

Adendas Específicas del Servicio

Estas adendas específicas del servicio (en adelante, las “**Adendas Específicas del Servicio**”) se aplican únicamente a las ofertas de MicroStrategy de prestación de los Servicios de Soporte Técnico, Servicios de Educación y Servicios de Consultoría (en adelante, conjuntamente, los “**Servicios Adicionales**”). En caso de conflicto entre estas Adendas Específicas del Servicio y el Contrato Marco de Servicios suscrito por el Cliente (o su Empresa Afiliada aplicable) y MicroStrategy que rige el uso del Cliente de estos Servicios Adicionales (el “**MSA**”), prevalecerán estas Adendas Específicas del Servicio, pero solo con respecto a los Servicios Adicionales aplicables que le sean prestados. Los términos en mayúsculas utilizadas, pero no definidos de otro modo en este documento tendrán los significados especificados en el MSA.

Índice

Cláusula	Página
Servicios de Soporte Técnico.....	1
Servicios de Educación.....	1
Servicios de Consultoría.....	3
Estipulaciones Generales.....	3
Definiciones.....	3

- Servicios de Soporte Técnico.** Sujeto a los términos del Contrato, MicroStrategy prestará los Servicios de Soporte Técnico aplicables para el nivel de Servicios de Soporte Técnico establecidos en un Pedido sobre la base de una Suscripción Anual. MicroStrategy garantiza que no reducirá sustancialmente el nivel de Servicios de Soporte Técnico prestados durante una suscripción activa a dichos Servicios de Soporte Técnico.
 - Tarifas y Condiciones del Soporte Técnico.** Cada Pedido correspondiente a licencias perpetuas de Productos de MicroStrategy indicará por separado la tarifa correspondiente a los Servicios de Soporte Técnico Standard, que se calculará como un porcentaje del precio de licenciamiento. Dicho Soporte Técnico Standard se prestará durante un periodo de doce (12) meses a partir de la fecha de la entrega de dicho Producto de MicroStrategy. Los Servicios de Soporte Técnico Standard para licencias a plazo se incluyen durante la vigencia de dichas licencias como parte de la tarifa de la licencia a plazo.
 - Soporte Cloud Elite.** Si es Cliente del Servicio MCE y adquiere una suscripción al Soporte Cloud Elite (como se describe en la Guía de Servicio MCE, dicha suscripción al Soporte Cloud Elite comienza en la fecha de entrada en vigor del Pedido y terminará al expirar el Plazo de Pedido vigente.
- Servicios de Educación.** Sujeto a los términos del Contrato, MicroStrategy prestará los Servicios de Educación aplicables establecidos en un Pedido o en una compra online. MicroStrategy ofrece cuatro (4) tipos de Servicios de Educación – “Pases de Educación”, “Pases de Educación Architect de Prueba”, “Servicios de Educación por Horas” y “Portal de Educación Personalizado”.
 - Pases de Educación.** Los Pases de Educación están disponibles mediante una Suscripción Anual. Cada Pase de Educación ofrece a un único individuo (en adelante, el “**Usuario de Pase de Educación**”) acceso global a clases públicas de formación con los instructores (virtual o presencial) y cursos de formación auto-regulada, e incluyen todas las tasas aplicables de exámenes de certificación. Existen dos tipos de Pases de Educación: (i) un “Pase de Educación Arquitecto”, que ofrece al Usuario del Pase de Educación un acceso ilimitado a todos los cursos en directo y bajo demanda y certificaciones anuales específicas para “Arquitectos” y el establecimiento de un Centro de Inteligencia, así como acceso a la oferta “Expert.Now”, como se describe más abajo; y (ii) un “Pase de Educación Analista”, que ofrece al Usuario de Pase de Educación acceso a todos los cursos en directo y bajo demanda y certificaciones anuales específicas para “Analistas”.
 - Condiciones de los Pases de Educación.**
 - Reasignación.** Únicamente en una sola ocasión, podrá el Cliente reasignar una suscripción de Pase de Educación a un nuevo Usuario de Pase de Educación durante el plazo restante de la suscripción, si el Usuario de Pase de Educación en aquel momento no ha asistido a ningún curso impartido públicamente por un instructor o accedido a ningún tipo de curso de educación auto-regulada o si el Usuario de Pase de Educación en aquel momento dejará de estar empleado por el Cliente.

- ii. **Expert.Now.** Cada Usuario de Pase de Educación que tiene acceso a un Pase de Educación Arquitecto (en adelante, un “**Usuario de Pase Arquitecto**”) recibirá acceso a “Expert.Now”, que es un Servicio de Educación que permite a dicho usuario solicitar acceso y unirse a salas de chat de video con analistas y arquitectos de MicroStrategy (en adelante, los “**Expertos**”) durante el horario comercial normal para solicitar orientación y instrucciones personalizadas sobre las características y funcionalidades de los Productos de MicroStrategy. Se proporcionará acceso a Expert.Now a través del sitio web MicroStrategy Community y cualquier otra interfaz que tengamos a su disposición. La oferta de Expert.Now está sujeta a disponibilidad de un Experto con experiencia en el área para la cual se solicita orientación. Si un Experto no está disponible inmediatamente a solicitud, el Usuario de Pase Architect puede programar una sesión de chat de video con un Experto durante la siguiente ventana de disponibilidad.
- c. **Pases de Educación Arquitecto de Prueba.** Cada uno de los empleados del Cliente con una dirección de correo electrónico corporativa puede registrarse y recibir un Pase de Educación Arquitecto durante un periodo de prueba de treinta (30) días a partir de la fecha de registro (en adelante, el “**Periodo de Prueba**”). Durante el Periodo de Prueba, dicha persona tendrá acceso a todos los beneficios de un Pase de Educación Arquitecto (incluso acceso a Expert.Now), excepto que, durante el Periodo de Prueba, dicha persona no podrá obtener ninguna certificación para Arquitectos y no tendrá acceso a los exámenes de certificación. El Cliente reconoce que una vez vencido el Periodo de Prueba, quedarán revocados los derechos de dichas personas a acceder a los beneficios de dicho Pase de Educación Arquitecto y solo podrán extenderse mediante la compra de un Pase de Educación Arquitecto.
- d. **Portal de Educación Personalizado.** El Portal de Educación Personalizado se encuentra disponible mediante una Suscripción Anual. Con la compra de esta oferta, MicroStrategy desarrollará y mantendrá un Portal. El Portal incluirá Software Didáctico Personalizado y vídeos educativos sobre las aplicaciones de MicroStrategy, y (i) accesible sólo por los empleados del Cliente que tengan una dirección de correo electrónico corporativa registrada en su dominio web; (ii) con el nombre y logotipo del Cliente, sujeto a las directrices razonables de marca que el Cliente proporcione a MicroStrategy por escrito de vez en cuando; y (iii) diseñado de acuerdo con los estándares de MicroStrategy y a su entera discreción. MicroStrategy también ayudará al Cliente a adaptar el Software Didáctico Personalizado. MicroStrategy proporcionará acceso al Cliente a los cursos de formación de MicroStrategy disponibles públicamente en las series “Usuario Empresarial” y “Analista Departamental” (como se describe en el Catálogo de Cursos) a través del Portal, incluidas las clases de formación pública dirigidas por instructores (en directo o a la carta), los cursos de formación autogestionada y las certificaciones anuales (si procede), siempre que el acceso a dichos cursos sea exclusivamente para los empleados del Cliente.
- e. **Vigencia de los Pases de Educación y del Portal de Educación Personalizado.** Salvo que se indique lo contrario en un Pedido, cada suscripción a un Pase de Educación y al Portal de Educación Personalizado, en su caso, será por un periodo de doce (12) meses a partir de la fecha de entrada en vigor del Pedido.
- f. **Servicios de Educación por Horas.** Los Servicios de Educación por Horas se ponen a disposición por Horas o por Horas Prepagadas. En el marco de los Servicios de Educación por Horas, MicroStrategy ayudará al Cliente a personalizar y adaptar el software didáctico y los cursos de formación de MicroStrategy a las normas del Cliente, conjuntos de datos, personalizaciones y casos de uso aplicables. El Cliente deberá reembolsar a MicroStrategy los gastos razonables que MicroStrategy incurra en la prestación de dichos Servicios de Educación por Horas. MicroStrategy concede al Cliente una licencia limitada, personal, no sublicenciable, no transferible y no exclusiva durante el Plazo del Pedido para utilizar el producto del trabajo que MicroStrategy proporciona como parte de los Servicios de Educación por Horas exclusivamente para los fines empresariales internos del Cliente.
- g. **Clases Particulares Impartidas por Instructores.** Por cada clase particular impartida por un instructor en un emplazamiento ajeno a MicroStrategy, (i) si el instructor ha de viajar para impartir la clase, el Cliente deberá reembolsar los gastos razonables de desplazamiento del instructor y (ii) si es preciso que MicroStrategy alquile un local para impartir la clase, el Cliente deberá reembolsar todos los gastos razonables de alquiler de local incurridos.
- h. **Condiciones de los Servicios de Educación Adicionales.**
 - i. **Materiales de los Cursos.** MicroStrategy es propietaria de los derechos de autor de todos los materiales de educación (el “**Material Didáctico**”), que constituyen Información Confidencial que pertenece a MicroStrategy. El Cliente solo podrá reproducir y distribuir una copia del Material Didáctico a sus empleados (u otras personas designadas por el Cliente) que adquieran Servicios de Educación o, en el caso de clases impartidas por instructores, que asistan a las clases. El uso por parte del Cliente del Material Didáctico se limitará al uso únicamente por aquellas personas que adquieran dichos Servicios de Educación o, en el caso de las clases impartidas por un instructor, que asistan a las clases, en cada caso, exclusivamente a los efectos de su propia formación.
 - ii. **Subcontratistas.** No obstante cualquier disposición en contrario en el Contrato, el Cliente autoriza el uso de subcontratistas para prestar los Servicios de Educación.
 - iii. **Compras Online.** Con respecto a los Servicios de Educación adquiridos online, las referencias a un Pedido se entenderán realizadas a dicha compra online, y las referencias a la “fecha de entrada en vigor de un Pedido” se entenderán referidas a la fecha de dicha compra online. Además, y no obstante cualquier disposición en contrario en el Contrato, si el Cliente compra determinados Servicios de Educación online a través de una tarjeta de crédito

y elige una opción de facturación mensual, MicroStrategy cobrará a la tarjeta de crédito proporcionada mensualmente durante el plazo de suscripción del Cliente a dichos Servicios de Educación.

3. **Servicios de Consultoría.** MicroStrategy ofrece Servicios de Consultoría a través de cuatro (4) categorías de consultores – “Consultant”, “Senior Consultant”, “Principal Consultant” y “Fellow”. MicroStrategy se llevará a cabo las tareas de los Servicios de Consultoría aplicables establecidos en un Pedido a petición del Cliente, por Horas o por Horas Prepagadas, a las tarifas por hora aplicables a cada categoría de consultor. El Cliente deberá reembolsar a MicroStrategy todos los gastos razonables que MicroStrategy incurra en la prestación de dichos Servicios de Consultoría. MicroStrategy concede al Cliente una licencia limitada, personal, no sublicenciable (excepto lo permitido en esta cláusula), no transferible y no exclusiva durante el Plazo del Pedido para utilizar el producto del trabajo que MicroStrategy proporciona como parte de los Servicios de Consultoría exclusivamente para fines empresariales internos del Cliente y, solo si el Cliente es un distribuidor de MicroStrategy a quien MicroStrategy le brinda Servicios de Consultoría en nombre de un cliente final, el derecho a sublicenciar dicho producto del trabajo al cliente final únicamente para respaldar el uso Productos de MicroStrategy por parte del cliente final.
4. **Estipulaciones Generales.**
 - a. **Por Horas.** Los Servicios Adicionales adquiridos por una tarifa por Horas se prestarán a petición del Cliente durante un periodo máximo de doce (12) meses a partir de la fecha de entrada en vigor del Pedido. El número de horas de dichos Servicios Adicionales prestados puede variar respecto del número de horas estimado; no obstante, MicroStrategy no superará dicha estimación de horas sin la aprobación del Cliente previa por escrito, incluido a través del correo electrónico. MicroStrategy no garantiza la finalización de los entregables en un número determinado de horas.
 - b. **Por Horas Prepagadas.** Los Servicios Adicionales adquiridos por una tarifa por Horas Prepagadas se prestarán a petición del Cliente hasta el número de horas establecido durante un periodo máximo de doce (12) meses a partir de la fecha de entrada en vigor del Pedido. Las horas no solicitadas durante dicho periodo de doce (12) meses vencerán. MicroStrategy le facturará al Cliente por los Servicios Adicionales prestados que excedan de dicho número de horas a las tarifas por Horas Prepagadas que se indican en el Pedido. MicroStrategy no garantiza la finalización de los entregables en un número determinado de horas.
5. **Definiciones.**
 - a. Por “**Suscripción Anual**” se entiende un modelo de precios de suscripción anual designado por un intervalo “Anual” en un Pedido, que se factura a una tarifa anual fija y que los Servicios de Suscripción Anual se pagarán por adelantado luego de la firma del Pedido.
 - b. Por “**Material Didáctico Personalizado**” se entiende material didáctico de MicroStrategy y los cursos de formación adaptados a las normas del Cliente, conjuntos de datos, personalizaciones y casos de uso aplicables para la inclusión del Cliente en el Portal.
 - c. “**Por Horas**” se entiende un modelo de precios por hora designado por un intervalo de “Proyecto” en un Pedido, que se factura a una tarifa horaria en base a tiempo y materiales por un número estimado de horas y por todos los gastos razonables en los que MicroStrategy incurra según lo estipulado en el presente.
 - d. Por “**Portal**” se entiende un portal de educación en el dominio web microstrategy.com personalizado con el contenido de negocio del Cliente.
 - e. “**Por Horas Prepagadas**” se entiende un modelo de precios por hora prepagada designado por un intervalo “Anual” en un Pedido, y los Servicios por Horas Prepagadas se pagarán por adelantado y facturarán tras la firma del Pedido, según el número total de horas indicado a una tarifa horaria en base a tiempo y materiales por dicho número de horas y con respecto a todos los gastos razonables en los que MicroStrategy incurra según lo estipulado en el presente.