

## Addenda sui Servizi

I presenti addenda sui servizi (gli “**Addenda sui Servizi**”) si applicano esclusivamente all'erogazione dei Servizi di Supporto Tecnico, ai Servizi di Formazione e ai Servizi di Consulenza (indicati congiuntamente come i “**Servizi Aggiuntivi**”). In caso di conflitto tra i presenti Addenda sui Servizi e il Contratto Quadro di Servizi concluso dal Cliente (o dalla rispettiva Società Affiliata) e da MicroStrategy per l'erogazione dei presenti Servizi Aggiuntivi (il “**Contratto Quadro**”), prevarranno i presenti Addenda, ma soltanto in relazione all'erogazione dei Servizi Aggiuntivi. I termini in maiuscolo utilizzati nei presenti Addenda e non diversamente definiti avranno il significato ad essi attribuito nel Contratto Quadro.

### Indice

Contenuto	Pagina
Servizi di Supporto Tecnico .....	1
Servizi di Formazione .....	1
Servizi di Consulenza .....	2
Disposizioni di carattere generale .....	3
Definizioni .....	3

- Servizi di Supporto Tecnico.** MicroStrategy erogherà i Servizi di Supporto Tecnico previsti dalla tipologia di Servizi specificati nel Modulo d'Ordine e inclusi nell'Abbonamento Annuale, ai termini e alle condizioni stabilite nel Contratto. MicroStrategy garantisce espressamente che non ridurrà in modo significativo il livello dei Servizi di Supporto Tecnico erogati qualora sia in corso l'abbonamento a tali Servizi.
  - Tariffe e durata dei Servizi di Supporto Tecnico.** Nel Modulo d'Ordine di licenze perpetue dei Prodotti MicroStrategy, il corrispettivo per i Servizi di Supporto Standard sarà indicato separatamente e verrà calcolato come percentuale del canone di licenza. I Servizi di Supporto Standard vengono erogati per un periodo di dodici (12) mesi a partire dalla data di consegna del Prodotto MicroStrategy in questione. Durante il periodo di validità di una licenza a termine il Supporto Standard è sempre incluso, in quanto ricompreso nel canone della licenza a termine.
  - Cloud Elite Support.** Se il Cliente ha sottoscritto un abbonamento al Servizio MCE e ha acquistato un abbonamento per il **Cloud Elite Support** (come meglio descritti nella Guida al Servizio MCE), l'abbonamento al Cloud Elite Support decorre alla data di decorrenza indicata nel Modulo d'Ordine e termina alla data di scadenza della Durata dell'Ordine di volta in volta in essere.
- Servizi di Formazione.** MicroStrategy erogherà i Servizi di Formazione sottoscritti con il Modulo d'Ordine o altrimenti acquistati on line, ai termini e alle condizioni stabilite nel Contratto. Il Cliente ha a disposizione quattro (4) tipologie di Servizi di Formazione -“Pass di Formazione”, “Trial Architect Education Pass”, “Servizi di Formazione a Ore” e un “Portale di Formazione Personalizzato” (*Custom Education Portal*).
  - Pass di Formazione.** I Pass di Formazione sono disponibili sottoscrivendo un Abbonamento Annuale. Ciascun Pass di Formazione garantisce al singolo utente (l’**Utente con Pass di Formazione**) l’accesso a tutti i corsi formativi pubblici tenuti da formatori (in modalità virtuale o in presenza) e a tutti i corsi formativi in auto-apprendimento; inoltre, includono tutte le tasse previste per sostenere l’esame certificativo. MicroStrategy offre due tipologie di Pass di Formazione: (i) il “Pass di Formazione per Architetto”, che consente all'Utente con Pass di Formazione l'accesso illimitato a tutti i corsi live o su richiesta e alle certificazioni annuali specifiche per il profilo di “*Architect*” e l'istituzione di un centro di *intelligence*, nonché l'accesso ai servizi “*Expert.Now*” di MicroStrategy descritti di seguito; e (ii) il “Pass di Formazione per Analista”, che offre all'Utente con Pass di Formazione l'accesso a tutti i corsi live o su richiesta e alle certificazioni annuali specifiche per il profilo di “*Analyst*”.
  - Durata e condizioni di erogazione dei Pass di Formazione.**
    - Cessione del Pass.** È possibile riassegnare il proprio abbonamento ad un nuovo Utente con Pass di Formazione, non più di una volta durante il periodo di abbonamento a un Pass di Formazione, per la durata residua del proprio abbonamento, se l'attuale Utente con Pass di Formazione non ha utilizzato il Pass per frequentare le lezioni con un istruttore o per accedere ai corsi di formazione autonomi, o se l'attuale Utente con Pass di Formazione ha interrotto il rapporto di lavoro in essere.
    - Expert.Now.** Ogni utente in possesso di un Architect Education Pass (l’**Utente con Pass di Formazione per Architetto**) potrà accedere a “*Expert.Now*”, servizio formativo che consente all’utente di accedere e partecipare a *video chat room* con *Analyst* e *Architect* MicroStrategy (gli “**Esperti**”) durante il consueto orario lavorativo per richiedere orientamento e istruzioni personalizzate sulle caratteristiche e funzionalità

dei Prodotti MicroStrategy. MicroStrategy fornirà l'accesso a Expert.Now attraverso il sito web della *Community* di MicroStrategy e attraverso qualsiasi altra interfaccia messa a disposizione del Cliente. I servizi Expert.Now sono vincolati alla disponibilità di un esperto dotato di competenze nell'area tematica per la quale viene richiesto l'orientamento. Qualora l'Esperto non sia immediatamente disponibile su richiesta, l'Utente con Pass di Formazione per Architetto può pianificare una sessione di *video chat* con un Esperto nella successiva finestra di disponibilità.

- c. **Trial Architect Education Pass.** Ciascuno dei dipendenti del Cliente con un indirizzo e-mail aziendale può registrarsi e ricevere un Pass di Formazione per Architetto per un periodo di prova di trenta (30) giorni, a partire dalla data di registrazione (il "**Periodo di Prova**"). Durante il Periodo di Prova, tale persona avrà accesso a tutti i vantaggi di un Pass di Formazione per Architetto (incluso l'accesso a Expert.Now), fermo restando che, durante il Periodo di Prova, tale persona non potrà accedere all'esame certificativo per la qualifica di *Architect*, né quindi ottenere la certificazione. Allo scadere del Periodo di prova, i diritti individuali ad accedere ai benefici di un Pass di Formazione per Architetto termineranno e potranno essere estesi solo attraverso l'acquisto di un Pass di Formazione per Architetto.
  - d. **Portale di Formazione Personalizzato.** Il Portale di Formazione Personalizzato (*Custom Education Portal*) è disponibile sottoscrivendo l'Abbonamento Annuale. Il Portale (definito di seguito) includerà materiale didattico personalizzato e video didattici sulle applicazioni MicroStrategy e sarà (i) accessibile solo dai dipendenti che possiedono un indirizzo e-mail aziendale registrato nel dominio Web del Cliente; (ii) marchiato con il nome e logo del Cliente, nel rispetto di ogni ragionevole linea guida sui marchi che il Cliente ci fornirà di volta in volta per iscritto; e (iii) progettato secondo i nostri standard aziendali e a nostra esclusiva discrezione. Inoltre, MicroStrategy supporterà il Cliente nell'adattare il Materiale Didattico Personalizzato. MicroStrategy fornirà l'accesso ai suoi corsi di formazione nelle serie "Utente Aziendale" e "Analista Dipartimentale" (come meglio descritto nel Catalogo dei Corsi di Formazione) accessibili al pubblico tramite il Portale, ivi compresi i corsi di formazione pubblici con formatore (live o su richiesta); i corsi di formazione autogestiti e le certificazioni annuali (a seconda dei casi), a condizione che l'accesso a tali corsi sia riservato ai dipendenti del Cliente.
  - e. **Durata dei Pass di Formazione e del Portale di Formazione Personalizzato.** Salvo quanto diversamente indicato nel Modulo d'Ordine, ciascun abbonamento ai Pass di Formazione e al Portale di Formazione Personalizzato, ove previsto, sarà fornito per un periodo di dodici (12) mesi a partire dalla data di efficacia indicata nel Modulo d'Ordine.
  - f. **Servizi di Formazione a Ore.** I Servizi di Formazione a Ore sono disponibili su base Oraria o con un pacchetto Prepagato. Qualora il Cliente acquisti Servizi di Formazione a Ore, MicroStrategy lo assisterà nella personalizzazione e nell'allineamento del materiale didattico e dei corsi formativi agli standard applicativi, ai set di dati, alle personalizzazioni e ai casi d'uso. Tutte le spese opportunamente sostenute da MicroStrategy per fornire i Servizi di Formazione a Ore saranno rimborsate dal Cliente. MicroStrategy concede al Cliente una licenza limitata, personale, non cedibile in sublicenza, non trasferibile e di natura non esclusiva durante il Periodo dell'Ordine per utilizzare il prodotto di lavoro fornito da MicroStrategy in relazione all'erogazione di Servizi di Formazione a Ore esclusivamente per gli scopi aziendali interni del Cliente.
  - g. **Classi Private con un Insegnante.** Per ogni lezione privata tenuta da un insegnante in presenza non svolta in una delle sedi di MicroStrategy, (i) se l'istruttore deve viaggiare per raggiungere il luogo dove terrà la lezione, il Cliente rimborserà a MicroStrategy tutte le spese di viaggio opportunamente sostenute dal formatore e (ii) qualora MicroStrategy debba affittare una struttura per tenere la lezione, il Cliente rimborserà a MicroStrategy i costi opportunamente sostenuti da MicroStrategy per il noleggio della struttura.
  - h. **Termini e condizioni aggiuntive dei Servizi di Formazione.**
    - i. **Materiale Didattico per Lezioni di Formazione.** Il materiale relativo ai corsi di Formazione (il "**Materiale Didattico**") è protetto da copyright di MicroStrategy e rientra nelle Informazioni Riservate di MicroStrategy. È consentito riprodurre e distribuire una sola copia del Materiale Didattico ai propri dipendenti (o ad altre persone autorizzate dal Cliente) che hanno acquistato i Servizi di Formazione o, nel caso di lezioni con formatore, che partecipano alla lezione. L'utilizzo del Materiale Didattico è riservato esclusivamente a chi acquista i Servizi di Formazione o, nel caso di lezioni con l'istruttore, ai partecipanti della lezione, comunque, esclusivamente nell'ambito degli scopi formativi del Cliente.
    - ii. **Subfornitori.** Fermo quanto diversamente previsto nel Contratto, il Cliente accetta espressamente che MicroStrategy potrà ricorrere ai propri subfornitori per erogare i Servizi di Formazione.
    - iii. **Servizi acquistati on line.** Per quanto riguarda i Servizi di Formazione acquistati on line, ogni riferimento ad un Modulo d'Ordine si intende come il riferimento al servizio acquistato on line e ogni riferimento alla "Data di Efficacia di un Modulo d'Ordine" si intende come il riferimento alla data di acquisto del servizio on line. Inoltre, e fermo quanto diversamente previsto nel Contratto, in caso di acquisto on line di determinati Servizi di Formazione con carta di credito e con fatturazione mensile, l'addebito avverrà mensilmente sulla carta di credito fornitaci per il periodo di validità dell'abbonamento sottoscritto dal Cliente al Servizio di Formazione d'interesse.
3. **Servizi di Consulenza.** MicroStrategy offre Servizi di Consulenza per quattro (4) tipologie di consulente –

“Consultant”, “Senior Consultant”, “Principal Consultant” e “Fellow”. Le attività incluse nei Servizi di Consulenza indicate nel Modulo d'Ordine saranno svolte da MicroStrategy su richiesta del Cliente in modalità Oraria o Prepagata, in base alle tariffe orarie previste per ciascuna tipologia di consulente. Tutti i costi ragionevolmente sostenuti da MicroStrategy per l'erogazione dei Servizi di Consulenza saranno rimborsati dal Cliente. Con la sottoscrizione ai Servizi di Consulenza MicroStrategy concede al Cliente una licenza limitata, personale, non cedibile in sublicenza (salvo se espressamente previsto nel presente articolo), non trasferibile e di natura non esclusiva durante il Periodo dell'Ordine per utilizzare il prodotto di lavoro offerto nell'ambito di un incarico di Servizi di Consulenza esclusivamente per gli scopi aziendali interni del Cliente e, soltanto per i Clienti partner MicroStrategy a cui MicroStrategy fornisce Servizi di Consulenza per conto di un cliente finale, il diritto di concedere in sublicenza il prodotto di lavoro d'interesse a tale cliente finale esclusivamente per supportare l'utilizzo dei Prodotti MicroStrategy da parte del utente finale.

#### 4. Disposizioni di carattere generale.

- a. **Servizi di Formazione a Ore.** I Servizi Aggiuntivi acquistati a Ore saranno erogati su richiesta del Cliente per un massimo di dodici (12) mesi a partire dalla data di efficacia del Modulo d'Ordine. Il numero di Ore di Servizi Aggiuntivi effettivamente erogate può differire dal numero di ore stimate, fermo restando, in ogni caso, che MicroStrategy non supererà la stima oraria senza la previa approvazione scritta da parte del Cliente, approvazione che potrà avvenire anche tramite e-mail. MicroStrategy non garantisce il raggiungimento degli obiettivi intermedi entro un numero specifico di ore.
- b. **Servizi a Ore Prepagati.** I Servizi Aggiuntivi in modalità Oraria Prepagata saranno erogati su richiesta del Cliente per un massimo di dodici (12) mesi a partire dalla data di efficacia del Modulo d'Ordine. Eventuali ore non richieste durante i dodici (12) mesi scadranno. MicroStrategy fatturerà al Cliente eventuali ore di Servizio in eccesso rispetto al numero di ore indicato in base alle tariffe per Servizi a Ore Prepagati indicate nel Modulo d'Ordine. MicroStrategy non garantisce il raggiungimento degli obiettivi intermedi entro un numero specifico di ore.

#### 5. Definizioni.

- a. **“Abbonamento Annuale”** indica un modello tariffario di abbonamento annuale definito da un intervallo “Annuale” nel Modulo d'Ordine, che viene fatturato a un canone annuo fisso e che il Cliente può saldare anticipatamente dopo la sottoscrizione del Modulo d'Ordine.
- b. **“Materiale Didattico Personalizzato”** indica il materiale didattico e i corsi di formazione di MicroStrategy adattati agli standard, ai set di dati, alle personalizzazioni e ai casi d'uso applicabili per essere inseriti nel Portale.
- c. **“A Ore”** indica un modello tariffario orario, definito da un intervallo di “Progetto” nel Modulo d'ordine, che viene fatturato a una tariffa oraria in base al tempo e ai materiali per un numero stimato di ore e tenuto conto di tutti i costi ragionevolmente sostenuti, secondo quanto stabilito dai presenti Addenda.
- d. **“Portale”** indica il portale di formazione presente nel dominio web microstrategy.com personalizzato con contenuti riservati all'azienda del Cliente.
- e. **“A Ore Prepagati”** indica un modello tariffario orario prepagato, definito da un intervallo “Annuale” nel Modulo d'Ordine, che viene fatturato al Cliente e pagato anticipatamente dopo la sottoscrizione del Modulo d'Ordine, per il numero totale di ore indicate in base alla tariffa oraria, al numero di ore e al materiale moltiplicato per il numero di ore e i costi ragionevolmente sostenuti, secondo quanto stabilito dai presenti Addenda.