

Norme e procedure di supporto tecnico

Linee guida di interazione con il
Supporto tecnico di MicroStrategy

SOMMARIO

Norme e procedure di supporto tecnico	3	Sezione 7. Supporto per clienti limitati	14
Sezione 1. Ricorso alle risorse del Supporto tecnico	3	Registrazione di un caso di supporto di un cliente limitato	14
Punti di contatto	3	Trasferimento dei dati mediante secure FTP	14
Sezione 2. Risorse clienti online	4	Sezione 8. Termini applicabili al trattamento dei dati personali	15
Livelli di accesso	4	Definizioni	15
La comunità online MicroStrategy	4	Trattamento dei dati	15
MicroStrategy download site	6	Dati del Cliente in relazione al Supporto tecnico	15
Forum di discussione di MicroStrategy	6	Riservatezza	16
Sezione 3. Casi del Supporto tecnico	6	Trattamento secondario	16
Prima di registrare un caso	6	Trasferimenti internazionali	17
Registrazione di un caso	7	Sicurezza del trattamento dei dati	18
Determinazione della priorità dei casi	7	Notifica di violazione della sicurezza	18
Identificazione del problema	9	Verifiche	19
Problemi che richiedono cambiamenti di codice	10	Decisione indipendente	19
Fornitura dei dati al Supporto tecnico di MicroStrategy	10	Diritti degli Interessati	19
Health Center di MicroStrategy	10	Sezione 9. Informazioni di contatto per il Supporto tecnico	20
Sezione 4. Aggiornamenti del prodotto	11	Nord America	20
Release della piattaforma	11	Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)	20
Release di funzioni	11	Asia Pacifico	20
Hotfix	11	America Latina	20
Patch	11	Sezione 10. Informazioni di contatto per il rinnovo della manutenzione	21
Richiesta di una patch	12	Nord America	21
Scadenza del supporto e cicli di vita del prodotto	12	America latina	21
Sezione 5. Altre norme	12	Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)	21
Rinnovo dei servizi di Supporto tecnico	12	Appendice	22
Clienti con fatture non pagate	12		
Sezione 6. Limiti del supporto	12		
Servizi on site	12		
Supporto per le personalizzazioni Web di MicroStrategy e MicroStrategy Development Kit	13		
Software di terze parti	13		
Casi di adempimento	14		

NORME E PROCEDURE DI SUPPORTO TECNICO

Qui di seguito sono espone in dettaglio le norme e le procedure intese a fornire un quadro di riferimento per un rapporto efficace e produttivo con i nostri clienti. Tali norme sono soggette a cambiamento a esclusiva discrezione di MicroStrategy. Gli avvisi relativi a modifiche sostanziali delle norme e procedure verranno pubblicati sul sito di MicroStrategy non appena queste diventino effettive.

Per i clienti, i partner e i distributori che acquistano i servizi di Supporto tecnico ("servizi di Supporto tecnico" o "Supporto tecnico") per prodotti di software generalmente disponibili su licenza di MicroStrategy ("Prodotti"), MicroStrategy mette a disposizione i servizi di Supporto tecnico. I servizi di Supporto tecnico includono la risposta per telefono o per e-mail a questioni relative all'uso del software, la risoluzione dei problemi, l'assistenza online e gli aggiornamenti. Soltanto i clienti in possesso di un abbonamento in vigore ai servizi di Supporto tecnico possono usufruire dei servizi di Supporto tecnico.

A eccezione di quanto diversamente specificato nel presente documento, i servizi di Supporto tecnico qui descritti corrispondono all'offerta di supporto standard di MicroStrategy. MicroStrategy offre inoltre servizi avanzati di Supporto tecnico definiti più avanti nell'Appendice al presente documento. Queste norme sono valide solo per i clienti che fruiscono di una licenza per il software MicroStrategy on premise. I servizi di Supporto tecnico Standard includono:

NUOVI RELEASE E AGGIORNAMENTI DEL SOFTWARE	I clienti hanno accesso alle versioni più recenti dei prodotti MicroStrategy nonché alla relativa documentazione.
COMUNICAZIONE SU PIÙ CANALI	I clienti possono contattare il Supporto tecnico per telefono, e-mail o online.
PUNTI DI CONTATTO STABILITI DAL CLIENTE	I Punti di contatto sono i soggetti designati dal cliente autorizzati a interfacciarsi con il Supporto tecnico di MicroStrategy.
RISORSE CLIENTI ONLINE	Accesso 24 ore al giorno, sette giorni su sette alla nostra Knowledge base onnicomprensiva, comprendente note tecniche e forum di discussione.

Sezione 1. Ricorso alle risorse del Supporto tecnico

Per interagire con il personale di Supporto tecnico via telefono, e-mail oppure online una persona deve essere un Punto di contatto di supporto designato (definito di seguito). Se una persona che richiede supporto non è un Punto di contatto può accedere alle risorse online destinate ai clienti MicroStrategy ottenendo un account internet. Gli account possono essere ottenuto mediante i Punti di contatto. Tutti gli utenti dei prodotti devono avere accesso alla MicroStrategy Developer Zone.

Punti di contatto

Il Supporto tecnico di MicroStrategy può operare in maniera più efficace con la tua organizzazione collaborando con un gruppo di contatti regolari identificati come Punti di contatto ("Support Liaison" in inglese). Un Punto di contatto è una persona, dotata di e-mail e numero di telefono, che il cliente ha designato come punto di contatto con il personale addetto al Supporto tecnico di MicroStrategy. Soltanto i Punti di contatto possono accedere ai servizi del Supporto tecnico. I Punti di contatto manterranno la proprietà tecnica di tutti i problemi inoltrati al Supporto tecnico di MicroStrategy. In tutti i casi, verrà stabilita una comunicazione con queste persone designate.

Un numero determinato di Punti di contatto autorizzati per ogni livello può contattare il Supporto tecnico di MicroStrategy. Un cliente può fare richiesta di cambiare il proprio Punto di contatto sei volte all'anno. È responsabilità del cliente avvisare il Supporto tecnico quando desidera cambiare un Punto di contatto. Tutti i casi esistenti del Supporto verranno prontamente trasferiti al nuovo Punto di contatto. Altrimenti, tutti i casi aperti o registrati iniziati da un contatto che è stato rimosso dalla funzione di Punto di contatto potranno essere chiusi. Notare che i Punti di contatto designati verranno registrati automaticamente per ricevere comunicazioni importanti del Supporto tecnico per e-mail. Infine, i Punti di contatto saranno incoraggiati a utilizzare il sito di supporto self service online e controllare lo stato dei loro casi.

Nel corso della ricerca e risoluzione dei problemi, il personale del Supporto tecnico di MicroStrategy può fare delle raccomandazioni che richiedono dei privilegi amministrativi nei progetti MicroStrategy o che diano per scontato che il Punto di contatto sia in possesso di un livello di sicurezza che gli permetta di manipolare con piena facoltà i progetti MicroStrategy e che abbia accesso ai dati del progetto potenzialmente sensibili come ad esempio le definizioni dei filtri di sicurezza. Sebbene ciò non sia un requisito indispensabile, raccomandiamo ai clienti di designare Punti di contatto in possesso di permessi che consentano loro di essere amministratori di progetto MicroStrategy. Ciò elimina i conflitti di sicurezza e migliora il tempo di risoluzione dei casi.

Sezione 2. Risorse clienti online

Le risorse online per il cliente sono tutte disponibili online 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana per i clienti in possesso di un abbonamento in vigore ai servizi di Supporto tecnico. Tali risorse includono il sito di download e la comunità MicroStrategy. Si raccomanda vivamente ai clienti di avvalersi di tali risorse per individuare i problemi del loro sistema MicroStrategy prima di registrare un caso. Per accedere alle risorse di clienti online, i clienti devono creare un account su <https://community.microstrategy.com/>. Alle risorse di clienti online si può accedere mediante la maggior parte dei browser. È responsabilità del cliente informare MicroStrategy nel caso che uno qualsiasi degli account venga chiuso.

Livelli di accesso

La seguente tabella indica chi ha accesso alle varie risorse di clienti online:

RISORSE	PUNTO DI CONTATTO	UTENTI DESIGNATI
Registrazione del caso online	●	
Knowledge base	●	●
MicroStrategy Developer	●	●
Sito di download	●	Come richiesto
Forum di discussione	●	●

La comunità online MicroStrategy

La Comunità online MicroStrategy è un luogo centralizzato per la registrazione dei casi, il controllo dei casi esistenti, la proposta di idee riguardanti il prodotto e la ricerca sulla Knowledge base.

Il sito di Supporto tecnico consiste di:

- Online Case Logging Interface (Interfaccia per la registrazione dei casi online)
- Knowledge base
- MicroStrategy Developer Zone
- My Folder
- Scambio di idee

Poiché questo sito identifica gli utenti mediante il login, ogni cliente consulta unicamente le informazioni che gli competono. La sicurezza delle informazioni del cliente riveste per noi grande importanza per cui viene posta la massima cura per garantire che nessun cliente possa accedere alle informazioni di un altro cliente.

L'Online Case Logging Interface di MicroStrategy

L'**Online Case Logging Interface** (OCLI) è il meccanismo mediante il quale il Punto di contatto può registrare nuovi casi presso l'Assistenza Tecnica o rivedere lo stato di quelli già online.

Knowledge base di MicroStrategy

La Knowledge base è un archivio di documentazione tecnica mirato a fornire 24 ore al giorno, sette giorni alla settimana Supporto tecnico self service.

Il sito di Supporto tecnico consiste di:

- Documenti per la risoluzione dei problemi
- Istruzioni per l'uso
- Descrizioni di problemi noti
- Libri bianchi
- Domande frequenti (FAQs)
- Informazioni sulle ultime versioni – "read me" file, informazioni su ciascuna versione.
- MicroStrategy Developer Zone

La MicroStrategy Developer Zone (MSDZ) permette agli utenti designati di ottenere le versioni aggiornate della MicroStrategy Developer Library (MSDL). La MSDL descrive i modelli di architettura e di oggetti e contiene esempi di codici utili per costruire una soluzione personalizzata.

Documentazione sul Prodotto

La documentazione sul prodotto fornita sul sito del Supporto tecnico è la stessa documentazione inclusa nei prodotti MicroStrategy. Essa può essere scaricata dal sito del Supporto tecnico in formato PDF. La documentazione sul prodotto è raggruppata per versione e anche per lingua.

My folder

Salvo quanto diversamente specificato nel presente documento, questa è la cartella nella quale i contatti del cliente possono caricare le informazioni riguardanti la società. Ogni cliente ha la propria cartella. Tali cartelle sono private e a esse possono accedere solamente determinati dipendenti MicroStrategy, come esempio gli ingegneri, i consulenti ecc. e determinati contatti per ciascun cliente. I file più vecchi di due settimane vengono automaticamente eliminati da questa cartella. Alle funzionalità della cartella My folder si può accedere direttamente [da qui](#).

Scambio di Idee

Lo Scambio di idee permette ai clienti di suggerire miglioramenti o nuove funzionalità della piattaforma MicroStrategy. Questa piattaforma è monitorata dal nostro team di Product Management e costituisce una delle fonti principali del feedback dei clienti per la nostra roadmap del prodotto. Qualsiasi idea proposta nello Scambio di idee è di proprietà esclusiva di MicroStrategy.

MicroStrategy download site

Il sito di download di MicroStrategy è l'unico archivio di tutti i prodotti MicroStrategy. È possibile accedere al sito tramite la sezione "Siti Web correlati" del sito del Supporto tecnico oppure facendo [clic qui](#). I clienti con accesso al sito potranno visualizzare le informazioni desiderate dalle seguenti sezioni:

- **Home:** Questa sezione conterrà link per scaricare i più recenti prodotti MicroStrategy come pure una interfaccia di ricerca per accedere alle versioni precedenti alle quali il cliente ha accesso.
- **Test build:** Questa sezione sarà disponibile solamente quando un test build di un hot fix di prossima pubblicazione sarà disponibile e sarà visibile solamente per i clienti che hanno un caso trattato dal Supporto tecnico risolto in tale versione del test build.
- **Chiavi di licenza.** Questa sezione sarà disponibile solamente per i Punti di contatto e darà la possibilità di recuperare le chiavi di licenza del prodotto per i relativi aggiornamenti online.
- **Chiave di mappa ESRI.** Questa sezione sarà disponibile solamente per i Punti di contatto e darà la facoltà di recuperare una chiave di mappa ESRI. Per maggiori informazioni sulle chiavi di mappa ESRI, si prega di consultare la documentazione sul prodotto.

Forum di discussione di MicroStrategy

Il [forum di discussione di MicroStrategy](#) è un sito Web nel quale gli utenti possono partecipare a discussioni aperte, condividere esperienze di miglioramento e scambiare informazioni come le pratiche migliori e i suggerimenti per la risoluzione dei problemi. Utilizzando questo strumento, gli utenti possono rivolge le domande alla comunità oppure condividere la propria esperienza tecnica rispondendo ai messaggi pubblicati dagli altri utenti.

Sezione 3. Casi del Supporto tecnico

Quando un cliente ha un problema che non può risolvere da solo oppure ricorrendo a una delle risorse self-service fornite, il Punto di contatto del cliente può contattare il Supporto tecnico di MicroStrategy per registrare un caso per il suo problema. Le informazioni di contatto del Supporto tecnico di MicroStrategy vengono fornite nella sezione Informazioni di contatto per il Supporto tecnico del presente documento.

Prima di registrare un caso

Prima di registrare un caso presso il Supporto tecnico di MicroStrategy, il Punto di contatto deve eseguire le procedure esposte qui di seguito:

1. Verificare che il problema riguarda il software MicroStrategy e non un software di terzi
2. Verificare che il sistema stia usando una versione del software MicroStrategy correntemente supportata
3. Provare a ripetere il procedimento al fine di stabilire se il problema si verifica costantemente
4. Ridurre al minimo la complessità del sistema o la definizione dell'oggetto del progetto in modo da isolare la causa
5. Accertare se il problema si verifica su una singola macchina oppure su più macchine nell'ambiente del cliente
6. Fare una ricerca nella [Knowledge base di MicroStrategy](#) per ottenere informazioni riguardanti il problema

Il Punto di contatto potrà anche discutere il problema con altri utenti pubblicando una domanda relativa a questo sulle piattaforme dei Forum di Discussione di MicroStrategy.

Registrazione di un caso

Per registrare un caso, i Punti di contatto possono contattare il Supporto tecnico di MicroStrategy mediante e-mail, telefono o l'Online Case Logging Interface. Solo i Punti di contatto possono registrare casi con il Supporto tecnico di MicroStrategy. Alla registrazione di un caso, il Punto di contatto riceve un numero di identificazione del caso a cui far riferimento in futuro. Alla registrazione di un caso, il Punto di contatto deve essere preparato a fornire le seguenti informazioni:

- Nome
- Sito dell'azienda e del cliente (se diverso da quello dell'azienda)
- Informazioni di contatto (numero di telefono e indirizzo e-mail)
- Dati relativi al caso
- Informazioni sulla configurazione, inclusi i prodotti software e le versioni di MicroStrategy e il DSI sul quale i prodotti sono installati
- La descrizione completa del caso contenente i sintomi, i messaggi di errore, i passi fino a quel momento intrapresi per risolvere il problema
- File di log o altri dati di supporto
- Impatto sul sistema del cliente

Fornendo le informazioni indicate nella presente sezione, il Punto di contatto consente a MicroStrategy di usare tali informazioni per la risoluzione del caso di Supporto tecnico.

Impatto sul sistema del cliente

Allo scopo di comprendere meglio l'impatto del problema del cliente, potrà essere richiesta assistenza nella definizione di un caso aziendale relativo al problema. Il caso aziendale descrive l'effetto del problema sull'ambiente del cliente da un punto di vista non tecnico.

Ciò permette agli ingegneri del Supporto tecnico di MicroStrategy di comprendere in che maniera il problema impedisce alla capacità del cliente di mettere in atto con successo una soluzione di MicroStrategy.

- Implicazioni economiche e finanziarie del problema
- Ambito dell'impatto del problema su report, utenti, progetti, server, servizi, ecc.
- Visibilità a livello Executive
- Impatto potenziale sulle date fondamentali di implementazione

Priorità attribuita a un caso

Se la priorità del caso è cambiata oppure se le tue aspettative riguardanti il supporto non sono soddisfatte, un Punto di contatto può trattarlo con priorità per telefono (consigliato) o mediante l'Online Case Logging Interface. Il responsabile designato del caso lavorerà con te per comprendere meglio le tue preoccupazioni e l'impatto del problema sulla tua attività aziendale. Secondo le necessità, questi coinvolgerà un membro del Team direttivo del supporto di MicroStrategy in modo da assicurare l'allineamento e da determinare le risorse appropriate da assegnare.

Determinazione della priorità dei casi

MicroStrategy assegna i livelli di priorità ai casi in modo da permettere al Supporto tecnico di ottimizzare i livelli di servizio per ciascun cliente. In conformità con le esigenze tecniche ed economiche, MicroStrategy lavora assieme a ciascun Punto di contatto per stabilire il corretto livello di priorità per ciascun caso.

MicroStrategy è consapevole che le priorità economiche e tecniche del cliente possono cambiare nel

tempo. Se il Punto di contatto ritiene che la priorità del caso debba cambiare, l'ingegnere del Supporto tecnico sarà disponibile a rivedere la priorità del caso. MicroStrategy si riserva il diritto di:

- Determinare in ultima istanza il livello di priorità del caso
- Diminuire la priorità del caso mettendo al corrente il Punto di contatto di tale azione se questi non contatta il Supporto tecnico di MicroStrategy in tempo utile

MicroStrategy farà ogni ragionevole sforzo commerciale per conformarsi alle seguenti Linee Guida quando coinvolta nella soluzione dei problemi:

LIVELLO DI PRIORITÀ	DEFINIZIONE	ESEMPI DI LIVELLI DI PRIORITÀ	TEMPI DI RISPOSTA INIZIALE	AGGIORNAMENTI DI STATO
1	Un sistema di produzione è inattivo	Il MicroStrategy Intelligence Server di produzione non è disponibile	< 2 Ore	Al cambio di stato o quotidianamente
2	Una funzionalità di un sistema di produzione è seriamente compromessa. Lo sviluppo del sistema viene interrotto con un grave impatto sulla capacità del cliente di continuare	I report non vengono memorizzati nella cache nel sistema di produzione	< 2 Ore	Al cambio di stato o quotidianamente
3	Un sistema funzionale di produzione o di sviluppo è interessato. È possibile continuare con la produzione/lo sviluppo	I reports segnalati non hanno effetto sul sistema di sviluppo	< 4 Ore	Al cambio di stato o ogni 3 giorni
4	Il cliente ha un quesito riguardante l'uso, un difetto, un miglioramento, la configurazione, o un conflitto di software che ha impatto sul sistema ma non in modo critico	Come sono sincronizzati la cache dei report e l'elenco storico?	< 6 Ore	Al cambio di stato O ogni 3 giorni

I casi dei clienti con supporto tecnico Premium hanno la precedenza sui casi dei clienti con supporto Standard con la stessa priorità. Ulteriori informazioni su ciascun livello di supporto vengono fornite nell'Appendice a questo documento.

Coinvolgimento del cliente nella risposta al caso

I clienti che registrano casi con livello di priorità 1 e livello di priorità 2 devono essere disponibili a lavorare a tempo pieno nel corso del processo di risoluzione con il Supporto tecnico di MicroStrategy per risolvere il problema. Il cliente deve essere disposto a coinvolgere il livello di personale necessario per risolvere il problema in modo efficace ed essere disponibile a fornire assistenza al Supporto tecnico di MicroStrategy eseguendo compiti come il testing, l'invio di informazioni appropriate, l'implementazione di suggerimenti ecc. **La risoluzione può essere ritardata se le informazioni non vengono fornite in tempo utile.**

Codice software provvisorio

Di tanto in tanto, MicroStrategy può fornire al cliente un certo codice software che non è generalmente disponibile per tutti i possessori di licenza di MicroStrategy ("Codice provvisorio").

Tale codice provvisorio include qualsiasi programma, algoritmo, codice, routine, script, test build, logging build, patch di perfezionamento o documentazione relativi al software che MicroStrategy fornisce al cliente, chiaramente designato come codice provvisorio. Il codice provvisorio non include i prodotti, le patch di difetti certificati o le versioni successive dei prodotti che generalmente vengono messe a disposizione attraverso il Supporto tecnico o concessi in licenza separatamente. Il codice provvisorio viene fornito al cliente gratuitamente.

MicroStrategy concede al cliente una licenza non esclusiva a termine per l'uso del codice provvisorio solamente a supporto e in combinazione con l'uso da parte del cliente dei prodotti in conformità con i termini del contratto di licenza in base al quale i prodotti sono stati concessi in licenza. Se il suddetto accordo di licenza è scaduto, avrà automaticamente termine il diritto del cliente di fare uso del codice provvisorio.

Il codice provvisorio può essere di natura sperimentale, può contenere difetti ed è possibile che non funzioni come previsto. I servizi del Supporto tecnico possono non essere disponibili per l'installazione e l'uso del codice provvisorio. Tuttavia, gli ingegneri del Supporto tecnico di MicroStrategy faranno ogni sforzo commercialmente ragionevole per rispondere alle domande che il cliente possa fare relativamente al codice provvisorio.

Il codice provvisorio viene fornito "così com'è" senza alcuna garanzia di qualsiasi genere inclusa la garanzia di commerciabilità o di idoneità a qualsiasi determinato scopo. MicroStrategy declina qualsiasi responsabilità nei confronti del cliente per qualsiasi danno di qualsiasi genere (inclusa la perdita di profitto o uso), sia in conformità al contratto o per responsabilità civile, risultante dall'uso fatto dal cliente del Codice Provvisorio, anche nel caso che MicroStrategy sia stata avvisata della possibilità di tali danni.

Identificazione del problema

Una volta identificato il problema, il Supporto tecnico di MicroStrategy può fornire ai clienti una delle seguenti soluzioni:

- **Soluzioni temporanee.** Azioni alternative alle quali si può fare ricorso per portare a termine dei compiti e fornire una soluzione a limitazioni nel software. Le linee guida per il tempo di risposta al caso sopra elencate sono basate sull'ipotesi che i clienti si adoperino attivamente per implementare i suggerimenti del Supporto tecnico di MicroStrategy, incluse le soluzioni temporanee.
- **Modifiche alla configurazione.** Una modifica delle impostazioni dell'ambiente MicroStrategy del cliente per risolvere il problema. Tali modifiche possono essere relative al software MicroStrategy o a qualsiasi altra tecnologia o sistema.
- **Patch.** L'applicazioni di patch esistenti per il software MicroStrategy riguardanti un problema critico.
- **Hotfix.** Aggiornamenti minori per il software MicroStrategy riguardante il problema.
- **Una versione successiva.** Aggiornamenti del software MicroStrategy riguardante il problema.

A volte, difetti nel software di terze parti possono limitare il funzionamento del software MicroStrategy. In tali casi, il Supporto tecnico tenterà di identificare il componente difettoso in modo che il cliente possa richiedere la correzione del difetto al fornitore di terzi. Vedere la sezione Software di terzi per maggiori dettagli.

Problemi che richiedono cambiamenti di codice

Una volta che viene rilevato che un caso richiede un cambiamento di codice, lo status del caso del Supporto tecnico cambia da "Aperto" a "Sviluppo". Ciò indica che il Supporto tecnico ha sottoposto il problema al team di sviluppo software.

I Punti di contatto possono ottenere un aggiornamento di status per i loro casi "Sviluppo" in qualsiasi momento contattando il Supporto tecnico di MicroStrategy facendo riferimento al numero del loro caso.

Fornitura dei dati al Supporto tecnico di MicroStrategy

Nel corso delle procedure di risoluzione dei problemi e di ricerca, potrà essere necessario fornire al personale del Supporto tecnico di MicroStrategy determinati dati dei sistemi (diagnostica, copie di metadati, serie di risultati ecc.). Per comodità dei nostri clienti e salvo quanto diversamente riportato nel presente documento, MicroStrategy mette a disposizione svariati metodi per la trasmissione dei suddetti dati inclusi, ma non limitatamente a essi, e-mail, il sito del Supporto tecnico, il sito di download di MicroStrategy e l'Health Center di MicroStrategy.

A meno non si è un cliente limitato (come definito qui sotto), non sarà necessario trasferire o fornire al personale del Supporto tecnico l'accesso a dati o informazioni soggetti a regolamento in base alla legislazione applicabile sulla protezione dei dati ("Dati protetti"), inclusi senza limitazione i dati personali, le informazioni sanitarie protette e le informazioni passibili di identificare le persone (nei termini definiti dalla legislazione applicabile sulla protezione dei dati), a eccezione dei dati protetti relativi alle tue persone di contatto. Per "legislazione applicabile sulla protezione dei dati" si intendono tutte le leggi, i regolamenti, le direttive e le disposizioni governative internazionali, federali, statali, provinciali e locali correntemente in vigore e dal momento in cui entrano in vigore, relative in qualsiasi modo alla privacy, alla riservatezza o alla sicurezza dei dati protetti, senza limitazione, le direttive dell'Unione Europea che regolano la protezione generale dei dati e tutti gli standard industriali applicabili concernenti la privacy, la protezione dei dati, la riservatezza o la sicurezza dell'informazione. Nel caso che tali dati vengano trasmessi a MicroStrategy, MicroStrategy non sarà responsabile nei confronti del cliente per qualsiasi danno di qualsiasi genere (inclusa la perdita di profitti o di uso), sia in conformità al contratto o per responsabilità civile, anche nel caso che MicroStrategy sia stata avvisata della possibilità di tali danni.

Si prega di fare riferimento alla Sezione 7 del presente documento se si è (a) un Cliente che condivide informazioni elettroniche protette relative alla salute (ePHI) e ha un Business Associate Agreement (BAA) in vigore con MicroStrategy; (b) un cliente il cui accordo vincolante con MicroStrategy contiene obblighi e limitazioni relative alle informazioni personali in base a cui MicroStrategy sia tenuta a fornire servizi di Supporto tecnico in conformità alla Sezione 7, o (c) un cliente che dia formale notizia scritta a MicroStrategy che desidera che MicroStrategy gli fornisca servizi di Supporto Tecnico in conformità con la Sezione 7 (ognuno di questi è un "Cliente Limitato").

Health Center di MicroStrategy

L'Health Center di MicroStrategy permette agli utenti di prevenire, diagnosticare e risolvere i problemi in un sistema MicroStrategy. Questo scopre i problemi noti e fornisce una soluzione immediata per molti di essi.

Ha facoltà di inviare e-mail all'amministratore di un sistema se questi ha un problema riguardante il sistema. Nei casi in cui l'Health Center non sia in grado di risolvere un problema immediatamente, metterà in grado gli utenti di raccogliere informazioni importanti riguardanti il sistema, come i file di log, in un pacchetto diagnostico e di trasmetterlo al Supporto tecnico di MicroStrategy per l'analisi e la

risoluzione dei problemi.

- L'Health Center MicroStrategy è in grado di operare esclusivamente su MicroStrategy 9.0.1 o versione più recente
- Per configurare l'Health Center di MicroStrategy, fare riferimento alla nota tecnica di seguito: TN32554 Come configurare un sistema Health Center di MicroStrategy
- Per maggiori informazioni riguardo alle attività comuni che possono essere eseguite, fare riferimento alla nota tecnica di seguito: TN32552 Come usare la console dell'Health Center di MicroStrategy
- Per un elenco dei controlli di routine dell'Health Center di MicroStrategy, fare riferimento alla nota tecnica di seguito: TN32551 Un elenco dei controlli di sistema dell'Health Center MicroStrategy
- MicroStrategy sta costantemente ampliando la funzionalità dell'Health Center sviluppando nuovi controlli di sistema e collettori di informazioni e raffinando quelli esistenti
- Per mantenere aggiornato il sistema dell'Health Center, fare riferimento alla nota tecnica di seguito: TN32553 Come mantenere aggiornato il sistema dell'Health Center

Sezione 4. Aggiornamenti del prodotto

MicroStrategy fornisce ai clienti i tipi cumulativi di versione sottoindicata come aggiornamenti. Un "aggiornamento" è una qualsiasi versione commerciale successiva di un prodotto generalmente disponibile fornita in base a un abbonamento attivo ai servizi del Supporto tecnico. Gli aggiornamenti non includono i nuovi prodotti che MicroStrategy commercializza separatamente.

Release della piattaforma

Le release della piattaforma verranno rilasciate come Release della piattaforma. Ci si aspetta che tali release vengano adottate dalla maggior parte dei clienti. Mentre non si aggiungono nuove funzioni a una release di piattaforma, si continuerà ad emettere patch e e hotfix per tre anni dopo l'indicazione. Le release di piattaforma di solito sono disponibili ogni 18 mesi.

Release di funzioni

Vorremmo rendere le release di funzioni disponibili ogni tre mesi, e saranno comprensive di tutte le funzionalità e caratteristiche dalla release precedente. Tali release sono per i clienti che desiderano effettuare un aggiornamento con maggiore frequenza in modo da ricevere le ultime funzionalità. Le release di funzioni saranno utilizzate anche per migliorare le funzionalità esistenti e per correggere difetti noti. Esse riporteranno tutte le correzioni di difetti applicabili effettuate nelle precedenti release, hotfix e patch. Le release di funzioni saranno supportate per 6 mesi dopo il rilascio.

Hotfix

Le hotfix forniscono correzioni per i difetti critici. Esse riportano tutte le correzioni di difetti applicabili effettuate nei precedenti hotfix e patch. Le hotfix vengono rilasciate in base alle necessità solo nelle release di piattaforma.

Patch

Le patch servono per i difetti critici che interessano i sistemi di produzione. Esse sono concepite per fornire una singola correzione per una singola configurazione, per cui non sono trasferibili a più configurazioni/sistemi. Le patch vengono fornite a secondadelle necessità per problemi relativi a release di piattaforma e solo per problemi di tipo P1 su release di funzioni.

Richiesta di una patch

I clienti possono richiedere in qualsiasi momento una nuova patch per un problema critico. Tuttavia le patch vengono rese disponibili a discrezione di MicroStrategy in base alla complessità tecnica, alle esigenze commerciali del cliente e alle tempistiche. Una volta che MicroStrategy ha dato l'assenso alla creazione di una patch, questa sarà messa in coda assieme alle altre release programmate. Spesso il periodo di attesa per una patch è più lungo di quello necessario per apportare la correzione in una hotfix già programmata. Una volta corretto un difetto in una release di piattaforma, tutti i clienti che rilevano tale difetto su una versione precedente dovranno effettuare l'aggiornamento alla release di piattaforma e non richiedere una patch.

Scadenza del supporto e cicli di vita del prodotto

MicroStrategy supporta le release di piattaforma per tre anni dal rilascio. Le release di funzione sono invece supportate per sei mesi dopo il rilascio. Una volta scaduta una release, scadranno anche tutte le hotfix e le patch correlate.

I servizi del Supporto tecnico sono disponibili solo per prodotti che non hanno il [calendario di scadenza di supporto](#) del prodotto scaduto pubblicato sul sito Web aziendale di MicroStrategy.

Sezione 5. Altre norme

Il Supporto tecnico di MicroStrategy ha elaborato le seguenti norme riguardanti il rinnovo dei servizi di Supporto tecnico e i clienti con fatture non pagate.

Rinnovo dei servizi di Supporto tecnico

Ai clienti non è consentito rinnovare i servizi di Supporto tecnico come parte dei loro prodotti MicroStrategy concessi in licenza. Quando i servizi del Supporto tecnico arrivano al termine, il cliente ha l'opzione se rinnovare tutti i prodotti concessi in licenza oppure lasciare che i servizi per tutti i prodotti a lui concessi in licenza scadano.

Clienti con fatture non pagate

I servizi del Supporto tecnico vengono interrotti per i clienti con fatture non pagate. Una volta ricevuto il pagamento per le fatture in questione, MicroStrategy riattiverà i servizi.

Sezione 6. Limiti del supporto

Vi sono alcuni limiti nei servizi del Supporto tecnico come i servizi on site, il supporto per le personalizzazioni Web MicroStrategy e MicroStrategy SDK e il supporto al software di terzi.

Servizi on site

I servizi di Supporto tecnico non includono i servizi che, nello svolgimento usuale dell'attività aziendale di MicroStrategy, vengono forniti ai clienti come servizi di consulenza. Tali servizi di consulenza includono, ma non sono limitati a, l'analisi on site della salute del sistema, lo sviluppo e il supporto dell'applicazione personalizzato, la progettazione del data warehouse, l'analisi dei requisiti, la messa a punto della performance, la pianificazione della capacità o la progettazione del database. I servizi del Supporto tecnico non includono i servizi on site.

Supporto per le personalizzazioni Web di MicroStrategy e MicroStrategy Development Kit

Il supporto per le personalizzazioni Web di MicroStrategy e l'SDK viene fornito in conformità con le seguenti linee guida:

- Il Supporto tecnico fornisce informazioni secondo la finalità e l'uso dell'API nel MicroStrategy SDK
- Il Supporto tecnico fornisce indicazioni su come prevenire un errore che si verifichi usando l'API o su come trovare una soluzione di ripiego a esso
- Il Supporto tecnico fornisce indicazioni su come intraprendere una personalizzazione che fornisca indicazioni di alto livello su come ottenere certe funzionalità
- Il Supporto tecnico non crea codici per le applicazioni del cliente
- Il Supporto tecnico non fornisce il percorso da compiere per effettuare una personalizzazione
- Il Supporto tecnico non effettua revisioni o personalizzazioni del codice

Il Supporto per le procedure per l'utente di MicroStrategy Command Manager viene fornito in conformità con le seguenti linee guida:

- Il Supporto tecnico fornisce informazioni per la finalità è l'uso di Command Manager, schemi e procedure campione.
- Il Supporto tecnico fornisce indicazioni su come attuare la procedura di personalizzazione di Command Manager che fornisce informazioni di alto livello su come ottenere certe funzionalità
- Il Supporto tecnico non crea codici per le procedure di personalizzazione di Command Manager del cliente
- Il Supporto tecnico non effettua revisioni del codice delle procedure di personalizzazione di Command Manager

Se, dopo che gli è stata fornita assistenza in conformità con le linee guida sopra esposte, il cliente non è ancora in grado di portare a termine con successo la personalizzazione, il Supporto tecnico può indirizzare il cliente all'Ufficio consulenza di MicroStrategy per contribuire ad assicurare il successo del progetto del cliente.

Software di terze parti

La piattaforma software di MicroStrategy dipende dal corretto funzionamento di più componenti di terze parti. Tali componenti includono, ma non sono limitati a, database, sistemi operativi, firewall, web browser, application server, web server e i kit di sviluppo Java. Il Supporto tecnico di MicroStrategy fornisce aiuto nella messa in funzione della piattaforma di MicroStrategy comprendente tali componenti, ma tuttavia noi non forniamo supporto diretto relativamente ai componenti di terze parti. È responsabilità del cliente la configurazione di tali componenti e il funzionamento appropriato di altre applicazioni nella configurazione desiderata prima interpellare il Supporto tecnico di MicroStrategy per qualsiasi problema relativo al software MicroStrategy. Taluni componenti di terze parti forniti come parte dei servizi di Supporto tecnico possono cessare di funzionare se i servizi vengono interrotti.

In determinati casi, il Supporto tecnico di MicroStrategy può essere disponibile per la collaborazione e per fornire informazioni ai fornitori di terze parti. Se un difetto nel software di una terza parte provoca un funzionamento meno ottimale del software MicroStrategy, il Supporto tecnico di MicroStrategy

identificherà il componente nella terza parte in modo che il cliente possa ricercare una soluzione con il fornitore in questione.

Casi di adempimento

I clienti hanno la facoltà di registrare quesiti relativamente all'adempimento da parte loro dei loro accordi di licenza con il Supporto tecnico di MicroStrategy. Quando un cliente registra un caso di adempimento, MicroStrategy in primo luogo tenta di accertare se il caso è determinato da un problema riguardante il prodotto. Se è il caso in effetti è un problema riguardante il prodotto, il Supporto tecnico di MicroStrategy faciliterà la soluzione in conformità con le linee guida relative alla risposta ai casi dettagliatamente esposte nel presente documento. Se viene accertato che un caso di adempimento non è causato dal prodotto ma è provocato da sovraincarico, ai clienti verrà richiesto di contattare il loro Account Executive per riallineare il loro accordo di licenza con il loro impiego.

Sezione 7. Supporto per clienti limitati

Le linee guida riportate in questa sezione sono applicabili soltanto ai clienti limitati.

Registrazione di un caso di supporto di un cliente limitato

Per registrare un caso di supporto di un cliente limitato, il Punto di contatto possono contattare il Supporto tecnico di MicroStrategy telefonicamente oppure usando l'interfaccia per la registrazione dei casi online, situata sul [sito di Supporto tecnico](#). All'atto della registrazione di un caso, il Punto di contatto riceverà un numero di identificazione del caso stesso che dovrà essere usato per tutte le comunicazioni relative al problema.

Il supporto per clienti limitati si atterrà ai processi simili del Supporto tecnico descritti in precedenza nel presente documento; tuttavia esistono quattro limitazioni specifiche per i clienti limitati, elencate qui di seguito:

- I clienti limitati non avranno una cartella cliente per caricare documenti nell'ambiente del Supporto tecnico regolare.
- I clienti limitati non avranno la possibilità di allegare file ai casi di supporto.
- Le e-mail indirizzate a support@microstrategy.com saranno private degli allegati.
- Le e-mail verranno inoltre filtrate relativamente al contenuto ePHI.
- Restricted customers may access the restricted environment (called the "HCSE"), which contains safeguards for the protection of protected information. Access to the HCSE will only occur via Secure FTP.

I clienti limitati possono accedere all'ambiente limitato (denominato "HCSE"), contenente le norme di sicurezza per la protezione delle informazioni. L'accesso all'HCSE avverrà attraverso un protocollo Secure FTP.

Trasferimento dei dati mediante secure FTP

Solo i clienti limitati in possesso di un abbonamento attivo ai servizi del Supporto tecnico possono accedere alle risorse di clienti online HCSE attraverso il portale di accesso FTPS del cliente. L'accesso a tutte le risorse di clienti online per clienti limitati dovrà essere effettuato usando un account del Centro risorse MicroStrategy. I Punti di contatto possono richiedere un account di accesso FTPS per clienti limitati aprendo un caso presso il Supporto tecnico di MicroStrategy. Il cliente deve inviare una notifica a MicroStrategy per la terminazione di eventuali account. Una volta ottenute le informazioni relative all'account di accesso FTPS, i clienti potranno inviare possono inviare i file tramite FTPS a hcse.cloud.microstrategy.com, sulla porta 21, usando le credenziali di account sopra citate.

Sezione 8. Termini applicabili al trattamento dei dati personali

Questa sezione si applicherà solo nella misura in cui non vi sia alcun altro accordo sottoscritto in essere riguardante lo stesso oggetto tra MicroStrategy e il Cliente.

8.1 Definizioni

La “Legge sulla protezione dei dati applicabile” include e fa riferimento a tutte le leggi e i regolamenti applicabili laddove si applichino a MicroStrategy, al suo gruppo e a terzi che potrebbero essere utilizzati in relazione all’esecuzione dei Servizi di supporto tecnico relativi al trattamento dei dati personali e alla privacy, incluso, a titolo esemplificativo, il Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE) 2016/679.

I termini “Titolare del trattamento”, “Responsabile del trattamento”, “Interessato”, “Autorità di vigilanza”, “trattare”, “trattamento” e “dati personali” devono essere interpretati in base al loro significato come definito nella Legge sulla protezione dei dati applicabile.

Il “Gruppo del Cliente” include e fa riferimento al Cliente stesso e qualsiasi consociata, impresa controllata e holding del Cliente.

“Trasferimento internazionale” include e fa riferimento a un trasferimento da un paese all’interno dello Spazio economico europeo (SEE) (compreso il Regno Unito dopo la sua uscita dall’Unione europea) verso un paese al di fuori del SEE (come composto di volta in volta) di dati personali che sono in fase di trattamento o che devono essere trattati dopo il trasferimento.

“Delegato del trattamento” include e fa riferimento a qualsiasi terza parte designata da MicroStrategy per il trattamento dei dati personali.

8.2 Trattamento dei dati

MicroStrategy tratterà in qualità di Responsabile del trattamento i dati personali specificati nella tabella seguente in relazione ai Servizi di supporto tecnico come indicato dal Cliente o come forniti dal Cliente in quanto Titolare del trattamento dei dati a MicroStrategy (insieme definiti “Dati del cliente”) nel rispetto delle istruzioni documentate del Cliente. Il Cliente autorizza MicroStrategy, a nome proprio e per conto degli altri membri del Gruppo del Cliente, a trattare i Dati del Cliente durante il periodo di validità del presente DPA in qualità di Responsabile del trattamento per lo scopo indicato nella tabella seguente.

Dati del Cliente in relazione al Supporto tecnico

OGGETTO DEL TRATTAMENTO	Fornitura di servizi al Cliente in relazione alla risoluzione di un caso di Supporto tecnico.
DURATA DEL TRATTAMENTO	Durata del contratto di Supporto tecnico.
NATURA DEL TRATTAMENTO	Archiviazione, backup, ripristino e trattamento dei Dati del Cliente in relazione a un caso di Supporto tecnico.
SCOPO DEL TRATTAMENTO	Fornitura di Supporto tecnico.
TIPO DI DATI PERSONALI	I Dati del Cliente che vengono caricati o trasferiti in relazione alla risoluzione di un caso di Supporto tecnico.
CATEGORIE DI INTERESSATI	Dipendenti del Cliente o clienti del Cliente, potenziali clienti, partner commerciali e fornitori e dipendenti di agenti del Cliente.

Le parti concordano che questa Sezione 8 del presente documento ("DPA") è l'istruzione completa e finale documentata del Cliente a MicroStrategy in relazione ai Dati del Cliente. Ulteriori istruzioni al di fuori della portata del presente DPA (se presenti) richiedono un previo accordo scritto tra MicroStrategy e il Cliente, incluso l'accordo su eventuali commissioni aggiuntive a carico del Cliente a favore di MicroStrategy per l'esecuzione di tali istruzioni. Il Cliente dovrà garantire che le istruzioni del Cliente siano conformi a tutte le norme e regolamenti applicabili in relazione ai Dati del Cliente e che il trattamento dei Dati del Cliente in conformità con le istruzioni del Cliente non porti MicroStrategy a violare la Legge sulla protezione dei dati applicabile. MicroStrategy non tratterà i Dati del Cliente che non rientrano nel presente DPA.

MicroStrategy provvederà a:

- a. trattare i Dati del Cliente solo dietro istruzioni documentate del Cliente stesso (a meno che MicroStrategy o il Delegato del trattamento rilevante (si veda la Sezione 8.4 qui di seguito) non siano tenuti a trattare i Dati del Cliente per conformarsi alle leggi applicabili, nel qual caso MicroStrategy informerà il Cliente di tale requisito legale prima del trattamento a meno che le leggi applicabili non vietino la comunicazione al Cliente per motivi di interesse pubblico);
- b. informare immediatamente il Cliente per iscritto se, a suo ragionevole giudizio, eventuali istruzioni ricevute dal Cliente violano una qualsiasi Legge sulla protezione dei dati applicabile;
- c. garantire che ogni soggetto autorizzato a trattare i Dati del Cliente rispetti la Sezione 8.2 (a) precedente; e
- d. a discrezione del Cliente, cancellare o restituire al Cliente tutti i Dati del Cliente al termine della fornitura dei Servizi di Supporto tecnico relativi al trattamento ed eliminare eventuali copie rimanenti. MicroStrategy avrà il diritto di conservare i Dati del Cliente che deve conservare per conformarsi a eventuali leggi applicabili o che è tenuta a conservare per scopi assicurativi, contabili, fiscali o di conservazione della documentazione. La Sezione 8.3 continuerà ad applicarsi ai Dati del Cliente conservati.

8.3 Riservatezza

MicroStrategy non divulgherà i Dati del Cliente ad alcun governo o altra terza parte, ad eccezione di quanto necessario per rispettare la legge o un ordine valido e vincolante di un'autorità di pubblica sicurezza (come una citazione o un'ingiunzione del tribunale). Se un'autorità di pubblica sicurezza invia a MicroStrategy una richiesta di Dati del Cliente, MicroStrategy tenterà di reindirizzare l'autorità in questione a richiedere tali dati direttamente al Cliente. In quest'ottica, MicroStrategy può fornire le informazioni di contatto di base del Cliente all'autorità di pubblica sicurezza. Se obbligata a divulgare i Dati del Cliente a un'autorità di pubblica sicurezza, MicroStrategy fornirà al Cliente un ragionevole preavviso in merito alla richiesta in modo da consentire al Cliente di richiedere un provvedimento cautelare o altro rimedio appropriato, a meno che non sussista un divieto legale a carico di MicroStrategy in tal senso. MicroStrategy impedisce al proprio personale di trattare i Dati del Cliente senza autorizzazione e impone obblighi contrattuali adeguati al proprio personale, compresi gli obblighi relativi alla riservatezza, la protezione dei dati e la sicurezza dei dati.

8.4 Trattamento secondario

Il Cliente autorizza MicroStrategy a coinvolgere le proprie consociate allo scopo di fornire i Servizi di Supporto tecnico. Inoltre, il Cliente accetta che MicroStrategy possa utilizzare i Delegati del trattamento per adempiere ai propri obblighi contrattuali ai sensi del presente DPA o per fornire determinati servizi per suo conto. I siti Web di MicroStrategy su <https://community.microstrategy.com/s/article/GDPR-Technical-Support-Sub-Processors> e <https://community.microstrategy.com/s/article/GDPR-Consulting-Sub-Processors>

elencano i Delegati del trattamento attualmente impegnati a svolgere attività di trattamento specifiche per conto del Cliente. Prima che MicroStrategy coinvolga qualsiasi nuovo Delegato del trattamento al fine di svolgere attività di trattamento specifiche per conto del Cliente, MicroStrategy aggiornerà il sito Web applicabile. Se il Cliente dovesse opporsi a un nuovo Delegato del trattamento, MicroStrategy non ricorrerà a tale Delegato per svolgere attività di trattamento specifiche per conto del Cliente senza il consenso scritto del Cliente. Il Cliente acconsente all'utilizzo da parte di MicroStrategy dei Delegati del trattamento come descritto in questa Sezione 8.4. Ad eccezione di quanto stabilito in questa Sezione 8.4, o altrimenti autorizzato dal Cliente, MicroStrategy non consentirà ad alcun Delegato del trattamento di svolgere attività di trattamento specifiche per conto del Cliente. Nel caso in cui MicroStrategy dovesse nominare un Delegato del trattamento, MicroStrategy (i) limiterà l'accesso del Delegato ai Dati del Cliente solo a quanto necessario per fornire i Servizi al Cliente e impedirà al Delegato di accedere ai Dati del Cliente per qualsiasi altro scopo; (ii) stipulerà un accordo scritto con il Delegato e; (iii) nella misura in cui il Delegato sta eseguendo gli stessi servizi di trattamento dati forniti da MicroStrategy in base al presente DPA, imporrà al Delegato dei termini sostanzialmente simili a quelli imposti a MicroStrategy nel presente DPA. MicroStrategy resterà responsabile nei confronti del Cliente per l'adempimento degli obblighi del Delegato.

8.5 Trasferimenti internazionali

Per fornire i Servizi di supporto tecnico, il Cliente riconosce e conferma che MicroStrategy può effettuare Trasferimenti internazionali di Dati del Cliente. La protezione adeguata che MicroStrategy ha implementato per i trasferimenti dall'UE agli Stati Uniti è lo Scudo UE-USA per la privacy. MicroStrategy Incorporated e MicroStrategy Services Corporation hanno certificato la conformità allo Scudo UE-USA per la privacy come stabilito dal Dipartimento del Commercio degli Stati Uniti per quanto riguarda la raccolta, l'utilizzo e la conservazione delle informazioni personali dell'UE trasferite negli Stati Uniti. Nel caso in cui MicroStrategy effettui un Trasferimento internazionale, lo fa attraverso l'utilizzo dello Scudo UE-USA per la privacy, che si applicherà a tutti i trasferimenti tra le società MicroStrategy nell'UE e le società statunitensi MicroStrategy e terze parti utilizzate da MicroStrategy come parte della fornitura dei Servizi di supporto tecnico. Qualsiasi trasferimento dagli Stati Uniti a qualsiasi paese terzo sarà considerato un "trasferimento ulteriore" ai sensi dello Scudo UE-USA per la privacy. Nel caso in cui MicroStrategy effettui un trasferimento ulteriore, garantirà la stipula di un contratto con quella parte che soddisfi i requisiti di responsabilità per il trasferimento ulteriore dello Scudo UE-USA per la privacy.

Per quanto riguarda altri Trasferimenti internazionali, MicroStrategy effettuerà un trasferimento dei Dati del Cliente solo se:

- a. sono in atto adeguate protezioni per il trasferimento dei Dati del Cliente in conformità con la Legge sulla protezione dei dati applicabile, nel qual caso il Cliente sottoscriverà qualsiasi documento (includendo, senza limitazioni, le clausole contrattuali standard) relativo a tale Trasferimento internazionale, che MicroStrategy o il Delegato in questione ragionevolmente richiede che venga sottoscritto di volta in volta; o
- b. MicroStrategy o il Delegato in questione sono tenuti a effettuare un tale Trasferimento internazionale per conformarsi alle leggi applicabili, nel qual caso MicroStrategy comunicherà al Cliente tale requisito legale prima del Trasferimento internazionale a meno che le leggi applicabili non vietino la comunicazione al Cliente per motivi di interesse pubblico; o
- c. altrimenti legalmente autorizzata a farlo dalla Legge sulla protezione dei dati applicabile.

8.6 Sicurezza del trattamento dei dati

MicroStrategy ha implementato e manterrà adeguate misure tecniche e organizzative, tra cui, a seconda dei casi:

- a. sicurezza della rete MicroStrategy;
- b. sicurezza fisica delle strutture;
- c. misure per controllare i diritti di accesso per i dipendenti e gli appaltatori di MicroStrategy in relazione alla rete MicroStrategy; e
- d. processi per testare e valutare regolarmente l'efficacia delle
- e. misure tecniche e organizzative implementate da MicroStrategy.

8.7 Notifica di violazione della sicurezza

Nella misura consentita dalla legge, MicroStrategy informerà il Cliente senza indebiti ritardi dopo essere venuta a conoscenza di qualsiasi effettiva distruzione, perdita, alterazione, divulgazione o accesso non autorizzato, involontario o illegale in relazione a qualsiasi Dato del Cliente da parte di MicroStrategy o del Delegato di MicroStrategy (un "Problema di sicurezza"). Nella misura in cui un tale Problema di sicurezza è causato da una violazione dei requisiti del presente DPA da parte di MicroStrategy, MicroStrategy profonderà sforzi ragionevoli per identificare e porre rimedio alla causa di tale violazione, incluse le misure volte a mitigare gli effetti e a minimizzare i danni risultanti dal Problema di sicurezza.

Il Cliente accetta che un Problema di sicurezza non andato a buon fine non sarà soggetto alla presente Sezione 8.7. Un Problema di sicurezza non andato a buon fine è un problema che non comporta alcun effettivo accesso non autorizzato ai Dati del Cliente o ad alcuna delle apparecchiature o strutture del Delegato di MicroStrategy o MicroStrategy su cui sono memorizzati i Dati del Cliente e può includere, senza limitazioni, ping e altri attacchi broadcast su firewall o edge server, scansioni delle porte, tentativi di accesso non riusciti, attacchi denial of service, sniffing dei pacchetti (o altri accessi non autorizzati ai dati sul traffico che non determinano l'accesso oltre le intestazioni) o inconvenienti simili; e l'obbligo di MicroStrategy di segnalare o rispondere a un Problema di sicurezza ai sensi della presente Sezione 8.7 non è e non sarà interpretato come una conferma da parte di MicroStrategy di un'eventuale inadempienza o responsabilità di MicroStrategy in relazione al Problema di sicurezza.

Le notifiche di eventuali Problemi di sicurezza saranno recapitate al Cliente con qualsiasi mezzo selezionato da MicroStrategy, anche via e-mail. È responsabilità esclusiva del Cliente garantire che il Cliente fornisca a MicroStrategy informazioni di contatto accurate e una trasmissione sicura in ogni momento.

Le informazioni messe a disposizione da MicroStrategy hanno lo scopo di assistere il Cliente nell'onorare gli obblighi del Cliente ai sensi della Legge sulla protezione dei dati applicabili in relazione alle valutazioni dell'impatto sulla protezione dei dati e prima della consultazione.

8.8 Verifiche

MicroStrategy consentirà e contribuirà a verifiche, incluse ispezioni, condotte dal Cliente o da un altro revisore incaricato dal Cliente, a condizione che il Cliente fornisca a MicroStrategy un preavviso scritto di almeno 30 giorni e che ogni verifica venga effettuata a spese del Cliente, durante l'orario lavorativo, presso le strutture designate da MicroStrategy e in modo da causare il minimo disturbo alle attività di MicroStrategy e senza che il Cliente o il suo revisore abbiano accesso a dati appartenenti a una persona diversa dal Cliente. Qualsiasi materiale divulgato durante tali audit e i risultati e/o gli esiti di tali verifiche sarà mantenuto riservato dal Cliente. Una tale verifica deve essere eseguita non più di una volta ogni 12 mesi e il Cliente non dovrà copiare o rimuovere alcun materiale dai locali in cui viene effettuata la verifica.

Se le clausole contrattuali standard si applicano ai sensi della Sezione 8.5(a), allora il Cliente accetta di esercitare il proprio diritto di verifica e controllo fornendo istruzioni a MicroStrategy per condurre una verifica come descritto nella presente Sezione 8.8, e le parti concordano che nonostante quanto precede nulla cambia o modifica le clausole contrattuali standard e non pregiudica i diritti dell'Autorità di vigilanza o dei Soggetti interessati ai sensi di tali clausole.

8.9 Decisione indipendente

Il Cliente è responsabile della revisione delle informazioni messe a disposizione da MicroStrategy come fornite al Cliente di volta in volta in relazione alla sicurezza dei dati e decide in maniera autonoma se i Servizi di supporto tecnico soddisfano i requisiti e gli obblighi legali del Cliente nonché gli obblighi del Cliente ai sensi del presente DPA.

8.10 Diritti degli Interessati

MicroStrategy fornirà un'assistenza ragionevole al Cliente al fine di:

- a. adempiere agli obblighi previsti dalla Legge sulla protezione dei dati applicabile in relazione alla sicurezza del trattamento dei Dati del Cliente;
- b. rispondere alle richieste di esercitare i diritti dei Soggetti interessati ai sensi della Legge sulla protezione dei dati applicabile, comprese, senza limitazioni, adeguate misure tecniche e organizzative, nella misura in cui ciò sia possibile;
- c. documentare eventuali Problemi di sicurezza e segnalare eventuali Problemi di sicurezza a qualsiasi Autorità di vigilanza e/o Soggetto interessato;
- d. condurre valutazioni degli impatti sulla privacy di eventuali operazioni di trattamento e consultare di conseguenza le Autorità di vigilanza, i Soggetti interessati e i loro rappresentanti; e
- e. mettere a disposizione del Cliente le informazioni necessarie a dimostrare la conformità agli obblighi stabiliti nel presente DPA.

Sezione 9. Informazioni di contatto per il Supporto tecnico

I Punti di contatto possono contattare il Supporto tecnico nei seguenti modi:

Nord America

E-mail: support@microstrategy.com

Web: <https://resource.microstrategy.com/Support/>

Fax: (703) 842-8709

Telefono: (703) 848-8700

Messaggio: (703) 848-8709

Orario: 9 am -7 pm EST, M-F except holidays

Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)

E-mail: eurosupp@microstrategy.com

Web: <https://resource.microstrategy.com/Support/>

Fax: +44 (0) 208 711 2525

Telefono: Belgium: +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 & Fillandia: +46 8505 20421

Spagna: +34 91788 9852

Paesi Bassi: +31 20 794 8425

Regno Unito: +44 (0) 208 080 2182

Rivenditori internazionali: +44 (0) 208 080 2183

Regno Unito, Irlanda e Portogallo: 9:00-18:00 GMT,
lunedì-venerdì esclusi festivi

Europa Continentale tranne Portogallo: 9:00-18:00
CET, lunedì-venerdì escluso festivi

Asia Pacifico

E-mail: apsupport@microstrategy.com

Web: <https://resource.microstrategy.com/Support/>

Fax: +86 571 8848 0977

Telefono: Asia Pacifico (eccetto Australia, Giappone e
Corea): +86 571 8526 8067

Australia: +61 2 93336499

Giappone: +81 3 3511 6740

Corea: +82 2 560 6565

Orario: Asia Pacifico (Giappone e Corea esclusi):

8:00-18:00, lunedì-venerdì (esclusi festivi)

Giappone e Corea: 9:00-18:00, lunedì-venerdì
(esclusi festivi).

America Latina

E-mail: latamsupport@microstrategy.com

Web: <https://resource.microstrategy.com/Support/>

Fax: + 55 11 3044 4088

Telefono: America Latina (eccetto Brasile e

Argentina): +54 11 5222 9360

Brasile: +55 11 3054 1010

Argentina: 0 800 444 MSTR Orari: 9:00-18:00 (San
Paolo), lunedì-venerdì esclusi festivi

Orario: 9:00-19:00 (Buenos Aires), lunedì-venerdì
esclusi festivi

Se il Punto di contatto non è in grado di mettersi in contatto con il Supporto tecnico telefonicamente durante l'orario indicato, ha la possibilità di inviare una e-mail, un fax, di registrare un caso mediante l'Online Case Logging Interface ("interfaccia di registrazione online del caso") oppure lasciare un dettagliato messaggio vocale. Il Supporto tecnico risolve in maniera attiva problemi solo durante il normale orario di lavoro sopra specificato salvo nell'eventualità di casi di sistemi di produzione di livello di priorità uno e di livello di priorità due per i clienti con un abbonamento con l'opzione di Supporto tecnico 24 ore al giorno sette giorni su sette. Consultare l'Appendice per ulteriori dettagli sui servizi 24 ore al giorno sette giorni su sette.

I Punti di contatto devono contattare il Centro di supporto nel luogo in cui i prodotti sono stati acquistati.

I Centri di supporto tecnico sono chiusi i giorni festivi. Nell'America del Nord, tali festività corrispondono a molte festività nazionali degli Stati Uniti. In Europa, Asia Pacifico e America Latina, tali festività corrispondono alle festività nazionali di ciascun paese.

Sezione 10. Informazioni di contatto per il rinnovo della manutenzione

Il team di rinnovo della manutenzione di MicroStrategy tratta tutti le questioni riguardanti gli accordi di rinnovo della manutenzione esistenti con MicroStrategy. Contatta il team di rinnovo della manutenzione nei seguenti modi:

Nord America

E-mail: MicroStrategyMaintenanceRenewal@microstrategy.com

Telefono: (703) 848-8700

Fax: (703) 842-8709

America latina

E-mail: MicroStrategyMaintenanceRenewal@microstrategy.com

Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA)

Si prega di contattare l'ufficio vendite del rispettivo paese.

Puoi anche contattare il manager della manutenzione per EMEA al +44 (0)208 396 0075.

Appendice

Supporto Standard

Supporto in tempo reale durante il normale orario di lavoro:

- I Punti di contatto hanno accesso agli ingegneri del Supporto tecnico durante il normale orario di lavoro come specificato per la loro regione nella sezione Informazioni di contatto per il Supporto tecnico del presente documento.
- Sito del Supporto tecnico: I Punti di contatto hanno accesso al sito del Supporto tecnico (Online Case Logging Interface, Knowledge base, forum di discussione e sito di download) 24 ore al giorno, sette giorni alla settimana, inclusi i festivi.
- Metodi di contatto multipli: I Punti di contatto possono contattare il Supporto tecnico per telefono, e-mail, fax e l'Online Case Logging Interface.

Caratteristiche:

- Comunità e Knowledge base
- Assistenza attraverso portale/e-mail e telefono
- Punti di contatto: 2
- Aggiornamenti software

Assistenza Estesa

L'assistenza estesa offre tutti i vantaggi dell'assistenza standard, più:

Supporto 24 ore al giorno sette giorni su sette: I Punti di contatto hanno accesso di emergenza agli ingegneri del Supporto tecnico 24 ore al giorno, sette giorni alla settimana, inclusi i festivi. In questa fase, il supporto 24 ore al giorno è disponibile in inglese e fornisce l'assistenza in tempo reale per tutti i casi critici.

Caratteristiche:

- Supporto telefonico 24 ore al giorno sette giorni su sette per i problemi P1 e P2
- Punti di contatto: 4
- Aggiornamenti software
- Comunità e Knowledge base
- Assistenza attraverso portale/e-mail e telefono

Assistenza Premier

L'assistenza Premier offre tutti i vantaggi dell'assistenza estesa più un account manager tecnico assegnato.

Caratteristiche:

- Meeting settimanali per la gestione dei casi
- Account manager tecnico
- Supporto localizzato
- Supporto telefonico 24 ore al giorno sette giorni su sette per i problemi P1 e P2
- Punti di contatto: 6
- Aggiornamenti software
- Comunità e Knowledge base
- Assistenza attraverso portale/e-mail e telefono

Assistenza Elite

Il supporto Elite offre tutti i vantaggi del supporto Premier più un ingegnere di supporto assegnato.

Caratteristiche:

- Ingegnere di supporto assegnato
- Meeting settimanali per la gestione dei casi
- Account manager tecnico
- Supporto localizzato
- Supporto telefonico 24 ore al giorno sette giorni su sette per i problemi P1 e P2
- Punti di contatto: 8
- Aggiornamenti software
- Comunità e Knowledge base
- Assistenza attraverso portale/e-mail e telefono

Confronto delle offerte

	OFFERTE DI SUPPORTO ON PREMISE			
	STANDARD	ESTESO	PREMIER	ELITE
	Supporto clienti on-demand	24 ore al giorno sette giorni su sette	Copertura 24 ore al giorno, 7 giorni su 7 più Account manager tecnico assegnato	Copertura 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, più Account manager assegnato, ingegnere di supporto dedicato
Portale/e-mail/telefono	●	●	●	●
Comunità e Knowledge base	●	●	●	●
Aggiornamenti software	●	●	●	●
Punti di contatto	2	4	6	8
Supporto telefonico 24 ore al giorno sette giorni su sette per i problemi P1 e P2 <small>(Ti forniremo assistenza telefonica per tutti gli altri problemi nei normali orari di lavoro del(i) possibile(i) centro(i) supporto)</small>		●	●	●
Supporto localizzato <small>(Ti forniremo assistenza se necessario da (2) luoghi in cui si trovi un centro di supporto)</small>			●	●
Account manager tecnico			●	●
Meeting settimanali per la gestione dei casi			●	●
Ingegnere di supporto assegnato				●
Visite al cliente in loco				●