

POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE SUPORTE TÉCNICO

***DIRETRIZES PARA INTERAÇÃO COM O SUPORTE TÉCNICO
DA MICROSTRATEGY***

ATUALIZAÇÃO PUBLICADA EM FEVEREIRO DE 2021

Informações sobre Direitos Autorais

Todo o Conteúdo Direitos Autorais 2020 MicroStrategy Incorporated.

Informações sobre marca

Os seguintes são marcas ou marcas registradas da MicroStrategy Incorporated ou suas coligadas nos Estados Unidos e determinados outros países:

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. Período.

Outros nomes de produtos e sociedades aqui mencionados podem ser as marcas de seus respectivos proprietários.

Especificações sujeitas a mudança sem aviso prévio. A MicroStrategy não é responsável por erros ou omissões. A MicroStrategy não oferece garantia ou faz compromisso quanto à disponibilidade de produtos ou versões futuras que possam ser planejados ou estejam sob desenvolvimento.

Índice

Seção 1. Acionamento de recursos de Suporte Técnico	2
1.1 Responsáveis por Relações de Suporte	2
Seção 2. Recursos de cliente online	3
2.1 Comunidade da MicroStrategy	3
2.2 Centro de Suporte On-line	3
2.3 Downloads de chaves de licença	4
2.4 Níveis de acesso	4
Seção 3. Casos de Suporte Técnico	4
3.1 Antes de registrar um caso	5
3.2 Registrando um caso	5
3.3 Priorização de casos	6
3.4 Identificação de problemas	8
3.5 Questões que requerem mudanças de código	9
3.6 Fornecimento de dados para o Suporte Técnico da MicroStrategy	9
Seção 4. Atualizações de produto	10
4.1 Lançamentos de plataforma	10
4.2 Atualizações de lançamentos de plataforma	10
4.3 Patches de lançamentos de plataforma	11
4.4 Solicitação de patch	11
4.5 Ciclo de vida de expiração do suporte	11
4.6 Descontinuação de lançamentos de recursos	11
Seção 5. Outras políticas de suporte	12
5.1 Renovação de serviços de Suporte Técnico	12
5.2 Clientes com faturas vencidas	12
Seção 6. Benefícios de Suporte Empresarial	12
6.1 Programa de Suporte Empresarial	12
6.2 Acionamentos de Suporte Empresarial	13
6.3 Recursos de Suporte Empresarial Dedicados no suporte premium	13

Seção 7. Limitações do suporte	13
7.1 Serviços no local	13
7.2 Personalizações de produtos	14
7.3 Softwares de terceiros	14
7.4 Casos de cumprimento	15
Seção 8. Suporte para clientes restritos	15
8.1 Registro de um caso de cliente restrito	15
8.2 Transferência de dados via FTP seguro	16
Seção 9. Termos aplicáveis ao processamento de dados pessoais	16
9.1 Definições	16
9.2 Processamento de dados	17
9.3 Confidencialidade	18
9.4 Subprocessamento	19
9.5 Transferências Internacionais	20
9.6 Segurança do processamento de dados	21
9.7 Notificação de violação de segurança	21
9.8 Auditoria	22
9.9 Determinação independente	22
9.10 Direitos do Titular de Dados	22
Seção 10. Informações de contato do Suporte Técnico	23
10.1 Informações de contato do Centro de Suporte online (recomendado)	23
10.2 Informações do Centro de Suporte Técnico Regional	23
10.3 Informações de Suporte Técnico na Nuvem	25
10.4 Informações de contato de renovação de manutenção	25
Apêndice	26
A. Níveis e recursos de Suporte Técnico	26
B. Comparação de oferta de Suporte Técnico	27

Políticas e Procedimentos de Suporte Técnico

As seguintes políticas e procedimentos oferecem a estrutura de um relacionamento produtivo com nossos clientes. As políticas estão sujeitas a alterações a critério exclusivo da MicroStrategy. A MicroStrategy publicará um aviso sobre as mudanças das políticas e procedimentos no website da MicroStrategy por volta do momento em que tais mudanças entrem em vigor.

O Suporte Técnico (“serviços de Suporte Técnico” ou “Serviços de Suporte Técnico”, “Suporte Técnico” ou “Suporte Técnico da MicroStrategy”) está disponível para clientes, incluindo sócios e distribuidores, que o tenham comprado para produtos de software geralmente disponíveis licenciados da MicroStrategy (“produtos”, “Produtos” ou “Produtos da MicroStrategy”). Os serviços de Suporte Técnico incluem a resposta a perguntas através do Centro de Suporte online, e-mail, ou telefone com relação à operação, solução de problemas e atualização de softwares da MicroStrategy. Apenas clientes com assinatura de Suporte Técnico ativa podem receber serviços.

Salvo indicado o contrário neste documento, os serviços de Suporte Técnico descritos neste documento são incluídos na oferta de Suporte Standard da MicroStrategy. A MicroStrategy também oferece serviços de Suporte Técnico premium, que são definidos em mais detalhes no Apêndice deste documento.

Os serviços de Suporte Técnico Standard incluem:

NOVOS LANÇAMENTOS E ATUALIZAÇÕES DE SOFTWARE	Os clientes ganham acesso às versões mais recentes dos Produtos da MicroStrategy e documentação do usuário
COMUNICAÇÃO MULTICANAL	Os clientes podem entrar em contato com o Suporte Técnico pelo Centro de Suporte online (recomendado), telefone, ou e-mail
RESPONSÁVEIS POR RELAÇÕES DE SUPORTE DESIGNADOS PELO CLIENTE	Os Clientes designam pessoas específicas como Responsáveis por Relações de Suporte que são autorizados a interagir com o Suporte Técnico da MicroStrategy
RECURSOS DO CLIENTE ONLINE	Os clientes têm acesso online 24/7 ao website da Comunidade da MicroStrategy que oferece nossa base abrangente de conhecimento, notas técnicas, e fóruns de discussão

Seção 1. Acionamento de recursos de Suporte Técnico

Para acionar o Suporte Técnico através do Centro de Suporte online (recomendado), e-mail, ou telefone, uma pessoa física deve ser um Responsável por Relações de Suporte designado (definido abaixo). Se uma pessoa física não for um Responsável por Relações de Suporte mas quiser consultar recursos disponíveis, pode criar uma conta da Comunidade MicroStrategy para acessar o site.

1.1 Responsáveis por Relações de Suporte

O Suporte Técnico da MicroStrategy pode trabalhar de forma mais eficaz com sua organização colaborando com um conjunto regular de contatos, identificados como "Responsáveis por Relações de Suporte". O Responsável por Relações de Suporte é uma pessoa física que tem acesso a atualizações de software e pode entrar em contato com o Suporte Técnico através do Centro de Suporte online (recomendado), por e-mail, ou telefone para registrar ou encaminhar casos.

Apenas os Responsáveis por Relações de Suporte podem entrar em contato com o Suporte Técnico. Os Responsáveis por Relações de Suporte manterão a propriedade técnica de todas as questões abordadas junto ao Suporte Técnico da MicroStrategy. Eles entrarão em contato, em todas as comunicações relacionadas ao caso, com essas pessoas.

Um número definido de Responsáveis por Relações de Suporte para cada nível de serviços de Suporte Técnico poderá entrar em contato com o Suporte Técnico da MicroStrategy. Um nível de Suporte Técnico do cliente determina o número de Responsáveis por Relações de Suporte que podem entrar em contato com o Suporte Técnico da MicroStrategy. Responsáveis por Relações de Suporte adicionais também podem ser comprados anualmente por uma taxa adicional.

Os clientes podem requerer mudanças em seus Responsáveis por Relações de Suporte designados até 6 vezes por ano. É responsabilidade do cliente informar o Suporte Técnico da MicroStrategy quando uma mudança de Responsável por Relações de Suporte for desejada. A MicroStrategy então transferirá todos os casos de Suporte Técnico em aberto para o novo Responsável por Relações de Suporte. Se um Responsável por Relações de Suporte designado se ausentar e o cliente não identificar um novo Responsável por Relações de Suporte, poderemos fechar qualquer caso aberto ou registrado iniciados por um Responsável por Relações de Suporte que tenha se ausentado. Observe que cadastraremos automaticamente os Responsáveis por Relações de Suporte recém-designados para o recebimento de notificações importantes do Suporte Técnico via e-mail. Incentiva-se os Responsáveis por Relações de Suporte a utilizar o Centro de Suporte on-line para atualizar e verificar a situação de seus casos.

Cada caso dos Responsável por Relações de Suporte é tratado pelo Centro de Suporte regional padrão no qual o contrato de Suporte Técnico do cliente foi assinado. Os clientes só podem selecionar o Centro de Suporte regional acessado por seus Responsáveis por Relações de Suporte ao atualizar para o Suporte Premier ou Elite (consulte o [Apêndice B](#)).

Durante a identificação, análise e solução de problemas, os engenheiros do Suporte Técnico da MicroStrategy podem fazer recomendações que: exijam privilégios administrativos nos projetos da MicroStrategy; pressuponham que o Responsável por Relações de Suporte designado possua um nível de segurança que lhe permita manipular tais projetos da MicroStrategy; ou pressuponham que o Responsável por Relações de Suporte tenha acesso aos dados potencialmente críticos do projeto, tais como definições de filtro de segurança. Embora não seja um requisito, recomendamos que os clientes apenas designem como Responsável por Relações de Suporte os usuários que tenham permissões como administradores dos projetos MicroStrategy. Isso eliminará conflitos de segurança e melhorará o tempo de resolução das ocorrências.

Seção 2. Recursos de cliente online

Recursos on-line estão disponíveis para os clientes através da [Comunidade da MicroStrategy](#) 24 horas por dia, 7 dias por semana. Para acessar recursos de cliente online, qualquer cliente pode se tornar membro da Comunidade da MicroStrategy criando uma conta. Por meio da Comunidade, Responsáveis por Relações de Suporte designados podem acessar outros recursos online, incluindo o Centro de Suporte. Clientes podem acessar recursos online usando a maioria dos navegadores da web.

2.1 Comunidade da MicroStrategy

A [Comunidade da MicroStrategy](#) é um local centralizado para registrar casos, verificar a situação de casos existentes, acessar a documentação do Produto e folhas em branco, consultar documentos de solução de problemas, enviar ideias de Produtos e colaborar em grupos de discussão. A Comunidade da MicroStrategy inclui as seguintes seções principais:

- Centro de Suporte On-line
- Artigos de base de conhecimento
- Downloads de produtos
- Centro de aprendizado
- Documentação de produtos e tutoriais
- Fóruns de discussão e troca de ideias
- Galeria de recursos
- Anúncios

Cada cliente recebe dados de login de usuário personalizados para identificar sua capacidade de acesso aos recursos. A segurança da informação do cliente é importante para nós, portanto, todo o cuidado necessário é tomado para garantir que nenhum cliente seja capaz de acessar as informações de outro cliente.

2.2 Centro de Suporte On-line

Dentro da Comunidade da MicroStrategy, os Responsáveis por Relações de Suporte designados podem registrar novos casos junto ao Suporte Técnico e verificar ou atualizar a situação de casos existentes através do [Centro de Suporte on-line](#).

2.3 Downloads de chaves de licença

Dentro da Comunidade da MicroStrategy, qualquer proprietário de conta pode baixar versões e atualizações de Produtos da MicroStrategy atualmente suportados. Contudo, apenas Responsáveis por Relações de Suporte designados podem obter as seguintes chaves em Downloads na Comunidade da MicroStrategy.

- **Chaves de licença de Produtos:** Esta seção permite que os Responsáveis por Relações de Suporte recuperem chaves de licença de Produtos que permitam a instalação de downloads de Produtos.
- **Chaves ESRI e Geoespaciais:** Esta seção permite que Relações de Suporte recuperem uma chave ESRI ou Geoespacial que permita a ativação de mapas ESRI ou serviços Geoespaciais pelo Mapbox. Para maiores informações sobre as ESRI ou Geoespaciais, consulte a documentação de Produto postada online na Comunidade da MicroStrategy.

2.4 Níveis de acesso

A tabela a seguir define as pessoas que têm acesso aos recursos de cliente online:

RECURSOS DA COMUNIDADE	RESPONSÁVEL POR RELAÇÕES DE SUPORTE	OUTROS MEMBROS
Comunidade da MicroStrategy	●	●
Centro de Suporte Online	●	
Downloads de Produtos	●	
Requerimentos de Chaves de Licença	●	

Ao longo de todos os níveis de acesso, é responsabilidade do Responsável por Relações de Suporte designado do cliente notificar a MicroStrategy para o encerramento de contas desatualizadas.

Seção 3. Casos de Suporte Técnico

Quando um cliente experimenta uma questão que não possa solucionar usando nenhum dos recursos de autoatendimento, o Responsável por Relações de Suporte do cliente pode registrar o problema entrando em contato com o Suporte Técnico da MicroStrategy. Recomendamos usar o Centro de Suporte online para registrar casos. Contudo, clientes também podem registrar casos por telefone ou e-mail. Informações de contato multicanal do Suporte Técnico da MicroStrategy são fornecidas na Seção 10.

3.1 Antes de registrar um caso

Antes de registrar um caso junto ao Suporte Técnico da MicroStrategy, o Responsável por Relações de Suporte deve:

1. Verificar se o problema é realmente relativo ao software da MicroStrategy e não a um software de terceiros.
2. Verificar se o sistema está utilizando uma versão atualmente suportada do software da MicroStrategy
3. Tentar reproduzir o problema e determinar se ocorre sistematicamente
4. Minimizar a complexidade do sistema ou a definição do objeto do projeto para isolar a causa
5. Determinar se o problema acontece em uma máquina local ou em diversas máquinas no ambiente
6. Pesquisar na Comunidade da MicroStrategy para obter informações adicionais sobre o problema

Recomendamos que o Responsável por Relações de Suporte considere postar uma pergunta em um quadro de discussão da Comunidade da MicroStrategy para obter feedback sobre a questão de outros usuários.

3.2 Registrando um caso

Responsáveis por Relações de Suporte podem entrar em contato com o Suporte Técnico da MicroStrategy para registrar um caso através do Centro de Suporte online, e-mail, ou telefone. Somente Responsáveis por Relações de Suporte podem registrar ocorrências no Suporte Técnico da MicroStrategy. Após registrar uma Ocorrência, o Responsável por Relações de Suporte recebe um número de identificação de ocorrência para futura referência.

Quando for registrar uma ocorrência, o Responsável por Relações de Suporte deve fornecer as seguintes informações:

- Nome
- Empresa e local do cliente
- Telefone de contato e endereço de e-mail
- Informação de configuração, incluindo versão(ões) de software(s) do Produto da MicroStrategy, e a instância de sistema designado (DSI) onde os Produtos estão instalados
- Descrição de caso detalhada dos problemas experimentados, incluindo sintomas, mensagem(ns) de erro, e medidas tomadas até o momento para solucionar os problemas
- Arquivos de registro (log) ou outros dados de suporte.
- Impacto no sistema do cliente

Ao fornecer as informações especificadas nesta seção, o Responsável por Relações de Suporte consente com o uso pela MicroStrategy de tais informações para resolver o caso do Suporte Técnico.

Impacto empresarial

Para entender o impacto do problema do cliente, pode-se precisar de assistência do desenvolvimento de uma declaração de impacto empresarial. Essa declaração de impacto empresarial descreve o efeito do problema sobre o ambiente do cliente sob um ponto de vista não técnico, e permite que os engenheiros de Suporte Técnico da MicroStrategy entendam como o caso prejudica a capacidade do cliente de implantar uma solução da MicroStrategy com sucesso. Estas declarações incluem, mas não estão limitadas a:

- Escopo de impacto entre relatórios, usuários, projetos, servidores, serviços, etc.
- Possível impacto do problema sobre datas de implantação de chaves
- Implicações econômicas e financeiras do problema
- Visibilidade de nível executivo

Encaminhamentos de ocorrências

O Responsável por Relações de Suporte do cliente pode entrar em contato com o Suporte Técnico através do Centro de Suporte online para encaminhar um se caso sua prioridade mudar. O proprietário da ocorrência designado trabalhará com o Responsável por Relações de Suporte para entender melhor suas preocupações e o impacto do problema em sua empresa.

Caso, a qualquer momento, as expectativas de suporte de um cliente não sejam atendidas, o Contato de Suporte pode encaminhar um caso através de seu Gerente de Sucesso do Cliente (CSM) atribuído, Gerente de Suporte Regional (RSM) ou membro(s) da equipe de Vendas. Conforme necessário, membros da equipe de gestão de Suporte Técnico da MicroStrategy garantirão alinhamento de prioridade e atribuirão os recursos apropriados para os casos encaminhados.

3.3 Priorização de casos

A MicroStrategy atribui níveis de prioridades de casos para permitir que o Suporte Técnico maximize o suporte para cada cliente. A MicroStrategy trabalha com o Responsável por Relações de Suporte para definir o nível de prioridade correto dependendo das necessidades técnicas e empresariais específicas de cada caso .

A MicroStrategy reconhece que as prioridades técnicas e comerciais de cada cliente podem demandar horas extras. Caso o Responsável por Relações de Suporte acredite que a prioridade da ocorrência deve ser alterada, o engenheiro de Suporte Técnico estará disponível para repriorizar a ocorrência. A MicroStrategy reserva-se o direito de:

- Realizar a determinação final do nível de prioridade de um caso
- Reduzir a prioridade de uma ocorrência e notificar o Responsável por Relações de Suporte sobre esta ação, se este usuário não se comunicar em tempo hábil com o Suporte Técnico da MicroStrategy.

A MicroStrategy empregará todos os esforços comerciais cabíveis para cumprir com as diretrizes de resolução de problemas, descritas abaixo:

PRIORIDADE ATRIBUÍDA	DEFINIÇÃO DE PRIORIDADE	EXEMPLOS DE NÍVEL DE PRIORIDADE	TEMPOS DE RESPOSTA INICIAIS	ATUALIZAÇÕES DE STATUS
P1	Um sistema de produção está fora do ar	O MicroStrategy Intelligence Server de produção está indisponível	< 2 horas	Conforme o status mudar ou diariamente
P2	Um recurso de um sistema de produção está seriamente afetado, interrompendo o desenvolvimento do sistema ou afetando gravemente a capacidade do cliente de continuar	Os relatórios não são armazenados no sistema de produção	< 2 horas	Conforme o status mudar ou diariamente
P3	Um sistema de produção ou desenvolvimento funcional está afetado mas é possível continuar a produção ou o desenvolvimento	Os relatórios solicitados não funcionam no sistema de desenvolvimento	< 4 horas	Conforme o status mudar ou a cada 3 dias
P4	O cliente tem uma dúvida quanto à utilização, falha, aprimoramento, configuração ou conflito de software que afeta o sistema, mas não de forma crítica.	Perguntar para entender como o cache de relatório e a lista de histórico são sincronizados	< 6 horas	Conforme o status mudar ou a cada 3 dias

Casos para clientes com níveis de Suporte Técnico premium têm precedência sobre casos de cliente de Suporte Standard da mesma prioridade. Há informação adicional sobre os níveis de Suporte disponíveis no Apêndice deste documento.

Envolvimento do cliente na resolução da ocorrência

Clientes que registrem casos de nível de prioridade um (P1) e nível de prioridade dois (P2) devem estar disponíveis para trabalhar em tempo integral com o Suporte Técnico da MicroStrategy ao longo do processo de resolução de um problema. O cliente deverá engajar outros colaboradores necessários para solucionar o problema de forma eficaz, e ter disponibilidade para auxiliar o Suporte Técnico da MicroStrategy em tarefas como testes, envio de informações, implementação de sugestões, etc. **A resolução do caso pode ser adiada se houver atraso no envio das informações necessárias.**

Código de software provisório

Em alguns casos, a MicroStrategy poderá fornecer código de software, que geralmente não está disponível para todos os licenciados da MicroStrategy ("Código Provisional"). O Código Provisional inclui qualquer

programa de software, algoritmo, código, rotina, script, criação de testes, criação de registros, correções ou documentação fornecidos pela MicroStrategy que sejam claramente designados como Código Provisional.

O Código Provisional é fornecido a você sem custos adicionais. O Código Provisional não inclui os Produtos, correções de falhas ou versões posteriores dos Produtos disponíveis, por meio do Suporte Técnico ou separadamente pelos licenciados. Quando o Código Provisional é fornecido, a MicroStrategy concede a você uma licença não exclusiva e revogável para utilização do Código Provisional, apenas como auxílio ou em combinação com a sua utilização dos Produtos, e de acordo com os termos dos contratos de licença dos Produtos. Se seu contrato de licença expirar, seu direito de utilizar o Código Provisional será automaticamente rescindido.

O Código Provisional é de natureza experimental, poderá conter falhas e poderá não apresentar o funcionamento esperado. Existe a possibilidade de que não sejam prestados serviços de Suporte Técnico para a instalação e uso do Código Provisional. Entretanto, os engenheiros de Suporte Técnico da MicroStrategy empregarão os esforços comercialmente cabíveis para responder às perguntas que os clientes possam ter sobre o Código Provisional. O Código Provisional é fornecido tal como se apresenta, sem garantia de qualquer tipo, incluindo a garantia de comercialização ou adequação a qualquer fim específico. Não poderá ser imputada qualquer responsabilidade à MicroStrategy pelo cliente por quaisquer danos de qualquer tipo (incluindo perda de receitas ou utilização), quer sejam contratuais ou legais, como resultado da utilização do código provisório por parte do cliente, mesmo que a MicroStrategy tenha sido alertada sobre a possibilidade da ocorrência de tais danos.

3.4 Identificação de problemas

Assim que o problema for identificado, o Suporte Técnico da MicroStrategy poderá fornecer aos clientes uma das seguintes soluções:

- **Alternativas:** Ações alternativas que podem ser usadas para executar tarefas e fornecer uma solução às limitações do software. As diretrizes de tempo de resposta de ocorrência listadas acima têm como propósito o trabalho ativo dos clientes para aplicar as sugestões do Suporte Técnico da MicroStrategy, incluindo soluções alternativas.
- **Mudanças de configuração:** Modificação nas configurações do ambiente da MicroStrategy no cliente para solucionar um problema. As modificações podem ser relacionadas ao software da MicroStrategy ou a quaisquer tecnologias e sistemas subjacentes.
- **Patches:** A aplicação de patches existentes disponíveis para o software da MicroStrategy, com o objetivo de resolver um problema crítico.
- **Atualizações de lançamento de plataforma:** Pequenas atualizações do software da MicroStrategy para tratar um problema.
- **Uma versão posterior:** Upgrades do software da MicroStrategy para tratar um problema.

Em alguns casos, defeitos em softwares de terceiros podem limitar a operação do software da MicroStrategy. Em tais casos, o Suporte Técnico tentará identificar o componente defeituoso de forma que o cliente possa buscar a correção com o respectivo fornecedor. Vide maiores informações na Seção 7 sobre limitações de suporte relacionadas a softwares de terceiros.

3.5 Questões que requerem mudanças de código

Se uma resolução para sua ocorrência exigir uma alteração de código, o status da ocorrência no Suporte Técnico é modificado de "Aberto" para "Desenvolvimento". Isso indica que o Suporte Técnico registrou o problema junto à equipe de desenvolvimento de software da MicroStrategy.

Os Responsáveis por Relações de Suporte podem obter uma atualização de status das ocorrências para casos em "Desenvolvimento" a qualquer momento, entrando em contato com o Suporte Técnico da MicroStrategy e fornecendo o número da ocorrência.

3.6 Fornecimento de dados para o Suporte Técnico da MicroStrategy

Pode ser necessário que o pessoal do Suporte Técnico da MicroStrategy receba dados de seus sistemas, tais como diagnósticos (incluindo dados de falhas de diagnóstico fornecidos através da ferramenta de "Relatórios de Falha Automatizados" incluída na plataforma de software da MicroStrategy), cópias de metadados, ou conjuntos de resultados, enquanto solucionam e pesquisam. Para conveniência de nossos clientes, exceto conforme exposto neste documento, há vários métodos que são usados para transmitir esses dados, incluindo o Centro de Suporte online disponíveis através da Comunidade da MicroStrategy, por e-mail ou automaticamente através da ferramenta de "Relatórios de Falha Automatizados".

A menos que seja um cliente restrito, como definido a seguir, você não transferirá ou dará acesso a quaisquer dados ou informações que estejam sujeitos a regulamentação sob a Lei de Proteção de Dados Aplicáveis ("Dados Protegidos"), para o Suporte Técnico, incluindo, Dados Pessoais, Informações de Saúde Protegidas e Informações Pessoalmente Identificáveis (tais termos como definidos na Lei de Proteção de Dados Aplicáveis), exceto para os Dados Protegidos relacionados às suas pessoas de contato.

"Lei de Proteção de Dados Aplicáveis" significa todas as leis, regras, regulamentos, diretivas e requisitos governamentais a nível internacional, federal, estadual, provincial e local ora em vigor e conforme entrem em vigência em relação à privacidade, confidencialidade ou segurança dos Dados Protegidos. Isso inclui as Diretivas da União Europeia e regulamentos que regem a proteção geral de dados e todos os padrões aplicáveis da indústria sobre privacidade, proteção de dados, confidencialidade ou segurança da informação. Em caso de transmissão de tais dados à MicroStrategy, a MicroStrategy não terá responsabilidade por quaisquer danos de qualquer tipo (incluindo perda de receitas ou utilização), quer sejam contratuais ou legais, referentes a tal transmissão, mesmo que a MicroStrategy tenha sido alertada sobre a possibilidade da ocorrência de tais danos.

Consulte a Seção 8 se for (a) um cliente que compartilha Informações Eletrônicas de Saúde Protegidas (electronic Protected Health Information, ePHI) e tem um Contrato de Sócio Comercial (Business Associate Agreement, BAA) com a MicroStrategy; (b) um cliente cujo contrato vigente com a MicroStrategy contenha obrigações e restrições com relação a informações pessoais que requeiram que a MicroStrategy forneça serviços de Suporte Técnico, de acordo com a Seção 8, ou (c) um cliente que forneça uma notificação formal por escrito à MicroStrategy indicando que deseja que a MicroStrategy forneça serviços de Suporte Técnico de acordo com a Seção 8 (cada um, “cliente restrito”).

Seção 4. Atualizações de produto

Uma atualização de Produto é qualquer lançamento comercial posterior de um Produto da MicroStrategy geralmente disponível a clientes sob uma assinatura ativa do Suporte Técnico. Atualizações não incluem novos Produtos que a MicroStrategy comercialize separadamente. A MicroStrategy entrega e suporta atualizações de Produtos com base nas características de cada atualização como descrito abaixo.

4.1 Lançamentos de plataforma

Começando com a MicroStrategy 2019, lançamentos de plataforma serão designados pelo ano civil que representa o lançamento de plataforma mais recente disponível para o Produto. Esperamos realizar os lançamentos de plataforma geralmente disponíveis por volta de cada 12 meses. Lançamentos de Plataforma se concentram em segurança, estabilidade e soluções de defeito de desempenho a nível de produção para todos os clientes, portanto, esperamos ampla adoção pelos clientes de tais lançamentos. Continuaremos a expedir atualizações de lançamento de plataforma conforme descrito na Seção 4.2, e patches conforme necessário, tal como descrito na Seção 4.3. por 3 anos após um lançamento de plataforma ser designado como geralmente disponível.

4.2 Atualizações de lançamentos de plataforma

Começando com o MicroStrategy 2019, atualizações de lançamento de plataforma (denominadas anteriormente como “hotfixes”) serão lançadas para entregar correções de defeitos críticos por volta de cada 3 meses após um lançamento de plataforma ser designado como geralmente disponível conforme descrito na Seção 4.1. Essas atualizações incorporarão todas as correções de defeitos aplicáveis feitas em atualizações e patches anteriores; e também podem incluir aprimoramentos de funcionalidade para alguns Produtos da MicroStrategy. Atualizações de lançamento de plataforma serão emitidas conforme necessário ao longo do período de 3 anos durante o qual um lançamento de plataforma for suportado.

4.3 Patches de lançamentos de plataforma

Patches continuarão a serem lançados conforme necessário para entregar correções de defeitos específicos para uma única configuração em que sistemas de produção sejam afetados. Patches serão lançados conforme necessário para abordar questões críticas sobre um lançamento de plataforma suportado e não serão transferíveis a múltiplas configurações ou sistemas.

4.4 Solicitação de patch

Os clientes podem solicitar a qualquer momento um patch novo para resolver um problema crítico. Contudo, patches são disponibilizados a critério da MicroStrategy com base em complexidade técnica, cronogramas de desenvolvimento, e nos requisitos empresariais do cliente. Assim que a MicroStrategy concordar em criar um patch, a solicitação em questão entra na fila com outros lançamentos programados. O período de espera necessário para um patch pode geralmente ser mais longo do que o período de espera para um lançamento de plataforma já programado ou atualização de lançamento de plataforma em que o patch requerido possa ser incluído. Assim que uma atualização de lançamento de plataforma disponível corrigir um defeito para um lançamento de plataforma suportado, espera-se que qualquer cliente que encontre tal defeito em uma versão de plataforma mais antiga adote essa atualização ou faça o upgrade para o lançamento de plataforma apropriado ao invés de requerer um patch.

4.5 Ciclo de vida de expiração do suporte

Serviços de Suporte Técnico estão disponíveis apenas para lançamentos de plataforma, atualizações de lançamento de plataforma, ou quaisquer patches entregues que não tenham expirado de acordo com a linha do tempo listada no [Ciclo de Vida de Suporte](#) do Produto no website da MicroStrategy. Quando o suporte for um lançamento de plataforma vencer, todas as suas atualizações de lançamento de plataforma e patches relacionados também vencerão.

4.6 Descontinuação de lançamentos de recursos

Começando com o MicroStrategy 2019, a MicroStrategy descontinuará lançamentos que incluam novos Produtos ou funcionalidades como parte de sua estratégia de lançamento de plataforma MicroStrategy. Clientes que atualmente usam um lançamento de recurso suportado continuarão a serem suportados de acordo com a linha do tempo listada no [Ciclo de Vida de Suporte](#) do Produto postado no website da MicroStrategy. Todos os clientes, independentemente de terem adotado anteriormente lançamentos de recursos, são incentivados a atualizar para cada lançamento de plataforma designado conforme geralmente disponível por volta de cada 12 meses, conforme descrito na Seção 4.1 e adotar atualizações de lançamento de plataforma quando designados como geralmente disponíveis conforme descrito na Seção 4.2. Clientes elegíveis podem requerer serviços estratégicos para ajudar na preparação para upgrades quando oferecidos como benefícios de Suporte Empresarial, conforme descrito na Seção 6.

Seção 5. Outras políticas de suporte

O Suporte Técnico da MicroStrategy definiu as seguintes políticas pertinentes à renovação dos serviços de Suporte Técnico para clientes com faturas vencidas em aberto.

5.1 Renovação de serviços de Suporte Técnico

Os clientes não podem renovar os serviços de Suporte Técnico em um subconjunto de seus Produtos licenciados da MicroStrategy. Quando as renovações forem devidas, o cliente poderá renovar os serviços de Suporte Técnico para todos os Produtos licenciados ou permitir que os serviços para todos os Produtos licenciados expirem.

5.2 Clientes com faturas vencidas

Os Serviços de Suporte Técnico podem ser suspensos para os clientes com faturas vencidas em aberto. Mediante o recebimento do pagamento dessas faturas, a MicroStrategy restabelecerá os serviços de Suporte Técnico.

Seção 6. Benefícios de Suporte Empresarial

Além dos serviços fornecidos pelo Suporte Técnico, os clientes podem se qualificar para receber serviços adicionais como benefícios de Suporte Empresarial atualizados.

6.1 Programa de Suporte Empresarial

Os clientes da MicroStrategy que têm uma assinatura ativa de serviços de Suporte Técnico padrão podem ser elegíveis para participar do programa de Suporte Empresarial da MicroStrategy. Este programa foi projetado para acelerar e aumentar o valor da plataforma de software da MicroStrategy para um cliente elegível, fornecendo, sem custo adicional, serviços suplementares de Suporte Empresarial, anualmente.

A MicroStrategy estabelecerá parceria com cada cliente elegível para determinar como melhor alocar recursos através dos diferentes serviços de Suporte Empresarial disponíveis para entrega. Observe que os acionamentos do programa de Suporte Empresarial estão sujeitos à disponibilidade de recursos, e que o programa de Suporte Empresarial está sujeito a alterações a critério exclusivo da MicroStrategy.

Maiores informações sobre esse programa podem ser encontradas na [página do Suporte Empresarial](#) do website da MicroStrategy. Os clientes que tenham dúvidas sobre o programa de Suporte Empresarial devem consultar seu executivo de conta MicroStrategy.

6.2 Acionamentos de Suporte Empresarial

Serviços de Suporte Empresarial incluem avaliações, consultorias, pilotos ou acionamentos de upgrade. Avaliações fornecem uma verificação da saúde geral da instalação de plataforma e da estratégia de inteligência de um cliente. Consultorias examinam e oferecem orientação sobre as melhores práticas em 12 áreas de Programa de Inteligência para ajudar um cliente a otimizar o seu uso e gestão da plataforma. Pilotos permite que um cliente explore recursos e capacidades novos ou pouco utilizados. Acionamentos de upgrade ajudam um cliente a fazer o upgrade de seu ambiente para o lançamento de plataforma disponível mais recente com confiança.

6.3 Recursos de Suporte Empresarial Dedicados no suporte premium

Clientes que comprem suporte premium nos níveis Premier ou Elite podem ser elegíveis para receber serviços de Suporte Empresarial de um recurso de Suporte Empresarial dedicado, além da elegibilidade para o programa de Suporte Empresarial que recebem através de sua assinatura de Suporte Padrão. Esse recurso de Suporte Empresarial dedicado aprende detalhes sobre o seu ambiente, entende seus casos de uso e atua como um único ponto de encaminhamento para questões experimentadas. Esse recurso também pode: executar tarefas de gestão de encaminhamento; fornecer atualizações semanais sobre o status de casos; ajudar a desenvolver planos futuros para atualizações e adoção de recursos; fornecer recomendações de melhores práticas; ajudar a solucionar problemas; manter horas de escritório regulares e fornecer outros serviços de suporte geral conforme apropriado. Consulte no Apêndice um resumo de benefícios oferecidos a clientes que assinam cada nível de suporte premium.

Seção 7. Limitações do suporte

Há algumas limitações de serviços de Suporte Técnico, incluindo quaisquer serviços de consulta no local não elegíveis para entrega de Suporte Empresarial como descrito na Seção 6, suporte para personalizações MicroStrategy Web desenvolvidas usando o Kit de Desenvolvimento de Software MicroStrategy (SDK), e suporte para softwares de terceiros.

7.1 Serviços no local

Assinaturas de Suporte Técnico não incluem serviços que sejam fornecidos como serviços ponta-a-ponta entregues pela Consultoria da MicroStrategy no decorrer habitual das atividades da MicroStrategy. Tais serviços de Consultoria incluem, entre outros, desenvolvimento e suporte de aplicativo personalizado, elaboração de armazém de dados, análises de requisitos, ajuste de desempenho do sistema, planejamento de capacidade ou design de base de dados. Essa exclusão não se aplica a acionamentos de ES elegíveis entregues no local.

7.2 Personalizações de produtos

Serviços de Suporte Técnico para MicroStrategy personalizações Web desenvolvidas usando o SDK da MicroStrategy, ou para personalizações de procedimento de usuário da MicroStrategy desenvolvidas usando o Command Manager da MicroStrategy, são fornecidos de acordo com as seguintes diretrizes:

- Fornece informação sobre a finalidade o API e o uso no SDK da MicroStrategy
- Fornece orientação sobre como impedir ou evitar um erro que ocorre ao usar o API do SDK da MicroStrategy
- Fornece orientação de alto nível sobre como abordar uma personalização para obter certa funcionalidade
- Não cria código personalizado para os aplicativos de um cliente
- Não fornece os passos exatos sobre como efetuar uma personalização.
- Não efetua revisões de códigos de personalizações.

Os serviços de Suporte Técnico para procedimentos de usuário do Command Manager da MicroStrategy são fornecidos de acordo com as diretrizes descritas abaixo:

- Fornece informação sobre a finalidade e o uso de procedimentos de usuário padrão e chamadas disponíveis dentro do Command Manager
- Fornece orientação de alto nível sobre como abordar procedimentos personalizados do Command Manager obter certa funcionalidade
- Não cria código personalizado para os procedimentos de Command Manager para um cliente
- Não efetua revisões de códigos de procedimentos personalizados do Command Manager.

Se, depois de fornecer assistência, de acordo com as diretrizes informadas, o cliente ainda não estiver apto a concluir com êxito a personalização, o Suporte Técnico poderá direcionar o cliente para a Consultoria da MicroStrategy, que o auxiliará a garantir o sucesso do projeto.

7.3 Softwares de terceiros

A plataforma de software da MicroStrategy depende de diversos componentes de terceiros para funcionar apropriadamente. Estes componentes podem incluir, entre outros, bases de dados, sistemas operacionais, firewalls (sistema de segurança), navegadores web, servidores de aplicativos, servidores web e kits de desenvolvimento Java. O Suporte Técnico da MicroStrategy fornece auxílio para esses componentes na implantação da plataforma da MicroStrategy, contudo, não fornecemos serviços diretos de Suporte Técnico para componentes de terceiros. O cliente é responsável por configurar estes componentes adequadamente e garantir o funcionamento de outros aplicativos com a configuração desejada, antes de entrar em contato com o Suporte Técnico da MicroStrategy, para qualquer problema relativo ao software da MicroStrategy.

O Suporte Técnico da MicroStrategy pode fornecer serviços para certos componentes de terceiros, tais como mapeamento ESRI e serviços Geoespaciais, quando habilitado para Produtos licenciados. Contudo, caso serviços de Suporte Técnico não sejam renovados, então tais Produtos podem parar de funcionar corretamente ou exigir assistência não mais coberta pelo Suporte Técnico da MicroStrategy.

Em alguns casos, o Suporte Técnico da MicroStrategy pode ter disponibilidade para trabalhar e fornecer informações aos fornecedores de software de terceiros. Se, porventura, uma falha num software de terceiros fizer com que o software da MicroStrategy funcione com um desempenho minimizado, o Suporte Técnico da MicroStrategy identificará este componente, de forma que o cliente possa obter uma solução junto ao fornecedor do componente (software).

7.4 Casos de cumprimento

Os clientes podem registrar questões sobre o cumprimento do contrato de licença junto ao Suporte Técnico da MicroStrategy. Quando um cliente envia um caso de cumprimento, a MicroStrategy primeiro determina se o caso é causado por um problema de Produto, e se for o caso, facilitará a resolução do problema de acordo com as diretrizes de resposta do caso detalhadas neste documento. Se o Suporte Técnico determinar que um caso de cumprimento não for causado por um problema de Produto mas por sobreimplantação do Produto, os clientes serão instados a entrar em contato com seu Executivo de Conta para realinhar seu contrato de licença.

Seção 8. Suporte para clientes restritos

As diretrizes destacadas nesta Seção 8 aplicam-se somente a clientes restritos.

8.1 Registro de um caso de cliente restrito

Para registrar um caso de Suporte Técnico de cliente restrito, os Responsáveis por Relações de Suporte designados podem entrar em contato com o Suporte Técnico da MicroStrategy usando o Centro de Suporte online ou por telefone. Depois de registrar a ocorrência, o Responsável por Relações de Suporte receberá um número de identificação de ocorrência para utilizar em todas as comunicações referentes a este problema.

O suporte para clientes restritos segue processos de Suporte Técnico similares, como descrito anteriormente neste documento. Contudo, há quatro limitações específicas a clientes restritos.

- Clientes restritos não terão uma pasta de cliente para o envio de documentos no ambiente regular de Suporte Técnico.
- Clientes restritos não poderão anexar arquivos às ocorrências de suporte.

- E-mails enviados para suporte@microstrategy.com terão seus anexos retirados
- E-mails enviados para support@microstrategy.com estarão sujeitos a um filtro de e-mail para conteúdo ePHI

Cientes restritos podem ter acesso ao ambiente restrito (denominado “HCSE”), que contém medidas de segurança para informações protegidas. O acesso ao HCSE ocorrerá apenas por FTP Seguro.

8.2 Transferência de dados via FTP seguro

Apenas clientes restritos com uma assinatura ativa de serviços de Suporte Técnico podem acessar o HCSE através do FTP Seguro. Todos os recursos de clientes online para clientes restritos devem ser acessados usando uma conta da Comunidade MicroStrategy. Assim que uma conta da Comunidade for criada, os Responsáveis por Relações de Suporte designados podem requerer uma conta de acesso de FTP Seguro abrindo um caso junto ao Suporte Técnico da MicroStrategy. O cliente deve notificar a MicroStrategy sobre quaisquer contas de acesso de FTP a serem encerradas.

Seção 9. Termos aplicáveis ao processamento de dados pessoais

As diretrizes destacadas na Seção 9 aplicam-se apenas caso não haja nenhum outro contrato firmado vigente relação ao assunto entre a MicroStrategy e o cliente.

9.1 Definições

“Lei de Proteção de Dados Aplicáveis” inclui todas as leis e regulamentos aplicáveis, à MicroStrategy, a seu grupo e a terceiros que possam ser utilizados em relação ao desempenho dos serviços de Suporte Técnico relacionados ao processamento de dados pessoais e privacidade, incluindo, sem limitação, o Regulamento Geral de Proteção de Dados (EU) EU - 2016/679 e a Lei de Proteção ao Consumidor da Califórnia (Cal. Civ. Código §§ 1798.100 e. seq.) (CCPA). Os termos “Controlador”, “Processador”, “Titular de Dados”, “Prestador de Serviço”, “Autoridade de Supervisão”, “processo”, “processamento” e “dados pessoais” devem ser interpretados de acordo com seus significados, conforme definido na Lei de Proteção de Dados Aplicáveis.

“Grupo do Cliente” deverá incluir e significar o Cliente e qualquer subsidiária, empresa subsidiária e holding do Cliente (atuando como Controladora) acessando e usando o Serviço de Suporte Técnico em nome do Cliente ou por meio dos sistemas do Cliente ou quem tiver permissão para usar os Serviços de Suporte Técnico em conformidade com o Contrato de Governança entre o Cliente e a MicroStrategy, mas que não tenha assinado seu próprio formulário de pedido com a MicroStrategy.

“Transferência Internacional” deverá incluir e significar uma transferência de dados pessoais de um país dentro do Espaço Econômico Europeu (EEA) (incluindo o Reino Unido após sua saída da União Europeia

(EU) e a Suíça (que não faz parte do EEA nem da EU) que estejam em processamento ou que serão processados após a transferência para um país ou território em que tal transferência seja proibida ou sujeita a etapas adicionais obrigatórias a fim de proteger de modo adequado os dados pessoais.

“Cláusulas Contratuais Padrão” significam as cláusulas contidas na Decisão da Comissão Europeia (C(2010)593) de 5 de fevereiro de 2010 sobre cláusulas contratuais padrão para a transferência de dados pessoais para processadores estabelecidos em países de terceiros sob a Diretiva de Proteção de Dados 95/46/EC, incluindo quaisquer atualizações, complementos ou substituições feitas a ela de tempos em tempos conforme a Lei de Proteção de Dados Aplicáveis, que são incorporadas a este acordo por referência, fazendo parte deste DPA, podendo ser acessadas em <https://www.microstrategy.com/licensing>, sujeito ao disposto na Cláusula 9.5 a seguir.

“Subprocessador” inclui e significa o processamento de dados pessoais relacionados aos Serviços de Suporte Técnico, e qualquer terceiro apontado pela MicroStrategy para processar dados pessoais será referenciado como “Subprocessador”.

9.2 Processamento de dados

Como Processadora, a MicroStrategy processará os dados pessoais especificados na tabela abaixo em conexão com o Suporte Técnico conforme instruídos pelo Cliente ou fornecidos pelo Cliente como Controlador à MicroStrategy (coletivamente, “Dados do Cliente”) de acordo com as instruções documentadas do Cliente. O Cliente autoriza a MicroStrategy, em seu próprio nome e em nome dos outros membros do Grupo do Cliente, a processar os Dados do Cliente durante a vigência deste DPA como Processadora para o propósito estabelecido na tabela a seguir.

Dados do cliente em relação ao Suporte Técnico

OBJETO DO PROCESSAMENTO	Prestação de serviços ao Cliente em conexão com a resolução de uma ocorrência de Suporte Técnico
DURAÇÃO DO PROCESSAMENTO	Termo de contrato de Suporte Técnico
NATUREZA DO PROCESSAMENTO	Armazenamento, backup, recuperação e processamento de Dados do Cliente em conexão com uma ocorrência de Suporte Técnico.
FINALIDADE DO PROCESSAMENTO	Fornecimento de suporte técnico
TIPO DE DADOS PESSOAIS	Os Dados do Cliente que são carregados ou transferidos em conexão com a resolução de uma ocorrência de Suporte Técnico.
CATEGORIAS DE TITULARES DE DADOS	Funcionários do Cliente ou clientes do Cliente, prospects, parceiros de negócios e fornecedores e funcionários de agentes do Cliente.

As partes acordam que o Contrato de Proteção de Dados (“DPA”) citado na Seção 9 deste documento é a instrução documentada completa e final do Cliente para a MicroStrategy em relação aos Dados do Cliente. Instruções adicionais fora do escopo deste DPA (se houver) exigem um contrato prévio por escrito entre a MicroStrategy e o Cliente, incluindo o acordo sobre quaisquer taxas adicionais devidas pelo Cliente à MicroStrategy pela execução de tais instruções. O Cliente deve assegurar que as instruções cumpram todas as regras e regulamentos aplicáveis em relação aos Dados do Cliente, e que o processamento dos Dados do Cliente de acordo com as instruções do Cliente não fará com que a MicroStrategy viole a Lei de Proteção de Dados Aplicáveis.

A MicroStrategy não processará os Dados do Cliente fora do escopo deste DPA. A MicroStrategy irá:

1. Processar os Dados do Cliente apenas mediante instruções documentadas do Cliente, a menos que a MicroStrategy ou o Subprocessador relevante (como descrito na Seção 9.4 abaixo) deva processar os Dados do Cliente para cumprir com as leis aplicáveis. Nesse caso, a MicroStrategy notificará o Cliente sobre tal obrigação legal antes do processamento, a menos que as leis aplicáveis proibam a notificação ao Cliente por motivos de interesse público;
2. Informar imediatamente o Cliente, por escrito, se, na opinião razoável da MicroStrategy, qualquer instrução recebida do Cliente violar qualquer Lei de Proteção de Dados Aplicáveis;
3. Garantir que qualquer pessoa autorizada a processar Dados do Cliente esteja em conformidade com a Seção 9.2 (a) acima; e
4. A critério do Cliente, excluir ou devolver todos os Dados do Cliente após o término do fornecimento dos serviços de Suporte Técnico relacionados ao processamento e excluirá quaisquer cópias restantes. A MicroStrategy tem o direito de reter quaisquer Dados do Cliente que tenha que manter para cumprir qualquer lei aplicável ou que seja obrigada a reter para fins de seguro, contabilidade, tributação ou manutenção de registros. A Seção 9.3 abaixo continuará a ser aplicada aos Dados do Cliente retidos;

A MicroStrategy não “venderá” os Dados do Cliente, conforme esse termo é definido na CCPA, tampouco manterá, usará ou revelará Dados do Cliente para qualquer finalidade exceto a finalidade específica de executar os serviços especificados no Contrato de Regência ou conforme permitido pela CCPA ou seus regulamentos de execução. A MicroStrategy assegura que entende as restrições e obrigações sob o CCPA, incluindo as restrições e obrigações na frase anterior, e que cumprirá a CCPA. Além disso, a MicroStrategy cumprirá o disposto em qualquer emenda aplicável à CCPA e seus regulamentos.

9.3 Confidencialidade

A MicroStrategy não divulgará Dados do Cliente a qualquer governo ou outros terceiros, exceto quando necessário para cumprir a lei ou uma ordem válida e vinculativa de uma agência legal (como uma intimação ou ordem judicial). Se uma agência legal ou do governo enviar à MicroStrategy uma demanda por Dados do Cliente, a MicroStrategy tentará redirecionar a agência legal ou do governo para solicitar

esses dados diretamente do Cliente. Como parte desse esforço, a MicroStrategy pode fornecer informações de contato básicas do Cliente para a agência legal ou do governo. Se for obrigada a divulgar Dados do Cliente para uma agência legal ou do governo, a MicroStrategy notificará você de maneira que haja tempo hábil para que você busque uma medida protetiva ou outra solução apropriada, a menos que a MicroStrategy seja legalmente proibida de fazê-lo. A MicroStrategy restringe seu pessoal de processar Dados do Cliente sem autorização da própria MicroStrategy, e impõe obrigações contratuais apropriadas ao seu pessoal, incluindo obrigações relevantes em relação a confidencialidade, proteção de dados e segurança de dados. Se as Cláusulas Contratuais Padrão se aplicam, nada nesta seção 3 varia ou modifica as Cláusulas Contratuais Padrão, incluindo, sem limitação, as obrigações na cláusula 5(a).

9.4 Subprocessamento

O Cliente autoriza a MicroStrategy a envolver suas próprias empresas afiliadas com o objetivo de fornecer serviços de Suporte Técnico. Além disso, o Cliente concorda que a MicroStrategy pode usar Subprocessadores para cumprir suas obrigações contratuais sob este DPA ou para fornecer determinados serviços em seu nome. A Comunidade da MicroStrategy lista Subprocessadores de Suporte Técnico do GDPR e Subprocessadores de Consultoria do GDPR que estejam atualmente comprometidos com a realização de atividades de processamento específicas em nome do Cliente. Antes que a MicroStrategy envolva qualquer novo Subprocessador para realizar atividades de processamento específicas em nome do Cliente, a MicroStrategy atualizará o site aplicável. Se o Cliente se opuser a um novo Subprocessador, a MicroStrategy não irá envolver tal Subprocessador para realizar atividades de processamento específicas em nome do Cliente sem o consentimento por escrito do Cliente. O Cliente consente, por meio deste, com o uso de Subprocessadores pela MicroStrategy, conforme descrito nesta Seção 9.4. Exceto conforme estabelecido nesta Seção 9.4, ou conforme o Cliente autorizar de outra forma, a MicroStrategy não permitirá que qualquer Subprocessador realize atividades de processamento específicas em nome do Cliente. Se a MicroStrategy indicar um Subprocessador, a MicroStrategy (i) restringirá o acesso do Subprocessador aos Dados do Cliente apenas ao que for necessário para fornecer os serviços ao Cliente, e proibirá o Subprocessador de acessar os Dados do Cliente para qualquer outra finalidade; (ii) firmará um acordo por escrito com o Subprocessador e; (iii) na medida em que o Subprocessador estiver executando os mesmos serviços de processamento de dados que estão sendo fornecidos pela MicroStrategy sob este DPA, irá impor ao Subprocessador termos substancialmente similares aos impostos à MicroStrategy neste DPA; e iv) cumprirá as Cláusulas Contratuais Padrão, que contém obrigações separadas no que diz respeito aos termos a serem impostos no caso de uma transferência subsequente de Dados Pessoais para um Subprocessador. A MicroStrategy continuará responsável perante o Cliente pelo desempenho das obrigações do Subprocessador.

9.5 Transferências Internacionais

Para fornecer serviços de Suporte Técnico, o Cliente reconhece e confirma que a MicroStrategy pode fazer Transferências Internacionais de Dados do Cliente, incluindo transferências subsequentes a suas empresas associadas e/ou Subprocessadores. Quando essas Transferências Internacionais ocorrerem, as Cláusulas Contratuais Padrão serão aplicadas. O Cliente concorda que, ao assinar este DPA (ou ao continuar usando os serviços de Suporte Técnico), será considerada a adesão e execução das Cláusulas Contratuais Padrão com a MicroStrategy Services Corporation (como importadora de dados) e que as Cláusulas Contratuais Padrão serão consideradas incorporadas a este DPA. O Cliente concorda em estar sujeito às obrigações dispostas nas Cláusulas Contratuais Padrão. O Cliente reconhece que poderá haver instâncias em que a entidade contratante MicroStrategy ou as entidades executando o Contrato de Regência e o DPA poderão diferir da entidade MicroStrategy (importadora de dados) nomeada nas Cláusulas Contratuais Padrão. Isso poderá ocorrer, por exemplo, quando a entidade MicroStrategy assinando o Contrato de Regência e o DPA estiver baseada no EEA ou na Suíça (e, portanto, não for um processador de fora, importando os dados pessoais para os propósitos das cláusulas) e os Dados do Clientes serão subsequentemente compartilhados com outra entidade MicroStrategy que estiver baseada fora do EEA. Caso a forma das Cláusulas Contratuais Padrão seja alterada ou substituída pelas autoridades relevantes sob a Lei de Dados Aplicáveis de tempos em tempos, a MicroStrategy terá o direito de revisar a nova forma das Cláusulas Contratuais Padrão e, caso aceitável, atualizará o formato das Cláusulas Contratuais Padrão no site da MicroStrategy dentro de sessenta (60) dias da data efetiva de tal forma nova em <https://www.microstrategy.com/us/terms>. As Cláusulas Contratuais Padrão divulgadas no site acima mencionado da MicroStrategy, conforme alterados de tempos em tempos, são incorporados ao Contrato de Regência entre o Cliente e a MicroStrategy. Não obstante o anterior, as Cláusulas Contratuais Padrão (ou obrigações semelhantes àquelas nas Cláusulas Contratuais Padrão) não serão aplicadas se a MicroStrategy tiver adotado um padrão de conformidade alternativo reconhecido para a transferência permitida legalmente de dados pessoais fora do EEA (incluindo o Reino Unido após sua saída da EU) ou a Suíça, para proteger os Dados do Cliente.

Com relação a outras Transferências Internacionais (fora daquelas cobertas pelas Cláusulas Contratuais Padrão), a MicroStrategy somente fará uma transferência de Dados do Cliente se:

1. Houver salvaguardas adequadas para essa transferência de Dados do Cliente de acordo com a Lei de Proteção de Dados Aplicáveis, caso em que o Cliente assinará quaisquer documentos (incluindo, sem limitação, Cláusulas Contratuais Padrão) relativos a tal Transferência Internacional que a MicroStrategy ou o Subprocessador relevante razoavelmente exigir que assine de tempos em tempos; ou
2. a MicroStrategy ou o Subprocessador relevante for obrigado a fazer tal Transferência Internacional para cumprir as leis aplicáveis, caso em que a MicroStrategy notificará o Cliente de tal requisito legal antes de Transferência Internacional, a menos que as leis aplicáveis proibam notificação ao Cliente por motivos de interesse público; ou
3. De outra forma permitido legalmente pela Lei de Proteção de Dados Aplicáveis.

9.6 Segurança do processamento de dados

A MicroStrategy implementou e manterá medidas técnicas e organizacionais apropriadas, incluindo, conforme apropriado:

1. Segurança da rede da MicroStrategy;
2. Segurança física das instalações;
3. Medidas para controlar os direitos de acesso para funcionários e contratados da MicroStrategy em relação à rede da MicroStrategy;
4. Processos para testar, aferir e avaliar regularmente a eficácia dos processos técnicos; e
5. Medidas organizacionais implementadas pela MicroStrategy.

9.7 Notificação de violação de segurança

A MicroStrategy irá, na medida permitida por lei, notificar o Cliente sem atrasos indevidos após tomar conhecimento de qualquer destruição, perda, alteração, divulgação não autorizada ou acesso não autorizado acidentais ou ilícitos a quaisquer Dados do Cliente pela MicroStrategy ou Subprocessadores da MicroStrategy (um "Incidente de Segurança"). Na medida em que tal Incidente de Segurança seja causado por uma violação dos requisitos deste DPA pela MicroStrategy, a MicroStrategy fará esforços razoáveis para identificar e remediar a causa de tal violação, incluindo medidas para mitigar os efeitos e minimizar qualquer dano resultante do Incidente de Segurança.

O Cliente concorda que um Incidente de Segurança malsucedido não estará sujeito à Seção 9.7. Um Incidente de Segurança malsucedido é aquele que não resulta em acesso real não autorizado a Dados do Cliente ou a qualquer equipamento ou instalações da MicroStrategy ou do Subprocessador da MicroStrategy que armazenem Dados do Cliente, podendo incluir, sem limitação, pings e outros ataques de broadcast em firewalls ou servidores de borda, varreduras de portas, tentativas malsucedidas de login, ataques de negação de serviço, sniffing de pacotes (ou outro acesso não autorizado a dados de tráfego que não resultem em acesso além de cabeçalhos) ou incidentes semelhantes. A obrigação da MicroStrategy de relatar ou responder a um Incidente de Segurança conforme a Seção 9.7 não é e não será interpretada como um reconhecimento pela MicroStrategy de qualquer culpa ou responsabilidade da MicroStrategy com relação ao Incidente de Segurança.

As notificações de Incidentes de Segurança, se houver, serão entregues ao Cliente por qualquer meio que a MicroStrategy selecionar, inclusive via e-mail. É responsabilidade exclusiva do Cliente garantir que o Cliente forneça à MicroStrategy informações de contato precisas e transmissão segura em todos os momentos. A informação disponibilizada pela MicroStrategy destina-se a ajudar o Cliente a cumprir as obrigações do Cliente segundo a Lei de Proteção de Dados Aplicáveis com relação a avaliações de impacto de proteção de dados e consulta prévia.

9.8 Auditoria

A MicroStrategy permitirá e contribuirá para auditorias (inclusive aquelas dispostas nas Cláusulas Contratuais Padrão, onde aplicável), incluindo inspeções, conduzidas pelo Cliente ou por outro auditor designado pelo Cliente, desde que o Cliente forneça à MicroStrategy um aviso prévio por escrito com antecedência razoável mínima de 30 dias e que cada auditoria seja realizada a custo do Cliente, durante o horário comercial, nas instalações nomeadas pela MicroStrategy, e de modo a causar o mínimo de interrupção aos negócios da MicroStrategy e sem que o Cliente ou seu auditor tenham acesso a quaisquer dados pertencentes a uma pessoa que não seja o Cliente. Quaisquer materiais divulgados durante tais auditorias e os resultados e/ou produtos de tais auditorias serão mantidos confidenciais pelo Cliente. Tal auditoria deve ser realizada não mais do que uma vez a cada 12 meses, e o Cliente não deve copiar ou remover quaisquer materiais das instalações onde a auditoria é realizada.

Se as Cláusulas Contratuais Padrão se aplicarem segundo a Seção 9.5(a), o Cliente concorda em exercer seu direito de auditoria e inspeção instruindo a MicroStrategy a conduzir uma auditoria conforme descrito nesta Seção 9.8, e as partes concordam que, não obstante o exposto, nada varia ou modifica as Cláusulas Contratuais Padrão, nem afeta os direitos de qualquer Autoridade de Supervisão ou Titular de Dados ao abrigo dessas Cláusulas.

9.9 Determinação independente

O Cliente é responsável por revisar as informações disponibilizadas pela MicroStrategy conforme são fornecidas ao Cliente periodicamente relacionadas à segurança de dados e fazer uma determinação independente sobre se os serviços de Suporte Técnico atendem aos requisitos e obrigações legais do Cliente, bem como às obrigações do Cliente sob este DPA.

9.10 Direitos do Titular de Dados

A MicroStrategy fornecerá assistência razoável ao Cliente em:

1. Cumprir suas obrigações sob a Lei de Proteção de Dados Aplicáveis em relação à segurança do processamento dos Dados do Cliente;
2. Responder a solicitações de exercício dos direitos dos Titulares dos Dados sob a Lei de Proteção de Dados Aplicáveis, incluindo medidas técnicas e organizacionais apropriadas, na medida em que isso seja possível;
3. Documentar quaisquer Incidentes de Segurança e reportar quaisquer Incidentes de Segurança a qualquer Autoridade de Supervisão e/ou Titulares dos Dados;
4. Conduzir avaliações de impacto sobre a privacidade de quaisquer operações de processamento e consultar as Autoridades de Supervisão, os Titulares dos Dados e seus representantes; e
5. Disponibilizar ao Cliente informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações estabelecidas neste DPA.

Seção 10. Informações de contato do Suporte Técnico

A MicroStrategy oferece opções multicanal de comunicação para que um cliente requeira serviços de Suporte Técnico ou assistência com questões de renovação de manutenção conforme descrito ao longo da Seção 10. Dados de [contato do Suporte Técnico](#) também estão disponíveis no site da MicroStrategy.

10.1 Informações de contato do Centro de Suporte online (recomendado)

Incentivamos os Responsáveis por Relações de Suporte designados para clientes em todas as regiões que recebem Suporte Técnico para ambientes no local ou em nuvem a usarem o Centro de Suporte online como o canal preferencial para abrir, atualizar e verificar o status de seus casos. Outros canais de comunicação disponíveis regionais e específicos da nuvem são descritos nesta seção.

Centro de Suporte On-line: <https://community.microstrategy.com/s/support-create-case>

10.2 Informações do Centro de Suporte Técnico Regional

Os centros de Suporte Técnico Regionais estão fechados em alguns feriados públicos. Na América do Norte, estes feriados refletem muitos feriados nacionais norte-americanos. Na Europa, Ásia-Pacífico e América Latina, estes feriados refletem os feriados nacionais observados por cada país.

Responsáveis por Relações de Suporte designados devem usar o Centro de Suporte online (recomendado) ou entrar em contato com o centro de Suporte Técnico regional aplicável identificado abaixo para o local da região na qual os Produtos foram comprados. Se um Responsável por Relações de Suporte for incapaz de contatar o Suporte Técnico por telefone durante as horas listadas, poderá registrar um caso por meio do Centro de Suporte online, enviar um e-mail, ou deixar um correio de voz detalhado. O Suporte Técnico apenas soluciona ativamente casos durante o horário comercial regular informado abaixo, exceto em casos de sistema de produção de nível de prioridade um (P1) e nível de prioridade dois (P2) como definido na Seção 3.3 para clientes com uma assinatura ativa para ofertas de Suporte Extended, Premier ou Elite em que a cobertura 24/7 está incluída. Consulte o Apêndice para maiores detalhes sobre as ofertas de Suporte Técnico que incluem serviços 24/7.

10.2.1 América do Norte

E-mail: apsupport@microstrategy.com

Telefone: (703) 848-8700

Fax: (703) 842-8709

Horário: 09h – 19h EST, segunda a sexta, exceto feriados

10.2.2 Europa, Oriente Médio e África (EMEA)

E-mail: eurosupp@microstrategy.com

Fax: +44 (0) 208 711 2525

Telefone por País:

Bélgica: +32 2792 0436

França: +33 17 099 4737

Alemanha: +49 22 16501 0609

Irlanda: +353 1436 0916

Itália: +39 023626 9668

Polônia: +48 22 459 5252

Escandinávia e Finlândia: +46 8505 20421

Espanha: +34 91788 9852

Holanda: +31 20 794 8425

Reino Unido: +44 (0) 208 080 2182

Outros países: +44 (0) 208 080 2183

Horário padrão:

Europa (exceto Reino Unido, Irlanda, Portugal),

Turquia, África do Sul: 9h – 18h CET/CEST, segunda a sexta, exceto feriados

Reino Unido, Irlanda, Portugal: 9h – 18h GMT/BST, segunda a sexta, exceto feriados

Emirados Árabes, Arábia Saudita, Qatar, Bahrein: 9h – 18h GST, domingo a quinta, exceto feriados

10.2.3 Ásia-Pacífico (APAC)

E-mail: apsupport@microstrategy.com

Telefone por País:

APAC (China; exceto Austrália, Japão, Coreia e Singapura): +86 571 8526 8067

Austrália: +61 2 9333 6499

Japão: +81 3 3511 6720

Coreia: +82 2 560 6565

Singapura (Inglês): +65 3163 8346

Fax por país:

APAC (exceto Japão, Coreia e Singapura): +86 571 8848 0977

Japão: +81 3 3511 6740

Coreia: +82 2 560 6565

Singapura: +65 3163 8477

Horário padrão:

APAC (exceto Japão e Coreia): 7h – 18h (Singapura), segunda a sexta, exceto feriados Japão e Coreia: 9h – 18h (Tóquio), segunda a sexta, exceto feriados

10.2.4 América Latina (LATAM)

E-mail: latamsupport@microstrategy.com

Fax por país:

Brasil: + 55 11 3044 4088

LATAM (exceto Brasil e Argentina): +54 11 5222 9360

Tel.:

LATAM (exceto Brasil e Argentina):

+54 11 5222 9360

Brasil: +55 11 3054 1010 Argentina: 0 800 444 MSTR

Horário padrão:

Brasil: 9h – 18h (São Paulo), segunda à sexta, exceto feriados

Argentina: 9h – 19h (Buenos Aires), segunda a sexta, exceto feriados

10.3 Informações de Suporte Técnico na Nuvem

O Suporte Técnico na Nuvem está disponível 24/7 através do Centro de Suporte online (recomendado) ou através dos seguintes canais de comunicação.

Suporte em Nuvem

E-mail: cloudsupport@microstrategy.com

Telefone: (855) 221-6787

Horas: 24/7 inclusive feriados

10.4 Informações de contato de renovação de manutenção

Assistência no tratamento de todas as questões de renovação de manutenção acerca de contratos de renovação de manutenção da MicroStrategy existentes pode ser solicitada através do Centro de Suporte online (recomendado) ou usando os seguintes canais de comunicação. Regiões não listadas nesta seção devem usar os canais de comunicação geral recomendados.

10.4.1 E-mail geral

E-mail: MicroStrategyMaintenanceRenewal@microstrategy.com

10.4.2 América do Norte

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

10.4.3 Europa, Oriente Médio e África (EMEA)

Tel.: +44 (0)208 396 0075 (gerente de manutenção EMEA)

Apêndice

A. Níveis e recursos de Suporte Técnico

A MicroStrategy oferece quatro níveis de serviços de Suporte Técnico para os clientes - Standard (padrão), Extended (estendido), Premier (prêmio) e Elite - que são vendidos para um DSI particular.

Um DSI é definido como uma única base de dados de metadados da MicroStrategy ou um conjunto de bases de dados da MicroStrategy relacionado (tal como para produção, desenvolvimento, teste, etc.) que será acessada pelos Produtos especificados em uma ordem. O Suporte Standard é o nível básico de serviços de Suporte Técnico disponível da MicroStrategy. Suporte Extended, Suporte Premier, e Suporte Elite são vendidos como ofertas adicionais ao Suporte Standard, por DSI.

A.1 Suporte Standard

Uma assinatura do Suporte Standard oferece aos clientes suporte de manutenção, acesso à Comunidade, Atualizações, e sites de Downloads, e acesso a serviços de suporte por 2 Responsáveis por Relações de Suporte através do Centro de Suporte online, e-mail, ou telefone.

A.2 Suporte Extended

Uma assinatura do Suporte Extended fornece suporte telefônico 24/7 para questões críticas P1/P2. Dois Responsáveis por Relações de Suporte adicionais (4 no total) têm acesso a atualizações de software e podem entrar em contato com o suporte por meio do Centro de Suporte on-line, e-mail, ou telefone. No momento, o suporte 24/7 está disponível apenas em inglês e fornece cobertura de suporte imediato para ocorrências críticas.

A.3 Suporte Premier

Uma assinatura do Suporte Premier fornece suporte telefônico 24/7 para questões críticas P1/P2 e um grupo dedicado de Engenheiros de Suporte para processar e resolver casos. Quatro Responsáveis por Relações de Suporte adicionais (6 no total) têm acesso a atualizações de software e podem entrar em contato com o suporte por meio do Centro de Suporte on-line, e-mail, ou telefone. Os clientes do Suporte Premier também podem ser elegíveis para receber até 200 horas de recursos dedicados de Suporte Empresarial por ano.

A.4 Suporte Elite

Uma assinatura do Suporte Elite fornece suporte telefônico 24/7 para questões críticas P1/P2 e um grupo dedicado de Engenheiros de Suporte para processar e resolver casos. Seis Contatos de Suporte adicionais (8 total) têm acesso a atualizações de software e podem entrar em contato com o suporte através do Centro de Suporte on-line, e-mail, ou telefone. Os clientes do Suporte Elite também podem ser elegíveis para receber até 400 horas de recursos dedicados de Suporte Empresarial por ano.

B. Comparação de oferta de Suporte Técnico

A tabela abaixo resume os serviços disponíveis em cada oferta de Suporte Técnico.

	OFERTAS DE SUPORTE			
	STANDARD	EXTENDED	PREMIER	ELITE
Centro de Suporte Online, registro de casos por telefone e e-mail	●	●	●	●
MicroStrategy Acesso à Comunidade	●	●	●	●
Atualizações de software	●	●	●	●
Acesso ao centro de Suporte Regional	●	●	●	●
Número de Responsáveis por Relações de Suporte designados	2	4	6	8
Suporte telefônico 24/7 para problemas P1 e P2.		●	●	●
Seleção do Centro de Suporte Regional			●	●
Reuniões semanais de gestão de casos			●	●
Visitas ao local do cliente usando horas ES (conforme requerido)			●	●
Suporte Empresarial de um recurso dedicado de ES			Elegível para até 200 horas de recursos dedicados de Suporte Empresarial por ano	Elegível para até 400 horas de recursos dedicados de Suporte Empresarial por ano
Resolução de problemas por engenheiros de suporte dedicado				●

