

Adendos Específicos do Serviço

Estes adendos específicos de serviço ("**Adendos Específicos de Serviço**") aplicam-se apenas ao fornecimento de nossas ofertas de Serviços de Suporte Técnico, Serviços Educacionais e Serviços de Consultoria (coletivamente, os "**Serviços Adicionais**"). No caso de conflito entre estes Adendos Específicos do Serviço e o Contrato Máster de Serviços celebrado entre você (ou sua Afiliada aplicável) e nós que rege seu uso destes Serviços Adicionais ("**MSA**"), estes Adendos Específicos do Serviço controlarão, mas apenas com relação aos Serviços Adicionais aplicáveis que estão sendo fornecidos a você. Os termos em maiúsculas usados neste documento, mas não definidos de outra forma, terão os significados especificados no MSA.

Índice

Tópico	Página
Serviços de Suporte Técnico.....	1
Serviços Educacionais	1
Serviços de Consultoria.....	2
Geral.....	3
Definições	3

- Serviços de Suporte Técnico.** Sujeito aos termos do Contrato, executaremos os Serviços de Suporte Técnico aplicáveis para o nível de Serviços de Suporte Técnico estabelecidos em um Pedido com base em Subscrição Anual. Garantimos que não diminuiremos materialmente o nível dos Serviços de Suporte Técnico fornecidos durante uma subscrição ativa de tais Serviços de Suporte Técnico.
 - Taxas e Termos de Suporte Técnico.** Cada Pedido para licenças perpétuas de Produtos MicroStrategy indicará separadamente a taxa para o Suporte Padrão, cuja taxa será precificada como uma porcentagem da taxa de licença. Tal Suporte Padrão será fornecido por um período de doze (12) meses a partir da data de entrega de tal Produto MicroStrategy. O Suporte Padrão para licenças a termo está incluído durante o prazo de tal licença como parte da taxa de licença a termo.
 - Suporte do Cloud Elite.** Se você for um cliente do Serviço MCE e adquirir uma subscrição do Suporte do Cloud Elite (conforme descrito na Guia de Serviço MCE, essa subscrição do Suporte do Cloud Elite começará na data de vigência do Pedido e terminará com o vencimento do seu Prazo do Pedido relacionado vigente naquele momento.
- Serviços Educacionais.** Sujeito aos termos do Contrato, executaremos os Serviços Educacionais aplicáveis, conforme estabelecido em um Pedido ou em uma compra online. Oferecemos quatro (4) tipos de Serviços Educacionais – "*Education Passes*" ("*Passes Educacionais*"), "*Trial Architect Education Passes*" ("*Passes Educacionais do Arquiteto de Teste*"), "*Hourly Education Services*" ("*Serviços Educacionais por Hora*") e "*Custom Education Portal*" ("*Portal Educacional Personalizado*").
 - Education Passes.** Os Education Passes estão disponíveis por subscrição anual. Cada Education Pass fornece a um único indivíduo ("**Usuário do Education Pass**") acesso global a aulas de treinamento público ministradas por instrutor (virtuais ou presenciais) e cursos de treinamento individualizados, e inclui todas as taxas de exame de certificação aplicáveis. Existem dois tipos de Education Passes: (i) um "*Architect Education Pass*", que fornece ao Usuário do Education Pass acesso ilimitado a todos os cursos ao vivo ou sob demanda e certificações anuais específicas para "Arquitetos" e o estabelecimento de um centro de inteligência, e acesso à nossa oferta "Expert.Now", conforme descrito abaixo; e (ii) um "*Analyst Education Pass*", que fornece ao Usuário do Education Pass acesso a todos os cursos ao vivo ou sob demanda e certificações anuais específicas para "Analistas".
 - Condições do Education Pass.**
 - Reatribuição.** Não mais do que uma vez durante um período de subscrição do Education Pass, você pode reatribuir uma subscrição do Education Pass a um novo Usuário do Education Pass pelo restante desse período de subscrição se o Usuário atual do Education Pass não tiver usado o Education Pass para participar de nenhum curso público ministrado por instrutor ou acessar qualquer curso de treinamento individualizado ou se o Usuário atual do Education Pass tiver rescindido o contrato de trabalho com você.
 - Expert.Now.** Cada Usuário do Education Pass que possui um Architect Education Pass ("**Usuário do Architect Pass**") receberá acesso ao "Expert.Now", que é um Serviço Educacional que permite que esse usuário solicite acesso e participe de salas de bate-papo por vídeo com analistas e arquitetos da MicroStrategy ("**Especialistas**") durante o

horário comercial normal para solicitar orientação e instruções personalizadas sobre os recursos e funcionalidades dos Produtos MicroStrategy. Forneceremos acesso ao Expert.Now por meio do site da Comunidade MicroStrategy e de qualquer outra interface que disponibilizarmos a você. A oferta do Expert.Now está sujeita à disponibilidade de um Especialista com experiência na área para a qual a orientação é solicitada. Se um Especialista não estiver disponível imediatamente mediante solicitação, o Usuário do Architect Pass poderá agendar uma sessão de bate-papo por vídeo com um Especialista durante a próxima janela de disponibilidade.

- c. **Avaliação do Architect Education Passes.** Cada um de seus funcionários com um endereço de e-mail corporativo pode se inscrever e receber um Architect Education Pass por um período de avaliação de trinta (30) dias, a partir da data de registro ("**Período de Avaliação**"). Durante o Período de Avaliação, esse indivíduo terá acesso a todos os benefícios de um Architect Education Pass (incluindo acesso ao Expert.Now), exceto que, durante o Período de Avaliação, esse indivíduo não poderá obter nenhuma certificação para Arquitetos e não terá acesso a exames de certificação. Após o término do Período de Avaliação, os direitos desse indivíduo de acessar os benefícios de tal Architect Education Pass serão encerrados e só poderão ser prorrogados se você comprar um Architect Education Pass.
 - d. **Custom Education Portal.** O Custom Education Portal está disponível em uma base de Subscrição Anual. Com a compra desse Custom Education Portal, desenvolveremos e manteremos um Portal. O Portal incluirá Material do Curso Personalizado e vídeos educacionais nos aplicativos da MicroStrategy e será (i) acessível apenas por seus funcionários que possuem um endereço de e-mail corporativo registrado em seu domínio da web; (ii) marcado com seu nome e logotipo, sujeito a quaisquer diretrizes de marca registrada razoáveis que você nos forneça por escrito de tempos em tempos; e (iii) projetado de acordo com os padrões de nossa empresa e a nosso exclusivo critério. Também o ajudaremos a adaptar o material didático personalizado. Forneceremos a você acesso aos nossos cursos educacionais disponíveis publicamente nas séries "Usuário Empresarial" e "Analista Departamental" (conforme descrito no Catálogo de Cursos Educacionais) por meio do Portal, incluindo aulas de treinamento público ministradas por instrutor (ao vivo ou sob demanda), cursos de treinamento individualizados e certificações anuais (conforme aplicável), desde que o acesso a tais cursos seja apenas para seus funcionários.
 - e. **Condições dos Education Passes e Custom Education Portal.** Salvo disposição em contrário em um Pedido, cada subscrição do Education Pass e do Custom Education Portal, conforme aplicável, será fornecida por um período de doze (12) meses a partir da data de vigência do Pedido.
 - f. **Hourly Education Services.** Os Hourly Education Services estão disponíveis por hora ou pré-pago por hora. No âmbito de um contrato de Hourly Education Services, ajudaremos você a personalizar e adaptar nosso material didático e aulas de treinamento aos padrões de aplicação, conjuntos de dados, personalizações e casos de uso. Você nos reembolsará por todas as despesas razoáveis em que incorreremos ao fornecer tais Hourly Education Services. Concedemos a você uma licença limitada, pessoal, não sublicenciável, intransferível e não exclusiva durante o Prazo do Pedido para usar o produto de trabalho que entregamos como parte de um contrato de Hourly Education Services exclusivamente para seus fins comerciais internos.
 - g. **Aulas Particulares Ministradas Por Instrutor.** Para cada aula de treinamento particular presencial ministrada por instrutor em um local que não seja da MicroStrategy, (i) se o instrutor for obrigado a viajar para ministrar a aula, você nos reembolsará pelas despesas razoáveis de viagem do instrutor e (ii) se formos obrigados a alugar uma instalação para ministrar a aula, você nos reembolsará por todas as taxas razoáveis de aluguel de instalações que incorreremos.
 - h. **Condições de Serviço Educacional Adicional.**
 - i. **Materiais do Curso.** Todos os materiais do curso do Serviço Educacional (o "**Material do Curso**") são de nossa propriedade e são nossas Informações Confidenciais. Você só pode reproduzir e distribuir uma cópia do Material Didático para seus funcionários (ou outros indivíduos designados por você) que adquirem tais Serviços Educacionais ou, no caso de aulas ministradas por instrutor, que frequentam a aula. Seu uso do Material Didático é limitado ao uso apenas por aqueles indivíduos que adquirem tais Serviços Educacionais ou, no caso de aulas ministradas por instrutor, que frequentam a aula, em cada caso, exclusivamente para seus próprios fins de treinamento.
 - ii. **Subcontratadas.** Não obstante qualquer disposição em contrário no Contrato, você concorda com o uso de subcontratados para fornecer Serviços Educacionais.
 - iii. **Compras Online.** No que diz respeito aos Serviços Educacionais adquiridos online, as referências a um Pedido serão consideradas como se referindo a tal compra online, e as referências à "data efetiva de um Pedido" serão consideradas como significando a data de tal compra online. Além disso, e não obstante qualquer disposição em contrário no Contrato, se você comprar determinados Serviços Educacionais on-line por meio de um cartão de crédito e escolher uma opção de faturamento mensal, cobraremos o cartão de crédito fornecido a nós mensalmente durante a vigência de sua subscrição de tal Serviço Educacional.
3. **Serviços de Consultoria.** Oferecemos Serviços de Consultoria em quatro (4) níveis de recursos de consultores – "Consultor", "Consultor Sênior", "Consultor Principal" e "Fellow". Realizaremos as tarefas aplicáveis dos Serviços de Consultoria estabelecidas em um Pedido, a seu pedido, por hora ou por hora pré-paga, de acordo com as taxas horárias aplicáveis a cada nível de recurso. Você nos reembolsará por todas as despesas razoáveis que incorreremos ao prestar tais Serviços de

Consultoria. Concedemos a você uma licença limitada, pessoal, não sublicenciável (exceto conforme permitido nesta cláusula), intransferível e não exclusiva durante o Prazo do Pedido para usar o produto de trabalho que fornecemos como parte de um contrato de Serviços de Consultoria exclusivamente para fins comerciais internos e, somente se você for um parceiro da MicroStrategy a quem estamos fornecendo Serviços de Consultoria em nome de um cliente final, o direito de sublicenciar esse produto de trabalho a esse cliente final exclusivamente para apoiar o uso desse cliente final de nossos Produtos MicroStrategy.

4. Geral.

- a. **Por hora.** Serviços adicionais adquiridos por hora serão fornecidos a seu pedido por até doze (12) meses a partir da data de vigência do Pedido. O número de horas de tais Serviços Adicionais prestados pode diferir dessa estimativa; desde que não excedamos essa estimativa de horas sem a sua aprovação prévia por escrito, inclusive por e-mail. Não garantimos a conclusão das entregas dentro de um número específico de horas.
- b. **Pré-pago Por Hora.** Serviços adicionais adquiridos por hora pré-paga serão fornecidos a seu pedido até o número indicado de horas por até doze (12) meses a partir da data de vigência do Pedido. Quaisquer horas não solicitadas durante esse período de doze (12) meses expirarão. Iremos faturá-lo por Serviços Adicionais entregues em excesso desse número declarado de horas às taxas horárias pré-pagas listadas no Pedido. Não garantimos a conclusão das entregas dentro de um número específico de horas.

5. Definições.

- a. **“Subscrição Anual”** significa um modelo de preços de subscrição anual, conforme designado por um intervalo “Anual” em um Pedido, que é faturado a uma taxa anual fixa e pago por você antecipadamente após a execução de um Pedido.
- b. **“Material Didático Personalizado”** significa nosso material didático e aulas de treinamento adaptadas aos seus padrões, conjuntos de dados, personalizações e casos de uso aplicáveis para inclusão no Portal.
- c. **“Por Hora”** significa um modelo de preços por hora, conforme designado por um intervalo de “Projeto” em um Pedido, que é faturado a uma taxa por hora com base em tempo e materiais por um número estimado de horas e por todas as despesas razoáveis em que incorremos, conforme previsto neste documento.
- d. **“Portal”** significa um portal educacional no domínio microstrategy.com personalizado com conteúdo para o seu negócio.
- e. **“Pré-pago Por Hora”** significa um modelo de preço pré-pago por hora, conforme designado por um intervalo “Anual” em um Pedido, que é faturado e a pagar por você antecipadamente após a execução de um Pedido, pelo número total de horas declaradas a uma taxa por hora em uma base de tempo e materiais para esse número de horas e para todas as despesas razoáveis em que incorreremos, conforme previsto neste documento.