



ACUERDO DE LICENCIA DE SOFTWARE Y SERVICIOS

Este Acuerdo de Licencia de Software y Servicios (“Acuerdo”) es de aplicación a la orden suscrita por una empresa del grupo MicroStrategy Incorporated (“MicroStrategy”) y la entidad que realiza el pedido de los Productos o Servicios indicados en dicha orden (“Cliente”), y establece los términos y condiciones que rigen la concesión de la licencia, el suministro de los Productos y la prestación de los Servicios al Cliente y a las empresas afiliadas de su grupo. Este Acuerdo incluye las secciones que se enumeran a continuación en el Índice:

ÍNDICE

	Página #
“Sección I – Condiciones Generales de Contratación”, que establecen el marco contractual del suministro de los Productos y la prestación de los Servicios por MicroStrategy al Cliente	1
“Sección II - Condiciones de Licencia de Enterprise Platform” aplicables a la licencia y provisión de la versión “Enterprise Platform” de los Productos de MicroStrategy	5
“Sección III – Condiciones de Licencia de Cloud Platform” aplicables a la licencia y provisión de la versión “Cloud Platform” de los Productos MicroStrategy	6
“Sección IV – Condiciones del Servicio MicroStrategy Cloud Environment” aplicables al servicio "MicroStrategy Cloud Environment"	7
“Sección V – Condiciones de Servicio” aplicables a la oferta de Servicios de Soporte Técnico, Educación y Consultoría de MicroStrategy	9
“Anexo 1 - Condiciones Específicas del Territorio” que reflejan los requisitos legales/operativos aplicables en los territorios en los que se proveen los Productos y Servicios de MicroStrategy	13

I. CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN

Los términos de esta Sección I (“Condiciones Generales de Contratación”) son de aplicación general a todos los Productos suministrados y Servicios prestados en virtud del presente Acuerdo.

1. Definiciones

Salvo indicación en contrario en este Acuerdo, los términos en mayúsculas empleados en el presente tendrán los significados que se especifican a continuación.

“Legislación de Protección de Datos Aplicable”: todas las leyes, normas, reglamentos, directrices y requisitos gubernamentales internacionales, federales, estatales, provinciales y locales vigentes y que devinieran vigentes relacionados en cualquier forma con la privacidad, confidencialidad o seguridad de Datos Protegidos, incluidas las Directivas de la Unión Europea y los reglamentos que rijan la protección general de datos, así como todas las normas sectoriales de aplicación relativas a la privacidad, la protección de datos, la confidencialidad o la seguridad de la información.

“CPU”: núcleo físico (en un entorno informático físico) o núcleo virtual (en un entorno informático virtual) al que se asigna una instancia del Producto, conforme identificado por el sistema operativo en el que se halle instalado el Producto.

“Contenido del Cliente”: el software (incluidas imágenes de máquina), datos, texto, audio, video, imágenes u otro contenido del Cliente o de terceros que el Cliente o su Representante utilicen con un Producto o carguen o transfieran al Servicio MCE.

“Instancia de Software Designada,” o “DSI”: base individual de metadatos MicroStrategy o serie de bases de metadatos MicroStrategy relacionadas (p. ej. para fines de producción, desarrollo, pruebas, etc.) a las que accederán los Productos especificados en una orden .

“Documentación”: la documentación o los manuales de usuario normalmente facilitados o distribuidos en relación con un Producto, incluyendo, en el caso del Servicio MCE, la Guía de Servicio MCE.

“Servicio MCE”: el servicio *MicroStrategy Cloud Environment*, una solución de plataforma-como-servicio que MicroStrategy gestiona por cuenta del Cliente en un entorno de *Amazon Web Services* o de *Microsoft Azure* y que incluye el acceso, colectivamente, a: (a) la versión “*Cloud Platform*” de los Productos MicroStrategy (una versión optimizada de la plataforma software MicroStrategy creada específicamente para su uso en un entorno *Amazon Web Services* o *Microsoft Azure*) licenciados al Cliente; y (b) el Componente Adicional PaaS (cuya definición consta en la sección de Condiciones de Servicio de *MicroStrategy Cloud Environment*) que el Cliente ha adquirido para utilizar con dichos Productos.

“Guía de Servicio MCE”: la Guía de Servicio MCE incluida en microstrategy.com, y cualquier modificación posterior de la misma realizada por MicroStrategy.

“Usuario Nominal”: persona designada por el Cliente como usuario de Productos o el Servicio MCE con carácter no provisional.

“Producto”: el producto de software de MicroStrategy de comercialización general identificado en una orden sobre el que se otorga una licencia al Cliente en los términos del presente Acuerdo, así como cualquier herramienta que acompañe a dicho producto de software (incluido, en el caso de la versión “*Cloud Platform*” de los Productos, la consola de aprovisionamiento de *MicroStrategy Cloud*).

“Datos Protegidos”: cualquier dato o información sujeto a regulación bajo la Legislación de Protección de Datos Aplicable.

“Representante”: cualquiera de las afiliadas, terceros contratistas o cualquier otra persona que acceda o emplee un Producto o Servicio por cuenta del Cliente o a través de sus sistemas, incluido cualquier Usuario Nominal.

“**Servicio**”: cualquier servicio prestado por MicroStrategy en el marco del presente Acuerdo, incluidos los servicios de soporte técnico, educación, consultoría y el Servicio MCE (o cualquier parte de los mismos).

“**Servicios de Soporte Técnico**”: los Servicios de soporte técnico y mantenimiento prestados por MicroStrategy de acuerdo con las políticas y procedimientos de soporte técnico de MicroStrategy detalladas en microstrategy.com (“**Política de Soporte Técnico**”) vigentes cuando se adquieren los Servicios.

“**Territorio**”: el país que aparece en la dirección de “Entrega” de una orden.

“**Solución de Terceros**”: cualquier producto, servicio, contenido o elemento de terceros.

“**Actualización**”: la versión más reciente de un Producto que se comercialice después de la adquisición de la licencia del Producto.

2. Determinadas Obligaciones y Restricciones

El Cliente será responsable del cumplimiento del presente Acuerdo por parte de sus Representantes. Asimismo, será responsable del correcto funcionamiento de su red y de sus equipos empleados para conectar con los Productos o el Servicio MCE. El Cliente y sus representantes no podrán (a) copiar, exhibir, distribuir o usar de cualquier otra manera el Producto o el Servicio MCE para ningún fin o de ninguna forma que no haya sido expresamente autorizada en este Acuerdo; (b) crear trabajos derivados de, o modificar de cualquier otra forma, cualquier Producto o el Servicio MCE o parte de los mismos que no haya sido expresamente autorizada por este Acuerdo; (c) modificar, manipular o reparar cualquier Producto o cualquier otro software incluido en el Servicio MCE; (d) realizar ingeniería inversa, descompilar o desensamblar un Producto o dicho software o metadatos creados por un Producto o dicho software, o emplear cualquier otro proceso o procedimiento para obtener el código fuente de cualquier Producto o dicho software; (e) interferir con o perjudicar la integridad o el rendimiento de un Producto o el Servicio MCE; (f) intentar obtener acceso no autorizado a un Producto o al Servicio MCE o sus sistemas o redes relacionadas; (g) acceder a o emplear cualquier Producto o el Servicio MCE con el fin de evitar el pago de costes o superar los límites o cupos de uso; (h) emplear un Producto o el Servicio MCE para desarrollar un producto o servicio que de alguna forma compita con cualquiera de las ofertas de productos o servicios de MicroStrategy; (i) facilitar a cualquier tercero un análisis de la operativa de un Producto o del Servicio MCE, incluidos resultados de pruebas comparativas, sin consentimiento previo por escrito de MicroStrategy; (j) emplear cualquier Producto o el Servicio MCE para ofrecer servicios de tiempo compartido, ofertas de software-como-servicio, servicios bureau o similares; y (k) emplear un Producto o el Servicio MCE para almacenar o transmitir material (1) que infrinja los derechos de propiedad de terceros; (2) que sea difamatorio, ilícito o perjudicial; (3) material que infrinja cualquier derecho de autor, marca, patente, secreto comercial o cualquier otro derecho de propiedad de cualquier entidad o persona; o (4) contenga virus, troyanos, gusanos, bombas de tiempo, canceladores de correo, archivos corruptos, o cualquier otro software o programa similar.

El cumplimiento por parte de MicroStrategy del presente Acuerdo y de una orden requiere la satisfacción por parte del Cliente de los siguientes requisitos: (A) deberá facilitar a MicroStrategy información fiable, precisa y completa; (B) deberá actuar sin dilación en el proceso de toma de decisiones y de obtención de los órganos sociales pertinentes las aprobaciones que se requieran; (C) deberá obtener todos los consentimientos, aprobaciones y licencias necesarias para la utilización de cualquier software, servicios, datos y cualesquiera otros elementos facilitados por el Cliente o por cuenta del Cliente; y (D) deberá requerir a sus terceros contratistas y licenciantes que cooperen con MicroStrategy.

3. Derechos de Propiedad Intelectual

MicroStrategy, sus afiliadas y sus terceros licenciantes son propietarios absolutos de todos los derechos sobre la totalidad de los Productos. El Cliente es y será en todo momento propietario de todos los derechos sobre el Contenido del Cliente. Cada una de las partes será propietaria en todo momento de los derechos sobre las marcas, logotipos y otros signos distintivos (conjuntamente, “**Marcas**”) de los que sean titulares. En el supuesto de que una parte conceda cualquier derecho o licencia sobre sus Marcas a la otra parte en relación con el presente Acuerdo, el uso por la otra parte de dichas Marcas quedará sujeto a las directrices razonables sobre marcas facilitadas por escrito por la parte propietaria de las Marcas.

4. Duración y Terminación del Acuerdo

El presente Acuerdo, así como las órdenes y las licencias de uso de los Productos únicamente podrán darse por terminados de acuerdo con esta cláusula. El Cliente podrá dar por terminado este Acuerdo, una orden o una licencia de Producto en cualquier momento mediante notificación a MicroStrategy por escrito. MicroStrategy podrá terminar este Acuerdo, una orden o una licencia de Producto mediante notificación por escrito al Cliente (a) en el caso de que el Cliente incumpliera una condición relevante de este Acuerdo y no lo subsanara en un plazo de treinta (30) días desde la fecha de la notificación; o (b) de acuerdo con lo previsto en la cláusula “Indemnidad” de las presentes Condiciones Generales de Contratación o la cláusula de “Garantías y Remedios Limitados” del presente Acuerdo. En caso de producirse la terminación del presente Acuerdo o de una orden, todos los importes que el Cliente adeudara a MicroStrategy a la fecha de la terminación serán declarados vencidos y exigibles de inmediato. Asimismo, a la terminación del presente Acuerdo o de todas las ordenes, se extinguirán el presente Acuerdo, todas las licencias de Producto y todos los derechos de acceso al Servicio MCE. A la terminación de una licencia de Producto, el Cliente deberá dejar de utilizar dicho Producto de inmediato.

5. Indemnidad

MicroStrategy defenderá al Cliente, a propia costa de MicroStrategy frente a cualquier reclamo, demanda, juicio o procedimiento de terceros (“**Demanda**”) interpuesto por terceros no vinculados por una supuesta infracción o usurpación por un Producto (incluidos los Productos a los que el Cliente acceda mediante el Servicio MCE) de un derecho de propiedad intelectual o industrial de dicha tercera parte, y MicroStrategy indemnizará al Cliente y lo mantendrá indemne por cualesquiera daños causados al tercero reclamante que hayan sido determinados mediante sentencia firme por el tribunal u órgano jurisdiccional competente correspondiente, o todas las cantidades que se haya acordado pagar bajo un acuerdo extrajudicial para la resolución de la Demanda. Si, como consecuencia de la Demanda, se prohibiera o, a juicio de MicroStrategy, existiera la probabilidad de que se prohibiera el uso del Producto por parte del Cliente, MicroStrategy podrá elegir entre modificar el Producto para evitar la infracción (manteniendo sustancialmente su utilidad y funcionalidad) u obtener una licencia que permita el uso continuado del Producto o, si tales alternativas no fueran comercialmente viables, finalizar el derecho de acceso y uso del Producto por parte del Cliente y reembolsar el importe pagado anticipadamente por cualquier Servicio de Soporte Técnico no utilizado, así como la parte correspondiente de los derechos de licencia pagados por el Producto (con una amortización calculada por el método lineal a cinco años).

No obstante, MicroStrategy no estará sujeta a ninguna obligación de indemnidad, y el Cliente indemnizará a MicroStrategy, en caso de que se interponga una Demanda en que se alegue (a) el uso indebido o no autorizado de un Producto o el uso de un Producto para fines no previstos en la Documentación, si no hubiera habido causa para la interposición de una Demanda en caso de no haberse dado ese uso; (b) cualquier modificación de un Producto que MicroStrategy no haya autorizado por escrito, si dicha Demanda no se hubiera producido sin dicha

modificación; o (c) la combinación de un Producto con cualquier producto, servicio o proceso de negocio de terceros no suministrado o prestado por MicroStrategy como parte de un Producto, si la Demanda no se hubiera producido sin dicha combinación; (d) el uso de un Producto de forma ilícita o no autorizada; (e) el uso de una versión anterior de un Producto, si el uso de una versión más reciente del Producto facilitada de manera general a los clientes de MicroStrategy hubiera evitado la Demanda; (f) el uso de Contenido del Cliente o una Solución de Terceros o (g) el incumplimiento de las cláusulas “Determinadas Obligaciones y Restricciones” o “Protección de Datos” de las presentes Condiciones Generales de Contratación o, si fuera el caso, de las Condiciones de Servicio *MicroStrategy Cloud Environment* por el Cliente o por sus Representantes.

Las obligaciones que la parte exoneradora asume en virtud de esta cláusula únicamente nacerán si la parte exonerada (1) facilita debidamente a la parte exoneradora notificación por escrito de la Demanda; (2) concede a la parte exoneradora el pleno control de la defensa y resolución de la Demanda (si bien la parte exoneradora no podrá resolver ninguna demanda que imponga responsabilidad sobre la parte exonerada o que contenga una admisión de culpa de la parte exonerada, sin su consentimiento); (3) facilita a la parte exoneradora toda la información disponible y asistencia razonable en la defensa o la resolución de la demanda; y (4) no ha transigido o resuelto la demanda sin el consentimiento por escrito de la parte exoneradora.

Las disposiciones de esta cláusula establecen la responsabilidad única, exclusiva e íntegra que el Cliente podrá exigir y constituyen el único recurso del que dispone respecto de la vulneración de los derechos de propiedad intelectual o industrial de terceros.

6. Garantías y Remedios Limitados

Cada una de las partes garantiza que la persona física que suscribe en su nombre el presente Acuerdo y cualquier orden regida por el presente tiene poder de representación suficiente para formalizar el Acuerdo y cualquier orden, y que cumplirá todas las leyes, normas y reglamentos de aplicación en el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente Acuerdo.

El Cliente reconoce que la transferencia directa o indirecta de un Producto que vulnere la legislación de los Estados Unidos o cualquier otra ley aplicable queda prohibida. El Cliente garantiza que (a) no es una Persona Restringida; (b) que no está controlado por ni actúa por cuenta de una Persona Restringida; y (c) ni el Cliente ni sus empleados, agentes o contratistas transferirán ni permitirán la transferencia de ningún Producto a ninguna Persona Restringida. Por “Persona Restringida” se entiende cualquier persona o entidad que (1) esté incluida en cualquiera de las listas de personas o entidades que mantiene el gobierno de los Estados Unidos prohibiendo a dichas personas o entidades que reciban exportaciones o servicios; o (2) un ciudadano o residente de, o entidad o autoridad gubernamental en, cualquier país o territorio que es o deviniera sujeto a los controles de exportación de los Estados Unidos por razones de anti-terrorismo o con quienes se le prohíbe generalmente a las personas de los Estados Unidos establecer transacciones financieras.

SALVO POR LO ESTIPULADO EXPRESAMENTE EN CONTRARIO EN ESTE ACUERDO, NINGUNA GARANTÍA O COMPROMISO, YA SEA DE FORMA EXPRESA O IMPLÍCITA, SE ENTENDERÁ OTORGADA/ORESPECTO DE NINGÚN PRODUCTO O SERVICIO, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD, ADECUACIÓN PARA UN FIN ESPECÍFICO, INTEGRACIÓN DE SISTEMAS, TITULARIDAD, CALIDAD SATISFACTORIA O NO INCUMPLIMIENTO. MICROSTRATEGY NO GARANTIZA NI ES RESPONSABLE DE NINGÚN PRODUCTO O SERVICIO DE TERCEROS Y LOS ÚNICOS DERECHOS, ACCIONES Y REMEDIOS QUE ASISTEN AL CLIENTE EN RELACIÓN CON CUALQUIER PRODUCTO O SERVICIO DE TERCEROS SERÁN

LOS PROPORCIONADOS POR EL TERCERO PROVEEDOR Y NO POR MICROSTRATEGY.

7. Limitación de Responsabilidad

SALVO POR LAS OBLIGACIONES DE MICROSTRATEGY EN VIRTUD DE LA CLÁUSULA “INDEMNIDAD” DE ESTE ACUERDO, LA RESPONSABILIDAD MÁXIMA TOTAL Y ACUMULADA QUE EL CLIENTE PODRÁ EXIGIR A MICROSTRATEGY, SUS AFILIADAS Y LOS TITULARES DE DERECHOS OBJETO DEL PRESENTE QUE NO SEAN DE NUESTRA PROPIEDAD EN VIRTUD DEL PRESENTE ACUERDO NO EXCEDERÁ LAS CANTIDADES PAGADAS POR EL CLIENTE A MICROSTRATEGY DURANTE LOS DOCE (12) MESES ANTERIORES A LA PRIMERA DEMANDA INTERPUESTA POR EL CLIENTE. EN NINGÚN CASO MICROSTRATEGY, SUS AFILIADAS O LOS TERCEROS TITULARES DE DERECHOS ASUMIRÁN RESPONSABILIDAD FRENTE AL CLIENTE O SUS AFILIADAS POR DAÑOS Y PERJUICIOS INDIRECTOS, PUNITIVOS, CONSECUENCIALES O EJEMPLARIZANTES, YA SEA POR CULPA CONTRACTUAL O EXTRA CONTRACTUAL O DE CUALQUIER OTRA NATURALEZA, AUN SI MICROSTRATEGY, SUS AFILIADAS O LOS TERCEROS TITULARES HUBIERAN SIDO ADVERTIDOS DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS Y PERJUICIOS Y AUN EN EL CASO DE QUE UN RECURSO ACORDADO NO CUMPLIERA CON SU FIN ESENCIAL O DEVINIERA INVÁLIDO POR CUALQUIER OTRA CAUSA. CON SUJECCIÓN A LO DISPUESTO EN ESTA CLÁUSULA, LA MÁXIMA RESPONSABILIDAD QUE EL CLIENTE PODRÁ EXIGIR POR CADA DEMANDA INTERPUESTA POR EL CLIENTE, CUANDO LA DEMANDA SE BASE EN EL USO DE UNA SOLUCIÓN DE TERCEROS, NO EXCEDERÁ DEL IMPORTE DE LA RESPONSABILIDAD EXIGIBLE POR MICROSTRATEGY AL PROVEEDOR INDEPENDIENTE DE DICHA SOLUCIÓN EN RELACIÓN CON LA DEMANDA.

8. Órdenes y Pago

El Cliente será facturado luego de la firma y conforme a las condiciones de una orden. Todos los importes debidos a MicroStrategy se pagarán, íntegramente en la moneda indicada en la orden, a los treinta (30) días de la fecha de facturación, teniéndose por atrasados en caso de permanecer impagados después de transcurrido dicho plazo. Todos los importes serán netos de impuestos, de los que el Cliente es responsable, salvo los impuestos que graven los rendimientos de MicroStrategy. Cualquier discrepancia en relación a una factura deberá notificarse en el plazo de treinta (30) días a partir de la fecha de facturación; de lo contrario, se dará por correcta. El Cliente se compromete a negociar de buena fe una resolución adecuada de cualquier importe impugnado. Si un importe impugnado en el marco de este Acuerdo permaneciera impagado durante treinta (30) días o más tras su vencimiento, MicroStrategy podrá, sin limitación de otros derechos y acciones que le asistan, declarar vencidas e inmediatamente exigibles todas las obligaciones de pago existentes nacidas de todas las ordenes, de forma que todos los importes debidos por el Cliente deberán ser abonados de inmediato. Asimismo, cualquier importe que permaneciera impagado tras la fecha de vencimiento quedará sujeto al pago de intereses por mora, a un tipo equivalente al uno y medio (1,5%) por ciento mensual o el tipo más elevado permitido por la ley, desde la fecha de vencimiento hasta su liquidación. Salvo indicación en contrario, todas las ordenes son firmes y no sujetas a cancelación, devolución, reembolso o compensación por el Cliente.

9. Auditoría

El Cliente mantendrá un registro exacto y completo de las actividades que desarrolle en relación con este Acuerdo, incluida la instalación y el uso de los Productos y otra información que fuera necesaria, que acredite su cumplimiento con este Acuerdo (“Registros”). En un plazo de diez

(10) días tras la solicitud por escrito de MicroStrategy, el Cliente deberá facilitar un certificado por escrito, firmado por un representante autorizado del Cliente, de que su uso de los Servicios y Productos cumple con lo estipulado en este Acuerdo, facilitando a MicroStrategy cualquier Registro que ésta exija en dicha solicitud. Asimismo, en un plazo de diez (10) días a partir de una solicitud por escrito de MicroStrategy, a su sola discreción, ésta podrá auditar los Registros y el uso de los Productos y Servicios por parte del Cliente (i) en sus instalaciones durante horario laborable y con sujeción a las normas razonables de seguridad del Cliente para el acceso a sus instalaciones y/o ii) por medios remotos o electrónicos.

10. Protección de Datos

El Cliente no transferirá a MicroStrategy o facilitará el acceso de la misma a ningún Dato Protegido en relación con este Acuerdo, incluyendo Datos Personales, Información Médica Protegida e Información Personal Identificable (tal y como se definen dichos conceptos en la Legislación de Protección de Datos aplicable), a excepción de los Datos Protegidos relacionados con personas de contacto del Cliente o los subidos o facilitados al Servicio MCE.

MicroStrategy ha implementado medidas técnicas, organizativas y de seguridad adecuadas con el fin de proteger y salvaguardar los Datos Protegidos facilitados por el Cliente y podrá acceder a, utilizar y transferir dichos Datos Protegidos a empresas de su grupo o terceras partes (incluidas las ubicadas fuera del Espacio Económico Europeo) únicamente a los efectos de cumplir con sus obligaciones y ejercer sus derechos, facilitarle datos al Cliente, y cumplir con sus requisitos legales y de auditoría. En la relación entre el Cliente y MicroStrategy, a los efectos de la Legislación de Protección de Datos Aplicable, el Cliente es el “responsable del tratamiento” (*data controller*) y MicroStrategy actúa por su cuenta como “encargado del tratamiento” (*data processor*) respecto de los Datos Protegidos subidos o transferidos por el Cliente o sus Representantes al Servicio MCE. Si el Cliente sube o transfiere Datos Protegidos al Servicio MCE, permitirá y activará el encriptado de cachés de informes y cubos inteligentes que se guardarán en disco.

11. Confidencialidad

En relación con el presente Acuerdo, es posible que las partes accedan a Información Confidencial o se produzca entre ellas el intercambio de Información Confidencial. Por “Información Confidencial” se entiende cualquier información identificada como confidencial en el momento de su revelación, o aquella que se pudiera razonablemente entender como confidencial en vista de la naturaleza de la información o las circunstancias de su revelación, y en todos los casos tendrán esa consideración las condiciones relativas a precios, las condiciones de este Acuerdo y cualquier orden regida por este Acuerdo, software, tecnología, planes de negocio, especificaciones técnicas, planes de desarrollo de productos, planes de marketing, materiales de educación, listas de clientes y objetos y herramientas genéricas relacionadas con nuestros productos creados por nosotros durante la prestación de los Servicios de consultoría. La Información Confidencial no incluirá información que (a) sea o pase a formar parte del dominio público por causa ajena a una acción u omisión de la parte receptora; (b) estuviera legalmente a disposición de la parte antes de su revelación; (c) se comunique legalmente a la parte receptora por un tercero no sujeto a restricciones de divulgación; o (d) sea desarrollada independientemente por la parte receptora. La seguridad es importante para MicroStrategy y sus clientes, por lo que MicroStrategy recomienda fuertemente que el Cliente comparta con MicroStrategy los resultados de cualquier prueba de penetración que realice sobre los Productos (que se considera exclusivamente Información Confidencial de MicroStrategy) a fin de poder emplear dicha información para mejorar los Productos.

Cada una de las partes acuerda mantener confidencial la Información Confidencial de la otra parte durante la vigencia de este Acuerdo y por un periodo de cinco (5) años tras la finalización de este Acuerdo (excepto en relación con secretos comerciales, que se mantendrán confidenciales

tras dicho plazo de acuerdo con esta cláusula), y revelar dicha Información Confidencial únicamente a aquellos empleados o agentes que precisen conocer dicha Información Confidencial y deban protegerla frente a su divulgación no autorizada. Sin perjuicio de lo expuesto en esta cláusula, cada una de las partes podrá divulgar la Información Confidencial de la otra parte a cualquier autoridad gubernamental federal o estatal cuando dicha divulgación sea exigida por la ley, siempre y cuando la parte receptora lo haya notificado a la parte reveladora previamente a dicha divulgación en cuanto sea razonablemente posible a fin de permitir la impugnación por parte de la parte reveladora de dicha revelación.

A la finalización de este Acuerdo y salvo por las copias electrónicas que se hubieran realizado como parte del proceso de back-up habitual o salvo disposición en contrario en este Acuerdo, la parte receptora destruirá o devolverá, a la total discreción de la parte reveladora, toda la Información Confidencial que estuviera bajo el poder o el control de la parte receptora.

12. Notificaciones

Todas las notificaciones se efectuarán por escrito y se darán por realizadas (a) en el momento de su entrega personal, (b) a su envío por correo electrónico o (c) a su envío por medio de un servicio de mensajería. Las notificaciones se enviarán a: MicroStrategy Incorporated, a la atención de: General Counsel, 1850 Towers Crescent Plaza, Tysons Corner, Virginia, 22182, Estados Unidos; email: crequest@microstrategy.com.

13. Cesión

El Cliente no podrá ceder ni transferir por ningún medio, total o parcialmente, el presente Acuerdo, las ordenes o las licencias de Producto regidos por este Acuerdo, ni podrán ser cedidos o transferidos por imperativo legal sin consentimiento previo por escrito de MicroStrategy. Cualquier cesión o transferencia no autorizada de este Acuerdo, una orden o una licencia de Producto por el Cliente a un tercero constituirá un incumplimiento grave de este Acuerdo.

14. Legislación Aplicable, Fuero y Controversias

Este Acuerdo y la relación que se establece entre las partes por el mismo se interpretarán y regirán por las leyes del Territorio aplicable estipulado en las Condiciones Específicas del Territorio (“Legislación Aplicable”), excluyendo lo dispuesto en materia de conflictos de leyes en cualquier jurisdicción. Este Acuerdo no estará sujeto a la Convención de las Naciones Unidas sobre los Contratos de Compraventa Internacional de Mercaderías. Cualquier disputa, acción, reclamación o controversia que se produzca en relación con este Acuerdo o la relación de las partes nacida del mismo estarán sujetos a la exclusiva jurisdicción de los tribunales identificados en las Condiciones Específicas del Territorio. Ambas partes por la presente se someten irrevocablemente a la exclusiva jurisdicción de dichos tribunales y renuncian a cualquier derecho a juicio por jurado en cualquier procedimiento. En cualquier disputa, la parte ganadora tendrá derecho a recuperar las costas incurridas en defender su reclamación, incluidos los honorarios razonables de sus letrados.

15. Conectores de Soluciones de Terceros

Cuando el Cliente acceda a cualquier Solución de Terceros (incluidas las fuentes de datos de terceros) con conectores incluidos como parte de los Productos o del Servicio MCE, el Cliente acepta y reconoce que (a) podrá descargar contenido de los servidores del proveedor de Soluciones de Terceros; y (b) el acceso del Cliente a la Solución de Terceros mediante dichos conectores se hará con el fin de emplear la Solución de Terceros conjuntamente con los Productos o el Servicio MCE; y (c) MicroStrategy no es responsable de cualquier interrupción del servicio causado por el proveedor de Soluciones de Terceros; y (d) si MicroStrategy tiene una relación de negocios con el proveedor de Soluciones de Terceros, dicha relación estará sujeta a resolución y

cancelación; (e) el Cliente no podrá eliminar ni ocultar ninguna patente, derechos de autor, marca comercial, notificación de propiedad intelectual y/o textos contenido en o adherido a cualquier output de los Productos o del Servicio MCE y (f) el Cliente será exclusivamente responsable de licenciar el uso de las fuentes de datos de terceros a los que los Productos de MicroStrategy tengan acceso.

16. Compromiso de no Captación

Salvo por la contratación de un empleado (o contratista independiente o agente) de la otra parte para cubrir un puesto de trabajo anunciado públicamente y al que haya respondido el empleado (o contratista independiente o agente), durante la vigencia de este Acuerdo y por un (1) año tras la terminación o el vencimiento del mismo, ninguna de las partes podrá contratar o captar, directa o indirectamente, a ningún empleado (o contratista independiente o agente) de la otra parte que haya prestado servicios o desempeñado funciones en relación con este Acuerdo en los doce (12) meses anteriores.

17. Otras Disposiciones

La versión más reciente de este Acuerdo incorporada a una orden será de aplicación a todas las ordenes anteriores. Las condiciones de este Acuerdo y cualquier orden aplicable sustituirán las condiciones de cualquier orden de compra u otro documento de pedido generado y proporcionado por el Cliente. Las condiciones comerciales incluidas o referenciadas en dicha orden de compra (excepto nombres, cantidades y direcciones) no serán vinculantes para MicroStrategy. En caso de conflicto entre las condiciones de este Acuerdo y una orden de compra, se seguirá el siguiente orden de prelación: primero, la orden en cuestión (pero solo en relación con la orden); segundo, la cláusula aplicable al producto o servicio en este Acuerdo; tercero, las Condiciones Generales de Contratación; y cuarto, cualquier otro documento adjunto a este Acuerdo. Este Acuerdo sustituye los términos de una licencia “click wrap” incluida en los Productos. Cada Parte tendrá derecho a emitir una nota de prensa mutuamente aceptada que incluya una cita de uno de los altos directivos de la otra parte. Cada parte concede a la otra el derecho de emplear su nombre y logotipo en comunicaciones públicas, sitios web, presentaciones, marketing colateral y eventos de marketing. Ninguna de las partes será responsable del retraso en la prestación debido a causas ajenas a su control. MicroStrategy podrá recolectar datos de uso y diagnóstico relacionados con el uso de los Productos y el Servicio MCE por parte del Cliente para ayudar a mejorar los Productos y Servicios de MicroStrategy, su servicio al cliente y la experiencia del cliente (“Información de Diagnóstico”); la Información de Diagnóstico no incluirá Datos Protegidos. Los Productos de seguridad de MicroStrategy no están diseñados para gestionar el acceso físico o lógico a instalaciones o sistemas en los que el retraso o imposibilidad de acceso

podría constituir una amenaza para la salud o la seguridad, o causar daños a la propiedad, medioambientales o similares. Si cualquier disposición de este Acuerdo fuera considerado inválido o inejecutable por un tribunal de jurisdicción competente, dicha disposición se interpretará, en lo posible, con vistas a reflejar las intenciones de la disposición inválida o inejecutable, quedando las restantes completamente vigentes y en vigor. No existe ninguna relación de empresa conjunta, asociación, empleo o agencia entre el Cliente y MicroStrategy como resultado de este Acuerdo y el uso de un Producto o del Servicio MCE. El no ejercicio por parte de MicroStrategy o del Cliente de cualquier derecho o acción derivado de este Acuerdo no constituirá la renuncia a dicho derecho o acción, salvo que fuera reconocida y aceptada por escrito por la parte que tuviera derecho a ejercer dicho derecho o acción. Cualquier disposición de este Acuerdo cuya supervivencia pudiera ser razonablemente esperada, seguirá siendo de obligado cumplimiento después de la extinción de este Acuerdo. No existen beneficiarios terceros de este Acuerdo. El Cliente manifiesta que su decisión de obtener una licencia de un Producto o adquirir el acceso al Servicio MCE no se basa en (a) ningún comentario escrito o verbal efectuado por MicroStrategy respecto de la funcionalidad o prestaciones no ofrecidas actualmente en la versión más actualizada y disponible de los Productos o del Servicio MCE; (b) ninguna expectativa de que una prestación o funcionalidad añadida que haya sido presentada como parte de una demostración, valoración beta o presentación hoja de ruta de un Producto o el Servicio MCE vaya a ser incluida en una actualización o versión futura de un Producto o del Servicio MCE; o (c) demostraciones de cualquier software que no se halle generalmente disponible en el mercado. El Cliente reconoce además que el desarrollo, lanzamiento y plazos de cualquier prestación o funcionalidad adicional del Servicio MCE o Producto queda a entera discreción de MicroStrategy. Si el Cliente emplea los Productos o Servicios como parte de una aplicación extranet, el Cliente acepta mostrar el texto “Powered by MicroStrategy” o ciertas marcas similares designadas por MicroStrategy. Si el Cliente adquiere un pase para MicroStrategy World mediante una orden, dicho pase será no-reembolsable y únicamente válido para el siguiente evento MicroStrategy World que tenga lugar tras la firma de dicha orden; y no podrá utilizarse para asistir a ningún otro evento MicroStrategy. Este Acuerdo y cualquier orden regida por este Acuerdo comprenden el acuerdo íntegro entre el Cliente y MicroStrategy y sustituye todas las negociaciones, discusiones, acuerdos o declaraciones previas o contemporáneas, escritas o verbales. Las partes reconocen y aceptan que este Acuerdo y todos los contratos formalizados entre las mismas por medio de firma electrónica se considerarán contratos válidamente formalizados y renuncian a cualquier derecho a impugnar la validez o exigibilidad de dicho contrato por causa de las firmas digitales de una o ambas partes.

II. CONDICIONES DE LICENCIA DE ENTERPRISE PLATFORM

Las condiciones de esta Sección II (“Condiciones de Licencia de Enterprise Platform”) son exclusivamente aplicables a la licencia y provisión de la versión “Enterprise Platform” de los Productos. Los Productos licenciados de conformidad con estas Condiciones de Licencia Enterprise Platform serán designados para su utilización en un entorno operativo “Enterprise Platform for Windows” o “Enterprise Platform for Linux” en una orden.

1. **Concesión de Licencia.** MicroStrategy concede al Cliente y a sus afiliadas una licencia no exclusiva e intransferible, sujeta a los términos y condiciones de este Acuerdo y de acuerdo con la legislación aplicable, para (a) instalar los Productos identificados en una orden en servidores y estaciones de trabajo en el país en el que se hayan entregado los Productos; y (b) conceder a Usuarios Nominales ubicados en cualquier parte del mundo acceso a los Productos (incluidos la Documentación y los reportes, tableros, dossiers y otro output generado por los Productos) para apoyar su operativa interna de negocio, cada una de acuerdo con la Documentación y tipo(s) de licencia y los términos especificados en la orden. MicroStrategy entregará los Productos por vía electrónica. El

Cliente podrá hacer copias adicionales de los archivos descargados que contengan los Productos para fines de archivo.

2. **Tipo de Licencia.** La licencia de uso de un Producto se concederá en forma de licencia de Usuario Nominal o licencia CPU, conforme se especifique en la orden. Cada licencia de Usuario Nominal para uso de un Producto dará derecho a dicho Usuario Nominal a acceder y a utilizar dicho Producto en un ambiente de producción y en hasta dos ambientes de no-producción. Cada licencia CPU para un Producto dará derecho al Cliente a asignar el Producto a un único CPU en un ambiente de producción y en hasta dos ambientes de no-producción, para su uso por un número no especificado de Usuarios Nominales.

3. Plazo de Licencia. El plazo de la licencia para usar un Producto será perpetuo o limitado, según se establezca en la orden. Con sujeción a las condiciones de este Acuerdo y la orden en cuestión, (a) si se estableciera un intervalo “Perpetual” para un Producto, el Cliente recibirá una licencia para usar dicho Producto en perpetuidad; y (b) si se estableciera un intervalo “License Term” en una orden, el Cliente recibirá una licencia para usar los Productos detallados en dicha orden durante el plazo que se establezca en la orden, comenzando desde la fecha de entrega del Producto.

4. Método de Instalación. El Cliente únicamente podrá instalar los Productos en servidores y estaciones de trabajo bajo su control en el centro de datos de su empresa o bajo el control de su tercero proveedor de servicios que actúe como huésped de los Productos por cuenta del Cliente en un cloud público, e instalará los Productos solo en el ambiente operativo que se defina en la orden. Si el ambiente operativo “Enterprise Platform for Windows” se especificara en la orden, el Cliente podrá instalar los Productos detallados en la orden únicamente en un ambiente Microsoft Windows, a excepción de cualquier Producto que técnicamente requiere instalación en un ambiente operativo diferente. Si el ambiente operativo “Enterprise Platform for Linux” se especifica en la orden, el Cliente podrá instalar los Productos detallados en la orden únicamente en un ambiente Linux, a excepción de cualquier Producto que técnicamente requiere instalación en un ambiente operativo diferente.

5. Renovación de Licencia Term de Enterprise Platform. Salvo disposición en contrario en una orden, para todo Producto de plazo determinado que el Cliente compra, (a) al vencimiento del License Term que se establezca en la orden, el Cliente tiene la opción de renovar la licencia para dicho Producto por Plazos subsiguientes de igual duración, cada uno a una tarifa igual a la del año anterior próximo a expirar (dicho monto no incorporará ningún incentivo de transacción incluido en un

orden anterior) incrementada por el mayor valor entre el IPC y el 5%; y (b) el Cliente acuerda renovar la licencia para dichos Productos a menos que informe a MicroStrategy con al menos noventa (90) días de antelación al vencimiento del plazo en vigor en aquel momento de su intención de no renovar la licencia. Para cada renovación de este tipo, MicroStrategy le otorga al Cliente una licencia para los Productos por la duración del plazo de la renovación, que se rige por los mismos términos y condiciones que rigen la compra de la licencia del plazo inicial.

6. Garantías Limitadas y Remedios Adicionales. MicroStrategy garantiza que (a) durante el plazo de seis (6) meses a partir de la fecha de entrada en vigor de una orden (“Plazo de Garantía Enterprise Platform”), cada Producto indicado en la orden y las Actualizaciones entregadas del Producto durante el Plazo de Garantía Enterprise Platform funcionará sustancialmente de acuerdo con las especificaciones técnicas incluidas en la Documentación; y (b) antes de su lanzamiento, MicroStrategy escanea cada versión de los Productos empleando un programa de escaneado de virus nacionalmente reconocido y elimina cualquier virus detectado por dicho programa de escaneado de virus antes de lanzar la versión de los Productos. En caso de cualquier incumplimiento de la garantía descrita en la subsección (a) anterior, el exclusivo recurso del Cliente y la entera responsabilidad de MicroStrategy consistirá en (1) la corrección de los errores del Producto que hayan causado el incumplimiento de la garantía; o (2) la sustitución del Producto; o (3) si ninguna de las dos opciones anteriores pudiera razonablemente ser llevada a cabo por MicroStrategy, el reembolso de los costes de la licencia y cualquier coste de Servicios de Soporte Técnico prepagado y no utilizado en relación con el Producto, siempre que las licencias del Producto se terminadas.

III. CONDICIONES DE LICENCIA DE CLOUD PLATFORM

Los términos de esta Sección III (“Condiciones de Licencia de Cloud Platform”) serán de aplicación exclusivamente a la licencia y provisión de la versión “Cloud Platform” de los Productos, una versión optimizada de la plataforma de software de MicroStrategy creada específicamente para instalar en un ambiente Amazon Web Services o en un ambiente Microsoft Azure a través de la consola de aprovisionamiento cloud de MicroStrategy. Los Productos licenciados de conformidad con estas Condiciones de Licencia de Cloud Platform serán designados para su utilización en un ambiente operativo “Cloud Platform for AWS” o “Cloud Platform for Azure” en una orden .

1. Concesión de Licencia. MicroStrategy concede al Cliente y a sus afiliadas una licencia no exclusiva e intransferible, sujeta a los términos y condiciones de este Acuerdo y de acuerdo con la legislación aplicable, para (a) instalar los Productos identificados en una orden en servidores y estaciones de trabajo en el país en los que se hayan entregado los Productos; y (b) conceder a Usuarios Nominales ubicados en cualquier parte del mundo acceso a los Productos (incluidos la Documentación y los reportes, tableros, dossiers y otro output generado por los Productos) para apoyar su operativa interna de negocio, cada una de acuerdo con la Documentación y tipo(s) de licencia y los términos especificados en la orden. MicroStrategy suministrará los Productos por vía electrónica. El Cliente podrá hacer copias adicionales de los archivos descargados que contengan los Productos para fines de archivo.

2. Tipo de Licencia. La licencia de uso de un Producto se concederá en forma de licencia de Usuario Nominal o licencia CPU, conforme se especifique en la orden. Cada licencia de Usuario Nominal para el uso de un Producto dará derecho a dicho Usuario Nominal a acceder y a utilizar dicho Producto en un ambiente de producción y en hasta dos ambientes de no-producción. Cada licencia CPU para un Producto le dará derecho al Cliente a asignar el Producto a un único CPU en un ambiente de producción y en hasta dos ambientes de no-producción, para su uso por un número no especificado de Usuarios Nominales.

3. Plazo de Licencia. El plazo de la licencia para usar un Producto será en perpetuo o limitado, según se establezca en la orden. Con sujeción a las condiciones de este Acuerdo y la orden en cuestión, (a) si se estableciera un intervalo “Perpetual” para un Producto, el Cliente recibirá una licencia para usar dicho Producto en perpetuidad; y (b) si se estableciera un intervalo “License Term” en una orden, el Cliente recibirá una licencia para usar los Productos detallados en dicha orden durante el plazo que se establezca en dicha orden comenzando desde la fecha de entrega del Producto.

4. Método de Instalación. El Cliente únicamente podrá instalar los Productos en servidores y estaciones de trabajo bajo su control en el centro de datos de su empresa o bajo el control de su tercero proveedor de servicios que actúe como huésped de los Productos por cuenta del Cliente en un cloud público, e instalará los Productos solo en el ambiente operativo que se defina en la orden. Si el ambiente operativo “Cloud Platform for AWS” se especificara en la orden, el Cliente podrá instalar los Productos detallados en la orden únicamente en un ambiente Amazon Web Services, a excepción de cualquier Producto que técnicamente requiere instalación en un ambiente operativo diferente. Si el ambiente operativo “Cloud Platform for Azure” se especificara en la orden, el Cliente podrá instalar los Productos detallados en la orden solamente en un ambiente Microsoft Azure, a excepción de cualquier Producto que técnicamente requiere instalación en un ambiente operativo diferente.

5. **Renovación de Licencia Term de Cloud Platform.** Salvo disposición en contrario en una orden, para todo Producto de plazo determinado que el Cliente compra, (a) al vencimiento del License Term que se establezca en la orden, el Cliente tiene la opción de renovar la licencia para dicho Producto por Plazos subsiguientes de igual duración, cada uno a una tarifa igual a la del año anterior próximo a expirar (dicho monto no incorporará ningún incentivo de transacción incluido en una orden anterior) incrementada por el mayor valor entre el IPC y el 5%, y (b) el Cliente acuerda renovar la licencia para dichos Productos a menos que informe a MicroStrategy con al menos noventa (90) días de antelación al vencimiento del plazo en vigor en aquel momento de su intención de no renovar la licencia. Para cada renovación de este tipo, MicroStrategy le otorga al Cliente una licencia para los Productos por la duración del plazo de la renovación, que se rige por los mismos términos y condiciones que rigen la compra de la licencia del plazo inicial.

6. **Garantías Limitadas v Remedios Adicionales.** MicroStrategy garantiza que (a) durante el plazo de seis (6) meses a partir de la fecha

de entrada en vigor de una orden (“Plazo de Garantía Cloud Platform”), cada Producto indicado en la orden y las Actualizaciones entregadas del Producto durante el Plazo de Garantía Cloud Platform funcionará sustancialmente de acuerdo con las especificaciones técnicas incluidas en la Documentación; y (b) antes de su lanzamiento, MicroStrategy cada versión de los Productos empleando un programa de escaneo de virus nacionalmente reconocido y elimina cualquier virus detectado por dicho programa de escaneo de virus antes de lanzar la versión de los Productos. En caso de cualquier incumplimiento de la garantía descrita en la subsección (a) anterior, el exclusivo recurso del Cliente y la entera responsabilidad de MicroStrategy consistirá en (1) la corrección de los errores del Producto que hayan causado el incumplimiento de la garantía; o (2) la sustitución del Producto; o (3) si ninguna de las dos opciones anteriores pudiera razonablemente ser llevada a cabo por MicroStrategy, el reembolso de los costes de la licencia y cualquier coste de Servicios de Soporte Técnico prepagado y no empleado en relación con el Producto, siempre que las licencias del Producto se terminen.

IV. CONDICIONES DEL SERVICIO MICROSTRATEGY CLOUD ENVIRONMENT

Las condiciones de esta Sección IV (“Condiciones del Servicio MicroStrategy Cloud Environment”) se aplican exclusivamente a la prestación del Servicio MCE. En caso de conflicto entre estas Condiciones del Servicio MicroStrategy Cloud Environment y las Condiciones de Licencia de Cloud Platform, prevalecerán estas Condiciones del Servicio MicroStrategy Cloud Environment.

1. **Concesión de Acceso.** Durante el plazo de acceso al Servicio MCE según se indique en una orden (“Plazo de Acceso al Servicio MCE”), MicroStrategy concede al Cliente y a sus afiliadas un derecho no-exclusivo e intransferible, sujeto a los términos y condiciones de este Acuerdo y conforme a la legislación aplicable, de permitir a los Usuarios Nominales ubicados en cualquier parte del mundo acceso al Servicio MCE (incluida la Documentación y reportes, tableros, dossiers y otro output generado por el Servicio MCE) exclusivamente como apoyo a su operativa interna de negocio, de forma consistente con la Documentación y el/los tipo(s) de licencia y las condiciones de una orden. MicroStrategy facilitará el acceso al ambiente de Servicio MCE enviando al Cliente una dirección IP o URL. Durante el Plazo de Acceso al Servicio MCE, el Cliente únicamente podrá acceder y utilizar la versión “Cloud Platform” de los Productos como parte del Servicio MCE prestado por MicroStrategy conforme a estas Condiciones del Servicio MicroStrategy Cloud Environment.

2. **Tipo de Licencia.** El uso de los Productos como parte del Servicio MCE se autorizará por medio de una licencia de Usuario Nominal o una licencia CPU, conforme se especifique en una orden. Cada licencia de Usuario Nominal de un Producto como parte del Servicio MCE dará derecho a dicho Usuario Nominal a acceder y a utilizar dicho Producto en un ambiente de producción y en hasta dos ambientes de no-producción. Cada licencia CPU para un Producto como parte del Servicio MCE le dará derecho al Cliente a asignar el Producto a un único CPU en un ambiente de producción y en hasta dos ambientes de no-producción, para su uso por un número no especificado de Usuarios Nominales.

3. **Plazo de Acceso al Servicio MCE.** Conforme a las condiciones de este Acuerdo y la orden en cuestión, cada Plazo de Acceso al Servicio MCE será por el plazo indicado en la orden, comenzando desde la fecha de entrada en vigor de la orden. Durante el Plazo de Acceso al Servicio MCE, el Servicio MCE no podrá ser ni cancelado ni reembolsado.

4. **Método de Instalación.** MicroStrategy gestionará y operará el Servicio MCE por cuenta del Cliente en un cloud público Amazon Web Services o Microsoft Azure. Si el ambiente operativo “Cloud Platform for AWS” se especifica en la orden, MicroStrategy prestará el Servicio

MCE únicamente en un ambiente Amazon Web Services que obtendrá por cuenta del Cliente. Si el ambiente operativo “Cloud Platform for Azure” se indica en la orden, MicroStrategy prestará el Servicio MCE únicamente en un entorno Microsoft Azure que obtendrá por cuenta del Cliente.

5. **Componentes PaaS Adicionales.** Cada orden contendrá una lista de los Productos y Componentes PaaS Adicionales incluidos en el Servicio MCE. Salvo indicación en contrario, el Cliente deberá pagar por todos los Componentes PaaS Adicionales por adelantado y MicroStrategy facturará al Cliente tras la firma de la orden. Los siguientes elementos conforman los Componentes PaaS Adicionales:

- (a) **Cloud Environment.** Como parte de su oferta “Cloud Environment” MicroStrategy ofrece soporte para la Plataforma MicroStrategy Cloud (en un ambiente de producción o de no-producción) gestionado por expertos de MicroStrategy especializados en el MicroStrategy Cloud Environment. Este soporte incluye expertos en MicroStrategy y en AWS/Azure y monitoreo 24/7, backups diarios, actualizaciones y revisiones trimestrales del sistema, tal y como se describe en la Guía del Servicio MCE. La oferta Cloud Environment está disponible por una cuota fija anual, pagadera por adelantado luego de la firma de una orden.
- (b) **Cloud Support.** La oferta de “Cloud Support” ofrece, soporte continuado proporcionado por los ingenieros de Cloud Support de MicroStrategy, para ayudar al Cliente a optimizar el rendimiento y la agilidad y a reducir el coste de su instalación MicroStrategy Cloud Platform, como se describe en la Guía del Servicio MCE. MicroStrategy entregará al Cliente hasta el veinticinco por ciento (25%) del total anual de horas de Cloud Support que se indique en la orden en forma trimestral durante el Plazo de Acceso al Servicio MCE (*i.e.*, durante el primer período de tres meses y por cada período de tres meses subsiguiente del Plazo de Acceso al Servicio MCE aplicable). Se facturará al Cliente periódicamente por las horas de Cloud Support prestadas por encima de las horas de Cloud Support asignadas al trimestre, a la tarifa horaria que se

indique en la orden. El Cliente deberá reembolsar cualesquiera gastos razonables incurridos por MicroStrategy en la prestación del Cloud Support.

- (c) **Cloud Infrastructure.** Bajo la oferta “Cloud Infrastructure” MicroStrategy procurará determinados servicios de infraestructura Cloud por cuenta del Cliente por parte del tercero proveedor de infraestructura de Soluciones de Terceros de MicroStrategy (Amazon Web Services o Microsoft Azure, según el caso) para que actúen como host de la Plataforma MicroStrategy Cloud en un MicroStrategy Cloud Environment, tal y como se describe en la Guía del Servicio MCE; dichas ofertas de servicio de infraestructura se prestarán desde la ubicación o región de centro de datos u otro sitio mutuamente acordado. Cada orden de Servicio MCE indicará solamente el importe mínimo que el Cliente deberá pagar durante el Plazo de Acceso al Servicio MCE por los servicios de Cloud Infrastructure en base a las necesidades previstas de infraestructura del Cliente, que reflejarán a su vez en los costes que MicroStrategy prevé incurrir con su tercero proveedor de infraestructura de Soluciones de Terceros (Amazon Web Services o Microsoft Azure, según el caso) para dichos servicios más un veinte por ciento (20%). Tras la firma de una orden, el Cliente podrá solicitar a MicroStrategy por escrito (incluso por email) la prestación de servicio adicional de Cloud Infrastructure durante el Plazo de Acceso al Servicio MCE, que MicroStrategy procurará por cuenta del Cliente. MicroStrategy facturará al Cliente periódicamente cualquier coste adicional que MicroStrategy incurra con su tercero proveedor de infraestructura de Soluciones de Terceros que surja en relación con el uso por el Cliente del Servicio MCE, incluidos los servicios adicionales, más un veinte por ciento (20%).

6. Renovación del Servicio MCE. Salvo disposición en contrario en una orden, (a) al vencimiento del Plazo de Acceso al Servicio MCE que se establezca en la orden, el Cliente tiene la opción de renovar su derecho a acceder al Servicio MCE (para las mismas cantidades y los mismos tipos de Producto y Componentes PaaS Adicionales) por Plazos de Acceso al Servicio MCE subsiguientes de igual duración, cada uno a una tarifa equivalente a (i) la suma de las tarifas del Servicio MCE asociadas a los Productos, la oferta Cloud Environment y la oferta Cloud Support por el Plazo de Acceso al Servicio MCE anterior próximo a expirar (dicho monto no incorporará ningún incentivo de transacción incluido en una orden anterior) incrementada por el mayor valor entre el IPC y el 5%, mas (ii) las tarifas del Servicio MCE atribuibles a la oferta de Cloud Infrastructure en la orden inicial; y (b) el Cliente acuerda renovar su acceso al Servicio MCE a menos que informe a MicroStrategy con al menos noventa (90) días de antelación al vencimiento del Plazo de Acceso al Servicio MCE en vigor en aquel momento de su intención de no renovar el servicio. Para cada renovación de este tipo, MicroStrategy le otorga al Cliente el derecho de acceso al Servicio MCE por el Pazo de Acceso al Servicio MCE objeto de la renovación, que se rige por los mismos términos y condiciones que rigen la compra del plazo inicial del Servicio MCE.

7. Licencias Perpetuas Cloud Platform. En el supuesto de que el Servicio MCE incluya la versión “Cloud Platform” de los Productos adquiridos por el Cliente bajo licencia perpetua, tras el vencimiento del Plazo del Servicio MCE, el Cliente seguirá manteniendo una licencia sobre los Productos, con sujeción a las Condiciones de Licencia Cloud Platform.

8. Suspensión del Acceso y Eliminación de Contenido de Clientes. MicroStrategy se reserva el derecho de suspender el acceso del Cliente al Servicio MCE en el caso de que el Cliente o cualquiera de sus Usuarios

Nominales incurriesen en un incumplimiento material de este Acuerdo, y de eliminar cualquier Contenido del Cliente indebido que se cargue o transfiera al Servicio MCE incumpliendo este Acuerdo.

9. Obligaciones y Restricciones del Servicio MCE. El Cliente deberá informar puntualmente a MicroStrategy sobre cualquier uso no autorizado de cualquier contraseña o cuenta o cualquier otra violación de seguridad del Servicio MCE. Si el Cliente tuviera conocimiento de cualquier incumplimiento de sus obligaciones por parte de un Usuario Nominal, deberá prohibir de inmediato el acceso por parte de dicho Usuario Nominal al Servicio MCE y al Contenido del Cliente. MicroStrategy y sus afiliadas no se hacen responsables del acceso no autorizado a las cuentas de Usuario Nominal del Cliente, salvo si fuera causado por incumplimiento del Acuerdo por parte de MicroStrategy. Salvo las responsabilidades que asume MicroStrategy y que vienen indicadas en una orden, el Cliente será responsable del desarrollo, contenido, operación, mantenimiento y uso del Contenido del Cliente y del cumplimiento de la Guía del Servicio MCE y todas las políticas de Servicio MCE de las que MicroStrategy le pudiera puntualmente informar. Si uno de los proveedores de infraestructura de Solución Terceros realizara disminuciones materiales en la Solución de Terceros incluida en el Servicio MCE o terminara su acuerdo con MicroStrategy, MicroStrategy sustituirá dicha Solución de Terceros por otra que sea materialmente equivalente.

10. Garantías Limitadas y Remedios Adicionales. MicroStrategy garantiza que (a) el Servicio MCE funcionará sustancialmente de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas en la Documentación durante el Plazo de Acceso al Servicio MCE; y (b) la funcionalidad del Servicio MCE no se verá reducida durante un Plazo de Acceso al Servicio MCE; y (c) los empleados y contratistas de MicroStrategy prestarán cualquiera de los Servicios indicados en la orden de acuerdo con los estándares y prácticas generalmente aceptados en la industria. En el supuesto de cualquier incumplimiento de las garantías definidas en las subsecciones (a) y (b) anteriores, el recurso exclusivo del Cliente, y la entera responsabilidad de MicroStrategy, consistirá en: (1) la corrección de los errores del Servicio MCE que hayan generado el incumplimiento de la garantía; o (2) si dicha corrección no pudiera razonablemente ser llevada a cabo por MicroStrategy, la terminación de todas las ordenes sujetas a estas Condiciones del Servicio MicroStrategy Cloud Environment y el reembolso de cualquier importe prepagado y no utilizado por los Componentes PaaS Adicionales. En caso de incumplimiento de la garantía especificada en la subsección (c) anterior, el exclusivo recurso del Cliente y la entera responsabilidad de MicroStrategy consistirá en la re-prestación de los Servicios sin coste alguno para el Cliente.

11. Devolución del Contenido del Cliente tras la Terminación. Tras la terminación de todas las ordenes que se rigen por estas Condiciones del Servicio MicroStrategy Cloud Environment, MicroStrategy facilitará todo el Contenido del Cliente para su descarga en el formato en que estuviera almacenado como parte del Servicio MCE durante treinta (30) días a partir de la fecha de terminación, eliminándose tras dicha fecha.

12. Notificaciones sobre Operativa. Sin perjuicio de cualquier disposición en contrario en el Acuerdo, MicroStrategy informará al Cliente sobre aspectos del Servicio MCE mediante una comunicación general publicada en la página de inicio de sesión del Servicio MCE. Dichas notificaciones se darán por realizadas la primera vez que el Cliente (o cualquiera de sus Usuarios Nominales) inicien una sesión del Servicio MCE tras haberse publicado la comunicación. Las comunicaciones efectuadas bajo la política del Servicio MCE se efectuarán conforme a las condiciones de la política.

V. CONDICIONES DE SERVICIO

Las condiciones de esta Sección V (“Condiciones de Servicio”) se refieren exclusivamente a la prestación de los Servicios de Soporte Técnico, Educación y Consultoría.

1. **Tipos de Tarifa.** Cada tipo de Servicio adquirido bajo estas Condiciones de Servicio se prestará de acuerdo a uno de los siguientes tipos de tarifa.

- (a) **Suscripción Anual.** Los Servicios prestados bajo el tipo de tarifa de “Suscripción Anual” se indicarán en la orden con un intervalo “Anual” a un precio fijo anual. MicroStrategy prestará estos Servicios al Cliente durante un plazo de doce (12) meses a partir de la fecha de entrada en vigor de la orden, salvo lo establecido a continuación en contrario. Los Servicios de Suscripción Anual se pagarán por adelantado luego de la firma de la orden y se renovarán tal y como se dispone más adelante en estas Condiciones de Servicio.
- (b) **Por horas.** Los Servicios prestados bajo el tipo de tarifa “Por Horas” se indicarán en la orden con un intervalo de “Proyecto” a una tarifa horaria por un número estimado de horas. MicroStrategy prestará dichos Servicios a petición del Cliente en base a tiempo y materiales durante el periodo de doce (12) meses que comienza en la fecha de entrada en vigor de la orden; el número de horas que MicroStrategy preste podrá variar respecto del número de horas estimado que aparece en la orden. Con fines aclaratorios, estos tipos de Servicios no se prestan a precio fijo y MicroStrategy no garantiza la finalización de entregables en un número determinado de horas. Si las partes prevén que el número de horas necesarias excederán del número de horas estimado en la orden, MicroStrategy solicitará la aprobación del Cliente para exceder el número estimado de horas, y no prestará dichas horas adicionales hasta recibir su aprobación, la cual podrá enviarse por email o mediante una orden de cambio firmada. MicroStrategy facturará periódicamente al Cliente por las horas prestadas y los gastos incurridos en la prestación de los Servicios.
- (c) **Por Horas Prepagadas.** Los Servicios prestados bajo el tipo de tarifa “Por Horas Prepagadas” se indicarán en la orden con un intervalo “Anual” y tarifa horaria para un número determinado de horas. Los Servicios por Horas Prepagadas se pagarán por adelantado y facturarán tras la firma de una orden según el número total de horas que se indiquen en la orden. Se prestarán estos Servicios a pedido del Cliente en base a tiempo y materiales hasta el número de horas especificadas en la orden; las horas que no se utilicen en el plazo de doce (12) meses a partir de la fecha de entrada en vigor de la orden vencerán. MicroStrategy facturará al Cliente por Servicios prestados por encima de las horas indicadas a la tarifa Por Horas Prepagadas que aparece en la orden; asimismo se facturarán al Cliente periódicamente los gastos incurridos en la prestación de los Servicios.

2. Soporte Técnico.

- (a) **Niveles de Prestación de Soporte Técnico.** MicroStrategy ofrece cuatro (4) niveles de prestación de Servicios de Soporte Técnico – Soporte Standard, Soporte Extended, Soporte Premier y Soporte Elite- cada uno de los cuales se presta de acuerdo con lo estipulado y descrito en la Política de Soporte Técnico. MicroStrategy prestará al Cliente el nivel de Servicios de Soporte Técnico especificado en la orden. Cada

una de estas ofertas de soporte se presta en base a un coste de Suscripción Anual.

- (b) **Enlaces de Soporte.** El Cliente podrá nombrar un número determinado de Enlaces de Soporte (tal y como se define en la Política de Soporte Técnico) para cada uno de sus DSIs según el nivel de Servicios de Soporte Técnico que haya adquirido. Asimismo, podrá adquirir Enlaces de Soporte adicionales pagando una Suscripción Anual.
- (c) **Soporte Enterprise.** Como parte de su suscripción de Servicios de Soporte Técnico, El Cliente puede ser elegible para recibir cierto servicio de “Soporte Enterprise”, tal y como se describe en la Política de Soporte Técnico. Además, el Cliente podrá adquirir Soporte Enterprise adicional mediante una orden a pagar en base a una tarifa Por Horas Prepagadas.
- (d) **Términos Adicionales de Soporte Técnico.** Cada orden de licencias perpetuas de Producto indicará la tarifa correspondiente a los Servicios de Soporte Técnico Standard para un periodo de doce (12) meses a partir de la fecha de entrega de dichos Productos; esta tarifa se calculará como un porcentaje del precio de licenciamiento detallado en la orden. Salvo si la orden estipulara lo contrario, (a) al vencimiento del plazo anual de suscripción inicial el Cliente podrá renovar los Servicios de Soporte Técnico Standard para dichas licencias de Producto por plazos anuales subsiguientes de suscripción, cada uno a una tarifa anual de suscripción igual a la del año anterior incrementada por el mayor valor entre el IPC o el 5%; y (b) el Cliente acuerda renovar los Servicios de Soporte Técnico Standard a menos que informe a MicroStrategy con al menos noventa (90) días de antelación al vencimiento del plazo de suscripción en vigor en aquel momento de su intención de no renovar los Servicios de Soporte Técnico de todas sus licencias de Producto. Los Servicios de Soporte Técnico Standard para licencias a plazo están incluidos en la tarifa de la licencia a plazo. Para cada licencia de Producto, MicroStrategy entregará, a petición del Cliente, una Actualización sin coste alguno como parte de una suscripción de Servicios de Soporte Técnico. Las Actualizaciones no incluirán productos nuevos que MicroStrategy comercialice por separado. MicroStrategy garantiza que no reducirá materialmente el nivel de Servicios de Soporte Técnico prestados durante una suscripción activa de dichos Servicios de Soporte Técnico.

3. **Educación.** MicroStrategy ofrece Servicios de educación y capacitación bajo la modalidad de Suscripción Anual o Por Horas, tal y como se describe a continuación. Los servicios de Educación podrán adquirirse mediante una orden o por compra online. En el caso de servicios de educación adquiridos online, cualquier referencia a una orden se entenderá efectuada a la compra online, y las referencias a la “fecha de entrada en vigor de la orden” se entenderán referidas a la fecha de la compra online.

(a) Tipos de Servicios de Educación.

- (i) **Pases de Educación.** Los Pases de Educación se venden en base a una Suscripción Anual y proveen a los clientes y partners de MicroStrategy un acceso flexible a los cursos, material de educación de MicroStrategy y otros Servicios de educación, como se describe más adelante. Cada Pase de

Educación ofrece a un único individuo (“Usuario de Pase de Educación”) acceso global a clases públicas de formación con instructor (virtual o presencial) y cursos de formación auto-regulada, e incluye todas las tasas aplicables de exámenes de certificación. Existen dos tipos de Pases de Educación: el “Pase de Educación Arquitecto”, que ofrece al Usuario del Pase de Educación un acceso ilimitado a todos los cursos en directo y bajo demanda, certificaciones anuales específicas para Arquitectos y el establecimiento de un Centro de Inteligencia, y acceso a la oferta de “Expert.Now”, descrito más abajo; y un “Pase de Educación Analista” que ofrece al Usuario del Pase de Educación acceso a todos los cursos en directo y bajo demanda y certificaciones anuales específicas para Analistas. MicroStrategy informará al Cliente del vencimiento de su suscripción de Pase de Educación entre treinta (30) y noventa (90) días antes del vencimiento del plazo de suscripción vigente en aquel momento. Si el Cliente no desea renovar la suscripción al Pase de Educación, lo deberá comunicar por email a education@microstrategy.com antes del vencimiento del plazo de suscripción vigente en aquel momento; de lo contrario, la suscripción del Pase de Educación se renovará automáticamente por un periodo adicional de doce (12) meses a la tarifa vigente en aquel momento. 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 del Pase de Educación en aquel momento dejara de estar empleado por el Cliente.

(1) Pase 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 por un período de prueba de 30 días, comenzando el a fecha de registro (“Período de Prueba”). Durante el Período 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 Período 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 Período de Prueba, quedarán revocados los derechos de dichas personas a acceder a los beneficios de un Pase de Educación Arquitecto y solo podrán extenderse mediante la compra de un Pase de Educación Arquitecto.

(ii) Servicios de Formación. Los Servicios de Formación se venden Por Horas. Como parte de un contrato de “Servicios de Formación” MicroStrategy asistirá al Cliente para customizar y adaptar el material del curso y las sesiones de formación a sus estándares de aplicación, sets de datos, customizaciones y casos de uso. El Cliente reembolsará todos los gastos razonables incurridos por MicroStrategy en la prestación de estos Servicios de Formación. MicroStrategy concede al Cliente una licencia de uso del producto desarrollado como parte del contrato de Servicios de Formación para apoyar su operativa interna de negocios.

(b) Términos Adicionales de Educación.

(i) Clases Particulares Impartidas por Instructor. Por cada clase particular impartida por instructor en un emplazamiento ajeno a MicroStrategy, (a) si el instructor ha de viajar para impartir la clase, el Cliente deberá reembolsar los gastos razonables de desplazamiento del instructor y (b) si es preciso que MicroStrategy alquile un local para impartir la clase, el Cliente deberá reembolsar los gastos razonables de alquiler de local incurridos.

(ii) Material de Educación de las Clases Impartidas por Instructor. Por cada clase de educación impartida por instructor (sea pública o privada, virtual o presencial) que MicroStrategy entregue al Cliente, MicroStrategy realizará versiones electrónicas de los archivos de contenidos de las clases (“Material de Educación”); El Cliente podrá reproducir y distribuir una copia en papel del Material de Educación a cada uno de sus empleados (u otra persona designada por el Cliente) que asista a la clase. El uso por parte del Cliente del Material de Educación se limitará al uso únicamente por aquellas personas que asistan a la clase, exclusivamente a los efectos de su propia formación.

(iii) Propiedad Intelectual y Subcontratistas. MicroStrategy es propietaria de los derechos de autor de todos los materiales de educación (incluido el Material de Educación), que constituyen Información Confidencial que pertenece a MicroStrategy. Los Servicios de Educación y Formación y se prestan y entregan directamente por MicroStrategy o a través de subcontratistas. No obstante cualquier disposición en contrario contenida en cualquier acuerdo escrito entre el Cliente y MicroStrategy, si lo hubiere, el Cliente autoriza el uso de subcontratistas para prestar los Servicios de Educación y Formación.

(iv) Expert.Now. Cada Usuario de Pase de Educación que tiene acceso a un Pase de Educación Arquitecto (“Usuario de Pase de Educación Arquitecto”) recibirá acceso a “Expert.Now”, una oferta de educación de MicroStrategy que permite al usuario solicitar acceso y unirse a salas de chat de video con analistas y arquitectos de MicroStrategy (“Expertos”) durante el horario comercial normal para solicitar orientación e instrucciones personalizadas sobre las características y funcionalidades de los productos MicroStrategy. Se proporcionará acceso a Expert.Now a través del sitio de MicroStrategy Community y cualquier otra interfaz que tengamos a su disposición. La oferta Expert.Now está sujeta a la 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 de Educación Arquitecto puede programar una sesión de chat de video con un Experto durante la siguiente ventana de disponibilidad a su conveniencia. Para mayor claridad, Expert.Now es una oferta educativa y no forma parte de los Servicios de Soporte Técnico. En relación con el uso de la oferta Expert.Now, el Cliente no transferirá ni proporcionará ningún acceso a (1) Datos Protegidos (excepto los Datos Protegidos relacionados con personas de contacto del Cliente); o (2) material en violación de los derechos de privacidad de terceros; o (3) material difamatorio, o de otra manera ilegal o perjudicial; o (4) material que infringe cualquier derecho de autor, marca registrada, patente, secreto comercial u otro derecho de propiedad de cualquier entidad o individuo; o (5) virus, caballos de Troya, gusanos, bombas de tiempo, “cancelbots”, archivos corruptos o cualquier otro software o programas similares.

4. **Consultoría.** MicroStrategy ofrece Servicios de Consultoría por Horas, sea como un paquete de Servicios de consultoría o mediante un Servicio prestado por un consultor individual, tal y como se describen a continuación.

(a) Tipos de Servicios de Consultoría.

(i) Paquete de Servicios de Consultoría. Para los paquetes de servicios de consultoría, MicroStrategy realizará las tareas correspondientes que se describen a continuación a petición el Cliente cobradas por horas a una tarifa única combinada independientemente del/de los consultor/es que MicroStrategy emplee para prestar los Servicios. Para estos paquetes, MicroStrategy determinará el nivel de consultor/es que prestarán los Servicios a su entera discreción, y la ubicación desde la cual se prestarán los Servicios (sea presencial o remotamente desde el Centro Global de Prestación offshore de MicroStrategy).

(1) Servicios de Plataforma. Cuando se trate de un contrato de “Servicios de Plataforma”, MicroStrategy asistirá al Cliente con la arquitectura, configuración e instalación de su arquitectura de Producto; las tareas podrán consistir en el diseño de una arquitectura basada en buenas prácticas que incluya ambientes separados de desarrollo y pruebas de usuario que permitan experimentar a los usuarios un excelente rendimiento en todas las aplicaciones en horas pico, reduciendo a su vez los costes del sistema; el desarrollo de una estrategia de dimensionamiento para maximizar la eficiencia de la plataforma; configurar servicios de administración y parámetros de seguridad que incluya el aprovisionamiento de usuarios, planificación, suscripciones, monitoreo del sistema, parches OS y *backups*; y el diseño de una estrategia de actualizaciones que le permita al Cliente empezar a utilizar las innovaciones más recientes de MicroStrategy lo antes posible.

(2) Servicios de Aplicaciones. Cuando se trate de un contrato de “Servicios de Aplicaciones”, MicroStrategy asistirá al Cliente para definir, desarrollar e instalar aplicaciones *end-to-end* a nivel empresa o departamento; las tareas podrán consistir en la determinación del enfoque tecnológico y estrategia de cache óptimos para generar aplicaciones eficaces y de alto rendimiento; aprovechar un enfoque de buenas prácticas en la creación de nuevas aplicaciones, que incluye organizar talleres de usuarios, creación de *wireframes*, iteración, pruebas, documentación y tutorías para incrementar su adopción; y mejorar, optimizar o rediseñar las aplicaciones existentes para lograr una mejor experiencia de usuario, un rendimiento más rápido o una mayor funcionalidad.

(3) Servicios de Análítica. Cuando se trate de un contrato de “Servicios de Análítica”, MicroStrategy asistirá al Cliente para diseñar y configurar una capa de datos escalable, reutilizable a nivel empresa que sirva de soporte a una única versión de la verdad; entre las tareas se incluyen la configuración y optimización de conexiones a bases de datos, fuentes de big data, fuentes NoSQL y aplicaciones de empresa para acceder a datos de empresa a emplear en aplicaciones de analítica y movilidad; el diseño de una estrategia in-memory y la publicación de sets de datos de alto rendimiento para Analistas, Científicos de Datos y Desarrolladores y Arquitectos, para que puedan generar analítica, modelos

y aplicaciones de forma más rápida sobre datos fiables; y realizar pruebas de regresión, revisión de los esquemas, resolución de incidentes y la implantación de un proceso continuado de gestión de integridad de datos.

(4) Servicios de Movilidad. En el caso de un contrato de “Servicios de Movilidad”, MicroStrategy asistirá al Cliente para definir, desarrollar e instalar una arquitectura y aplicaciones móviles *end-to-end*; las tareas podrán incluir la implementación de una buena estrategia móvil en un entorno de dispositivos heterogéneo que optimice la experiencia para usuarios iOS y Android; aprovechar el enfoque basado en buenas prácticas de creación de nuevas apps para móviles, que incluye organizar talleres de usuarios, crear *wireframes*, iteración, pruebas, documentación y tutorías para incrementar la adopción; desarrollar una estrategia de caché que optimice el rendimiento y la experiencia offline de las apps; definir la estrategia óptima de instalación y requisitos de seguridad en la navegación y reglamento sectorial; y mejorar, optimizar o rediseñar las apps existentes para conseguir una mejor experiencia de usuario, un rendimiento más rápido o una mayor funcionalidad tales como funciones *write-back* o alertas móviles mediante notificaciones *push*.

(ii) Servicios de Consultor Individual. Asimismo MicroStrategy ofrece Servicios de consultor individual a distintos niveles — Specialist, Master, Expert y Fellow. Para estos Servicios de consultor individual, se llevarán a cabo las tareas correspondientes indicadas en la orden o la declaración de trabajo a coste por hora y según las tarifas por hora aplicables a cada consultor. Todos estos niveles de recursos están disponibles de forma presencial o remotamente desde el Centro Global de Prestación offshore de MicroStrategy.

(b) Términos Adicionales de Consultoría. El Cliente deberá reembolsar a MicroStrategy todos los gastos que MicroStrategy incurra en la prestación de los Servicios. MicroStrategy concede al Cliente una licencia de uso del producto de trabajo que desarrolle bajo el contrato de Servicios de consultoría para beneficio de su operativa empresarial interna.

5. **Garantía Limitada Adicional Aplicable a todas las Prestaciones de Servicio.** MicroStrategy garantiza que los empleados y contratistas de MicroStrategy prestarán los Servicios indicados en una orden conforme a los estándares y prácticas generalmente aceptadas en la industria. En caso de incumplimiento de esta garantía, el exclusivo

recurso del Cliente y la única responsabilidad de MicroStrategy consistirá en la re-prestación de los Servicios sin coste alguno para el Cliente.

ANEXO 1 – CONDICIONES ESPECIFICAS DEL TERRITORIO

Las condiciones del este Anexo1 (“Condiciones Específicas del Territorio”) reflejan ciertos requerimientos legales y operativos en cada jurisdicción en la que los Productos y Servicios de MicroStrategy son entregados. Para cada orden regida por este Acuerdo, los términos y condiciones especificados debajo correspondientes al Territorio aplicable suplementan y modifican este Acuerdo respecto de dicha orden.

1. **United States and Canada.** If the Territory is the United States or Canada, the MicroStrategy contracting entity on the order is **MicroStrategy Services Corporation**, a Delaware corporation with offices at 1850 Towers Crescent Plaza, Tysons Corner, Virginia, United States 22182, and the following terms apply:
 - (a) the Governing Law will be the laws of the Commonwealth of Virginia, United States, and controlling United States federal law; and
 - (b) any disputes, actions, claims or causes of action arising out of or in connection with this Agreement or the parties’ relationship under it will be subject to the exclusive jurisdiction of United States state and federal courts with jurisdiction over Fairfax County, Virginia, United States.
 - (c) Any Products acquired with United States Federal Government funds or intended for use within or for any United States federal agency are provided in accordance with FAR 12.212, Computer Software (October 1995), 52.227-19, Commercial Computer Software Restricted Rights (June 1987), and DFARS part 227.7202, Commercial Computer Software and Commercial Computer Software Documentation (October 1998).
 - (d) We are a federal contractor. As a result, but only if applicable, the Equal Opportunity Clauses set forth in 41 C.F.R. parts 60-1.4(a), and the employee notice found at 29 C.F.R. Part 471, Appendix A to Subpart A are incorporated by reference herein. In addition, but also only if applicable, **you will abide by the requirements of 41 CFR §§ 60-300.5(a) and 60-741.5(a). These regulations prohibit discrimination against qualified individuals on the basis of protected veteran status or disability, and require affirmative action by covered prime contractors and subcontractors to employ and advance in employment qualified protected veterans and individuals with disabilities.** This language is provided as part of our compliance with the applicable Executive orders, statutes and regulations regulated by the Department of Labor.
 - (e) References to “CPI” will be deemed to mean the latest published percentage increase in the United States Consumer Price Index-All Urban Consumers, U.S.-All items, 1982-84=100 at the time of the renewal.
2. **Argentina.** If the Territory is the Republic of Argentina, the MicroStrategy contracting entity on the order is **MicroStrategy Brasil Ltda. Sucursal Argentina**, with offices at Av. Leandro N. Alem 1134, 13th floor, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, C1001AAT, Argentina, and the following terms apply:
 - (a) the Governing Law will be the laws of the Republic of Argentina; and
 - (b) any disputes, actions, claims or causes of action arising out of or in connection with this Agreement or the parties’ relationship under it will be subject to the exclusive jurisdiction of the courts of the City of Buenos Aires, Argentina; and
 - (c) the second sentence of the “Limitation of Liability” section of the General Terms is deleted and replaced with the following: “In no event will we or any of our affiliates and licensors be liable to you or any of your affiliates for any indirect, special, incidental, consequential, or exemplary damages, including without limitation for loss of business, loss of income, revenue, earnings, net worth or profit, loss of opportunity or damage to reputation;” and
 - (d) the “Orders and Payment” section of the General Terms is deleted and replaced with the following: “You will be invoiced upon execution of and according to the terms of an order. All fees due to us will be payable in full thirty (30) days from the date of receipt of the invoice and will be deemed overdue if they remain unpaid thereafter. Any dispute to an invoice must be raised within thirty (30) days from the date of invoice or the invoice will be deemed correct. Any amounts which remain unpaid after the due date will be subject to a late charge equal to the then-current interest rate of Banco De La Nación Argentina for discounted commercial paper transactions (tasa activa para operaciones de descuento de documentos), accruing monthly from the due date until such amount is paid. All fees are due to us in the currency listed on an order; notwithstanding the foregoing, if an order includes fees listed in the currency of legal tender in the United States of America (“Dollars”), such fees must be paid in Dollars or their equivalent in Argentinian Pesos, at the sell rate of the Dollar published by Banco De La Nación Argentina on the day prior to the date of effective payment. Fees listed on an order do not include V.A.T. If a stamp tax applies to an order, fifty percent (50%) of such tax will be borne by us and the remaining fifty percent (50%) will be borne by you. We will pay the full amount of the applicable tax to the corresponding agencies and will subsequently invoice you for the portion of the tax you are responsible for. Except as otherwise noted, all orders are firm and not subject to cancellation, return, refund or offset by you”; and
 - (e) the second sentence of the “Notices” section of the General Terms is deleted and replaced with the following: “You will provide notices to: MicroStrategy Brasil Ltda. Sucursal Argentina, Attention: Legal Representative, Av. Leandro N. Alem 1134, piso 13, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, C1001AAT, Argentina; email: crequest@microstrategy.com;” and
 - (f) the “Additional Limited Warranties and Remedies” sections of the Enterprise Platform License Terms and Cloud Platform License Terms are amended by changing the warranty period in each section from “six (6) months” to “twelve (12) months;” and
 - (g) Section 5 of the “Enterprise Platform License Terms,” Section 5 of the “Cloud Platform License Terms,” and Section 6 of the “MicroStrategy Cloud Environment Service Terms” are inapplicable; and
 - (h) the definition of CPI in the Agreement is inapplicable and subsection (a) of the “Additional Technical Support Terms” section of the Services Terms is deleted and replaced with the following: “(a) upon expiration of the initial annual subscription term, you have the option to renew Standard Technical Support Services on those Product licenses for subsequent annual subscription terms, each at an annual fee equal to the prior annual subscription term fee and ...”
3. **Australia and New Zealand.** If the Territory is Australia or New Zealand, the MicroStrategy contracting entity on the order is **MicroStrategy Pty. Ltd.**, ABN 59 094 495 020 with offices at Level 4, 68 York Street, Sydney, NSW 2000 Australia, and the following terms apply:
 - (a) the Governing Law will be the laws of New South Wales, Australia; and
 - (b) any disputes, actions, claims or causes of action arising out of or in connection with this Agreement or the parties’ relationship under it will be subject to the exclusive jurisdiction of the courts of New South Wales, Australia; and
 - (c) references to “CPI” in the Agreement will be deemed to refer to “Australia CPI.”
4. **Belgium, The Netherlands and Luxembourg (Benelux).** If the Territory is Belgium, the Netherlands or Luxembourg, the MicroStrategy contracting entity on the order is **MicroStrategy Benelux BV, MicroStrategy Belgium BVBA**, and the following terms apply:
 - (a) the Governing Law will be the laws of the Netherlands for customers with their registered corporate address in the Netherlands and the laws of Belgium for customers with their registered corporate address in Belgium or Luxembourg; and

- (b) any disputes, actions, claims or causes of action arising out of or in connection with this Agreement or the parties' relationship under it will be subject to the exclusive jurisdiction of the courts of Amsterdam, Netherlands for customers with their registered corporate address in the Netherlands and to the exclusive jurisdiction of the courts of Brussels, Belgium for customers with their registered corporate address in Belgium or Luxembourg; and
- (c) the first sentence of the "Limitation of Liability" section of the General Terms is deleted and replaced with the following: "To the maximum extent permitted by law and except for (a) our obligations under the "Indemnification" section of this Agreement, (b) bodily injuries or death caused by us, (c) the damages resulting from a party's gross negligence, fraud or intentional misconduct, or (d) your breach of our intellectual property rights or export laws, the cumulative aggregate liability of either party and all of its affiliates to the other party and all of its affiliates related to this agreement will not exceed the greater of (i) the amount of the fees paid or payable to us in the twelve (12) months prior to the first claim made by you and (ii) EUR 300,000."; and
- (d) references to "CPI" in the Agreement will be deemed to refer to "the latest published percentage increase in local Consumer Price Index at the time of the renewal."
5. **Brazil.** If the Territory is Brazil, the MicroStrategy contracting entity on the order is **MicroStrategy Brasil Ltda.**, with offices at Rua Chedid Jafet, 222, conjunto 32C, Bloco C, Vila Olímpia, São Paulo / São Paulo, CEP: 04551-065, Brazil, and the following terms apply:
- (a) the Governing Law will be the laws of Brazil; and
- (b) any disputes, actions, claims or causes of action arising out of or in connection with this Agreement or the parties' relationship under it will be subject to the exclusive jurisdiction of the Central Court of the City of São Paulo, Brazil; and
- (c) the second sentence of the "Limitation of Liability" section of the General Terms is deleted and replaced with the following: "In no event will we or any of our affiliates or licensors be liable to you or any of your affiliates for any indirect, special, incidental, consequential, exemplary damages, or loss of profit, whether in contract, tort, or otherwise, even if we or any of our affiliates or licensors have been advised of the possibility of such damages and even if an agreed remedy fails of its essential purpose or is held unenforceable for any other reason."; and
- (d) the "Orders and Payment" section of the General Terms is deleted and replaced with the following: "Except as otherwise set forth on an order, invoices will be issued in Reais (R\$), within five (5) calendar days of the effective date of an order. All fees due to us will be payable, in full and in the currency listed on an order, thirty (30) days from the date of the invoice and will be deemed overdue if they remain unpaid thereafter. Any amounts which remain unpaid after the due date will be increased based on the variation of the IGP-M, from the due date until such amount is paid, and will be subject to a late charge equal to one percent (1%) per month, pro-rata-die. In addition to the foregoing monetary adjustment, any amounts that remain unpaid for more than ten (10) days after the due date will be increased by an additional two percent (2%) late charge. Fees on an order include all taxes for billing in São Paulo. If there are changes in the taxes or tax rates, fees will be adjusted accordingly to conform to the rates and taxes applicable on the date of the invoice. Except as otherwise noted, all orders are firm and not subject to cancellation, return, refund or offset by you."; and
- (e) the second sentence of the "Notices" section of the General Terms is deleted and replaced with the following: "You will provide notices to: MicroStrategy Brasil Ltda., Attention: Legal Representative, at Rua Chedid Jafet, 222, conjunto 32C, Bloco C, Vila Olímpia, São Paulo / São Paulo, CEP: 04551-065, Brazil; email: crequest@microstrategy.com"; and
- (f) the "Additional Limited Warranties and Remedies" sections of the Enterprise Platform License Terms and Cloud Platform License Terms are amended by changing the warranty period in each section from "six (6) months" to "three (3) months;" and
- (g) the definition of CPI in the Agreement is inapplicable and subsection (a) of the "Additional Technical Support Terms" section of the Services Terms is deleted and replaced with the following: "(a) upon expiration of the initial annual subscription term, you have the option to renew standard Technical Support Services on those Product licenses for subsequent annual subscription terms, each at an annual fee equal to the prior annual subscription term fee increased by the "IGP-M", or, in its absence, the official index that best reflects the inflation of the prior period and ..."
6. **China.** If the Territory is China, the MicroStrategy contracting entity on the order is **MicroStrategy Singapore Pte. Ltd.**, with offices at 1 Harbourfront Avenue, Keppel Bay Tower, #03-02, Singapore 098632, and the following terms apply:
- (a) The Governing Law will be the laws of Singapore; and
- (b) any disputes, actions, claims or causes of action arising out of or in connection with this Agreement or the parties' relationship under it will be subject to the exclusive jurisdictions of the courts of Singapore; and
- (c) in the event of a conflict between the English-language version and the Chinese-language version of this Agreement, or between the English-language version and the Chinese-language version of an order, the English-language version will prevail; and
- (d) references to "CPI" in the Agreement will be deemed to refer to "China CPI."
7. **France.** If the Territory is France, the MicroStrategy contracting entity on the order is **MicroStrategy France SARL**, with offices at Tour Atlantique, 1, Place de la Pyramide, La Défense 9, 92911 Paris La Défense, France, and the following terms apply:
- (a) The Governing Law will be the laws of France; and
- (b) any disputes, actions, claims or causes of action arising out of or in connection with this Agreement or the parties' relationship under it will be subject to the exclusive jurisdiction of the Courts of the Paris Court of Appeal; and
- (c) the first sentence of the "Limitation of Liability" section of the General Terms is deleted and replaced with the following: "To the maximum extent permitted by law and except for (a) our obligations under the "Indemnification" section of this Agreement, (b) damages resulting from your breach of our intellectual property rights, (c) damages resulting from fraud, gross negligence or willful misconduct of any party, or (d) bodily injury or death caused by the negligence of a party, the cumulative aggregate liability of either party and all of its affiliates to the other party and all of its affiliates related to this Agreement will not exceed the greater of (i) the amount of the fees paid or payable to us in the twelve (12) months prior to the first claim made by you and (ii) EUR 300,000."; and
- (d) the "Additional Limited Warranties and Remedies" sections of the Enterprise Platform License Terms and Cloud Platform License Terms are amended by changing the warranty period in each section from "six (6) months" to "nine (9) months;" and
- (e) references to "CPI" will be deemed to refer to the "Syntec index" which will be calculated using the following formula: $P = (P0 \times S1) / S0$, in which P is the revised price, P0 is the fixed price of the order, S0 is the last Syntec index published at the time of the signature of the order and S1 is the latest Syntec index published on the date of the revision.
8. **Germany, Austria and Switzerland (DACH).** If the Territory is Germany, the MicroStrategy contracting entity on the order is **MicroStrategy Deutschland GmbH**, with offices at Gustav-Heinemann-Ufer 56, 50968 Cologne, Germany. If the Territory is Austria, the MicroStrategy contracting entity on the order is **MicroStrategy Austria GmbH**, with offices at Regus Business Center Twin Tower, Wienerbergstrasse 11, 1100 Wien. If the Territory is Switzerland, the MicroStrategy contracting entity on the order is

MicroStrategy Switzerland GmbH, with offices at c/o Rödl & Partner AG, Flurstraße 55, 8048 Zürich. The following terms will apply for each of Germany, Austria and Switzerland:

- (a) If your contractual partner is MicroStrategy Deutschland GmbH, the Governing Law will be the laws of the Federal Republic of Germany; if your contractual partner is MicroStrategy Austria GmbH, the Governing Law will be the laws of Austria; if your contractual partner is MicroStrategy Switzerland GmbH, the Governing Law will be the laws of Switzerland;
 - (b) any disputes, actions, claims or causes of action arising out of or in connection with this Agreement or the parties' relationship under it will be subject to the exclusive jurisdictions of (i) the ordinary courts of Cologne, Germany, if your contractual partner is MicroStrategy Deutschland GmbH; (ii) the courts of Vienna, if your contractual partner is MicroStrategy Austria GmbH, and (iii) the courts of Zurich, if your contractual partner is MicroStrategy Switzerland GmbH;
 - (c) the third sentence of the "Term and Termination" section of the General Terms is deleted and replaced as follows: "We may terminate this Agreement, any order or Product license upon prior written notice (a) if you breach a material provision of this Agreement and fail to cure such breach within thirty (30) days following such notice, (b) as provided in the "Indemnification" section of these General Terms or the applicable "Additional Limited Warranties and Remedies" section of this Agreement or (c) if a direct or indirect competitor of us gains direct or indirect control or dominant influence over you";
 - (d) the first sentence of the "Limitation of Liability" section of the General Terms is deleted and replaced with the following: "To the maximum extent permitted by law and except for (a) our obligations under the "Indemnification" section of this Agreement, (b) bodily injuries or death caused by us, (c) the damages resulting from a party's gross negligence, fraud or intentional misconduct, (d) your breach of our intellectual property rights or (e) any damage that falls under the Product Liability Act ("Produkthaftungsgesetz" or "Produktehaftpflichtgesetz," for Switzerland), the cumulative aggregate liability of either party and all of its affiliates to the other party and all of its affiliates related to this Agreement will not exceed the greater of (i) the amount of the fees paid or payable to us in the twelve (12) months prior to the first claim made by you and (ii) EUR 300,000.";
 - (e) The "Additional Limited Warranties and Remedies" section of the Enterprise Platform License Terms and the Cloud Platform License Terms is deleted and replaced with the following: "We warrant that for a period of one (1) year from the date of an order ("Warranty Period") each Product listed on the order and Updates delivered for the Products during the Warranty Period will conform to the technical specifications set forth in the Documentation. For any breach of warranty set forth above, we shall remedy the breach by correcting the defect or replacing the defected Product. In case we are unable within a reasonable period of time to remedy the breach, you may request a reduction of the fees paid for the defected Product ("Minderung") or rescind the contract ("Rücktritt"). You may not rescind the contract if the defect is not material. Furthermore, you can claim damages ("Schadensersatz") from us in accordance with the Limitation of Liability section of the General Terms. Defects shall be notified to us in writing, the notice containing details of the error symptoms, to the extent possible evidenced by written documentation. The notice shall enable us to reproduce the error or defect.";
 - (f) references to "CPI" in the Agreement will be deemed to refer to the respective German, Austrian or Swiss CPI.
9. **Israel.** If the Territory is Israel, the MicroStrategy contracting entity on the order is MicroStrategy Israel Ltd, registered in Israel, with company number 515761740, whose registered office is at 58 Harakevet St., Tel Aviv 6777016 Attn: Barnea & Co. Law Offices, and the following terms apply:
- (a) the Governing Law will be the laws of England and Wales; and

- (b) any disputes, actions, claims or causes of action arising out of or in connection with this Agreement or the parties' relationship under it will be subject to the exclusive jurisdiction of the courts of England and Wales; and
- (c) the second sentence of the "Data Protection" section of the General Terms is deleted and replaced with the following: "We have implemented appropriate technical, organizational, and security measures designed to safeguard and protect Protected Data provided by you to us and we may access, use and transfer such Protected Data to our affiliates and third parties (including those located outside of the European Economic Area and Israel) only for the purposes of fulfilling our obligations and exercising our rights, providing information to you and complying with our legal and auditing requirements.";
- (d) references to "CPI" in the Agreement will be deemed to refer to the Consumer Price Index for the United Kingdom for the previous 12 months.

10. **Italia.** Se il Territorio è l'Italia, l'entità contraente di MicroStrategy indicata nell'ordine è **MicroStrategy Italy S.r.l.**, con sede a Milano (20122), in Corso Italia 13, Italy, C.F./P.IVA 12313340155, e saranno applicati i termini qui di seguito indicati:

- (a) La legge applicabile sarà la legge italiana; e
- (b) Qualsiasi controversia, azione, pretesa o causa derivante da o occasionata in relazione al presente Accordo o dal rapporto giudico instauratosi tra le parti sarà di competenza del Tribunale di Milano; e
- (c) Il secondo periodo della sezione "Comunicazioni" delle Condizioni Generali è cancellato e sostituito come segue: "Il Cliente darà notifica scritta a MicroStrategy a: MicroStrategy Italy S.r.l., Sede Legale, Corso Italia 13, 20122 Milano, Italia, email: crequest@microstrategy.com.";
- (d) Con riferimento a "CPI" nell'Accordo si intende riferirsi a "CPI Italia".

11. **Japan.** If the Territory is Japan, the MicroStrategy contracting entity on the order is **MicroStrategy Japan Inc.**, with offices at Shin-Hanzomon Bldg, 2nd Floor, 13-1 Ichiban-cho, Chiyoda-ku, Tokyo 102-0082, Japan and the following terms apply:

- (a) the Governing Law will be the law of Japan; and
- (b) any disputes, actions, claims or causes of action arising out of or in connection with this Agreement or the parties' relationship under it will be subject to the exclusive jurisdiction of the courts of Japan; and
- (c) in the event of a conflict between the English-language version and the Japanese-language version of this Agreement, or between the English-language version and the Japanese-language version of an order, the English-language version will prevail; and
- (d) references to "CPI" in the Agreement will be deemed to refer to "Japan CPI."

12. **Korea.** If the Territory is Korea, the MicroStrategy contracting entity on the order is **MicroStrategy Korea Co., Ltd.**, with offices at 3F, LG Twintel II Building, 157-3 Samsung-Dong, Kangnam-Gu, Seoul 135-090, Korea and the following terms apply:

- (a) the Governing Law will be the laws of Korea; and
- (b) any disputes, actions, claims or causes of action arising out of or in connection with this Agreement or the parties' relationship under it will be subject to the exclusive jurisdiction of Seoul Central District Court in Korea; and
- (c) in the event of a conflict between the English-language version and the Korean-language version of this Agreement, or between the English-language version and the Korean-language version of an order, the English-language version will prevail; and
- (d) references to "CPI" in the Agreement will be deemed to refer to "Korea CPI."

13. **Mexico (and other Territories).** If the Territory is Mexico, Colombia, Uruguay, Bolivia, Paraguay, Peru, Ecuador or any country located in Central America, the MicroStrategy contracting entity on the order is

MicroStrategy Mexico S. de R.L. de C.V., with offices at Javier Barros Sierra #495, Piso 2 Oficina 154 Col. Desarrollo Santa Fe, Álvaro Obregón Ciudad de Mexico, CP 01376 Mexico, and the following terms apply:

- (a) the Governing Law will be the laws of Mexico;
- (b) any disputes, actions, claims or causes of action arising out of or in connection with this Agreement or the parties' relationship under it will be subject to the exclusive jurisdiction of the courts of the City of Mexico D.F.; and
- (c) the second sentence of the "Limitation of Liability" section of the General Terms is deleted and replaced with the following: "In no event will we or any of our affiliates and licensors be liable to you or any of your affiliates for any indirect, special, incidental, consequential, or exemplary damages, including without limitation for loss of business, loss of income, revenue, earnings, net worth or profit, loss of opportunity or damage to reputation"; and
- (d) the "Orders and Payment" section of the General Terms is deleted and replaced with the following: "You will be invoiced upon execution of and according to the terms of an order. All fees due to us will be payable in full thirty (30) days from the date of the invoice and will be deemed overdue if they remain unpaid thereafter. Any dispute to an invoice must be raised within thirty (30) days from the date of invoice or the invoice will be deemed correct. Any amounts which remain unpaid after the due date will be subject to a late charge equal to three and one-half percent (3.5%) per month from the due date until such amount is paid. All fees are due to us in the currency listed on an order; notwithstanding the foregoing, if an order includes fees listed in the currency of legal tender in the United States of America ("Dollars"), such fees must be paid in Dollars or their equivalent in Mexican Pesos, at the sell rate of the Dollar published by Diario Oficial de la Federación on the day prior to the date of effective payment. Fees listed on an order do not include V.A.T. Except as otherwise noted, all orders are firm and not subject to cancellation, return, refund or offset by you."; and
- (e) the second sentence of the "Notices" section of the General Terms is deleted and replaced with the following: "You will provide notices to: MicroStrategy Mexico S. de R.L. de C.V., Attention: Legal Representative, Javier Barros Sierra 495, Piso 2 Oficina 104 Col. Desarrollo Santa Fe, Álvaro Obregón Ciudad de Mexico, Mexico CP 01376; email: crequest@microstrategy.com"; and
- (f) the "Additional Limited Warranties and Remedies" sections of the Enterprise Platform License Terms and Cloud Platform License Terms are amended by changing the warranty period in each section from "six (6) months" to "ninety (90) days."; and
- (g) the following language is added after the second sentence of the "Education Passes" subsection of the Services Terms, without otherwise modifying the rest of such "Education Passes" subsection: "Notwithstanding anything to the contrary, Education Pass subscriptions do not include access to any form of MicroStrategy training offered by third parties that have been authorized to provide such training under our MicroStrategy Authorized Training Center program."

14. Poland. If the Territory is Poland, the MicroStrategy contracting entity on the order is **MicroStrategy Poland sp. z o.o.** with offices at Przyokopowa 31, 01-208 Warsaw, Poland and the following terms apply:

- (a) the Governing Law will be the laws of Republic of Poland; and
- (b) any disputes, actions, claims or causes of action arising out of or in connection with this Agreement or the parties' relationship under it will be subject to the exclusive jurisdiction of the courts of Warsaw; and
- (c) The "Limitation of Liability" section of the General Terms is deleted and replaced with the following: "TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY LAW AND EXCEPT FOR A) OUR OBLIGATIONS UNDER THE "INDEMNIFICATION"

SECTION OF THIS AGREEMENT, B) BODILY INJURIES OR DEATH CAUSED BY US; C) FOR THE DAMAGES RESULTING FROM A PARTY'S GROSS NEGLIGENCE, FRAUD OR INTENTIONAL MISCONDUCT, OR D) YOUR BREACH OF OUR INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS OR EXPORT LAWS, THE CUMULATIVE AGGREGATE LIABILITY OF EITHER PARTY AND ALL OF ITS AFFILIATES TO THE OTHER PARTY AND ALL OF ITS AFFILIATES RELATED TO THIS AGREEMENT WILL NOT EXCEED THE GREATER OF A) THE AMOUNT OF THE FEES PAID OR PAYABLE TO US IN THE TWELVE (12) MONTHS PRIOR TO THE FIRST CLAIM MADE BY YOU AND B) GBP 300,000. IN NO EVENT WILL A PARTY AND ANY OF ITS AFFILIATES BE LIABLE TO THE OTHER PARTY AND ITS AFFILIATES FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, INCIDENTAL, CONSEQUENTIAL, OR EXEMPLARY DAMAGES, WHETHER IN CONTRACT, TORT, OR OTHERWISE, EVEN IF EITHER PARTY AND ANY OF ITS AFFILIATES HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES AND EVEN IF AN AGREED REMEDY FAILS OF ITS ESSENTIAL PURPOSE OR IS HELD UNENFORCEABLE FOR ANY OTHER REASON."; and

- (d) references to "CPI" in the Agreement will be deemed to refer to "Republic of Poland CPI."

15. Portugal. If the Territory is Portugal, the MicroStrategy contracting entity on the order is **MicroStrategy Portugal, Sociedade Unipessoal, Lda**, with offices at Avenida da República, 50, 2nd floor, office 202, 1050-196 Lisboa, Portugal, and the following terms apply:

- (a) the Governing Law will be the laws of Portugal; and
- (b) any disputes, actions, claims or causes of action arising out of or in connection with this Agreement or the parties' relationship under it will be subject to the exclusive jurisdiction of the courts of the City of Lisbon, Portugal; and
- (c) the "Limitation of Liability" section of the General Terms is deleted and replaced with the following: "Except for our obligations under the "Indemnification" section of this Agreement, damages resulting from your breach of our intellectual property rights, damages resulting from a party's intentional misconduct or gross negligence, and bodily injuries, death or property damages caused by the negligence of a party, the cumulative aggregate liability of each party and all of its affiliates to the other party and all of its affiliates related to this Agreement will not exceed the greater of (a) the amount of the fees paid or payable to us in the twelve (12) months prior to the first claim made by you and (b) EUR 300,000. In no event will either party or any of its affiliates be liable for any indirect or unforeseeable damages, or for loss of business, loss of income, loss of revenue or earnings, loss of net worth or profit, loss of opportunity or damage to reputation."; and
- (d) the fourth, fifth and sixth sentences of the "Orders and Payment" section of the General Terms are deleted and replaced with the following: "If any undisputed invoice governed by this Agreement, remains unpaid for thirty (30) or more days after it is due, we may, without limiting our other rights and remedies, suspend technical support services until such amounts are paid in full. In addition, any amounts which remain unpaid after the due date will be subject to the applicable legal interest rates, from the due date until such amount is paid."; and
- (e) the second sentence of the "Notices" section of the General Terms is deleted and replaced with the following: "You will provide notices to: MicroStrategy Portugal, Sociedade Unipessoal LDA, Attention: Legal Representative, at Regus Lisboa, Avenida da República, 50 1050-196 Lisboa, Portugal; email: crequest@microstrategy.com"; and
- (f) the following is added as the last sentence to the "Assignment" section of the General Terms: "Unless expressly stated in this Agreement, nothing in this Agreement confers or is intended to confer any rights to third parties under the terms of the Copyright Code."; and

- (g) the “Additional Limited Warranties and Remedies” sections of the Enterprise Platform License Terms and Cloud Platform License Terms are amended by changing the warranty period in each section from “six (6) months” to “twelve (12) months;” and
- (h) subsection (b) of the “Additional Limited Warranties and Remedies” section of the Enterprise Platform License Terms is deleted; and
- (i) references to “CPI” in the Agreement will be deemed to refer to “Portugal CPI” (Índice de Preço ao Consumidor).
- 16. Singapore (and other ASEAN countries), India and Pakistan.** If the Territory is Singapore or any other ASEAN country, India or Pakistan, the MicroStrategy contracting entity on the order is **MicroStrategy Singapore Pte. Ltd.**, with offices at 1 Harbourfront Avenue, #03-02 Keppel Bay Tower, Singapore 098632 and the following terms apply:
- (a) the Governing Law will be the laws of Singapore; and
- (b) any disputes, actions, claims or causes of action arising out of or in connection with this Agreement or the parties’ relationship under it will be subject to the exclusive jurisdiction of the courts of Singapore; and
- (c) references to “CPI” in the Agreement will be deemed to refer to “Singapore CPI.”
- 17. South Africa.** If the Territory is South Africa, the MicroStrategy contracting entity on the order is **MicroStrategy South Africa (Proprietary) Limited**, whose registered office is at 1st Floor, Building 6, Parc Nicol Office Park, 3001 William Nicol Drive, Bryanston, Johannesburg, Gauteng, South Africa, and the following terms apply:
- (a) the Governing Law will be the laws of South Africa; and
- (b) any disputes, actions, claims or causes of action arising out of or in connection with this Agreement or the parties’ relationship under it will be subject to the exclusive jurisdiction of the courts of High Court of South Africa; and
- (c) the first sentence of the second paragraph of the “Data Protection” section of the General Terms is deleted and replaced with the following: “We have implemented appropriate technical, organizational, and security measures designed to safeguard and protect Protected Data provided by you to us and we may access, use and transfer such Protected Data to our affiliates and third parties (including those located outside of the European Economic Area and South Africa) only for the purposes of fulfilling our obligations and exercising our rights, providing information to you and complying with our legal and auditing requirements.”; and
- (d) references to “CPI” in the Agreement will be deemed to refer to the Consumer Price Index for South Africa for the previous 12 months.
- 18. Spain.** If the Territory is Spain, the MicroStrategy contracting entity on the order is **MicroStrategy Iberica, S.L.U.**, with offices at Plaza Pablo Ruiz Picasso 1, Torre Picasso, Planta 15, 28020 Madrid, Spain, with tax identification number B-60536646, and the following terms apply:
- (a) the Governing Law will be the laws of Spain; and
- (b) any disputes, actions, claims or causes of action arising out of or in connection with this Agreement or the parties’ relationship under it will be subject to the exclusive jurisdiction of the courts of the City of Madrid, Spain; and
- (c) the “Limitation of Liability” section of the General Terms is deleted and replaced with the following: “Except for our obligations under the “Indemnification” section of this agreement, damages resulting from your breach of our intellectual property rights, damages resulting from a party’s intentional misconduct or gross negligence, and bodily injuries, death or property damages caused by the negligence of a party, the cumulative aggregate liability of each party and all of its affiliates to the other party and all of its affiliates related to this Agreement will not exceed the greater of (a) the amount of the fees paid or payable to us in the twelve (12) months prior to the first claim made by you and (b) EUR 300,000. In no event will either party or any of its affiliates be liable for any indirect or unforeseeable damages, or for loss of business, loss of income, loss of revenue or earnings, loss of net worth or profit, loss of opportunity or damage to reputation.”; and
- (d) the fourth and fifth sentences of the “Orders and Payment” section of the General Terms are deleted; and
- (e) the second sentence of the “Notices” section of the General Terms is deleted and replaced with the following: “You will provide notices to: MicroStrategy Iberica, S.L.U. Attention: Legal Department, at Plaza Pablo Ruiz Picasso, Torre Picasso Planta 15, 28020 Madrid, Spain; email: crequest@microstrategy.com”; and
- (f) the “Additional Limited Warranties and Remedies” sections of the Enterprise Platform License Terms and Cloud Platform License Terms are amended by changing the warranty period in each section from “six (6) months” to “twelve (12) months;” and
- (g) references to “CPI” in the Agreement will be deemed to refer to “Spain CPI” as published by the National Statistics Institute of Spain (*Instituto Nacional de Estadística* de España) for the relevant period.
- 19. Sweden and Denmark.** If the Territory is Sweden the MicroStrategy contracting entity on the order is **MicroStrategy Sweden AB** with offices at 4 Stureplan, 114 35 Stockholm, Sweden. If the Territory is Denmark, the MicroStrategy contracting entity on the order is **MicroStrategy Denmark ApS** with offices at 2 Axeltorv, c/o Gorrissen Federspiel, 1609 København V, Denmark. The following terms apply for each of Sweden and Denmark:
- (a) if the MicroStrategy contracting entity is MicroStrategy Sweden AB, the Governing Law will be the laws of Sweden ; if the MicroStrategy contracting entity is MicroStrategy Denmark ApS, the Governing Law will be the laws of Denmark; and
- (b) any disputes, actions, claims or causes of action arising out of or in connection with this Agreement or the parties’ relationship under it will be subject to the exclusive jurisdictions of (i) the Maritime and Commercial Court of Stockholm, if the MicroStrategy contracting entity is MicroStrategy Sweden AB; or (ii) the Maritime and Commercial Court of Copenhagen, if the MicroStrategy contracting entity is MicroStrategy Denmark ApS;
- (c) The following sentence is added at the beginning of the “Term and termination” section of the General Terms: “This Agreement shall be for an indefinite term unless terminated by a party in accordance with the provisions of this Agreement.”
- (d) references to “CPI” in the Agreement will be deemed to refer to “local CPI.”
- 20. Taiwan.** If the Territory is Taiwan, the MicroStrategy contracting entity on the order is **MicroStrategy Singapore Pte. Ltd.**, with offices at 1 Harbourfront Avenue, Keppel Bay Tower, #03-02, Singapore 098632, and the following terms apply:
- (a) The Governing Law will be the Law of Singapore; and
- (b) any disputes, actions, claims or causes of action arising out of or in connection with this Agreement or the parties’ relationship under it will be subject to the exclusive jurisdictions of the courts of Singapore; and
- (c) in the event of a conflict between the English-language version and the Chinese-language version of this Agreement, or between the English-language version and the Chinese-language version of an order, the English-language version will prevail; and
- (d) references to “CPI” shall refer to “China CPI.”
- 21. United Arab Emirates (Middle East).** If the Territory is the United Arab Emirates, the MicroStrategy contracting entity on the order is **MicroStrategy Middle East FZ-LLC**, a Free Zone Limited Liability Company, registered in the Emirate of Dubai, with company number 21051, whose registered office is at Dubai Internet City, Building 11 Floor 4 Office No. 401 - 404, 420, Dubai, United Arab Emirates, and the following terms apply:
- (a) the Governing Law will be the laws of England and Wales; and

- (b) any disputes, actions, claims or causes of action arising out of or in connection with this Agreement or the parties' relationship under it will be subject to the exclusive jurisdiction of the courts of England and Wales; and
- (c) the first sentence of the "Limitation of Liability" section of the General Terms is deleted and replaced with the following: "To the maximum extent permitted by law and except for (a) our obligations under the "Indemnification" section, (b) bodily injuries or death caused by us, (c) the damages resulting from one of the party's gross negligence, fraud or intentional misconduct, or (d) your breach of our intellectual property rights or export laws, the cumulative aggregate liability of either party and all of its affiliates to the other party and all of its affiliates related to this agreement will not exceed the greater of (i) the amount of the fees paid or payable to us in the twelve (12) months prior to the first claim made by you and (ii) US\$ 300,000."; and
- (d) the third sentence of the "Data Protection" section of the General Terms is deleted and replaced with the following: "We have implemented appropriate technical, organizational, and security measures designed to safeguard and protect Protected Data provided by you to us and we may access, use and transfer such Protected Data to our affiliates and third parties (including those located outside of the European Economic Area and the United Arab Emirates) only for the purposes of fulfilling our obligations and exercising our rights, providing information to you and complying with our legal and auditing requirements."; and
- (e) the following is added as the last sentence to the "Assignment" section of the General Terms: "Unless expressly stated in this Agreement, nothing in this Agreement confers or is intended to confer any rights to any person not a party to this Agreement pursuant to the Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999."; and
- (f) references to "CPI" in the Agreement will be deemed to refer to the Consumer Price Index for the United Kingdom for the previous 12 months.

22. **United Kingdom (and other Territories).** If the Territory is a country located in the United Kingdom, Greece, Serbia, Slovakia, Hungary, Ireland, Slovenia, Belarus, Russia, Macedonia, Bulgaria, Estonia, Croatia, Norway, , Chile, or any other country not otherwise provided for in this Schedule 1, the MicroStrategy contracting entity on the order is **MicroStrategy Limited**, an entity under registered number 02980957 with offices at Chiswick Park, Building 4, Piano 3, 566 Chiswick High Road, Chiswick, London W4 5YE, United Kingdom, and the following terms apply:

- (a) the Governing Law will be the laws of England and Wales; and
- (b) any disputes, actions, claims or causes of action arising out of or in connection with this Agreement or the parties' relationship under it will be subject to the exclusive jurisdiction of the courts of England and Wales; and
- (c) the first sentence of the "Limitation of Liability" section of the General Terms is deleted and replaced with the following: "To the maximum extent permitted by law and except for (a) our obligations under the "Indemnification" section, (b) bodily injuries or death caused by us, (c) the damages resulting from one of the party's gross negligence, fraud or intentional misconduct, or (d) your breach of our intellectual property rights or export laws, the cumulative aggregate liability of either party and all of its affiliates to the other party and all of its affiliates related to this agreement will not exceed the greater of (i) the amount of the fees paid or payable to us in the twelve (12) months prior to the first claim made by you and (ii) GBP 300,000."; and
- (d) the following is added as the last sentence to the "Assignment" section of the General Terms: "Unless expressly stated in this Agreement, nothing in this Agreement confers or is intended to confer any rights to any person not a party to this Agreement pursuant to the Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999."; and

- (e) references to "CPI" in the Agreement will be deemed to refer to "UK CPI."; and
- (f) Additionally, but only if the Territory is Chile, the following language is added after the second sentence of the "Education Passes" subsection of the Services Terms, without otherwise modifying the rest of such "Education Passes" subsection: "Notwithstanding anything to the contrary, Education Pass subscriptions do not include access to any form of MicroStrategy training offered by third parties that have been authorized to provide such training under our MicroStrategy Authorized Training Center program."