

Service-Specific Addenda 서비스별 부칙

These service-specific addenda (“**Service-Specific Addenda**”) apply only to the provision of our Technical Support Services, Education Services, and Consulting Services offerings (collectively, the “**Additional Services**”). In the event of a conflict between these Service-Specific Addenda and the Master Service Agreement entered into between you (or your applicable Affiliate) and us governing your use of these Additional Services (“**MSA**”), these Service-Specific Addenda will control but only with respect to the applicable Additional Services being provided to you. Capitalized terms used herein but not otherwise defined shall have the meanings specified in the MSA.

본 서비스별 부칙(이하 “**서비스별 부칙**”)은 당사의 기술지원 서비스, 교육 서비스 및 컨설팅 서비스(이하 총칭하여 “**추가 서비스**”)에만 적용됩니다. 본 서비스별 부칙과 고객의 추가 서비스 이용에 관하여 고객(또는 고객의 관련 계열사)와 당사 간에 체결한 마스터서비스계약이 상충하는 경우, 고객에 제공되는 해당 추가 서비스에 대해서만 본 서비스별 부칙이 우선합니다. 본 서비스별 부칙에 사용되었으나 달리 정의되지 않은 용어는 마스터서비스계약에 명시된 의미를 가집니다.

Table of Contents 목차

Topic 제목	Page 페이지
Technical Support Services 기술지원 서비스	Błąd! Nie zdefiniowano zakładki.
Education Services 교육 서비스	2
Consulting Services 컨설팅 서비스	4
General 일반사항	5
Definitions 정의	5

<p>1. Technical Support Services. Subject to the terms of the Agreement, we will perform the applicable Technical Support Services for the level of Technical Support Services set forth on an Order Form on an Annual Subscription basis. We warrant that we will not materially decrease the level of Technical Support Services provided during an active subscription to such Technical Support Services.</p> <p>a. Technical Support Fees and Terms. Each Order Form for perpetual MicroStrategy Product licenses will separately state the fee for Standard Support, which fee will be priced as a percentage of the license fee. Such Standard Support will be provided for a period of twelve (12) months commencing on the date of delivery of such MicroStrategy Product. Standard Support for term licenses is included during the term of such license as part of the term license fee.</p> <p>b. Cloud Elite Support. If you are an MCE Service customer and you purchase a subscription to Cloud Elite Support (as described in the MCE Service Guide, such Cloud Elite Support subscription begins on the effective date of the Order Form and ends upon expiration of your then-current related Order Term.</p>	<p>1. 기술지원 서비스. 본건 계약의 조건에 따라, 당사는 연간 구독 방식으로 주문서에 명시된 수준에 해당하는 기술지원 서비스를 제공합니다. 당사는 기술지원 서비스 유효 구독기간 동안 제공하는 기술지원 서비스의 수준을 중대하게 감소시키지 않을 것을 보증합니다</p> <p>a. 기술지원 수수료 및 조건. 마이크로스트레티지 제품 영구 라이선스에 대한 각 주문서에는 표준지원(Standard Support) 수수료가 별도로 명시되며, 해당 수수료는 라이선스 비용의 일정 비율로 책정됩니다. 표준지원(Standard Support)은 마이크로스트레티지 제품 인도일로부터 12개월 동안 제공됩니다. 기간 라이선스에 대한 표준지원(Standard Support)은 해당 라이선스의 기간 동안 기간 라이선스 비용의 일부로 포함됩니다.</p> <p>b. 클라우드 엘리트 지원. 고객이 MCE 서비스 고객이고 클라우드 엘리트 지원을 구독하는 경우(MCE 서비스 가이드에 명시됨), 해당 클라우드 엘리트 지원 구독은 주문서의 효력발생일에 개시하여 고객의 당시 유효한 주문 기간이 만료되는 시점에 종료됩니다.</p>
--	---

2. **Education Services.** Subject to the terms of the Agreement, we will perform the applicable Education Services as set forth on an Order Form or an online purchase. We offer four (4) types of Education Services – “Education Passes,” “Trial Architect Education Passes,” “Hourly Education Services” and “Custom Education Portal”.

a. **Education Passes.** Education Passes are available on an Annual Subscription basis. Each Education Pass provides a single individual (“**Education Pass User**”) global access to instructor-led public training classes (virtual or in-person) and self-paced training courses, and includes all applicable certification exam fees. There are two types of Education Passes: (i) an “Architect Education Pass,” that provides the Education Pass User with unlimited access to all live or on-demand courses and annual certifications specific to “Architects” and the establishment of an intelligence center, and access to our “Expert.Now” offering, as further described below; and (ii) an “Analyst Education Pass,” that provides the Education Pass User with access to all live or on-demand courses and annual certifications specific to “Analysts.”

b. **Education Pass Terms.**

i. **Reassignment.** No more than once during an Education Pass subscription term, you may reassign an Education Pass subscription to a new Education Pass User for the remainder of such subscription term if the current Education Pass User has not used the Education Pass to attend any public instructor-led courses or access any self-paced training courses or if the current Education Pass User has terminated employment with you.

ii. **Expert.Now.** Each Education Pass User who holds an Architect Education Pass (“**Architect Pass User**”) will receive access to “Expert.Now,” which is an Education Service that enables such user to request access to and join video chat rooms with MicroStrategy analysts and architects (“**Experts**”) during normal business hours to request tailored guidance and instruction on the features and functionality of MicroStrategy Products. We will provide access to Expert.Now through the MicroStrategy Community website and any other interface that we make available to you. The Expert.Now offering is subject to the availability of an Expert with expertise in the subject area for which guidance is requested. If an Expert is not available immediately upon request, the Architect Pass User may schedule a video chat session with an Expert during the next window of availability.

c. **Trial Architect Education Passes.** Each of your employees with a corporate email address may

2. **교육 서비스.** 본건 계약의 조건에 따라, 당사는 주문서 또는 온라인 구매서에 명시된 해당 교육 서비스를 이행합니다. 교육 서비스는 교육 수강권, 평가판아키텍트 교육 수강권, 시간제 교육 서비스 및 맞춤형 교육포털의 4 가지 유형으로 제공됩니다

a. **교육 수강권.** 교육 수강권은 연간 구독제로 제공됩니다. 각 교육 수강권은 개인(이하 “**수강권자**”)에게 강사가 진행하는 공개 수업(비대면 또는 대면)과 자습형 교육 과정에 대한 글로벌 액세스권을 제공하며, 해당하는 모든 인증 시험 비용이 포함됩니다. 교육 수강권에는 두 가지 유형이 있습니다. 아키텍트 교육 수강권은 수강권자에게 아키텍트(architect) 및 지능형 센터 설립에 대한 라이브 또는 온디맨드 과정 및 연간 인증에 대한 무제한 액세스권과 아래에서 보다 상세히 설명하는 바와 같이 Expert.Now 오픈링에 대한 액세스권을 제공합니다. 애널리스트 교육 수강권은 수강권자에게 애널리스트(analyst)에 대한 라이브 또는 온디맨드 과정 및 연간 인증에 대한 액세스권을 제공합니다.

b. **교육 수강 약관.**

i. **재부여.** 현재 수강권자가 강사가 진행하는 공개 수업 또는 자습형 교육 과정 참여를 위해 교육 수강권을 이용하지 않았거나 현재 수강권자가 고객과의 고용관계를 종료한 경우, 고객은 교육 수강권 가입기간 중 1 회에 한하여 해당 가입기간의 잔여기간 동안 신규 수강권자에게 교육 수강권을 재부여할 수 있습니다

ii. **Expert.Now.** 아키텍트 교육 수강권을 보유한 각 수강권자(이하 “**아키텍트 수강권자**”)는 Expert.Now 에 액세스할 수 있습니다. Expert.Now 는 아키텍트 수강권자가 정상 영업시간 동안 MicroStrategy 애널리스트 및 아키텍트와 화상 채팅룸에 접속하여 마이크로스트레티지제품의 특징 및 기능에 대한 맞춤형 지침 및 지시를 요청할 수 있는 교육 서비스입니다. 고객은 마이크로스트레티지커뮤니티 웹사이트 및 기타 당사가 고객에게 제공하는 인터페이스를 통해 Expert.Now 에 대한 액세스할 수 있습니다. Expert.Now 는 지침이 요청된 분야에 대한 전문지식을 보유한 전문가가 접속 가능한 것을 조건으로 합니다. 요청 즉시 접속 가능한 전문가가 없는 경우, 아키텍트 수강권자는 다음 접속가능 시간 동안 전문가와의 화상 채팅 일정을 잡을 수 있습니다

register for and receive an Architect Education Pass for a trial period of thirty (30) days, commencing on the date of registration (“**Trial Period**”). During the Trial Period, such individual will have access to all of the benefits of an Architect Education Pass (including access to Expert.Now), except that, during the Trial Period, such individual will not be able to obtain any certification for Architects and will not have access to certification exams. Following the expiration of the Trial Period, such individual’s rights to access the benefits of such Architect Education Pass will terminate, and may only be extended if you purchase an Architect Education Pass.

- d. **Custom Education Portal.** Custom Education Portal is available on an Annual Subscription basis. With the purchase of such Custom Education Portal, we will develop and maintain a Portal. The Portal will include Customized Courseware and educational videos on MicroStrategy applications, and will be (i) accessible only by your employees who hold a corporate email address registered to your web domain; (ii) branded with your name and logo, subject to any reasonable trademark guidelines you provide to us in writing from time to time; and (iii) designed according to our company standards and at our sole discretion. We also will assist you with adapting the Customized Courseware. We will provide you access to our publicly available education courses in the “Business User” series and “Departmental Analyst” series (as described in the Education Course Catalog) via the Portal, including instructor-led public training classes (live or on-demand), self-paced training courses and annual certifications (as applicable), provided that access to such courses is for your employees only.
- e. **Term of Education Passes and Custom Education Portal.** Except as otherwise set forth on an Order Form, each Education Pass subscription and Custom Education Portal subscription, as applicable, will be provided for a period of twelve (12) months commencing on the effective date of the Order Form.
- f. **Hourly Education Services.** Hourly Education Services are available on an Hourly or Prepaid Hourly basis. Under an Hourly Education Services engagement, we will assist you with customizing and adapting our courseware and training classes to your application standards, data sets, customizations and use cases. You will reimburse us for all reasonable expenses we incur when delivering such Hourly Education Services. We grant you a limited, personal, non-sublicensable, non-transferable, non-exclusive license during the Order Term to use the work product we deliver as part of an Hourly Education Services engagement solely for your internal business purposes.
- g. **Instructor-Led Private Classes.** For each in-person instructor-led private training class delivered at a non-MicroStrategy location, (i) if the instructor is

- c. **평가판 아키텍트 교육 수강권.** 법인 이메일 주소가 있는 고객의 각 직원은 등록일부터 30 일의 사용기간(이하 “**평가판 사용기간**”) 동안 아키텍트 교육 수강권을 등록하여 수강할 수 있습니다. 평가판 사용기간 동안 해당 개인은 아키텍트 인증 취득 및 인증시험에 대한 액세스를 제외하고 아키텍트 교육 수강권의 모든 혜택(Expert.Now 포함)에 액세스할 수 있습니다. 평가판 사용기간 만료 후, 아키텍트 교육 수강권 혜택에 액세스할 수 있는 해당 개인의 권리는 해지되며, 고객이 아키텍트 교육 수강권을 구매하는 경우에 한하여 연장될 수 있습니다
- d. **맞춤교육포털.** 맞춤교육포털은 연간 구독 방식으로 제공됩니다. 고객이 맞춤 교육포털을 구매하면 당사는 포털을 개발하고 유지합니다. 포털에는 마이크로스트레티지 애플리케이션에 대한 맞춤형 코스웨어 및 교육 영상이 포함되며, (i) 고객의 웹 도메인에 등록된 회사 이메일 주소를 보유한 직원에 한하여 액세스할 수 있고, (ii) 고객이 수시로 서면으로 당사에 제공하는 합리적인 상표 지침에 따라 고객의 상호와 로고가 표시되며, (iii) 당사의 단독 재량에 따라 당사의 기준에 맞게 설계됩니다. 또한, 당사는 고객이 맞춤형 코스웨어를 조정할 수 있도록 지원할 것입니다. 당사는 강사가 진행하는 공개 수업(라이브 또는 온디맨드), 자습형 교육 과정 및 연간 인증을 포함하여 “기업 사용자” 시리즈 및 “부서 애널리스트” 시리즈(교육 과정 카탈로그에 설명되어 있음)에서 공개적으로 이용 가능한 당사의 교육 과정에 대한 액세스권을 포털을 통해 고객에게 제공합니다. 단, 이러한 교육 과정에 대한 액세스권은 고객의 직원만을 대상으로 합니다
- e. **교육 수강권 및 맞춤교육포털의 기간.** 주문서에 달리 명시된 경우를 제외하고, 각 교육 수강권 및 맞춤교육포털은 주문서의 효력발생일부터 12 개월 동안 제공됩니다
- f. **시간제 교육 서비스.** 시간제 교육 서비스는 시간제 또는 선불 시간제로 제공됩니다. 시간제 교육 서비스 참여에 따라 당사는 고객이 당사의 코스웨어 및 교육 강좌를 고객의 관련 기준, 데이터 세트, 커스터마이징 및 사용례에 맞게 맞춤화 및 조정할 수 있도록 지원합니다. 고객은 당사가 시간제 교육 서비스를 제공하면서 지출한 합리적인 모든 비용을 당사에 상환해야 합니다. 당사는 당사가 시간제 교육 서비스의 일환으로 제공하는 저작물을 주문 기간 동안 오로지 고객의 내부 사업 목적으로 사용할 수 있는 제한적이고, 개인적이고, 재라이선스가 불가능하고, 양도 불가능하며 비독점적인 라이선스를 고객에게 허여합니다.
- g. **강사가 진행하는 개인 수업.** 고객은 마이크로스트레티지가 아닌 장소에서

<p>required to travel to deliver the class, you will reimburse us for the instructor’s reasonable travel expenses and (ii) if we are required to rent a facility to deliver the class, you will reimburse us for all reasonable facility rental fees we incur.</p> <p>h. Additional Education Service Terms.</p> <p>i. Course Materials. All Education Service course materials (the “Courseware”) are copyrighted by us and are our Confidential Information. You may only reproduce and distribute one copy of the Courseware to your employees (or other individuals designated by you) who purchase such Education Services or, in the case of instructor-led classes, who attend the class. Your use of the Courseware is limited to use only by those individuals who purchase such Education Services or, in the case of instructor-led classes, who attend the class, in each case, solely for their own training purposes.</p> <p>ii. Subcontractors. Notwithstanding anything to the contrary in the Agreement, you consent to our use of subcontractors to provide Education Services.</p> <p>iii. Online Purchases. With respect to Education Services purchased online, references to an Order Form will be deemed to refer to such online purchase, and references to the “effective date of an Order Form” will be deemed to mean the date of such online purchase. Further, and notwithstanding anything to the contrary in the Agreement, if you purchase certain Education Services online via a credit card and choose a monthly billing option, we will charge the credit card provided to us on a monthly basis during the term of your subscription for such Education Service.</p>	<p>이루어지는 강사가 진행하는 개인 수업에 대하여, (i) 강사가 강의를 위해 출장을 가야하는 경우에는 강사의 합리적인 출장비를, (ii) 당사가 강의를 위해 시설을 빌려야 하는 경우에는 당사가 지출한 합리적인 시설 임대료 일체를 당사에 상환해야 합니다.</p> <p>h. 추가 교육 서비스 약관.</p> <p>i. 교육 자료. 모든 교육 서비스의 교육 자료(이하 “코스웨어”)에 대한 저작권은 당사가 보유하며, 당사의 기밀정보입니다. 고객은 교육 서비스를 구매하거나 강사가 진행하는 수업에 참여하는 고객의 직원(또는 기타 고객이 지정한 개인)에 한하여 코스웨어 사본 1 부를 복사 및 배포할 수 있습니다. 고객의 코스웨어 사용은 교육 서비스를 구매하거나 강사가 진행하는 수업에 참여하는 개인에 한하여 해당 개인 각자의 자체 교육 목적으로만 사용되어야 합니다</p> <p>ii. 하도급자. 본건 계약에 상반되는 여하한 규정에도 불구하고, 고객은 당사가 교육 서비스를 제공하기 위해 하도급자를 이용하는 것에 동의합니다</p> <p>iii. 온라인 구매. 온라인으로 구매된 교육 서비스와 관련하여, 주문서를 언급하는 것은 해당 온라인 구매를 언급하는 것으로 간주되며, 주문서의 효력발생일은 해당 온라인 구매 일자를 의미하는 것으로 간주됩니다. 또한, 본건 계약에 상반되는 여하한 규정에도 불구하고, 고객이 온라인에서 특정 교육 서비스를 신용카드로 구매하고 월 청구 방식을 선택하는 경우, 당사는 해당 교육 서비스 가입기간 동안 매월 해당 신용카드로 요금을 청구합니다.</p>
<p>3. Consulting Services. We offer Consulting Services at four (4) consultant resource levels – “Consultant,” “Senior Consultant,” “Principal Consultant” and “Fellow.” We will perform the applicable Consulting Services tasks set forth on an Order Form at your request on an Hourly or Prepaid Hourly basis at the hourly rates applicable to each such resource level. You will reimburse us for all reasonable expenses we incur when delivering such Consulting Services. We grant you a limited, personal, non-sublicensable (except as permitted in this section), non-transferable, non-exclusive license during the Order Term to use the work product we deliver as part of a Consulting Services engagement solely for your internal business purposes and, only if you are a MicroStrategy partner to whom we are providing Consulting Services on behalf of an end customer, the right to sublicense such work product to such end customer solely to support such end customer’s use of our MicroStrategy Products.</p>	<p>3. 컨설팅 서비스. 컨설팅 서비스는 컨설턴트, 선임 컨설턴트, 책임 컨설턴트 및 펠로우의 4 가지 수준으로 제공됩니다. 당사는 고객의 요청에 따라 시간제 또는 선불 시간제로 해당 수준에 적용되는 시간당 요율에 따라 주문서에 명시된 컨설팅 서비스를 제공합니다. 고객은 당사가 컨설팅 서비스를 제공하면서 지출한 합리적인 모든 비용을 당사에 상환해야 합니다. 당사는 당사가 컨설팅 서비스의 일환으로 제공하는 저작물을 주문 기간 동안 오로지 고객의 내부 사업 목적으로 사용할 수 있는 제한적이고, 개인적이고, 재라이선스가 불가능(본 조항에서 허용되는 경우 제외)하고, 양도 불가능하며 비독점적인 라이선스를 고객에게 허용합니다. 단, 고객이 당사가 최종 고객을 대신하여 컨설팅 서비스를 제공하는 마이크로스트레티지 파트너인 경우에 한하여 해당 최종 고객의</p>

	<p>마이크로스트레티지 제품 사용을 지원하기 위한 목적으로만 해당 저작물을 해당 최종 고객에게 재라이선스할 수 있는 권리를 고객에게 부여합니다</p>
<p>4. General.</p> <p>a. Hourly. Additional Services purchased on an Hourly basis will be provided at your request for up to twelve (12) months beginning on the effective date of the Order Form. The number of hours of such Additional Services provided may differ from such estimate; provided that, we will not exceed such hour estimate without your prior written approval, including via email. We do not guarantee completion of deliverables within any specific number of hours.</p> <p>b. Prepaid Hourly. Additional Services purchased on a Prepaid Hourly basis will be provided at your request up to such stated number of hours for up to twelve (12) months beginning on the effective date of the Order Form. Any hours not requested during such twelve (12) month period will expire. We will invoice you for Additional Services delivered in excess of such stated number of hours at the Prepaid Hourly rates listed on the Order Form. We do not guarantee completion of deliverables within any specific number of hours.</p>	<p>4. 일반사항.</p> <p>a. 시간제. 시간제로 구매한 추가 서비스는 주문서의 효력발생일로부터 최대 12 개월 동안 고객의 요청에 따라 제공됩니다. 추가 서비스의 제공 시간은 예상 시간과 다를 수 있으나, 이메일 등 고객의 사전 서면 승인 없이 예상 시간을 초과하지는 않습니다. 당사는 특정 시간 내에 결과물을 완료할 것을 보장하지 않습니다</p> <p>b. 선불 시간제. 선불 시간제로 구매한 추가 서비스는 주문서의 효력발생일로부터 최대 12 개월 동안 고객의 요청에 따라 최대 명시된 시간 동안 고객의 요청에 따라 제공됩니다. 위 12 개월의 기간 동안 요청하지 않은 시간은 만료됩니다. 당사는 주문서에 선불 시간제로 기재된 시간을 초과하여 제공한 추가 서비스에 대하여 고객에게 청구합니다. 당사는 특정 시간 내에 결과물을 완료할 것을 보장하지 않습니다.</p>
<p>5. Definitions.</p> <p>a. “Annual Subscription” means an annual subscription pricing model as designated by an “Annual” interval on an Order Form, which is invoiced at a fixed annual fee and payable by you in advance following the execution of an Order Form.</p> <p>b. “Customized Courseware” means our courseware and training classes adapted to your applicable standards, data sets, customizations and use cases for inclusion in the Portal.</p> <p>c. “Hourly” means an hourly pricing model as designated by a “Project” interval on an Order Form, which is invoiced at an hourly rate on a time and materials basis for an estimated number of hours and for all reasonable expenses we incur as provided herein.</p> <p>d. “Portal” means an education portal on the microstrategy.com web domain customized with content for your business.</p> <p>e. “Prepaid Hourly” means a prepaid hourly pricing model as designated by an “Annual” interval on an Order Form, which is invoiced, and payable by you in advance following the execution of an Order Form, for the total number of stated hours at an hourly rate</p>	<p>5. 정의.</p> <p>a. 연간 구독이란 주문서에서 “연간”으로 지정된 구독 요금제 모델을 의미합니다. 이는 고정 가격으로 연간 청구되며 고객은 주문서 체결 후 해당 요금을 선납할 수 있습니다.</p> <p>b. 맞춤형 코스웨어란 포털에 포함될 수 있도록 고객의 관련 기준, 데이터 세트, 커스터마이징 및 사용례에 맞게 조정된 당사의 코스웨어 및 교육 강좌를 의미합니다.</p> <p>c. 시간제란 주문서에서 “프로젝트”로 지정된 시간당 요금제 모델을 의미합니다. 이는 예상 소요 시간 및 본 서비스별 부칙에 규정된 바에 따라 당사가 지출한 모든 합리적인 비용에 대하여 시간 및 자재를 기준으로 시간당 비율로 청구됩니다.</p> <p>d. 포털이란 고객의 사업을 위한 콘텐츠로 맞춤화된 microstrategy.com 웹 도메인 상의 교육 포털을 의미합니다.</p> <p>e. 선불 시간제란 주문서에서 “연간”으로 지정된 선불 시간당 요금제 모델을 의미합니다. 이는 기재된 시간 및 본 서비스별 부칙에 규정된</p>

on a time and materials basis for such number of hours and for all reasonable expenses we incur as provided herein.

바에 따라 당사가 지출한 모든 합리적인 비용에 대하여 시간 및 자재를 기준으로 시간당 요율로 청구되며, 고객은 주문서 체결 후 해당 요금을 선납할 수 있습니다.