

# ***NORME E PROCEDURE PER L'ASSISTENZA TECNICA***

***LINEE GUIDA PER L'INTERAZIONE CON L'ASSISTENZA TECNICA DI  
MICROSTRATEGY***

***AGGIORNAMENTO PUBBLICATO A FEBBRAIO 2021***

#### Informazioni sul copyright

Tutti i contenuti sono oggetto di Copyright 2020 di MicroStrategy Incorporated.

#### Informazioni sui marchi commerciali

Quelli che seguono sono marchi commerciali o marchi commerciali registrati di MicroStrategy Incorporated o delle sue consociate negli Stati Uniti e in altri Paesi:

MicroStrategy, MicroStrategy 2020, MicroStrategy 2019, MicroStrategy 11, MicroStrategy 10, MicroStrategy 10 Secure Enterprise, MicroStrategy 9, MicroStrategy 9s, MicroStrategy Analytics, MicroStrategy Analytics Platform, MicroStrategy Desktop, MicroStrategy Library, MicroStrategy Operations Manager, MicroStrategy Analytics Enterprise, MicroStrategy Evaluation Edition, MicroStrategy Secure Enterprise, MicroStrategy Web, MicroStrategy Mobile, MicroStrategy Server, MicroStrategy Parallel Relational In-Memory Engine (MicroStrategy PRIME), MicroStrategy MultiSource, MicroStrategy OLAP Services, MicroStrategy Intelligence Server, MicroStrategy Distribution Services, MicroStrategy Report Services, MicroStrategy Transaction Services, MicroStrategy Visual Insight, MicroStrategy Web Reporter, MicroStrategy Web Analyst, MicroStrategy Office, MicroStrategy Data Mining Services, MicroStrategy Geospatial Services, MicroStrategy Narrowcast Server, MicroStrategy Analyst, MicroStrategy Developer, MicroStrategy Web Professional, MicroStrategy Architect, MicroStrategy SDK, MicroStrategy Command Manager, MicroStrategy Enterprise Manager, MicroStrategy Object Manager, MicroStrategy Integrity Manager, MicroStrategy System Manager, MicroStrategy Analytics App, MicroStrategy Mobile App, MicroStrategy Tech Support App, MicroStrategy Mobile App Platform, MicroStrategy Cloud, MicroStrategy R Integration, Dossier, Usher, MicroStrategy Usher, Usher Badge, Usher Security, Usher Security Server, Usher Mobile, Usher Analytics, Usher Network Manager, Usher Professional, MicroStrategy Identity, MicroStrategy Badge, MicroStrategy Identity Server, MicroStrategy Identity Analytics, MicroStrategy Identity Manager, MicroStrategy Communicator, MicroStrategy Services, MicroStrategy Professional Services, MicroStrategy Consulting, MicroStrategy Customer Services, MicroStrategy Education, MicroStrategy University, MicroStrategy Managed Services, BI QuickStrike, Mobile QuickStrike, Transaction Services QuickStrike Perennial Education Pass, MicroStrategy Web Based Training (WBT), MicroStrategy World, Best in Business Intelligence, Pixel Perfect, Global Delivery Center, Direct Connect, Enterprise Grade Security For Every Business, Build Your Own Business Apps, Code-Free, Intelligent Enterprise, HyperIntelligence, HyperCard, HyperVoice, HyperVision, HyperMobile, HyperScreen, Zero-Click Intelligence, Enterprise Semantic Graph, Information Like Water, The World's Most Comprehensive Analytics Platform, The World's Most Comprehensive Analytics Platform. Period.

Altri nomi di prodotti e società qui menzionati potrebbero essere marchi commerciali dei rispettivi proprietari.

Le specifiche possono subire modifiche senza preavviso. MicroStrategy non è responsabile di eventuali errori od omissioni. MicroStrategy non rilascia alcuna garanzia e non fa alcuna promessa in merito alla disponibilità di prodotti e versioni futuri che potrebbero essere programmati o in fase di sviluppo.

# Indice

---

<b>Sezione 1. Come interagire con lo staff dell'Assistenza tecnica</b>	<b>2</b>
1.1 Referenti per l'assistenza	2
<b>Sezione 2. Risorse online per i Clienti</b>	<b>3</b>
2.1 MicroStrategy Community	3
2.2 Centro di assistenza online	3
2.3 Download dei codici delle licenze	4
2.4 Livelli di accesso	4
<b>Sezione 3. Pratiche dell'Assistenza tecnica</b>	<b>4</b>
3.1 Prima di inoltrare una richiesta di assistenza (e aprire la relativa pratica)	5
3.2 Aprire una pratica	5
3.3 Assegnazione di un livello di priorità alla pratica	6
3.4 Identificazione del problema	8
3.5 Problemi che richiedono modifiche al codice	9
3.6 Fornitura dei dati all'Assistenza tecnica di MicroStrategy	9
<b>Sezione 4. Aggiornamenti dei Prodotti</b>	<b>10</b>
4.1 Platform release	10
4.2 Aggiornamenti delle Platform release	10
4.3 Patch per Platform release	11
4.4 Richiesta di una patch	11
4.5 Durata e scadenza del supporto	11
4.6 Sospensione delle Feature release	11
<b>Sezione 5. Altre norme dell'Assistenza</b>	<b>12</b>
5.1 Rinnovo dei Servizi di Assistenza tecnica	12
5.2 Clienti con fatture non saldate	12
<b>Sezione 6. Benefit dell'Assistenza Enterprise</b>	<b>12</b>
6.1 Programma Assistenza Enterprise	12
6.2 Interazioni relative all'Assistenza Enterprise	13
6.3 Risorse dedicate addette all'Assistenza Enterprise per i piani premium	13

<b>Sezione 7. Limiti dell'Assistenza</b>	<b>13</b>
7.1 Servizi on-site	13
7.2 Personalizzazione dei Prodotti	14
7.3 Software di terze parti	14
7.4 Richieste di assistenza relative alla conformità	15
<b>Sezione 8. Assistenza ai Clienti soggetti a restrizioni</b>	<b>15</b>
8.1 Apertura di una pratica di assistenza a un Cliente soggetto a restrizioni	15
8.2 Trasferimento dei dati mediante protocollo FTP sicuro	16
<b>Sezione 9. Termini applicabili al trattamento dei dati personali</b>	<b>16</b>
9.1 Definizioni	16
9.2 Trattamento dei dati	17
9.3 Riservatezza	18
9.4 Ingaggio di Incaricati del trattamento	19
9.5 Trasferimenti internazionali	20
9.6 Sicurezza del trattamento dei dati	21
9.7 Notifica di eventuali violazioni della sicurezza	21
9.8 Audit	22
9.9 Valutazione indipendente	22
9.10 Diritti degli Interessati	22
<b>Sezione 10. Informazioni di contatto dell'Assistenza tecnica</b>	<b>23</b>
10.1 Informazioni di contatto del Centro di assistenza online (canale consigliato)	23
10.2 Informazioni di contatto dei Centri di assistenza tecnica regionali	23
10.3 Informazioni di contatto dell'Assistenza tecnica per i cloud	25
10.4 Informazioni di contatto per il rinnovo della manutenzione	25
<b>Appendice</b>	<b>26</b>
A. Livelli di Assistenza tecnica e relative caratteristiche	26
B. Confronto dei piani di Assistenza tecnica offerti	27

## Norme e procedure per l'Assistenza tecnica

Le seguenti norme e procedure costituiscono un quadro di riferimento per un rapporto produttivo con i nostri Clienti. Le norme possono essere modificate a insindacabile discrezione di MicroStrategy. MicroStrategy pubblicherà sul proprio sito web un avviso in merito a eventuali modifiche delle presenti norme e procedure (nel momento in cui le stesse iniziano ad avere efficacia).

L'Assistenza tecnica (di seguito nel testo "Servizi di Assistenza tecnica", "Servizi di Assistenza Tecnica", "Assistenza tecnica" o alternativamente "Assistenza tecnica di MicroStrategy") è disponibile per i Clienti, inclusi i partner e i rivenditori, che hanno acquistato questo servizio per i software disponibili al largo pubblico che sono offerti in licenza da MicroStrategy ("prodotti", "Prodotti" o "Prodotti MicroStrategy"). I Servizi di Assistenza tecnica includono la risposta (tramite telefono, email, o il Centro di assistenza online) ad eventuali domande relative all'uso dei software MicroStrategy, agli aggiornamenti e alla risoluzione di eventuali problemi. Soltanto i Clienti con un abbonamento all'Assistenza tecnica in corso di validità possono avvalersi di questi servizi.

Fatto salvo laddove diversamente indicato nel presente documento, i Servizi di Assistenza tecnica descritti di seguito sono inclusi nell'Assistenza tecnica Standard offerta da MicroStrategy. MicroStrategy offre, inoltre, Servizi di Assistenza tecnica premium con benefit ulteriori, descritti in modo più dettagliato nell'Appendice al presente documento.

I Servizi di Assistenza tecnica Standard includono:

<b>NUOVE VERSIONI E AGGIORNAMENTI DEL SOFTWARE</b>	I Clienti possono accedere alle versioni più recenti dei Prodotti MicroStrategy e alla relativa documentazione.
<b>COMUNICAZIONE MULTICANALE</b>	I Clienti possono contattare l'Assistenza tecnica tramite il Centro di assistenza online (opzione consigliata), telefonicamente oppure tramite email.
<b>REFERENTI PER L'ASSISTENZA NOMINATI DAL CLIENTE</b>	Il Cliente nomina determinate persone come Referenti per l'assistenza che sono autorizzati ad interagire con l'Assistenza tecnica di MicroStrategy.
<b>RISORSE ONLINE PER I CLIENTI</b>	I Clienti possono accedere 24 su 24, 7 giorni su 7, al sito web di MicroStrategy Community, contenente la nostra articolata Knowledge base, note tecniche e forum di discussione

---

## Sezione 1. Come interagire con lo staff dell'Assistenza tecnica

Per interagire con il personale dell'Assistenza tecnica tramite il Centro di assistenza online (opzione consigliata), telefono o email, bisogna essere stati designati come Referente per l'assistenza (come spiegato di seguito). Nel caso in cui la persona non sia un Referente per l'assistenza, ma desideri consultare le risorse disponibili, potrà creare un account per MicroStrategy Community per accedere al sito.

### 1.1 Referenti per l'assistenza

Interagendo con un gruppo costante di referenti, definiti "Referenti per l'assistenza", l'Assistenza tecnica di MicroStrategy può collaborare in modo più efficiente con la tua azienda. Un Referente per l'assistenza è una persona che può accedere agli aggiornamenti dei software e contattare l'Assistenza tecnica tramite il Centro di assistenza online (opzione consigliata) o alternativamente tramite email o telefono, per aprire delle pratiche o passarle ai livelli superiori.

Soltanto i Referenti per l'assistenza possono contattare l'Assistenza tecnica. I Referenti per l'assistenza manterranno la proprietà tecnica di tutti i problemi risolti con l'Assistenza tecnica di MicroStrategy. Quest'ultima interagirà con questi soggetti per tutte le comunicazioni relative alla pratica in questione.

Il numero di Referenti per l'assistenza autorizzati a contattare l'Assistenza tecnica di MicroStrategy dipende dal livello dei Servizi di Assistenza tecnica. Il livello di Assistenza tecnica del Cliente determina il numero di Referenti per l'assistenza che possono contattare l'Assistenza tecnica di MicroStrategy. Possono essere aggiunti ulteriori Referenti per l'assistenza a fronte di un corrispettivo su base annuale.

I Clienti possono richiedere la modifica dei Referenti designati fino a 6 volte all'anno. Qualora desideri sostituire un Referente per l'assistenza, il Cliente dovrà informare l'Assistenza tecnica di MicroStrategy. MicroStrategy trasferirà tutte le pratiche aperte dall'Assistenza tecnica al nuovo Referente per l'assistenza. Nel caso in cui una persona nominata Referente per l'assistenza lasci il lavoro e il Cliente non indichi un nuovo Referente per l'assistenza, potremmo chiudere tutte le pratiche aperte dal Referente per l'assistenza che ha lasciato il lavoro ed eventuali richieste inoltrate dallo stesso. Nota bene: i nuovi Referenti per l'assistenza inizieranno automaticamente a ricevere tramite email le comunicazioni importanti dell'Assistenza tecnica. I Referenti per l'assistenza sono invitati a utilizzare il Centro di assistenza online per controllare lo stato di avanzamento delle loro pratiche e aggiornarle.

Le pratiche di ciascun Referente per l'assistenza sono gestite dal Centro di assistenza regionale predefinito in cui è stato firmato il contratto di Assistenza tecnica del Cliente. I Clienti possono scegliere il Centro di assistenza regionale accessibile dai rispettivi Referenti per l'assistenza solamente effettuando l'upgrade all'Assistenza Premier o Elite (vedi l'[Appendice B](#)).

Durante la ricerca e la risoluzione dei problemi, il personale dell'Assistenza tecnica di MicroStrategy potrebbe formulare raccomandazioni per cui sono richiesti privilegi da amministratore nei progetti di MicroStrategy, che partono dal presupposto che il Referente per l'assistenza sia in possesso di un livello di sicurezza sufficiente per intervenire sui progetti MicroStrategy in questione o abbia accesso a dati potenzialmente sensibili del progetto, ad esempio le definizioni dei filtri di sicurezza. Sebbene questo non sia un requisito obbligatorio, consigliamo ai Clienti di nominare Referenti per l'assistenza muniti delle autorizzazioni necessarie per operare come amministratori del progetto MicroStrategy. Questo permette di evitare possibili contrasti rispetto alla sicurezza e di velocizzare i tempi per chiudere le pratiche.

---

## Sezione 2. Risorse online per i Clienti

Le Risorse online per i Clienti sono disponibili tramite la [MicroStrategy Community](#) 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Per accedere alle Risorse online per i Clienti, il Cliente deve creare un account per diventare un membro di MicroStrategy Community. Attraverso MicroStrategy Community, i Referenti per l'assistenza designati possono accedere ad altre risorse online, tra cui anche il Centro di assistenza. Le Risorse online per i Clienti sono accessibili usando la maggior parte dei browser web.

### 2.1 MicroStrategy Community

[MicroStrategy Community](#) è il centro da cui inviare le richieste di assistenza, controllare lo stato delle pratiche aperte, accedere alla documentazione e ai white paper dei Prodotti, fare riferimento ai documenti per la risoluzione dei problemi, inviare idee sui Prodotti e collaborare nei gruppi di discussione. La MicroStrategy Community include le seguenti macro-sezioni:

- Centro di assistenza online
- Tutorial e documentazione sui Prodotti
- Articoli della Knowledge base
- Scambio di idee e forum di discussione
- Download dei Prodotti
- Galleria di risorse
- Centro di apprendimento
- Annunci

Ciascun Cliente riceve credenziali di accesso personali che identificano le risorse a cui può accedere. Dal momento che per noi la sicurezza dei dati dei Clienti è molto importante, adottiamo tutte le misure del caso per garantire che nessun Cliente possa accedere alle informazioni degli altri Clienti.

### 2.2 Centro di assistenza online

All'interno della MicroStrategy Community, i Referenti per l'assistenza designati possono inoltrare nuove richieste all'Assistenza tecnica e controllare lo stato delle pratiche aperte (o aggiornarle) tramite il [Centro di assistenza online](#).

## 2.3 Download dei codici delle licenze

All'interno di MicroStrategy Community, chi possiede un account può scaricare le versioni attualmente supportate dei Prodotti MicroStrategy e i relativi aggiornamenti. Tuttavia, solo i Referenti per l'assistenza designati possono ottenere i seguenti codici nella sezione Download di MicroStrategy Community.

- **Codici delle licenze dei Prodotti:** Questa sezione permette ai Referenti per l'assistenza di recuperare i codici delle licenze dei Prodotti necessari per abilitare l'installazione dei download dei Prodotti.
- **Codici ESRI e Geospatial:** Questa sezione permette ai Referenti per l'assistenza di recuperare un codice ESRI o Geospatial che permette l'attivazione delle mappe ESRI o dei Geospatial Services di Mapbox. Per maggiori informazioni sui codici ESRI e Geospatial, si prega di consultare la documentazione relativa ai Prodotti pubblicata online all'interno di MicroStrategy Community.

## 2.4 Livelli di accesso

La seguente tabella indica chi può accedere ai diversi tipi di Risorse online per i Clienti:

<b>RISORSE DELLA COMMUNITY</b>	<b>REFERENTE PER L'ASSISTENZA</b>	<b>ALTRI MEMBRI</b>
MicroStrategy Community	●	●
Centro di assistenza online	●	
Download dei Prodotti	●	
Richiesta dei codici delle licenze	●	

Per tutti i livelli di accesso, è responsabilità del Referente per l'assistenza nominato dal Cliente richiedere a MicroStrategy di terminare eventuali account obsoleti.

---

## Sezione 3. Pratiche dell'Assistenza tecnica

Nel caso in cui un Cliente abbia un problema che non riesce a risolvere usando le risorse self-service, il Referente per l'assistenza del Cliente può contattare l'Assistenza tecnica di MicroStrategy per aprire una pratica di assistenza per il problema in questione. Per inviare le richieste consigliamo di usare il Centro di assistenza online. I Clienti possono comunque inoltrare una richiesta anche telefonicamente o tramite mail. Le informazioni di contatto dell'Assistenza tecnica di MicroStrategy per i vari canali sono indicate nella Sezione 10.



### 3.1 Prima di inoltrare una richiesta di assistenza (e aprire la relativa pratica)

Prima di inoltrare una richiesta all'Assistenza tecnica di MicroStrategy, il Referente per l'assistenza dovrebbe:

1. Assicurarsi che il problema riguardi i software di MicroStrategy e non i software di terze parti
2. Assicurarsi che il sistema stia usando una versione del software di MicroStrategy al momento supportata
3. Provare a replicare la situazione per stabilire se il problema persiste
4. Ridurre al minimo la complessità del sistema o la definizione dell'oggetto del progetto in modo da isolare la causa
5. Stabilire se il problema si presenta solo su un dispositivo locale o su più dispositivi nell'ambiente di lavoro
6. Cercare all'interno della MicroStrategy Community maggiori informazioni sul problema

Consigliamo al Referente per l'assistenza di pubblicare un'apposita domanda sui forum di Discussione di MicroStrategy Community per ricevere dagli altri utenti un feedback sul problema.

### 3.2 Aprire una pratica

Per aprire una pratica, i Referenti per l'assistenza possono contattare l'Assistenza tecnica di MicroStrategy tramite il Centro di assistenza online o alternativamente tramite email o telefono. Soltanto i Referenti per l'assistenza possono aprire una pratica con l'Assistenza tecnica di MicroStrategy. Dopo aver aperto una pratica, il Referente per l'assistenza riceverà il numero identificativo della stessa per futuri riferimenti.

All'apertura di una pratica, il Referente per l'assistenza dovrà fornire le seguenti informazioni:

- Nome
- Sito dell'azienda e del Cliente
- Numero di telefono e casella di posta elettronica da contattare
- Informazioni sulla configurazione, inclusi i software e le versioni dei Prodotti di MicroStrategy e il DSI sul quale sono installati i Prodotti
- Una descrizione dettagliata della richiesta di assistenza e dei problemi riscontrati, in cui dovranno essere indicati i sintomi, i messaggi di errore e i passaggi già intrapresi per risolvere i problemi
- File di log e altri dati di supporto
- Impatto sul sistema del Cliente

Fornendo le informazioni indicate nella presente sezione, il Referente per l'assistenza acconsente al fatto che MicroStrategy usi le stesse per risolvere la pratica di Assistenza tecnica.

### **Impatto aziendale**

Per valutare l'impatto del problema del Cliente, potrebbe essere necessaria assistenza nella stesura di una dichiarazione sull'impatto aziendale. La dichiarazione sull'impatto aziendale descrive gli effetti del problema sull'ambiente del Cliente da un punto di vista non tecnico e permette agli sviluppatori dell'Assistenza tecnica di MicroStrategy di capire in che modo il problema si ripercuote negativamente sulla capacità del Cliente di dispiegare una soluzione MicroStrategy efficace. Le dichiarazioni di questo tipo includono (a titolo meramente esemplificativo e senza pretesa di esaustività):

- La portata delle ripercussioni rispetto ai vari report, utenti, progetti, server, servizi, ecc.
- Il possibile impatto del problema sulle date chiave del processo di deployment
- Le implicazioni economiche e finanziarie del problema
- Visibilità a livello Executive

### **Passaggio delle pratiche ai livelli superiori**

Per passare una pratica ai livelli superiori (nel caso in cui cambi la sua priorità), i Referenti per l'assistenza del Cliente possono contattare l'Assistenza tecnica tramite il Centro di assistenza online. Il responsabile della pratica collaborerà con il Referente per l'assistenza per capire meglio le tue preoccupazioni e le ripercussioni del problema sulle tue attività aziendali.

Nel caso in cui (in qualsiasi momento) non vengano rispettate le aspettative del Cliente rispetto all'assistenza, il Referente per l'assistenza può far passare una pratica ai livelli superiori tramite il CSM (Customer Success Manager) assegnato o tramite gli addetti dell'Ufficio vendite. Laddove necessario, i membri della direzione dell'Assistenza tecnica di MicroStrategy assicureranno l'allineamento delle priorità e assegneranno risorse adeguate alle pratiche passate ai livelli superiori.

## **3.3 Assegnazione di un livello di priorità alla pratica**

Per permettere all'Assistenza tecnica di ottimizzare i livelli di servizio per tutti i Clienti, MicroStrategy assegna varie priorità alle pratiche. MicroStrategy collabora con i rispettivi Referenti per l'assistenza al fine di stabilire il livello di priorità da assegnare alle varie pratiche, in base alle specifiche esigenze tecniche e aziendali di ciascuna.

MicroStrategy è consapevole del fatto che le priorità tecniche ed aziendali del Cliente potrebbero cambiare nel tempo. Nel caso in cui il Referente per l'assistenza ritenga necessario modificare la priorità assegnata a una data pratica, uno sviluppatore dell'Assistenza tecnica sarà disponibile per assegnarle un nuovo livello di priorità. MicroStrategy si riserva il diritto di:

- Stabilire in modo definitivo il livello di priorità di ciascuna pratica
- Ridurre la priorità assegnata a una data pratica e inviare una notifica in merito al Referente per l'assistenza, nel caso in cui questi non risponda in tempo utile all'Assistenza tecnica di MicroStrategy

Nel risolvere i problemi, MicroStrategy prodigherà sforzi ragionevoli dal punto di vista commerciale per garantire la conformità con le seguenti linee guida:

PRIORITÀ ASSEGNATA	DEFINIZIONE PRIORITÀ	ESEMPI SUL LIVELLO DI PRIORITÀ	TEMPI DI RISPOSTA INIZIALI	AGGIORNAMENTI DELLO STATO
<b>P1</b>	Un sistema di produzione ha cessato di funzionare	Il MicroStrategy Intelligence Server di produzione non è disponibile	< 2 ore	Quando cambia lo stato o quotidianamente
<b>P2</b>	Una funzionalità di un sistema di produzione è seriamente compromessa e rallenta il sistema di sviluppo o ha un grave impatto sulla capacità del Cliente di continuare	I report non vengono memorizzati nella cache nel sistema di produzione	< 2 ore	Quando cambia lo stato o quotidianamente
<b>P3</b>	Un sistema funzionale di produzione o di sviluppo subisce delle ripercussioni, ma è possibile continuare la produzione o lo sviluppo	I report avviati non funzionano nel sistema di sviluppo	< 4 ore	Quando cambia lo stato oppure ogni 3 giorni
<b>P4</b>	Il Cliente ha una domanda relativa a uso, difetti, miglioramenti, configurazione o contrasto di software che si ripercuote sul sistema in modo non critico	Chiedere come sono sincronizzati la cache dei report e la cronologia	< 6 ore	Quando cambia lo stato oppure ogni 3 giorni

Le pratiche dei Clienti con livelli premium di Assistenza tecnica hanno la precedenza rispetto alle pratiche con pari priorità dei Clienti con l'Assistenza tecnica Standard. Nell'Appendice al presente documento vengono fornite maggiori informazioni su ciascun livello di assistenza.

### Coinvolgimento del Cliente nella risposta alla richiesta di assistenza

I Clienti che inviano richieste di assistenza con livello di priorità 1 (P1) e livello di priorità 2 (P2) devono essere disponibili a lavorare a tempo pieno con l'Assistenza tecnica di MicroStrategy durante l'intero processo di risoluzione del problema. Il Cliente deve essere disposto a coinvolgere il personale necessario per risolvere il problema in modo efficiente e deve essere disponibile a collaborare con l'Assistenza tecnica di MicroStrategy rispetto, ad esempio, alla conduzione di test, all'invio di informazioni adeguate, all'implementazione dei suggerimenti, ecc. **La risoluzione potrebbe subire dei ritardi, nel caso in cui le informazioni non vengano fornite in tempo utile.**

### Codice software provvisorio

In alcuni casi, MicroStrategy potrebbe fornire al Cliente determinate porzioni di codice software che non sono generalmente disponibili ai beneficiari di una licenza di MicroStrategy ("Codice provvisorio"). Il Codice

provvisorio include qualsiasi programma, algoritmo, codice, routine, script, test build, logging build, patch di perfezionamento e documenti relativi al software forniti da MicroStrategy al Cliente e chiaramente indicati come Codice provvisorio.

Il Codice provvisorio viene fornito al Cliente a titolo gratuito. Il Codice provvisorio non include i Prodotti, le patch certificate per eventuali difetti e le versioni successive dei Prodotti generalmente disponibili attraverso l'Assistenza tecnica o concessi con licenze separate. Quando viene fornito il Codice provvisorio, MicroStrategy concede al Cliente una licenza non esclusiva e revocabile che autorizza ad usare il Codice provvisorio esclusivamente a supporto dell'utilizzo dei Prodotti e congiuntamente al loro utilizzo da parte del Cliente, in conformità con i termini delle licenze dei Prodotti. Allo scadere della licenza cessa automaticamente il diritto del Cliente di utilizzare il Codice provvisorio.

Il Codice provvisorio è per sua natura sperimentale, può contenere difetti e potrebbe non funzionare come previsto. I Servizi di Assistenza Tecnica potrebbero non essere disponibili per l'installazione e l'uso del Codice provvisorio. Tuttavia, gli sviluppatori dell'Assistenza tecnica di MicroStrategy prodigheranno sforzi ragionevoli da un punto di vista commerciale per rispondere a eventuali domande dei Clienti in merito al Codice provvisorio. Il Codice Provvisorio viene fornito "così com'è", senza alcuna garanzia di alcun tipo, inclusa la garanzia di commerciabilità o di idoneità a una determinata finalità. MicroStrategy declina qualsiasi responsabilità nei confronti del Cliente per danni di qualsiasi tipo (inclusi utili non conseguiti e usi non realizzati), relativamente a basi contrattuali o illeciti, e risultanti dall'utilizzo del Codice Provvisorio posto in essere dal Cliente, anche nel caso in cui MicroStrategy sia stata avvisata in merito alla possibilità di tali danni.

### 3.4 Identificazione del problema

Una volta identificato il problema, l'Assistenza tecnica di MicroStrategy può fornire ai Clienti una delle seguenti soluzioni:

- **Operazioni per aggirare il problema:** passaggi alternativi da seguire per completare determinate operazioni aggirando le limitazioni del software. Le linee guida per le tempistiche di risposta alle pratiche di cui sopra si basano sullo scenario in cui i Clienti si adoperano attivamente per implementare i suggerimenti dati dall'Assistenza tecnica di MicroStrategy, incluse eventuali soluzioni per aggirare il problema.
- **Modifiche alla configurazione:** modifiche da apportare alle impostazioni dell'ambiente MicroStrategy del Cliente al fine di risolvere il problema. Le modifiche possono essere relative ai software di MicroStrategy o a qualsiasi altra tecnologia o sistema sottostante.
- **Patch:** applicazione di patch già sviluppate per il software MicroStrategy al fine di risolvere un problema critico.

- **Aggiornamenti delle Platform release:** aggiornamenti minori ai software MicroStrategy che risolvono determinati problemi.
- **Una versione successiva:** upgrade dei software di MicroStrategy per risolvere un problema.

In determinati casi, alcuni difetti nei software di terze parti possono limitare il funzionamento dei software di MicroStrategy. In questi casi, l'Assistenza tecnica cercherà di identificare la componente difettosa, in modo che il Cliente possa chiedere alla terza parte che l'ha fornita di correggere il difetto in questione. Per maggiori informazioni sui limiti del supporto rispetto ai software di terze parti, vedi la Sezione 7.

### 3.5 Problemi che richiedono modifiche al codice

Nel caso in cui la pratica richieda delle modifiche al codice, lo stato della pratica dell'Assistenza tecnica passerà da "Aperta"[Open] a "Sviluppo in corso"[Development]. Questo indica che l'Assistenza tecnica ha sottoposto il problema all'attenzione team di MicroStrategy addetto allo sviluppo dei software (Software Development).

I Referenti per l'assistenza possono chiedere in qualsiasi momento l'aggiornamento delle proprie pratiche classificate come "Sviluppo in corso" contattando l'Assistenza tecnica di MicroStrategy e indicando il numero della pratica.

### 3.6 Fornitura dei dati all'Assistenza tecnica di MicroStrategy

Lo staff dell'Assistenza tecnica di MicroStrategy potrebbe aver bisogno di ricevere dati dai sistemi dell'utente, quali ad esempio i dati diagnostici (inclusi i dati diagnostici su eventuali crash forniti tramite lo strumento "Report automatici sui crash" compreso nella piattaforma software di MicroStrategy), le copie dei metadati e le serie di risultati collegati alle ricerche e alla risoluzione del problema. Per maggiore comodità dei Clienti, e fatto salvo laddove diversamente indicato nel presente documento, questi dati vengono inviati in vari modi, anche tramite il Centro assistenza online disponibile da MicroStrategy Community, tramite email o in automatico tramite lo strumento "Report automatici dei crash".

Fatto salvo il caso in cui l'utente sia un Cliente soggetto a limitazioni (come di seguito definito), l'utente non dovrà inviare all'Assistenza tecnica (o permettere a quest'ultima di accedere a) dati o informazioni soggetti alla normativa sulla protezione dei dati (di seguito nel testo "Dati Protetti"), inclusi Dati personali, Dati sanitari protetti e Dati che permettono di risalire a un determinato individuo (così come questi termini sono definiti dalle Leggi applicabili in materia di protezione dei dati), fatti salvi i Dati protetti relativi ai referenti dell'utente.

Per "Leggi in materia di protezione dei dati" si intende la totalità delle leggi, norme, direttive e disposizioni governative internazionali, federali, statali, provinciali e locali, applicabili e aventi efficacia in un dato momento, e a partire dal momento in cui acquisiscono efficacia, e che sono in qualsiasi modo collegate alla privacy, riservatezza o sicurezza dei Dati protetti. Tra queste rientrano le direttive e i regolamenti dell'Unione Europea disciplinanti a livello generale la protezione dei dati e tutti gli standard del settore

applicabili in materia di privacy, protezione, riservatezza e sicurezza dei dati. Nel caso in cui a MicroStrategy vengano trasmessi dati di questo tipo, MicroStrategy non sarà responsabile di eventuali danni di qualsiasi genere (inclusi utili non conseguiti e usi non realizzati), relativi a disposizioni contrattuali o illeciti e riconducibili a tale divulgazione, anche nel caso in cui MicroStrategy sia stata avvisata in merito alla possibilità di tali danni.

Si prega di fare riferimento alla Sezione 8 nel caso in cui l'utente sia (a) un Cliente che condivide Dati sanitari protetti (Electronic Protected Health Information, ePHI) e ha stipulato con MicroStrategy un contratto per i collaboratori (Business Associate Agreement, BAA) attualmente in essere; (b) un Cliente che ha stipulato con MicroStrategy un contratto (prevalente) che prevede obblighi e limitazioni rispetto ai dati personali e che impone a MicroStrategy di fornire Servizi di Assistenza tecnica in conformità con la Sezione 8, o (c) un cliente che abbia comunicato, tramite notifica scritta ufficiale, a MicroStrategy, che desidera l'erogazione dei Servizi di Assistenza tecnica di MicroStrategy in conformità con la Sezione 8 (i Clienti di questo tipo vengono individualmente definiti "Clienti soggetti a limitazioni").

---

## Sezione 4. Aggiornamenti dei Prodotti

Un Aggiornamento di un Prodotto è una qualsiasi versione commerciale successiva di un Prodotto MicroStrategy generalmente disponibile ai Clienti ai sensi di un abbonamento valido ai Servizi di Assistenza tecnica. Gli Aggiornamenti non includono i nuovi prodotti separatamente commercializzati da MicroStrategy. MicroStrategy distribuisce e supporta gli Aggiornamenti dei Prodotti in base alle caratteristiche degli aggiornamenti, come indicato di seguito.

### 4.1 Platform release

A partire da MicroStrategy 2019, le Platform release verranno designate dall'anno di calendario che rappresenta la più recente Platform release disponibile per il Prodotto. Contiamo di lanciare in media una Platform release indicativamente ogni 12 mesi. Le Platform release sono incentrate sulla sicurezza a livello di produzione, la stabilità e la risoluzione di difetti nelle prestazioni per tutti i Clienti, motivo per cui ci aspettiamo (da parte dei Clienti) un'adozione su larga scala di queste release. Continueremo a rilasciare aggiornamenti delle Platform release come descritto nella Sezione 4.2 e le patch necessarie come indicato nella Sezione 4.3 per un periodo di 3 anni dal momento in cui una Platform release viene designata come disponibile al pubblico.

### 4.2 Aggiornamenti delle Platform release

A partire da MicroStrategy 2019, verranno rilasciati degli aggiornamenti delle Platform release (precedentemente noti come "hotfix") per correggere difetti critici, indicativamente ogni 3 mesi dal momento in cui una Platform release viene designata come generalmente disponibile, come indicato nella Sezione 4.1. Questi aggiornamenti includeranno tutte le correzioni di difetti applicabili apportate

nelle precedenti hotfix e patch e potrebbero anche includere (per alcuni Prodotti MicroStrategy) anche determinati potenziamenti delle funzionalità. Gli aggiornamenti delle Platform release verranno rilasciati quando necessari per l'intero periodo di 3 anni durante il quale è supportata la Platform release.

### 4.3 Patch per Platform release

Continueranno ad essere rilasciate, a seconda delle esigenze, delle patch per correggere difetti specifici per una determinata configurazione che interessano i sistemi di produzione. Le patch verranno rilasciate secondo le esigenze per risolvere problemi critici relativi a una Platform release supportata e non saranno trasferibili a configurazioni o sistemi multipli.

### 4.4 Richiesta di una patch

I Clienti possono richiedere in qualsiasi momento una nuova patch per un problema critico. Le patch vengono tuttavia rese disponibili a discrezione di MicroStrategy, in base alla complessità tecnica, ai piani di sviluppo e alle esigenze aziendali del Cliente. Una volta che MicroStrategy ha autorizzato la creazione di una patch, questa sarà messa in coda assieme alle altre release in programma. Il periodo di attesa per una data patch potrebbe essere più lungo di quello necessario per una Platform release o un aggiornamento per una Platform release già in programma contenenti la patch in questione. Una volta che un Aggiornamento della Platform release ha corretto un difetto per una Platform release supportata, i Clienti che rilevano lo stesso problema in una versione precedente della stessa non dovranno richiedere una patch, ma adottare l'Aggiornamento in questione o passare alla Platform release appropriata.

### 4.5 Durata e scadenza del supporto

I Servizi di Assistenza tecnica sono disponibili solo per le Platform release, gli Aggiornamenti delle Platform Release ed eventuali patch sviluppate non ancora scadute, in base alle scadenze indicate nel [Ciclo di vita del supporto](#) dei prodotti presente sul sito web di MicroStrategy. Allo scadere del supporto per una Platform release, scadranno tutti gli aggiornamenti e patch collegati alla stessa.

### 4.6 Sospensione delle Feature release

A partire da MicroStrategy 2019, MicroStrategy ha sospeso il rilascio di Feature release con nuovi Prodotti o funzionalità come parte della sua strategia di rilascio delle Platform release. I Clienti che al momento usano una Feature release supportata continueranno ad essere assistiti in conformità con le scadenze indicate nel [Ciclo di vita del supporto](#) dei prodotti pubblicato sul sito web di MicroStrategy. Tutti i Clienti, anche se in precedenza hanno adottato delle Feature release, sono invitati ad effettuare un upgrade alla rispettiva Platform release designata come generalmente disponibile indicativamente ogni 12 mesi, come descritto nella Sezione 4.1, e ad adottare gli Aggiornamenti delle Platform release quando questi vengono designati come generalmente disponibili, come descritto nella Sezione 4.2. Determinati Clienti potrebbero aver diritto a richiedere servizi strategici di assistenza per preparare gli upgrade, offerti come benefit dell'Assistenza Enterprise, come descritto nella sezione 6.

---

## Sezione 5. Altre norme dell'Assistenza

MicroStrategy ha adottato le seguenti norme rispetto al rinnovo dei Servizi di Assistenza tecnica per i Clienti con fatture non saldate.

### 5.1 Rinnovo dei Servizi di Assistenza tecnica

I Clienti potrebbero non essere in grado di rinnovare i Servizi di Assistenza tecnica per alcuni dei loro Prodotti MicroStrategy in licenza. Alla scadenza dei rinnovi, il Cliente può rinnovare i Servizi di Assistenza tecnica per tutti i Prodotti in licenza o in alternativa lasciar decadere i servizi per tutti i Prodotti in licenza.

### 5.2 Clienti con fatture non saldate

I Servizi di Assistenza tecnica possono essere sospesi per i Clienti con fatture non saldate. Una volta ricevuto il pagamento per le fatture in questione, MicroStrategy riattiverà i Servizi di Assistenza tecnica.

---

## Sezione 6. Benefit dell'Assistenza Enterprise

In aggiunta ai servizi prestati dall'Assistenza tecnica, i Clienti potrebbero aver diritto ad ulteriori benefit su base annuale, che rappresentano i vantaggi dell'Assistenza Enterprise.

### 6.1 Programma Assistenza Enterprise

I Clienti di MicroStrategy titolari di un abbonamento ai Servizi di Assistenza tecnica Standard in corso di validità potrebbero aver diritto a partecipare al programma Assistenza Enterprise di MicroStrategy. Questo programma è stato sviluppato per velocizzare e aumentare il valore della piattaforma software di MicroStrategy per i Clienti idonei, grazie all'offerta, senza alcun costo ulteriore, di ulteriori Servizi di Assistenza Enterprise su base annuale.

MicroStrategy collaborerà con ciascun Cliente idoneo per stabilire il modo migliore di assegnare le risorse ai vari servizi di Assistenza Enterprise disponibili. Si prega di notare che la partecipazione al programma Assistenza Enterprise è soggetta alla disponibilità delle risorse e che il programma Assistenza Enterprise potrà subire modifiche a insindacabile discrezione di MicroStrategy.

Per maggiori informazioni sul programma, consulta la pagina [Assistenza Enterprise](#) del sito web di MicroStrategy. In caso di domande sul programma Assistenza Enterprise, si invitano i Clienti a contattare il proprio account executive MicroStrategy.



## 6.2 Interazioni relative all'Assistenza Enterprise

I servizi di Assistenza Enterprise includono interazioni che hanno per oggetto valutazioni, consulenze, pilot o upgrade. Le valutazioni forniscono un check-up complessivo dello stato di salute dell'installazione della piattaforma del Cliente e della strategia di intelligence. Le consulenze esaminano 12 aree del programma di intelligence e forniscono indicazioni sulle prassi ottimali per aiutare il Cliente a ottimizzare l'utilizzo e la gestione della piattaforma. I pilot permettono al Cliente di esplorare funzionalità e capacità nuove o non pienamente sfruttate. Le interazioni relative all'upgrade aiutano il Cliente a effettuare in modo sicuro l'upgrade del suo ambiente alla Platform release più recente.

## 6.3 Risorse dedicate addette all'Assistenza Enterprise per i piani premium

I Clienti che acquistano l'assistenza premium per i livelli Premier o Elite potrebbero essere idonei a ricevere servizi di Assistenza Enterprise da un'apposita risorsa, in aggiunta all'idoneità al programma di Assistenza Enterprise prevista dall'abbonamento all'Assistenza Standard. La risorsa addetta all'Assistenza Enterprise apprende i dettagli dell'ambiente dell'utente, usa le pratiche e agisce come centro per passare ai livelli superiori. Questa risorsa può anche: svolgere compiti di gestione del passaggio ai livelli superiori; fornire aggiornamenti settimanali sullo stato delle pratiche; aiutare a sviluppare piani futuri per l'upgrade e l'adozione di funzionalità; dare consigli relativi alle prassi ottimali; aiutare a risolvere eventuali problemi; essere disponibile durante l'orario di lavoro e prestare i servizi di assistenza generica necessari. Per una sintesi dei benefici offerti ai Clienti per ciascun piano premium, vedi l'Appendice.

---

## Sezione 7. Limiti dell'Assistenza

Vi sono alcuni limiti nei Servizi di Assistenza tecnica, inclusi i servizi di consultazione on-site non idonei alla fornitura tramite Assistenza Enterprise come descritto nella Sezione 6, il supporto per le personalizzazioni MicroStrategy Web sviluppate usando MicroStrategy Software Development Kit (SDK) e il supporto per software di terze parti.

### 7.1 Servizi on-site

Gli abbonamenti ai Servizi di Assistenza tecnica non includono i servizi end-to-end offerti da MicroStrategy Consulting durante il normale svolgimento delle attività di MicroStrategy. I servizi di consulenza includono, a titolo meramente esemplificativo e senza pretesa di esaustività: sviluppo e supporto di applicazioni personalizzate, progettazione di data warehouse, analisi dei requisiti, messa a punto della performance del sistema, pianificazione della capacità e progettazione dei database. L'esclusione di cui sopra non si applica alle interazioni on-site relative all'Assistenza Enterprise idonee.

## 7.2 Personalizzazione dei Prodotti

I Servizi di Assistenza tecnica per le personalizzazioni MicroStrategy Web sviluppate usando MicroStrategy SDK, o per le personalizzazioni delle procedure dell'utente di MicroStrategy sviluppate usando MicroStrategy Command Manager, vengono forniti in conformità con le seguenti linee guida:

- Fornisce informazioni su finalità e utilizzo dell'API in MicroStrategy SDK
- Fornisce istruzioni su come prevenire o aggirare eventuali errori che si verificano quando si usa l'API da MicroStrategy SDK
- Fornisce indicazioni generali su come impostare la personalizzazione per ottenere determinate funzionalità
- Non sviluppa porzioni di codice personalizzate per le applicazioni del Cliente
- Non indica i passaggi esatti da seguire per la personalizzazione
- Non conduce esami del codice delle personalizzazioni

I Servizi di Assistenza tecnica per le procedure per l'utente di MicroStrategy Command Manager vengono prestati in conformità con le seguenti linee guida:

- Fornisce informazioni su finalità e utilizzo delle procedure e delle chiamate di sistema (call) standard dell'utente disponibili in Command Manager
- Fornisce indicazioni generali su come impostare le procedure personalizzate di Command Manager per ottenere determinate funzionalità
- Non sviluppa porzioni di codice per le procedure di Command Manager del Cliente
- Non conduce esami del codice delle procedure personalizzate di Command Manager

Nel caso in cui, dopo aver ricevuto assistenza in conformità con le linee guida indicate, il Cliente non sia in grado di completare la personalizzazione, l'Assistenza tecnica può indirizzare il Cliente a MicroStrategy Consulting per assicurare il successo del progetto.

## 7.3 Software di terze parti

Il corretto funzionamento della piattaforma software di MicroStrategy dipende da numerose componenti di terze parti. Queste componenti includono, a titolo meramente esemplificativo e senza pretesa di esaustività, database, sistemi operativi, firewall, browser web, application server, web server e kit di sviluppo Java. Anche se l'Assistenza tecnica di MicroStrategy assiste rispetto a tali componenti nel processo di deployment della piattaforma di MicroStrategy, non prestiamo Servizi di Assistenza tecnica diretta per le componenti di terzi. Il Cliente deve configurare correttamente tali componenti e assicurarsi che le altre applicazioni funzionino nella configurazione desiderata, prima di contattare l'Assistenza tecnica di MicroStrategy per qualsiasi problema relativo ai software MicroStrategy.

L'Assistenza tecnica di MicroStrategy può prestare assistenza per determinate componenti di terze parti, quali i servizi di mappatura ESRI e Geospatial Services, quando attivati per i Prodotti in licenza. Tuttavia, nel caso in cui i Servizi di Assistenza tecnica non vengano rinnovati, tali Prodotti potrebbero smettere

di funzionare correttamente o richiedere assistenza, che non verrà prestata dall'Assistenza tecnica di MicroStrategy.

In determinati casi, l'Assistenza tecnica di MicroStrategy potrebbe collaborare con venditori terzi e fornire agli stessi determinate informazioni. Nel caso in cui un difetto del software di una terza parte comprometta il funzionamento ottimale di un software di MicroStrategy, l'Assistenza tecnica di MicroStrategy identificherà la componente della terza parte, in modo che il Cliente possa chiedere una soluzione al relativo fornitore.

#### **7.4 Richieste di assistenza relative alla conformità**

I Clienti possono inviare all'Assistenza tecnica di MicroStrategy domande in merito alla conformità dei contratti di licenza. Quando un Cliente inoltra una richiesta relativa alla conformità, MicroStrategy stabilirà, innanzitutto, se la pratica riguarda un problema di un Prodotto e, in tal caso, faciliterà la risoluzione del problema in conformità con le linee guida per la risposta alle richieste di assistenza indicate nel presente documento. Nel caso in cui l'Assistenza tecnica concluda che la richiesta di assistenza relativa alla conformità non è dovuta a un problema del Prodotto, ma ad over-deployment del Prodotto, ai Clienti verrà chiesto di contattare il proprio Account Executive per allineare il contratto di licenza.

---

### **Sezione 8. Assistenza ai Clienti soggetti a restrizioni**

Le linee guida riportate nella Sezione 8 si applicano esclusivamente ai Clienti soggetti a restrizioni.

#### **8.1 Apertura di una pratica di assistenza a un Cliente soggetto a restrizioni**

Per inoltrare una richiesta di assistenza da parte di un Cliente soggetto a restrizioni, il relativo Referente per l'assistenza deve contattare l'Assistenza tecnica di MicroStrategy tramite il Centro di assistenza online o tramite telefono. All'apertura di una pratica, il Referente per l'assistenza riceverà il numero di identificazione della stessa, da usare in tutte le comunicazioni relative al problema.

L'assistenza ai Clienti soggetti a restrizioni segue procedure analoghe a quelle dell'Assistenza tecnica precedentemente descritte. Sono tuttavia previste quattro limitazioni specifiche per l'assistenza ai Clienti soggetti a restrizioni.

- I Clienti soggetti a restrizioni non disporranno di una cartella Cliente per caricare i documenti nell'ambiente standard dell'Assistenza tecnica
- I Clienti soggetti a restrizioni non potranno allegare file di supporto alle richieste di assistenza
- Dalle email inviate all'indirizzo [support@microstrategy.com](mailto:support@microstrategy.com) verranno rimossi eventuali allegati
- Le email inviate all'indirizzo [support@microstrategy.com](mailto:support@microstrategy.com) saranno soggette a un filtro email per i contenuti ePHI

I Clienti soggetti a restrizioni possono accedere all'ambiente ristretto (denominato "HCSE"), contenente dispositivi di sicurezza per i Dati protetti. L'accesso allo spazio HCSE avverrà tramite protocollo FTP sicuro.

## 8.2 Trasferimento dei dati mediante protocollo FTP sicuro

Esclusivamente i Clienti soggetti a restrizioni dotati di abbonamento ai Servizi di Assistenza tecnica valido possono accedere allo spazio HCSE (tramite FTP sicuro). Per accedere a tutte le risorse online per i Clienti soggetti a restrizioni è necessario usare un account di MicroStrategy Community. Una volta che è stato creato un account di MicroStrategy Community, i Referenti per l'assistenza possono richiedere l'accesso tramite FTP sicuro inoltrando una richiesta all'Assistenza tecnica di MicroStrategy. Il Cliente dovrà informare MicroStrategy di eventuali account con accesso tramite FTP sicuro da chiudere.

---

## Sezione 9. Termini applicabili al trattamento dei dati personali

Le linee guida indicate nella Sezione 9 si applicano esclusivamente nel caso in cui MicroStrategy e il Cliente non abbiano stipulato altri contratti aventi il medesimo oggetto.

### 9.1 Definizioni

L'espressione "Leggi applicabili in materia di protezione dei dati personali" include e si riferisce alla totalità delle leggi e delle normative applicabili a MicroStrategy, al suo gruppo e ai terzi di cui la stessa si avvale per prestare i Servizi di Assistenza tecnica, aventi per oggetto la privacy e il trattamento dei dati personali, inclusi, senza limitazioni, il Regolamento generale dell'Unione Europea sulla protezione dei dati 2016/679 (GDPR) e il California Consumer Protection Act (Cal. Civ. Code §§ 1798.100 et. seq.) (CCPA). I termini "Titolare del trattamento", "Azienda", "Responsabile del trattamento", "Interessato", "Fornitore di servizi", "Autorità di vigilanza", "trattare", "trattamento" e "dati personali" verranno interpretati in conformità con la definizione data agli stessi ai sensi delle Leggi applicabili in materia di protezione dei dati.

L'espressione "Gruppo del Cliente" si riferisce a e include il cliente e qualsiasi consociata, consociata, impresa consociata e holding del Cliente (che agisce come Titolare del trattamento) la quale accede o utilizza il Servizio di Assistenza tecnica per conto del Cliente o attraverso i sistemi del Cliente, o che è autorizzata a impiegare i Servizi di Assistenza tecnica ai sensi del Contratto disciplinante tra il Cliente e MicroStrategy, ma che non ha firmato il proprio Modulo d'ordine con MicroStrategy.

L'espressione "Trasferimento internazionale" si riferisce a e include un trasferimento da un Paese dello Spazio economico europeo (SEE, compresi il Regno Unito a seguito della sua uscita dall'Unione europea) e la Svizzera (Paese non appartenente all'SEE o all'UE) dei dati personali soggetti a trattamento o destinati al trattamento dopo il trasferimento verso un Paese o un territorio nel quale tale trasferimento è vietato o soggetto a requisiti che impongono l'adozione di misure supplementari per un'adeguata protezione dei dati personali.

L'espressione "Clausole contrattuali standard" si riferisce a quelle clausole inserite nella Decisione della Commissione europea C(2010)593 del 5 febbraio 2010 sulle clausole contrattuali standard per il trasferimento dei dati personali ai responsabili del trattamento con sede in paesi terzi ai sensi della

Direttiva 95/46/CE, come di volta in volta aggiornata, integrata o sostituita ai sensi della Legge in materia di protezione dei dati, e incorporate qui per riferimento e come parte del presente Contratto sulla protezione dei dati, una copia delle quali è accessibile all'indirizzo <https://www.microstrategy.com/licensing>, nel rispetto delle disposizioni della successiva Clausola 9.5.

L'espressione "Incaricato del trattamento" si riferisce a e include il trattamento dei dati personali in relazione ai Servizi di Assistenza tecnica; eventuali terzi nominati da MicroStrategy per il trattamento dei dati personali devono essere definiti come "Incaricati del trattamento".

## 9.2 Trattamento dei dati

Come Responsabile del trattamento, MicroStrategy tratterà i dati personali indicati nella tabella seguente in relazione all'Assistenza tecnica, attenendosi alle istruzioni ricevute dal Cliente, e i dati forniti a MicroStrategy dal Cliente in qualità di Titolare del trattamento (collettivamente definiti "Dati del Cliente"), in conformità con le istruzioni documentate del Cliente. Il Cliente autorizza MicroStrategy a trattare, in qualità di Responsabile del trattamento, i Dati del Cliente, per conto del Cliente e degli altri membri del Gruppo del Cliente, durante il periodo di validità del presente Contratto sulla protezione dei dati e per le finalità indicate nella tabella seguente.

### Dati del Cliente collegati all'Assistenza tecnica

<b>OGGETTO DEL TRATTAMENTO</b>	Prestazione di servizi per il Cliente collegati alla risoluzione di una richiesta di assistenza rivolta all'Assistenza tecnica.
<b>DURATA DEL TRATTAMENTO</b>	Il periodo di efficacia del contratto con l'Assistenza tecnica.
<b>TIPO DI TRATTAMENTO</b>	Archiviazione, back-up, recupero e trattamento dei Dati del Cliente in relazione a una pratica dell'Assistenza tecnica
<b>FINALITÀ DEL TRATTAMENTO</b>	Prestare Assistenza tecnica
<b>TIPO DI DATI PERSONALI</b>	I Dati del Cliente vengono caricati (tramite upload) oppure trasmessi al fine di risolvere una pratica dell'Assistenza tecnica
<b>CATEGORIE DI INTERESSATI</b>	I dipendenti del Cliente, i clienti, clienti potenziali, partner commerciali e rivenditori del Cliente e i rivenditori e dipendenti degli agenti del Cliente

Le Parti accettano che il Contratto sulla protezione dei dati indicato nella Sezione 9 del presente documento contiene istruzioni documentate complete e definitive impartite a MicroStrategy rispetto ai Dati del Cliente. Per ulteriori istruzioni al di fuori dell'ambito del presente Contratto sulla protezione dei dati (se presenti) sarà necessario un previo contratto in forma scritta tra MicroStrategy e il Cliente, comprensivo di un accordo sulle commissioni aggiuntive che il Cliente dovrà corrispondere a MicroStrategy per l'esecuzione di tali

istruzioni. Il Cliente si assicurerà che le istruzioni siano conformi a tutte le norme e normative applicabili ai Dati del Cliente e che il trattamento dei Dati del Cliente ai sensi delle istruzioni del Cliente non configuri una violazione delle Leggi applicabili in materia di protezione dei dati da parte di MicroStrategy.

MicroStrategy non tratterà i Dati del Cliente al di fuori dell'ambito del presente Contratto sulla protezione dei dati. MicroStrategy farà quanto segue:

1. Tratterà i Dati del Cliente solo sulla base di istruzioni documentate del Cliente, fatto salvo il caso in cui MicroStrategy o l'Incaricato del trattamento dei dati (come definito nella seguente Sezione 9.4) debbano trattare i Dati del Cliente per osservare le leggi applicabili. In tal caso, prima del trattamento, MicroStrategy informerà il Cliente di tale requisito legale, fatto salvo il caso in cui le leggi applicabili vietino la notifica al Cliente per motivi di interesse pubblico;
2. Informerà immediatamente il Cliente in forma scritta nel caso in cui (secondo la ragionevole opinione di MicroStrategy) ritenga che le istruzioni ricevute dal Cliente comportino una violazione delle Leggi applicabili in materia di protezione dei dati;
3. Si assicurerà che tutti i soggetti autorizzati a trattare i Dati del Cliente operino in conformità con la Sezione 9.2 (a) di cui sopra; e
4. A discrezione del Cliente, distruggerà, o in alternativa restituirà, tutti i Dati del Cliente, una volta prestati i Servizi di Assistenza tecnica collegati al trattamento e distruggerà eventuali copie rimanenti. MicroStrategy ha diritto a conservare le copie dei Dati del Cliente che è tenuta a conservare per garantire la conformità con le leggi applicabili, ovvero per finalità di assicurazione, contabilità, imposizione fiscale o tenuta delle scritture contabili. Ai Dati del Cliente conservati continuerà ad applicarsi la Sezione 9.3;

MicroStrategy non "venderà" i Dati del Cliente, secondo la definizione del termine nella legge CCPA, né conserverà, utilizzerà o divulgherà i Dati del Cliente per scopi diversi dalla finalità specifica di prestare i servizi indicati nel Contratto disciplinante, o come altrimenti consentito dalla legge CCPA o dalle normative in attuazione della stessa. MicroStrategy certifica di avere compreso i limiti e gli obblighi stabiliti dalla legge CCPA, compresi i limiti e gli obblighi espressi nel paragrafo precedente, e si conformerà alla legge CCPA. Inoltre, MicroStrategy si conformerà a eventuali rettifiche applicabili alla legge CCPA o ai suoi regolamenti.

### **9.3 Riservatezza**

MicroStrategy si impegna a non divulgare i Dati del Cliente ad agenzie istituzionali o terzi di altro tipo, fatto salvo il caso in cui questo sia necessario per garantire la conformità con la legge o un ordine valido e vincolante emesso da un'agenzia istituzionale o da un'autorità preposta all'applicazione della legge (quali ad esempio una citazione in giudizio o un'ordinanza). Nel caso in cui un'agenzia istituzionale o un'autorità preposta all'applicazione della legge richieda a MicroStrategy i Dati del Cliente, MicroStrategy inviterà tale agenzia o autorità a chiederli direttamente al Cliente. MicroStrategy potrebbe, in tal senso, fornire all'agenzia

istituzionale o all'autorità preposta all'applicazione della legge le informazioni di contatto di base del Cliente. Nel caso in cui sia obbligata a divulgare i Dati del Cliente a un'agenzia istituzionale o a un'autorità preposta all'applicazione della legge, MicroStrategy invierà al Cliente una notifica con ragionevole preavviso in merito a tale richiesta, in modo da permettere al Cliente di richiedere un ordine restrittivo di tutela, ovvero altro rimedio legale appropriato, fatto salvo il caso in cui la legge vieti a MicroStrategy di agire come sopra indicato. MicroStrategy fa espresso divieto al proprio staff di trattare i Dati del Cliente senza autorizzazione di MicroStrategy e impone adeguati obblighi contrattuali al proprio personale, inclusi se del caso obblighi relativi a riservatezza, protezione e sicurezza dei dati. Qualora si applichino le Clausole contrattuali standard, nessuna parte della presente Sezione 3 altera o modifica le Clausole contrattuali standard, tra cui a titolo esemplificativo gli obblighi previsti dalla clausola 5(a).

#### **9.4 Ingaggio di Incaricati del trattamento**

Il Cliente autorizza MicroStrategy ad avvalersi delle sue consociate al fine di prestare i Servizi di Assistenza tecnica. Inoltre, il Cliente accorda il proprio consenso al fatto che MicroStrategy possa avvalersi di Incaricati del trattamento per adempiere ai propri obblighi ai sensi del presente Contratto sulla protezione dei dati o per prestare determinati servizi in sua vece. All'interno di MicroStrategy Community vengono indicati gli Incaricati del trattamento per l'Assistenza tecnica rispetto al GDPR e gli Incaricati del trattamento per le consulenze rispetto al GDPR al momento ingaggiati per svolgere specifiche attività di trattamento per conto del Cliente. Prima di assegnare specifiche attività di trattamento per conto del Cliente a nuovi Incaricati del trattamento, MicroStrategy aggiornerà il relativo sito web. Nel caso in cui il Cliente muova obiezione a un nuovo Incaricato del trattamento, MicroStrategy non assegnerà a quest'ultimo specifiche attività di trattamento per conto del Cliente senza il consenso in forma scritta del Cliente. Con il presente, il Cliente accorda il proprio consenso al fatto che MicroStrategy si avvalga di Incaricati del trattamento, come indicato nella presente Sezione 9.4. Fatto salvo quanto indicato nella presente Sezione 9.4, o quanto altrimenti autorizzato dal Cliente, MicroStrategy non permetterà agli Incaricati del trattamento di svolgere specifiche attività di trattamento per conto del Cliente. Nel caso in cui MicroStrategy nomini un Incaricato del trattamento, MicroStrategy farà quanto segue: (i) limiterà l'accesso da parte dell'Incaricato del trattamento esclusivamente ai Dati del Cliente necessari per prestare i Servizi di Assistenza tecnica e farà espresso divieto all'Incaricato del trattamento di accedere ai Dati del Cliente per finalità di altro tipo; (ii) stipulerà un contratto scritto con l'Incaricato del trattamento e; (iii) nel caso in cui l'Incaricato del trattamento svolga gli stessi servizi di trattamento dei dati prestati da MicroStrategy ai sensi del presente Contratto sulla protezione dei dati, imporrà all'Incaricato del trattamento termini sostanzialmente simili a quelli imposti a MicroStrategy dal presente Contratto sulla protezione dei dati; e (iv) si conformerà alle Clausole contrattuali standard, che contengono in forma separata obblighi pertinenti ai termini da imporre nel rispetto di un trasferimento del tipo "onward transfer" dei Dati personali a un Incaricato del trattamento. MicroStrategy rimarrà responsabile nei confronti del Cliente per quanto concerne l'adempimento degli obblighi dell'Incaricato del trattamento.

## 9.5 Trasferimenti internazionali

Il Cliente prende atto del fatto (e lo accetta) che, per prestare i Servizi di Assistenza tecnica, MicroStrategy potrebbe effettuare Trasferimenti internazionali dei Dati del Cliente, compresi trasferimenti del tipo "onward transfer" alle società consociate e/o agli Incaricati del trattamento. Per tali Trasferimenti internazionali, restano valide le Clausole contrattuali standard. Il Cliente, firmando il presente Contratto sulla protezione dei dati (o continuando a utilizzare i Servizi di Assistenza tecnica), accetta di sottoscrivere e applicare le Clausole contrattuali standard di MicroStrategy Services Corporation (in qualità di importatore dei dati) e accetta l'integrazione nel presente Contratto sulla protezione dei dati delle suddette Clausole contrattuali standard. Il Cliente accetta di essere vincolato ai suoi obblighi previsti dalle Clausole contrattuali standard. Il Cliente accetta che potrebbero verificarsi casi in cui l'entità o le entità MicroStrategy contraenti che applicano il Contratto disciplinante e il Contratto sulla protezione dei dati potrebbero essere diverse dall'entità MicroStrategy (importatore dei dati) indicata nelle Clausole contrattuali standard. Può avvenire ad esempio laddove l'entità MicroStrategy che firma il Contratto disciplinante e il Contratto sulla protezione dei dati abbia sede nel SEE o in Svizzera (e pertanto non è un responsabile del trattamento estero che importa i dati personali per le finalità espresse nelle clausole) e i Dati del Cliente vengono condivisi con trasferimento di tipo "onward transfer" con un'altra entità MicroStrategy che ha sede al di fuori del SEE. Qualora la forma delle Clausole contrattuali standard venga di volta in volta modificata o sostituita dalle autorità competenti ai sensi della Legge vigente in materia di protezione dei dati, MicroStrategy avrà il diritto di riesaminare la nuova forma delle Clausole contrattuali standard e, nel caso la ritenga accettabile, aggiornerà la forma delle Clausole contrattuali standard sul sito web di MicroStrategy entro sessanta (60) giorni dalla data di entrata in vigore di tale nuova forma all'indirizzo <https://www.microstrategy.com/us/terms>. Le Clausole contrattuali standard esposte nel suddetto sito web di MicroStrategy, come di volta in volta rettificata, devono essere incorporate nel Contratto disciplinante tra il Cliente e MicroStrategy. Fermo restando quanto sopra, le Clausole contrattuali standard (o gli obblighi corrispondenti a quelli previsti nelle Clausole contrattuali standard) non si applicano se MicroStrategy ha adottato uno standard di conformità alternativo e riconosciuto per il lecito trasferimento dei Dati personali al di fuori del SEE (compreso il Regno Unito a seguito della sua uscita dall'UE) o della Svizzera, al fine di tutelare i Dati del Cliente.

Per quanto concerne altri tipi di Trasferimenti internazionali (oltre a quelli previsti dalle Clausole contrattuali standard), MicroStrategy effettuerà un trasferimento di Dati del Cliente esclusivamente nel caso in cui:

1. Siano in essere adeguate misure di sicurezza per il trasferimento dei Dati del Cliente in conformità con le Leggi applicabili in materia di protezione dei dati, nel qual caso il Cliente provvederà a firmare tutti i documenti (incluse, senza limitazione, le Clausole contrattuali standard) relativi al Trasferimento internazionale che MicroStrategy o il relativo Incaricato del trattamento chiedano ragionevolmente di firmare di volta in volta; oppure



2. MicroStrategy o il relativo Incaricato del trattamento debbano garantire la conformità del Trasferimento internazionale con le leggi applicabili, e MicroStrategy invii una notifica al Cliente in merito ad eventuali requisiti legali prima di effettuare il Trasferimento internazionale, fatto salvo il caso in cui le leggi applicabili vietino l'invio di notifiche al Cliente per motivi di pubblico interesse; oppure
3. Questo sia altrimenti permesso dalle Leggi applicabili in materia di protezione dei dati.

## 9.6 Sicurezza del trattamento dei dati

MicroStrategy ha implementato e manterrà misure tecniche e organizzative adeguate, inclusi, dove appropriato:

1. La protezione del network di MicroStrategy;
2. La protezione fisica delle strutture;
3. Misure per controllare i diritti di accesso dei dipendenti e collaboratori esterni di MicroStrategy relativamente al Network di MicroStrategy; e
4. Processi per testare, esaminare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche; e
5. Misure organizzative attuate da MicroStrategy.

## 9.7 Notifica di eventuali violazioni della sicurezza

Nella misura consentita dalla legge, MicroStrategy provvederà a inviare senza indebiti ritardi una notifica al Cliente non appena venga a conoscenza di distruzione, perdite, alterazione, divulgazioni non autorizzate ai, ovvero accessi non autorizzati ai, Dati del Cliente, posti in essere (intenzionalmente o accidentalmente) da MicroStrategy o dagli Incaricati del trattamento di cui si avvale MicroStrategy (di seguito "Incidente relativo alla sicurezza"). Nel caso in cui l'Incidente relativo alla sicurezza sia stato causato da una violazione, da parte di MicroStrategy, dei requisiti del presente Contratto sulla protezione dei dati, MicroStrategy prodigherà sforzi ragionevoli per identificare e sanare la causa di tale violazione, incluse misure per contenerne le ripercussioni e ridurre al minimo qualsiasi i danni risultanti dall'Incidente relativo alla sicurezza.

Il Cliente accorda il proprio consenso al fatto che, in caso di Incidente relativo alla sicurezza senza conseguenze concrete, non sarà soggetto alla Sezione 9.7. Per "Incidente relativo alla sicurezza senza conseguenze concrete" si intende un incidente che di fatto non causa accessi non autorizzati ai Dati del Cliente o alle attrezzature e strutture di MicroStrategy o dell'Incaricato di MicroStrategy in cui sono conservati i Dati del Cliente. Può comprendere, a titolo esemplificativo e senza pretesa di esaustività, ping e altri attacchi broadcast su firewall e server edge, scansione delle porte, tentativi di accesso falliti, attacchi denial of service, packet sniffing (o altri accessi non autorizzati ai dati sul traffico che non risultano in accessi oltre gli header), ovvero incidenti analoghi. L'obbligo di MicroStrategy di fare una segnalazione o intervenire in caso di Incidente relativo alla sicurezza di cui alla Sezione 9.7 non equivale a un'ammissione (e non dovrà essere interpretato in questo modo) da parte di MicroStrategy di difetti o responsabilità imputabili a quest'ultima rispetto all'Incidente relativo alla sicurezza.

La notifica in merito ad eventuali Incidenti relativi alla sicurezza verrà inviata al Cliente da MicroStrategy tramite il canale scelto da quest'ultima (email inclusa). È unicamente responsabilità del Cliente fornire a MicroStrategy informazioni di contatto precise e garantire una trasmissione sempre sicura. Le informazioni messe a disposizione da MicroStrategy intendono assistere il Cliente rispetto alla conformità con i suoi obblighi ai sensi delle Leggi applicabili in materia di protezione dei dati per quanto concerne la valutazione dell'impatto della protezione dei dati e previa consulenza.

## 9.8 Audit

MicroStrategy permetterà e contribuirà ad eventuali audit (compresi quelli previsti dalle Clausole contrattuali standard, se applicabili), che dovranno comprendere ispezioni condotte dal Cliente o da un altro revisore delegato dal Cliente, a condizione che il Cliente invii a MicroStrategy una notifica con un ragionevole preavviso di 30 giorni in merito all'audit, e che ciascun audit venga svolto a spese del Cliente, durante il normale orario lavorativo, presso le strutture designate da MicroStrategy, e in modo da ridurre al minimo eventuali rallentamenti/interruzioni delle attività di MicroStrategy, e senza che il Cliente, o il revisore da questi delegato, abbiano accesso ai dati di soggetti diversi dal Cliente. Tutti i materiali divulgati durante gli audit e i risultati e i prodotti finali degli audit verranno mantenuti riservati dal Cliente. Tali audit potranno essere condotti non più di una volta ogni 12 mesi e il Cliente non dovrà copiare o rimuovere alcun materiale dai locali in cui si svolge l'audit.

Nel caso in cui si applichino le Clausole contrattuali standard ai sensi della Sezione 9.5 (a), il Cliente accetta di esercitare il proprio diritto di ispezione e audit impartendo a MicroStrategy istruzioni per condurre un audit come descritto nella presente Sezione 9.8, e le Parti accordano il proprio consenso al fatto che, fermo restando quanto sopra, nulla può variare o modificare le Clausole contrattuali standard o avere effetto su qualsiasi diritto delle Autorità di vigilanza o degli Interessati ai sensi di tali Clausole contrattuali standard.

## 9.9 Valutazione indipendente

Il Cliente è tenuto ad esaminare le informazioni messe a disposizione da MicroStrategy, come periodicamente fornite al Cliente, relativamente alla sicurezza dei dati e a stabilire in modo indipendente se i Servizi di Assistenza tecnica rispettano i requisiti e gli obblighi legali del Cliente, inclusi gli obblighi legali del Cliente ai sensi del presente Contratto sulla protezione dei dati.

## 9.10 Diritti degli Interessati

MicroStrategy presterà ragionevole assistenza al Cliente per:

1. Garantire la conformità con gli obblighi ai sensi delle Leggi applicabili in materia di protezione dei dati per quanto concerne la sicurezza del trattamento dei Dati del Cliente;
2. Soddisfare le richieste di esercizio dei diritti degli Interessati ai sensi delle Leggi applicabili in materia di protezione dei dati, anche (senza limitazioni) con appropriate misure tecniche o organizzative, laddove possibile;

3. Documentare eventuali Incidenti relativi alla sicurezza e segnalare eventuali Incidenti relativi alla sicurezza alle Autorità di vigilanza e/o agli Interessati;
4. Svolgere valutazioni di impatto sulla privacy rispetto alle operazioni di trattamento e consultare le Autorità di vigilanza, gli Interessati e i rispettivi rappresentanti;
5. Mettere a disposizione del Cliente le informazioni necessarie per comprovare la conformità con gli obblighi stabiliti nel presente Contratto sulla protezione dei dati.

---

## Sezione 10. Informazioni di contatto dell'Assistenza tecnica

MicroStrategy mette a disposizione del Cliente vari canali per richiedere i Servizi di Assistenza tecnica e aiuto rispetto a domande relative al rinnovo della manutenzione, come descritto nella Sezione 10. Le informazioni di contatto dell'Assistenza tecnica sono riportate anche sul sito web di MicroStrategy.

### 10.1 Informazioni di contatto del Centro di assistenza online (canale consigliato)

I Referenti per l'assistenza dei Clienti di tutte le aree geografiche che ricevono Assistenza tecnica per ambienti on-premise o cloud sono invitati a utilizzare il Centro di assistenza online come canale preferito per aprire nuove pratiche, controllare il loro stato di avanzamento e aggiornarle. Gli altri canali di comunicazione regionali e specifici per il cloud disponibili sono descritti in questa sezione.

Centro di assistenza online: <https://community.microstrategy.com/s/support-create-case>

### 10.2 Informazioni di contatto dei Centri di assistenza tecnica regionali

I Centri di Assistenza tecnica regionali sono chiusi in determinati giorni festivi. In Nord America, tali festività corrispondono a molte festività nazionali degli Stati Uniti. In Europa, Asia Pacifico e America Latina, tali festività corrispondono alle feste statali di ciascun Paese.

I Referenti per l'assistenza designati dovrebbero usare il Centro di assistenza online (opzione consigliata) oppure contattare il Centro di assistenza tecnica regionale applicabile alla località in cui sono stati acquistati i Prodotti (indicato di seguito). Qualora il Referente per l'assistenza non sia in grado di mettersi in contatto con l'Assistenza tecnica telefonicamente durante l'orario indicato, può aprire una pratica tramite il Centro di assistenza online, inviare una email oppure lasciare un messaggio vocale con tutti i dettagli. L'Assistenza tecnica si dedica attivamente alla risoluzione dei problemi esclusivamente durante il normale orario di lavoro sopra specificato, fatte salve le pratiche relative a sistemi di produzione con livello di priorità 1 (P1) e livello di priorità 2 (P2), come definiti nella Sezione 3.3, per i Clienti con un abbonamento attivo all'Assistenza tecnica Extended, Premier o Elite, che comprendono una copertura 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Per maggiori informazioni sui piani di Assistenza tecnica che comprendono servizi 24 ore su 24, 7 giorni su 7, consultare l'Appendice.

### 10.2.1 Nord America

Email: [support@microstrategy.com](mailto:support@microstrategy.com)

Telefono: (703) 848-8700

Fax: (703) 842-8709

Orario: 9:00-19:00 EST, LUN-VEN, festivi esclusi

### 10.2.2 Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)

E-mail: [eurosupp@microstrategy.com](mailto:eurosupp@microstrategy.com)

Fax: +44 (0) 208 711 2525

Numeri di telefono per i vari Paesi:

Belgio: +32 2792 0436

Francia: +33 17 099 4737

Germania: +49 22 16501 0609

Irlanda: +353 1436 0916

Italia: +39 023626 9668

Polonia: +48 22 459 5252

Scandinavia e Finlandia: +46 8505 20421

Spagna: +34 91788 9852

Paesi Bassi: +31 20 794 8425

Regno Unito: +44 (0) 208 080 2182

Altri Paesi: +44 (0) 208 080 2183

Orario standard:

Europa (eccetto Regno Unito, Irlanda, Portogallo),

Turchia, Sudafrica: 9:00-18:00 CET/CEST, LUN-VEN, festivi esclusi

Regno Unito, Irlanda, Portogallo: 9:00-18:00 GMT/BST, LUN-VEN, festivi esclusi

EAU, Arabia Saudita, Qatar, Kuwait, Bahrein: 9:00-18:00 GST, DOM-GIO, festivi esclusi

### 10.2.3 Asia Pacifico (APAC)

E-mail: [apsupport@microstrategy.com](mailto:apsupport@microstrategy.com)

Numeri di telefono per i vari Paesi:

APAC (Cina; esclusi Australia, Giappone, Corea e

Singapore): +86 571 8526 8067

Australia: +61 2 9333 6499

Giappone: +81 3 3511 6720

Corea: +82 2 560 6565

Singapore (inglese): +65 3163 8346

Fax per Paese:

APAC (esclusi Giappone, Corea e Singapore):

+86 571 8848 0977

Giappone: +81 3 3511 6740

Corea: +82 2 560 6555

Singapore: +65 3163 8477

Orario standard:

APAC (esclusi Giappone e Corea): 7:00-18:00

(Singapore), LUN-VEN, festivi esclusi; Giappone e

Corea: 9:00-18:00 (Tokyo), LUN-VEN, festivi esclusi

### 10.2.4 America latina (LATAM)

E-mail: [latamsupport@microstrategy.com](mailto:latamsupport@microstrategy.com)

Fax per Paese:

Brasile: + 55 11 3044 4088

America Latina (escluso il Brasile): +54 11 5222 9355

Telefono:

LATAM (esclusi Brasile e Argentina):

+54 11 5222 9360

Brasile: +55 11 3054 1010 Argentina: 0 800 444

MSTR Orario standard:

Brasile: 9:00-18:00 (San Paolo), LUN-VEN, festivi esclusi

Argentina: 9:00 -19:00 (Buenos Aires), LUN-VEN, festivi esclusi

### **10.3 Informazioni di contatto dell'Assistenza tecnica per i cloud**

L'Assistenza tecnica per i cloud è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, tramite il Centro di assistenza online (opzione consigliata) oppure tramite i seguenti canali di comunicazione.

#### **Assistenza cloud**

E-mail: [cloudsupport@microstrategy.com](mailto:cloudsupport@microstrategy.com)

Telefono: (855) 221-6787

Assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7, festivi inclusi.

### **10.4 Informazioni di contatto per il rinnovo della manutenzione**

L'assistenza per questioni relative al rinnovo della manutenzione rispetto a contratti di rinnovo della manutenzione di MicroStrategy esistenti può essere richiesta tramite il Centro di assistenza online (opzione consigliata) o tramite i seguenti canali di comunicazione. Le regioni non elencate in questa sezione dovrebbero usare i canali di comunicazione generali consigliati.

#### **10.4.1 Email generale**

E-mail: [MicroStrategyMaintenanceRenewal@microstrategy.com](mailto:MicroStrategyMaintenanceRenewal@microstrategy.com)

#### **10.4.2 Nord America**

Telefono: (703) 848-8700 Fax: (703) 842-8709

#### **10.4.3 Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)**

Telefono: +44 (0)208 396 0075 (Responsabile manutenzione EMEA)

---

## Appendice

### A. Livelli di Assistenza tecnica e relative caratteristiche

MicroStrategy offre ai Clienti quattro livelli di Assistenza tecnica (Standard, Extended, Premier ed Elite), che vengono venduti separatamente per un dato DSI.

Un DSI è un singolo database di metadati MicroStrategy o una serie di database di metadati MicroStrategy collegati (es. per la produzione, lo sviluppo, i test, ecc.) a cui accederanno i Prodotti specificati in un ordine. L'Assistenza Standard è il livello base dei Servizi di Assistenza tecnica messi a disposizione da MicroStrategy. L'Assistenza Extended, l'Assistenza Premier e l'Assistenza Elite vengono vendute come offerte aggiuntive all'Assistenza Standard (per ciascun DSI).

#### A.1 Assistenza Standard

L'abbonamento all'Assistenza Standard fornisce ai Clienti i servizi di manutenzione e permette loro di accedere a MicroStrategy Community, agli Aggiornamenti, ai siti per i Download e ai servizi di assistenza per 2 Referenti per l'assistenza tramite il Centro di assistenza online oppure tramite email o telefono.

#### A.2 Assistenza Extended

L'abbonamento all'Assistenza Extended permette di ricevere assistenza telefonica 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per problemi critici P1/P2. Altri 2 Referenti per l'assistenza (4 in totale) possono accedere agli aggiornamenti dei software e contattare l'assistenza tramite il Centro di assistenza online oppure tramite email o telefono. Al momento, l'assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7, è disponibile solo in lingua inglese e intende fornire una copertura di supporto in tempo reale per i casi critici.

#### A.3 Assistenza Premier

L'abbonamento all'Assistenza Premier permette di ricevere assistenza telefonica 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per problemi critici P1/P2 e di avere a disposizione un gruppo di Tecnici dell'assistenza dediti all'analisi e alla risoluzione delle richieste. Altri 4 Referenti per l'assistenza (6 in totale) possono accedere agli aggiornamenti dei software e contattare l'assistenza tramite il Centro di assistenza online oppure tramite email o telefono. I Clienti dell'Assistenza Premier possono inoltre usufruire per un massimo di 200 ore l'anno di una risorsa dell'Assistenza tecnica Enterprise dedicata.

#### A.4 Assistenza Elite

L'abbonamento all'Assistenza Elite permette di ricevere assistenza telefonica 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per problemi critici P1/P2 e di avere a disposizione un gruppo di Tecnici dell'assistenza dediti all'analisi e alla risoluzione delle richieste. Altri 6 Referenti per l'assistenza (8 in totale) possono accedere agli aggiornamenti dei software e contattare l'assistenza tramite il Centro di assistenza online oppure tramite email o telefono. I Clienti dell'Assistenza Elite possono inoltre usufruire per un massimo di 400 ore l'anno di una risorsa dell'Assistenza tecnica Enterprise dedicata.

## B. Confronto dei piani di Assistenza tecnica offerti

La seguente tabella riassume i servizi disponibili per ciascun piano di Assistenza tecnica.

	PIANI DI ASSISTENZA OFFERTI			
	STANDARD	EXTENDED	PREMIER	ELITE
Apertura pratiche tramite Centro di assistenza online, telefono o email	●	●	●	●
Accesso a Microstrategy Community	●	●	●	●
Aggiornamenti dei software	●	●	●	●
Accesso al Centro di assistenza regionale	●	●	●	●
Numero di Referenti per l'assistenza designati	2	4	6	8
Assistenza telefonica 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per problemi P1 e P2		●	●	●
Scelta del Centro di assistenza regionale			●	●
Meeting settimanali per la gestione delle pratiche			●	●
Visite alla struttura del Cliente durante le ore di Assistenza Enterprise (come necessario)			●	●
Assistenza Enterprise tramite apposita risorsa dedicata			Ha diritto fino a 200 ore l'anno di una risorsa addetta all'Assistenza Enterprise	Ha diritto fino a 400 ore l'anno di una risorsa addetta all'Assistenza Enterprise
Risoluzione dei problemi tramite sviluppatori di supporto dedicati				●

