

Technischer Support

Strategien und Prozesse

Richtlinien für die Interaktion mit dem
Technischen Support von MicroStrategy

INHALTSVERZEICHNIS

Technischer Support – Strategien und Prozesse	4	Abschnitt 7. Support für eingeschränkte Kunden	15
Abschnitt 1. Ressourcen des Technischen		Einen Support-Fall eines eingeschränkten Kunden	
Supports in Anspruch nehmen	4	protokollieren	15
Support Kontaktpersonen	4	Datenübertragung über sichere FTP	16
Abschnitt 2. Online-Kundenressourcen	5	Abschnitt 8. Vorschriften für die Verarbeitung	
Zugangsebenen	5	von personenbezogenen Daten	16
MicroStrategy online Community	6	Definitionen	16
MicroStrategy-Downloadseite	7	Datenverarbeitung	17
MicroStrategy Diskussionsforum	7	Kundendaten in Zusammenhang	
Abschnitt 3. Fälle für den Technischen Support	7	mit Software Service	17
Vor der Protokollierung eines Falls	7	Vertraulichkeit	18
Einen Fall protokollieren	8	Unter-Auftragsverarbeiter	18
Priorisierung von Fällen	9	Internationale Übermittlungen	19
Problemidentifizierung	10	Sicherheit der Datenverarbeitung	19
Probleme, die Code-Änderungen erfordern	11	Benachrichtigung über Sicherheitsverstöße	20
Datenweitergabe an den Technischen		Audit	20
Support von MicroStrategy	11	Eigenverantwortliche Bestimmung	21
MicroStrategy Health Center	12	Rechte von betroffenen Personen	21
Abschnitt 4. Produkt-Updates	12	Abschnitt 9. Kontaktdaten für den	
Plattformfreigabe	12	Technischen Support	22
Funktionsfreigabe	12	Nordamerika	22
Hotfix	13	Europa, Mittlerer Osten und Afrika (EMEA)	22
Patches	13	Asien-Pazifik	22
Einen Patch anfordern	13	Lateinamerika	22
Ablauf des Supports und Produktzyklen	13	Abschnitt 10. Kontaktdaten für die	
Abschnitt 5. Sonstige Strategien	13	Wartungsverlängerung	23
Verlängerung des Technischen Support	13	Nordamerika	23
Kunden mit überfälligen Rechnungen	13	Lateinamerika	23
Abschnitt 6. Beschränkungen des Supports	14	Europa, Mittlerer Osten und Afrika (EMEA)	23
Vor-Ort-Leistungen	14	Anhang	24
Support für MicroStrategy-Web-Individualisierungen		Stufen Technischen Supports und Eigenschaften	24
und das MicroStrategy-Entwicklungssystem.	14		
Die Software Dritter	15		
Compliance-Fälle	15		

TECHNISCHER SUPPORT – STRATEGIEN UND PROZESSE

Nachstehend werden die Strategien und Prozesse als Rahmen für eine effektive und produktive Zusammenarbeit mit unseren Kunden vorgestellt. Diese Strategie unterliegt ausschließlich im Ermessen von MicroStrategy vorgenommenen Änderungen. Bekanntmachungen zu erheblichen Änderungen dieser Strategie und Prozesse werden auf der Webseite von Microstrategy genau oder ungefähr zum Zeitpunkt ihres Inkrafttretens veröffentlicht.

Für Kunden, Partner und Händler, die Technischen Support („Technical Support Services“ oder „Technischer Support“) für allgemein verfügbare Software-Produkte unter der Lizenz von MicroStrategy („Produkte“) kaufen, stellt MicroStrategy Technischen Support zur Verfügung. Technischer Support beinhaltet die Beantwortung von Fragen am Telefon oder per E-Mail hinsichtlich des Betriebs der Software, Fehlersuche, Online-Supports und Updates. Nur Kunden mit einem aktiven Vertrag für Technischen Support können diese Dienstleistungen erhalten.

Soweit in diesem Dokument nicht anders angegeben, beschreiben die nachstehend umrissenen Technischen Support Leistungen das standardmäßige Support-Angebot von MicroStrategy. MicroStrategy bietet außerdem Technischen Support in Premiumqualität, die im Anhang dieses Dokuments näher definiert sind. Diese Strategie betrifft nur Kunden, die MicroStrategy Software vor Ort in Lizenz nutzen. Der standardmäßige Technische Support beinhaltet:

NEUE SOFTWARE-VERSIONEN UND -UPDATES	Die Kunden erhalten Zugriff auf die neuesten Versionen der MicroStrategy-Produkte und Anwenderdokumentation.
KOMMUNIKATION ÜBER MEHRERE KANÄLE	Kunden können den Technischen Support über das Telefon, per E-Mail oder online erreichen.
VOM KUNDEN BEZEICHNETE SUPPORT-ANSPRECHPARTNER	Support-Ansprechpartner sind die Personen, die vom Kunden autorisiert werden, sich mit dem Technischen Support von MicroStrategy zu verbinden.
ONLINE-KUNDENRESSOURCEN	Rund um die Uhr Zugriff auf unsere umfassende Wissensbank, die technische Hinweise und Diskussionsforen enthält.

Abschnitt 1. Ressourcen des Technischen Supports in Anspruch nehmen

Um die Ressourcen der Technischen Supports per Telefon, E-Mail oder online in Anspruch zu nehmen, muss die Person ein designierter Support Kontakt sein (Definition siehe unten). Wenn eine Person keine Support Kontaktperson ist, kann er oder sie auf die online Kundenressourcen von MicroStrategy mittels der Einrichtung eines Internetzugangs zugreifen. Sie können sich den Internetzugang über Ihre Support-Kontaktpersonen einrichten. Alle namentlich registrierten Produkthanwender erhalten Zugang zur MicroStrategy Developer Zone.

Support Kontaktpersonen

Der Technische Support von MicroStrategy kann effektiver mit Ihrer Organisation arbeiten, indem er mit einer festgelegten Gruppe an Personen zusammenarbeitet, die als „Support-Kontaktpersonen“ identifiziert werden. Eine Support-Kontaktperson ist eine einzelne Person mit einer zugewiesenen E-Mailadresse und Telefonnummer, die der Kunde als Kontaktstelle für das Personal des Technischen Supports von MicroStrategy benannt hat. Nur Support-Kontaktpersonen können Technischen

Supports erhalten. Support-Kontaktpersonen erhalten die technische Eigentümerschaft für alle Probleme, die dem Technischen Support von MicroStrategy berichtet werden. Wir werden mit diesen namentlich genannten Personen immer fallbezogen kommunizieren. Eine für jede Stufe des Technischen Supports festgelegte Anzahl von Support-Kontaktpersonen kann den Technischen Support von MicroStrategy kontaktieren. Kunden können sechs Mal pro Jahr anfragen, ihre Support-Kontaktpersonen zu ändern. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, sich an den Technischen Support von MicroStrategy zu wenden, wenn er eine andere Support-Kontaktperson wünscht. Wir werden der neuen Kontaktperson dann alle bestehenden Support Fälle übergeben. Ansonsten können wir offene oder protokollierte Fälle, die von der entfernten Kontaktperson initiiert wurden, schließen. Beachten Sie bitte, dass die neu benannte Support-Kontaktperson automatisch registriert wird, um wichtige Ankündigungen des Technischen Supports per E-Mail zu erhalten. Support-Kontaktpersonen sind angehalten, die Support-Webseite selbständig online zu nutzen, um den Status ihrer Fälle zu aktualisieren und zu prüfen.

Während der Fehlerfindung und der Problemsuche gibt das Personal des Technischen Supports von MicroStrategy möglicherweise Empfehlungen, die Administratorrechte für MicroStrategy-Projekte erfordern oder die davon ausgehen, dass die Support-Kontaktperson eine Sicherheitsstufe hat, die es ihm oder ihr erlaubt, die MicroStrategy-Projekte vollständig zu manipulieren und die Zugriff auf potenziell empfindliche Projektdaten hat, wie beispielsweise Sicherheitsfilterdefinitionen. Obwohl dies keine Anforderung ist, empfehlen wir, Support-Kontaktpersonen zu benennen, die Administratorrechte für MicroStrategy-Projekte haben. Dies eliminiert Sicherheitskonflikte und verbessert die Falllösungszeit.

Abschnitt 2. Online-Kundenressourcen

Online-Kundenressourcen sind bei einem aktiven Vertrag für Technischen Support rund um die Uhr verfügbar. Diese Ressourcen umfassen die MicroStrategy Community und die Download-Seite. Kunden werden ermutigt, diese Ressourcen zu verwenden, um sich über ihre Probleme im MicroStrategy System zu erkundigen, bevor sie einen Fall zu Protokoll geben. Um Zugang zu den Kundenressourcen zu erhalten, müssen Kunden ein Konto eröffnen unter <https://community.microstrategy.com/>. Zugang zu den Online Kundenressourcen erhalten Sie mit den meisten Web-Browsern. Es ist die Aufgabe des Kunden, MicroStrategy über Konten zu informieren, die beendet werden sollen.

Zugangsebenen

Die nachstehende Tabelle zeigt, wer zu welchen Online-Kundenressourcen Zugang hat:

RESSOURCEN	SUPPORT-KONTAKTPERSON	SONSTIGE NAMENTLICH GENANNT ANWENDER
Online Fallprotokollierung	●	
Wissensbank	●	●
MicroStrategy Developer	●	●
Download-Website	●	Wie gewünscht
Diskussionsforum	●	●

MicroStrategy online Community

Die **MicroStrategy Community** ist ein zentralisierter Ort zur Protokollierung von Fällen, zum Prüfen des Status vorhandener Fälle, Einreichung von Produktideen und der **Suche in der Wissensbank**.

Die Seite des Technischen Supports besteht aus:

- Online Fallprotokollierungs-Interface
- Wissensbank
- MicroStrategy Entwicklerbereich
- Mein Ordner
- Ideenaustausch

Da diese Seite die Anwender mittels des Login identifiziert, werden jedem Kunden personalisierte Informationen gezeigt. Die Sicherheit der Kundeninformationen ist uns sehr wichtig, daher lassen wir äußerste Vorsicht walten, dass kein Kunde Zugriff auf die Daten eines anderen Kunden hat.

MicroStrategy online Fall-Protokollierungsschnittstelle

Die **Online-Fallprotokollschnittstelle** (OCLI) ist ein Mechanismus, mit dem die Support-Kontaktperson neue Fälle beim Technischen Support protokollieren kann oder online den Status vorhandener Fälle prüfen kann.

MicroStrategy Wissensbank

Die Wissensbank ist eine Ablage der technischen Dokumentation, deren Aufgabe es ist, rund um die Uhr online Technischen Support als Selbstbedienungsservice zu bieten.

Die Seite des Technischen Supports besteht aus:

- Dokumenten zur Fehlersuche
- Benutzeranleitungen
- Beschreibungen bekannter Probleme
- Weißbücher
- Häufig gestellten Fragen (FAQs)
- Die neuesten Versionsinformationen
- Readme, Freigabehinweise
- MicroStrategy Entwicklerbereich
- Notas sobre lançamentos

Der **MicroStrategy Entwicklerbereich** (MSDZ) ermöglicht es namentlich genannten Anwendern, aktuelle Versionen der MicroStrategy Entwicklerbibliothek (MSDL) zu erhalten. Die MSDL beschreibt die Architektur und Objektmodelle und enthält Code-Proben, die bei der Erstellung einer individualisierten Lösung nützlich sind.

Produktdokumentation

Die seitens des Technischen Supports zur Verfügung gestellte Produktdokumentation ist die gleiche wie die Dokumentation, die bei den MicroStrategy-Produkten enthalten ist. Sie kann von der Seite des Technischen Supports im PDF-Format heruntergeladen werden. Die Produktdokumentation ist nach Version und Sprache sortiert.

Mein Ordner

Wenn nicht anders in diesem Dokument angegeben, ist dieser Ordner der Ort, wo Kundenkontaktpersonen Unternehmensinformationen hochladen können. Jeder Kunde hat seinen eigenen Ordner. Diese Ordner sind privat und nur MicroStrategy Mitarbeiter, wie beispielsweise Techniker des Technischen Supports, Berater, usw. und für jeden Kunden spezifizierte Kontakte können darauf zugreifen. Dateien, die älter als zwei Wochen sind, werden automatisch aus diesem Ordner entfernt. Der automatische Zugang zur Mein Ordner-Funktion ist **hier**.

Ideenaustausch

Der Ideenaustausch ermöglicht es Kunden, Verbesserungen oder neue Funktionen für

die MicroStrategy Plattform vorzuschlagen. Dieses Forum wird von unserem Produkt Managementteam überwacht und ist eine Hauptquelle für Kunden-Feedback für unsere Produktplanung. Alle beim Ideenaustausch eingereichten Ideen sind das ausschließliche Eigentum von MicroStrategy.

MicroStrategy-Downloadseite

Die MicroStrategy-Downloadseite ist die Online-Ablage für sämtliche MicroStrategy-Produkte. Sie ist über den Abschnitt „Related Websites“ (Zugehörige Webseiten) der Seite des Technischen Supports oder per [Klick hier](#) zugänglich. Kundenkontakte mit Zugriff auf die Seite können folgende Seiten auswählen, um auf die gewünschten Informationen zuzugreifen:

- **Home.** Dieser Abschnitt wird direkte Links zum Download der neuesten MicroStrategy-Produkte enthalten, wie auch eine Suchoberfläche, um auf ältere Versionen zuzugreifen, zu denen der Kunde Zugang hat.
- **Textbausteine.** Dieser Abschnitt wird erst verfügbar sein, wenn ein Testaufbau des bevorstehenden Hotfix verfügbar ist und er wird nur für Kunden sichtbar sein, die einen gelösten Fall im Technischen Support in dieser Testaufbauphase hatten.
- **Lizenzschlüssel.** Dieser Abschnitt wird nur für Support-Kontaktpersonen verfügbar sein und wird das Wiederfinden von Lizenzschlüsseln für online Produktaktualisierungen ermöglichen.
- **ESRI Map-Schlüssel.** Dieser Abschnitt wird nur Support-Kontaktpersonen zur Verfügung stehen und wird das Wiederfinden des ESRI Map-Schlüssels ermöglichen. Weitere Informationen zu den ESRI Map-Schlüsseln finden Sie in der Produktinformation.

MicroStrategy Diskussionsforum

Das [MicroStrategy Diskussionsforum](#) ist eine Webseite, auf der Anwender sich an offenen Diskussionen beteiligen, Anwendungserfahrungen teilen und Informationen wie Best Practices und Fehlersuchtipps austauschen können. Anwender können der Community Fragen stellen oder ihr technisches Wissen teilen, indem sie auf Nachrichten, die von anderen Anwendern gepostet werden, antworten.

Abschnitt 3. Fälle für den Technischen Support

Wenn ein Kunde ein Problem hat, das er nicht selbst und auch nicht mit den angebotenen Selbstbedienungsressourcen lösen kann, kann die Support-Kontaktperson des Kunden den Technischen Support von MicroStrategy kontaktieren, um einen Fall für ihr Problem zu protokollieren. Die Kontaktdaten für den Technischen Support von MicroStrategy stehen im Abschnitt Kontaktdaten für Technischen Support in diesem Dokument.

Vor der Protokollierung eines Falls

Vor der Protokollierung eines Falls beim Technischen Support von MicroStrategy sollte die Support-Kontaktperson die nachstehenden Schritte befolgen:

1. Verifizieren Sie, dass das Problem eine MicroStrategy-Software betrifft und nicht die Software Dritter.
2. Verifizieren Sie, dass das System eine Version der MicroStrategy-Software verwendet, die derzeit unterstützt wird.
3. Versuchen Sie, den Fehler zu reproduzieren, und bestimmen Sie, ob er durchgängig auftritt.

4. Minimieren Sie die Komplexität des Systems oder der Definition des Projektobjekts, um den Grund zu isolieren.
5. Stellen Sie fest, ob das Problem auf einer lokalen Maschine oder an mehreren Maschinen im Kundenumfeld auftritt.
6. Suchen Sie in der [MicroStrategy Wissensbank](#) nach Informationen hinsichtlich des Problems. Die Support-Kontaktperson möchte möglicherweise das Problem mit anderen Anwendern besprechen, indem sie eine Frage bezüglich des Problems in den MicroStrategy Diskussionsforen postet.

Einen Fall protokollieren

Um einen Fall zu protokollieren, können die Support-Kontaktpersonen den Technischen Support von MicroStrategy per E-Mail, Telefon oder mittels Online Case Logging Interface kontaktieren. Nur Support-Kontaktpersonen können Fälle beim Technischen Support von MicroStrategy protokollieren. Bei der Protokollierung eines Falls erhält die Support-Kontaktperson eine Identifikationsnummer für zukünftige Bezugnahme. Bei der Protokollierung eines Falls sollte die Support-Kontaktperson vorbereitet sein, um nachstehende Informationen zu geben:

- Name.
- Unternehmen und Standort des Kunden (falls anders als eigenes Unternehmen).
- Kontaktdaten (Telefonnummer und E-Mailadresse).
- Einzelheiten des Falls.
- Einzelheiten zur Konfiguration, einschließlich MicroStrategy-Software-Produkt(e), Version(en), und DSI, in dem die Produkte installiert wurden.
- Vollständige Beschreibung des Falls mit Symptomen, Fehlermeldung(en), unternommene Schritte zur Fehlersuche bis dahin.
- Log-Dateien oder andere unterstützende Daten.
- Auswirkung auf das Kundensystem

Durch die Angabe der in diesem Abschnitt spezifizierten Information stimmt die Support-Kontaktperson zu, dass MicroStrategy solche Informationen in Verbindung mit der Lösung des Support-Falls verwendet.

Auswirkung auf das Kundensystem

Um die Auswirkungen des Kundenproblems zu verstehen, kann Hilfe bei der Zusammenführung eines Geschäftsfalls für dieses Problem erforderlich sein. Der Geschäftsfall beschreibt die Auswirkung des Problems auf das Umfeld des Kunden von einem nicht technischen Standpunkt aus.

Er ermöglicht es den Technikern des Technischen Supports von MicroStrategy zu verstehen, wie der Fall den Kunden daran hindert, eine erfolgreiche MicroStrategy Lösung zu implementieren.

- Ökonomische und finanzielle Auswirkungen des Problems
- Der Umfang der Problemauswirkung bei Meldungen, Anwendern, Projekten, Servern, Leistungen, etc.
- Sichtbarkeit auf Geschäftsführungsebene
- Potenzielle Auswirkung auf wichtige Implementierungstermine

Eskalationen

Wenn sich die Priorisierung Ihres Falls geändert hat oder Ihre Erwartungen an den Support nicht erfüllt werden, kann eine Support-Kontaktperson Ihren Fall per Telefon (empfohlen) oder per Online Case Logging Interface eskalieren. Der zugewiesene

Verantwortliche wird mit Ihnen arbeiten, um Ihr Anliegen und die Auswirkung des Problems auf Ihr Geschäft besser zu verstehen. Soweit notwendig werden sie ein Mitglied des MicroStrategy Support Management Teams hinzuziehen, um die Angleichung sicherzustellen und entsprechende Ressourcen zur Zuteilung zu bestimmen.

Priorisierung von Fällen

MicroStrategy weist Fällen Priorisierungsstufen zu, um dem Technischen Support die Möglichkeit zu geben, Servicestufen für jeden Kunden zu maximieren. Je nach technischen und geschäftlichen Bedürfnissen arbeitet MicroStrategy mit jeder Support-Kontaktperson, um die richtige Priorisierungsstufe für jeden Fall festzulegen.

MicroStrategy erkennt, dass das Geschäft des Kunden und die technischen Priorisierungen sich möglicherweise mit der Zeit weiterentwickeln. Wenn die Support-Kontaktperson das Gefühl hat, dass die Priorität des Falls geändert werden sollte, steht ein Techniker des Technischen Supports zur Verfügung, um den Fall neu zu priorisieren. MicroStrategy behält sich das Recht vor:

- Die Priorisierungsstufe eines Falls schlussendlich zu bestimmen.
- Die Priorisierung eines Falls zurückzustufen, wenn die Support-Kontaktperson den der Technische Support von MicroStrategy nicht rechtzeitig informiert.

MicroStrategy wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, bei der Problemlösung den nachstehenden Richtlinien zu entsprechen:

PRIORISIERUNGS-STUFE	DEFINITION	PRIORISIERUNGS-STUFENBEISPIELE	ERSTE REAKTIONS-ZEITEN	STATUS-AKTUALISIERUNGEN
1	Ein Produktionssystem fällt aus.	MicroStrategy Intelligence Server für die Produktion ist nicht verfügbar	< 2 h	Je nach Statusveränderung oder täglich
2	Eine Funktion eines Produktionssystems ist ernsthaft betroffen. Die Systementwicklung ist unterbrochen und es gibt eine ernstzunehmende Auswirkung auf die Fähigkeit des Kunden, weiterzuarbeiten.	Es werden keine Meldungen im Produktionssystem gespeichert	< 2 h	Je nach Statusveränderung oder täglich
3	Ein funktionsfähiges Produktions- oder Entwicklungssystem ist betroffen. Es ist möglich, die Produktion/Entwicklung fortzusetzen.	Veranlasste Meldungen funktionieren nicht im Entwicklungssystem.	< 4 h	Je nach Statusveränderung oder alle drei Tage
4	Ein Kunde hat eine Frage hinsichtlich Verwendung, Defekt, Verbesserung, Konfiguration oder Software-Konflikt, der das System beeinträchtigt, dies aber nicht in bedenklichem Ausmaß.	Wie werden der Meldungsspeicher und die Verlaufsliste synchronisiert?	< 6 h	Je nach Statusveränderung oder alle drei Tage

Kundenfälle im Premium-Support haben Vorrang vor den standardmäßigen Support-Kundenfällen der gleichen Priorisierung. Zusätzliche Informationen zu jeder Supportstufe finden Sie im Anhang dieses Dokuments.

Kundeneinbeziehung bei der Beantwortung von Fällen.

Kunden, die Fälle der Priorisierungsstufe Eins und Zwei protokollieren, müssen verfügbar sein, um Vollzeit während des Lösungsprozesses mit dem Technischen Support von MicroStrategy zu arbeiten, um das Problem zu lösen. Der Kunde muss willens sein, die erforderliche Anzahl an Mitarbeitern mit einzubeziehen, um das Problem effektiv zu lösen und muss verfügbar sein, um den Technischen Support von MicroStrategy bei Aufgaben wie Tests, Versendung entsprechender Informationen, Implementierung von Vorschlägen, etc. behilflich zu sein. **Die Lösung kann sich verzögern, wenn die Information nicht rechtzeitig bereitgestellt wird.**

Vorläufiger Software-Code

Von Zeit zu Zeit kann MicroStrategy Ihnen einen bestimmten Software-Code zukommen lassen, der allgemein nicht für alle MicroStrategy-Lizenznehmer verfügbar ist („Vorläufiger Code“). Der vorläufige Code beinhaltet alle Software-Programme, Algorithmen, Codes, Routinen, Skripte, Test-Builds, Protokollierungsaufbau, Verbesserungs-Patches oder Dokumentationen, die MicroStrategy Ihnen mit der deutlichen Bezeichnung als vorläufigen Code zur Verfügung stellt. Der vorläufige Code beinhaltet keine Produkte, zertifizierte Fehler-Patches oder nachfolgende Versionen von Produkten, die allgemein über den Technischen Support verfügbar sind oder separat lizenziert werden. Der vorläufige Code wird Ihnen ohne zusätzliche Gebühr bereitgestellt.

MicroStrategy gewährt Ihnen eine nicht exklusive, kündbare Lizenz, den vorläufigen Code nur zur Unterstützung von und in Kombination mit Ihrer Verwendung der Produkte und gemäß den Bedingungen der Lizenzvereinbarung zu verwenden, unter der die Produkte lizenziert wurden. Wenn Ihre Lizenzvereinbarung gekündigt wird, endet automatisch Ihr Recht, den vorläufigen Code zu verwenden.

Der vorläufige Code kann experimentellen Charakters sein, Fehler beinhalten und möglicherweise nicht wie beabsichtigt funktionieren. Technische Supportleistungen sind möglicherweise nicht für die Installation und Verwendung des vorläufigen Codes verfügbar. Die Techniker des Technischen Supports von MicroStrategy werden jedoch angemessene Anstrengungen unternehmen, um Kundenfragen hinsichtlich des vorläufigen Codes zu beantworten.

Der vorläufige Code wird „so wie er ist“ ohne Gewährleistung jeglicher Art zur Verfügung gestellt einschließlich der Gewährleistung der Marktreife oder Eignung für einen bestimmten Zweck. MicroStrategy ist Kunden gegenüber nicht haftbar für Schäden jeglicher Art (einschließlich Einkommensverlust oder Nutzensausfall), sei es vertragliche oder Deliktshaftung, als Ergebnis der Verwendung des vorläufigen Codes durch den Kunden, selbst wenn MicroStrategy über die Möglichkeit solcher Schäden informiert wurde.

Problemidentifizierung

Sobald ein Problem identifiziert wurde kann der Technische Support von MicroStrategy den Kunden eine der folgenden Lösungen anbieten:

- **Behelfslösungen.** Alternative Maßnahmen, die ausgeführt werden können, um die Aufgaben fertigzustellen und eine Lösung für die Einschränkungen in der Software zu bieten. Die oben aufgeführten Richtlinien zur Fallreaktionszeit sind auf

der Grundlage, dass Kunden aktiv arbeiten, um die Vorschläge, einschließlich der Behelfslösungen des Technischen Supports von MicroStrategy zu implementieren.

- **Konfigurationsänderungen.** Eine Modifizierung bei den MicroStrategy Umgebungseinstellungen, um das Problem zu lösen. Die Änderungen können sich auf MicroStrategy-Software oder zugrundeliegende Technologien und Systeme beziehen.
- **Patches.** Die Anwendung vorhandener Patches für MicroStrategy-Software, die ein kritisches Problem angehen.
- **Hotfixes.** Kleinere Updates für MicroStrategy-Software, die das Problem angehen.
- Eine spätere Version Upgrades für MicroStrategy-Software, die das Problem betreffen.

Manchmal kann ein Fehler in der Software Dritter den Betrieb auf der MicroStrategy-Software einschränken. In diesen Fällen wird der Technische Support versuchen, die fehlerhafte Komponente zu identifizieren, sodass der Kunde die Fehlerkorrektur vom Drittanbieter einfordern kann. Weitere Einzelheiten finden Sie im Abschnitt Software Dritter.

Probleme, die Code-Änderungen erfordern

Wenn für eine Lösung Ihres Falles eine Code-Änderung erforderlich ist, wird der Status des Support-Falles von „offen“ auf „in Entwicklung“ geändert. Dies bedeutet, dass der Technische Support das Problem an das Software-Entwicklungsteam weitergeleitet hat.

Support-Kontaktpersonen können jederzeit eine Statusaktualisierung für ihre „in Entwicklung“ Fälle bekommen, indem sie den Technischen Support von MicroStrategy unter Angabe ihrer Fallnummer kontaktieren.

Datenweitergabe an den Technischen Support von MicroStrategy

Während der Fehlersuche und Problemrecherche kann es erforderlich sein, dem Personal des Technischen Supports von MicroStrategy Daten aus Ihren Systemen zu geben (Diagnostik, Kopien von Metadateien, Ergebnismengen, etc.). Für die Annehmlichkeit unserer Kunden und soweit nicht anders in diesem Dokument angegeben, stellt MicroStrategy verschiedene Methoden zur Übertragung dieser Daten zur Verfügung, einschließlich, aber nicht beschränkt auf E-Mail, die Webseite des Technischen Supports und die MicroStrategy Download-Seite.

Sofern Sie kein eingeschränkter Kunde sind (wie nachstehend definiert), werden Sie uns oder dem Technischen Support keinen Zugang zu Daten oder Informationen geben, die dem gültigen Datenschutzgesetz („geschützte Daten“) unterliegen, einschließlich und ohne Einschränkung persönlicher Daten, geschützter Gesundheitsinformationen und personenbezogener Informationen (wie im gültigen Datenschutzgesetz definiert), mit Ausnahme der persönlichen Daten Ihrer Kontaktpersonen. „Gültiges Datenschutzgesetz“ bedeutet sämtliche gültige internationale, bundesstaatliche, staatliche und kommunale Gesetze, Regeln, Bestimmungen, Richtlinien und staatliche Anforderungen, die derzeit gültig sind und bei zukünftiger Wirksamkeit und sich in irgendeiner Art und Weise auf die Privatsphäre und Vertraulichkeit oder Sicherheit geschützter Daten beziehen, einschließlich und ohne Einschränkung die Richtlinien der Europäischen Union hinsichtlich des allgemeinen Datenschutzes und sämtlicher gültiger Branchenstandards bezüglich Privatsphäre, Datenschutz, Vertraulichkeit oder Informationssicherheit. Im Fall, dass solche Daten an MicroStrategy übertragen werden, ist MicroStrategy dem Kunden gegenüber nicht haftbar für jegliche Schäden jedweder Art (einschließlich Umsatz oder Benutzungsverlust), ob in Vertrags- oder Delikthaftung in Verbindung mit einer solchen Übertragung, selbst wenn MicroStrategy über die Möglichkeit solcher Schäden informiert wurde.

Siehe Abschnitt 7 dieses Dokuments, wenn Sie (a) ein Kunde sind, der elektronische geschützte

Gesundheitsinformationen (ePHI) teilt und eine aktive Geschäftspartnervereinbarung (BAA) mit MicroStrategy hat; (b) ein Kunde sind, dessen Grundlagenvertrag mit MicroStrategy Pflichten und Einschränkungen enthält hinsichtlich der persönlichen Informationen, die für MicroStrategy für die Erbringung von Technischem Support gemäß Abschnitt 7 erforderlich sind; oder (c) ein Kunde, der MicroStrategy offiziell schriftlich mitteilt, dass er MicroStrategy mit Technischen Supportleistungen gemäß Abschnitt 7 (jeweils ein „eingeschränkter Kunde“) beauftragt.

MicroStrategy Health Center

Das MicroStrategy Health Center ermöglicht es Anwendern, Probleme in einem MicroStrategy-System zu verhindern, zu diagnostizieren und zu reparieren. Es erkennt bekannte Probleme und bietet für viele von ihnen eine sofortige Lösung.

Das Health Center kann dem Systemadministrator per E-Mail mitteilen, wenn es auf Probleme im System stößt. In den Fällen, in denen das Health Center ein Problem nicht sofort lösen kann, ermöglicht es Anwendern, relevante Systeminformationen, wie etwa Log-Dateien, in ein Diagnosepaket zu bündeln und dieses dem Technischen Support von MicroStrategy zur Überprüfung und Fehlersuche zu übersenden.

- MicroStrategy Health Center läuft nur auf MicroStrategy 9.0.1 oder neuer.
- Informationen zur Konfigurierung des MicroStrategy Health Center finden Sie im nachstehenden technischen Hinweis: TN32554 Konfigurierung eines, MicroStrategy Health Center Systems
- Informationen über die allgemeinen Aufgaben, die ausgeführt werden können, finden Sie im nachstehenden technischen Hinweis: TN32552 Benutzung der MicroStrategy Health Center Konsole
- Eine Liste der aktuellen MicroStrategy Health Center Systemüberprüfungen finden Sie im nachstehenden technischen Hinweis: TN32551 Eine Liste der Systemprüfungen für das MicroStrategy Health Center
- MicroStrategy erweitert kontinuierlich die Funktionen des Health Centers mittels der Entwicklung neuer Systemprüfungen und Informationssammlern, sowie der Verbesserung der bereits bestehenden.
- Informationen zur Aktualisierung des Health Centers finden Sie im nachstehenden technischen Hinweis: TN32553 Aktualisierung des Health Center Systems

Abschnitt 4. Produkt-Updates

MicroStrategy bietet Kunden die nachstehenden kumulierten Versionsarten als Updates. Ein „Update“ ist eine nachträglich allgemein verfügbare kommerzielle Version eines Produktes, das innerhalb eines aktiven Vertrags mit dem Technischen Support angeboten wurde. Updates enthalten keine neuen Produkte, die von MicroStrategy separat vermarktet werden.

Plattformfreigabe

Plattformfreigaben werden eine Release darstellen, das von uns als Plattform Release eingeordnet wird. Wir gehen davon aus, dass Plattform Releases für die meisten unserer Kunden weitreichend adaptiert sind. Zwar nehmen wir nicht an, dass wir einem Plattform Release neue Funktionen hinzufügen werden, doch werden wir drei Jahre nach dem Release weiterhin Patches und Hotfixes herausgeben. Wir gehen davon aus, dass Plattform Releases für die Allgemeinheit etwa alle 18 Monate erhältlich sein werden.

Funktionsfreigabe

Wir planen, Funktionsfreigaben (Feature Releases) etwa alle drei Monate zur Verfügung zu stellen. Sie werden neue Funktionen sowie die Funktionalitäten des vorhergehenden Releases enthalten. Diese Freigaben sollen Kunden zukommen, die häufiger Upgrades durchführen möchten, um stets unsere neuesten Funktionen und Funktionalitäten zu erhalten. Feature Releases werden auch eingesetzt, um bestehende Funktionen und Fehlerkorrekturen zu verbessern. Sie beinhalten sämtliche Fehlerkorrekturen, die in vorherigen Versionen, Hotfixes und Patches vorgenommen wurden. Die Feature Releases werden sechs Monate nach der Freigabe unterstützt.

Hotfix

Hotfixes sind Träger für die Lieferung von entscheidenden Fehlerkorrekturen. Sie beinhalten sämtliche gültigen Fehlerkorrekturen, die in vorherigen Hotfixes und Patches vorgenommen wurden. Wir werden Hotfixes nach Bedarf freigeben, dann nur auf Plattform Releases.

Patches

Patches sind Träger für kritische Fehler, die Produktionssysteme betreffen. Sie sollen eine einzige Korrektur für eine einzige Konfiguration bieten, so dass sie nicht auf multiple Konfigurationen/Systeme übertragbar sind. Patches werden nach Bedarf für Probleme auf Plattform Releases erstellt, und dies nur für P1-Probleme auf Feature Releases.

Einen Patch anfordern

Kunden können jederzeit einen neuen Patch für ein kritisches Problem anfragen. Patches werden jedoch nach Ermessen von MicroStrategy zur Verfügung gestellt auf der Grundlage der technischen Komplexität, den Geschäftsanforderungen des Kunden und den Zeitplänen. Sobald MicroStrategy sich einverstanden erklärt, einen Patch zu erstellen, wird er in die Warteschlange mit anderen vorgesehenen Versionen gestellt. Häufig ist die erforderliche Wartezeit auf einen Patch länger, als die Wartezeit darauf, die Korrektur in einen bereits vorgesehenen Hotfix einzubeziehen. Sobald ein Fehler auf einem Plattform Release korrigiert wurde, sollte ein Kunde, der mit diesem Fehler auf einer älteren Version konfrontiert wird, ein Upgrade auf dieses Plattform Release vornehmen, anstatt einen Patch anzufordern.

Ablauf des Supports und Produktzyklen

MicroStrategy unterstützt Plattform Releases für drei Jahre nach der Freigabe. Wir unterstützen auch Feature Releases für sechs Monate nach der Freigabe. Wenn eine Version abgelaufen ist, sind die damit verbundenen Hotfixes und Patches auch abgelaufen.

Technischen Support gibt es nur für Produkte, die gemäß dem [Produkt-Support-Ablaufzeitplan](#) auf der MicroStrategy Unternehmens-Webseite, noch nicht abgelaufen sind.

Abschnitt 5. Sonstige Strategien

MicroStrategy hat nachstehende Strategien hinsichtlich der Verlängerung des Technischen Supports und Kunden mit überfälligen Rechnungen entworfen.

Verlängerung des Technischen Support

Kunden dürfen ihre Support-Leistungen nicht auf einen Teilbereich ihrer lizenzierten MicroStrategy-Produkte verlängern. Wenn der Technische Support fällig wird, hat der Kunde die Option, alle lizenzierten Produkte zu verlängern oder diese Leistungen auf alle seine lizenzierten Produkte verfallen zu lassen.

Kunden mit überfälligen Rechnungen

Der Technische Support wird für Kunden mit überfälligen Rechnungen ausgesetzt. Bei Zahlungserhalt für die entsprechenden Rechnungen setzt MicroStrategy den Technischen Support wieder ein.

Abschnitt 6. Beschränkungen des Supports

Es gibt einige Beschränkungen bei den Leistungen des Technischen Supports, einschließlich der Vor-Ort-Leistungen, Support für MicroStrategy Web Individualisierungen und der MicroStrategy SDK sowie des Software Support für Dritte.

Vor-Ort-Leistungen

Der Technische Support enthält keine Leistungen, die dem Kunden im normalen Verlauf des Geschäfts von MicroStrategy als Beratungsdienst geboten werden. Solche Beratungsdienste beinhalten, sind aber nicht beschränkt auf, eine Systemprüfung vor Ort, kundenspezifische Anwendungsentwicklung und -Support, Daten zum Lagerdesign, Bedarfsanalyse, Systemleistungs-Tuning, Kapazitätsplanung, oder Datenbankdesign. Der Technische Support umfasst keine Leistungen vor Ort.

Support für MicroStrategy-Web-Individualisierungen und das MicroStrategy-Entwicklungssystem.

Support für MicroStrategy-Web-Individualisierungen und SDK wird entsprechend der folgenden Richtlinien zur Verfügung gestellt:

- Der Technische Support stellt die Informationen zum Zweck und Verwendung der API im SDK bereit.
- Der Technische Support bietet Beratung, wie ein Fehler bei der Verwendung von API verhindert oder eine Behelfslösung gefunden werden kann.
- Der Technische Support bietet Beratung, wie Individualisierung angegangen werden sollte und bietet erstklassige Informationen, wie eine bestimmte Funktionalität erreicht werden kann.
- Der Technische Support erstellt keinen Code für Kundenanwendungen.
- Der Technische Support gibt keine schrittweise Anleitung, um Individualisierung zu erreichen.
- Der Technische Support führt keine Code-Überprüfungen von Individualisierungen durch.

Support für den MicroStrategy Command Manager Anwenderprozess wird gemäß den nachstehenden Richtlinien bereitgestellt:

- Der Technische Support stellt Informationen über Zweck und Verwendung des Command Managers, Beispielenwürfe und Prozesse bereit.
- Der Technische Support stellt Anleitungen über die Herangehensweise an Manager Command individualisierte Prozesse bereit und bietet erstklassige Informationen, wie eine bestimmte Funktionalität erreicht werden kann.
- Der Technische Support erstellt keinen Code für individualisierte Prozesse des Command Managers des Kunden.
- Der Technische Support führt keine Code-Überprüfungen von individualisierten Prozessen des Command Manager durch.

Wenn der Kunde nach der Hilfe gemäß der oben genannten Richtlinien immer noch nicht in der Lage ist, die Individualisierung erfolgreich fertigzustellen, dann kann der Technische Support den Kunden an MicroStrategy Consulting verweisen, um bei der Sicherstellung des Erfolgs des Kundenprojekts behilflich zu sein.

Die Software Dritter

Die MicroStrategy Software Plattform ist von multiplen Komponenten Dritter abhängig, um richtig zu funktionieren. Diese Komponenten können unter anderem Datenbanken, Betriebssysteme, Firewalls, Web-Browser, Anwendungsserver, Web-Server und Java-Entwicklungssysteme enthalten. Der MicroStrategy Technische Support ist bei der Implementierung der Plattform von MicroStrategy mit diesen Komponenten behilflich, stellt aber keinen Support für die Komponenten Dritter bereit. Es obliegt der Verantwortung des Kunden, diese Komponenten zu konfigurieren und sicherzustellen, dass andere Anwendungen in der gewünschten Konfiguration funktionieren, bevor sie den Technischen Support von MicroStrategy wegen eines Problems hinsichtlich einer MicroStrategy-Software anrufen. Bestimmte Komponenten Dritter, die als Teil des Technischen Supports bereitgestellt werden, können aufhören zu funktionieren, wenn die Leistungen des Technischen Supports nicht fortgesetzt werden.

In bestimmten Fällen kann MicroStrategy Technischer Support verfügbar sein, um mit Drittanbietern zu arbeiten und ihnen Informationen bereit zu stellen. Wenn ein Fehler in der Software Dritte dazu führt, dass die MicroStrategy Software weniger optimal funktioniert, wird der Technische Support von MicroStrategy die Komponente Dritter identifizieren, so dass der Kunde mit dem richtigen Lieferanten eine Lösung finden kann.

Compliance-Fälle

Kunden können Fragen über ihre Compliance in ihren Lizenzvereinbarungen mit dem Technischen Support von MicroStrategy protokollieren. Wenn ein Kunde einen Compliance-Fall protokolliert, versucht MicroStrategy zuerst, zu bestimmen, ob der Fall von einem Problem mit dem Produkt verursacht wird. Wenn tatsächlich ein Problem mit dem Produkt vorliegt, wird der Technische Support von MicroStrategy eine Lösung gemäß den Fallreaktionsrichtlinien in diesem Dokument unterstützen. Wenn es sich herausstellt, dass der Compliance-Fall nicht vom Produkt, sondern durch übermäßige Implementierung verursacht wurde, werden Kunden gebeten, ihren Account Executive zu kontaktieren, um ihre Lizenzvereinbarung an ihre Implementierung anzupassen.

Abschnitt 7. Support für eingeschränkte Kunden

Die Strategien in diesem Abschnitt gelten nur für eingeschränkte Kunden.

Einen Support-Fall eines eingeschränkten Kunden protokollieren

Um den Support-Fall eines eingeschränkten Kunden zu protokollieren, können die ernannten Support-Kontaktpersonen des Technischen Supports von MicroStrategy entweder telefonisch oder über die Online Case Logging Interface auf der [Seite des Technischen Supports](#) kontaktieren. Bei der Protokollierung eines Falls erhält die Support-Kontaktperson eine Fallidentifikationsnummer, die bei sämtlicher Kommunikation bezüglich dieses Problems zu verwenden ist.

Support für eingeschränkte Kunden folgt ähnlichen Technischen Support-Prozessen, wie vorher in diesem Dokument beschrieben; es gibt jedoch vier Beschränkungen, die spezifisch für eingeschränkte Kunden gelten und nachstehend aufgeführt werden:

- Eingeschränkte Kunden haben keinen Kundenordner für das Hochladen von Dokumenten in der normalen Technischen Support-Umgebung.
- Eingeschränkte Kunden können keine Dateien an Support-Fälle anhängen.
- Bei E-Mails an support@microstrategy.com werden die Anhänge entfernt.
- E-Mails unterliegen außerdem einem E-Mail-Filter auf ePHI- Inhalte.

Eingeschränkte Kunden haben Zugang zu der eingeschränkten Umgebung (namens „HCSE“), die Sicherheitsvorkehrungen für den Schutz geschützter Informationen enthält. Zugang zum HCSE geschieht nur über sichere FTP.

Datenübertragung über sichere FTP

Nur eingeschränkte Kunden mit einem aktiven Vertrag mit Technischem Support haben Zugang zu den HCSE-online Kundenressourcen durch das FTPS-Zugangsportale. Auf sämtliche Kundenressourcen für eingeschränkte Kunden muss unter Verwendung eines MicroStrategy Resource Center-Kontos zugegriffen werden. Support-Kontaktpersonen können ein FTPS-Zugangskonto für eingeschränkte Kunden anfordern, indem sie einen Fall beim Technischen Support von MicroStrategy eröffnen. Der Kunde wird MicroStrategy über jegliche zu kündigende Konten informieren. Sobald die FTPS-Kontenzugangsinformation erhalten wurde, können Kunden Dateien per FTPS an hcse.cloud.microstrategy.com über Port 21 unter Verwendung der vorgenannten Kontenzugangsdaten zusenden.

Abschnitt 8. Vorschriften für die Verarbeitung von personenbezogenen Daten

Die Vorschriften dieser Ziffer gelten nur in dem Falle, dass kein unterzeichneter Vertrag zwischen MicroStrategy und dem Kunden existiert, der den gleichen Gegenstand regelt.

8.1 Definitionen

Der Begriff „anwendbare Datenschutzgesetze“ umfasst alle anwendbaren Gesetze und Vorschriften, die für MicroStrategy, dessen Konzern sowie Dritte, die in Zusammenhang mit der Erbringung der Technischen Unterstützungsservices in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten und den Datenschutz ggf. beauftragt werden, gelten; der Begriff umfasst auch die Datenschutz-Grundverordnung (EU) 2016/679.

Die Begriffe „Datenverantwortlicher“, „Datenverarbeiter“, „betroffene Person“, „Aufsichtsbehörde“, „verarbeiten“, „Verarbeitung“ und „personenbezogene Daten“ sind gemäß den anwendbaren Datenschutzgesetzen auszulegen.

Der Begriff „Konzern des Kunden“ bezieht sich auf Sie und jegliche Tochtergesellschaft und jedes Tochter- und Holding-Unternehmen des Kunden.

Der Begriff „internationale Übermittlung“ bezieht sich auf eine Übermittlung von personenbezogenen Daten, die verarbeitet werden oder nach der Übermittlung verarbeitet werden sollen, von einem Land innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) (einschließlich des Vereinigten Königreichs nach seinem Austritt aus der Europäischen Union) in ein Land außerhalb des EWR (in seiner jeweils aktuellen Zusammensetzung).

Der Begriff „Unter-Auftragsverarbeiter“ bezieht sich auf jeden Dritten, der von MicroStrategy mit der Verarbeitung personenbezogener Daten beauftragt wird.

8.2 Datenverarbeitung

MicroStrategy verarbeitet als Datenverarbeiter die in der nachstehenden Tabelle aufgeführten personenbezogenen Daten in Zusammenhang mit den Technischen Unterstützungsservices, wie vom Kunden als dem Datenverantwortlichen angewiesen oder uns zur Verfügung gestellt (zusammen die „Kundendaten“) in Übereinstimmung mit dokumentierten Weisungen des Kunden. Der Kunde gestattet MicroStrategy im eigenen Namen und im Namen der anderen Mitglieder des Konzerns des Kunden, während der Laufzeit dieser Vereinbarung als Datenverarbeiter Kundendaten für die in der nachstehenden Tabelle genannten Zwecke zu verarbeiten.

Kundendaten in Zusammenhang mit Software Service

GEGENSTAND DER VERARBEITUNG	Erbringung von Leistungen an den Kunden im Zusammenhang mit der Lösung eines technischen Support-Falls.
DAUER DER VERARBEITUNG	Laufzeit des Vertrages, der die Technische Unterstützung regelt.
ART DER VERARBEITUNG	Speicherung, Sicherung, Wiederherstellung und Verarbeitung von Kundendaten in Zusammenhang mit einem technischen Support-Fall.
ZWECK DER VERARBEITUNG	Erbringung der Technischen Unterstützung.
TYPE OF PERSONAL DATA	Die Kundendaten, die in Zusammenhang mit der Behebung eines technischen Support-Falls hochgeladen oder übermittelt werden.
ART DER PERSONENBEZOGENEN DATEN	Mitarbeiter des Kunden oder Kunden des Kunden, potenzielle Kunden, Geschäftspartner und Anbieter sowie Mitarbeiter und Vertreter des Kunden.

Die Parteien vereinbaren, dass die Ziffer 8 dieser Vereinbarung („Datenverarbeitungsvereinbarung“ bzw. „DVV“) die vollständige und endgültige Weisung des Kunden an MicroStrategy bezüglich personenbezogener Daten darstellt. Etwaige weitere Weisungen, die den Umfang dieser DVV übersteigen, bedürfen einer vorherigen schriftlichen Vereinbarung zwischen MicroStrategy und dem Kunden; dies gilt auch für Vereinbarungen zu etwaigen zusätzlichen Gebühren, die der Kunde an MicroStrategy für die Ausführung derartiger Weisungen zu zahlen hat. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass seine Anweisungen allen Regeln und Vorschriften in Bezug auf Kundendaten entsprechen und dass die Verarbeitung von Kundendaten gemäß seinen Anweisungen nicht dazu führen wird, dass MicroStrategy gegen geltende Datenschutzgesetze verstößt. MicroStrategy wird keine Kundendaten verarbeiten, den Umfang dieser DVV übersteigen.

MicroStrategy wird:

- a. Kundendaten nur auf dokumentierte Weisung des Kunden hin verarbeiten (es sei denn, MicroStrategy und der jeweilige Unter-Auftragsverarbeiter (siehe Abschnitt 4 unten) sind gesetzlich zur Verarbeitung von Kundendaten verpflichtet; in diesem Fall wird MicroStrategy den Kunden vor der Verarbeitung über eine solche gesetzliche Verpflichtung informieren, sofern eine Benachrichtigung des Kunden gemäß den relevanten Gesetzen aus zwingenden Gründen des Allgemeininteresses nicht verboten ist);
- b. den Kunden unverzüglich schriftlich informieren, wenn die vom Kunden gegebenen Weisungen unserer Auffassung nach gegen die geltenden Datenschutzgesetze verstößt;

- c. sicherstellen, dass alle Personen, die zur Verarbeitung von Kundendaten befugt sind, die Bestimmungen der vorstehenden Ziffer 8.2a) einhalten; und
- d. alle Kundendaten nach dem Ende der Erbringung der Technischen Unterstützungsservices bezüglich der Verarbeitung nach Wahl des Kunden entweder löschen oder an den Kunden zurückgeben sowie alle etwaigen verbleibenden Kopien löschen. MicroStrategy ist berechtigt, Kundendaten zu behalten, die es gemäß einem anwendbaren Gesetz aufbewahren muss oder die für Versicherungs-, Buchhaltungs-, Steuerzwecke oder zwecks Dokumentation beibehalten werden müssen. Ziffer 8.3 gilt auch für Kundendaten, die von MicroStrategy beibehalten werden.

8.3 Vertraulichkeit

MicroStrategy wird keine Kundendaten Behörden oder anderen Dritten offenbaren, sofern dies nicht zur Einhaltung von Gesetzen oder einer gültigen und verbindlichen Anordnung einer Behörde oder eines Gerichtes erforderlich ist. Falls eine Behörde oder ein Gericht MicroStrategy zur Herausgabe von Kundendaten auffordert, wird MicroStrategy versuchen, zu bewirken, dass diese Aufforderung direkt an Sie herangetragen wird. Im Rahmen dieser Anstrengungen wird MicroStrategy der jeweiligen Behörde bzw. dem jeweiligen Gericht die allgemeinen Kontaktinformationen des Kunden übermitteln. Wird MicroStrategy von einer Behörde oder einem Gericht zur Offenlegung von Kundendaten aufgefordert, wird MicroStrategy den Kunden innerhalb einer angemessenen Frist darüber informieren, damit der Kunde Schutz- oder andere Abhilfemaßnahmen ergreifen kann, sofern dies MicroStrategy nicht von Rechts wegen untersagt ist. MicroStrategy verbietet seinen Mitarbeitern die unbefugte Verarbeitung von Kundendaten und erlegt seinen Mitarbeitern entsprechende vertragliche Pflichten auf, darunter Pflichten in Bezug auf Vertraulichkeit, Datenschutz und Datensicherheit.

8.4 Unter-Auftragsverarbeiter

Der Kunde gestattet hiermit MicroStrategy, die mit MicroStrategy verbundenen Unternehmen mit der Erbringung der Technischen Unterstützungsservices zu beauftragen. Darüber hinaus erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass MicroStrategy Unter-Auftragsverarbeiter mit der Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten gemäß der DVV oder zur Erbringung bestimmter Services im Auftrag des Kunden beauftragen kann. Auf der Website von MicroStrategy unter <https://community.microstrategy.com/s/article/GDPR-Technical-Support-Sub-Processors> und <https://community.microstrategy.com/s/article/GDPR-Consulting-Sub-Processors> list sind die Unter-Auftragsverarbeiter aufgelistet, die derzeit mit der Ausführung bestimmter Verarbeitungsaktivitäten betraut werden. Bevor MicroStrategy einen neuen Unter-Auftragsverarbeiter mit bestimmten Verarbeitungsaktivitäten im Auftrag des Kunden betraut, wird MicroStrategy die jeweils relevante Website aktualisieren. Erhebt der Kunde Einwände gegen den neuen Unter-Auftragsverarbeiter, wird MicroStrategy diesen neuen weiteren Auftragsverarbeiter nicht ohne die schriftliche Genehmigung des Kunden für die Ausführung bestimmter Verarbeitungsaktivitäten im Auftrag des Kunden heranziehen. Der Kunde erklärt sich hiermit mit der Beauftragung von Unter-Auftragsverarbeitern durch MicroStrategy wie in diesem Ziffer 8.4 beschrieben einverstanden. Mit Ausnahme der Bestimmungen in dieser Ziffer 8.4 und soweit nicht vom Kunden anderweitig genehmigt, wird MicroStrategy keinem Unter-Auftragsverarbeiter gestatten, bestimmte Verarbeitungsaktivitäten in Bezug auf den Kunden auszuführen. In dem Fall, dass MicroStrategy einen Unter-Auftragsverarbeiter benennt, wird MicroStrategy (i) den Zugriff des Unter-Auftragsverarbeiters auf die Kundendaten beschränken, die zur Erbringung der Services an den Kunden erforderlich sind, und dem Unter-Auftragsverarbeiter untersagen, zu irgendwelchen anderen Zwecken auf Kundendaten zuzugreifen; (ii) eine schriftliche Vereinbarung mit dem Unter-Auftragsverarbeiter abschließen und (iii) ihm Bestimmungen auferlegen, die mit den für MicroStrategy gemäß dieser DVV

geltenden Bestimmungen im Wesentlichen vergleichbar sind, soweit der Unter-Auftragsverarbeiter die gleichen Datenverarbeitungsleistungen wie MicroStrategy gemäß dieser DVV erbringt. MicroStrategy bleibt dem Kunden gegenüber für die Erfüllung der Pflichten des Unter-Auftragsverarbeiters verantwortlich.

8.5 Internationale Übermittlungen

Der Kunde bestätigt, dass MicroStrategy zur Erbringung der Technischen Unterstützungsservices internationale Übermittlungen von Kundendaten durchführen darf. Die angemessenen Schutzmaßnahmen, die MicroStrategy für Übermittlungen aus der EU in die USA ergriffen hat, sind die des EU-US Privacy Shield Framework. MicroStrategy Incorporated und MicroStrategy Services Corporation sind für die Einhaltung des EU-US Privacy Shield Framework gemäß den Vorgaben des US-amerikanischen Handelsministeriums bezüglich der Erfassung, Nutzung und Aufbewahrung von personenbezogenen Daten, die aus der EU in die USA übertragen werden, zertifiziert. Wenn MicroStrategy eine internationale Übermittlung durchführt, geschieht dies unter Anwendung des EU-US Privacy Shield Framework; dieses gilt für alle Übermittlungen zwischen EU-Unternehmen und US-Unternehmen von MicroStrategy und Dritten, die von MicroStrategy mit der Erbringung von Technischen Unterstützungsservices beauftragt werden. Jegliche Übermittlung aus den USA in Drittländer gilt als „Weiterer Übermittlung“ („onward transfer“) gemäß dem EU-US Privacy Shield Framework. Wenn MicroStrategy eine Weitere Übermittlung durchführt, wird es sicherstellen, dass mit dem jeweiligen Dritten ein Vertrag geschlossen wurde, der den Rechenschaftsanforderungen gemäß dem EU-US Privacy Shield Framework genügt.

In Bezug auf andere internationale Übermittlungen wird MicroStrategy nur dann Kundendaten übermitteln, wenn:

- a. angemessene Schutzvorkehrungen gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen getroffen wurden; in diesem Fall verpflichtet sich der Kunde jegliche Dokumente in Bezug auf diese internationale Weiterübermittlung ausfüllen (unter anderem die Standardvertragsklauseln), die MicroStrategy oder der relevante weitere Auftragsverarbeiter in zumutbarer Weise jeweils verlangt; oder
- b. MicroStrategy oder der jeweilige weitere Auftragsverarbeiter gesetzlich zu einer internationalen Übermittlung verpflichtet sind; in diesem Fall wird MicroStrategy den Kunden vor der internationalen Übermittlung über eine solche gesetzliche Verpflichtung informieren, sofern eine Benachrichtigung des Kunden gemäß den relevanten Gesetzen aus zwingenden Gründen des Allgemeininteresses nicht verboten ist); oder
- c. dies anderweitig gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen zulässig ist.

8.6 Sicherheit der Datenverarbeitung

MicroStrategy hat angemessene technische und organisatorische Maßnahmen eingeführt und erhält diese aufrecht; zu diesen gehören wie jeweils zutreffend:

- a. Sicherheit des MicroStrategy-Netzwerks;
- b. physische Sicherheit der Einrichtungen;
- c. Maßnahmen zur Kontrolle der Zugriffsrechte für Mitarbeiter und Auftragnehmer von MicroStrategy in Bezug auf das MicroStrategy-Netzwerk; und
- d. Verfahren für das regelmäßige Testen und Bewerten der Effektivität von technischen und organisatorischen Maßnahmen, die von MicroStrategy eingesetzt werden.

8.7 Benachrichtigung über Sicherheitsverstöße

MicroStrategy wird den Kunden, soweit gesetzlich zulässig, ohne schuldhaftes Zögern darüber informieren, wenn MicroStrategy von einer/einem versehentlichen oder unrechtmäßigen Zerstörung, Verlust, Modifizierung, unbefugten Nutzung oder unbefugtem Zugriff auf Kundendaten durch uns oder unsere(n) weiteren Auftragsverarbeiter („Sicherheitsvorfall“) Kenntnis nimmt. Soweit ein solcher Sicherheitsvorfall durch einen Verstoß gegen Anforderungen dieser DVV seitens MicroStrategy verursacht wird, wird MicroStrategy zumutbare Anstrengungen unternehmen, um die Ursache des Verstoßes zu ermitteln und zu beheben, unter anderem durch Schritte zur Minderung der Auswirkungen und der Schäden, die ggf. aus dem Sicherheitsverstoß resultieren.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass ein untauglicher Sicherheitsvorfall dieser Ziffer 8.7 nicht unterliegt. Ein „untauglicher Sicherheitsvorfall“ ist ein Vorfall, der nicht zu einem unbefugten Zugriff auf Kundendaten oder auf das Equipment oder die Einrichtungen von MicroStrategy oder dem weiteren Auftragsverarbeiter von MicroStrategy führt; dazu gehören beispielsweise Pings und andere Broadcast-Angriffe auf Firewalls oder Edge-Server, Port-Scans, unerfolgreiche Anmeldeversuche, Denial-of-Service-Attacken, Packet-Sniffing (oder andere unbefugte Zugriffe auf Traffic-Daten, die nicht in einem über Header hinausgehenden Zugriff resultieren), oder vergleichbare Vorfälle; und die Verpflichtung von MicroStrategy zur Meldung eines Sicherheitsvorfalls oder zur Reaktion auf einen Sicherheitsvorfall gemäß dieser Ziffer 8.7 gilt nicht als Anerkennung eines Versäumnisses oder der Verantwortung bezüglich des Sicherheitsvorfalls seitens MicroStrategy.

Benachrichtigungen zu Sicherheitsvorfällen werden ggf. über ein von MicroStrategy gewähltes Kommunikationsmittel erfolgen, z. B. über E-Mail. Es liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden, sicherzustellen, dass der Kunde MicroStrategy korrekte Kontaktinformationen übermittelt und für gesicherte Übermittlungswege sorgt.

Die von MicroStrategy bereitgestellten Informationen sollen dem Kunden dabei helfen, seinen Pflichten gemäß den jeweils geltenden Datenschutzgesetzen nachzukommen, was Datenschutzfolgenabschätzungen und vorherige Beratung betrifft.

8.8 Audit

MicroStrategy wird Audits gestatten und bei diesen mitwirken, z. B. Inspektionen, die vom Kunden oder einem vom Kunden beauftragten Prüfer durchgeführt werden; dabei gilt, dass der Kunde MicroStrategy mindestens 30 Tage vorher schriftlich über den Audit informieren muss, dass die Kosten jedes Audits vom Kunden zu tragen sind, dass ein Audit zu den Geschäftszeiten in den von MicroStrategy benannten Einrichtungen stattfinden muss und dass die Geschäftsabläufe von MicroStrategy so wenig wie möglich gestört werden dürfen; außerdem erhält der Kunde oder sein Prüfer dabei keinen Zugriff auf Daten, die nicht dem Kunden gehören. Jegliches Material, das im Rahmen solcher Audits offengelegt wird, sowie die daraus hervorgehenden Ergebnisse sind vom Kunden vertraulich zu behandeln. Audits sind nicht öfter als einmal in zwölf Monaten durchzuführen, und der Kunde darf kein Material kopieren oder aus den Räumlichkeiten, in denen der Audit stattfindet, entfernen.

Für den Fall, dass die Standardvertragsklauseln gemäß der Ziffer 8.5(a) Anwendung finden, erklärt sich der Kunde bereit, sein Audit- und Inspektionsrecht auszuüben, indem er MicroStrategy die Weisung erteilt, einen Audit wie in dieser Ziffer 8.8 beschrieben durchzuführen, und die Parteien vereinbaren, dass ungeachtet des Vorstehenden die Standardvertragsklauseln durch nichts geändert werden und dass sich nichts auf die der Aufsichtsbehörde oder den betroffenen Personen gemäß diesen Klauseln zustehenden Rechte auswirkt.

8.9 Eigenverantwortliche Bestimmung

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die dem Kunden von MicroStrategy jeweils zur Verfügung gestellten Informationen in Bezug auf Datensicherheit zu prüfen sowie eigenverantwortlich zu bestimmen, ob die Technischen Unterstützungsservices den Anforderungen und rechtlichen Pflichten des Kunden sowie den Pflichten des Kunden gemäß dieser DVV entsprechen.

8.10 Rechte von betroffenen Personen

MicroStrategy wird den Kunden bei folgenden Maßnahmen angemessen unterstützen:

- a. Einhaltung seiner Pflichten gemäß den anwendbaren Datenschutzgesetzen in Bezug auf die Sicherheit der Verarbeitung von Kundendaten;
- b. Bearbeitung der Anfragen von betroffenen Personen im Rahmen der Ausübung ihrer Rechte gemäß den anwendbaren Datenschutzgesetzen, einschließlich durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen, soweit dies möglich ist;
- c. Dokumentation von Sicherheitsvorfällen und Meldung von Sicherheitsvorfällen an die relevanten Aufsichtsbehörden und/oder betroffenen Personen;
- d. Durchführung von Datenschutzfolgeabschätzungen bei jeglichen Verarbeitungsvorgängen und entsprechende Beratung mit den Aufsichtsbehörden, betroffenen Personen und deren Vertretern; und
- e. Bereitstellung der Informationen an den Kunden, die zum Nachweis der Einhaltung der in dieser DVV dargelegten Pflichten erforderlich sind.

Abschnitt 9. Kontaktdaten für den Technischen Support

Support-Kontaktpersonen können den Technischen Support auf folgende Art kontaktieren:

Nordamerika

E-Mail: support@microstrategy.com
Web: <https://resource.microstrategy.com/Support/>
Fax: (703) 842-8709
Telefon: (703) 848-8700
Nachrichten: (703) 848-8709
Geschäftszeiten: 9.00 Uhr - 19.00 Uhr EST, Mo-Fr außer an Feiertagen

Europa, Mittlerer Osten und Afrika (EMEA)

E-Mail: eurosupp@microstrategy.com
Web: <https://resource.microstrategy.com/Support/>
Fax: +44 (0) 208 711 2525
Telefon: Belgien: +32 2792 0436
Frankreich: +33 17 099 4737
Deutschland: +49 22 16501 0609
Irland: +353 1436 0916
Italien: +39 023626 9668
Polen: +48 22 459 5252
Skandinavien & Finnland: +46 8505 20421
Spanien: +34 91788 9852
Die Niederlande: +31 20 794 8425
Vereinigtes Königreich: +44 (0) 208 080 2182
Internationale Händler: +44 (0) 208 080 2183
Vereinigtes Königreich, Irland und Portugal: 9.00 Uhr - 18.00 Uhr CET, Mo-Fr außer an Feiertagen
Festland Europa außer Portugal: 9.00 Uhr-18.00 Uhr CET, Mo-Fr außer an Feiertagen

Asien-Pazifik

E-Mail: apsupport@microstrategy.com
Web: <https://resource.microstrategy.com/Support/>
Fax: +86 571 8848 0977
Telefon: Asien-Pazifik (außer Australien, Japan und Korea): +86 571 8526 8067
Australien: +61 2 93336499
Japan: +81 3 3511 6740
Korea: +82 2 560 6565
Geschäftszeiten: Asien-Pazifik (außer Japan and Korea): 8.00 Uhr-18.00 Uhr, Mo-Fr (außer an Feiertagen)
Japan und Korea: 8.00 Uhr - 18.00 Uhr, Mo-Fr (außer an Feiertagen)

Lateinamerika

E-Mail: latamsupport@microstrategy.com
Web: <https://resource.microstrategy.com/Support/>
Fax: + 55 11 3044 4088
Telefon: Lateinamerika (außer Brasilien und Argentinien):
+54 11 5222 9360
Brasilien: +55 11 3054 1010
Argentinien: 0 800 444 MSTR-Geschäftszeiten: 9:00 – 18:00 Uhr (Sao Paulo), Mo-Fr außer an Feiertagen
Geschäftszeiten: 9:00 – 19:00 Uhr (Buenos Aires), Mo-Fr außer an Feiertagen

Wenn die Support-Kontaktperson den Technischen Support telefonisch während dieser Geschäftszeiten nicht erreichen kann, hat sie die Möglichkeit, eine E-Mail zu senden, einen Fall über das Online Case Logging Interface zu protokollieren oder eine detaillierte Voice-Mail zu hinterlassen. Der Technische Support begibt sich nur während der oben angezeigten normalen Geschäftszeiten auf aktive Fehlersuche, außer im Fall einer Priorisierung Stufe Eins und Zwei Produktionssystemfälle für Kunden mit einem Vertrag mit der Option eines Technischen Supports rund um die Uhr. Im Anhang finden Sie weitere Informationen zu den Rund-um-die-Uhr-Leistungen.

Support-Kontaktpersonen sollten das Support Center an dem Standort, wo die Produkte gekauft wurden, kontaktieren.

Manche Technische Support Center sind an bestimmten Feiertagen geschlossen. In Nordamerika sind dies viele US-Nationalfeiertage. In Europa, Asien-Pazifik und Lateinamerika handelt es sich um die nationalen Feiertage eines jeden Landes.

Abschnitt 10. Kontaktdaten für die Wartungsverlängerung

Das MicroStrategy Wartungsverlängerungs-Team kümmert sich um alle Fragen bezüglich der Verlängerung vorhandener Wartungsvereinbarungen mit MicroStrategy. Nehmen sie auf nachstehende Art und Weise mit dem Wartungsverlängerungs-Team Kontakt auf:

Nordamerika

E-Mail: MicroStrategyMaintenanceRenewal@microstrategy.com

Telefon: (703) 848-8700

Fax: (703) 842-8709

Lateinamerika

E-Mail: MicroStrategyMaintenanceRenewal@microstrategy.com

Europa, Mittlerer Osten und Afrika (EMEA)

Bitte kontaktieren Sie das Verkaufsbüro in Ihrem entsprechenden Land.

Sie können auch den EMEA Wartungsmanager unter +44 (0)208 396 0075 kontaktieren.

Anhang

Stufen Technischen Supports und Eigenschaften

MicroStrategy bietet vier Stufen des Technischen Supports für seine Kunden: Standard, Erweitert, Premium und Elite. Diese werden für ein besonderes, genau bestimmtes System angeboten.

Ein vorgesehenes System wird als sämtliche Projekte, die in einem einzigen Produktionsfall von MicroStrategy Metadaten enthalten sind, definiert.

Standard-Support

Live-Support während der Geschäftszeiten:

- Support-Kontaktpersonen haben Zugang zu Technikern des Technischen Supports während der normalen Geschäftszeiten, wie diese für ihre Region in den Kontaktdaten des Technischen Supports in diesem Dokument spezifiziert wurde.
- Seite des Technischen Supports: Support-Kontaktpersonen haben Zugang zur Seite des Technischen Supports (Online Case Logging Interface, Wissensbank, Diskussionsforen und Download-Seite) rund um die Uhr, einschließlich Feiertagen.
- Mehrfache Kontaktmethoden: Support-Kontaktpersonen können den Technischen Support telefonisch, per E-Mail, Fax und dem Online Case Logging Interface kontaktieren.

Features:

- Community und Wissensbank
- Portal/E-Mail und telefonischer Support
- Support-Kontaktpersonen: 2
- Software-Updates

Erweiterter Support

Der erweiterte Support bietet alle Vorteile des Standard-Supports, plus:

- Rund-um-die-Uhr-Support: Support-Kontaktpersonen haben rund um die Uhr Notfallzugang zu den Technikern des Technischen Supports, einschließlich Feiertage. Derzeit ist ein Support rund um die Uhr auf Englisch verfügbar, dabei in kritischen Fällen auch live.

Features:

- Rund um die Uhr telefonischer Support für P1 und P2 Probleme.
- Support-Kontaktpersonen: 4
- Software-Updates
- Community und Wissensbank
- Portal/E-Mail und telefonischer Support

Premium-Support

Der Premium-Support bietet sämtliche Vorteile des erweiterten Supports, wobei ein Technischer Account Manager zugewiesen wird.

Features:

- Wöchentliche Fallmanagementbesprechungen
- Technischer Account Manager
- Lokalisierter Support
- Rund um die Uhr telefonischer Support für P1 und P2 Probleme.
- Support-Kontaktpersonen: 6
- Software-Updates
- Community und Wissensbank
- Portal/E-Mail und telefonischer Support

Elite-Support

Der Elite-Support bietet sämtliche Vorteile des Premium-Supports sowie einen zugewiesenen Support-Ingenieur.

Features:

- Zugeordneter Support-Techniker
- Wöchentliche Fallmanagementbesprechungen
- Technischer Account Manager
- Lokalisierter Support
- Rund um die Uhr telefonischer Support für P1 und P2 Probleme.
- Support-Kontaktpersonen: 8
- Software-Updates
- Community und Wissensbank
- Portal/E-Mail und telefonischer Support

Vergleich der Angebote

	SUPPORT-ANGEBOTE VOR ORT			
	STANDARD Kunden-Support bei Bedarf	ERWEITERT Rund um die Uhr	PREMIER Support rund um die Uhr und zugewiesener Technischer Account Manager	ELITE Support rund um die Uhr, zugewiesener Technischer Account Manager, dedizierter Support-Ingenieur
Portal/E-Mail/telefonischer Support	●	●	●	●
Community und Wissensbank	●	●	●	●
Software-Updates	●	●	●	●
Support-Kontaktpersonen	2	4	6	8
Rund um die Uhr telefonischer Support für P1 und P2 Probleme. <small>(Wir bieten Ihnen telefonischen Support für alle anderen Probleme gemäß den Standardgeschäftszeiten des entsprechenden lokalisierten Support-Ortes.)</small>		●	●	●
Lokalisierter Support <small>(Wir bieten Ihnen einen Support von bis zu zwei Support Center-Standorten.)</small>			●	●
Technischer Account Manager			●	●
Wöchentliche Fallmanagementbesprechungen			●	●
Zugeordneter Support-Techniker				●
Besuche am Standort des Kunden				●