

# Zasady i procedury dotyczące pomocy technicznej

Wytyczne dotyczące kontaktu  
z pomocą techniczną MicroStrategy

# SPIS TREŚCI

<b>ZASADY I PROCEDURY DOTYCZĄCE POMOCY TECHNICZNEJ</b>	<b>1</b>	<b>Część 8. Wsparcie dla klientów ograniczonych</b>	<b>12</b>
<b>Część 1. Angażowanie zasobów dotyczących pomocy technicznej</b>	<b>1</b>	Zakładanie sprawy dotyczącej pomocy u klienta ograniczonego,	12
Współpracownicy ds. pomocy technicznej	1	Przesyłanie danych za pośrednictwem bezpiecznego serwera FTP	13
<b>Część 2. Internetowe zasoby dla klientów</b>	<b>2</b>	<b>Część 9. Warunki dotyczące przetwarzania danych osobowych</b>	<b>13</b>
Poziomy dostęp	2	Definicje	13
Internetowa społeczność MicroStrategy	3	Przetwarzanie danych	13
Witryna pobierania MicroStrategy	4	Poufność	14
Forum dyskusyjne MicroStrategy	4	Przetwarzanie wtórne	15
<b>Część 3. Sprawy dotyczące pomocy technicznej</b>	<b>4</b>	Międzynarodowe przekazywanie danych	15
Przed założeniem sprawy	4	Bezpieczeństwo przetwarzania danych	16
Zakładanie sprawy	5	Powiadomienie o naruszeniu bezpieczeństwa	16
Nadawanie priorytetu sprawom	5	Audyt	17
Identyfikacja problemu	7	Niezależna ocena	17
Problemy, które wymagają zmian w kodzie	7	Prawa Osób, których dane dotyczą	17
Przekazywanie danych działowi pomocy technicznej MicroStrategy	8	<b>Część 10. Pomoc techniczna – dane kontaktowe</b>	<b>18</b>
MicroStrategy Health Center	8	Ameryka Północna	18
<b>Część 4. Aktualizacje produktów</b>	<b>9</b>	Europa, Bliski Wschód i Afryka (EMEA)	18
Wersje platformy	9	Azja Pacyficzna	18
Wersje główne	9	Ameryka Łacińska	18
Poprawka	9	Wsparcie w chmurze	18
Łatki	9	<b>Część 11. Dane kontaktowe – odnawianie obsługi technicznej</b>	<b>19</b>
Wysyłanie prośby o łatkę	10	Ameryka Północna	19
Wygaśnięcie wsparcia i cykle produktów	10	Ameryka Łacińska	19
<b>Część 5. Inne zasady</b>	<b>10</b>	Europa, Bliski Wschód i Afryka (EMEA)	19
Odnawianie Usług pomocy technicznej	10	<b>Załącznik</b>	<b>20</b>
Klienci z zaległymi fakturami	10	A. Poziomy i cechy pomocy technicznej	20
<b>Część 6. Inne korzyści dla klienta</b>	<b>10</b>	B. Porównanie oferty	22
Program wsparcia dla przedsiębiorstw (Enterprise Support)	10		
<b>Część 7. Ograniczenie wsparcia</b>	<b>11</b>		
Usługi lokalne	11		
Wsparcie dostosowywania rozwiązania MicroStrategy	11		
Web i MicroStrategy Developer Kit	11		
Oprogramowanie innych firm	12		
Sprawy dotyczące zgodności	12		

## ZASADY I PROCEDURY DOTYCZĄCE POMOCY TECHNICZNEJ

Poniżej przedstawiono zasady i procedury określające ramy efektywnych i produktywnych relacji z klientami. Niniejsze zasady podlegają zmianom według uznania MicroStrategy. MicroStrategy opublikuje powiadomienie o istotnych zmianach w niniejszych zasadach i procedurach w witrynie internetowej MicroStrategy w momencie wejścia tych zmian w życie lub w czasie do tego zbliżonym.

MicroStrategy udostępni usługi pomocy technicznej klientom, w tym partnerom, i dystrybutorom, którzy kupują usługi w zakresie pomocy technicznej („Usługi pomocy technicznej” lub „pomoc techniczną”) dotyczące ogólnie dostępnych produktów w dziedzinie oprogramowania, na które MicroStrategy udostępni licencje („Produkty”). Usługi pomocy technicznej obejmują odpowiadanie na pytania przez telefon lub za pośrednictwem poczty telefonicznej w odniesieniu do działania oprogramowania, rozwiązywania problemów, wsparcia online i aktualizacji. Jedynie klienci posiadający aktywną subskrypcję Usług pomocy technicznej mogą te usługi otrzymać.

O ile w tym dokumencie nie określono inaczej, opisane poniżej Usługi pomocy technicznej stanowią ofertę w zakresie podstawowego wsparcia MicroStrategy. MicroStrategy oferuje również Usługi pomocy technicznej premium, które zdefiniowano w Załączniku do tego dokumentu. Niniejsze zasady mają zastosowanie jedynie do tych klientów, którzy posiadają lokalne oprogramowanie MicroStrategy. Standardowe Usługi pomocy technicznej obejmują, co następuje:

<b>NOWE WERSJE I AKTUALIZACJE OPROGRAMOWANIA</b>	Klienci mogą otrzymać dostęp do najnowszych wersji Produktów MicroStrategy i dokumentacji użytkownika
<b>WIELOKANAŁOWA KOMUNIKACJA</b>	Klienci mogą kontaktować się z działem wsparcia technicznego przez telefon, pocztę elektroniczną lub Internet
<b>WSPÓŁPRACOWNICY DS. POMOCY TECHNICZNEJ WYZNACZENI DLA DANEGO KLIENTA</b>	Współpracownicy ds. pomocy technicznej to osoby wyznaczone przez klienta, które są upoważnione do kontaktu z działem pomocy technicznej MicroStrategy
<b>INTERNETOWE ZASOBY DLA KLIENTÓW</b>	Całodobowy dostęp przez 7 dni w tygodniu do kompleksowej Bazy wiedzy, która obejmuje informacje techniczne i fora dyskusyjne

### Część 1. Angażowanie zasobów dotyczących pomocy technicznej

Aby zaangażować zasoby dotyczące Usług pomocy technicznej za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej lub pomocy online, należy mieć wyznaczonego współpracownika ds. pomocy technicznej (zdefiniowano poniżej). Jeśli osoba szukająca wsparcia nie jest współpracownikiem ds. pomocy technicznej, może uzyskać dostęp do internetowych zasobów dla klientów MicroStrategy, otrzymując konto internetowe. Konta można otrzymać od współpracowników ds. pomocy technicznej. Wszyscy nazwani użytkownicy Produktów będą mieli dostęp do strefy MicroStrategy Developer Zone.

#### Współpracownicy ds. pomocy technicznej

Pomoc techniczna MicroStrategy może pracować efektywniej z organizacją klienta, współpracując z regularną grupą osób do kontaktu, określonych jako „współpracownicy ds. pomocy technicznej”. Współpracownik ds. pomocy technicznej, posiadający przypisany adres e-mail i numer telefonu, to osoba wyznaczona przez klienta do kontaktowania się z personelem pomocy technicznej MicroStrategy. Jedynie współpracownicy ds. pomocy technicznej może kontaktować się z działem usług pomoc technicznej. Współpracownicy ds. pomocy technicznej będą utrzymywać własność technologiczną wszystkich problemów przekazanych do pomocy technicznej MicroStrategy. Będziemy angażować się

w całą komunikację związaną z problemami z tymi nazwanymi osobami. Stała liczba współpracowników ds. pomocy technicznej dla każdego poziomu pomocy technicznej może kontaktować się z działem pomocy technicznej MicroStrategy. Klienci mogą żądać zmiany współpracowników ds. pomocy technicznej sześć razy w roku. Klient ma obowiązek poinformować dział pomocy technicznej MicroStrategy, kiedy chce zmienić współpracownika ds. pomocy technicznej. Następnie prześlemy wszystkie istniejące sprawy związane z pomocą techniczną do nowego współpracownika ds. pomocy technicznej. W przeciwnym razie możemy zamknąć każdą otwartą lub zgłoszoną sprawę na każdy kontakt, która zostaje usunięta po działaniu współpracownika ds. pomocy technicznej. Należy pamiętać, że nowo wyznaczeni współpracownicy ds. pomocy technicznej zostaną automatycznie zarejestrowani, co umożliwi otrzymywanie ważnych powiadomień o pomocy technicznej za pośrednictwem poczty e-mail. W końcu współpracowników ds. pomocy technicznej zachęca się do korzystania z samoobsługowej witryny wsparcia w celu aktualizowania i sprawdzania stanu ich spraw.

Podczas określania lub rozwiązywania problemów pracownicy działu pomocy technicznej MicroStrategy mogą przedstawiać zalecenia dotyczące wymogu posiadania uprawnień administracyjnych do projektów MicroStrategy albo zakładać, że współpracownicy ds. pomocy technicznej mają przypisany poziom bezpieczeństwa zezwalający na pełną obsługę projektów MicroStrategy oraz że udzielono im dostępu do potencjalnie wrażliwych danych projektu, takich jak definicje filtrów zabezpieczeń. Wprawdzie nie jest to wymagane, ale zaleca się, aby klienci wyznaczyli na współpracowników ds. pomocy technicznej te osoby, które mają uprawnienia administratorów projektów MicroStrategy. Dzięki temu uniknie się konfliktów zabezpieczeń oraz skróci się czas potrzebny na rozwiązanie problemu.

## Część 2. Internetowe zasoby dla klientów

Wszystkie internetowe zasoby dla klientów są dostępne przez 24 godziny, 7 dni w tygodniu dla klientów, którzy posiadają aktywną subskrypcję usług w zakresie pomocy technicznej. Zasoby te obejmują MicroStrategy Community oraz Download Site (Witryna pobierania). Klientów zachęca się do korzystania z tych zasobów w celu sprawdzania problemów występujących w systemie MicroStrategy, zanim założą sprawę. Aby uzyskać dostęp do internetowych zasobów, klienci muszą utworzyć konto pod adresem <https://community.microstrategy.com/>. Dostęp do tych zasobów można uzyskać, korzystając z większości przeglądarek. Klient powinien powiadomić MicroStrategy, jeśli jakiegokolwiek konta mają zostać zamknięte.

### Poziomy dostęp

Następująca tabela przedstawia, kto ma dostęp do których internetowych zasobów klienta:

ZASOBY	WSPÓŁPRACOWNIK DS. POMOCY TECHNICZNEJ	INNI NAZWANI UŻYTKOWNICY
Internetowe zakładanie sprawy	●	
Baza wiedzy	●	●
MicroStrategy Developer	●	●
Witryna pobierania	●	Zgodnie z żądaniem
Forum dyskusyjne	●	●

### Internetowa społeczność MicroStrategy

**MicroStrategy Community** to centralne miejsce umożliwiające zakładanie spraw i sprawdzanie ich statusów, zapewniające dostęp do dokumentacji, pozwalające na przesyłanie pomysłów dotyczących produktów i przeszukiwanie **bazy wiedzy MicroStrategy**

Elementy strony pomocy technicznej:

- interfejs do zakładania spraw online
- Baza wiedzy
- strefa dla deweloperów  
MicroStrategy Developer Zone
- dokumentacja produktów
- „mój folder”
- miejsce do wymiany pomysłów

Ponieważ strona ta identyfikuje użytkowników przez login, każdy klient ma spersonalizowane dane. Bezpieczeństwo danych klientów jest dla nas bardzo ważne, dlatego przykładamy największą wagę do tego, aby żaden klient nie mógł uzyskać dostępu do danych innego klienta.

#### Interfejs MicroStrategy do zakładania spraw online

**Interfejs do zakładania spraw online** (ang. OCLI) to mechanizm pozwalający współpracownikom ds. pomocy technicznej zakładać nowe sprawy przeznaczone do rozwiązania przez dział pomocy technicznej, a także sprawdzać status spraw już istniejących.

#### Baza wiedzy MicroStrategy

Baza wiedzy MicroStrategy to repozytorium zawierające dokumentację techniczną zapewniającą przez całą dobę, siedem dni w tygodniu, samoobsługową pomoc techniczną online.

Elementy strony pomocy technicznej:

- dokumenty służące do rozwiązywania problemów,
- instrukcje użytkowania,
- opisy znanych problemów,
- oficjalna dokumentacja,
- często zadawane pytania (FAQ),
- najnowsze informacje o wersjach – plik Readme, informacje o wersjach
- strefa dla deweloperów  
MicroStrategy Developer Zone

**Strefa dla deweloperów MicroStrategy Developer Zone** (MSDZ) pozwala nazwanym użytkownikom uzyskać aktualne wersje biblioteki MicroStrategy Developer Library (MSDL). Biblioteka MSDL opisuje architekturę i modele obiektów oraz zawiera przykłady kodów pomocne przy budowaniu niestandardowego rozwiązania.

#### Dokumentacja produktów

Dokumentacja produktów zawarta w witrynie pomocy technicznej jest tą samą dokumentacją, którą dołącza się do produktów MicroStrategy. Można pobrać ją z witryny pomocy technicznej w formacie PDF. Jest ona również grupowana według wersji oraz języka.

#### Mój folder

Jeśli w tym dokumencie nie określono inaczej, jest to folder, w którym osoby kontaktowe klienta mogą przesyłać informacje o firmie. Każdy klient ma swój folder. Foldery te są prywatne, a dostęp do nich mogą uzyskać jedynie określone pracownicy MicroStrategy, tacy jak inżynierowie zajmujący się pomocą techniczną, konsultanci itp., a także określone osoby kontaktowe każdego klienta. Pliki starsze niż dwa tygodnie są automatycznie usuwane z tego folderu. Do Mojego folderu można uzyskać bezpośredni dostęp [tutaj](#).

#### Miejsce do wymiany pomysłów (Idea Exchange)

Miejsce o wymiany pomysłów – **Idea Exchange** pozwala klientom na sugerowanie poprawek lub nowych funkcji dla platformy MicroStrategy. Tablicę monitoruje zespół ds. zarządzania produktem i stanowi ona główne źródło opinii klientów uwzględniane przy planowaniu rozwoju produktów. Wszystkie pomysły tam przesłane są wyłączną własnością MicroStrategy.

### Witryna pobierania MicroStrategy

Witryna pobierania MicroStrategy to internetowe repozytorium dla wszystkich produktów MicroStrategy. Można uzyskać do niej dostęp poprzez sekcję „Powiązane witryny” (Related Websites) w witrynie pomocy technicznej lub [klikając tutaj](#). Osoby kontaktowe klientów z dostępem do witryny mogą wybrać jedną z poniższych sekcji do uzyskania dostępu do pożądaných informacji:

- **Strona główna:** sekcja ta zawiera bezpośrednie łącza do pobierania najnowszych produktów MicroStrategy, a także wyszukiwarę, która pozwala uzyskać dostęp do starszych wersji, do których klient ma dostęp.
- **Kompilacje testowe:** sekcja ta będzie dostępna jedynie wtedy, kiedy dostępna będzie kompilacja testowa nadchodzącej poprawki i będzie widoczna jedynie dla klientów, którzy założyli sprawę u pomocy technicznej, która została naprawiona w danej wersji kompilacji testowej.
- **Klucze licencyjne:** ta sekcja będzie dostępna jedynie dla współpracowników ds. pomocy technicznej i będzie umożliwiać pobranie kluczy licencyjnych Produktów dla aktualizacji Produktów online.
- **Klucze ESRI Map:** ta sekcja będzie dostępna jedynie dla współpracowników ds. pomocy technicznej i będzie umożliwiać pobranie kluczy do rozwiązania ESRI Map. Więcej informacji na temat tych kluczy można znaleźć w dokumentacji produktu.

### Forum dyskusyjne MicroStrategy

Forum dyskusyjne MicroStrategy to witryna internetowa, gdzie użytkownicy mogą uczestniczyć w otwartych dyskusjach, dzielić się doświadczeniami związanymi z wdrażaniem produktów oraz wymieniać informacje o najlepszych praktykach i wskazówki dotyczące rozwiązywania problemów. Użytkownicy mogą zadawać społeczności pytania lub dzielić się wiedzą techniczną, odpowiadając na wiadomości opublikowane przez innych użytkowników.

## Część 3. Sprawy dotyczące pomocy technicznej

Kiedy klient ma problem, którego nie może rozwiązać samodzielnie ani przy pomocy zapewnionych zasobów samoobsługowych, współpracownik klienta ds. pomocy technicznej może skontaktować się z działem pomocy technicznej MicroStrategy, aby założyć sprawę dotyczącą problemu. Dane kontaktowe działu pomocy technicznej MicroStrategy znajdują się w sekcji „Dane kontaktowe działu pomocy technicznej” w tym dokumencie.

### Przed założeniem sprawy

Przed założeniem sprawy u pomocy technicznej MicroStrategy współpracownik ds. pomocy technicznej powinien wykonać następujące czynności:

1. upewnić się, że problem dotyczy oprogramowania MicroStrategy, a nie oprogramowania innej firmy;
2. upewnić się, że system korzysta z bieżącej wspieranej wersji oprogramowania MicroStrategy;
3. spróbować ponownie wywołać problem, aby sprawdzić, czy nadal występuje;
4. ograniczyć złożoność systemu lub definicji obiektu projektu, aby odseparować przyczynę problemu;
5. sprawdzić, czy problem występuje na komputerze lokalnym, czy na wielu komputerach pracujących w środowisku klienta;
6. przeszukać [bazę wiedzy MicroStrategy](#) pod kątem informacji dotyczących problemu.

Współpracownik ds. pomocy technicznej może również chcieć przedstawić problem innym użytkownikom, zadając pytanie na forum dyskusyjnym MicroStrategy.

### Zakładanie sprawy

Aby założyć sprawę, współpracownicy ds. pomocy technicznej mogą skontaktować się z działem pomocy technicznej MicroStrategy za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonu lub poprzez interfejs do zakładania spraw online. Jedynie współpracownicy ds. pomocy technicznej mogą zakładać sprawy u działu pomocy technicznej MicroStrategy. Po założeniu sprawy współpracownik ds. pomocy technicznej otrzyma numer identyfikacyjny sprawy, który będzie przydatny podczas przyszłych kontaktów z działem pomocy technicznej. Podczas zakładania nowej sprawy współpracownik ds. pomocy technicznej powinien być przygotowany na podanie poniższych informacji:

- imię i nazwisko,
- firma oraz lokalizacja klienta (jeśli inna niż zgłaszającego);
- dane kontaktowe (numer telefonu i adres e-mail);
- szczegóły dotyczące sprawy;
- informacje na temat konfiguracji, w tym produkt(y) oprogramowania MicroStrategy, wersja(-e) oraz DSI, w którym zainstalowane są produkty;
- pełen opis sprawy zawierający objawy problemu, komunikat(y) o błędzie, dotychczas podjęte kroki do rozwiązania problemu;
- plik dziennika lub inne pomocne dane;
- wpływ na system klienta.

Podając informacje opisane w tej części, współpracownik ds. pomocy technicznej wyraża zgodę na użycie tych informacji przez MicroStrategy w związku z rozwiązaniem sprawy dotyczącej pomocy technicznej.

#### Wpływ na system klienta.

Aby zrozumieć wpływ problemu klienta, może potrzebna być pomoc w opracowaniu sprawy biznesowej dla danego problemu. Sprawa biznesowa opisuje efekt problemu na środowisko klienta z perspektywy innej niż techniczna.

Dzięki niej inżynierowie MicroStrategy zajmujący się pomocą techniczną mogą zrozumieć, w jaki sposób sprawa utrudnia klientowi wdrożenie skutecznego rozwiązania MicroStrategy.

- Skutki ekonomiczne i finansowe problemu
- Zakres wpływu problemu na raporty, użytkowników, projekty, serwery, usługi itp.
- Widoczność na poziomie wykonawczym
- Potencjalny wpływ na kluczowe daty wdrożenia

#### Eskalacja sprawy

Jeśli priorytet sprawy uległ zmianie lub nie spełniono oczekiwań w zakresie pomocy, współpracownik ds. pomocy technicznej może dokonać eskalacji sprawy za pośrednictwem telefonu (co jest zalecane) lub poprzez interfejs do zakładania spraw online. Przepisany właściciel sprawy będzie współpracował z klientem w celu zrozumienia obaw i wpływu sprawy na jego biznes. Jeśli jest to konieczne, zaangażuje również członka zespołu MicroStrategy ds. zarządzania pomocą w celu zagwarantowania dopasowania działania i ustalenia właściwych zasobów do przypisania.

### Nadawanie priorytetu sprawom

MicroStrategy przypisuje sprawom poziomy priorytetu, by umożliwić działowi pomocy technicznej zmaksymalizowanie poziomów usług dla każdego klienta. W zależności od potrzeb technicznych i biznesowych MicroStrategy współpracuje ze współpracownikiem ds. pomocy technicznej w celu ustalenia właściwego poziomu priorytetu dla każdej sprawy.

MicroStrategy rozumie, że priorytety techniczne i biznesowe klienta mogą zmieniać się z upływem czasu. Jeśli współpracownik ds. pomocy technicznej uważa, że należy zmienić priorytet sprawy, inżynier zajmujący się pomocą techniczną może nadać sprawie nowy priorytet. MicroStrategy zastrzega sobie prawo do:

- ostatecznego ustalenia poziomu priorytetu sprawy;
- zmniejszenia priorytetu sprawy i powiadomienia o tym współpracownika ds. pomocy technicznej, jeśli współpracownik nie przekaze działowi pomocy technicznej MicroStrategy informacji we właściwym czasie.

MicroStrategy dołoży uzasadnionych ekonomicznie starań, by postępować zgodnie z następującymi wytycznymi podczas rozwiązywania problemów:

POZIOM ZNACZENIA	DEFINICJA	PRZYKŁADY POZIOMU ZNACZENIA	POCZĄTKOWY CZAS ODPOWIEDZI	AKTUALIZACJE STATUSU
1	System produkcyjny nie działa	Serwer produkcyjny Production MicroStrategy Intelligence Server jest niedostępny	< 2 godziny	Wraz ze zmianą statusu lub codziennie
2	Funkcja systemu produkcyjnego jest poważnie uszkodzona. Rozwój systemu został wstrzymany, a sytuacja poważnie wpływa na zdolność klienta do kontynuowania działań.	Raporty nie są zapisywane w pamięci podręcznej systemu produkcyjnego	< 2 godziny	Wraz ze zmianą statusu lub codziennie
3	System rozwoju lub system produkcji funkcyjnej nie działa prawidłowo. Możliwe jest kontynuowanie produkcji/rozwoju.	Raporty promptowane nie działają w systemie rozwoju.	< 4 godziny	Wraz ze zmianą statusu lub co 3 godziny
4	Klient ma pytanie dotyczące użycia, wady, poprawy, konfiguracji bądź konfliktu oprogramowania, które wpływa na system, ale nie krytycznie	W jaki sposób synchronizowana jest pamięć podręczna raportów z listą historii?	< 6 godzin	Wraz ze zmianą statusu lub co 3 godziny

Sprawy klientów pomocy technicznej premium mają pierwszeństwo przed sprawami klientów pomocy technicznej standardowej o tym samym priorytecie. Dodatkowe informacje o każdym poziomie pomocy znajdują się w Załączniku do tego dokumentu.

#### Zaangażowanie klienta w odpowiedź na sprawę

Klienci zakładający sprawy o pierwszym i drugim poziomie priorytetu muszą być dostępni do współpracy w pełnym zakresie przez cały proces rozwiązywania problemu z działem pomocy technicznej MicroStrategy w celu rozwiązania problemu. Klient musi wykazać chęć do zaangażowania poziomu personelu potrzebnego do skutecznego rozwiązania problemu i musi być dostępny do pomocy działowi pomocy technicznej MicroStrategy przy zadaniach takich jak testowanie, wysyłanie odpowiednich informacji, stosowanie sugestii itp. **Rozwiązanie może być opóźnione, jeśli informacje nie zostały przekazane we właściwym czasie.**

#### Tymczasowy kod oprogramowania

Każdorazowo MicroStrategy może przekazać klientowi kod oprogramowania, który nie jest ogólnie dostępny dla wszystkich licencjobiorców MicroStrategy („Kod tymczasowy”). Kod tymczasowy obejmuje każdy program oprogramowania, algorytm, kod, procedurę, skrypt, kompilację (build) testową, poprawki lub dokumentację, które MicroStrategy przekazuje



klientowi wyraźnie oznaczone jako Kod tymczasowy. Kod tymczasowy nie obejmuje Produktów, certyfikowanych poprawek usterek lub kolejnych wersji Produktów, które są ogólnie udostępniane przez pomoc techniczną lub podlegają oddzielnym licencjom. Kod tymczasowy przekazywany jest bezpłatnie.

MicroStrategy udziela klientowi niewyłącznej, czasowej licencji na wykorzystanie Kodu tymczasowego jedynie we wsparciu i w połączeniu korzystania z produktów i zgodnie z warunkami umowy licencyjnej obejmującej produkty. Prawo do korzystania z Kodu tymczasowego wygasa wraz z wygaśnięciem umowy licencyjnej.

Kod tymczasowy ma charakter eksperymentalny, może zawierać błędy i może nie działać zgodnie z przeznaczeniem. Usługi pomocy technicznej mogą być niedostępne przy instalacji i użyciu Kodu tymczasowego. Inżynierowie MicroStrategy zajmujący się pomocą techniczną podejmą jednak uzasadnione ekonomicznie wysiłki, aby odpowiedzieć na pytania, które klient może mieć w odniesieniu do Kodu tymczasowego.

Kod tymczasowy przekazywany jest „w stanie, w jakim jest” bez żadnej gwarancji żadnego rodzaju, w tym gwarancji przydatności handlowej lub przydatności do danego celu.

MicroStrategy nie ponosi odpowiedzialności wobec klienta za żadne szkody żadnego rodzaju (w tym utratę przychodów lub użytkowania), z tytułu odpowiedzialności umownej bądź deliktowej, wynikające z zastosowania przez klienta Kodu tymczasowego, nawet jeśli firma MicroStrategy została poinformowana o możliwości wystąpienia takich szkód.

### Identyfikacja problemu

Po zidentyfikowaniu problemu dział pomocy technicznej MicroStrategy może zapewnić klientom jeden z następujących elementów jako rozwiązanie problemu:

- **Działania alternatywne.** Działania alternatywne, które można podjąć, żeby zrealizować zadania i które rozwiążą ograniczenia oprogramowania. Przedstawione powyżej wytyczne dotyczące czasu odpowiedzi na sprawę opierają się na aktywnej współpracy klienta w celu zastosowania sugestii działu pomocy technicznej MicroStrategy, w tym działań alternatywnych.
- **Zmiany konfiguracji.** Zmiana ustawień środowiska MicroStrategy klienta w celu rozwiązania problemu. Zmiany mogą odnosić się do oprogramowania MicroStrategy bądź dowolnych podstawowych technologii lub systemów.
- **Łatki.** Zastosowanie istniejących łatek dla oprogramowania MicroStrategy, które dotyczą krytycznego problemu.
- **Poprawki.** Niewielkie aktualizacje oprogramowania MicroStrategy, które dotyczą problemu.
- **Nowsza wersja.** Aktualizacje oprogramowania MicroStrategy, które dotyczą problemu. 3.5. Problemy, które wymagają zmian w kodzie

Niekiedy błędy w oprogramowaniu innej firmy mogą ograniczać działanie oprogramowania MicroStrategy. W takich przypadkach dział pomocy technicznej spróbuje zidentyfikować wadliwy komponent, dzięki czemu klient będzie mógł zwrócić się do dostawcy zewnętrznego o naprawę błędu. Więcej szczegółów można znaleźć w części poświęconej oprogramowaniu innych firm.

### Problemy, które wymagają zmian w kodzie

Jeśli rozwiązanie sprawy wymaga zmiany kody, status sprawy dotyczącej pomocy technicznej zostaje zmieniony z „Otwartego” (Open) na „Rozwój” (Development). Oznacza to, że dział pomocy technicznej zgłosił problem do zespołu zajmującego się rozwojem oprogramowania.

Współpracownicy ds. pomocy technicznej mogą w dowolnym momencie uzyskać informację na temat statusu dla swoich spraw oznaczonych jako „Rozwój”, kontaktując się z działem pomocy technicznej MicroStrategy i podając numer sprawy.

### **Przekazywanie danych działowi pomocy technicznej MicroStrategy**

W trakcie rozwiązywania i badania problemów może być konieczne przekazanie personelowi pomocy technicznej MicroStrategy danych dotyczących systemów klienta (diagnostyki, kopii metadanych, zestawów wyników itp.). Dla wygody klientów, z wyjątkiem sytuacji innych niż określone w tym dokumencie, MicroStrategy zapewnia różne metody przesyłania tych danych, w tym, między innymi, za pośrednictwem poczty elektronicznej, witryny pomocy technicznej oraz witryny pobierania MicroStrategy.

O ile klient nie jest klientem ograniczonym (zgodnie z poniższą definicją), nie będzie przysyłał MicroStrategy ani przekazywał do żadnych zasobów związanych z pomocą techniczną żadnych danych ani informacji, które podlegają regulacji Obowiązującego prawa o ochronie danych („Dane chronione”), w tym, między innymi, danych osobowych, chronionych informacji o zdrowiu i informacji umożliwiających zidentyfikowanie danej osoby (definicje tych terminów znajdują się w Obowiązującym prawie o ochronie danych), z wyjątkiem Danych chronionych odnoszących się do osób kontaktowych. „Obowiązujące prawo o ochronie danych” oznacza całe obowiązujące międzynarodowo, federalne, stanowe, regionalne i lokalne przepisy prawa, zasady, regulacje, dyrektywy i inne rządowe wymogi będące obecnie w mocy, a także kiedy wejdą one w życie, odnoszące się w dowolny sposób do prywatności, poufności lub bezpieczeństwa Danych chronionych, w tym, między innymi, dyrektywy Unii Europejskiej, które regulują ochronę danych osobowych i wszystkie obowiązujące standardy branżowe dotyczące prywatności, ochrony danych, poufności lub bezpieczeństwa informacji. W sytuacji, kiedy takie dane przesyłane są do MicroStrategy, MicroStrategy nie ponosi odpowiedzialności wobec klienta za żadne szkody żadnego rodzaju (w tym utratę przychodów lub użytkownika), z tytułu odpowiedzialności umownej bądź deliktowej, odnoszące się do takiego przesyłania, nawet jeśli firma MicroStrategy została poinformowana o możliwości wystąpienia takich szkód.

Z Częścią 7 tego dokumentu należy zapoznać się, jeśli odbiorca dokumentu jest (a) klientem, który udostępnia elektroniczne chronione informacje zdrowotne i którego obowiązuje aktywna Umowa o partnerstwie biznesowym z MicroStrategy; (b) klientem, którego umowa regulująca zawarta z MicroStrategy zawiera zobowiązania i ograniczenia odnoszące się do danych osobowych, które wymagają, by firma MicroStrategy świadczyła Usługi pomocy technicznej zgodnie z Częścią 7; bądź (c) klientem, który przekazał MicroStrategy formalne pisemne zawiadomienie, że chce, aby firma MicroStrategy świadczyła Usługi pomocy technicznej zgodnie z Częścią 7 (dalej każdy zwany „Klientem ograniczonym”).

### **MicroStrategy Health Center**

MicroStrategy Health Center pozwala użytkownikom zapobiegać problemom w systemie MicroStrategy Health Center, diagnozować je i naprawiać. Centrum wykrywa znane problemy i zapewnia natychmiastowe rozwiązanie dla większości z nich.

Rozwiązanie Health Center może wysłać wiadomość e-mail do administratora systemu, jeśli napotka problem w systemie. W przypadkach, kiedy Health Center nie może niezwłocznie naprawić problemu, umożliwia użytkownikom zebrać odpowiednie informacje o systemie, takie jak pliki dziennika, w pakiet diagnostyczny i przesłać ten pakiet do działu pomocy technicznej MicroStrategy w celu sprawdzenia i rozwiązania problemu.

- MicroStrategy Health Center może działać jedynie na wersji MicroStrategy 9.0.1 lub późniejszych.
- Aby skonfigurować MicroStrategy Health Center, należy zapoznać się z poniższą notatką techniczną: TN32554 – jak skonfigurować MicroStrategy Health Center System.

- Aby dowiedzieć się, jakie częste zadania można przeprowadzić, należy zapoznać się z poniższą notatką techniczną: TN32552 – jak skonfigurować konsolę MicroStrategy Health Center.
- Aby uzyskać listę bieżących kontroli systemu MicroStrategy Health Center, należy zapoznać się z poniższą notatką techniczną: TN32551 – lista kontroli systemu dla MicroStrategy Health Center.
- MicroStrategy Health Center nieustannie poszerza funkcjonalność Health Center, rozwijając nowe kontrole systemu i elementy gromadzące informacje oraz naprawiając już istniejące.
- Aby zapewnić aktualny stan systemu Health Center, należy zapoznać się z poniższą notatką techniczną: TN32553 – jak aktualizować Health Center System.

## Część 4. Aktualizacje produktów

MicroStrategy zapewnia klientom poniższe łączne rodzaje wersji jako aktualizacje. „Aktualizacja” to kolejna ogólnie dostępna komercyjna wersja produktu zapewniona w ramach aktywnej subskrypcji Usługi pomocy technicznej. Aktualizacje nie obejmują nowych produktów, które MicroStrategy wprowadza na rynek oddzielnie.

### Wersje platformy

Wersje platformy będą wersją oznaczoną jako „wersja platformy”. Oczekujemy, że Wersje platformy zostaną powszechnie zaadaptowane u większości klientów. Chociaż nie przewidujemy dodawania nowych funkcji do Wersji platformy, łatki i poprawki będą wydawane przez trzy lata po oznaczeniu. Oczekujemy, że wersje platformy będą ogólnie dostępne co około 18 miesięcy.

### Wersje główne

Planujemy udostępniać wersje główne co trzy miesiące. Będą one obejmować wszystkie nowe funkcje i funkcjonalności z poprzednich wersji. Wersje te przeznaczone są dla klientów, którzy chcą aktualizować rozwiązania częściej w celu uzyskania najnowszych funkcji i funkcjonalności. Będą one również używane do poprawy istniejących funkcji i naprawy błędów. Będą łączyć wszystkie odpowiednie poprawy błędów utworzone we wcześniejszych wersjach, poprawkach i łatkach. Wersje główne będą wspierane przez 6 miesięcy po ich wypuszczeniu.

### Poprawka

Poprawki zapewniają poprawę najbardziej krytycznych błędów. Łączą one wszystkie odpowiednie poprawy błędów utworzone we wcześniejszych poprawkach i łatkach. Poprawki będą wprowadzane według potrzeb, jedynie na wersjach platformy.

### Łatki

Łatki odpowiadają za poprawę krytycznych wad, które wpływają na systemy produkcyjne. Mają za zadanie zapewnić jedną poprawę dla pojedynczej konfiguracji, więc nie można przesyłać ich do wielu konfiguracji/systemów. Łatki pojawiają się w razie potrzeb i dotyczą problemów związanych z wersjami platformy i tylko problemów o pierwszym priorytecie w przypadku głównych wersji.

**Wysyłanie prośby o łatkę**

Klienci mogą w dowolnym momencie poprosić o nową łatkę dla krytycznego problemu. Łatki zostaną jednak udostępnione według uznania MicroStrategy na podstawie złożoności technologicznej, wymogów biznesowych klienta i harmonogramów. Po wyrażeniu zgody przez MicroStrategy na utworzenie łatki, zostaje ona wprowadzona do kolejki wraz z innymi zaplanowanymi wersjami. Często okres oczekiwania wymagany dla łatki jest dłuższy niż okres oczekiwania obejmujący poprawę w zaplanowanej już poprawce. Po poprawieniu błędu w wersji platformy każdy klient, który napotka błąd w starszej wersji, powinien zaktualizować daną wersję platformy, zamiast prosić o łatkę.

**Wygaśnięcie wsparcia i cykle produktów**

MicroStrategy wspiera wersje platformy przez trzy lata od wydania. Główne wersje będą wspierane przez pół roku od wydania. Kiedy wersja wygasa, wszystkie jej powiązane poprawki i łatki również wygasną.

Usługi pomocy technicznej są dostępne jedynie dla aktywnych produktów według Harmonogramu wygasania wspierania produktów opublikowanego w witrynie firmowej MicroStrategy.

---

**Część 5. Inne zasady**

Dział pomocy technicznej MicroStrategy przedstawił następujące zasady dotyczące odnowy Usług pomocy technicznej i klientów z zaległymi fakturami.

**Odnawianie Usług pomocy technicznej**

Klienci nie mogą odnawiać Usług pomocy technicznej w podzbiórce licencjonowanych produktów MicroStrategy. Kiedy należy zapłacić za Usługi pomocy technicznej, klient ma możliwość odnowienia wszystkich licencjonowanych produktów lub pozwolenia, aby Usługi pomocy technicznej dla wszystkich tych licencjonowanych produktów wygasły.

**Klienci z zaległymi fakturami**

Usługi pomocy technicznej mogą zostać przerwane w przypadku klientów, którzy posiadają zaległe faktury. W momencie otrzymania płatności za odpowiednie faktury MicroStrategy przywróci Usługi pomocy technicznej.

---

**Część 6. Inne korzyści dla klienta**

Oprócz usług oferowanych przez dział pomocy technicznej klienci mogą kwalifikować się do otrzymania dodatkowych korzyści dzięki innym programom usług MicroStrategy.

**Program wsparcia dla przedsiębiorstw (Enterprise Support)**

Klienci MicroStrategy, którzy posiadają aktywną subskrypcję na Usługi pomocy technicznej, mogą kwalifikować się do uczestnictwa w programie wsparcia dla przedsiębiorstw (Enterprise Support) MicroStrategy. Program ten ma na celu przyspieszenie i zwiększenie wartości platformy oprogramowania MicroStrategy dla kwalifikujących się klientów poprzez zapewnienie usług uzupełniających, bez dodatkowych opłat, w ramach subskrypcji klienta na Usługi pomocy technicznej. Te usługi uzupełniające mogą obejmować usługi oceny (np. analizę bieżącego wykorzystania oprogramowania MicroStrategy przez klienta i identyfikację obszarów do poprawy) oraz usługi doradcze (np. zalecenia w zakresie rozwoju najlepszych praktyk w różnych obszarach tematycznych, takich jak zarządzanie czy bezpieczeństwo, architektura danych i projektowanie aplikacji).

Więcej informacji o programie wsparcia dla przedsiębiorstw Enterprise Support można znaleźć na stronie [Enterprise Support](#) w witrynie internetowej MicroStrategy. Jeśli klient jest zainteresowany uczestnictwem w programie Enterprise Support lub chciałby uzyskać dodatkowe informacje, może skontaktować się z kierownikiem ds. obsługi klientów MicroStrategy.

Należy pamiętać, że angażowanie wsparcia dla przedsiębiorstw może zależeć od dostępności zasobów, a program Enterprise Support może zostać zmieniony według własnego uznania MicroStrategy.

## Część 7. Ograniczenie wsparcia

Istnieją pewne ograniczenia dotyczące Usług pomocy technicznej, w tym usług lokalnych, wsparcia dostosowywania rozwiązania MicroStrategy Web i MicroStrategy SDK oraz wsparcia oprogramowania innych firm.

### Usługi lokalne

Usługi pomocy technicznej nie obejmują usług, które w zwykłym toku działalności MicroStrategy świadczone są klientom jako usługi doradcze. Takie usługi doradcze obejmują, między innymi, lokalną analizę stanu zdrowia systemu, niestandardowy rozwój aplikacji i wsparcie, projektowanie magazynu danych, analizę wymagań, dostosowywanie działania systemu, planowanie przepustowości oraz projektowanie baz danych. Usługi pomocy technicznej nie obejmują usług lokalnych.

### Wsparcie dostosowywania rozwiązania MicroStrategy Web i MicroStrategy Developer Kit

Wsparcie dla dostosowywania rozwiązań MicroStrategy Web i SDK zapewniane jest zgodnie z następującymi wytycznymi:

- dział pomocy technicznej zapewnia informacje na temat celu i użycia API w MicroStrategy SDK;
- dział pomocy technicznej zapewnia wytyczne dotyczące sposobu zapobiegania błędom lub znajdowania alternatywnych rozwiązań dla błędów, które pojawiają się podczas korzystania z API;
- dział pomocy technicznej zapewnia wytyczne na temat sposobu traktowania dostosowywania oraz informacje na wysokim poziomie na temat tego, jak osiągnąć określoną funkcjonalność;
- dział pomocy technicznej nie tworzy kodu dla aplikacji klienta;
- dział pomocy technicznej nie zapewnia dokładnych kroków na temat tego, jak osiągnąć dostosowanie;
- dział pomocy technicznej nie wykonuje ocen ani dostosowywania kodu.

Wsparcie dla procedur użytkowników rozwiązań MicroStrategy Command Manager zapewniane jest zgodnie z następującymi wytycznymi:

- dział pomocy technicznej zapewnia informacje na temat celu i użycia rozwiązania Command Manager, przykładowe wytyczne i procedury;
- dział pomocy technicznej zapewnia wytyczne na temat sposobu traktowania niestandardowych procedur rozwiązania Command Manager oraz informacje na wysokim poziomie na temat tego, jak osiągnąć określoną funkcjonalność;
- dział pomocy technicznej nie tworzy kodu dla niestandardowych procedur rozwiązania Command Manager;
- dział pomocy technicznej nie wykonuje ocen ani dostosowywania niestandardowych procedur rozwiązania Command Manager.

Jeśli po zapewnieniu pomocy zgodnie z powyższymi wytycznymi klient w dalszym ciągu nie może skutecznie przeprowadzić dostosowania, dział pomocy technicznej może skierować klienta do rozwiązania MicroStrategy Consulting w celu zagwarantowania sukcesu projektu klienta.

### Oprogramowanie innych firm

Prawidłowe działanie platformy oprogramowania MicroStrategy zależy od licznych komponentów innych firm. Komponenty te mogą obejmować, między innymi, bazy danych, systemy operacyjne, zapory, przeglądarki internetowe, serwery aplikacji, serwery sieciowe oraz zestawy deweloperskie Java. Dział pomocy technicznej MicroStrategy pomaga we wdrożeniu platformy MicroStrategy z tymi komponentami, jednak nie zapewnia bezpośredniego wsparcia dla komponentów innych firm. Obowiązkiem klienta jest skonfigurowanie ich i zapewnienie, że inne aplikacje działają w pożądanej konfiguracji, zanim zwróci się do działu pomocy technicznej MicroStrategy w związku z dowolnym problemem, który dotyczy oprogramowania MicroStrategy. Niektóre komponenty firm trzecich zapewniane w ramach Usług pomocy technicznej mogą przestać działać, jeśli Usługi pomocy technicznej zostaną przerwane.

W niektórych przypadkach dział pomocy technicznej MicroStrategy może być dostępny do współpracy i podania informacji dostawcom zewnętrznym. Jeśli błąd w oprogramowaniu innej firmy powoduje mniej optymalne działanie oprogramowania MicroStrategy, dział pomocy technicznej MicroStrategy zidentyfikuje komponent innej firmy, dzięki czemu klient może starać się rozwiązać problem u właściwego dostawcy.

### Sprawy dotyczące zgodności

Klienci mogą zgłaszać pytania dotyczące zgodności z umowami licencyjnymi w dziale pomocy technicznej MicroStrategy. Kiedy klient zakłada sprawę dotyczącą zgodności, MicroStrategy najpierw stara się ustalić, czy sprawa spowodowana jest problemem z produktem. Jeśli sprawa faktycznie jest problemem, który dotyczy produktu, dział pomocy technicznej MicroStrategy ułatwi rozwiązanie zgodnie z wytycznymi dotyczącymi odpowiadania na sprawy, które szczegółowo przedstawiono w tym dokumencie. Jeśli zostanie ustalone, że sprawa dotycząca zgodności nie jest spowodowana produktem, ale wdrożeniem, klienci zostaną poproszeni o skontaktowanie się z kierownikiem ds. klienta w celu dostosowania umowy licencyjnej do wdrożenia.

## Część 8. Wsparcie dla klientów ograniczonych

Wytyczne przedstawione w tej Części 8. mają zastosowanie jedynie do klientów ograniczonych.

### Zakładanie sprawy dotyczącej pomocy u klienta ograniczonego,

Aby założyć sprawę dotyczącą pomocy u klienta ograniczonego, wyznaczeni współpracownicy ds. pomocy technicznej mogą skontaktować się z działem wsparcia MicroStrategy za pośrednictwem telefonu lub korzystając z interfejsu do zakładania spraw online, który znajduje się w [witrynie pomocy technicznej](#). Po założeniu sprawy współpracownik ds. pomocy technicznej otrzyma numer identyfikacyjny sprawy, który będzie przydatny podczas przyszłych kontaktów dotyczących problemu.

Wsparcie dla klientów ograniczonych będzie przebiegało podobnie jak w przypadku procesów pomocy technicznej opisanych we wcześniejszej części tego dokumentu, jednak istnieją cztery ograniczenia typowe dla klientów ograniczonych, które opisano poniżej:

1. Klienci ograniczeni nie będą posiadać folderu klienta, do którego można przysyłać dokumenty w regularnym środowisku pomocy technicznej.
2. Klienci ograniczeni nie będą mogli dołączać plików do spraw dotyczących pomocy.
3. Wiadomości e-mail wysyłane na adres support@microstrategy.com zostaną pozbawione załączników.
4. Wiadomości e-mail będą podlegać filtrowi poczty elektronicznej pod kątem treści związanych z chronionymi informacjami zdrowotnymi.

Klienci ograniczeni mogą uzyskać dostęp do ograniczonego środowiska (zwanego „HCSE”), które zawiera środki bezpieczeństwa dotyczące ochrony danych chronionych. Dostęp do środowiska HCSE będzie następował jedynie za pośrednictwem bezpiecznego serwera FTP.

### Przesyłanie danych za pośrednictwem bezpiecznego serwera FTP

Jedynie klienci ograniczeni posiadający aktywną subskrypcję Usług pomocy technicznej mogą uzyskać dostęp do internetowych zasobów dla klientów HCSE za pośrednictwem portalu dostępu FTPS. Dostęp do wszystkich internetowych zasobów dla klientów ograniczonych należy umożliwić, korzystając z konta centrum zasobów MicroStrategy (MicroStrategy Resource Center). Współpracownicy ds. pomocy technicznej mogą poprosić o konto dostępu FTPS klienta ograniczonego, otwierając sprawę w dziale pomocy technicznej MicroStrategy. Klient powiadomi MicroStrategy o każdym koncie, które ma zostać zamknięte. Po uzyskaniu informacji o koncie z dostępem do FTPS klienci mogą przysyłać przez FTPS pliki na adres [hcse.cloud.microstrategy.com](https://hcse.cloud.microstrategy.com), za pośrednictwem portu 21, korzystając z wcześniej wspomnianych danych uwierzytelniających konta.

## Część 9. Warunki dotyczące przetwarzania danych osobowych

Niniejsza część będzie dotyczyć jedynie tego zakresu, w którym nie obowiązuje żadna inna opisana umowa odnosząca się do tego samego przedmiotu pomiędzy firmą MicroStrategy a klientem.

### 9.1 Definicje

„Obowiązujące prawo o ochronie danych” obejmuje i oznacza wszystkie obowiązujące przepisy prawa i regulacje, które mają zastosowanie do firmy MicroStrategy, jej grupy i osób trzecich, które mogą być stosowane w odniesieniu do świadczenia Usług pomocy technicznej, które dotyczą przetwarzania danych osobowych i prywatności, w tym, bez ograniczeń, ogólne rozporządzenie o ochronie danych (UE) 2016/679.

Terminy „Administrator danych”, „Podmiot przetwarzający dane”, „Osoba, której dane dotyczą”, „przetwarzać”, „przetwarzanie” oraz „dane osobowe” należy rozumieć zgodnie z ich znaczeniami zdefiniowanymi w Obowiązującym prawie o ochronie danych.

„Grupa klienta” obejmuje i oznacza Klienta oraz każdą spółkę zależną, jednostkę zależną i spółkę dominującą Klienta.

„Transfer międzynarodowy” obejmuje i oznacza transfer z kraju na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG) – włączając w to Wielką Brytanię po opuszczeniu Unii Europejskiej – do kraju poza EOG (według każdorazowego stanu) danych osobowych, które są przetwarzane lub które mają być przetwarzane po transferze.

„Podmiot wtórnie przetwarzający” obejmuje i oznacza każdą osobę trzecią wyznaczoną przez MicroStrategy do przetwarzania danych osobowych.

### 9.2 Przetwarzanie danych

MicroStrategy, działając jako podmiot przetwarzający dane, będzie przetwarzać dane osobowe określone w poniższej tabeli w związku z usługami pomocy technicznej, zgodnie z instrukcjami Klienta, lub dane przekazane przez Klienta, który jest administratorem danych wobec firmy MicroStrategy (łącznie: „Dane klienta”) zgodnie z udokumentowanymi instrukcjami Klienta. Klient upoważnia firmę MicroStrategy, w swoim imieniu i imieniu innych członków Grupy klienta, do przetwarzania Danych klienta w czasie trwania tej Umowy o przetwarzanie danych jako Podmiot przetwarzający do celów opisanych w tabeli znajdującej się na następnej stronie.

**DANE KLIENTA W ODNIESIENIU DO POMOCY TECHNICZNEJ**

<b>PRZEDMIOT PRZETWARZANIA</b>	Świadczenie usług Klientowi w związku z rozwiązywaniem sprawy dotyczącej pomocy technicznej.
<b>CZAS TRWANIA PRZETWARZANIA</b>	Czas trwania umowy o pomoc techniczną.
<b>CHARAKTER PRZETWARZANIA</b>	Przechowywanie, tworzenie kopii zapasowych i przetwarzanie Danych klienta w związku ze sprawą dotyczącą pomocy technicznej.
<b>CEL PRZETWARZANIA</b>	Zapewnianie pomocy technicznej.
<b>RODZAJ DANYCH OSOBOWYCH</b>	Dane klienta przesyłane są w związku z rozwiązywaniem sprawy dotyczącej pomocy technicznej.
<b>KATEGORIE OSÓB, KTÓRYCH DANE DOTYCZĄ</b>	Pracownicy Klienta lub klienci Klienta, potencjalni klienci, partnerzy biznesowi, dostawcy oraz pracownicy agentów Klienta.

Strony zgadzają się, że niniejsza Część 8 tego dokumentu („Umowa o przetwarzanie danych, UPD”) stanowi kompletną i końcową udokumentowaną instrukcję Klienta dla MicroStrategy w związku z Danymi klienta. Dodatkowe instrukcje wykraczające poza zakres tej UPD (jeśli takie istnieją) wymagają uprzedniego pisemnego porozumienia pomiędzy MicroStrategy a Klientem, w tym porozumienia dotyczącego wszelkich dodatkowych opłat płatnych przez Klienta na rzecz MicroStrategy za realizację tych instrukcji. Klient zapewni, że jego instrukcje są zgodne ze wszystkimi zasadami i regulacjami obowiązującymi w odniesieniu do Danych klienta, a także że przetwarzanie Danych klienta zgodnie z instrukcjami Klienta nie spowoduje naruszenia przez MicroStrategy Obowiązującego prawa o ochronie danych. MicroStrategy nie będzie przetwarzać Danych klienta poza zakresem tej UPD.

MicroStrategy będzie:

- a. przetwarzać Dane klienta jedynie według udokumentowanych instrukcji od Klienta (chyba że MicroStrategy lub odpowiedni Podmiot wtórnie przetwarzający (zob. Część 8.4 poniżej) musi przetwarzać Dane klienta, aby przestrzegać obowiązujących przepisów prawa, a wtedy MicroStrategy powiadomi Klienta o takich prawnych wymaganiach przed takim przetwarzaniem, chyba że obowiązujące prawo zabrania powiadamiania Klienta ze względu na interes publiczny);
- b. niezwłocznie informować Klienta na piśmie, jeśli, według własnej uzasadnionej opinii, jakiegokolwiek instrukcje otrzymane od Klienta naruszają Obowiązujące prawo o ochronie danych;
- c. zapewniać, że każda osoba upoważniona do przetwarzania Danych klienta przestrzega Części 8.2 (a) powyżej oraz
- d. usuwać lub zwracać Klientowi, na życzenie Klienta, wszystkie Dane klienta po zakończeniu świadczenia Usług pomocy technicznej odnoszących się o przetwarzania, a także usuwać wszelkie pozostałe kopie. MicroStrategy będzie upoważnione do zatrzymania wszystkich Danych klienta, które musi zachować do przestrzegania każdego obowiązującego prawa lub które należy zatrzymać do celów związanych z ubezpieczeniem, księgowością, podatkami i prowadzeniem dokumentacji. Część 9.3 będzie nadal obowiązywać w odniesieniu do zachowanych Danych klienta.

**9.3 Poufność**

MicroStrategy nie ujawni Danych klienta żadnemu rządowi ani żadnej innej osobie trzeciej, z wyjątkiem sytuacji, gdy jest to konieczne do przestrzegania prawa lub ważnej i wiążącej decyzji organu ścigania (np. wezwania do sądu lub nakazu sądowego). Jeśli organ ścigania wyśle MicroStrategy żądanie o Dane klienta, MicroStrategy spróbuje przekierować organ ścigania do bezpośredniego skontaktowania się w sprawie danych z Klientem. W ramach tego działania MicroStrategy może podać organowi ścigania



podstawowe dane kontaktowe Klienta. W przypadku konieczności ujawnienia Danych klienta organowi ścigania MicroStrategy przekaże Klientowi uzasadnione powiadomienie o żądaniu w celu umożliwienia Klientowi postarania się o nakaz ochronny bądź inny środek prawny, chyba że MicroStrategy na mocy prawa nie może tego zrobić. MicroStrategy ogranicza swój personel w zakresie przetwarzania Danych klienta bez upoważnienia oraz nakłada na personel odpowiednie zobowiązania umowne, w tym stosowne zobowiązania dotyczące zachowania poufności, ochrony i bezpieczeństwa danych.

#### 9.4. Przetwarzanie wtórne

Klient upoważnia MicroStrategy do zaangażowania własnych powiązanych podmiotów do celów związanych ze świadczeniem Usług pomocy technicznej. Dodatkowo Klient zgadza się, że MicroStrategy może używać Podmiotów wtórnie przetwarzających do realizacji zobowiązań umownych wynikających z tej UPD oraz do świadczenia określonych usług w jego imieniu. Witryny internetowe MicroStrategy pod adresami <https://community.microstrategy.com/s/article/GDPR-Technical-Support-Sub-Processors> oraz <https://community.microstrategy.com/s/article/GDPR-Consulting-Sub-Processors> zawierają listę Podmiotów wtórnie przetwarzających, które są obecnie zaangażowane w realizację określonych czynności przetwarzania w imieniu Klienta. Zanim MicroStrategy zaangażuje jakiegokolwiek nowe Podmioty wtórnie przetwarzające dane do realizacji określonych czynności przetwarzania w imieniu Klienta, MicroStrategy zaktualizuje odpowiednie witryny internetowe. Jeśli Klient sprzeciwia się nowemu Podmiotowi wtórnie przetwarzającemu, MicroStrategy nie zaangażuje takiego Podmiotu do realizacji określonych czynności przetwarzania w imieniu Klienta bez pisemnej zgody Klienta. Klient niniejszym wyraża zgodę na użycie przez MicroStrategy Podmiotów wtórnie przetwarzających, zgodnie z tym, co opisano w tej Części 8.4. Z wyjątkiem sytuacji, które opisano w Części 8.4 bądź jeśli Klient zezwoli inaczej, MicroStrategy nie pozwoli żadnemu Podmiotowi wtórnie przetwarzającemu na realizację określonych czynności przetwarzania w imieniu Klienta. Jeśli MicroStrategy wyznaczy Podmiot wtórnie przetwarzający, MicroStrategy: (i) ograniczy dostęp Podmiotu wtórnie przetwarzającego do Danych klienta jedynie do zakresu niezbędnego do świadczenia Usług dla klienta oraz zabroni Podmiotowi wtórnie przetwarzającemu dostępu do Danych klienta do jakiegokolwiek innego celu; (ii) zawrze z Podmiotem wtórnie przetwarzającym umowę oraz (iii) w zakresie, w jakim Podmiot wtórnie przetwarzający realizuje te same usługi dotyczące przetwarzania danych, które są świadczone przez MicroStrategy w ramach tej UPD, nałoży na Podmiot wtórnie przetwarzający zasadniczo podobne warunki do tych, które nałożono na MicroStrategy w ramach tej UPD. MicroStrategy będzie nadal ponosić odpowiedzialność wobec klienta za wywiązywanie się ze zobowiązań Podmiotu wtórnie przetwarzającego.

#### 9.5 Międzynarodowe przekazywanie danych

Aby świadczyć Usługi pomocy technicznej Klient rozumie i potwierdza, że MicroStrategy może przekazywać Dane klienta na poziomie międzynarodowym. Adekwatne środki ochrony, które posiada MicroStrategy w odniesieniu do przekazywania danych z Unii Europejskiej do Stanów Zjednoczonych, to program Tarcza Prywatności obowiązujący pomiędzy UE i USA. Zgodność firm MicroStrategy Incorporated oraz MicroStrategy Services Corporation z programem Tarcza Prywatności obowiązującym pomiędzy UE i USA opatrzona jest certyfikatem, zgodnie z wytycznymi amerykańskiego Departamentu Handlu w zakresie gromadzenia, wykorzystania i przechowywania danych osobowych z Unii Europejskiej przesłanych do Stanów Zjednoczonych. W sytuacjach, kiedy MicroStrategy przesyła dane międzynarodowo, będzie robić to przy wykorzystaniu programu Tarcza Prywatności obowiązującego pomiędzy UE i USA, który będzie dotyczyć wszystkich przypadków przesyłania pomiędzy podmiotami MicroStrategy z Unii Europejskiej i podmiotami MicroStrategy ze Stanów Zjednoczonych oraz osobami trzecimi wykorzystywanymi przez MicroStrategy w ramach świadczenia Usług pomocy technicznej. Każdy przypadek przekazywania danych ze Stanów Zjednoczonych do krajów osób trzecich będzie uważany za „dalsze przekazywanie” na mocy programu Tarcza Prywatności obowiązującego pomiędzy UE i USA. W sytuacjach, kiedy MicroStrategy dalej

przekazuje dane, MicroStrategy zagwarantuje obowiązywanie umowy z daną stroną, która spełnia wymogi dotyczące dalszego przekazywania wynikające z programu Tarcza Prywatności.

W odniesieniu do innych przypadków przekazywania danych MicroStrategy prześle Dane klienta jedynie jeśli:

- a. obowiązują adekwatne środki bezpieczeństwa, które odnoszą się do takiego przesyłania Danych klienta zgodnie z Obowiązującym prawem o ochronie danych, a wtedy Klient podpisze każdy dokument (w tym, bez ograniczeń, standardowe klauzule umowne) odnoszące się do takiego międzynarodowego przekazywania danych, którego podpisu MicroStrategy lub odpowiedni Podmiot wtórnie przetwarzający w sposób uzasadniony wymaga; lub
- b. MicroStrategy lub odpowiedni Podmiot wtórnie przetwarzający musi zrealizować takie międzynarodowe przekazywanie danych, aby przestrzegać obowiązującego prawa, a wtedy MicroStrategy powiadomi Klienta o takim prawnym wymogu przed takim międzynarodowym przekazaniem danych, chyba że odpowiednie przepisy prawa zabraniają powiadamiania Klienta ze względu na interes publiczny; lub
- c. w inny sposób jest to dozwolone na mocy prawa przez Obowiązujące prawo o ochronie danych.

### 9.6 Bezpieczeństwo przetwarzania danych

Firma MicroStrategy wdrożyła i utrzyma odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, w tym, w razie potrzeby:

- a. bezpieczeństwo sieci MicroStrategy;
- b. fizyczne bezpieczeństwo placówek;
- c. środki do kontrolowania praw dostępu dotyczących pracowników i podwykonawców MicroStrategy w odniesieniu do sieci MicroStrategy oraz
- d. procesy dotyczące regularnego testowania, szacowania i oceniania skuteczności środków technicznych
- e. i organizacyjnych zastosowanych przez MicroStrategy.

### 9.7 Powiadomienie o naruszeniu bezpieczeństwa

MicroStrategy, w zakresie dozwolonym przez prawo, zawiadomi Klienta bez zbędnej zwłoki po tym, jak dowie się o jakimkolwiek faktycznym przypadkowym lub niezgodnym przypadku zniszczenia, utraty, nieupoważnionego ujawnienia lub dostępie do Danych klienta przez MicroStrategy lub Podmiot(y) wtórnie przetwarzający(-e) MicroStrategy („Incydent dotyczący bezpieczeństwa”). W zakresie, w jakim Incydent dotyczący bezpieczeństwa jest spowodowany naruszeniem wymogów niniejszej UPD przez MicroStrategy, MicroStrategy podejmie uzasadnione wysiłki, aby zidentyfikować i naprawić przyczynę takiego naruszenia, w tym kroki do złagodzenia skutków i zminimalizowania wszelkich szkód wynikających z Incydentu dotyczącego bezpieczeństwa.

Klient zgadza się, że nieskuteczny Incydent dotyczący bezpieczeństwa nie będzie podlegał tej Części 8.7. Każdy nieskuteczny Incydent dotyczący bezpieczeństwa to taki incydent, który nie skutkuje żadnym faktycznym nieupoważnionym dostępem do Danych klienta ani do żadnego sprzętu MicroStrategy bądź Podmiotu wtórnie przetwarzającego MicroStrategy ani żadnych placówek przechowujących Dane klienta, i może obejmować, bez ograniczeń, pingi i inne ataki na zapory lub serwery krańcowe, skany portów, nieskuteczne próby logowania, ataki typu „odmowa usługi”, przechwytywanie pakietów (lub inny nieupoważniony dostęp do danych dotyczących ruchu, który nie skutkuje dostępem poza nagłówki) bądź podobne incydenty; a obowiązek MicroStrategy do zgłoszenia takiego Incydentu dotyczącego bezpieczeństwa lub zareagowania na niego zgodnie z tą Częścią 8.7 nie będzie interpretowany jako uznanie przez MicroStrategy jakiegokolwiek winy lub odpowiedzialności MicroStrategy w odniesieniu do Incydentu dotyczącego bezpieczeństwa.

Powiadomienie(-a) o Incydentach dotyczących bezpieczeństwa, jeśli takie występuje, zostanie przekazane Klientowi w sposób wybrany przez MicroStrategy, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej. Klient ponosi wyłączoną odpowiedzialność za zapewnienie, że zawsze zapewni MicroStrategy dokładne dane kontaktowe i bezpieczne przekazywanie danych.

Informacje udostępnione przez MicroStrategy mają na celu pomóc Klientowi przestrzegać zobowiązań Klienta wynikających z Obowiązującego prawa o ochronie danych w zakresie oceny wpływu ochrony danych i wcześniejszej konsultacji.

### 9.8. Audyt

Firma MicroStrategy pozwoli na przeprowadzanie audytów i wniesie w nie wkład, w tym kontrole, przeprowadzane przez Klienta lub innego audytora upoważnionego przez Klienta, pod warunkiem że Klient z odpowiednim wyprzedzeniem co najmniej 30 dni powiadomi MicroStrategy na piśmie o takim audycie oraz że każdy audyt przeprowadzany jest na koszt Klienta, w czasie godzin pracy, w wyznaczonych jednostkach MicroStrategy, aby powodować jak najmniej zakłóceń w działalności MicroStrategy i uniemożliwić dostęp Klienta lub jego audytora do jakichkolwiek danych, które należą do osoby innej niż Klient. Wszelkie materiały ujawnione podczas takich audytów oraz wyniki i/lub rezultaty takich audytów będą traktowane przez Klienta jako poufne. Takie audyty będą wykonywane nie częściej niż raz na 12 miesięcy, a Klient nie będzie kopiował ani usuwał materiałów z terenu, na którym przeprowadzany jest audyt.

Jeśli standardowe klauzule umowne mają zastosowanie na mocy Części 8.5 (a), Klient zgadza się skorzystać z prawa do audytu i kontroli, przekazując MicroStrategy instrukcje dotyczące przeprowadzania audytu, zgodnie z tym, co opisano w niniejszej Części 8.8, a strony zgadzają się, że niezależnie od powyższego, nic nie zmienia ani nie modyfikuje standardowych klauzul umownych ani nie wpływa na żadne prawa organu nadzorczego ani Osoby, której dane dotyczą na mocy tych klauzul.

### 9.9 Niezależna ocena

Klient jest odpowiedzialny za sprawdzenie informacji udostępnionych przez MicroStrategy, kiedy są one przekazywane Klientowi każdorazowo w odniesieniu do bezpieczeństwa danych i za dokonanie niezależnej oceny, czy Usługi pomocy technicznej spełniają wymagania Klienta i prawne zobowiązania oraz zobowiązania Klienta na mocy tej UPD.

### 9.10 Prawa Osób, których dane dotyczą

MicroStrategy zapewni Klientowi uzasadnioną pomocy przy:

- a. spełnianiu zobowiązań wynikających z Obowiązującego prawa o ochronie danych, które dotyczą bezpieczeństwa przetwarzania Danych klienta;
- b. odpowiadaniu na żądania korzystania z praw Osób, których dane dotyczą na mocy Obowiązującego prawa o ochronie danych, w tym, bez ograniczeń, poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, w zakresie, w jakim jest to możliwe;
- c. dokumentowaniu wszelkich Incydentów dotyczących bezpieczeństwa i zgłaszaniu wszystkich takich Incydentów do dowolnego organu nadzorczego i/lub Osób, których dane dotyczą;
- d. prowadzeniu ocen wpływu prywatności wszystkich czynności przetwarzania i konsultowaniu się odpowiednio z organami nadzorczymi, Osobami, których dane dotyczą i ich przedstawicielami; oraz
- e. udostępnianiu Klientowi informacji niezbędnych do wykazania zgodności ze zobowiązaniami określonymi w tej UPD.

## Część 10. Pomoc techniczna – dane kontaktowe

Współpracownicy ds. pomocy technicznej mogą kontaktować się z działem pomocy technicznej, korzystając z przedstawionych niżej metod:

### Ameryka Północna

**E-mail:** support@microstrategy.com

**Witryna:** <https://resource.microstrategy.com/Support/>

**Faks:** (703) 842-8709

**Telefon:** (703) 848-8700

**Wiadomość:** (703) 848-8709

**Godziny:** 09:00–19:00 czasu EST, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni wolnych od pracy

### Europa, Bliski Wschód i Afryka (EMEA)

**E-mail:** eurosupp@microstrategy.com

**Witryna:** <https://resource.microstrategy.com/Support/>

**Faks:** +44 (0) 208 711 2525

**Telefon:** Belgia: +32 2792 0436

Francja: +33 17 099 4737

Niemcy: +49 22 16501 0609

Irlandia: +353 1436 0916

Włochy: +39 023626 9668

Polska: +48 22 459 5252

Skandynawia i Finlandia: +46 8505 20421

Hiszpania: +34 91788 9852

Holandia: +31 20 794 8425

Wielka Brytania: +44 (0) 208 080 2182

Dystrybutorzy międzynarodowi: +44 (0) 208 080 2183

**Godziny:** Wielka Brytania, Irlandia i Portugalia:

9:00–18:00 czasu GMT,

od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni wolnych od pracy

Europa kontynentalna bez Portugalii: 09:00–18:00

czasu CET, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni wolnych od pracy

### Wsparcie w chmurze

**E-mail:** cloudsupport@microstrategy.com

**Witryna:** <https://resource.microstrategy.com/Support/>

**Telefon:** (855) 221-6787 (pomoc całodobowa, siedem dni w tygodniu)

### Azja Pacyficzna

**E-mail:** apsupport@microstrategy.com

**Witryna:** <https://resource.microstrategy.com/Support/>

**Faks:** +86 571 8848 0977

**Telefon:** Azja Pacyficzna (oprócz Australii, Japonii

i Korei): +86 571 8526 8067 Australia: +61 2 9333

6499 Japonia: +81 3 3511 6720 Korea: +82 2 560 6565

Singapur: +65 3163 8356

**Godziny:** Azja Pacyficzna (oprócz Japonii i Korei):

8:00–18:00, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni wolnych od pracy

Japonia i Korea: 9:00–18:00,

od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni wolnych od pracy

### Ameryka Łacińska

**E-mail:** latamsupport@microstrategy.com

**Witryna:** <https://resource.microstrategy.com/Support/>

**Faks:** + 55 11 3044 4088

**Telefon:** Ameryka Łacińska (z wyjątkiem Brazylii i

Argentyny): +54 11 5222 9360

Brazylia: +55 11 3054 1010

Argentyna: 0 800 444 MSTR

**Godziny:** 9:00–18:00 (São Paulo),

od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni wolnych od pracy

**Godziny:** 9:00–19:00 (Buenos Aires),

od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni wolnych od pracy

Jeśli współpracownik ds. pomocy technicznej nie może skontaktować się z działem pomocy technicznej przez telefon w czasie tych godzin, może wysłać wiadomość e-mail, założyć sprawę za pośrednictwem interfejsu do zakładania spraw online bądź pozostawić szczegółową wiadomość na skrzynce głosowej. Dział pomocy technicznej aktywnie rozwiązuje problemy jedynie w trakcie regularnych godzin pracy wykazanych powyżej w przypadku spraw związanych z systemem produkcyjnym o pierwszym i drugim priorytecie dla klientów posiadających subskrypcję na pomoc techniczną świadczoną przez całą dobę, siedem dni w tygodniu. Szczegóły dotyczące całodobowej pomocy technicznej, siedem dni w tygodniu, można znaleźć w Załączniku.

Współpracownicy ds. pomocy technicznej powinni kontaktować się z centrum pomocy technicznej w lokalizacji zakupu produktów.

Poszczególne centra pomocy technicznej nie pracują w określone dni ustawowo wolne od pracy. W Ameryce Północnej dni te odpowiadają wielu amerykańskim świętom narodowym. W Europie, Azji Pacyficznej i Ameryce Łacińskiej dni te odpowiadają świętom narodowym w danym kraju.

---

### Część 11. Dane kontaktowe – odnawianie obsługi technicznej

Zespół ds. odnawiania obsługi technicznej MicroStrategy odpowiada na wszystkie pytania dotyczące istniejących umów w zakresie odnawiania obsługi technicznej zawartych z MicroStrategy. Kontakt z zespołem można nawiązać w następujący sposób:

#### **Ameryka Północna**

**E-mail:** MicroStrategyMaintenanceRenewal@microstrategy.com

**Telefon:** (703) 848-8700

**Faks:** (703) 842-8709

#### **Ameryka Łacińska**

**E-mail:** MicroStrategyMaintenanceRenewal@microstrategy.com

#### **Europa, Bliski Wschód i Afryka (EMEA)**

Należy skontaktować się z odpowiednim krajowym biurem sprzedaży.

**Witryna:** <https://microstrategy.com/us/company/contact>

Można również skontaktować się z kierownikiem ds. obsługi technicznej dla regionu EMEA pod numerem +44 (0)208 396 0075.

---

## Załącznik

### A. Poziomy i cechy pomocy technicznej

MicroStrategy oferuje klientom cztery poziomy pomocy technicznej: Standard, Extended, Premier i Elite, które są sprzedawane dla konkretnych wyznaczonych systemów. Wyznaczony system to wszystkie projekty zawarte w pojedynczej instancji metadanych MicroStrategy.

#### Wsparcie standardowe (Standard)

- Pomoc techniczna na żywo w godzinach pracy: współpracownicy ds. pomocy technicznej mają dostęp do inżynierów zajmujących się pomocą techniczną w czasie normalnych godzin pracy określonych dla ich regionu w danych kontaktowych w części poświęconej pomocy technicznej w tym dokumencie.
- Witryna pomocy technicznej: współpracownicy ds. pomocy technicznej mają dostęp do witryny pomocy technicznej (interfejsu do zakładania spraw online, bazy danych, forów dyskusyjnych i witryny pobierania) przez całą dobę, siedem dni w tygodniu, również w dni wolne od pracy.
- Liczne metody kontaktu: współpracownicy ds. pomocy technicznej mogą skontaktować się z działem pomocy technicznej za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej, faksu oraz przez interfejs do zakładania spraw online.

Cechy:

- społeczność i baza wiedzy;
- wsparcie przez portal/e-mail i telefon;
- liczba współpracowników ds. pomocy technicznej: 2
- aktualizacje oprogramowania.

Wsparcie dodatkowe (Extended)

**Wsparcie dodatkowe (Extended) oferuje wszystkie korzyści wsparcia podstawowego oraz:**

- wsparcie całodobowe, siedem dni w tygodniu: współpracownicy ds. pomocy technicznej mają dostęp w sprawach nagłych do inżynierów zajmujących się pomocą techniczną przez całą dobę, siedem dni w tygodniu, również w dni wolne od pracy. Obecnie pomoc całodobowa przez siedem dni w tygodniu dostępna jest w języku angielskim i przeznaczona do zapewniania wsparcia na żywo przy sprawach o krytycznym znaczeniu.

Cechy:

- wsparcie telefoniczne przez całą dobę, siedem dni w tygodniu, dla spraw z pierwszym i drugim priorytetem;
- liczba współpracowników ds. pomocy technicznej: 4
- aktualizacje oprogramowania.
- społeczność i baza wiedzy;
- wsparcie przez portal/e-mail i telefon;

#### **Wsparcie Premier**

Wsparcie Premier oferuje wszystkie korzyści Wsparcia dodatkowego (Extended) i obejmuje przypisanego kierownika ds. klientów dla spraw technicznych.

Cechy:

- cotygodniowe spotkania w sprawie zarządzania sprawami;
- kierownik ds. klientów dla spraw technicznych;
- wsparcie lokalizowane;
- wsparcie telefoniczne przez całą dobę, siedem dni w tygodniu, dla spraw z pierwszym i drugim priorytetem;
- liczba współpracowników ds. pomocy technicznej: 6;
- aktualizacje oprogramowania.
- społeczność i baza wiedzy;
- wsparcie przez portal/e-mail i telefon;

#### **Wsparcie Elite**

Wsparcie Elite oferuje wszystkie korzyści Wsparcia Premier i obejmuje przypisanego inżyniera ds. pomocy.

Cechy:

- przypisany inżynier ds. pomocy;
- cotygodniowe spotkania w sprawie zarządzania sprawami;
- kierownik ds. klientów dla spraw technicznych;
- wsparcie lokalizowane;
- wsparcie telefoniczne przez całą dobę, siedem dni w tygodniu, dla spraw z pierwszym i drugim priorytetem;
- liczba współpracowników ds. pomocy technicznej: 8;
- aktualizacje oprogramowania.
- społeczność i baza wiedzy;
- wsparcie przez portal/e-mail i telefon;

**B. Porównanie oferty**

Poniższa tabela podsumowuje wszystkie usługi dostępne w każdej ofercie pomocy technicznej.

	OFERTY WSPARCIA LOKALNEGO			
	STANDARDOWE	DODATKOWE	PREMIER	ELITE
	Wsparcie klienta na żądanie	Przez całą dobę, przez siedem dni	Pomoc całodobowa przez siedem dni w tygodniu, przypisany kierownik ds. klientów dla spraw technicznych	Pomoc całodobowa przez siedem dni w tygodniu, przypisany kierownik ds. klientów dla spraw technicznych i przypisany inżynier ds. pomocy
Portal/ e-mail/ telefon	●	●	●	●
Społeczność i baza wiedzy;	●	●	●	●
Aktualizacje oprogramowania.	●	●	●	●
Współpracownicy ds. pomocy technicznej	2	4	6;	8;
Wsparcie telefoniczne przez całą dobę, siedem dni w tygodniu, dla spraw z pierwszym i drugim priorytetem; Zapewniona pomoc telefoniczna dla wszystkich innych spraw zgodnie ze standardowymi godzinami pracy w odpowiednich lokalizacjach wsparcia lokalizowanego		●	●	●
Wsparcie lokalizowane; Zapewnione wsparcie ze strony maksymalnie dwóch (2) lokalizacji centrum pomocy technicznej			●	●
Kierownik ds. klientów dla spraw technicznych			●	●
Cotygodniowe spotkania w sprawie zarządzania sprawami			●	●
Przypisany inżynier ds. pomocy				●
Odwiedziny witryny klienta				●