

Políticas y procedimientos de Soporte Técnico

Orientações para a interação com
o suporte técnico da MicroStrategy

TABLA DE CONTENIDO

Procedimientos y políticas de Soporte Técnico	1	Sección 7. Soporte para clientes con acceso restringido	13
Sección 1. Interacción con los recursos de soporte técnico	1	Registro de casos de soporte a clientes con acceso restringido	13
Personas de contacto de soporte técnico	1	Transferencia de datos a través de FTP seguro	13
Sección 2. Recursos en línea para los clientes	2	Sección 8: Términos aplicables al Tratamiento de Datos Personales	13
Niveles de acceso	2	Definiciones	13
Comunidad en línea de MicroStrategy	3	Tratamiento de datos	14
Sitio de descargas de MicroStrategy	4	Datos del Cliente en relación con el Soporte Técnico	14
Foro de discusión de MicroStrategy	4	Confidencialidad	15
Sección 3. Casos de soporte técnico	4	Otros Encargados	15
Antes de registrar un caso	4	Transferencias Internacionales	16
Registro de caso	5	Seguridad del Tratamiento de Datos	17
Priorización de los casos	6	Notificación de Infracción de Seguridad	17
Identificación de problemas	7	Auditoría	17
Problemas que requieren cambios en el código	8	Determinación Independiente	18
Envío de datos al Soporte Técnico de MicroStrategy	8	Derechos del Titular de los Datos	18
MicroStrategy Health Center	9	Section 9. Información de contacto de soporte técnico	19
Sección 4. Actualizaciones de productos	9	Norteamérica	19
Versión de plataforma	9	Europa, Oriente Medio y África (EMEA)	19
Versión de función	10	Pacífico asiático	19
Hotfix	10	Latinoamérica	19
Parches	10	Section 10. Información de contacto para renovación de mantenimiento	20
Solicitud de parche	10	Norteamérica	20
Caducidad del soporte y ciclos de vida del producto	10	Latinoamérica	20
Sección 5. Otras políticas	11	Europa, Oriente Medio y África (EMEA)	20
Renovación de los servicios de soporte técnico	11	Apéndice	21
Clientes con facturas vencidas	11	A. Niveles y funciones de soporte técnico	21
Sección 6. Limitaciones del soporte	11	B. Comparación de ofertas	23
Servicios presenciales	11		
Soporte para las personalizaciones de MicroStrategy			
Web y el kit de desarrollo de MicroStrategy	11		
Software de terceros	12		

Procedimientos y políticas de Soporte Técnico

A continuación se presentan las políticas y el procedimiento que proporcionarán el marco para una relación productiva y eficaz con los clientes. Esta política está sujeta a cambios según el criterio único de MicroStrategy. MicroStrategy publicará una notificación de los cambios sustanciales en esta política y procedimiento en el sitio Web de MicroStrategy en el momento en que tales cambios se hagan efectivos o con antelación.

Para los clientes, incluyendo los socios y distribuidores, que adquieren Servicios de Soporte Técnico (“Servicios de Soporte Técnico” o “Soporte Técnico”) para productos de software disponibles de forma generalizada con licencia de MicroStrategy (los “Productos”), MicroStrategy pone a su disposición Servicios de Soporte Técnico. Los Servicios de Soporte Técnico incluyen la atención de consultas telefónicas o a través del correo electrónico relacionadas con el funcionamiento del software, la resolución de problemas, el soporte en línea y las actualizaciones. Solo los clientes con suscripción vigente a los Servicios de Soporte Técnico recibirán Servicios de Soporte Técnico.

Excepto cuando este documento especifique lo contrario, los Servicios de Soporte Técnico descritos a continuación definen la oferta de Soporte Standard de MicroStrategy. MicroStrategy también ofrece Servicios de Soporte premium. Estos niveles de soporte se definen en el apéndice al final de este documento. Este documento sólo se aplica a los clientes que adquirieron la licencia del software de MicroStrategy de manera presencial. Los Servicios de Soporte Técnico Standard comprenden:

LANZAMIENTOS DE SOFTWARE NUEVO Y ACTUALIZACIONES	Los clientes recibirán acceso a las últimas versiones de los productos MicroStrategy y a la documentación de usuario
COMUNICACIÓN MULTICANAL	Los clientes pueden ponerse en contacto con el Soporte Técnico por teléfono, correo electrónico o en línea
ENLACES DE SOPORTE DESIGNADOS PARA EL CLIENTE	Las personas de contacto de soporte técnico son las personas designadas por el cliente con autorización para interactuar con el Soporte Técnico de MicroStrategy
RECURSOS EN LÍNEA PARA LOS CLIENTES	Acceso, las veinticuatro horas del día, siete días a la semana, a nuestra completa base de información, que incluye notas técnicas y foros de discusión

Sección 1. Interacción con los recursos de soporte técnico

Para ponerse en contacto con los Servicios de Soporte Técnico a través del teléfono, el correo electrónico o el soporte en línea, el cliente debe designar antes una persona de contacto de soporte técnico (definido a continuación). Si una persona requiere asistencia pero no es una persona de contacto de soporte técnico, puede acceder a los recursos en línea para clientes de MicroStrategy mediante la activación de una cuenta de Internet. Puede obtener cuentas a través de sus personas de contacto de soporte técnico. Todos los usuarios identificados de los productos tendrán acceso a la zona de desarrolladores de MicroStrategy.

Personas de contacto de soporte técnico

El Soporte Técnico de MicroStrategy puede ser más eficaz para su organización mediante la colaboración con un grupo establecido de contactos, identificados como “Personas de contacto de soporte técnico”. Una persona de contacto de soporte técnico es un empleado, con correo electrónico y número de teléfono asignados, a quien el cliente ha designado como punto de contacto con el personal de Soporte Técnico de MicroStrategy. Solo las personas de contacto de soporte

técnico podrán ponerse en contacto con los Servicios de Soporte Técnico. Las personas de contacto de soporte técnico mantendrán la propiedad de todos los problemas derivados al Servicio de Soporte Técnico de MicroStrategy. Participaremos en todas las comunicaciones relacionadas con el caso de estas personas designadas. Un número establecido de personas de contacto de soporte técnico para cada nivel de Soporte Técnico podrá interactuar con el Servicio de Soporte Técnico de MicroStrategy. Los clientes pueden solicitar el cambio de las personas de contacto de soporte técnico seis veces al año. Es responsabilidad del cliente comunicar al Servicio de Soporte Técnico de MicroStrategy cuando desee cambiar a una persona de contacto de soporte técnico. Transferiremos todos los casos de asistencia técnica existentes a la nueva persona de contacto de soporte técnico. De no hacerlo, cerraremos cualquier caso abierto o registrado que hubiera iniciado una persona de contacto dada de baja como persona de contacto de soporte técnico. Tenga en cuenta que registraremos automáticamente a las personas recién designadas como personas de contacto de soporte técnico para que reciban notificaciones importantes de soporte técnico a través del correo electrónico. Por último, instamos a las personas de contacto de soporte técnico a que visiten el sitio de soporte técnico de autoservicio en línea para actualizar y comprobar el estado de sus casos.

Durante el transcurso de la resolución e investigación de problemas, el personal del Soporte Técnico de MicroStrategy puede hacer recomendaciones que requieran privilegios de administrador sobre los proyectos de MicroStrategy o que asuman que la persona de contacto de soporte técnico designada tiene un nivel de seguridad que le permita manipular los proyectos de MicroStrategy y obtener acceso a datos de proyectos potencialmente confidenciales, como definiciones de filtros de seguridad. Aunque no es un requisito indispensable, recomendamos que se designe como personas de contacto de soporte técnico a aquellos usuarios que tengan privilegios de administradores de proyectos de MicroStrategy. De este modo, se pueden evitar conflictos de seguridad y mejorar el tiempo de resolución de los casos.

Sección 2. Recursos en línea para los clientes

Todos los recursos en línea para clientes están disponibles en línea las veinticuatro horas del día, siete días a la semana, para los clientes con suscripción vigente a los Servicios de Soporte Técnico. Estos recursos incluyen la comunidad y el sitio de descargas de MicroStrategy. Instamos a los clientes a hacer uso de estos recursos para investigar sobre los problemas de su sistema de MicroStrategy antes de registrar un caso. Para acceder a los recursos en línea para clientes, los clientes deben crear una cuenta en <https://community.microstrategy.com/>. Se puede acceder a los recursos en línea para clientes desde la mayoría de los exploradores web. El cliente deberá notificar a MicroStrategy si es necesario desactivar alguna cuenta.

Niveles de acceso

La siguiente tabla determina quién tiene acceso a qué recurso en línea para clientes:

RECURSOS	PERSONA DE CONTACTO DE SOPORTE TÉCNICO	OTROS USUARIOS IDENTIFICADOS
Registro de casos en línea	●	
Base de información	●	●
MicroStrategy Developer	●	●
Sitio de descargas	●	Sur demande
Foro de discusión	●	●

Comunidad en línea de MicroStrategy

La **comunidad de MicroStrategy** es una ubicación centralizada para registrar casos, comprobar el estado de casos existentes, enviar ideas sobre productos y buscar en la **base de información**.

El sitio de Soporte Técnico consta de:

- Interfaz de registro de casos en línea
- Base de información
- MicroStrategy Developer Zone (Zona de desarrolladores de MicroStrategy)
- Mi carpeta
- Intercambio de ideas

Dado que este sitio identifica a los usuarios por registro, cada cliente recibe información personalizada. Le damos gran importancia a la seguridad de la información del cliente, tenemos el máximo cuidado para asegurarnos de que ningún cliente pueda acceder a la información de otro.

Interfaz de registro de casos en línea de MicroStrategy

La **interfaz de registro de casos en línea** (OCLI) es el mecanismo mediante el cual la persona de contacto de soporte técnico puede registrar nuevos casos en el Servicio de Soporte Técnico o comprobar en línea el estado de casos existentes.

Base de información de MicroStrategy

La base de información es un depósito de documentación técnica cuyo objetivo es proporcionar una asistencia técnica de autoservicio en línea 24 horas al día los siete días de la semana.

El sitio de Soporte Técnico consta de:

- Solución de problemas de documentos
- Instrucciones de uso
- Descripciones de problemas conocidos
- Documentos sobre procedimientos
- Preguntas frecuentes (FAQ)
- Información sobre las últimas versiones: archivos Léame, notas sobre las versiones
- MicroStrategy Developer Zone (Zona de desarrolladores de MicroStrategy)

MicroStrategy Developer Zone (MSDZ) permite a los usuarios identificados obtener versiones actualizadas de MicroStrategy Developer Library (MSDL). La MSDL describe los modelos de arquitectura y objetos y contiene muestras de código muy útiles para construir una solución personalizada.

Documentación de productos

La documentación de productos proporcionada en el Sitio de Soporte Técnico es la misma documentación que acompaña a los productos MicroStrategy. Se puede descargar desde el sitio de Soporte Técnico en formato PDF. La documentación de productos se agrupa por versión y por idioma.

Mi carpeta

Excepto que el presente documento especifique lo contrario, esta carpeta es donde los contactos del cliente pueden cargar la información empresarial. Cada cliente tiene su propia carpeta. Estas carpetas son privadas y solo disponen de acceso a ellas determinados empleados de MicroStrategy, como los ingenieros del Servicio de Soporte Técnico, los consultores, etc., además de los contactos especificados por cada cliente. Los archivos con antigüedad superior a dos semanas se eliminarán

automáticamente de esta carpeta. Se puede acceder directamente a la funcionalidad de Mi carpeta desde [aquí](#).

Intercambio de ideas

El espacio de intercambio de ideas permite a los clientes sugerir mejoras o nuevas funciones para la plataforma de MicroStrategy. Nuestro equipo de administración de producto supervisa este espacio, que es la fuente principal de información del cliente para la hoja de ruta de productos. Toda idea recibida a través del espacio de intercambio de ideas pasa a ser propiedad exclusiva de MicroStrategy.

Sitio de descargas de MicroStrategy

El sitio de descargas de MicroStrategy es el almacén en línea para todos los productos MicroStrategy. Se puede acceder a través de la sección "Related Websites" (sitios web relacionados) del sitio de Soporte Técnico o haciendo [clic aquí](#). Los contactos del cliente con acceso al sitio pueden elegir entre las siguientes secciones para obtener la información deseada:

- **Home (Inicio):** esta sección contiene enlaces directos para descargar los últimos productos MicroStrategy, así como una interfaz de búsqueda para acceder a versiones anteriores siempre que el cliente tenga autorización para ellas.
- **Test builds (versiones de prueba):** esta sección solo está disponible cuando aparece una versión de prueba de una revisión (hotfix) que va a publicarse y solo está visible para los clientes que hayan abierto un caso en Soporte Técnico que pueda solucionarse con esa versión de prueba.
- **License key (Clave de licencia):** esta sección solo será accesible a las personas de contacto de soporte técnico y permitirá recuperar las claves de licencia de producto para las actualizaciones de producto en línea.
- **ESRI Map keys (Claves de mapa ESRI):** esta sección solo será accesible a las personas de contacto de soporte técnico y permitirá recuperar la clave de mapa ESRI. Para obtener más información sobre las claves de mapa ESRI, consulte la documentación de productos.

Foro de discusión de MicroStrategy

El [Foro de discusión de MicroStrategy](#) es un sitio web en el que los usuarios pueden participar en debates abiertos, compartir experiencias de implementación e intercambiar información como mejores prácticas y consejos para la resolución de problemas. Los usuarios pueden hacer preguntas a la comunidad o compartir su experiencia técnica respondiendo a los mensajes publicados por otros usuarios.

Sección 3. Casos de soporte técnico

Cuando un cliente tiene un problema que no puede resolver por sí mismo ni con la ayuda de los recursos de autoservicio proporcionados, la persona de contacto de soporte técnico puede recurrir al Soporte Técnico de MicroStrategy para registrar un caso para su problema. La información de contacto del Servicio de Soporte Técnico de MicroStrategy se facilita en la sección de información de contacto del soporte técnico en este mismo documento.

Antes de registrar un caso

Antes de plantear un caso al Soporte Técnico de MicroStrategy, la persona de contacto de soporte técnico debe seguir estos pasos:

1. Compruebe que el problema reside en el software de MicroStrategy y no en el de otro fabricante.

2. Compruebe que el sistema utiliza una versión actualmente compatible del software de MicroStrategy.
3. Intente reproducir el problema y determine si sucede reiteradamente.
4. Reduzca al mínimo la complejidad del sistema o de la definición de objetos del proyecto para aislar la causa.
5. Determine si el problema sucede en un equipo local o en varios equipos del entorno del cliente.
6. Consulte la [base de información de MicroStrategy](#) para obtener más información

Además, la persona de contacto de soporte técnico puede comentar el problema con otros usuarios publicando una pregunta sobre el inconveniente en el foro de discusión de MicroStrategy.

Registro de caso

Para registrar un caso, las personas de contacto de soporte técnico pueden comunicarse con el Soporte Técnico de MicroStrategy a través del correo electrónico, del teléfono o de la interfaz de registro de casos en línea. Solo las personas de contacto de soporte técnico están autorizadas para registrar casos en el Servicio de Soporte Técnico de MicroStrategy. Una vez que registre un caso, la persona de contacto de soporte técnico recibirá un número de identificación de caso para su uso posterior. Cuando vaya a registrar un caso, la persona de contacto de soporte técnico debe tener preparada la siguiente información:

- Nombre
- Sitio de la empresa y del cliente (si es diferente del de la empresa)
- Información de contacto (teléfono y dirección de correo electrónico)
- Detalles del caso
- Información de configuración, incluidos los productos de software de MicroStrategy, sus versiones y la DSI en la que están instalados los productos
- Descripción completa del caso, incluidos los síntomas, los mensajes de error y las medidas adoptadas para tratar de solucionarlo hasta el momento
- Los archivos de registro u otros datos de apoyo
- Impacto en el sistema del cliente

Proporcionando la información solicitada en esta sección, la persona de contacto de soporte técnico da su consentimiento para que MicroStrategy utilice esa información para lo que sea necesario en relación con la resolución del caso de Soporte Técnico.

Impacto en el sistema del cliente

Con el fin de conocer la repercusión del problema del cliente, puede solicitarse ayuda para redactar en colaboración un caso práctico sobre dicho problema. El caso práctico describe el efecto del problema en el entorno del cliente desde un punto de vista no técnico.

Permite a los ingenieros del Servicio de Soporte Técnico de MicroStrategy determinar cómo el caso merma la capacidad del cliente para desplegar correctamente la solución de MicroStrategy.

- Implicaciones económicas y financieras del problema
- Alcance de la repercusión del problema para los informes, los usuarios, los proyectos, los servidores, los servicios etc.
- Visibilidad a nivel ejecutivo
- Repercusión potencial en fechas de despliegue claves

Derivación de los casos

Si la prioridad del caso ha cambiado o no se han satisfecho sus expectativas en cuanto a soporte, la persona de contacto de soporte técnico puede derivar el caso a través del teléfono (recomendado) o de la interfaz de registro de casos en línea. El propietario del caso asignado trabajará con usted para comprender a fondo sus inquietudes y la repercusión del problema en su negocio. Si es necesario se recurrirá a un miembro del equipo de Administración de Soporte de MicroStrategy para garantizar la coordinación y definir los recursos que deben asignarse.

Priorización de los casos

MicroStrategy asigna niveles de prioridad a los casos para que el Servicio de Soporte Técnico pueda maximizar los niveles de servicio para cada cliente. En función de las necesidades técnicas y comerciales, MicroStrategy colabora con cada persona de contacto de soporte técnico para establecer el nivel de prioridad adecuado para cada caso.

MicroStrategy asume que las prioridades técnicas y comerciales del cliente pueden evolucionar con el tiempo. Si la persona de contacto de soporte técnico determina que la prioridad del caso debería cambiar, el ingeniero del Servicio de Soporte Técnico estará a su disposición para revisar la prioridad del caso. MicroStrategy se reserva el derecho a:

- Tomar la decisión definitiva respecto al nivel de prioridad de un caso.
- Restar prioridad a un caso y notificar a la persona de contacto de soporte técnico esta medida si la persona de contacto de soporte técnico no se comunica con el Servicio de Soporte Técnico de MicroStrategy a su debido momento.

MicroStrategy hará los esfuerzos comerciales razonables para cumplir con las siguientes directrices en lo relacionado con la resolución del problema:

NIVEL DE PRIORIDAD	DEFINICIÓN	EJEMPLOS DE NIVEL DE PRIORIDAD	TIEMPOS DE RESPUESTA	ACTUALIZACIONES DE ESTADO
1	Un sistema de producción no está activo	MicroStrategy Intelligence Server de producción no está disponible	< 2 horas	A medida que cambia el estado o a diario
2	Una función o sistema de producción están gravemente afectados. El sistema de producción se ha detenido y limita significativamente la capacidad del cliente para continuar	Los informes no se almacenan en caché en el sistema de producción	< 2 horas	A medida que cambia el estado o a diario
3	Un sistema de desarrollo o producción funcionales está afectado. No impide proseguir con la producción/el desarrollo	Los informes solicitados no funcionan en el sistema de desarrollo	< 4 horas	Cuando cambia el estado o cada 3 días
4	El cliente tiene una consulta respecto a alguna incidencia de uso, defecto, mejora, configuración o software que afecta al sistema aunque no gravemente	¿Cómo se sincronizan las listas de historial y caché de informes?	< 6 horas	Cuando cambia el estado O cada 3 días

Los casos de clientes de Soporte Técnico premium tienen prioridad sobre los casos de cliente de Soporte Standard de la misma prioridad. En el apéndice de este documento se ofrece información adicional sobre cada nivel de soporte.

Implicación del cliente en la resolución de los casos

Los clientes que registren casos de nivel de prioridad uno y dos deben estar disponibles para trabajar permanentemente, a lo largo del proceso de resolución del problema, con el Soporte Técnico de MicroStrategy hasta que se subsane la incidencia. El cliente debe poner a disposición del Soporte Técnico de MicroStrategy al personal del nivel pertinente para resolver el problema y asistir eficazmente a MicroStrategy en las tareas de prueba, enviando la información adecuada, implantando las sugerencias, etc. **Si no se facilita la información necesaria en el momento debido, la resolución del problema puede retrasarse.**

Código de software provisional

De vez en cuando, MicroStrategy puede facilitarle un código de software, que no está disponible de manera general para todos los titulares de licencia de MicroStrategy (“Código provisional”). El Código Provisional incluye cualquier algoritmo código, rutina, script, versión de prueba, versión de registro, parche de mejora, documentación o programa de software que MicroStrategy proporciona le a usted designado claramente como Código Provisional. Los códigos provisionales no incluyen los productos, parches de defectos certificados o versiones subsecuentes de productos a los que se pueda acceder generalmente a través del Soporte Técnico o de licencia aparte. El Código Provisional se le proporciona sin cargos adicionales.

MicroStrategy le concede una Licencia no exclusiva ni permanente, para utilizar el Código Provisional, solo como soporte de y en combinación con el uso por parte de usted de los Productos y de acuerdo con los términos del contrato por el que se concede licencia de los productos. En caso de terminación de su Contrato, su derecho a utilizar el Código Provisional cesará de forma automática.

El Código Provisional es de naturaleza experimental y puede contener defectos y no funcionar según lo esperado. Puede no haber Servicio de Soporte Técnico para la instalación y el uso del Código Provisional. No obstante, los ingenieros del Servicio de Soporte Técnico de MicroStrategy intentarán, en la medida de lo comercialmente posible, responder a las preguntas que pudieran surgirle al cliente en torno al Código Provisional.

El Código Provisional se proporciona “tal cual”, sin garantía de ningún tipo, incluidas las garantías de comerciabilidad y adecuación a un fin concreto. MicroStrategy no tendrá ninguna clase de responsabilidad en relación con el cliente por cualquier daño de ningún tipo (incluyendo la pérdida de ingresos o los derivados del uso), ya sea en contrato o por equivocación derivada del uso por parte del cliente del Código Provisional, incluso en el caso de que MicroStrategy haya sido avisada de la posibilidad de dichos daños.

Identificación de problemas

Una vez identificado el problema, el Soporte Técnico de MicroStrategy puede ofrecer al cliente una de las siguientes opciones como solución:

- **Medidas alternativas.** Acciones alternativas que pueden emplearse para completar las tareas y servir de solución a las limitaciones del software. Las indicaciones de tiempo de respuesta a los casos enumeradas anteriormente dependen de que los clientes trabajen activamente para implantar las sugerencias del Servicio de Soporte Técnico de MicroStrategy, incluidas las medidas alternativas.

- **Cambios de configuración.** Una modificación de los ajustes del entorno MicroStrategy del cliente para resolver el problema. Los cambios pueden afectar al software de MicroStrategy o a cualquier sistema o tecnología subyacente.
- **Parches.** La aplicación de los parches existentes para el software de MicroStrategy que resuelven problemas graves.
- **Hotfixes.** Actualizaciones pequeñas del software de MicroStrategy para solucionar un problema.
- **Una versión posterior.** Actualizaciones del software de MicroStrategy para solucionar un problema.

A veces, los fallos en el software de terceros pueden limitar el funcionamiento del software de MicroStrategy. En estos casos, el Soporte Técnico intentará identificar el componente defectuoso para que el cliente pueda solicitar al proveedor del software la corrección del defecto. Para obtener más información, consulte la sección de software de terceros.

Problemas que requieren cambios en el código

Si una resolución a un caso requiere un cambio de código, el estado del caso de Soporte Técnico cambia de "Open" (Abierto) a "Development" (Desarrollo). Esto indica que el Soporte Técnico ha informado del problema al equipo de desarrollo de software.

Las personas de contacto de soporte técnico pueden obtener una actualización de estado para sus casos en "Development" (Desarrollo) en cualquier momento poniéndose en contacto con el Servicio de Soporte Técnico de MicroStrategy, haciendo referencia al número de caso.

Envío de datos al Soporte Técnico de MicroStrategy

En el transcurso de la resolución de problemas y la investigación de incidencias, puede ser necesario facilitar al personal del Servicio Técnico de MicroStrategy datos de sus sistemas (diagnósticos, copias de metadatos, conjuntos de resultados, etc.). Para mayor comodidad de nuestros clientes, y salvo que se especifique lo contrario en este documento, MicroStrategy proporciona varios métodos para el envío de datos, incluidos, pero no limitados a: correo electrónico, sitio de Soporte Técnico, sitio de descargas de MicroStrategy.

A menos que sea un cliente con acceso restringido (tal y como se define a continuación) no nos enviará ni proporcionará al Soporte Técnico acceso a ningún dato o información sujeta a ninguna normativa conforme a la Ley de Protección de Datos aplicable ("Protección de Datos"), incluido pero no limitado a: datos personales, información confidencial sobre salud e información de identificación personal (en los términos definidos en la Ley de Protección de Datos aplicable), excepto Datos Protegidos relacionados con sus personas de contacto. "Ley de Protección de Datos aplicable" significa todas las leyes, normas, reglamentos, directivas y requisitos gubernamentales internacionales, federales, estatales, provinciales o locales actualmente en vigor y conforme adquieran vigencia relacionados, de cualquier manera, con la privacidad, la confidencialidad o la seguridad de los Datos Protegidos incluidas, pero no limitadas a: las Directivas de la Unión Europea que rigen la protección general de los datos y todas las normas aplicables del sector referidas a la privacidad, la protección de los datos, la confidencialidad o la seguridad de la información. En caso de que esos datos se envíen a MicroStrategy, MicroStrategy no tendrá ninguna clase de responsabilidad en relación con el cliente por cualquier daño de ningún tipo (incluyendo la pérdida de ingresos o los derivados del uso), ya sea en contrato o por equivocación derivada de tal envío, incluso en el caso de que MicroStrategy haya sido

avisada de la posibilidad de dichos daños.

Consulte la sección 7 del presente documento si es usted (a) un cliente que comparte información de salud protegida de forma electrónica (ePHI, electronic Protected Health Information) y tiene un acuerdo de socio comercial (BAA, Business Associate Agreement) con MicroStrategy; (b) un cliente cuyo acuerdo aplicable con MicroStrategy contiene obligaciones y restricciones con respecto a la información personal que requiere que MicroStrategy proporcione Servicios de Soporte Técnico de conformidad con la sección 7; o (c) un cliente que notifica formalmente por escrito a MicroStrategy su deseo de que MicroStrategy le ofrezca Servicios de Soporte Técnico conforme a la sección 7 (cada uno un “cliente con acceso restringido”).

MicroStrategy Health Center

MicroStrategy Health Center permite a los usuarios prevenir, diagnosticar y solucionar problemas en un entorno de MicroStrategy. Detecta problemas conocidos y proporciona soluciones inmediatas a muchos de ellos.

Health Center puede enviar un correo electrónico a un administrador de sistema si detecta un problema en el sistema. En caso de que Health Center no pueda resolver un problema de forma inmediata, permite a los usuarios recopilar información relevante del sistema, como archivos de registro, en un paquete de diagnóstico y enviar dicho paquete al Servicio de Soporte Técnico de MicroStrategy para su revisión y la resolución del problema.

- MicroStrategy Health Center solo funciona con MicroStrategy 9.0.1 o posterior
- Para configurar MicroStrategy Health Center, consulte la siguiente nota técnica: TN32554 How to Configure a MicroStrategy Health Center System (Cómo configurar un sistema MicroStrategy Health Center)
- Para obtener más información sobre qué tareas comunes pueden llevarse a cabo, consulte la siguiente nota técnica: TN32552 How to use MicroStrategy Health Center Console (Cómo utilizar la consola MicroStrategy Health Center)
- Para consultar la lista de las comprobaciones de sistema de MicroStrategy Health Center, revise la siguiente nota técnica: TN32551 A List of System Checks for MicroStrategy Health Center (Una lista de comprobaciones del sistema para MicroStrategy Health Center)
- MicroStrategy está constantemente ampliando la funcionalidad de Health Center desarrollando comprobaciones de sistema y recopiladores de información nuevos, así como perfeccionando los existentes
- Para mantener actualizado MicroStrategy Health Center, consulte la siguiente nota técnica: TN32553 How to keep the Health Center System up to date (Cómo mantener actualizado el sistema Health Center)

Sección 4. Actualizaciones de productos

MicroStrategy ofrece a los clientes los siguientes tipos de versiones acumulativas como actualizaciones. Una “Actualización” es cualquier versión comercial subsiguiente disponible de manera general de un producto proporcionada en virtud de una suscripción activa a los Servicios de Soporte Técnico. Las actualizaciones no incluyen productos nuevos que MicroStrategy comercialice aparte.

Versión de plataforma

Las versiones de plataforma serán una versión designada por nosotros como una versión de la

plataforma. Esperamos que la mayoría de nuestros clientes adopten ampliamente las versiones de plataforma. Si bien no anticipamos añadir nuevas características a una versión de plataforma, seguiremos emitiendo parches y revisiones durante tres años tras la designación. Esperamos que las versiones de plataforma estén disponibles de manera generalizada cada 18 meses aproximadamente.

Versión de función

Tenemos la intención de hacer que las versiones de función estén disponibles cada tres meses e incluirán nuevas funciones y funcionalidades de la versión anterior. Estas versiones están destinadas a clientes que están dispuestos a actualizar con más frecuencia para recibir nuestras últimas funciones y funcionalidades. Las versiones de función también se utilizan para entregar mejoras a las funciones existentes, así como correcciones de defectos. Incorporarán todas las correcciones de defectos aplicables desarrolladas en versiones principales, hotfixes y parches anteriores. La versión de función recibirá soporte durante 6 meses tras su lanzamiento.

Hotfix

Hotfixes son la manera de proporcionar correcciones a defectos fundamentales. Incorporan todas las correcciones de defectos aplicables desarrolladas en hotfixes y parches anteriores. Lanzaremos Hotfixes según sea necesario y sólo en las versiones de plataforma.

Parches

Los parches son las soluciones a defectos graves que afectan a los sistemas de producción. Están diseñados para proporcionar una corrección única para una configuración única, por lo que no son transferibles a múltiples configuraciones/sistemas. Los parches se producen a medida que sean necesarios para problemas en las versiones de plataforma y sólo para los problemas P1 en las versiones de función.

Solicitud de parche

Los clientes pueden solicitar un parche nuevo para un problema grave en cualquier momento. No obstante, los parches se ponen a disposición de los clientes a criterio de MicroStrategy en función de la complejidad técnica y del calendario y los requisitos comerciales del cliente. Una vez que MicroStrategy acepta crear un parche, se pone en cola junto con otras versiones programadas. A menudo, el período de espera necesario para un parche es superior al necesario para incluir la corrección en un hotfix ya programado. Una vez que corregimos un defecto en una versión de plataforma, cualquier cliente que se encuentre con ese defecto en una versión antigua debe actualizar a esa versión de plataforma antes de solicitar un parche.

Caducidad del soporte y ciclos de vida del producto

MicroStrategy brinda soporte para cada versión de plataforma durante tres años desde el lanzamiento. También brindaremos soporte para las versiones de función durante seis meses tras el lanzamiento. Cuando caduque una versión, lo harán también los hotfixes y parches relacionados.

Los Servicios de Soporte Técnico solo están disponibles para productos que no han caducado según el [Programa de caducidad del soporte de los productos](#) publicado en el sitio web corporativo de MicroStrategy.

Sección 5. Otras políticas

Le Support Technique de MicroStrategy a défini les règles suivantes en matière de mises à jour de produits, renouvellement des Services de Support Technique et clients avec des factures impayées.

Renovación de los servicios de soporte técnico

No está permitida la renovación de los Servicios de Soporte Técnico de una sola parte de los productos de MicroStrategy para los que el cliente ya disponga de licencia en su conjunto. Al vencer los Servicios de Soporte Técnico, el cliente tiene la opción de renovar todos los productos con licencia o dejar que caduquen todos los Servicios de Soporte Técnico de todos sus productos con licencia.

Cientes con facturas vencidas

Los Servicios de Soporte Técnico se pueden interrumpir a los clientes con facturas vencidas. Al recibir el pago por las facturas correspondientes, MicroStrategy reiniciará los Servicios de Soporte Técnico.

Sección 6. Limitaciones del soporte

Hay algunas limitaciones para los Servicios de Soporte Técnico incluidos los servicios presenciales, el soporte para las personalizaciones de MicroStrategy Web y del kit de desarrollo de software de MicroStrategy y para el soporte de software de terceros.

Servicios presenciales

Los Servicios de Soporte Técnico no incluyen servicios que, en el curso normal de la actividad comercial de MicroStrategy, se presten a los clientes como servicios de consultoría. Tales servicios de consultoría incluyen, sin limitarse a: análisis presenciales del estado de un sistema, soporte y desarrollo de aplicaciones personalizadas, diseño de almacenamiento de datos, análisis de requisitos, ajuste del rendimiento del sistema, planificación de capacidad o diseño de bases de datos. Los Servicios de Soporte Técnico no incluyen servicios presenciales.

Soporte para las personalizaciones de MicroStrategy Web y el kit de desarrollo de MicroStrategy

El soporte para las personalizaciones de MicroStrategy Web y el SDK de MicroStrategy se presta conforme a las siguientes pautas:

- El Servicio de Soporte Técnico proporciona información sobre la finalidad y el uso de la API en el SDK de MicroStrategy
- El Servicio de Soporte Técnico ofrece instrucciones o soluciones alternativas para prevenir errores que pueden producirse con el uso de la API
- El Soporte Técnico ofrece orientación sobre cómo abordar una personalización y proporciona información de alto nivel sobre cómo lograr determinadas funcionalidades
- El Soporte Técnico no crea códigos para las aplicaciones de los clientes
- Las indicaciones del Soporte Técnico para realizar una personalización son orientativas
- El Soporte Técnico no revisa los códigos de las personalizaciones

El soporte para MicroStrategy Command Manager se presta conforme a las siguientes pautas:

- El Servicio de Soporte Técnico proporciona información sobre la finalidad y el uso de Command Manager y de sus procedimientos y esquemas de muestra

- El Soporte Técnico ofrece orientación sobre cómo abordar los procedimientos de personalización de Command Manager y proporciona información de alto nivel sobre cómo lograr determinadas funcionalidades
- El Soporte Técnico no crea códigos para los procedimientos de personalización de Command Manager de clientes
- El Soporte Técnico no revisa códigos de procedimientos de personalización de Command Manager

Si, después de proporcionarle asistencia de conformidad con las pautas anteriores, el cliente no ha podido completar la personalización con éxito, el Servicio de Soporte Técnico puede derivar al cliente al servicio de consultoría de MicroStrategy para que lo ayuden a completar el proyecto correctamente.

Software de terceros

La plataforma de software de MicroStrategy depende de multitud de componentes de terceros para funcionar correctamente. Estos componentes pueden incluir, sin limitarse a, bases de datos, sistemas operativos, cortafuegos, navegadores web, servidores de aplicaciones, servidores web y kits de desarrollo de Java. El Servicio de Soporte Técnico de MicroStrategy ayuda al despliegue de la plataforma de MicroStrategy con estos componentes, no obstante, no proporcionamos soporte directo para componentes de terceros. La configuración de estos componentes es responsabilidad del cliente, así como la de garantizar el funcionamiento de otras aplicaciones con la configuración deseada antes de recurrir al Servicio de Soporte Técnico de MicroStrategy en relación con cualquier incidencia de software. Ciertos componentes de terceros, proporcionados como parte de sus Servicios de Soporte Técnico, pueden dejar de funcionar si se interrumpen los Servicios de Soporte Técnico.

En determinadas circunstancias, el Servicio de Soporte Técnico de MicroStrategy puede trabajar con los proveedores de terceros y proporcionarles información. Si un fallo en un software de terceros provoca que el software de MicroStrategy no funcione correctamente, el Servicio de Soporte Técnico de MicroStrategy identificará el componente de terceros que causa el problema para que el cliente pueda comprar la solución del proveedor pertinente.

Casos relacionados con cumplimiento

Los clientes pueden plantear dudas sobre el cumplimiento de sus contratos de licencia con el Servicio de Soporte Técnico de MicroStrategy. Cuando un cliente registra un caso de cumplimiento, MicroStrategy intenta primero determinar si el caso se deriva de un problema con el producto. Si se demuestra que así es, el Servicio de Soporte Técnico de MicroStrategy ayudará a la resolución conforme a las pautas de respuesta a los casos detalladas en este documento. Si se determina que el caso de cumplimiento no está relacionado con el producto sino con la superación del número de instalaciones permitidas, se pedirá al cliente que se ponga en contacto con el departamento de contabilidad para revisar el contrato de licencia y ajustarlo a su despliegue.

Sección 7. Soporte para clientes con acceso restringido

Las pautas de esta sección se aplican solo a clientes con acceso restringido.

Registro de casos de soporte a clientes con acceso restringido

Para registrar un caso de soporte de cliente restringido, las personas de contacto de soporte técnico designadas pueden ponerse en contacto con el Soporte Técnico de MicroStrategy a través del teléfono o de la Interfaz de registro de casos en línea, en el sitio del [Servicio de Soporte Técnico](#). Una vez que registre un caso, la persona de contacto recibirá un número de identificación de caso para que utilice en todas las comunicaciones relacionadas con esta incidencia.

El soporte para los clientes con acceso restringido se prestará en términos similares a los que rigen los procesos de Soporte Técnico habituales, descritos anteriormente en este documento; no obstante, existen cuatro limitaciones específicas para los clientes con acceso restringido y que se enumeran a continuación:

1. Los clientes con acceso restringido no dispondrán de una carpeta de cliente para cargar documentos en el entorno normal del Servicio de Soporte Técnico.
2. Los clientes con acceso restringido no podrán adjuntar archivos a los casos de soporte.
3. Se eliminarán los datos adjuntos de los correos electrónicos a support@microstrategy.com.
4. También se filtrarán los correos electrónicos para eliminar el contenido ePHI.

Los clientes con acceso restringido pueden acceder al entorno restringido (llamado "HCSE"), que contiene sistemas de protección para salvaguardar la información confidencial. El acceso a HCSE solo se permitirá a través de FTP seguro.

Transferencia de datos a través de FTP seguro

Solo los clientes con acceso restringido con suscripción vigente a los Servicios de Soporte Técnico podrán acceder a los recursos HCSE en línea para clientes a través del portal de acceso FTPS para clientes. Mediante la cuenta MicroStrategy Resource Center podrá accederse a todos los recursos en línea para clientes con acceso restringido. Las personas de contacto de soporte técnico podrán solicitar una cuenta de acceso FTPS de cliente con acceso restringido abriendo un caso en el Servicio de Soporte Técnico de MicroStrategy. El cliente deberá notificar a MicroStrategy si es necesario desactivar alguna cuenta. Una vez obtenida la información de cuenta de acceso FTPS, los clientes pueden cargar archivos en FTPS en hcse.cloud.microstrategy.com, a través del puerto 21, utilizando los credenciales de la cuenta arriba mencionada.

Sección 8: Términos aplicables al Tratamiento de Datos Personales

Esta sección solo se aplicará en la medida en que no exista ningún otro acuerdo suscrito en relación con el mismo objeto entre MicroStrategy y el cliente.

8.1 Definiciones

«Legislación de Protección de Datos Aplicable» incluirá y se referirá a todas las leyes y reglamentos aplicables cuando estos sean de aplicación a MicroStrategy, su grupo y terceros que puedan utilizarse con respecto a la ejecución de los Servicios de Soporte Técnico en relación con el tratamiento de datos personales y privacidad, incluido, entre otros, el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679.

Los términos «Responsable del Tratamiento», «Encargado del Tratamiento», «Titular de los datos o Interesado», «Autoridad supervisora o de Control», «tratar», «tratamiento» y «datos personales» se interpretarán de conformidad con sus significados tal como se definen en la Legislación de Protección de Datos Aplicable.

«Grupo del cliente» incluirá y se referirá al Cliente y a cualquier subsidiaria, empresa filial y empresa matriz del Cliente.

«Transferencia internacional» incluirá y se referirá a una transferencia desde un país perteneciente al Espacio Económico Europeo (EEE) (incluido el Reino Unido después de su salida de la Unión Europea) a un país no perteneciente al EEE de los datos personales que son objeto de tratamiento o que se pretende que se traten después de la transferencia.

«Otro encargado» incluirá y se referirá a cualquier tercero nombrado por MicroStrategy para el tratamiento de los datos personales.

8.2 Tratamiento de datos

MicroStrategy tratará como Encargado del Tratamiento los datos personales especificados en la tabla siguiente en relación con los Servicios de Soporte Técnico de acuerdo con las instrucciones del Cliente o que proporcione el Cliente como Responsable del Tratamiento a MicroStrategy (conjuntamente, «Datos del Cliente») de conformidad con las instrucciones documentadas del Cliente. El Cliente autoriza a MicroStrategy, en su propio nombre o en nombre de otros miembros del Grupo del Cliente, a tratar los Datos del Cliente durante el término de este Acuerdo de Tratamiento de Datos (DPA, por sus siglas en inglés) como Encargado del Tratamiento con el fin establecido en la tabla siguiente.

Datos del Cliente en relación con el Soporte Técnico

ASUNTO DEL TRATAMIENTO	Prestación de los servicios al Cliente en relación con la resolución de un caso de Soporte Técnico.
DURACIÓN DEL TRATAMIENTO	Plazo del contrato de Soporte Técnico.
NATURALEZA DEL TRATAMIENTO	Almacenamiento, copia de seguridad, recuperación y procesamiento de los Datos del Cliente en relación con un caso de Soporte Técnico.
FINALIDAD DEL TRATAMIENTO	Prestación del Soporte Técnico.
TIPO DE DATOS PERSONALES	Los Datos del Cliente que se cargan o se transfieren en relación con la resolución de un caso de Soporte Técnico.
CATEGORÍAS DE TITULAR DE LOS DATOS	Empleados del Cliente o clientes del Cliente, posibles clientes, socios empresariales y proveedores del Cliente y empleados de los agentes del Cliente.

Las partes aceptan que esta Sección 8 de este documento («DPA») sea la instrucción documentada completa y final del Cliente a MicroStrategy en relación con los Datos del Cliente. Las instrucciones adicionales fuera del alcance de este DPA (si existen) requieren el acuerdo previo por escrito entre MicroStrategy y el Cliente, incluido el acuerdo sobre los importes adicionales pagaderos por el Cliente a MicroStrategy para la ejecución de dichas instrucciones. El Cliente deberá asegurarse de que las instrucciones del Cliente cumplan todas las normas y reglamentos aplicables en relación con los Datos del Cliente y que el tratamiento de los Datos del Cliente de conformidad con las instrucciones del Cliente no

hará que MicroStrategy incumpla la Legislación de Protección de Datos Aplicable. MicroStrategy no tratará los Datos del Cliente que no estén dentro del alcance de este DPA

MicroStrategy:

- a. tratará los Datos del Cliente solamente de acuerdo con las instrucciones documentadas del Cliente (a menos que se requiera que MicroStrategy u otro encargado nombrado por MicroStrategy [véase la Sección 8.4 siguiente] traten los Datos del Cliente para cumplir las legislaciones aplicables, en cuyo caso MicroStrategy notificará al Cliente dicho requisito legal antes de dicho tratamiento, a menos que dicha legislación aplicable prohíba la notificación al Cliente por motivos de interés público);
- b. informará de inmediato al Cliente por escrito si, a su razonable juicio, alguna instrucción recibida del Cliente incumple la Legislación de Protección de Datos Aplicable;
- c. se asegurará de que cualquier persona autorizada para tratar los Datos del Cliente cumpla la Sección 8.2 (a) anterior; y
- d. a elección del Cliente, borrará o devolverá al Cliente todos los Datos del Cliente tras la finalización de la prestación de los Servicios de Soporte Técnico en relación con el tratamiento y borrará las copias restantes. MicroStrategy tendrá derecho a conservar los Datos del Cliente que deba guardar para cumplir la legislación aplicable o que se requiera conservar con fines de seguros, contabilidad, fiscalidad o mantenimiento de registros. La Sección 8.3 seguirá siendo de aplicación a los Datos del Cliente conservados.

8.3 Confidencialidad

MicroStrategy no divulgará los Datos del Cliente a ningún gobierno ni otro tercero, salvo que sea necesario para cumplir la legislación o una orden válida y vinculante de un organismo encargado de la aplicación de la ley (como una citación o una orden judicial). Si un organismo encargado de la aplicación de la ley envía a MicroStrategy una solicitud de Datos del Cliente, MicroStrategy intentará redirigirse a dicho organismo para que solicite los datos directamente al Cliente. Como parte de esta iniciativa, MicroStrategy puede proporcionar la información de contacto básica del Cliente a dicho organismo encargado de la aplicación de la ley. Si está obligado a revelar los Datos del Cliente a un organismo encargado de la aplicación de la ley, MicroStrategy notificará al Cliente con una antelación razonable acerca de la solicitud para permitir al Cliente solicitar una medida cautelar u otra solución adecuada, a menos que MicroStrategy lo tenga legalmente prohibido. MicroStrategy restringe que su personal trate los Datos del Cliente sin autorización y le impone las obligaciones contractuales adecuadas, incluidas las obligaciones pertinentes en relación con la confidencialidad, la protección y la seguridad de los datos.

8.4 Otros Encargados

El Cliente autoriza a MicroStrategy a contratar a sus propias empresas afiliadas con los fines de proporcionar Servicios de Soporte Técnico. Asimismo, el Cliente acepta que MicroStrategy pueda utilizar otros encargados para cumplir sus obligaciones contractuales en virtud de este DPA o para prestar determinados servicios en su nombre. Las páginas web de MicroStrategy en <https://community.microstrategy.com/s/article/GDPR-Technical-Support-Sub-Processors> y <https://community.microstrategy.com/s/article/GDPR-Consulting-Sub-Processors> enumeran a los otros encargados que actualmente están contratados para llevar a cabo actividades de tratamiento específicas en nombre del Cliente. Antes de que MicroStrategy contrate a algún otro encargado nuevo para llevar a cabo actividades de tratamiento específicas en nombre del Cliente, MicroStrategy actualizará la página web correspondiente. Si el Cliente se opone a un nuevo encargado, MicroStrategy no contratará a dicho encargado para llevar a cabo actividades de tratamiento específicas

en nombre del Cliente sin el consentimiento por escrito del Cliente. Por la presente, el Cliente aprueba el uso por parte de MicroStrategy de otros encargados como se describe en esta Sección 8.4. Salvo que se establezca en esta Sección 8.4, o que lo autorice de otro modo el Cliente, MicroStrategy no permitirá que ningún otro encargado lleve a cabo actividades de tratamiento específicas en nombre del Cliente. Si MicroStrategy nombra a otro encargado, MicroStrategy i) limitará el acceso de dicho encargado a los Datos del Cliente únicamente en la medida de lo necesario para prestar los Servicios al Cliente y prohibirá a dicho encargado acceder a los Datos del Cliente con cualquier otro fin; ii) celebrará un acuerdo por escrito con dicho encargado; y iii) en la medida en que dicho encargado realice los mismos servicios de tratamiento de datos que proporcione MicroStrategy en virtud de este DPA, impondrá a dicho encargado condiciones básicamente similares a las impuestas a MicroStrategy en este DPA. MicroStrategy seguirá siendo responsable ante el Cliente del cumplimiento de las obligaciones de dicho encargado.

8.5 Transferencias Internacionales

Para prestar los Servicios de Soporte Técnico, el Cliente reconoce y confirma que MicroStrategy puede realizar transferencias internacionales de los Datos del Cliente. La garantía adecuada que MicroStrategy tiene disponible para las transferencias de la UE a Estados Unidos es el Marco del Escudo de la Privacidad entre la UE y Estados Unidos. MicroStrategy Incorporated y MicroStrategy Services Corporation disponen del certificado de cumplimiento del Marco del Escudo de la Privacidad UE-EE.UU., tal como establece el Departamento de Comercio de Estados Unidos en relación con la recopilación, el uso y la conservación de información personal de la UE transferida a Estados Unidos. Cuando MicroStrategy realice una Transferencia internacional, lo hará mediante el uso del Marco del Escudo de la Privacidad UE-EE.UU., que se aplicará a todas las transferencias entre entidades de la UE de MicroStrategy y entidades de Estados Unidos de MicroStrategy y terceros utilizados por MicroStrategy como parte de la prestación de los Servicios de Soporte Técnico. Cualquier transferencia desde Estados Unidos a países terceros se considerará una «transferencia posterior» en virtud del Marco del Escudo de la Privacidad UE-EE.UU. Cuando MicroStrategy realice una transferencia posterior, se asegurará de que haya disponible un contrato con un tercero que satisfaga los requisitos de responsabilidad de la transferencia posterior del Marco del Escudo de la Privacidad UE-EE.UU.

Con respecto a las demás Transferencias internacionales, MicroStrategy solamente realizará una transferencia de los Datos del Cliente si:

- a. hay disponibles las garantías adecuadas para dicha transferencia de los Datos del Cliente de conformidad con la Legislación de Protección de Datos Aplicable, en cuyo caso el Cliente tramitará los documentos (incluyendo sin limitación, las cláusulas contractuales tipo) en relación con dicha Transferencia internacional, que MicroStrategy o el encargado nombrado por MicroStrategy correspondiente requiera de forma razonable tramitar en cada momento, o
- b. se exige a MicroStrategy o al encargado nombrado por MicroStrategy correspondiente que realice dicha Transferencia internacional para cumplir la legislación aplicable, en cuyo caso MicroStrategy notificará al Cliente dicho requisito legal antes de dicha Transferencia internacional, a menos que la legislación aplicable prohíba la notificación al Cliente por motivos de interés público; o
- c. la Legislación de Protección de Datos Aplicable permite hacerlo legalmente de otro modo.

8.6 Seguridad del Tratamiento de Datos

MicroStrategy ha implementado y mantendrá las medidas técnicas y organizativas adecuadas, incluyendo, según sea apropiado:

- a. la seguridad de la red de MicroStrategy;
- b. la seguridad física de las instalaciones;
- c. las medidas para controlar los derechos de acceso de los empleados y los contratistas de MicroStrategy en relación con la red de MicroStrategy; y
- d. los procesos para probar, valorar y evaluar con regularidad la efectividad de las medidas técnicas y organizativas implementadas por MicroStrategy.

8.7 Notificación de Infracción de Seguridad

MicroStrategy, en la medida en que lo permita la ley, notificará al Cliente, sin dilaciones indebidas, tras conocer cualquier destrucción, pérdida, modificación, divulgación o acceso no autorizados, real, accidental o ilícito, de Datos del Cliente por parte de MicroStrategy o de otros encargados nombrados por MicroStrategy (un «Incidente de Seguridad»). En la medida en que un Incidente de Seguridad de este tipo sea causado por una infracción de los requisitos de este DPA por parte de MicroStrategy, MicroStrategy dedicará los esfuerzos razonables para identificar y solucionar la causa de dicha infracción, incluidos los pasos para atenuar las consecuencias y reducir los daños resultantes del Incidente de Seguridad.

El Cliente está de acuerdo en que un Incidente de Seguridad infructuoso no estará sujeto a esta Sección 8.7. Un Incidente de Seguridad infructuoso es un incidente que no provoca un acceso no autorizado real a los Datos del Cliente o a equipos o instalaciones de MicroStrategy o del encargado nombrado por MicroStrategy que almacenan Datos del Cliente, y puede incluir, entre otros, ataques de pings y otros ataques de transmisión en cortafuegos o servidores perimetrales, escaneos de puertos, intentos de inicio de sesión infructuosos, ataques de denegación de servicio, análisis de paquetes o “packet sniffing” (u otro tipo de acceso no autorizado a datos sobre tráfico que no tenga como resultado el acceso más allá de los títulos) o incidentes similares; y la obligación de MicroStrategy de informar o responder a un Incidente de Seguridad en virtud de la Sección 8.7 no se interpreta ni se interpretará como un reconocimiento por parte de MicroStrategy de culpa o responsabilidad de MicroStrategy con respecto al Incidente de Seguridad.

Las notificaciones de los Incidentes de Seguridad, si existen, se entregarán al Cliente por cualquier medio que seleccione MicroStrategy, incluido el correo electrónico. Es responsabilidad exclusiva del Cliente garantizar que el Cliente proporcione a MicroStrategy la información de contacto precisa y la transmisión segura en todo momento.

La información que pone a disposición MicroStrategy pretende ayudar al Cliente a cumplir sus obligaciones en virtud de la Legislación de Protección de Datos Aplicable con respecto a las evaluaciones de impacto en materia de protección de datos y la consulta previa.

8.8 Auditoría

MicroStrategy permitirá y contribuirá a las auditorías, incluidas las inspecciones, realizadas por el Cliente u otro auditor por encargo del Cliente, siempre que el Cliente proporcione a MicroStrategy una notificación por escrito con una antelación razonable de al menos 30 días de dicha auditoría y que los gastos de cada auditoría corran a cargo del Cliente, durante el horario laboral, en las instalaciones designadas de MicroStrategy y sin que el Cliente o su auditor tengan acceso a los datos pertenecientes a una persona que no sea el Cliente. Cualquier material divulgado durante estas auditorías y los resultados o conclusiones de

dichas auditorías se mantendrán confidenciales por parte del Cliente. Dicha auditoría se llevará a cabo como máximo una vez cada 12 meses y el Cliente no podrá copiar ni retirar los materiales de las instalaciones en las que se lleve a cabo la auditoría.

Si las cláusulas contractuales tipo se aplican en virtud de la Sección 8.5 (a), el Cliente acepta ejercer su derecho de auditoría e inspección dando instrucciones a MicroStrategy para que lleve a cabo una auditoría según se describe en esta Sección 8.8, y las partes aceptan que, a pesar de lo anterior, no hay nada que varíe o modifique las cláusulas contractuales tipo ni que afecte a ningún derecho de la Autoridad supervisora o Titular de los datos en virtud de estas cláusulas.

8.9 Determinación Independiente

El Cliente es responsable de revisar la información puesta a disposición por parte de MicroStrategy tal y como se proporcione al Cliente en cada momento en relación con la seguridad de los datos y realizando una determinación independiente en lo relativo a si los Servicios de Soporte Técnico satisfacen los requisitos y las obligaciones legales del Cliente, así como las obligaciones del Cliente en virtud de este DPA.

8.10 Derechos del Titular de los Datos

MicroStrategy proporcionará ayuda razonable al Cliente para:

- a. cumplir sus obligaciones en virtud de la Legislación de Protección de Datos Aplicable en relación con la seguridad del tratamiento de los Datos del Cliente;
- b. responder a las solicitudes de ejercicio de los derechos de los Titulares de los datos en virtud de la Legislación de Protección de Datos Aplicable, incluyendo, entre otras, mediante las medidas técnicas y organizativas adecuadas, siempre y cuando esto sea posible;
- c. documentar cualquier Incidente de Seguridad e informar de cualquier Incidente de Seguridad a las Autoridades supervisoras o a los Titulares de los datos;
- d. realizar evaluaciones de impacto en materia de privacidad de las operaciones de tratamiento y consultar con las Autoridades supervisoras, los Titulares de los datos y sus representantes en consecuencia; y
- e. poner a disposición del Cliente la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en este DPA.

Section 9. Información de contacto de soporte técnico

Las personas de contacto pueden comunicarse con el soporte técnico de las siguientes maneras:

Norteamérica

Correo electrónico: support@microstrategy.com

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

Fax: (703) 842-8709

Teléfono: (703) 848-8700

Mensaje: (703) 848-8709

Horario: 9:00 - 19:00, hora de la costa este de EE. UU.,

L-V excepto festivos

Europa, Oriente Medio y África (EMEA)

Correo electrónico: eurosupp@microstrategy.com

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

Fax: +44 (0) 208 711 2525

Teléfono: Bélgica: +32 2792 0436

Francia: +33 17 099 4737

Alemania: +49 22 16501 0609

Irlanda: +353 1436 0916

Italia: +39 023626 9668

Polonia: +48 22 459 5252

Escandinavia y Finlandia: +46 8505 20421

España: +34 91788 9852

Países Bajos: +31 20 794 8425

Reino Unido: +44 (0) 208 080 2182

Distribuidores internacionales: +44 (0) 208 080

2183 Reino Unido, Irlanda y Portugal: 9:00 - 18:00

GMT, L-V excepto festivos

Europa continental excepto Portugal: 9:00-18:00

CET, L-V excepto festivos

Pacífico asiático

Correo electrónico: apsupport@microstrategy.com

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

Fax: +86 571 8848 0977

Teléfono: Pacífico asiático (excepto Australia,

Japón y Corea): +86 571 8526 8067

Australia: +61 2 93336499

Japón: +81 3 3511 6740 **Corea:** +82 2 560 6565

Horario: Pacífico asiático (excepto Japón y Corea):
8:00 - 18:00, L-V (excepto festivos)

Japón y Corea: 9:00 - 18:00, L-V (excepto festivos).

Latinoamérica

Correo electrónico: latamsupport@microstrategy.com

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

Fax: + 55 11 3044 4088

Teléfono: Latinoamérica (excepto Brasil y

Argentina):+54 11 5222 9360

Brasil: +55 11 3054 1010

Argentina: 0 800 444 MSTR

Horario: 09:00 - 18:00 (Sao Paulo), L-V
excepto festivos

Horario: 09:00 - 19:00 (Buenos Aires),

L-V, excepto festivos

Si la persona de contacto de soporte técnico no consigue ponerse en contacto por teléfono con el Soporte Técnico durante este horario, puede enviar un mensaje de correo electrónico, o registrar el caso mediante la interfaz de registro de casos en línea o dejar un mensaje detallado en el buzón de voz. El Servicio de Soporte Técnico solo soluciona casos directamente durante el horario comercial normal especificado anteriormente excepto en los casos de sistema de producción de nivel de prioridad uno o dos para clientes suscritos a la opción de Servicio de Soporte Técnico 24 horas al día 7 días a la semana. Si desea obtener más detalles sobre el servicio 24x7, consulte el apéndice.

Las personas de contacto de soporte técnico deben ponerse en contacto con el Centro de Soporte de la ubicación donde se adquirieron los productos.

Los centros de soporte técnico individuales cierran determinados días festivos. En Norteamérica, estos días festivos corresponden a muchas fiestas nacionales de EE. UU. En Europa, la región del Pacífico asiático y Latinoamérica, los días festivos corresponden a las fiestas oficiales de cada país.

Section 10. Información de contacto para renovación de mantenimiento

El equipo de renovación de mantenimiento de MicroStrategy se encarga de todos los asuntos relacionados con los acuerdos de renovación de mantenimiento existentes con MicroStrategy. Para ponerse en contacto con el equipo de renovación de mantenimiento:

Norteamérica

Correo electrónico: MicroStrategyMaintenanceRenewal@microstrategy.com

Teléfono: (703) 848-8700

Fax: (703) 842-8709

Latinoamérica

Correo electrónico: MicroStrategyMaintenanceRenewal@microstrategy.com

Europa, Oriente Medio y África (EMEA)

Póngase en contacto con la oficina de ventas nacional correspondiente.

También puede llamar al director de mantenimiento EMEA al teléfono +44 (0)208 396 0075.

Apéndice

A. Niveles y funciones de soporte técnico

MicroStrategy ofrece cuatro niveles de Support Technique aux clients : Standard, Étendue, Premier et Élite qui sont vendus pour un système désigné. Un système désigné correspond à tous les projets figurant dans une même instance de métadonnées MicroStrategy de production.

Soporte Estándar

Soporte en directo durante el horario comercial:

- las personas de contacto de soporte técnico pueden recurrir a los ingenieros de Soporte Técnico durante el horario comercial estándar especificado para su región en la sección de información de contacto del Servicio de Soporte Técnico de este documento.
- Sitio de Soporte Técnico: las personas de contacto de soporte técnico tienen acceso al sitio de Soporte Técnico (Interfaz de registro de casos en línea, base de información, foros de discusión y sitio de descargas) las 24 horas del día, 7 días a la semana, festivos incluidos.
- Múltiples métodos de contacto: la persona de contacto de soporte técnico puede ponerse en contacto con el Soporte Técnico de MicroStrategy por teléfono, correo electrónico o fax, así como a través de la interfaz de registro de casos en línea.

Características:

- Base de conocimientos y comunidad
- Soporte telefónico y por correo electrónico/portal
- Personas de contacto de soporte técnico: 2
- Actualizaciones de software

Soporte Extendido

El Soporte extendido ofrece todos los beneficios del Soporte estándar y además lo siguiente:

- Soporte 24x7: las personas de contacto de soporte técnico tienen acceso de emergencia a los ingenieros de Soporte Técnico las 24 horas del día, 7 días a la semana, festivos incluidos. En este momento, el soporte 24x7 está disponible en inglés y proporciona cobertura de soporte en vivo para casos críticos.

Características:

- Asistencia telefónica 24x7 para problemas P1 y P2
- Personas de contacto de soporte técnico: 4
- Actualizaciones de software
- Base de conocimientos y comunidad
- Soporte telefónico y por correo electrónico/portal

Soporte Premier

- Soporte Premier ofrece todos los beneficios de Soporte extendido y un gerente de cuentas

técnicas asignado.

Características:

- Reuniones semanales de gestión de casos
- Gerente de cuentas técnicas

Soporte localizado

- Asistencia telefónica 24x7 para problemas P1 y P2
- Personas de contacto de soporte técnico: 6
- Actualizaciones de software
- Base de conocimientos y comunidad
- Soporte telefónico y por correo electrónico/portal

Soporte Elite

- Soporte Elite ofrece todos los beneficios de Soporte Premier, así como un gerente de cuentas técnicas asignado.

Características:

- Ingeniero de soporte asignado
- Reuniones semanales de gestión de casos
- Gerente de cuentas técnicas
- Soporte localizado
- Asistencia telefónica 24x7 para problemas P1 y P2
- Personas de contacto de soporte técnico: 8
- Actualizaciones de software
- Base de conocimientos y comunidad
- Soporte telefónico y por correo electrónico/portal

B. Comparación de ofertas

	OFERTA DE SOPORTE PRESENCIAL			
	ESTÁNDAR	EXTENDIDO	PREMIER	ELITE
	Soporte al cliente a petición	24/7	Cobertura 24x7 y un gerente de cuentas técnicas asignado	Cobertura 24x7 y un gerente de cuentas técnicas asignado, ingeniero de soporte dedicado
Portal/correo electrónico/ teléfono	●	●	●	●
Base de conocimientos y comunidad	●	●	●	●
Actualizaciones de software	●	●	●	●
Personas de contacto de soporte técnico	2	4	6	8
Asistencia telefónica 24x7 para problemas P1 y P2 (Le proporcionamos asistencia telefónica para cualquier otro problema según el horario comercial estándar de las ubicaciones de soporte localizado aplicables)		●	●	●
Soporte localizado (Le proporcionamos soporte desde hasta dos (2) ubicaciones de centros de soporte)			●	●
Gerente de cuentas técnicas			●	●
Reuniones semanales de gestión de casos			●	●
Ingeniero de soporte asignado				●
Visitas al sitio del cliente				●