

Addenda Spécifique aux Services

Le présent addenda spécifique aux services (« **Addenda Spécifique aux Services** ») ne s'applique qu'à la fourniture de nos offres de Services de Support technique, de Services de Formation et de Services de Consulting (collectivement, « **Services Supplémentaires** »). En cas de conflit entre les dispositions du présent Addenda Spécifique aux Services et le Contrat Cadre de Service conclu entre vous (ou votre Société Affiliée concernée) et nous, régissant l'utilisation que vous faites de ces Services Supplémentaires (« **CCS** »), les dispositions du présent Addenda Spécifique aux Services prévaudront, mais uniquement en ce qui concerne les Services Supplémentaires qui vous sont fournis. Les termes commençant par une majuscule dans le présent document, mais qui n'y sont pas définis, ont la signification figurant prévues dans le CCS.

Table des Matières

Titre	Page
Services de Support Technique.....	1
Services de Formation.....	1
Services de Consulting	3
Dispositions Générales.....	3
Définitions.....	3

- 1. Services de Support Technique.** Sous réserve des conditions du Contrat, nous fournirons les Services de Support Technique applicables pour le niveau de Services de Support Technique mentionné sur un Bon de commande sur la base d'un Abonnement Annuel. Nous garantissons de ne pas réduire significativement le niveau des Services de Support Technique fournis au cours de la période active d'abonnement à ces Services de Support Technique.
 - a. Redevances et Conditions du Support Technique.** Chaque Bon de Commande portant sur des licences dites « Perpétuelles » de Produit MicroStrategy indiquera séparément les redevances dues au titre de Support Standard, qui seront calculés en pourcentage de la redevance de licence. Ce Support Standard sera fourni pour une durée de 12 mois à compter de la date de livraison du Produit MicroStrategy. Le Support Standard pour les licences à durée déterminée est inclus pour la durée de la licence dans le montant de la redevance de licence à durée déterminée.
 - b. Support Cloud Elite.** Si vous êtes un client du Service MCE et que vous souscrivez un abonnement au Support Cloud Elite (comme décrit dans le Guide du Service MCE), cet abonnement au Support Cloud Elite commence à la Date d'Entrée en Vigueur du Bon de Commande et se termine à l'expiration de la Durée de la Commande alors en cours.
- 2. Services de Formation.** Sous réserve des stipulations du Contrat, nous fournirons les Services de Formation applicables mentionnés sur un Bon de Commande ou dans le cadre d'un achat en ligne. Nous proposons 4 types de Services de Formation : Pass de Formation, Pass d'Essai de Formation Architecte, Services de Formation A l'Heure et Portail de Formation Personnalisé.
 - a. Pass de Formation.** Les Passes de Formation sont disponibles par Abonnement Annuel. Chaque Pass de Formation donne à une seule personne (« **Utilisateur du Pass de Formation** ») un accès global aux sessions de formation publiques assurées par un instructeur (en virtuelles ou présentielles) et à des cours en auto-formation, et inclut tous les frais applicables aux examens de certification. Il existe deux types de Pass de Formation : (i) un « Pass de Formation Architecte » (ou « *Architect Education Pass* »), qui donne à l'Utilisateur du Pass de Formation un accès illimité à tous les cours en direct ou à la demande et aux certifications annuelles qui sont spécifiques aux « Architectes », et la mise en place d'un centre d'informations (*intelligence center*), et l'accès à notre offre « Expert.Now », comme décrit plus en détail ci-dessous ; et (ii) un « Pass de Formation Analyste » (ou « *Analyst Education Pass* »), qui donne à l'Utilisateur du Pass de Formation un accès à tous les cours en direct ou à la demande, et aux certifications annuelles qui sont spécifiques aux « Analystes ».
 - b. Durées des Passes de Formation.**
 - i. Réattribution.** Au maximum une fois au cours de la durée d'abonnement au Pass de Formation, vous pouvez réattribuer un abonnement au Pass de Formation à un nouvel Utilisateur du Pass de Formation pour la durée d'abonnement restante si l'actuel Utilisateur du Pass de Formation ne l'a pas utilisé pour assister à des sessions de formation publiques assurées par un instructeur ou pour accéder à des cours en auto-formation, ou s'il a été mis fin au contrat de travail de l'actuel Utilisateur du Pass de Formation avec vous.
 - ii. Expert.Now.** Chaque Utilisateur d'un Pass de Formation qui détient un Pass de Formation Architecte (« **Utilisateur du Pass de Formation Architecte** ») aura un accès à « Expert.Now », un Service de Formation permettant à cet

utilisateur de demander l'accès et de rejoindre des salons de discussion vidéo avec des analystes et architectes MicroStrategy (« **Experts** »), pendant les horaires de bureau normaux pour demander des conseils et des instructions personnalisés sur les caractéristiques et les fonctionnalités des Produits MicroStrategy. Nous donnerons accès à Expert.Now via le site Internet MicroStrategy Community et toute autre interface que nous mettrons à votre disposition. L'offre Expert.Now est soumise à la disponibilité d'un Expert spécialisé dans le domaine pour lequel les conseils sont demandés. Si un Expert n'est pas disponible immédiatement au moment de la demande, l'Utilisateur du Pass de Formation Architecte peut programmer une session de chat vidéo avec un Expert pour la prochaine disponibilité.

- c. **Pass d'Essai de Formation Architecte.** Chacun de vos employés disposant d'une adresse électronique de votre entreprise peut s'inscrire et recevoir un Pass de Formation Architecte pour une période d'essai de 30 jours, à compter de la date d'inscription (« **Période d'Essai** »). Pendant la Période d'Essai, cette personne aura accès à tous les avantages d'un Pass de Formation Architecte (y compris l'accès à Expert.Now), mais elle ne pourra obtenir aucune certification pour les Architectes et n'aura pas accès aux examens de certification pendant cette Période d'Essai. Après l'expiration de la Période d'Essai, les droits de cette personne d'accéder aux avantages du Pass de Formation Architecte prendront fin et ne pourront être prolongés que par l'achat d'un Pass de Formation Architecte.
- d. **Portail de Formation Personnalisé.** Le Portail de Formation Personnalisé est vendu sur la base d'un Abonnement Annuel. Avec l'achat d'un tel Portail de Formation Personnalisé, nous développerons et maintiendrons un Portail. Le Portail comprendra des Didacticiels Personnalisés et des vidéos de formation sur les applications MicroStrategy, et (i) sera accessible uniquement par vos employés possédant une adresse électronique d'entreprise enregistrée sur votre domaine web; (ii) personnalisé avec votre nom et votre logo, sous réserve des instructions raisonnables relatives à votre marque que vous nous communiquez par écrit de temps à autre; et (iii) conçu selon nos standards à notre seule discrétion. Nous vous aiderons également à adapter les Didacticiels Personnalisés. Nous vous donnerons accès à nos formations disponibles au public dans les séries « *Business User* » et « *Departmental Analyst* » (telles que décrites dans le Catalogue des Formations) via le Portail, y compris les cours de formations publiques dirigés par un instructeur (en direct ou à la demande), les cours en auto-formation et les certifications annuelles (si applicable), étant précisé que l'accès à ces cours est réservé à vos employés uniquement.
- e. **Durée des Passes de Formation et du Portail de Formation Personnalisé.** Sauf stipulation contraire prévue dans un Bon de Commande, chaque abonnement au Pass de Formation et au Portail de Formation Personnalisé est fourni pour une durée de 12 mois à compter de la date d'entrée en vigueur du Bon de Commande.
- f. **Services de Formation A l'Heure.** Les Services de Formation A l'Heure sont disponibles sur une Base Horaire ou Base Horaire Prépayée. Dans le cadre d'un engagement de Services de Formation A l'heure, nous vous aiderons à personnaliser et à adapter nos didacticiels et nos cours de formation à vos standards, jeux de données, personnalisations et cas d'usage applicables. Vous nous rembourserez tous frais raisonnables que nous engageons pour assurer ces Services de Formation A l'Heure. Nous vous accordons une licence limitée, personnelle, non sous-licenciable, non-cessible et non-exclusive pendant la Durée de la Commande pour utiliser les travaux que nous mettons au point dans le cadre d'un engagement de Services de Formation A l'Heure, uniquement au soutien de vos activités professionnelles internes.
- g. **Formation Privée Animée par un Formateur.** Pour chaque Formation Privée Animée par un Formateur en présentiel qui est assuré sur un site autre que celui de MicroStrategy, (i) si le formateur doit se déplacer pour délivrer la formation, vous nous rembourserez les frais de déplacement raisonnables du formateur et (ii) si nous sommes tenus de louer des locaux pour délivrer la formation, vous nous rembourserez tous les frais raisonnables de location de locaux que nous aurons engagés.
- h. **Dispositions Supplémentaires relatives au Service de Formation.**
 - i. **Support d'Enseignement.** Nous sommes titulaires des droits d'auteur sur tous les supports de cours de formation (« **Didacticiels** ») qui font partie de nos Informations Confidentielles. Vous ne pouvez reproduire et distribuer qu'une seule copie des Didacticiels à vos employés (ou à toutes autres personnes désignées par vous) qui achètent ces Services de Formation ou, dans le cas de formations dispensées par un formateur, qui assistent aux formations. Votre utilisation des Didacticiels est limitée à l'utilisation de ceux-ci par les personnes qui achètent ces Services de Formation ou, dans le cas de formations dispensées par un formateur, les personnes ayant assisté aux formations, dans chaque cas, aux seules fins de leur propre formation.
 - ii. **Sous-traitants.** Nonobstant toute stipulation contraire au Contrat, vous consentez à ce que nous ayons recours à des sous-traitants pour la fourniture des Services de Formation.
 - iii. **Achats en Ligne.** En ce qui concerne les Services de Formation achetés en ligne, la référence à un Bon de Commande sera réputée faire référence à l'achat en ligne, et la référence à la « date d'entrée en vigueur d'un Bon de Commande » sera réputée faire référence à la date de l'achat en ligne. En outre, et nonobstant toute disposition contraire du présent Contrat, si vous achetez certains Services de formation en ligne par le biais d'une carte de crédit et que vous choisissez une option de facturation mensuelle, nous débiterons la carte de crédit qui nous a été fournie sur une base mensuelle pendant la durée de votre abonnement à ce Service de Formation.

3. **Services de Consulting.** Nous proposons des Services de Consulting selon 4 niveaux de qualification de nos consultants : *Consultant, Senior Consultant, Principal Consultant* et *Fellow*. Nous exécuterons à votre demande les missions de Services de Consulting applicables mentionnées sur un Bon de Commande, sur une Base Horaire ou Base Horaire Prépayée, aux taux horaires applicables pour chaque niveau de qualification de nos consultants. Vous nous rembourserez tous les frais raisonnables que nous engageons quand nous délivrons les Services de Consulting. Nous vous accordons une licence limitée, personnelle, non sous-licenciable (sauf dans les cas autorisés au présent article), non-cessible et non-exclusive pendant la Durée de la Commande pour utiliser les travaux que nous développons dans le cadre d'une mission de Service de Consulting uniquement au soutien de vos activités professionnelles internes et, uniquement si vous êtes un partenaire MicroStrategy à qui nous fournissons des Services de consulting pour le compte d'un client final, une licence pour sous-licencier ces travaux au client final uniquement pour supporter l'utilisation de nos Produits MicroStrategy par le client final.
4. **Dispositions Générales.**
- a. **Base Horaire.** Les Services Supplémentaires achetés sur une Base Horaire seront fournis à votre demande pendant une durée maximale de 12 mois à compter de la date d'entrée en vigueur du Bon de Commande. Le nombre d'heures délivrées pour ces Services Supplémentaires peut différer de cette estimation ; toutefois, nous ne dépasserons pas cette estimation sans votre accord écrit préalable, notamment par courrier électronique. Nous ne garantissons pas la réalisation de livrables dans un nombre d'heures donné.
 - b. **Base Horaire Prépayée.** Les Services Supplémentaires achetés sur une Base Horaire Prépayée seront fournis à votre demande à concurrence du nombre d'heures indiqué pendant une durée maximale de 12 mois à compter de la date d'entrée en vigueur du Bon de Commande. Toute heure non-délivrée au cours de ces 12 mois expirera. Nous vous facturerons les Services Supplémentaires fournis au-delà du nombre d'heures indiqué aux taux de Base Horaire Prépayée indiqués sur le Bon de Commande. Nous ne garantissons pas la réalisation de livrables dans un nombre d'heures donné.
5. **Définitions.**
- a. « **Abonnement Annuel** » désigne un modèle de tarification par abonnement annuel désigné par la mention « Annuel » sur un Bon de Commande, qui est facturé à un prix annuel fixe que vous devez payer à l'avance après la signature d'un Bon de Commande.
 - b. « **Didacticiels Personnalisés** » désigne nos didacticiels et nos formations adaptés à vos standards, ensembles de données, caractéristiques personnalisées et utilisations applicables, en vue de les intégrer au Portail.
 - c. « **Base Horaire** » désigne un modèle de tarification à l'heure, désigné par la mention « Projet » sur un Bon de Commande, qui est facturé à un taux horaire en fonction du temps passé, sur une base de pièces et de main d'œuvre en mode régie, pour un nombre d'heures estimé et tous les frais raisonnables que nous engageons conformément aux présentes.
 - d. « **Portail** » désigne un portail de formation sur le domaine internet microstrategy.com personnalisé avec les contenus destinés à votre activité.
 - e. « **Base Horaire Prépayée** » désigne un modèle de tarification à l'heure et prépayé, désigné par la mention « Annuel » sur un Bon de Commande, qui est facturé et que vous devez payer à l'avance après la signature d'un Bon de Commande, pour le nombre total d'heure indiqué à un taux horaire en fonction du temps passé, sur une base de pièces et de main d'œuvre en mode régie, pour ce nombre d'heures et les frais raisonnables que nous engageons tels qu'indiqué dans le présent document.