

Règles et procédures régissant le Support Technique

Instructions pour contacter le Support
Technique de MicroStrategy

SOMMAIRE

Règles et procédures régissant le Support Technique	1	Section 7. Support pour les clients restreints	12
Section 1. Faire appel aux ressources du Support Technique	1	Enregistrement d'une demande de support d'un client restreint	12
Agents de liaison	1	Transfert de données via FTP	13
Section 2. Ressources clients en ligne	2	Section 8. Termes Applicables au Traitement des Données à Caractère Personnel	13
Niveaux d'accès	2	Définitions	13
Communauté en ligne de MicroStrategy	3	Traitement des Données	13
Site de téléchargement de MicroStrategy	4	Données Client en relation avec le Support Technique	14
Forum de discussion de MicroStrategy	4	Confidentialité	15
Section 3. Demandes de Support Technique	4	Sous-Traitant	15
Avant l'enregistrement d'une demande	4	Transferts Internationaux	15
Enregistrement d'une demande	5	Sécurité du Traitement des Données	16
Ordre de priorité des demandes	5	Notification des Incidents de Sécurité	16
Identification d'un problème	7	Audit	17
Problèmes nécessitant des changements de code	7	Décision Indépendante	17
Envoi de données au Support Technique de MicroStrategy	8	Droits des Personnes Concernées	17
Health Center de MicroStrategy	8	Section 9. Coordonnées du Support Technique	18
Section 4. Mises à jour de produits	9	Amérique du Nord	18
Mise à jour de la plate-forme	9	Europe, Moyen-Orient et Afrique (EMEA)	18
Mise à jour des caractéristiques	9	Asie Pacifique	18
Hotfix	9	Amérique latine	18
Patches correctifs	10	Section 10. Coordonnées pour le renouvellement de la maintenance	19
Faire une demande de patch correctif	10	Amérique du Nord	19
Durée du support et cycles de vie des produits	10	Amérique latine	19
Section 5. Autres règles	10	Annexe	20
Renouvellement des Services de Support Technique	10	A. Niveaux de Support Technique et caractéristiques	20
Clients ayant des factures impayées	10	B. Comparaison des offres	22
Section 6. Limitation du support	11		
Interventions sur site	11		
Support relatif aux personnalisations Web MicroStrategy et au kit de développement MicroStrategy	11		
Logiciels tiers	11		

Règles et procédures régissant le Support Technique

Ce document présente les règles et les procédures qui formeront un cadre propice à l'établissement d'une relation efficace et productive avec nos clients. Ces règles peuvent être librement modifiées par MicroStrategy. MicroStrategy publiera les changements importants au niveau des règles et des procédures sur le site Web de MicroStrategy dès leur entrée en vigueur ou peu de temps après.

Les clients, ainsi que les partenaires et distributeurs qui souscrivent aux Services du Support Technique (ci-après dénommés les « Services de Support Technique » ou « Support Technique ») pour les logiciels sous licence de MicroStrategy (ci-après dénommés « Produits ») peuvent bénéficier des Services de Support Technique de MicroStrategy. Les Services de Support Technique incluent le traitement de questions par téléphone ou par e-mail relatives à l'utilisation du logiciel et la résolution des problèmes, au support en ligne et aux mises à jour. Seuls les clients bénéficiant d'un abonnement en vigueur peuvent bénéficier des Services de Support Technique.

Sauf mention contraire, les Services de Support Technique décrits dans le document ci-dessous correspondent à l'offre de Support Standard de MicroStrategy. MicroStrategy offre également des Services de Support Technique premium, qui sont expliqués plus en détail dans l'Annexe de ce document. Ces règles s'appliquent uniquement aux clients ayant acquis une licence MicroStrategy sur site. Les Services de Support Technique Standard incluent :

NOUVELLES VERSIONS ET MISES À JOUR DE LOGICIELS	Les clients peuvent accéder aux dernières versions des produits de MicroStrategy et de la documentation utilisateur.
COMMUNICATIONS MULTICANAUX	Les clients peuvent contacter le Support Technique par téléphone, e-mail ou en ligne.
AGENTS DE LIAISON DÉSIGNÉS PAR LES CLIENTS	Les Agents de liaison sont des personnes que le client a désignées pour contacter directement le Support Technique de MicroStrategy.
RESSOURCES CLIENTS EN LIGNE	Notre Base de connaissances, qui inclut des notes techniques et des forums de discussion, est disponible 24 h/24, 7 j/7.

Section 1. Faire appel aux ressources du Support Technique

Une personne qui souhaite accéder aux ressources du Support Technique par téléphone, e-mail ou en ligne doit être un Agent de liaison désigné (définition ci-dessous). Si cette personne n'est pas un Agent de liaison, elle peut accéder aux ressources clients en ligne de MicroStrategy à l'aide d'un compte Internet. Vous pouvez obtenir des comptes par l'intermédiaire de vos Agents de liaison. Tous les utilisateurs nommés des produits auront accès à la Zone Développeurs de MicroStrategy.

Agents de liaison

L'efficacité des Services de Support Technique de MicroStrategy repose sur la possibilité de travailler de manière régulière avec les mêmes points de contact que nous appelons « Agents de liaison ». Un Agent de liaison est une personne à qui un e-mail et un numéro de téléphone ont été attribués et que le Client a désignée comme point de contact en relation avec le personnel du Support Technique de MicroStrategy. Seuls les Agents de liaison peuvent contacter les Services de Support Technique. Les Agents de liaison géreront tout problème technique signalé auprès du Support Technique de MicroStrategy. Nous assurerons les communications liées aux incidents avec ces personnes. Un ensemble d'Agents de liaison de chaque niveau de Support Technique

peut contacter le Support Technique de MicroStrategy. Les clients peuvent demander de changer leurs Agents de liaison six fois par an. Il incombe au client d'informer le Support Technique de MicroStrategy lorsqu'il souhaite changer d'Agent de liaison. Nous transférerons alors toutes les demandes ouvertes au nouvel Agent de liaison. Faute de quoi, nous pourrions fermer les demandes ouvertes ou enregistrées par le contact éliminé. Veuillez noter que les Agents de liaison seront appelés à recevoir par e-mail des notifications importantes du Support Technique de MicroStrategy. Pour terminer, les Agents de liaison sont encouragés à optimiser le site de support en ligne et en libre-service en mettant à jour et en vérifiant le statut de leurs demandes.

Lors de l'exécution de services visant à localiser et/ou à résoudre des problèmes, le personnel du Support Technique de MicroStrategy pourra effectuer des recommandations nécessitant des privilèges administratifs pour les projets de MicroStrategy ou requérant que l'agent de liaison dispose du niveau de sécurité suffisant pour intervenir dans les projets de MicroStrategy et soit autorisé à accéder aux données potentiellement sensibles, telles que les définitions de filtre de sécurité. Bien que cela ne soit pas une obligation, nous recommandons que les clients désignent les Agents de liaison disposant de privilèges administratifs pour les projets MicroStrategy. Ceci permet d'éliminer les conflits de sécurité et d'améliorer les délais de résolution des demandes.

Section 2. Ressources clients en ligne

Les ressources clients en ligne sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour les clients ayant souscrit aux Services de Support Technique. Ces ressources incluent le Site collectif de téléchargement de MicroStrategy. MicroStrategy encourage vivement les clients à employer ces ressources pour localiser des problèmes sur leur système avant l'enregistrement d'une demande. Pour accéder aux ressources clients en ligne, les clients doivent créer un compte à l'adresse <https://community.microstrategy.com/>. Les ressources clients en ligne sont accessibles via la majorité des navigateurs Web. Les clients doivent avertir MicroStrategy des comptes devant être désactivés.

Niveaux d'accès

Le tableau suivant montre qui a accès à chaque type de ressources clients en ligne :

RESSOURCES	AGENT DE LIAISON	AUTRES UTILISATEURS NOMMÉS
Enregistrement d'une demande en ligne	●	
Base de connaissances	●	●
Développeurs MicroStrategy	●	●
Site de téléchargement	●	Sur demande
Forum de discussion	●	●

Communauté en ligne de MicroStrategy

La [Communauté de MicroStrategy](#) centralise l'enregistrement des demandes, la vérification du statut des demandes existantes, l'envoi d'idées sur les produits et la recherche dans la [Base de connaissances](#).

Le site du Support Technique se compose des éléments suivants :

- Interface d'enregistrement d'une demande en ligne
- Base de connaissances
- Zone Développeurs de MicroStrategy
- Mon dossier
- Échange d'idées

Comme ce site identifie les utilisateurs lors de la connexion, chaque client possède des informations d'identification qui lui sont propres. La sécurité des informations de nos clients est importante pour nous, aussi nous prenons les précautions nécessaires pour qu'aucun client ne puisse accéder aux informations d'autres clients.

Interface d'enregistrement d'une demande en ligne de MicroStrategy

L'[interface d'enregistrement d'une demande en ligne](#) permet à l'Agent de liaison de communiquer de nouvelles demandes au Support Technique et de consulter le statut des demandes en ligne.

Base de connaissances de MicroStrategy

La Base de connaissances est un référentiel de documentation technique, destiné à fournir un Support Technique en ligne 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Le site du Support Technique se compose des éléments suivants :

- Documents sur la résolution des problèmes
- Instructions d'utilisation
- Descriptions des problèmes connus
- Livres blancs
- FAQ
- Informations sur la dernière mise à jour (readme, notes de version)
- Zone Développeurs de MicroStrategy

La [Zone Développeurs de MicroStrategy](#) (MSDZ) permet aux utilisateurs nommés d'obtenir des versions actualisées de la Bibliothèque de développeurs de MicroStrategy (BDMS). La BDMS décrit l'architecture ainsi que les modèles d'objets et contient les exemples de code pour élaborer une solution personnalisée.

Documentation produit

La documentation produit fournie sur le site du Support Technique est identique à celle incluse aux produits de MicroStrategy. Elle est téléchargeable au format PDF à partir du site du Support Technique. La documentation produit est organisée par version et par langue.

Mon dossier

Sauf mention contraire dans ce document, ce dossier est l'endroit où les clients peuvent télécharger des informations sur l'entreprise. Chaque client possède son propre dossier. Ces dossiers sont privés et uniquement accessibles par certains employés de MicroStrategy (ingénieurs du Support Technique, consultants, etc.) ainsi que par des contacts spécifiés pour chaque client. Les fichiers datant de plus de deux semaines sont automatiquement effacés de ce dossier. La fonctionnalité Mon dossier est directement accessible en cliquant [ici](#).

Échange d'idées

Le panneau Échange d'idées permet aux clients de suggérer des améliorations ou de nouvelles fonctions pour la plateforme MicroStrategy. Il est surveillé par notre équipe de gestion de produits

et constitue la source principale de feedback sur nos produits. Toutes les idées exprimées dans le panneau Échange d'idées sont la propriété exclusive de MicroStrategy.

Site de téléchargement de MicroStrategy

Le site de téléchargement de MicroStrategy est le référentiel en ligne pour tous les produits de MicroStrategy. Il est accessible via la section « Sites Internet associés » du site du Support Technique ou en [cliquant ici](#). Les contacts clients ayant accès au site peuvent choisir parmi les sections suivantes pour accéder aux informations souhaitées :

- **Accueil** : Cette section contient les liens directs de téléchargement des derniers produits de MicroStrategy ainsi qu'une interface de recherche des versions antérieures auxquelles le Client a accès.
- **Versions test** : Cette section n'est accessible que lorsqu'une version test d'un Hotfix est disponible, et elle n'est visible que pour les clients dont une demande de Support Technique est corrigée dans cette version test.
- **Clés de licences** : Cette section n'est accessible que par les agents de liaison et permet de récupérer les clés de licence pour les mises à jour de produits en ligne.
- **Clés de mappage ESRI** : Cette section n'est accessible que par les agents de liaison et permet de recevoir une clé de mappage ESRI. Pour plus d'informations sur les clés de mappage ESRI, consultez la documentation produit.

Forum de discussion de MicroStrategy

Le [Forum de discussion de MicroStrategy](#) est un site Internet où les utilisateurs peuvent participer à des discussions, partager des expériences en matière d'implémentation et échanger des informations telles que des conseils pratiques et des solutions de dépannage. Les utilisateurs peuvent poser des questions à la communauté ou partager leur compétence technique en répondant aux messages postés par d'autres utilisateurs.

Section 3. Demandes de Support Technique

Lorsqu'un client a un problème qu'il ne peut résoudre tout seul ou par l'intermédiaire d'une des ressources disponibles en ligne, l'Agent de liaison du client peut contacter le Support Technique de MicroStrategy afin d'enregistrer une demande concernant ce problème. Les coordonnées du Support Technique de MicroStrategy sont fournies dans la section Coordonnées du Support Technique de ce document.

Avant l'enregistrement d'une demande

Avant d'enregistrer une demande auprès du Support Technique de MicroStrategy, l'agent de liaison doit suivre ces étapes :

1. Vérifier que le problème provient du logiciel MicroStrategy et non de logiciels tiers.
2. Vérifier que le système utilise une version prise en charge du logiciel MicroStrategy.
3. Tenter de reproduire le problème et déterminer s'il se produit de façon sporadique ou systématique.
4. Minimiser la complexité du système ou de la définition d'objet de projet afin d'isoler la cause.
5. Déterminer si le problème se pose sur un ordinateur local ou sur plusieurs ordinateurs de l'environnement du client.
6. Rechercher dans la [Base de connaissances de MicroStrategy](#) des informations sur

le problème.

L'Agent de liaison a la possibilité de discuter du problème avec d'autres utilisateurs en posant une question sur le Forum de discussion de MicroStrategy.

Enregistrement d'une demande

Pour enregistrer une demande, les Agents de liaison peuvent contacter le Support Technique de MicroStrategy par e-mail, téléphone ou via l'Interface d'enregistrement d'une demande en ligne. Seuls les Agents de liaison peuvent enregistrer des demandes auprès du Support Technique de MicroStrategy. Dès qu'une demande est enregistrée, l'Agent de liaison reçoit un numéro d'identification à conserver en vue d'une consultation ultérieure. Lors de l'enregistrement d'une demande, l'Agent de liaison doit être prêt à fournir les informations suivantes :

- Nom
- Société et site client (s'il est différent de celui de la société)
- Coordonnées (numéro de téléphone et adresse e-mail)
- Détails de la demande
- Informations de configuration, y compris les produits logiciels de MicroStrategy, les versions et le système désigné sur lequel les produits sont installés.
- Description complète de la demande, y compris les symptômes, le ou les messages d'erreur ainsi que les mesures prises pour résoudre le problème.
- Fichiers journaux ou autres données de référence
- Impact sur le système client

En fournissant les informations indiquées dans cette section, l'Agent de liaison consent à ce que MicroStrategy les utilise en vue de répondre à la demande du Support Technique.

Impact sur le système client

Afin de cerner l'impact du problème du client, celui-ci peut être amené à établir une étude de cas. Cette étude de cas décrit l'effet du problème sur l'environnement du client d'un point de vue non technique.

Ceci permet aux ingénieurs du Support Technique de MicroStrategy de comprendre comment une situation empêche le client de déployer une solution MicroStrategy.

- Implications économiques et financières du problème
- La portée de l'impact du problème sur les rapports, les utilisateurs, les projets, les serveurs, les services, etc.
- Visibilité au niveau de la direction
- Impact potentiel sur les dates clés de déploiement

Remontée des demandes

Si la priorité de votre demande a changé ou si vos attentes de support ne sont pas satisfaites, un Agent de liaison peut faire remonter votre demande par téléphone (recommandé) ou via l'Interface d'enregistrement d'une demande en ligne. Le propriétaire de la demande vous contactera pour comprendre vos préoccupations et l'impact du problème sur votre activité. Si nécessaire, il impliquera l'équipe de gestion du support de MicroStrategy pour une meilleure prise en charge et pour déterminer les ressources appropriées.

Ordre de priorité des demandes

MicroStrategy attribue des niveaux de priorité aux demandes pour permettre au Support Technique

d'optimiser les niveaux de service pour chaque client. En fonction des besoins techniques et commerciaux, MicroStrategy travaille avec chaque Agent de liaison pour établir le niveau de priorité correct correspondant à chaque demande.

MicroStrategy comprend que les priorités commerciales et techniques du client puissent évoluer avec le temps. Si l'Agent de liaison estime que la priorité de la demande doit changer, l'Ingénieur du Support Technique est disponible pour en modifier le niveau de priorité. MicroStrategy se réserve le droit de :

- prendre la décision finale en matière de priorité d'une demande ;
- réduire la priorité d'une demande et prévenir l'Agent de liaison de cette action si celui-ci ne parvient pas à contacter le Support Technique de MicroStrategy dans un délai convenable.

MicroStrategy s'engage à déployer des efforts commerciaux raisonnables pour respecter les directives suivantes lors de la résolution d'un problème :

NIVEAU DE PRIORITÉ	DÉFINITION	EXEMPLES DE NIVEAUX DE PRIORITÉ	TEMPS DE RÉPONSE INITIAL	MISES À JOUR DU STATUT
1	Un système de production est en panne	MicroStrategy Intelligence Server dédié à la production est indisponible	< 2 heures	En fonction de l'évolution du statut ou du jour
2	Une fonctionnalité d'un système de production est sérieusement affectée. Le développement est arrêté, et la capacité du client à poursuivre ce développement est sérieusement menacée	Les rapports ne sont pas mis en cache dans le système de production	< 2 heures	En fonction de l'évolution du statut ou du jour
3	Un système fonctionnel de production ou de développement est touché. Il est possible de poursuivre la production/le développement	Les invites sur les rapports ne fonctionnent pas dans le système de développement	< 4 heures	En fonction de l'évolution du statut ou tous les 3 jours
4	Le client a une question sur l'utilisation, le défaut, l'amélioration, la configuration ou le conflit logiciel qui affecte le système, mais n'est pas critique	De quelle manière le cache de rapports et l'historique sont-ils synchronisés ?	< 6 heures	En fonction de l'évolution du statut ou tous les 3 jours

Les demandes émanant de clients bénéficiant d'un Support Technique avancé ont priorité sur les demandes de même niveau de priorité émanant de clients bénéficiant d'un support Standard. Vous trouverez plus d'informations sur chaque niveau dans l'Annexe de ce document.

Implication du client au cours de la réponse à une demande

Les clients qui enregistrent des demandes de niveau de priorité 1 et 2 doivent être disponibles pour coopérer avec le Support Technique de MicroStrategy afin de résoudre le problème. Le client doit être prêt à impliquer le personnel nécessaire afin de résoudre le problème de manière efficace et à être disponible pour aider le Support Technique de MicroStrategy dans des tâches telles que la mise en œuvre de tests, l'envoi d'informations appropriées, l'application de suggestions, etc. **La résolution peut être reportée si des informations ne sont pas fournies en temps voulu.**

Code logiciel provisoire

MicroStrategy pourra de temps en temps vous fournir des codes qui ne sont généralement pas

disponibles pour tous les clients de MicroStrategy (« Code provisoire »). Le Code provisoire comprend tout ce qui est logiciel, algorithme, code, routine, script, version test, version de connexion, patch d'amélioration ou documentation que MicroStrategy vous fournit. Le Code provisoire ne comprend pas les produits, les patches de défauts certifiés ou les mises à jour des produits, qui sont généralement disponibles auprès du Support Technique ou bien sous des licences distinctes. Le Code provisoire vous est fourni sans frais supplémentaires.

MicroStrategy vous accorde une licence non exclusive et non définitive d'utilisation du Code provisoire, et ce, pour faciliter et accompagner l'utilisation des produits, en conformité avec les termes du contrat de licence de ces produits. En cas de résolution du contrat, votre droit d'utiliser le Code provisoire prend automatiquement fin.

Le Code provisoire est de nature expérimentale, contenir des défauts et ne pas fonctionner comme prévu. Les Services de Support Technique peuvent ne pas être disponibles pour l'installation et l'utilisation du Code provisoire. Toutefois, les Ingénieurs du Support Technique de MicroStrategy s'engagent à déployer des efforts commerciaux raisonnables pour répondre aux questions relatives au Code provisoire.

Le Code provisoire est fourni « en l'état », sans garantie d'aucune sorte, y compris la garantie de valeur commerciale ou de conformité pour un usage particulier. La responsabilité de MicroStrategy ne pourra en aucun cas être engagée de façon contractuelle ou délictuelle pour aucun type de dommage (y compris la perte de revenus ou d'utilisation), résultant de l'utilisation du Code provisoire par le client, même si MicroStrategy a été informée de la possibilité de tels dommages.

Identification d'un problème

Une fois le problème identifié, le Support Technique de MicroStrategy peut fournir aux clients l'une des solutions suivantes :

- **Solutions de contournement.** Actions de substitution, qui peuvent permettre d'effectuer des tâches et fournir une solution aux limitations du logiciel. Les directives listées ci-dessus en matière de temps de réponse aux demandes se basent sur des situations où les clients travaillent activement à la mise en place de suggestions du Support Technique de MicroStrategy, dont notamment des solutions de contournement.
- **Changements de configuration.** Modification des paramètres de l'environnement MicroStrategy du client pour résoudre le problème. Ces changements peuvent être liés aux logiciels MicroStrategy ou à des technologies ou systèmes sous-jacents.
- **Patches correctifs.** Application de patches correctifs, qui existent déjà pour les logiciels MicroStrategy traitant un problème critique.
- **Hotfixes.** Mises à jour mineurs des logiciels MicroStrategy traitant le problème.
- **Une version ultérieure.** Mises à niveau des logiciels MicroStrategy traitant le problème.

Parfois, des défauts dans un logiciel tiers peuvent limiter l'utilisation des logiciels MicroStrategy. Dans ces cas, le Support Technique tentera d'identifier le composant défectueux pour que le Client puisse demander une correction du défaut au fournisseur tiers. Voir la section Logiciels tiers pour de plus amples détails.

Problèmes nécessitant des changements de code

Si la résolution de votre demande nécessite un changement de code, son statut pour le Support

Technique passe d'« Ouverte » à « En développement ». Ceci signifie que le Support Technique a signalé le problème à l'équipe de développement.

Les Agents de liaison peuvent obtenir à tout moment une mise à jour du statut de leurs demandes « En développement » en contactant le Support Technique de MicroStrategy avec le numéro de demande.

Envoi de données au Support Technique de MicroStrategy

Au cours de la recherche et du dépannage de problèmes, le client peut être amené à fournir au personnel du Support Technique de MicroStrategy des données propres au système (diagnostics, copies des métadonnées, ensembles de résultats, etc.). Par souci de commodité pour nos clients, sauf mention contraire dans ce document, ces données peuvent être transmises de plusieurs façons, notamment par e-mail, sur le site du Support Technique, sur le site de téléchargement de MicroStrategy.

Sauf si vous êtes un client restreint (comme défini ci-après), vous ne devez pas envoyer au personnel du Support Technique des données soumises à la réglementation par la loi sur la protection des données applicable ('Données protégées'), dont des données personnelles, des informations de santé protégées et des informations d'identification personnelle (selon la définition de ces termes dans la loi sur la protection des données applicable), à l'exception des données protégées relatives à vos personnes de contact. La « loi sur la protection des données applicable » fait référence à l'ensemble des lois, règles, réglementations, directives locales, provinciales, fédérales, internationales et des exigences gouvernementales actuellement en vigueur et dès leur mise en place, concernant la vie privée, la confidentialité ou la sécurité des Données protégées, y compris, mais sans s'y limiter, l'ensemble des directives de l'Union européenne régissant la protection des données de caractère général et toutes les normes industrielles applicables sur la vie privée, la protection des données, la confidentialité ou la sécurité des informations. Dans le cas d'une transmission de ces données à MicroStrategy, MicroStrategy ne peut être tenue responsable des dommages d'aucun type (y compris la perte de revenus ou d'utilisation), qu'il s'agisse d'une obligation contractuelle ou délictuelle, même si MicroStrategy a été avertie de la possibilité de ces dommages.

Veillez vous reporter à la section 7 si vous êtes (a) un client partageant des informations électroniques de santé protégées et avez un accord d'associé commercial en vigueur avec MicroStrategy ; (b) un client dont l'accord de gestion avec MicroStrategy contient des obligations et des restrictions concernant les informations personnelles dont MicroStrategy a besoin pour fournir des Services de Support Technique conformément à la section 7 ou (c) un client informant MicroStrategy par écrit qu'il souhaite fournir ces données aux Services de Support Technique conformément à la section 7 (« Client restreint »).

Health Center de MicroStrategy

Le Health Center de MicroStrategy permet aux utilisateurs d'éviter, de diagnostiquer et de corriger des problèmes survenant dans un système MicroStrategy. Il détecte les problèmes connus et offre une solution immédiate pour de nombreux problèmes.

Le Health Center peut envoyer un e-mail à l'administrateur du système quand un problème survient dans le système. S'il ne peut résoudre le problème immédiatement, il permet aux utilisateurs de regrouper des informations pertinentes du système, comme les fichiers journaux, dans un package de diagnostic et de les envoyer au Support Technique de MicroStrategy pour analyse et dépannage.

- Le Health Center de MicroStrategy ne fonctionne qu'à partir

des versions MicroStrategy 9.0.1 ou ultérieures.

- Pour configurer le Health Center de MicroStrategy, veuillez consulter les notes techniques ci-dessous : TN32554 Comment configurer le Health Center de MicroStrategy
- Pour en savoir davantage sur les tâches courantes à effectuer, veuillez consulter les notes techniques ci-dessous : TN32552 Comment utiliser la console du Health Center de MicroStrategy
- Pour une liste des vérifications actuelles du Health Center de MicroStrategy, veuillez consulter les notes techniques ci-dessous : TN32551 Liste des vérifications du système du Health Center de MicroStrategy
- MicroStrategy augmente constamment les fonctionnalités de son Health Center en élaborant de nouvelles vérifications de système et collectes d'informations et en améliorant les vérifications et les collectes existantes.
- Pour garder le Health Center à jour, veuillez consulter les notes techniques ci-dessous : TN32553 Comment garder le Health Center à jour

Section 4. Mises à jour de produits

MicroStrategy fournit aux Clients les types de mises à jour cumulatives suivantes. Une « Mise à jour » est une version commerciale d'un produit fournie dans le cadre d'un abonnement actif aux Services de Support Technique. Les mises à jour n'incluent pas de nouveaux produits commercialisés séparément par MicroStrategy.

Mise à jour de la plate-forme

La mise à jour de la plate-forme sera une mise à jour que nous avons désignée de mise à jour de la plate-forme. Nous nous attendons à ce que les mises à jour de la plate-forme soient largement adoptées par la plupart de nos clients. Même si nous n'anticipons pas l'ajout de nouvelles fonctionnalités à une mise à jour de la plate-forme, nous continuerons à fournir des patches correctifs et des hotfixes trois ans après la désignation. Nous nous attendons à ce que les mises à jour de la plate-forme soient généralement disponibles environ tous les 18 mois.

Mise à jour des caractéristiques

Nous avons l'intention de rendre les mises à jour des caractéristiques disponibles environ tous les trois mois et elles comprendront de nouvelles caractéristiques et fonctionnalités de la mise à jour précédente. Ces mises à jour sont destinées aux clients disposés à effectuer des mises à niveau plus régulièrement pour recevoir nos dernières caractéristiques et fonctionnalités. Les mises à jour des caractéristiques seront également utilisées pour fournir des améliorations aux caractéristiques existantes et corriger les défauts. Elles incorporeront toutes les corrections de défauts applicables effectuées dans des mises à jour mineures, hotfixes et patches correctifs précédents. La mise à jour des caractéristiques sera prise en charge pendant 6 mois après sa publication.

Hotfix

Les hotfixes permettent de fournir des corrections de défauts critiques. Ils incorporent toutes les corrections de défauts applicables effectuées dans des hotfixes et patches correctifs précédents. Nous publierons des hotfixes si nécessaire, uniquement dans les mises à jour de la plate-forme.

Patches correctifs

Les patches correctifs permettent de fournir des corrections de défauts critiques, qui ont un impact sur les systèmes de production. Ils sont censés fournir une seule correction pour une configuration unique. Ils ne peuvent donc pas être transférés vers plusieurs configurations/systèmes. Les patches correctifs sont élaborés à la demande pour les problèmes au niveau des mises à jour de la plate-forme, et uniquement pour des problèmes de priorité 1 au niveau des mises à jour des caractéristiques.

Faire une demande de patch correctif

Les clients peuvent, à tout moment, demander un nouveau correctif en cas de problème majeur. Cependant, les correctifs sont mis à disposition selon l'appréciation de MicroStrategy en fonction de la complexité technique, des besoins professionnels du client et des calendriers de sortie de versions. Une fois que MicroStrategy consent à créer un correctif, celui-ci s'ajoute à la file d'attente des autres sorties de versions planifiées. Il arrive souvent que la période d'attente requise pour un correctif soit plus longue que celle d'ajout de la correction à un hotfix déjà planifié. Une fois que nous corrigeons un défaut dans une mise à jour de la plate-forme, tout client qui rencontre ce défaut sur une version antérieure devra procéder à une mise à niveau vers cette mise à jour de la plate-forme au lieu de solliciter un correctif.

Durée du support et cycles de vie des produits

MicroStrategy prend en charge les mises à jour de la plate-forme pendant trois ans à partir de leurs publications. Nous prendrons également en charge les mises à jour des caractéristiques pendant six mois après leurs publications. Quand une version expire, tous les hotfixes et les patches correctifs associés expirent également.

Les Services de Support Technique sont uniquement disponibles pour les produits n'ayant pas expiré selon le [calendrier d'expiration de produits](#) publié sur le site Internet de MicroStrategy.

Section 5. Autres règles

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

Renouvellement des Services de Support Technique

Les clients ne sont pas autorisés à renouveler les Services de Support Technique sur une partie des produits MicroStrategy pour lesquels ils ont une licence. Lorsque les Services de Support Technique arrivent à expiration, le client peut soit renouveler tous les produits pour lesquels il a une licence, soit autoriser l'expiration des Services de Support Technique pour tous ses produits.

Clients ayant des factures impayées

Les Services de Support Technique peuvent être suspendus pour les clients dont des factures sont impayées. Dès réception du paiement des montants échus, MicroStrategy rétablira les Services de Support Technique.

Section 6. Limitation du support

Les Services de Support Technique ont certaines limitations, dont les interventions sur site, le support relatif aux personnalisations Web MicroStrategy et au kit de développement de logiciel MicroStrategy, et le support de logiciels tiers.

Interventions sur site

Dans le déroulement normal des activités, les Services de Support Technique n'englobent pas les services que MicroStrategy fournit à ses Clients en tant que services de consulting. Ces services de consulting comprennent, notamment, la réalisation d'un contrôle d'intégrité des applications sur site, le développement et la prise en charge d'applications personnalisées, la conception d'entrepôts de données, l'analyse des configurations requises, l'optimisation des performances du système, la planification de la capacité et la conception de bases de données. Les Services de Support Technique n'incluent pas les interventions sur site.

Support relatif aux personnalisations Web MicroStrategy et au kit de développement MicroStrategy

Le support relatif aux personnalisations Web MicroStrategy et SDK est fourni selon les directives suivantes :

- Le Support Technique fournit des informations sur la finalité et l'utilisation de l'interface de programmation d'application ('API') du SDK MicroStrategy.
- Le Support Technique fournit des instructions sur la prévention et le contournement d'une erreur se produisant lors de l'utilisation de l'API.
- Le Support Technique fournit des instructions sur l'approche d'une personnalisation et des informations générales sur cette fonctionnalité.
- Le Support Technique ne crée pas de code pour les applications du client.
- Le Support Technique ne fournit pas la procédure exacte d'une personnalisation.
- Le Support Technique n'effectue pas de vérification du code des personnalisations.

Le support pour les procédures utilisateur de MicroStrategy Command Manager est fourni selon les directives suivantes :

- Le Support Technique fournit des informations sur la finalité et l'utilisation de Command Manager, des exemples de contours et des procédures.
- Le Support Technique fournit des instructions sur les procédures personnalisées de Command Manager et des informations générales sur cette fonctionnalité.
- Le Support Technique ne crée pas de code pour les procédures personnalisées de Command Manager.
- Le Support Technique n'effectue pas de vérification du code des procédures personnalisées de Command Manager.

Si après avoir reçu une assistance conformément aux directives ci-dessus, le client est toujours dans l'incapacité d'effectuer sa personnalisation, le Support Technique peut référer le client au service de conseils de MicroStrategy afin de l'aider à mener à bien son projet.

Logiciels tiers

La plateforme logicielle de MicroStrategy dépend de plusieurs composants tiers pour son bon fonctionnement. Ces composants peuvent compter, entre autres, des bases de données, des systèmes d'exploitation, des pare-feux, des navigateurs Web, des serveurs d'applications, des serveurs Web et des kits

de développement Java. Le Support Technique de MicroStrategy assiste les clients lors du développement d'une plateforme MicroStrategy à l'aide de ces composants, mais ne fournit pas une assistance directe sur les composants tiers. Avant d'appeler le Support Technique de MicroStrategy au sujet d'un problème lié aux produits MicroStrategy, le client doit s'assurer que ces composants tiers sont configurés correctement et que les autres applications fonctionnent convenablement dans la configuration souhaitée. Certains composants tiers fournis dans le cadre des Services de Support Technique peuvent voir leur fonctionnement interrompu si ces services prennent fin.

Dans certains cas, le Support Technique de MicroStrategy peut accepter de collaborer avec un fournisseur tiers et de lui fournir des informations. Si un défaut dans un logiciel tiers empêche le bon fonctionnement d'un logiciel MicroStrategy, le Support Technique de MicroStrategy identifiera le composant tiers afin que le Client puisse trouver une solution avec le fournisseur approprié.

Demandes de conformité

Les clients peuvent poser des questions ayant trait à la conformité aux contrats de licence au Support Technique de MicroStrategy. Lorsqu'un client enregistre une demande de conformité, MicroStrategy essaie tout d'abord de déterminer si la demande provient d'un problème lié au produit. Si un problème est effectivement lié au produit, sa résolution peut être facilitée auprès du Support Technique de MicroStrategy, selon les directives détaillées dans ce document. S'il est établi qu'une demande de conformité n'a pas été entraînée par le produit, mais par un déploiement excessif, le client est tenu de contacter son représentant commercial pour rectifier le contrat de licence par rapport au déploiement.

Section 7. Support pour les clients restreints

Les directives de cette section s'appliquent uniquement aux clients restreints.

Enregistrement d'une demande de support d'un client restreint

Pour enregistrer une demande de support, les Agents de liaison désignés peuvent contacter le Support Technique de MicroStrategy par téléphone ou via l'Interface d'enregistrement d'une demande en ligne sur le [site du Support Technique](#). Dès qu'une demande est enregistrée, l'Agent de liaison reçoit un numéro d'identification de demande à conserver en vue d'une consultation ultérieure.

Le support pour les clients restreints suit les mêmes processus de Support Technique que ceux décrits plus haut, sauf que quatre limitations s'appliquent à ces clients :

1. Les clients restreints ne possèdent pas de dossier dans lequel télécharger des documents dans l'environnement de Support Technique standard.
2. Les clients restreints ne peuvent pas associer des fichiers à des demandes de support.
3. Les pièces jointes seront supprimées des e-mails envoyés à support@microstrategy.com.
4. Un filtre sera appliqué aux e-mails pour le contenu des informations électroniques de santé protégées.

Les clients restreints ont accès à l'environnement restreint (appelé 'HCSE'), qui contient des sécurités pour les informations protégées. L'accès au HCSE ne pourra se faire que via un FTP sécurisé.

Transfert de données via FTP

Seuls les clients restreints avec un abonnement en cours aux Services de Support Technique peuvent accéder aux ressources en ligne du HCSE via le portail d'accès FTPS. L'accès à toutes les ressources clients en ligne pour les clients restreints doit se faire à l'aide d'un compte du centre de ressources de MicroStrategy. Les Agents de liaison peuvent solliciter un compte d'accès FTPS pour des clients restreints en soumettant une demande auprès du Support Technique de MicroStrategy. Le client est tenu d'avertir MicroStrategy des comptes devant être désactivés. Une fois les informations de compte d'accès FTPS obtenues, les clients peuvent envoyer par FTPS des fichiers à hcse.cloud.microstrategy.com, via le port 21, avec les autorisations de compte mentionnées plus haut.

Section 8. Termes Applicables au Traitement des Données à Caractère Personnel

Cet article s'appliquera dans le silence d'autres contrats entre MicroStrategy et le Client concernant ce sujet.

8.1 Définitions

"Loi Applicable à la Protection des Données" inclut et signifie toutes lois et réglementations applicables s'appliquant à MicroStrategy, son groupe et des tiers, qui pourraient être utilisées dans le cadre de l'exécution de Services de Support Technique en relation avec le traitement de Données à Caractère Personnel, incluant notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) (UE) 2016/679.

Les termes "Responsable du Traitement," "Sous-Traitant," "Personne Concernée," "Autorité de Contrôle," "traiter," "traitement" et "Données à Caractère Personnel" seront interprétés conformément à leur définition dans la Loi Applicable à la Protection des Données.

"Groupe du Client" inclut le Client et toute société filiale, et société holding du Client.

"Transfert International" inclut et signifie un transfert d'un pays au sein de l'Espace Economique Européen (EEE) (incluant la Grande Bretagne après son départ de l'Union Européenne) vers un pays en dehors de l'EEE (tel que constitué à cette période) de Données à Caractère Personnel soumis à un traitement ou destinées à être traitées après le transfert.

"Sous-Traitant" inclut et signifie tout tiers nommé par MicroStrategy pour traiter des Données à Caractère Personnel.

8.2 Traitement des Données

MicroStrategy traitera, en tant que Sous-Traitant, les données à caractère personnel énumérées dans le tableau ci-dessous en relation avec des Services, conformément à vos instructions ou à ce que le Client a fourni à MicroStrategy en tant que Responsable du Traitement (lesdites données étant collectivement dénommées : « Données Client ») en conformité avec les instructions documentées du Client. Le Client autorise MicroStrategy à traiter, pour son propre compte ainsi que pour le compte des membres du Groupe du Client, les Données Client au cours de la durée de validité de ce DPA en sa qualité du Sous-Traitant, pour les finalités définies dans le tableau ci-dessous.

Données Client en relation avec le Support Technique

SUJET DU TRAITEMENT	Fourniture de services au Client en relation avec la résolution de cas de Support Technique.
DURÉE DU TRAITEMENT	Fin du Contrat de Support Technique.
NATURE DU TRAITEMENT	Stockage, sauvegarde, restauration et traitement des Données Client en relation avec un cas de Support Technique.
OBJET DU TRAITEMENT	Fourniture du Support Technique.
TYPE DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL	Les Données Client qui sont ‘uploadées’ ou transférées en relation avec la résolution d’un cas de Support Technique.
CATÉGORIES DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL	Les employés du Client ou les clients, prospects, partenaires, fournisseurs et employés ou mandataires du Client.

Les Parties conviennent que la Section 8 de ce document (« DPA ») est instructions documentées complètes du Client à MicroStrategy, relatives aux Données Client. Des instructions supplémentaires extérieures au champ du présent DPA nécessiteront (le cas échéant) le consentement écrit préalable des deux Parties, notamment un accord qui concernerait une rémunération supplémentaire éventuelle à verser à MicroStrategy pour exécuter de telles instructions. Le Client devra s’assurer de la conformité de ses instructions aux règles et réglementations applicables aux Données Client, et du fait que le traitement des Données Client conformément aux instructions du Client ne devra pas causer la violation de la Loi Applicable à la Protection des Données. MicroStrategy ne traitera pas les Données Client en dehors du champ du présent DPA.

MicroStrategy s’engage à:

- a. Ne traiter des Données Client que sur instruction documentée du Client (au moins que MicroStrategy ou le Sous-Traitant pertinent (voir Section 8.4 ci-dessous) ne soit requis de traiter les Données Client pour se conformer aux lois applicables, auquel cas MicroStrategy notifiera le Client de telles exigences juridiques avant le traitement, sauf si lesdites lois applicables interdisent la notification au Client sur le fondement de l’intérêt public) ;
- b. Informer immédiatement le Client par écrit si, selon son opinion raisonnable, une instruction reçue de la part du Client viole une loi applicable en matière de protection des données ;
- c. Assurer qu’un individuel autorisé à traiter des Données Client se conforme à la Section 8.2 (a) ci-dessus) ; et
- d. Au choix du Client, supprimer ou renvoyer au Client toutes les Données Client après avoir achevé de fournir les Services du Support Technique en relation avec le traitement, et supprimer toutes copies restantes. MicroStrategy aura le droit de conserver des Données Client qu’il devra conserver afin de se conformer aux lois applicables ou pour les raisons d’assurance, de comptabilité, ou de fiscalité. La Section 8.3 va continuer de s’appliquer aux Données des Clients retenues.

8.3 Confidentialité

MicroStrategy ne divulguera pas les Données Client à un gouvernement, une administration ou à un tiers, sauf si cela est rendu nécessaire pour se conformer à la loi ou à une décision contraignante des autorités officielles (notamment telles qu'une assignation ou une décision de justice). Si une autorité officielle demande à MicroStrategy de fournir des Données Client, MicroStrategy tentera de rediriger l'autorité en question vers le Client afin que cette requête soit faite directement auprès du Client. Dans ce cadre, MicroStrategy pourra fournir les coordonnées sommaires du Client à l'autorité pertinente. Si contraint de divulguer les Données Client à une autorité, MicroStrategy notifiera de cette demande au Client dans un délai raisonnable pour permettre au Client de demander une ordonnance à titre conservatoire ou autre recours approprié, à moins qu'il soit interdit à MicroStrategy d'agir de la sorte. MicroStrategy restreint son personnel contre le traitement non autorisé des Données Client, et impose des obligations contractuelles appropriées à son personnel, notamment des obligations en matière de confidentialité, de protection des données personnelles et de sécurité des données.

8.4 Sous-Traitant

Le Client autorise MicroStrategy à engager ses propres sociétés affiliées afin de fournir les Services du Support Technique.

En outre, le Client consent que MicroStrategy puisse utiliser des Sous-Traitants pour remplir ses obligations contractuelles en vertu de ce DPA ou de fournir certains services pour son compte. Le site web MicroStrategy <https://community.microstrategy.com/s/article/GDPR-Technical-Support-Sub-Processors> liste ses Sous-Traitants qui sont actuellement engagés pour fournir des activités spécifiques de traitement au nom du Client. Avant que MicroStrategy n'engage tout nouveau Sous-Traitant pour effectuer des activités de traitement spécifiques au nom du Client, MicroStrategy mettra à jour le site web applicable. Si le Client formule des objections à propos d'un nouveau Sous-Traitant, MicroStrategy n'engagera pas ce Sous-Traitant pour effectuer des activités de traitement spécifiques au nom du Client sans le consentement écrit du Client. Le Client accepte, en vertu des présentes, l'utilisation par MicroStrategy des Sous-Traitants telle que décrite dans cet article 8.4. Sauf stipulé dans cet article 8.4., ou tel qu'autrement autorisé par le Client, MicroStrategy n'autorisera aucun Sous-Traitant à effectuer des activités de traitement spécifiques au nom du Client. Si MicroStrategy nomme un Sous-Traitant, MicroStrategy (i) restreindra l'accès du Sous-Traitant aux Données Client dans la mesure où cela est nécessaire à la fourniture des Services au Client, et interdira l'accès du Sous-Traitant aux Données Client pour tout autre finalité ; (ii) conclura un contrat écrit avec le Sous-Traitant et ; (iii) dans la mesure où le Sous-Traitant effectue les mêmes services de traitement des données que ceux fournis par MicroStrategy en vertu de ce DPA, imposera au Sous-Traitant des conditions substantiellement similaires à celles imposées à MicroStrategy dans ce DPA. MicroStrategy restera responsable vis à vis du Client pour l'exécution des obligations du Sous-Traitant.

8.5 Transferts Internationaux

Pour fournir les Services du Support Technique, le Client reconnaît et confirme que MicroStrategy peut opérer des Transferts Internationaux des Données Client. Les mesures d'adéquation que MicroStrategy a mis en place pour les transferts entre l'UE et les Etats-Unis est le programme l'EU – US 'Privacy Shield' (Bouclier de Protection des Données). MicroStrategy Incorporated et MicroStrategy Services Corporation ont certifié la conformité avec le programme EU – US Privacy Shield tel que mis en place par le Département du Commerce américain en ce qui concerne la collecte, l'usage et la rétention des données personnelles européennes transférées vers les Etats-Unis. Lorsque MicroStrategy opère un Transfert International, il devra le faire en vertu du programme EU-US Privacy Shield, qui s'appliquera à tous les transferts entre les

entités européennes de MicroStrategy et les entités américaines de MicroStrategy et les tiers utilisés par MicroStrategy dans le cadre de la fourniture des Services du Support Technique. Tout transfert entre les Ets-Unis et des pays tiers sera considéré comme un "transfert ultérieur" en vertu du programme EU-US Privacy Shield. Lorsque MicroStrategy opère un transfert ultérieur, MicroStrategy s'assure qu'un contrat est en vigueur avec cette partie qui satisfait les exigences des transferts ultérieurs en vertu du programme EU-US Privacy Shield.

En ce qui concerne les autres Transferts Internationaux, MicroStrategy fera seulement un transfert des Données Client si :

- a. Des mesures de sauvegarde adéquates sont en place pour ce transfert de Données Client conformément à la Loi Applicable à la Protection des Données, auquel cas le Client signera tous documents (notamment et sans que cela ne soit exhaustif des clauses contractuelles standards) relatifs à ce Transfert International, que MicroStrategy ou le Sous-Traitant pertinent demanderont raisonnablement au Client de signer occasionnellement ; ou
- b. MicroStrategy ou le Sous-Traitant pertinent est requis d'opérer de tels Transferts Internationaux conformément aux lois applicables, auquel cas MicroStrategy notifiera le Client de telles exigences juridiques avant le Transfert, à moins que les lois applicables n'interdisent la notification au Client sur le fondement de l'intérêt public ; ou
- c. Cela est autrement permis en vertu de la Loi Applicable à la Protection des Données.

8.6 Sécurité du Traitement des Données

MicroStrategy a mis en place et maintiendra des mesures techniques et organisationnelles adéquates :

- a. Sécurité du réseau MicroStrategy ;
- b. Sécurité physique des locaux ;
- c. Mesures de contrôle des droits d'accès pour les employés et les contractants MicroStrategy en relation avec le réseau MicroStrategy ; et
- d. des tests réguliers, des évaluations de l'efficacité des mesures techniques et d'organisation mises en place par MicroStrategy.

8.7 Notification des Incidents de Sécurité

Dans la mesure où cela est autorisé par la loi, MicroStrategy notifiera le Client dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance de toute destruction accidentelle effective ou destruction illégale, perte, altération, divulgation de ou accès non-autorisés aux Données Client par MicroStrategy ou par ses Sous-Traitants (un "Incident de Sécurité"). Dans la mesure où un tel Incident de Sécurité est causé par une violation par MicroStrategy des exigences de ce DPA, MicroStrategy déploiera des efforts raisonnables pour identifier la cause d'une telle violation et y remédier, notamment en prenant des mesures pour en minimiser les effets et les conséquences.

Le Client accepte qu'un Incident de Sécurité sans succès ne soit pas soumis à cet article 8.7. Un Incident de Sécurité sans succès est un incident qui ne résulte pas en un accès non autorisé aux Données Client ou aux équipements ou locaux de MicroStrategy ou des Sous-Traitants de MicroStrategy stockant les Données Client, et peut inclure de manière non exhaustive, pings ou autres attaques sur les pare-feu ou serveurs 'edge', 'port scans', les tentatives de login sans succès, les attaques de refus de service, 'packet sniffing' (ou autre accès non autorisé aux données du trafic qui ne résultent pas à des accès au-delà des headers), ou incidents similaires; et les obligations de MicroStrategy de rapporter ou répondre à un Incident de Sécurité

en vertu de cet Article 8.7 ne sera pas interprété comme une reconnaissance par MicroStrategy d'une faute ou responsabilité de MicroStrategy en ce qui concerne l'Incident de Sécurité.

Les notification(s) des Incidents de Sécurité, si applicable, seront délivrées au Client par tous moyens choisis par MicroStrategy, notamment via email. C'est la seule responsabilité du Client d'assurer de fournir à MicroStrategy des coordonnées correctes et des transmissions sécurisées à tout moment.

L'information rendue disponible par MicroStrategy est destinée à assister le Client dans sa mise en conformité avec la Loi Applicable à la Protection des Données relative au respect des évaluations d'impact en matière de protection des données et aux consultations préalables.

8.8 Audit

MicroStrategy autorisera et contribuera à des audits, notamment des inspections, conduits par le Client ou tout autre auditeur mandaté par le Client, à condition que le Client donne à MicroStrategy au moins 30 jours de notification écrite préalable d'un tel audit et que les coûts de chaque audit soient à la charge du Client, durant les heures de bureau, dans les bureaux de MicroStrategy, et pour causer le moins de perturbations possibles à l'activité de MicroStrategy et sans que le Client ou ses auditeurs n'aient accès à des données appartenant à une autre personne que le Client. Tout matériel/document/information divulgué durant de tels audits et le résultat de tels audits devra être gardé confidentiel par le Client. Un tel audit ne devra pas être exécuté plus d'une fois par période de 12 mois et le Client ne devra pas copier ou enlever des matériels/documents des locaux où l'audit est effectué.

Si les clauses standard s'appliquent en vertu de l'article 8.5(a), alors le Client accepte d'exercer son droit d'audit et d'inspection en donnant des instructions à MicroStrategy de conduire un audit tel que décrit dans cet article 8.8, et les parties acceptent que nonobstant ce qui précède, rien ne modifie les clauses contractuelles standard ni n'affecte les droits des Autorités de Contrôle ou des Personnes Concernées en vertu de ces clauses.

8.9 Décision Indépendante

Le Client est responsable pour vérifier périodiquement l'information rendue disponible par MicroStrategy en ce qui concerne la sécurité des données et pour prendre une décision indépendante pour décider si les Services du Support Technique répondent aux exigences et obligations juridiques du Client, de même que ses obligations en vertu de ce DPA.

8.10 Droits des Personnes Concernées

MicroStrategy fournira une assistance raisonnable au Client pour :

- a. La conformité de ses obligations avec la Loi Applicable à la Protection des Données en matière de sécurité du traitement des Données Client ;
- b. Répondre aux demandes par l'exercice des droits des Personnes Concernées en vertu de la Loi Applicable à la Protection des Données, notamment de manière non exhaustive et dans la mesure du possible par des mesures techniques et organisationnelles appropriées ;
- c. Documenter tous les Incidents de Sécurité et rapporter tous les Incidents de Sécurité à toute(s) Autorité(s) de Contrôle et/ou Personne(s) Concernée(s) ;
- d. Mener des études d'impact de toutes opérations de traitement avec les Autorités de Contrôle, Personnes Concernées et leurs représentants ; et
- e. Mettre à disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer la conformité avec les obligations énoncées dans cet Addendum.

Section 9. Coordonnées du Support Technique

Les agents de liaison peuvent contacter le Support Technique de différentes façons :

Amérique du Nord

E-mail : support@microstrategy.com

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

Télécopie : (703) 842-8709

Téléphone : (703) 848-8700

Messagerie : (703) 848-8709

Horaires : 9 h 00 - 19 h 00 (EST), lun-ven sauf jours fériés

Europe, Moyen-Orient et Afrique (EMEA)

E-mail : eurosupp@microstrategy.com

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

Télécopie : +44 (0) 208 711 2525

Téléphone : Belgique : +32 2792 0436

France : +33 17 099 4737

Allemagne : +49 22 16501 0609

Irlande : +353 1436 0916

Italie : +39 023626 9668

Pologne : +48 22 459 5252

Scandinavie et Finlande : +46 8505 20421

Espagne : +34 91788 9852

Pays-Bas : +31 20 794 8425

Royaume-Uni : +44 (0) 208 080 2182

Distributeurs internationaux : +44 (0) 208 080 2183
Royaume-Uni, Irlande et Portugal : 9 h 00 - 18 h 00 (GMT), lun-ven sauf jours fériés

Europe continentale hors Portugal : 9 h 00-18 h 00 (CET), lun-ven sauf jours fériés

Asie Pacifique

E-mail : apsupport@microstrategy.com

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

Télécopie : +86 571 8848 0977

Téléphone : Asie Pacifique (hors Australie, Japon et Corée) : +86 571 8526 8067

Australie : +61 2 93336499

Japon : +81 3 3511 6740

Corée : +82 2 560 6565

Horaires : Asie Pacifique (sauf Japon et Corée) : 8 h 00 - 18 h 00, lun-ven sauf jours fériés

Japon et Corée : 9 h 00 - 18 h 00, lun-ven sauf jours fériés.

Amérique latine

E-mail : latamsupport@microstrategy.com

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

Télécopie : +55 11 3044 4088

Téléphone : Amérique latine (sauf Brésil et Argentine) : +54 11 5222 9360

Brésil : +55 11 3054 1010

Argentine : 0 800 444 Horaires MSTR : 09h00 - 18h00 (Sao Paulo), lun-ven sauf jours fériés

Horaires : 09h00 - 19h00 (Buenos Aires), lun-ven sauf jours fériés

Si l'Agent de liaison est dans l'incapacité de joindre le Support Technique de MicroStrategy par téléphone durant ces heures, il a la possibilité d'envoyer un e-mail, d'enregistrer une demande via l'Interface d'enregistrement d'une demande en ligne ou de laisser un message détaillé sur la messagerie vocale. Le Support Technique de MicroStrategy travaille activement sur les demandes de résolution de problèmes uniquement pendant les heures normales de bureau mentionnées ci-dessus, sauf en cas de demandes de niveau de priorité 1 et 2 liées aux systèmes de production pour des clients bénéficiant d'un support 24 h/24, 7j /7. Voir l'Annexe pour de plus amples détails sur les services 24 h/24, 7j /7.

Les Agents de liaison doivent contacter le Centre de support à l'endroit où les produits ont été achetés.

Chaque Centre de Support Technique est fermé certains jours fériés. En Amérique du Nord, il s'agit de la plupart des jours fériés nationaux. En Europe, Asie Pacifique et Amérique latine, il s'agit des jours fériés de chacun des pays concernés.

Section 10. Coordonnées pour le renouvellement de la maintenance

L'équipe du service de maintenance de MicroStrategy répond à toutes les questions concernant le renouvellement de vos contrats de maintenance avec MicroStrategy. Contactez l'équipe de renouvellement de la maintenance des façons suivantes :

Amérique du Nord

E-mail : MicroStrategyMaintenanceRenewal@microstrategy.com

Téléphone : (703) 848-8700

Télécopie : (703) 842-8709

Amérique latine

E-mail : MicroStrategyMaintenanceRenewal@microstrategy.com

Europe, Moyen-Orient et Afrique (EMEA)

Contactez le bureau correspondant à votre pays.

Vous pouvez également contacter le responsable de la maintenance EMEA au +44 (0)208 396 0075.

Annexe

A. Niveaux de Support Technique et caractéristiques

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

Assistance Standard

Une assistance en direct pendant les heures ouvrées :

- Les Agents de liaison peuvent contacter les Ingénieurs du Support Technique pendant les heures ouvrées des zones concernées (voir la section « Coordonnées du Support Technique » de ce document).
- Le site du Support Technique : Les agents de liaison ont accès 24 h sur 24, 7 j sur 7 (y compris les jours fériés) au site du Support Technique (Interface d'enregistrement d'une demande en ligne, base de connaissances, forums de discussion et site de téléchargement).
- Diverses méthodes de communication : Les Agents de liaison peuvent contacter le Support Technique par téléphone, e-mail, télécopie ou en ligne sur Internet.

Caractéristiques :

- Base collective de connaissances
- Portail/support par e-mail et téléphone
- Agents de liaison : 2
- Mises à jour logicielles

Assistance Étendue

Le support Étendue offre tous les avantages du support Standard ainsi que :

- Assistance 24 h/24 et 7 j/7 : Les Agents de liaison peuvent contacter d'urgence les ingénieurs du Support Technique 24 h/24, 7 j/7 (y compris les jours fériés). Pour l'instant, l'assistance 24 h/24 et 7 j/7 est uniquement disponible en anglais et fournit un support en cas de demandes critiques.

Caractéristiques :

- Assistance téléphonique 24 h/27, 7 j/7 pour les problèmes de priorité 1 et 2
- Agents de liaison : 4
- Mises à jour logicielles
- Base collective de connaissances
- Portail/support par e-mail et téléphone

Support Premier

Le support Premier offre tous les avantages du support Extended et chargé de compte technique assigné.

Caractéristiques :

- Réunions hebdomadaires sur la gestion des demandes
- Chargé de compte technique
- Assistance localisée
- Assistance téléphonique 24 h/27, 7 j/7 pour les problèmes de priorité 1 et 2
- Agents de liaison : 6
- Mises à jour logicielles
- Base collective de connaissances
- Portail/support par e-mail et téléphone

Assistance Élite

Le support Élite offre tous les avantages du support Premier ainsi qu'un ingénieur d'assistance assigné.

Caractéristiques :

- Ingénieur d'assistance dédié
- Réunions hebdomadaires sur la gestion des demandes
- Chargé de compte technique

Assistance localisée

- Assistance téléphonique 24 h/27, 7 j/7 pour les problèmes de priorité 1 et 2
- Agents de liaison : 8
- Mises à jour logicielles
- Base collective de connaissances
- Portail/support par e-mail et téléphone

B. Comparaison des offres

	OFFRES DE SUPPORT SUR SITE			
	STANDARD Support client à la demande	ETENDUE 24 h/24 et 7 j/7	PREMIER Assistance 24 h/24 et 7 j/7 et chargé de compte technique assigné	ELITE Assistance 24 h/24 et 7 j/7, chargé de compte technique assigné, ingénieur d'assistance dédié
Portail/e-mail/téléphone	●	●	●	●
Base collective de connaissances	●	●	●	●
Mises à jour logicielles	●	●	●	●
Agents de liaison	2	4	6	8
Assistance téléphonique 24 h/24, 7 j/7 pour les problèmes de priorité 1 et 2 <small>(Nous offrons une assistance téléphonique pour tous les autres problèmes, aux heures ouvrées standard des centres de support applicables)</small>		●	●	●
Assistance localisée <small>(Nous offrons une assistance jusqu'à deux [2] centres de support)</small>			●	●
Chargé de compte technique			●	●
Réunions hebdomadaires sur la gestion des demandes			●	●
Ingénieur d'assistance dédié				●
Visites du site client				●