

## Leistungsspezifische Ergänzungen

Diese leistungsspezifischen Ergänzungen („**Leistungsspezifische Ergänzungen**“) gelten ausschließlich für die Erbringung unserer Technical Support Services, Education Services und Consulting Services (zusammen die „**Zusatzleistungen**“). Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesen Leistungsspezifischen Ergänzungen und dem zwischen Ihnen (oder Ihrem jeweiligen Verbundenen Unternehmen) und uns geschlossenen Rahmenvereinbarung („**Rahmenvereinbarung**“ oder „**Vertrag**“), dem die Nutzung dieser Zusatzleistungen unterliegt, haben diese Leistungsspezifischen Ergänzungen Vorrang, jedoch ausschließlich im Hinblick auf die jeweils an Sie zu erbringenden Zusatzleistungen. Sollten in diesen Ergänzungen Begriffe enthalten sein, die in der Rahmenvereinbarung definiert sind, so hat der jeweilige Begriff auch hier die dort niedergelegte Bedeutung.

### Inhaltsverzeichnis

Thema	Seite
Leistungsspezifische Ergänzungen .....	1
1. Technical Support Services .....	1
2. Education Services .....	1
3. Consulting Services .....	2
4. Allgemeines .....	3
5. Definitionen .....	3

- 1. Technical Support Services.** Vorbehaltlich der Bestimmungen des Vertrags erbringen wir die jeweiligen Technical Support Services in dem im Bestellformular für ein Jahresabonnement festgelegten Umfang. Wir gewährleisten, dass wir den Umfang der Technical Support Services während eines aktiven Abonnements der entsprechenden Technical Support Services nicht wesentlich verringern werden.
  - a. Gebühren und Bedingungen für den technischen Support.** In Bestellformularen über unbefristete Lizenzen für MicroStrategy-Produkte sind die Gebühren für den Standard Support jeweils separat ausgewiesen; diese Gebühr wird als Prozentsatz der Lizenzgebühr eingepreist. Der Standard Support steht für einen Zeitraum von zwölf (12) Monaten ab dem Lieferdatum des betreffenden MicroStrategy-Produkts zur Verfügung. Im Falle von befristeten Lizenzen ist der Standard Support während der Laufzeit der Lizenz in den Lizenzgebühren enthalten.
  - b. Cloud Elite Support.** Wenn Sie als MCE Service-Kunde ein Cloud Elite Support-Abonnement erwerben (gemäß Beschreibung im MCE Service-Leitfaden), läuft das Cloud Elite Support-Abonnement vom Wirksamkeitsdatum des Bestellformulars bis zum Ablauf Ihrer jeweiligen Bestelldauer.
- 2. Education Services.** Vorbehaltlich der Bestimmungen des Vertrags erbringen wir die jeweiligen Education Services gemäß dem Bestellformular oder einem Online-Kauf. Unser Angebot umfasst vier (4) verschiedene Education Services – „Education Passes“, „Trial Architect Education Passes“, „Education Services auf Stundenbasis“ und „Custom Education Portal“.
  - a. Education Passes.** Education Passes sind als Jahresabonnements erhältlich. Ein Education Pass bietet einer Einzelperson („**Education Pass User**“) allgemeinen Zugriff auf öffentliche kursleitergeführte Schulungen (virtuell oder persönlich) und selbstgesteuerte Schulungen und enthält sämtliche für die Zertifizierungsprüfung anfallenden Gebühren. Es gibt zwei Arten von Education Passes: (i) einen „Architect Education Pass“, der dem Education Pass User uneingeschränkten Zugriff auf sämtliche Live- oder bedarfsgesteuerten Kurse und jährlichen Zertifizierungen speziell für „Architekten“ gewährt und die Einrichtung eines Intelligence Centers bietet sowie Zugriff auf das unten näher beschriebene Angebot „Expert.Now“, und (ii) einen „Analyst Education Pass“, der dem Education Pass User Zugriff auf sämtliche Live- oder bedarfsgesteuerten Kurse und jährlichen Zertifizierungen speziell für „Analysten“ bietet.
  - b. Bedingungen für den Education Pass.**
    - i. Neuzuweisung.** Wenn der jeweilige Education Pass User den Education Pass nicht genutzt hat, um an öffentlichen kursleitergeführten Schulungen oder selbstgesteuerten Schulungen teilzunehmen oder wenn der jeweilige Education Pass User nicht länger in einem Arbeitsverhältnis mit Ihnen steht, können Sie das Education Pass-Abonnement maximal einmal während der Laufzeit des Abonnements für die restliche Laufzeit an einen neuen Education Pass User übertragen.
    - ii. Expert.Now.** Education Pass User mit einem Architect Education Pass („**Architect Pass User**“) erhalten Zugriff auf „Expert.Now“, ein Education Service, bei dem Nutzer während der gängigen Geschäftszeiten Videochats mit Analysten und Architekten („**Experten**“) von MicroStrategy anfragen bzw. solchen beitreten können, um sich

individuelle Anleitungen und Hinweise zu den Features und Funktionen der MicroStrategy Products einzuholen. Zugang zu Expert.Now erhalten Sie über die MicroStrategy Community-Website sowie über andere Schnittstellen, die wir Ihnen zur Verfügung stellen. Das Expert.Now-Angebot unterliegt der Voraussetzung, dass ein Experte verfügbar ist, der Expertise auf dem jeweiligen Fachgebiet hat, auf das sich Ihre Beratungsanfrage bezieht. Ist für den Moment kein Experte verfügbar, können Architect Pass User einen Termin für einen Videochat mit einem Experten für das nächste verfügbare Zeitfenster vereinbaren.

- c. **Architect Education Passes zum Testen.** Mitarbeitende Ihres Unternehmens mit einer geschäftlichen E-Mail-Adresse können sich für einen Zeitraum von dreißig (30) Tagen für einen Architect Education Pass anmelden, um diesen zu testen; die Testfrist läuft ab dem Anmeldedatum („**Testphase**“). Während der Testphase haben die Tester Zugang zu allen Vorteilen des Architect Education Pass (einschließlich zu Expert.Now), wobei sie jedoch während der Testphase keine Zertifizierungen für Architekten absolvieren und nicht an Zertifizierungsprüfungen teilnehmen können. Nach Ablauf der Testphase können die Tester nicht mehr auf die Vorteile des Architect Education Pass zugreifen und müssen hierzu dann einen Architect Education Pass kaufen.
  - d. **Custom Education Portal.** Ein Custom Education Portal ist als Jahresabonnement erhältlich. Wenn Sie ein Custom Education Portal erwerben, werden wir ein Portal entwickeln und pflegen. Das Portal wird Individuelle Courseware und Schulungsvideos auf den Applikationen von MicroStrategy enthalten und (i) kann nur von Mitarbeitenden Ihres Unternehmens mit einer geschäftlichen E-Mail-Adresse genutzt werden, die in Ihrer Internet-Domain registriert ist, (ii) wird Ihren Namen und Ihr Logo enthalten vorbehaltlich angemessener Markenrichtlinien, die Sie uns jeweils schriftlich mitteilen, und (iii) wird nach unserem Unternehmensstandard und unserem alleinigen Ermessen gestaltet sein. Zudem helfen wir Ihnen bei der Anpassung der Individuellen Courseware. Wir gewähren Ihnen über das Portal Zugriff auf unsere öffentlich verfügbaren Schulungskurse der „Business User“-Serie und der „Departmental Analyst“-Serie (wie im Kurskatalog beschrieben), einschließlich öffentliche kursleitergeführte Schulungskurse (live und bedarfsgesteuert), selbstgesteuerte Schulungskurse und jährliche Zertifizierungen (sofern relevant), wobei die Zugriffsrechte für diese Kurse auf Ihre Mitarbeitenden beschränkt sind.
  - e. **Laufzeit des Education Passes und Custom Education Portal.** Sofern im Bestellformular nicht anders angegeben, werden Education Pass-Abonnements bzw. Custom Education Portal-Abonnements jeweils für einen Zeitraum von zwölf (12) Monaten ab dem Wirksamkeitsdatum des Bestellformulars zur Verfügung gestellt.
  - f. **Education Services auf Stundenbasis.** Education Services auf Stundenbasis werden auf Stundenbasis oder auf Grundlage Vorabbezahlter Stunden zur Verfügung gestellt. Wenn Sie unseren Education Service auf Stundenbasis in Anspruch nehmen, unterstützen wir Sie dabei, unsere Courseware und Schulungen an Ihre Anwendungsstandards, Datensätze, Spezifikationen und Anwendungsfälle anzupassen. Sie werden uns sämtliche im Rahmen dieser Education Services auf Stundenbasis angefallenen angemessenen Auslagen erstatten. Wir gewähren Ihnen während der Bestelldauer ein beschränktes, persönliches, nicht unterlizenzierbares, nicht übertragbares und nicht ausschließliches Recht zur Nutzung des von uns im Rahmen der beauftragten Education Services auf Stundenbasis bereitgestellten Arbeitsergebnisses ausschließlich zu Ihren internen Geschäftszwecken.
  - g. **Kursleitergeführte Privatkurse.** Für persönliche kursleitergeführte Privatkurse, die nicht an einem Standort von MicroStrategy abgehalten werden, (i) müssen Sie die angemessenen Reisekosten der Kursleitung erstatten, sofern für die Abhaltung der Schulung eine Reise erforderlich war, und (ii) müssen Sie sämtliche angemessenen Gebühren für die Anmietung von Räumlichkeiten erstatten, sofern eine entsprechende Anmietung für die Abhaltung der Schulung erforderlich war.
  - h. **Bedingungen für weitere Education Services.**
    - i. **Kursunterlagen.** Sämtliche Kursunterlagen für Education Services („**Courseware**“) sind urheberrechtlich geschützt und stellen Vertrauliche Informationen von uns dar. Sie dürfen jeweils nur eine Kopie der Courseware reproduzieren und an diejenigen Ihrer Mitarbeitenden (oder andere von Ihnen bestimmte Personen) weitergeben, die die betreffenden Education Services gekauft bzw. die kursleitergeführten Schulungen besucht haben. Es dürfen nur diejenigen Personen die Courseware nutzen, die die betreffenden Education Services gekauft bzw. die kursleitergeführten Schulungen besucht haben, und zwar ausschließlich für ihre eigenen Weiterbildungszwecke.
    - ii. **Unterauftragnehmer.** Ungeachtet anderslautender Bestimmungen im Vertrag stimmen Sie der Inanspruchnahme von Unterauftragnehmern zur Erbringung der Education Services zu.
    - iii. **Online-Käufe.** Wenn Education Services im Internet gekauft werden, gelten Verweise auf ein Bestellformular als Verweis auf den Online-Kauf und Verweise auf das „Wirksamkeitsdatum des Bestellformulars“ als Verweis auf das Datum des Online-Kaufs. Wenn Sie bestimmte Education Services online über eine Kreditkarte erwerben und eine monatliche Abrechnungsoption wählen, werden wir die uns zur Verfügung gestellte Kreditkarte ungeachtet anderslautender Bestimmungen des Vertrags während der Laufzeit Ihres Abonnements für diese Education Services monatlich belasten.
3. **Consulting Services.** Wir bieten unsere Consulting Services in vier (4) Beraterstufen an: „Consultant“, „Senior Consultant“, „Principal Consultant“ und „Fellow“. Wir erbringen auf Wunsch die im Bestellformular festgelegten Consulting Services auf

Stundenbasis oder auf Grundlage Vorabbezahlter Stunden zu dem für die entsprechende Beraterstufe geltenden Stundensatz. Sie werden uns sämtliche angemessenen Auslagen erstatten, die uns bei der Erbringung der Consulting Services entstehen. Wir gewähren Ihnen während der Bestelldauer ein beschränktes, persönliches, nicht unterlizenzierbares (außer im gemäß dieser Ziffer erlaubten Rahmen), nicht übertragbares und nicht ausschließliches Recht zur Nutzung des von uns im Rahmen der beauftragten Consulting Services auf Stundenbasis bereitgestellten Arbeitsergebnisses ausschließlich zu Ihren internen Geschäftszwecken; ausschließlich wenn Sie ein MicroStrategy-Partner sind, an den wir Consulting Services im Auftrag eines Endkunden erbringen, gewähren wir Ihnen zudem das Recht, eine Unterlizenz an diesem Arbeitsergebnis an den Endkunden zu vergeben für den alleinigen Zweck, dessen Nutzung unseres MicroStrategy-Produkts zu unterstützen.

#### 4. Allgemeines.

- a. **Auf Stundenbasis.** Zusatzleistungen, die auf Stundenbasis erworben werden, werden auf Ihren Wunsch für bis zu zwölf (12) Monate ab dem Wirksamkeitsdatum des Bestellformulars bereitgestellt. Die Anzahl der für diese Zusatzleistungen aufgewendeten Stunden kann von dieser Schätzung abweichen, wobei wir die geschätzte Stundenzahl nicht ohne Ihre vorherige schriftliche Zustimmung, die auch per E-Mail erfolgen kann, überschreiten werden. Wir übernehmen keine Garantie für die Fertigstellung von Leistungen innerhalb einer bestimmten Stundenzahl.
- b. **Vorabbezahlte Stunden.** Zusatzleistungen, die auf Grundlage Vorabbezahlter Stunden erworben werden, werden auf Ihren Wunsch für bis zu zwölf (12) Monate ab dem Wirksamkeitsdatum des Bestellformulars bereitgestellt, bis die angegebene Anzahl an Stunden aufgebraucht ist. Stunden, die in diesem Zeitraum von zwölf (12) Monaten nicht abgerufen werden, verfallen. Zusatzleistungen, die über die angegebene Stundenzahl hinausgehen, stellen wir Ihnen zu den im Bestellformular angegebenen Stundensätzen für Vorabbezahlte Stunden in Rechnung. Wir übernehmen keine Garantie für die Fertigstellung von Leistungen innerhalb einer bestimmten Stundenzahl.

#### 5. Definitionen.

- a. „**Jahresabonnement**“ bezeichnet ein Preismodell auf Jahresbasis, wobei für das Abonnement im Bestellformular ein „jährliches“ Intervall angegeben ist und zu einem jährlichen Festpreis abgerechnet wird, der ab Ausführung eines Bestellformulars im Voraus zur Zahlung fällig ist.
- b. „**Individuelle Courseware**“ bezeichnet unsere Courseware und Schulungen, die auf Ihre Anwendungsstandards, Datensätze, Spezifikationen und Anwendungsfälle zur Integration in das Portal angepasst sind.
- c. „**auf Stundenbasis**“ bezeichnet ein Preismodell auf Stundenbasis gemäß dem in einem Bestellformular angegebenen „Projekt“-Intervall, das zu einem Stundensatz auf Grundlage von Zeit- und Materialaufwand für eine vorab geschätzte Anzahl an Stunden sowie für sämtliche uns entstehenden angemessenen Auslagen gemäß den hierin festgelegten Bestimmungen abgerechnet wird.
- d. „**Portal**“ bezeichnet ein Schulungsportal auf der Website [microstrategy.com](http://microstrategy.com), das entsprechend den Bedürfnissen Ihres Unternehmens angepasst wurde.
- e. „**Vorabbezahlte Stunden**“ bezeichnet ein Preismodell auf Grundlage vorabbezahlter Stunden, für das im Bestellformular ein „jährliches“ Intervall angegeben ist und das zu einem Stundensatz auf Grundlage von Zeit- und Materialaufwand für eine bestimmte Anzahl an Stunden sowie für sämtliche uns entstehenden angemessenen Auslagen gemäß den hierin festgelegten Bestimmungen abgerechnet wird, wobei Sie die Gebühren für die Gesamtanzahl an Stunden nach Ausfertigung eines Bestellformulars im Voraus bezahlen müssen.