

テクニカルサポート

方針と手順

MicroStrategy テクニカルサポート  
ご利用時のガイドライン

# 目次

<b>テクニカルサポート 方針と手順</b>	<b>4</b>	<b>セクション 7. 制限のあるお客様へのサポート</b>	<b>15</b>
<b>セクション 1. テクニカルサポートリソースのご利用</b>	<b>4</b>	制限のあるお客様へのサポート ケース	
サポート連絡担当者	4	を登録する	15
<b>セクション 2. オンライン カスタマーリソース</b>	<b>5</b>	安全なFTP経由でデータを移動する	15
アクセスレベル	5	<b>セクション 8. 個人データの処理に適用される条件</b>	<b>16</b>
MicroStrategyオンラインコミュニティ	5	定義。	16
MicroStrategy ダウンロードサイト	7	データの処理。	16
MicroStrategy ディスカッションフォーラム	7	テクニカルサポートに関するお客様のデータ	16
<b>セクション 3. テクニカルサポートケース</b>	<b>7</b>	秘密保持。	17
ケースを登録する前に	7	処理の委託。	17
ケースの登録	8	国際間移転。	18
ケースの優先付け	9	データ処理のセキュリティ。	19
問題の特定	10	セキュリティ違反の通知。	19
コード変更が必要とされる問題	10	監査。	19
MicroStrategy テクニカルサポートへの		独立に行う決定。	20
データの提供	11	データ主体の権利。	20
MicroStrategy ヘルプセンター	11	<b>セクション 9. テクニカルサポートの連絡先</b>	<b>21</b>
<b>セクション 4. 製品の更新</b>	<b>12</b>	北米	21
プラットフォーム リリース	12	ヨーロッパ、中東、アフリカ (EMEA)	21
機能リリース	12	アジア パシフィック	21
ホットフィックス	12	ラテンアメリカ	21
パッチ	12	<b>セクション 10. メンテナンス更新の連絡先</b>	<b>22</b>
パッチの要請	13	北米	22
サポートの有効期限および製品のライフサイクル	13	ラテンアメリカ	22
<b>セクション 5. その他のポリシー</b>	<b>13</b>	<b>付録</b>	<b>23</b>
テクニカルサポートサービスの更新	13	テクニカルサポートレベルおよび特徴	23
支払が延滞しているお客様	13	提供サービスの比較	25
<b>セクション 6. サポートの制約</b>	<b>13</b>		
オンサイトサービス	13		
MicroStrategy Webのカスタマイズ			
およびMicroStrategyの開発キットに			
ついてのサポート	13		
サードパーティソフトウェア	14		
コンプライアンスケース	15		

## テクニカルサポート 方針と手順

本文書では、お客様との効果的かつ生産的な関係の枠組みを提供するためのテクニカルサポートサービスの方針と手順を説明します。本方針は、MicroStrategy独自の判断によって変更されることがあります。この方針と手順に関する重要な変更がある場合は、変更が有効になる日の前後にMicroStrategyのウェブサイトにてお知らせします。

MicroStrategyよりライセンスされた一般的に入手可能なソフトウェア製品（以下、「製品」）のテクニカルサポートサービス（以下、「テクニカルサポートサービス」または「テクニカルサポート」）を購入したお客様（パートナーを含む）および代理店に対して、MicroStrategyはテクニカルサポートサービスを提供します。テクニカルサポートサービスには、ソフトウェアの操作、トラブルシューティング、オンラインサポート、およびアップデートに関する質問への電話またはEメールによる回答が含まれます。テクニカルサポートサービスのサブスクリプションが有効になっているお客様のみが、テクニカルサポートサービスを受けることができます。

本文書で別段の記述がある場合を除き、以下に説明するテクニカルサポートサービスとは、MicroStrategyが提供するスタンダード サポートになります。MicroStrategyは、プレミアムサポートも提供しております。プレミアムサポートについては、本書面の「付録」でより詳しく説明しています。本方針はMicroStrategyのソフトウェアをオンプレミス ライセンスのお客様にのみ適用されます。スタンダード テクニカルサポートサービスには以下が含まれます。

新規ソフトウェアのリリースとアップデート	お客様はMicroStrategy製品およびユーザ文書の最新バージョンにアクセスできます。
マルチチャネルによるコミュニケーション	お客様は、電話、電子メール、オンラインでテクニカルサポートに連絡できます。
お客様指定のサポート連絡担当者	サポート連絡担当者とは、MicroStrategyテクニカルサポートと連絡を取る権限を与えられた担当者で、お客様が指定します。
オンライン カスタマーリソース	テクニカルノートやディスカッション フォーラムなど、当社の総合的なナレッジベースに24時間アクセスできます。

## セクション 1. テクニカルサポートリソースのご利用

電話やEメール、オンラインサポートを通じてテクニカルサポートサービスのリソースを利用するには、サポート連絡担当者（以下で定義）に指定されている必要があります。サポート連絡担当者でない場合は、インターネットアカウントを得ることによって、MicroStrategyのオンライン カスタマーリソースにアクセスすることができます。アカウントは、サポート連絡担当者を通じて取得できます。製品のネームドユーザーには、MicroStrategyのディベロッパーゾーンへのアクセス権が付与されます。

### サポート連絡担当者

MicroStrategyテクニカルサポートは、通常の連絡窓口となる「サポート連絡担当者」の協力を得ることで、より効率的にサポートを提供することが可能となります。「サポート連絡担当者」とは、MicroStrategyのテクニカルサポート サービス スタッフとの連絡担当者としてお客様が指定した個人であり、電子メールと電話番号が割り当てられます。テクニカルサポート サービスとの連絡は、サポート連絡担当者のみが行います。サポート連絡担当者は、MicroStrategyテクニ

カルサポートへエスカレーションいただいた全ての案件に対して、技術的な責任者となります。ケースに関する全ての連絡は、サポート連絡担当者宛てに行います。テクニカルサポートのレベルに応じて、MicroStrategyのテクニカルサポートまでご連絡可能な担当者数が決められています。サポート連絡担当者の変更は1年に6回まで受け付けております。既存のサポートケースの担当者変更が必要となる場合は、お客様の責任においてMicroStrategyテクニカルサポートまでご連絡ください。その後、当社が既存のテクニカルサポートのケースをすべて、新しいサポート連絡担当者に移します。ご連絡のない場合、変更された連絡担当者が開始したオープンケースまたはログされたケースはクローズとさせていただく場合がございますのでご注意ください。また、サポート連絡担当者として登録されると、登録後自動的にテクニカルサポートからの重要なお知らせなどが電子メールにて送信されます。また、サポート連絡担当者はオンラインのセルフサービスサポートサイトを活用して、各自のケースの進捗状況を更新・確認するよう奨励されています。

お客様の問題を解決および調査する過程において、サポート連絡担当者が該当のMicroStrategyプロジェクトの変更権限を持ち、セキュリティフィルター定義等、機密性の高いプロジェクトデータにアクセス可能であることを前提にした提案をMicroStrategyテクニカルサポート担当者が提示させていただく場合があります。そのため、サポート連絡担当者は、MicroStrategyプロジェクトの管理者であることが推奨されます。これにより、セキュリティの問題との切り分けが可能となり、問題の早期解決につながります。

## セクション 2. オンライン カスタマーリソース

テクニカルサポート サービスのサブスクリプションが有効なお客様は、すべてのオンライン カスタマーリソースを毎日24時間、いつでもご利用可能です。このリソースでは、MicroStrategyのコミュニティおよびダウンロードサイトをご利用いただけます。お客様には、ケースを登録する前の段階において、上記のリソースを使用して、MicroStrategyシステムの問題について調べていただきます。オンライン カスタマーリソースにアクセスするには、<https://community.microstrategy.com/>でアカウントを作成していただく必要があります。オンライン カスタマーリソースは、ほとんどのウェブブラウザを使用してアクセスしていただくことができます。アカウントを停止する場合は、必ずMicroStrategyに通知してください。

### アクセスレベル

下記の表は、各ユーザがアクセスできるオンライン カスタマーリソースの概略です。

リソース	サポート連絡担当者	その他の ネームドユーザ
オンライン ケース登録	●	
ナレッジベース	●	●
MicroStrategy デベロッパー	●	●
ダウンロードサイト	●	ご要望に応じて
ディスカッションフォーラム	●	●

### MicroStrategyオンラインコミュニティ

MicroStrategyコミュニティとは、ケースの登録、既存のケースのステータス確認、製品アイデアの提出、ナレッジベースの検索を行うための一元管理された場所です。

テクニカルサポートサイトは、以下で構成されています。

- オンラインケース登録インターフェース
- ナレッジベース
- MicroStrategy デベロッパーゾーン
- My Folder
- アイデア エクスチェンジ

このサイトでは、各ユーザはログイン時に認識され、お客様にはカスタマイズされた情報が提供されます。当社は、お客様の情報についての安全性の重要度を認識しており、お客様が他のお客様の情報にアクセスすることができないように最大限の注意が払われています。

### MicroStrategy オンラインケース登録インターフェース

オンラインケース登録インターフェース (OCLI) では、新規ケースの登録、また、既に登録済みのケースの進捗状況の確認をサポート連絡担当者がオンラインで行うことができます。

### MicroStrategy ナレッジベース

ナレッジベースは、オンラインテクニカルサポートの提供を目的とした、技術情報を毎日24時間利用できるテクニカル文書のデータベースです。

テクニカルサポートサイトは、以下で構成されています。

- [トラブルシューティング](#) についての文書
- [利用方法の説明](#)
- [既知の問題についての説明](#)
- [ホワイトペーパー](#)
- [FAQ \(よくあるご質問\)](#)
- [最新のリリース情報](#) - Readme、リリースノート
- [MicroStrategy デベロッパーゾーン](#)

MicroStrategy デベロッパーゾーン (MSDZ) において、ネームドユーザはMicroStrategy デベロッパーライブラリ (MSDL) の最新バージョンを入手することができます。MSDLには、アーキテクチャーおよびオブジェクトモデルの説明があり、カスタマイズしたソリューションに有用なコードサンプルの説明があります。

### 製品の各種文書

テクニカルサポートサイトにてご利用いただける製品の各種文書は、MicroStrategy製品に添付されているものと同じ文書です。テクニカルサポートサイトよりPDFフォーマットの文書をダウンロードすることができます。製品の各種文書は、バージョンおよび言語ごとに分別されています。

### My Folder

この文書で別段の規定がない限り、お客様の連絡担当者は、このフォルダで情報を更新することができます。お客様毎に専用のフォルダが用意されています。これらのフォルダは、非公開であり、MicroStrategyテクニカルサポートエンジニアやコンサルタントといった特定のMicroStrategy社員および、お客様の特定の担当者のみアクセスすることができます。なお、2週間以上経過したファイルは自動的に消去されます。My Folderの機能には[こちら](#)から直接アクセスできます。

### アイデア エクスチェンジ

アイデア エクスチェンジでは、お客様がMicroStrategyプラットフォームの機能の強化や新機能を提案できます。この掲示板は製品管理チームがモニターしており、主にここから、当社の製品ロードマップに関するお客様のフィードバックを受け取ります。アイデア エクスチェンジに提出されたすべてのアイデアは、MicroStrategyが独占的に所有します。

### MicroStrategy ダウンロードサイト

MicroStrategy ダウンロードサイトは、すべてのMicroStrategy製品のオンラインレポジトリです。同サイトは、テクニカルサポートサイトの「Related Websites (関連ウェブサイト)」セクション、または[ここをクリック](#)して直接アクセスすることができます。このサイトへのアクセスアカウントを持つお客様は、下記のセクションから希望する情報を入手することができます。

- ホーム：このセクションには、最新のMicroStrategy製品を直接ダウンロードできるリンクや、お客様にご利用いただける以前のリリースにアクセスするための検索インターフェースがあります。
- テストビルド：このセクションは、次のホットフィックスのテストビルドが利用可能になったときのみ利用できます。また、そのテストビルドのリリースで修復されるテクニカルサポートケースのあるお客様のみにも可視となります。
- ライセンスキー：このセクションを利用できるのはサポート連絡担当者のみで、オンラインで製品を更新するために製品ライセンスキーを取得できます。
- ESRI マップキー：このセクションを利用できるのはサポート連絡担当者のみで、ESRI マップキーを取得できます。ESRI マップキーの詳細については、製品文書を参照してください。

### MicroStrategy ディスカッションフォーラム

MicroStrategy ディスカッションフォーラムは、ユーザが議論に参加し、実装についての経験を共有したり、ベストプラクティスやトラブルシューティングのヒントといった情報を交換したりするためのウェブサイトです。このサイトを利用することにより、連絡担当者は、他のユーザへ質問する、あるいは他のユーザのコメントに返答して技術的なノウハウに関する情報交換をすることが可能です。

#### セクション 3. テクニカルサポートケース

お客様自身で解決できない問題がある場合や提供されるカスタマーリソースを利用しても問題が解決しない場合は、お客様のサポート連絡担当者は、MicroStrategyのテクニカルサポートに連絡し、その問題についてケース登録をすることができます。MicroStrategyテクニカルサポートへの連絡先は、本文書の「テクニカルサポートの連絡先」に記載されています。

---

### セクション 3. テクニカルサポートケース

お客様自身で解決できない問題がある場合や提供されるカスタマーリソースを利用しても問題が解決しない場合は、お客様のサポート連絡担当者は、MicroStrategyのテクニカルサポートに連絡し、その問題についてケース登録をすることができます。MicroStrategyテクニカルサポートへの連絡先は、本文書の「テクニカルサポートの連絡先」に記載されています。

#### ケースを登録する前に

MicroStrategyテクニカルサポートにケースを登録する前に、サポート連絡担当者には、下記の手順を行っていただく必要があります。

1. 問題がMicroStrategyのソフトウェアから生起するものであり、サードパーティソフトウェアから生起するものではないことを確認する。
2. システムがMicroStrategyのソフトウェアで現在サポートしているバージョンを使用していることを確認する。
3. 問題の再現を試み、問題が連続して発生するかどうかを決定する。
4. 原因の切り分けを容易にするために、システムやプロジェクトのオブジェクト定義を簡素化する。

5. 問題がローカルコンピューターのみか、または複数のコンピューターで発生するかを判断する。

6. MicroStrategyのナレッジベースで問題に関する情報を検索する。

サポート連絡担当者は、MicroStrategy ディスカッションフォーラムの掲示板に問題に関する質問を掲載し、他のユーザと討議することもできます。

### ケースの登録

お客様のサポート連絡担当者は、Eメール、電話か又はオンラインケース登録インターフェースから、MicroStrategyテクニカルサポートに連絡し、ケースを登録することができます。なお、サポート連絡担当者以外の方は、MicroStrategyテクニカルサポートのケースを登録することができません。ケースが登録され次第、今後のやり取りに必要なケース番号を発行し、連絡します。ケース登録の際、サポート連絡担当者は以下の情報が必要になります。

- お名前
- 会社名およびカスタマーサイト（自社と異なる場合）
- 連絡先（電話番号およびEメールアドレス）
- ケースの詳細
- MicroStrategy製品の名称、バージョン番号、製品が設置されているDSI等の構成情報
- 現象、エラーメッセージの内容、これまでに試みたトラブルシューティングの内容を含む完全な問題の概要
- ログファイル又はその他のサポーティングデータ
- お客様のシステムへの影響度

このセクションで指定された情報を提供することで、サポート連絡窓口は、MicroStrategyがテクニカルサポート ケースを解決するために提供された情報を使用することに同意したことになります。

#### お客様のシステムへの影響度

お客様の問題の影響をよりよく理解するため、問題に対するビジネスケースをまとめていただく必要がある場合があります。ビジネスケースは、非技術的な観点からお客様の環境における問題の影響を説明するものです。

これにより、その問題がお客様のMicroStrategyソリューションの展開をどの程度妨げているかを、MicroStrategyのテクニカルサポートエンジニアが理解することができます。

- 経済および財務における影響
- レポート、ユーザ、プロジェクト、サーバー、サービスなど、その問題の影響範囲
- 経営幹部の理解
- 運用開始日へ影響

#### ケースのエスカレーション

ケースの優先順位が変わった場合、または期待するサポートが得られなかった場合、サポート連絡担当者は、電話（推奨）またはオンライン ケース登録インターフェース経由でケースをエスカレートできます。担当のケース責任者がお客様の協力のもと、懸念事項およびビジネスへの影響についての理解を深めます。必要に応じて、MicroStrategyサポート管理チームのメンバーを参加させ、整合性を取りながら、適切なリソースを割り当てます。

## ケースの優先付け

MicroStrategyは、テクニカルサポートが各お客様のサービスレベルを最大化できるように優先レベルを指定します。MicroStrategyは、技術的またはビジネス上のニーズに基づき、各ケースの適切な優先レベルを設定するため、サポート連絡担当者との相談をしながら進めていきます。

お客様のビジネス要件および、技術的優先度は、時間とともに変化していくことが考えられます。万が一、お客様サポート連絡担当者が優先レベルを変更する必要があると判断した場合は、テクニカルサポートエンジニアがケース優先度の調整をお手伝いします。MicroStrategyは、以下の権利を有します。

- 優先レベルの最終決定
- MicroStrategyテクニカルサポート担当者からの連絡に対し、お客様のサポート連絡担当者より時宜に即したご連絡がない場合は、ケースの優先レベルを下げるすることができます。

MicroStrategyは問題解決において、以下のガイドラインに基づき、商取引上合理的な努力をいたします。

優先レベル	定義	優先レベルの例	初期応答時間	進捗状況更新
1	本番環境が全く作動していない	MicroStrategyのインテリジェンスサーバーが使用不可	< 2時間	状況変更毎または日毎
2	本番環境の機能に深刻な影響がある、または開発環境のサーバーが動作しておらず、開発を続けることが全く不可能である状態	レポートは実稼働システムでキャッシュされていない	< 2時間	状況変更毎または日毎
3	開発環境、あるいは本番環境内の一部の機能が影響を受けている問題。本番環境の運用/開発続行は可能である	開発環境においてプロンプトレポートが機能しない	< 4時間	状況変更毎または3日毎
4	システムに影響を及ぼすものではあるが、重大なものではない、使用方法、不具合、追加機能要望、構成、ソフトウェアの競合についての質問	どのようにレポートがキャッシュされ、履歴リストが同期化されているか？	< 6時間	状況変更毎または3日毎

プレミアムテクニカルサポートのお客様のケースは、同じ優先度の標準サポートのお客様のケースよりも優先されます。各サポートレベルについての更なる情報は、本文書の「付録」でご覧いただけます。

### ケースレスポンスにおけるお客様の役割

優先レベル1および優先レベル2のケースを登録されるお客様は、問題解決プロセス時においてはMicroStrategyのテクニカルサポートといつでも協働できる体制が必要です。お客様には、効果的に問題を解決するために必要とされる技術を持つスタッフを用意し、MicroStrategyのテクニカルサポートの行う調査、あるいは適切な情報の提供、そして提案の実施等の支援を提供していただく必要があります。 **時宜に即した情報が提供されないと、解決が遅れることがあります。**



## 暫定ソフトウェアコード

MicroStrategyは、一般にはご利用いただけない特定のソフトウェア・コード（「暫定コード」）をご提供させていただくことがあります。暫定コードは、あらゆるソフトウェアプログラム、アルゴリズム、コード、ルーチン、スクリプト、テストビルド、ロギング・ビルド、増強パッチ、またはMicroStrategyが暫定コードとして明確に表してお客様に提供するドキュメンテーションを含みます。製品、認定された欠陥パッチ、またはテクニカルサポートを介して一般に利用可能な、または別にライセンスを受ける製品の二次的リリースなどは、暫定コードには含まれません。暫定コードは、追加料金なしでお客様に提供させていただきます。MicroStrategyは、お客様が製品を使用するという裏付けのもと、その製品使用と組み合わせ、製品にライセンスが与えられたライセンス契約にのみ基づき、お客様が暫定コードを使用する非独占的で解除可能なライセンスを承認いたします。ライセンス契約が終了すると、暫定コードを使用するお客様の権利は自動的に終了いたします。

暫定コードは本質的に試験的なものである可能性があり、欠陥を含む可能性があり、意図しているようには働かない可能性があります。テクニカルサポートサービスは、暫定コードのインストールおよびご使用につきまして、対応いたしかねる場合がありますが、MicroStrategyテクニカルサポートエンジニアは、お客様が暫定コードについてのご質問をお持ちの場合、商取引上合理的な範囲でお答えできるよう注力いたします。

暫定コードは、商品性の保証、または特定の目的への適合の保証などを含むあらゆる種類のあらゆる保証なしで、「現状のまま」で提供されるものです。MicroStrategyは、契約に記述のあるなしを問わず、暫定コードのお客様の使用に由来するいかなる種類の損害（収益もしくは使用機会の喪失を含む）について、たとえMicroStrategyがそのような損害の可能性について知らされていたとしても、お客様に対する責任を負わないものとします。

## 問題の特定

問題が特定されると、MicroStrategyのテクニカルサポートは、お客様に問題に対する解決策として、下記のいずれかを提供させていただくことがあります。

- ワークアラウンド：ソフトウェアの動作の範囲内で問題を回避して、タスクを完了することのできる代替措置。前述のケースレスポンスタイムは、お客様が積極的にワークアラウンドを含むMicroStrategyのテクニカルサポートの提案を実行して取り組んだ場合のものであります。
- 構成の変更：問題解決を目的としたお客様のMicroStrategy環境設定の変更。この変更は、MicroStrategyのソフトウェア、もしくは根底にある技術またはシステムに関する変更である場合があります。
- パッチ：早期解決が必要な問題を修正する既存のMicroStrategyソフトウェアパッチの適用。
- ホットフィックス：問題に対処するMicroStrategyのソフトウェアのマイナーな更新。
- 後続バージョン：MicroStrategyソフトウェアのアップグレードで問題に対処。

サードパーティソフトウェアの欠陥により、MicroStrategyのソフトウェアの運用が限定される場合があります。この場合、テクニカルサポートは欠陥を有するコンポーネントを発見する努力をし、お客様がサードパーティベンダーに対して欠陥の修正を要求できるように支援します。詳細については、サードパーティソフトウェアのセクションをご覧ください。.

## コード変更が必要とされる問題

ケースがコード変更を必要としていることが明らかになった場合、テクニカルサポートケースの

ステータスが「Open (オープン)」から「Development (開発)」に変更されます。これは、テクニカルサポートがソフトウェア開発チームに対して問題を報告したことを示します。

お客様のサポート連絡担当者は、MicroStrategyのテクニカルサポートに連絡し、ケース番号を伝え、「Development (開発)」ケースの更新の進捗状況を聞くことができます。

### MicroStrategy テクニカルサポートへのデータ提供

トラブルシューティングおよび問題の調査において、お客様のシステムからMicroStrategyテクニカルサポートスタッフへのデータ (診断ログ、メタデータのコピー、結果セットなど) の提供が必要となる場合があります。本文書で別段の記載がない限り、お客様の利便性を考慮し、MicroStrategyはEmail、テクニカルサポートサイト、MicroStrategyダウンロードサイトなどを含むいくつかのデータ提供手順をご提供しております。

制限のあるお客様 (以下で定義) でない限り、適用データ保護法 (「保護データ」) の規定の対象となるデータや情報を当社に転送する、またはそのアクセス権をテクニカルサポート リソースに提供することはありません。こうしたデータや情報には、個人データ、保護されている健康情報、個人を識別可能な情報 (適用データ保護法での定義による) を含みますが、これらに限定されません。ただし、担当者関連の保護データは含まれません。「適用データ保護法」とは、現在有効で適用されるすべての国際法および連邦、州、地方、地域の法律、規則、規制、指示、政府からの要求を指します。こうした法令等は、欧州連合 (EU) の一般的なデータ保護を統制する指示、およびプライバシー、データ保護、機密あるいは情報保安に関するすべての適用される産業基準を含むがこれに限定されない、プライバシー、機密、または保護データの保安に対し、いかなる方法でも関連して効力を持つことになるためです。そのようなデータがMicroStrategyに送信されるような事態が起きた場合、そのような送信に由来するいかなる種類の損害 (収益もしくは使用機会の喪失を含む) について、たとえMicroStrategyがそのような損害の可能性について知らされていたとしても、お客様に対する責任を負わないものとします。

以下に該当する場合は、本文書のセクション7を参照してください。(a) 電子保護健康情報

(ePHI) をMicroStrategyと共有しているお客様で、有効なビジネス アソシエイト契約 (BAA) をMicroStrategyと締結している場合、(b) 個人情報に関する義務と制限がMicroStrategyとの準拠契約に含まれ、それにより、MicroStrategyがセクション7に従ってテクニカルサポート サービスを提供する必要があるお客様の場合、(c) MicroStrategyがテクニカルサポート サービスをセクション7に従って提供することを希望するという正式な書面による通知をMicroStrategyに提出したお客様の場合 (各項とも「制限のあるお客様」)。

### MicroStrategy ヘルスセンター

MicroStrategy ヘルスセンターでは、MicroStrategyシステム内の問題をユーザが予防、診断、修正することができます。ヘルスセンターは既知の問題を検出し、その多くに対して解決策を即座に提供します。

システムに問題があると、ヘルスセンターはシステム管理者にEmailを送信することができます。ヘルスセンターが問題を即座に修正できない場合には、ユーザがログファイルなどの関連するシステム情報を診断用パッケージとしてまとめ、これをMicroStrategyテクニカルサポートに送信できるようにする機能があります。これをテクニカルサポートが確認し、トラブルシューティングに利用します。

- MicroStrategy ヘルスセンターはMicroStrategy 9.0.1以降のバージョンでのみ使用可能です。

- MicroStrategyヘルスセンターの構成方法については、以下の技術情報をご覧ください：TN32554 How to Configure a MicroStrategy Health Center System (MicroStrategyヘルスセンターシステムの構成方法)
- どのような作業を一般に実行できるかについて、詳しくは以下の技術情報をご覧ください：TN32552 How to use MicroStrategy Health Center Console (MicroStrategyヘルスセンターコンソールの使用方法)
- 現行のMicroStrategyヘルスセンターのシステムチェックの一覧は、以下の技術情報をご覧ください：TN32551 A List of System Checks for MicroStrategy Health Center (MicroStrategyヘルスセンターのシステムチェックの一覧)
- MicroStrategyでは新しいシステムチェックや情報コレクタを開発し、既存のものに改良を加えることによって、ヘルスセンターの機能を継続的に拡充しています。
- ヘルスセンターのシステムを最新状態に維持するには、以下の技術情報をご覧ください：TN32553 How to keep the Health Center System up to date (ヘルスセンターシステムを最新状態に保つには)

## セクション 4. 製品の更新

MicroStrategyは、更新プログラムとしてお客様に対して次の累加式のリリースタイプを提供していきます。「アップデート」とは、テクニカルサポート サービスのサブスクリプションが有効な場合に一般に利用できる、製品の事後のコマーシャル リリースのことです。アップデートには、MicroStrategyが別途販売する新製品は含まれません。

### プラットフォーム リリース

プラットフォームリリースとは、当社がプラットフォーム リリースとして指定したリリースです。多くのお客様にプラットフォーム リリースを採用していただくことを期待しています。プラットフォーム リリースに新規機能を追加することはありませんが、指定から3年間にわたり、パッチとホットフィックスを継続して発行します。プラットフォーム リリースは通常、約18か月ごとに一般利用ができるように努めています。

### 機能リリース

機能リリースは約3か月ごとの発行を予定しており、旧リリースからの新規機能が含まれます。これらのリリースは、頻繁にアップグレードして、最新機能をご利用にならないお客様を対象としています。機能リリースは、既存機能の強化や欠陥補正をお届けする際にも使用されます。それ以前のリリース、ホットフィックス、パッチにおける欠陥補正がすべて組み込まれます。機能リリースは、リリースから6か月間サポートします。

### ホットフィックス

ホットフィックスは、重大な欠陥修正をお客様にお届けする手段となります。これには、以前にリリースされたホットフィックス、パッチにおいて作成された全ての適用可能な欠陥修正が組み込まれています。当社は必要に応じて、プラットフォーム リリースでのみホットフィックスをリリースします。

### パッチ

パッチは、本番環境に影響を与える重大な欠陥修正をお客様にお届けする手段となります。これは、単独の構成に対して単独の修正を提供することを目的としているため、複数の構成/環境に適用することができません。パッチは、プラットフォーム リリースの問題については必要に応じて発行されます。機能リリースについては、優先レベル1の問題に対してのみ発行されます。

### パッチの要請

重大案件については、随時新たなパッチのリリースを要請することができます。しかし、その提供は、技術的な問題、お客様へのビジネスインパクト、および、スケジュール等を考慮した上でMicroStrategyの判断により決定されます。MicroStrategyがパッチ作成に合意すると、その他の予定されているリリースと共に作成待ちの状態になります。パッチが公開されるまでの時間は、通常、その問題の修正を含むホットフィックスの待ち時間よりも長くなります。プラットフォームリリースにおいて欠陥が修正された場合、旧バージョンで欠陥を有するお客様は、パッチ要請ではなく、プラットフォームリリースをアップグレードすることが勧められます。

### サポートの有効期限および製品のライフサイクル

MicroStrategyは、プラットフォームリリースについては最低3年間のサポートを行います。機能リリースについては、リリースから6か月間サポートを行います。関連する全てのサービスパック、ホットフィックス及びパッチのサポートは、そのリリースのサポート終了時に終了します。

テクニカルサポートサービスは、MicroStrategy社のホームページに[掲載されている製品のサポート終了スケジュール](#)に照らしてまだ終了していない製品のみについて提供されます。

---

## セクション 5. その他のポリシー

テクニカルサポートサービスの更新、支払が延滞しているお客様に関してのMicroStrategyの方針は次の通りです。

### テクニカルサポートサービスの更新

お客様は、お客様のMicroStrategyのライセンス製品に対する一部のテクニカルサポートサービスのみを更新することはできません。テクニカルサポートサービスの終了時には、お客様には、ライセンス製品全てを更新していただくか又はライセンス製品全てに対するテクニカルサポートサービスを終了するかをお選びいただけます。

### 支払が延滞しているお客様

支払が延滞しているお客様に対するテクニカルサポートサービスは、中止されます。請求に対する支払いが適切に受領されると、MicroStrategyはテクニカルサポートサービスを再開いたします。

---

## セクション 6. サポートの制約

オンサイトサービス、MicroStrategy Webのカスタマイズ、MicroStrategyのSDKおよびサードパーティソフトウェア製品のサポートなどのテクニカルサポートサービスについては、限界がある場合があります。

### オンサイトサービス

テクニカルサポートサービスには、通常のMicroStrategyの事業過程においては、コンサルティングサービスとしてお客様に提供されるサービスは含まれません。上記コンサルティングサービスの一例としては、お客様先でのシステム状況分析、カスタムアプリケーション開発およびそのサポート、データウェアハウスデザイン、要件分析、システムパフォーマンスチューニング、能力計画、データベースデザイン等があります。テクニカルサポートサービスには、オンサイトサービスは含まれません。

### MicroStrategy WebのカスタマイズおよびMicroStrategyの開発キットについてのサポート

MicroStrategy WebのカスタマイズおよびMicroStrategyソフトウェア開発キット (SDK) へのサポートは以下のガイドラインに沿って実施します。

- MicroStrategyテクニカルサポートは、MicroStrategy SDKにおけるAPIの目的と利用方法の情報を提供します。
- MicroStrategyテクニカルサポートは、API利用時のエラー回避方法、又は、改善策の案を提供します。
- MicroStrategyテクニカルサポートは、カスタマイズのアプローチ方法のガイドラインや、特定の機能を実現するための高度な情報を提供します。
- MicroStrategyテクニカルサポートは、お客様のアプリケーションへのコード作成は一切行いません。
- MicroStrategyテクニカルサポートは、カスタマイズについての詳細な手法は提示しません。
- MicroStrategyテクニカルサポートは、カスタマイズのコードレビューは行いません。

MicroStrategyのコマンド マネージャ ユーザ プロシージャのサポートは、以下のガイドラインに沿って実施します。

- MicroStrategy テクニカルサポートは、コマンド マネージャのサンプル アウトラインとプロシージャの目的と利用方法に関する情報を提供します。
- MicroStrategy テクニカルサポートは、コマンド マネージャのカスタム プロシージャのアプローチ方法のガイドラインや、特定の機能を実現するための高度な情報を提供します。
- MicroStrategy テクニカルサポートは、お客様のコマンド マネージャのカスタム プロシージャへのコード作成は一切行いません。
- MicroStrategy テクニカルサポートは、コマンド マネージャのカスタム プロシージャのコードレビューは行いません。

上記のガイドラインに従ってアシスタントを行った後、万が一、カスタマイズが完成しない場合は、お客様のプロジェクトの成功を確実にするために、MicroStrategyテクニカルサポートから、MicroStrategyコンサルティングサービスを勧める場合があります。

### サードパーティソフトウェア

MicroStrategyソフトウェア プラットフォームは、正常に稼動するために、数々のサードパーティコンポーネントに依存しています。これらのコンポーネントは、データベース、オペレーティングシステム、ファイアウォール、ウェブブラウザ、アプリケーションサーバー、ウェブサーバー、JAVA開発キットなどを含みます。MicroStrategyテクニカルサポートでは、これらのコンポーネントを使用するMicroStrategyプラットフォームの開発支援を行います。サードパーティソフトウェアに対するサポートを直接行うことはありません。MicroStrategyのソフトウェアに関連する案件についてMicroStrategyテクニカルサポートへご連絡いただく際は、事前にお客様自身にてこれらのコンポーネントを構成し、また、望ましい構成で他アプリケーション機能を確保していただく必要があります。テクニカルサポートサービスの一部として提供された、いくつかのサードパーティコンポーネントは、テクニカルサポートサービスが中止されると機能しなくなる場合があります。

特定の場合においては、MicroStrategyのテクニカルサポートは、サードパーティベンダーと協働し、サードパーティベンダーに情報を提供することができます。サードパーティソフトウェアの欠陥によってMicroStrategyのソフトウェアが十分に機能できない場合、MicroStrategyのテクニカルサポートは、サードパーティのコンポーネントを明らかにし、お客様がベンダーに対して問題解決が追及できるようお手伝いします。

## コンプライアンスケース

お客様は、MicroStrategyのテクニカルサポートに、使用許諾契約の遵守についての質問を登録することができます。お客様がコンプライアンスケースを登録すると、MicroStrategyはまず、そのケースが製品の問題により発生するものであるかどうかの決定付けを試みます。ケースが製品の問題である場合には、MicroStrategyのテクニカルサポートは、本書面に詳細が掲載されているケースレスポンスガイドラインに従って解決を促します。コンプライアンスケースが、製品の問題ではなく、規制を超えた使用状況により発生するものである場合には、お客様にはアカウントエグゼクティブに連絡をしていただき、その使用状況に沿った使用許諾契約を再調整していただきます。

## セクション 7. 制限のあるお客様へのサポート

本セクションのガイドラインは制限のあるお客様にのみ適用されます。

### 制限のあるお客様へのサポート ケースを登録する

制限のあるお客様のサポート ケースを登録する場合、指定されたサポート連絡担当者は、電話または [テクニカルサポート サイト](#) にあるオンライン ケース登録インターフェースを使用して連絡できます。ケースを登録すると、サポート連絡担当者は、この問題に関するあらゆる連絡で使用するケースID番号を受け取ります。

制限のあるお客様のサポートは、本文書で前述したものと同様のテクニカルサポート プロセスに従います。ただし、お客様には以下の4つの点で制限があります。

- 制限のあるお客様には、通常のテクニカルサポート環境で文書をアップロードするためのフォルダがありません。
- 制限のあるお客様は、サポート ケースにファイルを添付できません。
- support@microstrategy.com に電子メールを送信すると、添付書類が除外されます。
- 電子メールにはePHIコンテンツに対する電子メール フィルターの制限もあります。

制限のあるお客様は制限された環境（「HCSE」と呼ばれる）にアクセスでき、そこには保護情報を保護するためのセーフガードが含まれます。HCSEへのアクセスは、安全なFTP経由のみで行います。

### 安全なFTP経由でデータを移動する

制限のあるお客様は、テクニカルサポートサービスのサブスクリプションが有効な場合にのみ、FTPSアクセスポータル経由でHCSE オンライン カスタマーリソースにアクセスできます。制限のあるお客様のためのオンライン カスタマーリソースはすべて、MicroStrategyリソースセンター アカウントを使用してアクセスする必要があります。MicroStrategyテクニカルサポートでケースを開設することにより、サポート連絡担当者は、制限のあるお客様のFTPSアクセスアカウントを請求できます。アカウントを終了する場合、お客様はMicroStrategyに通知します。FTPSアクセスアカウントの情報を取得すると、お客様はそのアカウント認証を使用して、ファイルを [hcse.cloud.microstrategy.com](https://hcse.cloud.microstrategy.com)へ移動できます。FTPSを使用して、ポート21経由でファイルを移動させます。

## セクション 8. 個人データの処理に適用される条件

本条は、マイクロストラテジーとお客様との間で、本条と同じ件について署名済みの他の既存契約がない限りにおいて、適用されます。

### 8.1 定義。

「適用データ保護法」は、マイクロストラテジー、そのグループ、およびテクニカルサポートサービスの実施に関して第三者が利用される場合はその第三者に適用される、個人データの処理とプライバシーに関して全ての適用法および規制が含まれ (EU一般データ保護規則 (EU) 2016/679を含みますが、これに限定されません)、これを意味するものとします。

「データ管理者」、「データ処理者」、「データ主体」、「監督機関」、「処理する」、「処理」および「個人データ」のそれぞれの用語は、適用データ保護法に基づいて定義される意味に従って解釈されるものとします。

「お客様のグループ」とは、お客様、およびその子会社、従属会社、およびお客様の持株会社を含み、これを意味するものとします。

「国際間移転」とは、欧州経済領域 (EEA。英国が欧州連合から脱退した後も、英国を含む) 内の国から、EEA (その時点で構成されるもの) の外側の国への、個人データの移転であって、その後当該個人データの処理が行われるか、処理が意図される場合を含み、これを意味するものとします。

「処理受託者」とは、個人データの処理を目的としてマイクロストラテジーが任命した第三者を含み、これを意味するものとします。

### 8.2 データの処理。

マイクロストラテジーはデータ処理者として、データ管理者としてのお客様が指示したテクニカルサポートサービスに関係する以下の表に記す個人データ、またはお客様が提供した個人データ (これらを総称して「お客様のデータ」と言う) を、お客様が文書化した指示内容に従って処理します。お客様は、自ら、およびお客様のグループのメンバー企業を代表し、DPAの期間中、データ処理者として以下の表に記載する目的でお客様のデータを処理する権限をマイクロストラテジーに与えます。

#### テクニカルサポートに関するお客様のデータ

処理の対象案件	テクニカルサポートの対象事項の解決に関するお客様へのサービスの提供
処理される期間	テクニカルサポート契約の期間
処理のタイプ	テクニカルサポートの対象事項に関する、お客様のデータの保管、バックアップ、リカバリ、および処理
処理の目的	テクニカルサポートの提供
個人データの種類	テクニカルサポートの対象事項の解決に関してアップロードまたは移転されるお客様のデータ
データ主体のカテゴリ	お客様の従業員または顧客、見込み顧客、ビジネスパートナー、ベンダー、およびお客様の代理人の従業員。

両当事者は、本文書の第8条（「DPA」といいます）が、お客様のデータに関するお客様からマイクロストラテジーへの完全かつ最終的な、文書による指示事項であることに合意します。DPAの範囲外として追加的指示を行う場合、マイクロストラテジーとお客様との間の書面による事前合意（かかる指示の実施の対価としてお客様がマイクロストラテジーに支払う追加料金に関する合意を含みます）が必要となるものとします。お客様は、自らの指示事項がお客様のデータに関する全ての適用法および規制を遵守すること、および自らの指示に従って行われるお客様のデータの処理によってマイクロストラテジーが適用データ保護法に違反しないことを確実なものとし、マイクロストラテジーは、本DPAの適用範囲外としてお客様のデータを処理しません。

マイクロストラテジーは、以下の各号を行います。

- a. お客様のデータを、お客様からの文書による指示があった場合のみに処理すること。ただし、マイクロストラテジーまたは関連する処理受託者（以下の第8.4条を参照）が、適用法を遵守するためにお客様のデータを処理するよう義務付けられた場合はこの限りではなく、この場合マイクロストラテジーは、かかる適用法が公序良俗を根拠としてお客様に通知することを禁じない限り、かかる処理を行う前に当該法的義務についてお客様に通知します。
- b. 自らの合理的見解として、お客様からの指示内容が適用データ保護法に違反すると考える場合、書面でお客様に直ちに通知します。
- c. お客様のデータを処理する権限を与えられた者が上記の第8.2(a)条を遵守するよう、徹底します。
- d. 加工に関するテクニカルサポートの提供が終了した後、お客様の選択により、全てのお客様のデータを削除するかお客様に返却し、当社に残った写しを全て削除します。マイクロストラテジーは、あらゆる適用法を遵守するためにお客様のデータを保持しなければならない場合、または保険、会計処理、税務上、もしくは記録保持目的で保持する必要がある場合、お客様のデータを保持できるものとします。保持されるお客様のデータに対しては、引続き第8.3条が適用されます。

### 8.3 秘密保持。

MicroStrategyは、法律、または法執行機関による有効かつ拘束力のある命令（召喚状または裁判所命令等）を遵守する上で必要となる場合を除き、いかなる政府、およびその他の第三者に対してもお客様のデータを開示しません。法執行機関がマイクロストラテジーに対しお客様のデータに関する要求書を送付した場合、マイクロストラテジーは、当該データを直接お客様に要求する旨、かかる法執行機関を振り向ける様試みます。この対応の一環として、お客様に関する基本的な連絡先情報をマイクロストラテジーが法執行機関に提供する場合があります。お客様のデータを法執行機関に開示するよう強制された場合、マイクロストラテジーは、お客様が保護措置命令またはその他の適切な救済を申し立てることができるよう、かかる要求についてお客様に合理的な通知を行います。ただしこの通知が法的に禁止されている場合は除きます。マイクロストラテジーは、自らの社員に対し、権限なくお客様のデータを処理することを禁じるとともに、秘密保持、データ保護、およびデータセキュリティに関連する義務を含む適切な契約上の義務を課します。

### 8.4 処理の委託。

お客様は、マイクロストラテジーに対し、テクニカルサポートサービスを提供する目的で自らの関係会社に業務委託する権限を与えるものとします。さらにマイクロストラテジーは、本DPAに基づく自らの契約上の義務を履行するため、または自らの代理として何らかのサービスを提供させるため、処理受託者を使える旨、お客様は同意するものとします。以下のマイクロストラテジーのウェブ



サイト、すなわち <https://community.microstrategy.com/s/article/GDPR-Technical-Support-Sub-Processors> および <https://community.microstrategy.com/s/article/GDPR-Consulting-Sub-Processors> において、お客様の代理として特定の処理業務を行うために現在業務を委託している処理受託者を列挙しております。お客様の代理として特定の処理業務を行うために、マイクロストラテジーが新規の処理受託者に業務を委託する際は、その前に、該当するウェブサイトを更新します。新規の処理受託者に関してお客様が異議を申し立てた場合、マイクロストラテジーは、お客様による書面同意なく、お客様の代理として特定の処理業務を行う目的でかかる処理受託者に業務を委託しません。本書によってお客様は、マイクロストラテジーが本第8.4条の記載に従って処理受託者を使うことに同意するものとします。本第8.4条に記載の場合、またはお客様がその他の方法で権限を与える場合を除き、マイクロストラテジーは、処理受託者がお客様の代理として特定の処理業務を行うことを許可しません。マイクロストラテジーが処理受託者を任命する場合、以下の各号を行います。(i)処理受託者がアクセスするお客様のデータを、お客様にサービスを提供するために必要なものだけに限定し、その他の目的でお客様のデータにアクセスすることを禁止すること。(ii)処理受託者と書面で契約を締結すること。(iii)処理受託者が、本DPAに基づきマイクロストラテジーが提供しているものと同じデータ処理サービスを行っている場合、その範囲において、当該処理受託者に対し、本DPAでマイクロストラテジーに課されるものと実質的に同じ条件を課すこと。マイクロストラテジーは、処理受託者の義務の履行についてお客様に対し引き続き責任を負うものとします。

#### 8.5 国際間移転。

テクニカルサポートサービスの提供にあたり、お客様は、マイクロストラテジーがお客様のデータの国際間移転を行えることを承知し確認するものとします。マイクロストラテジーが実施している、EUから米国への移転のための適切な保護措置とは、EU-米国間のプライバシー・シールド・フレームワークです。MicroStrategy IncorporatedおよびMicroStrategy Services Corporationは、米国に移転されたEUの個人情報の収集、使用、および保持について米国商務省が定めた、EU-米国プライバシー・シールド・フレームワーク準拠の認証を取得しています。MicroStrategyが国際間移転を行う場合、EU-米国プライバシー・シールド・フレームワークを使うことによってこれを行い、同フレームワークは、マイクロストラテジーのEU法人と、マイクロストラテジーの米国法人および第三者（これは、テクニカルサポートサービスの提供の一環としてマイクロストラテジーが使うものです）との間の全ての移転に適用されます。米国と第三国との間で移転が生じた場合、これはEU-米国プライバシー・シールド・フレームワークに基づき「二次移転」とみなされます。マイクロストラテジーが二次移転を行う場合、EU-米国プライバシー・シールド・フレームワークが求める二次移転についての説明責任要件を満たす契約が、その当事者との間で存在することを確実なものとし、その他の国際間移転について、マイクロストラテジーは、以下の各号のいずれかが満たされた場合のみに、お客様のデータの移転を行います。

- a. 適用データ保護法に従ってお客様のデータを移転するための適切な保護手段が存在すること。この場合、お客様は、マイクロストラテジーまたは関連する処理受託者が随時合理的な理由で署名を求める、この国際間移転に関する文書（標準的な契約条項を含みますがこれに限定されません）に署名するものとします。
- b. マイクロストラテジー、または関連する処理受託者に対しては、適用法を遵守するためにかかる国際間移転を行うよう義務付けられており、この場合マイクロストラテジーは、かかる適用法が公序良俗を根拠としてお客様に通知することを禁じない限り、当該国際間移転を行う前に、かかる法律上の義務についてお客様に通知します。
- c. 適用データ保護法によって、移転が合法的に許可されること。

### 8.6 データ処理のセキュリティ。

マイクロストラテジーは、以下の手段が適切な場合はこれらを含め、適切な技術的・組織的な手段を導入し、今後も維持します。

- a. マイクロストラテジーネットワークのセキュリティ
- b. 施設の物理的なセキュリティ
- c. マイクロストラテジーのネットワークに関連する、マイクロストラテジーの従業員と請負業者のアクセス権を制御する手段
- d. マイクロストラテジーが導入した技術的・組織的手段の効果を、定期的に試験、評価、および査定するプロセス

### 8.7 セキュリティ違反の通知。

マイクロストラテジーまたはその処理受託者による、お客様のデータの偶発的または違法な破壊、損失、改変、不正な開示もしくはアクセス（これを「セキュリティ・インシデント」といいます）が実際に発生しマイクロストラテジーがこれを知るに至った後、マイクロストラテジーは、法律が許容する範囲において、不当に遅れることなくこれをお客様に通知します。かかるセキュリティ・インシデントがマイクロストラテジーによる本DPAの要件に対する違反に起因して生じた場合、その範囲において、マイクロストラテジーはかかる違反の原因を特定し是正すべく合理的な努力（セキュリティ・インシデントによる影響を軽減し、そこから生じるあらゆる損害を最小限にするための手段を含みます）を払います。

お客様は、セキュリティ・インシデントに至らなかった試みは本第8.7条の適用を受けない旨、同意するものとします。セキュリティ・インシデントに至らなかった試みとは、お客様のデータ、およびお客様のデータを保管するマイクロストラテジーまたはマイクロストラテジーの処理受託者の装置や施設のいずれに対しても実際の不正アクセスに至らなかったインシデントをいい、ファイアウォールやエッジサーバーへのpingやその他のブロードキャスト攻撃、ポートスキャン、ログイン試行の失敗、サービス拒否攻撃、パケットスニффイング（またはヘッダー以上のアクセスに至らない、トラフィックデータへの他の不正アクセス）、またはこれに類するインシデントが含まれる場合がありますが、これらに限定されません。また、本第8.7条に基づいてマイクロストラテジーが報告義務またはセキュリティ・インシデントへの対応義務を負うことによっても、かかるセキュリティ・インシデントについてマイクロストラテジーが自らのいかなる過失や責任を認めたものとは、現在・将来ともにみなされないものとします。

セキュリティ・インシデントが発生しこれを通知する場合、マイクロストラテジーは、自らが選択する任意の手段（電子メールを含む）で送付します。お客様は、マイクロストラテジーに正確な連絡先情報とセキュアな通信手段を常時提供することを確実なものとするについて、単独で責任を負うものとします。

マイクロストラテジーが提供する情報の意図するところは、データ保護影響評価および事前協議について、適用データ保護法に基づく自らの義務をお客様が遵守するために支援することにあります。

### 8.8 監査。

マイクロストラテジーは、お客様、またはお客様が選任する監査人が実施する監査（検査を含みません）を受けることを承諾し、これに協力します。ただしこの場合、お客様が当該監査の30日以上前に合理的な書面通知を行い、それぞれの監査がお客様の費用負担によって、就業時間中に、マイクロストラテジーが指定する施設において実施され、マイクロストラテジーの業務への影響を最小限

にする方法で行われること、およびお客様およびお客様の監査人がお客様以外の個人に帰属する  
いかなるデータにもアクセスしないことを条件とします。お客様は、当該監査中に開示されたあ  
らゆる資料および当該監査の結果または成果を秘密として保持するものとします。当該監査は12カ  
月間で1回を限度に実施されるものとし、お客様は監査を実施する施設からいかなる資料も持ち  
出さず、複製しないものとします。

第8.5(a)条に基づき標準的な契約条項が適用となる場合、お客様は、本第8.8条に記載する監査を  
マイクロストラテジーが実施するよう指示することによって自らの監査および検査権を行使するも  
のとし、両当事者は、上記の規定にかかわらず、標準的契約条項は一切変更または修正されず、こ  
の条項に基づく監督機関とデータ主体の権利は影響を受けない旨、合意します。

#### **8.9 独立に行う決定。**

お客様は、自らの責任において、マイクロストラテジーが随時提供するデータセキュリティに関する  
情報を検討し、お客様の要求事項および法的義務、ならびに本DPAに基づくお客様の義務をテク  
ニカルサポートサービスが満たすか否かについて、独自に決定するものとします。

#### **8.10 データ主体の権利。**

マイクロストラテジーは、以下の各号の遵守に関し、合理的な支援を提供します。

- a. お客様のデータの処理におけるセキュリティに関して、適用データ保護法に基づく自らの義務  
を遵守すること。
- b. 適用データ保護法に基づくデータ主体の権利の行使に関して、可能な限り、適切な技術的・  
組織的な手段を講じること等によって、要請に応えること。
- c. セキュリティ・インシデントを文書化し、セキュリティ・インシデントを監督機関またはデータ  
主体に報告すること。
- d. 処理業務がプライバシーに与える影響度の評価を実施し、これに従い、監督機関、データ主  
体、およびそれらの代表者と協議すること。
- e. 本DPAに定める義務の遵守状況を実証するに必要な情報をお客様に提供すること。

## セクション 9. テクニカルサポートの連絡先

サポート連絡担当者は、下記の方法でテクニカルサポートに連絡することができます。

### 北米

Eメール: [support@microstrategy.com](mailto:support@microstrategy.com)  
Web: <https://resource.microstrategy.com/Support/>  
FAX: (703) 842-8709  
TEL: (703) 848-8700  
メッセージ: (703) 848-8709  
時間: 月曜日～金曜日 (祝日は除く)  
午前9時～午後7時 (現地時間)

### ヨーロッパ、中東、アフリカ (EMEA)

Eメール: [eurosupp@microstrategy.com](mailto:eurosupp@microstrategy.com)  
Web: <https://resource.microstrategy.com/Support/>  
FAX: +44 (0) 208 711 2525  
TEL: ベルギー: +32 2792 0436  
フランス: +33 17 099 4737  
ドイツ: +49 22 16501 0609  
アイルランド: +353 1436 0916  
イタリア: +39 023626 9668  
ポーランド: +48 22 459 5252  
スカンジナビアおよびフィンランド: +46 8505 20421  
スペイン: +34 91788 9852  
オランダ: +31 20 794 8425  
英国: +44 (0) 208 080 2182  
海外代理店: +44 (0) 208 080 2183  
英国、アイルランド、ポルトガル:  
月曜日～金曜日 (祝祭日は除く)  
午前9時～午後6時 (現地時間)  
ポルトガルを除くヨーロッパ大陸:  
月曜日～金曜日 (祝祭日は除く)  
午前9時～午後6時 (現地時間)

### アジア パシフィック

Eメール: [apsupport@microstrategy.com](mailto:apsupport@microstrategy.com)  
Web: <https://resource.microstrategy.com/Support/>  
FAX: +86 571 8848 0977  
TEL: アジア パシフィック (オーストラリア、日本、韓国を除く): +86 571 8526 8067  
オーストラリア: +61 2 9333 6499  
日本: +81 3 3511 6720 韓国: +82 2 560 6565  
時間: アジアパシフィック (日本、韓国を除く):  
月曜日～金曜日 (祝祭日は除く)  
午前8時～午後6時  
日本、韓国: 月曜日～金曜日 (祝祭日は除く)  
午前9時～午後6時

### ラテンアメリカ

Eメール: [latamsupport@microstrategy.com](mailto:latamsupport@microstrategy.com)  
Web: <https://resource.microstrategy.com/Support/>  
FAX: +55 11 3044 4088  
TEL: ラテンアメリカ (ブラジル、アルゼンチンを除く):  
+54 11 5222 9360  
ブラジル: +55 11 3054 1010  
アルゼンチン: 0 800 444 MSTR  
時間: 月曜日～金曜日 (祝祭日は除く)  
午前9時～午後6時 (サンパウロ時間)  
時間: 月曜日～金曜日 (祝祭日は除く)  
午前9時～午後7時 (ブエノスアイレス時間)

これらの時間帯に電話による連絡が取れない場合は、電子メール、オンライン ケース登録インターフェース、または、ボイスメールに詳細を残していただくことが可能です。MicroStrategyのテクニカルサポートは、上記に記載した通常の営業時間内においてのみアクティブなケースのトラブルシューティングを行います。ただし、24時間サポートオプションへのサブスクリプションが有効なお客様よりご連絡いただいた、優先レベル1および優先レベル2の本番環境における問題の場合は例外とします。24時間サポートの詳細については、「付録 A」をご参照ください。

サポート連絡担当者は、製品を購入した地域におけるサポートセンターに連絡するものとします。

各テクニカルサポートセンターは、特定の祝祭日は休日となります。北米では、これらの祝祭日の多くは、アメリカの国定休日を反映しています。ヨーロッパ、アジア パシフィック、ラテンアメリカについては、それぞれの国が定める祝祭日が休日となります。

---

## セクション 10. メンテナンス更新の連絡先

MicroStrategyのメンテナンス更新チームでは、既存のMicroStrategyメンテナンス契約に関するすべてのご質問を承っています。以下の方法でご連絡ください：

### 北米

Eメール：MicroStrategyMaintenanceRenewal@microstrategy.com

TEL：(703) 848-8700

FAX：(703) 842-8709

### ラテンアメリカ

Eメール：MicroStrategyMaintenanceRenewal@microstrategy.com

ヨーロッパ、中東、アフリカ (EMEA)

各国の営業所にお問い合わせください。

または、EMEA メンテナンスマネージャ (+44 (0)208 396 0075) までご連絡ください。

## 付録

### テクニカルサポートレベルおよび特徴

MicroStrategyは、スタンダード、エクステンディッド、プレミア、エリートの4つのテクニカルサポートレベルをご用意しており、特定のシステムに特化してご購入いただけます。特定のシステムとは、一つの本番メタデータに含まれる全てのプロジェクトと定義されます。

#### スタンダード サポート

営業時間におけるライブサポート：

- サポート連絡担当者は、本文書の「テクニカルサポートの連絡先」に記された、お客様の地域における通常の営業時間内にテクニカルサポートエンジニアに連絡することができます。
- テクニカルサポートサイト：テクニカルサポートサイト（オンラインケース登録インターフェース、ナレッジベース、ディスカッションフォーラム、ダウンロードサイト）は24時間365日利用できます。
- 多様な連絡方法：サポート連絡担当者は、登録されたお客様担当者は、電話、Eメール、FAX、オンラインケース登録インターフェースにて、MicroStrategyテクニカルサポートへ連絡することができます。

内容：

- コミュニティとナレッジベース
- ポータル/電子メールおよび電話サポート
- サポート連絡担当者：2
- ソフトウェアのアップデート

#### エクステンディッド サポート

エクステンディッド サポートはスタンダード サポート内容に以下のサポートが追加されます。

24時間サポート：サポート担当者は、テクニカルサポートへ祝日を含む毎日24時間、緊急連絡を行うことが可能です。現時点では、24時間サポートは英語のみのご提供となっています。重大なケースに対してはライブ サポートを提供しています。

内容：

- 優先レベル1および優先レベル2の問題は24時間の電話サポート
- サポート連絡担当者：4
- ソフトウェアのアップデート
- コミュニティとナレッジベース
- ポータル/電子メールおよび電話サポート

#### プレミア サポート

プレミア サポートはスタンダード サポート内容に以下のサポートが追加され、テクニカル アカウント マネージャがアサインされます。

内容：

- 週ごとのケース管理ミーティング
- テクニカル アカウント マネージャ
- 地域対応のサポート
- 優先レベル1および優先レベル2の問題は24時間の電話サポート
- サポート連絡担当者：6
- ソフトウェアのアップデート
- コミュニティとナレッジベース
- ポータル/電子メールおよび電話サポート

エリート サポート

エリート サポートはプレミア サポート内容に以下のサポートが追加され、サポートエンジニアがアサインされます。

内容：

- お客様担当のサポート エンジニア
- 週ごとのケース管理ミーティング
- テクニカル アカウント マネージャ
- 地域対応のサポート
- 優先レベル1および優先レベル2の問題は24時間の電話サポート
- サポート連絡担当者：8
- ソフトウェアのアップデート
- コミュニティとナレッジベース
- ポータル/電子メールおよび電話サポート

提供サービスの比較

	オンプレミス サポートの提供			
	スタンダード オンデマンドのお客様サポート	エクステンデッド 24時間サポート	プレミア 24時間サポート、お客様担当のテクニカル アカウント マネージャ	エリート 24時間サポート、お客様担当のテクニカル アカウント マネージャ、専任サポートエンジニア
ポータル/電子メール/電話	●	●	●	●
コミュニティとナレッジベース	●	●	●	●
ソフトウェアのアップデート	●	●	●	●
サポート連絡担当者	2	4	6	8
優先レベル1および優先レベル2の問題は24時間の電話サポート (その他の問題に対しては、該当するローカル サポートの標準営業時間に従って、電話サポートを提供します)		●	●	●
地域対応のサポート (最大2か所のサポートセンターでサポートを提供します)			●	●
テクニカル アカウント マネージャ			●	●
週ごとのケース管理ミーティング			●	●
お客様担当のサポート エンジニア				●
定期的なオンサイトレビュー				●