

Políticas e Procedimentos de Suporte Técnico

Orientações para a interação com
o suporte técnico da MicroStrategy

ÍNDICE

Política e Procedimento de Suporte Técnico	1	Seção 7. Suporte para clientes restritos	12
Seção 1. Contratação de recursos de suporte técnico	1	Registro de ocorrência de suporte a cliente restrito	12
Responsáveis por Relações de Suporte	1	Transferência de dados via FTP seguro	13
Seção 2. Recursos on-line do cliente	2	Seção 8. Dos Termos aplicáveis ao processamento de dados pessoais	13
Níveis de acesso	2	Definições	13
Comunidade on-line da MicroStrategy	3	Processamento de Dados	14
Site de download da MicroStrategy	4	Dados do Cliente em relação ao Suporte Técnico	14
Fórum de discussão da MicroStrategy	4	Confidencialidade	15
Seção 3. Ocorrências de suporte técnico	4	Subprocessamento	15
Ações a serem efetuadas antes de registrar uma ocorrência	4	Transferências Internacionais	16
Registro de ocorrência	5	Segurança no Processamento de Dados	17
Priorização de ocorrências	6	Notificação sobre Violação de Segurança	17
Identificação de problemas	7	Auditoria	17
Problemas que requerem mudanças de código	8	Determinação Independente	18
Envio de informações ao suporte técnico da MicroStrategy	8	Direitos do Titular dos Dados	18
MicroStrategy Health Center	9	Seção 9. Informações de contato do suporte técnico	19
Seção 4. Atualizações de produto	9	América do Norte	19
Versão da plataforma	9	Europa, Oriente Médio e África (EMEA)	19
Versão do recurso	10	América Latina	19
Hotfix (pacote de atualizações e correções)	10	Seção 10. Informações de contato para renovação da manutenção	20
Patches (pacotes de correções pontuais)	10	América do Norte	20
Solicitação de patch	10	América Latina	20
Expiração do suporte e ciclos de vida do produto	10	Europa, Oriente Médio e África (EMEA)	20
Seção 5. Outras políticas	10	Apêndice	21
Renovação dos Serviços de Suporte Técnico	10		
Clientes com faturas vencidas em aberto	11		
Seção 6. Limitações do suporte	11		
Serviços no local	11		
Suporte para personalizações do MicroStrategy Web e do Kit de Desenvolvimento da MicroStrategy	11		
Software de terceiros	12		
Ocorrências de Conformidade	12		

POLÍTICA E PROCEDIMENTO DE SUPORTE TÉCNICO

Descrevemos abaixo as políticas e os procedimentos que fornecerão uma estrutura que propicie um relacionamento eficaz e produtivo com nossos clientes. Esta política está sujeita a alterações a critério exclusivo da MicroStrategy. A MicroStrategy publicará um aviso sobre alterações significativas dessa política e desse procedimento no site da MicroStrategy quando as alterações estiverem prestes a ou entrarem em vigor.

A MicroStrategy fornecerá serviços de suporte técnico para clientes, incluindo parceiros e distribuidores que adquirirem Serviços de Suporte Técnico (“Serviços de Suporte Técnico” ou “Suporte Técnico”) para produtos de software geralmente disponíveis e licenciados da MicroStrategy (“Produtos”). Os Serviços de Suporte Técnico incluem resposta a questões via telefone ou e-mail sobre o funcionamento do software; identificação, análise e solução de problemas; suporte on-line e atualizações. Somente clientes com uma assinatura de Serviços de Suporte Técnico válida podem receber Serviços de Suporte Técnico.

Salvo indicado o contrário neste documento, os Serviços de Suporte Técnico descritos abaixo são a oferta de Suporte Padrão da MicroStrategy. A MicroStrategy também oferece Serviços de Suporte Técnico premium, que estão descritos no Apêndice deste documento. Essa política se aplica somente a clientes que licenciam o software da MicroStrategy no local. Os Serviços de Suporte Técnico Padrão incluem:

NOVAS VERSÕES DE SOFTWARE E ATUALIZAÇÕES	Os clientes ganham acesso às versões mais recentes dos Produtos da MicroStrategy e documentação do usuário
COMUNICAÇÃO MULTICANAL	Os clientes podem contatar o Suporte Técnico por telefone, e-mail ou on-line
RESPONSÁVEL POR RELAÇÕES DE SUPORTE DESIGNADOS PELO CLIENTE	Os responsáveis por suporte são indivíduos designados pelo cliente com autorização para fazer contato com o Suporte Técnico da MicroStrategy
RECURSOS ON-LINE DO CLIENTE	Acesso 24 horas por dia, 7 dias da semana, à nossa abrangente Base de Conhecimentos, que inclui notas técnicas e fóruns de discussão

Seção 1. Contratação de recursos de suporte técnico

Para contratar os recursos de Serviços de Suporte Técnico via suporte telefônico, por e-mail ou on-line, um indivíduo deve ser designado como um Responsável por Relações de Suporte (definido abaixo). Se um indivíduo que busca suporte não é um Responsável por Relações de Suporte, ele/ela pode ter acesso aos recursos do cliente on-line da MicroStrategy obtendo uma conta de internet. Você poderá obter contas por meio de seus Responsáveis por Relações de Suporte. Todos os usuários identificados dos produtos terão acesso à Área de Desenvolvedores da MicroStrategy.

Responsáveis por Relações de Suporte

O Suporte Técnico da MicroStrategy pode trabalhar de forma mais eficaz com sua organização colaborando com um grupo regular de contatos, identificados como “Responsáveis por Relações de Suporte”. Um Responsável por Relações de Suporte é um indivíduo com um e-mail e número de telefone atribuído, designado pelo cliente como ponto de contato com a equipe de Suporte Técnico da MicroStrategy. Apenas os Responsáveis por Relações de Suporte podem entrar em contato com os Serviços de Suporte Técnico. Os Responsáveis por Relações de Suporte manterão a propriedade

técnica de todas as questões encaminhadas para o Suporte Técnico da MicroStrategy. Vamos nos empenhar em todas as comunicações de caso com esses indivíduos nomeados. Um número definido de Responsáveis por Relações de Suporte para cada nível de Suporte Técnico poderá entrar em contato com o Suporte Técnico da MicroStrategy. Os clientes podem solicitar seis vezes ao ano, a alteração de seus respectivos Responsáveis por Relações de Suporte. É responsabilidade do cliente informar o Suporte Técnico da MicroStrategy quando quiser alterar um Responsável por Relações de Suporte. Em seguida, transferiremos todos os casos existentes do Suporte Técnico para o novo Responsável por Relações de Suporte. De outra maneira, poderemos encerrar quaisquer casos abertos ou registrados que um contato que for removido como um responsável por relações de suporte iniciou. Observe que cadastraremos automaticamente os Responsáveis por Relações de Suporte recém-designados para o recebimento de notificações importantes do Suporte Técnico via e-mail. Por fim, os Responsáveis por Relações de Suporte são incentivados a utilizar o site de suporte de autoatendimento on-line para atualizar e verificar o status de seus casos.

Durante a identificação, análise e solução de problemas, os engenheiros do Suporte Técnico da MicroStrategy podem fazer recomendações que exigirão privilégios administrativos nos projetos da MicroStrategy ou que pressuponham que o Responsável por Relações de Suporte designado possua um nível de segurança que lhe permita manipular os projetos da MicroStrategy, e tenha acesso aos dados potencialmente críticos do projeto, tais como definições de filtro de segurança. Embora não seja um requisito, recomendamos que os clientes apenas designem como Responsável por Relações de Suporte os usuários que tenham permissões para serem administradores dos projetos MicroStrategy. Isto eliminará conflitos de segurança e melhorará o tempo de resolução das ocorrências.

Seção 2. Recursos on-line do cliente

Os recursos on-line do cliente estão todos disponíveis 24 horas por dia, 7 dias da semana, aos clientes com uma assinatura ativa dos Serviços de Suporte Técnico. Esses recursos incluem a Comunidade e o Site de Download da MicroStrategy. Os clientes são encorajados a beneficiarem-se destes recursos para pesquisar sobre temas pertinentes as suas implementações MicroStrategy antes de registrar uma ocorrência. Para acessar estes recursos, os clientes devem obter uma conta em <https://community.microstrategy.com/>. Os recursos on-line do cliente podem ser acessados usando a maioria dos

Níveis de acesso

A tabela a seguir define as pessoas que têm acesso aos recursos on-line do cliente:

RECURSOS	RESPONSÁVEL POR RELAÇÕES DE SUPORTE	OUTROS USUÁRIOS DESIGNADOS
Registro de ocorrência on-line	●	
Base de Conhecimento	●	●
Desenvolvedor da MicroStrategy	●	●
Site de download	●	Conforme solicitado
Fórum de discussão	●	●

Comunidade on-line da MicroStrategy

A **Comunidade MicroStrategy** é um local centralizado para registrar ocorrências, verificar a situação de ocorrências existentes, enviar ideias de produto e pesquisar a **Base de Conhecimento**.

O Site de Suporte Técnico On-Line contém:

- Interface de registro de ocorrência on-line
- Base de Conhecimento
- Área de desenvolvedores da MicroStrategy
- My Folder (Minha pasta)
- Troca de ideias

Como o site identifica os usuários por meio de suas credenciais, cada usuário recebe e acessa informações personalizadas. A segurança da informação do cliente é importante para nós, portanto, todo o cuidado necessário é tomado para garantir que os clientes acessem somente as suas informações.

Interface de registro de ocorrência on-line da MicroStrategy

A **interface de registro de ocorrência on-line** (online case logging interface, OCLI) é o mecanismo pelo qual o Responsável por Relações de Suporte pode registrar novas ocorrências com o Suporte Técnico ou verificar a situação das ocorrências existentes on-line.

Base de conhecimento da MicroStrategy

A Base de Conhecimento é um repositório de documentações técnicas cujo propósito é fornecer Suporte Técnico on-line 24 horas por dia, sete dias por semana.

O Site de Suporte Técnico On-Line contém:

- Documentação de solução de problemas
- Instruções de uso
- Descrições de problemas conhecidos
- Documentos Técnicos
- Perguntas Frequentes (FAQs)
- Informações sobre lançamentos recentes – Documentos de especificação (Leia-me) e Notas sobre lançamentos
- Área de desenvolvedores da MicroStrategy

A **Área de Desenvolvedores da MicroStrategy** (MicroStrategy Developer Zone, MSDZ) permite que os Usuários Designados obtenham versões atualizadas da Biblioteca de Desenvolvedores da MicroStrategy (MicroStrategy Developer Library, MSDL). A MSDL descreve a arquitetura e modelos de objetos, e amostras de código que são úteis para o desenvolvimento de uma implementação personalizada.

Documentação de produto

A documentação de produto fornecida no Site de Suporte Técnico On-line é a mesma documentação contida nos produtos MicroStrategy. A documentação de produto fornecida no Site de Suporte Técnico On-line é a mesma contida nos CDs de instalação dos produtos MicroStrategy. A documentação do produto é agrupada por versão e por idioma.

My folder (Minha pasta)

Exceto como indicado neste documento, esta pasta é usada pelos contatos do cliente para carregar informações da empresa. Cada cliente tem a sua própria pasta. Estas pastas são particulares e podem ser acessadas somente por funcionários da MicroStrategy especificados, tais como engenheiros de suporte técnico, consultores, etc., e contatos especificados para cada cliente. Arquivos com mais de duas semanas são automaticamente excluídos dessa pasta. A funcionalidade “my folder” pode ser acessada diretamente [aqui](#).

Troca de ideias

A Troca de Ideias permite que clientes sugiram melhorias ou novos recursos para a plataforma MicroStrategy. Este grupo é monitorado pela nossa equipe de Gerenciamento de Produto e é a principal fonte de feedback do cliente para nosso mapa de produto. As ideias enviadas ao Troca de Ideias são de exclusiva propriedade da MicroStrategy.

Site de download da MicroStrategy

O Site de Download da MicroStrategy é o repositório on-line de todos os produtos da MicroStrategy. Ele pode ser acessado através da seção “Sites relacionados” do site de Suporte Técnico ou ao [clique aqui](#). Os contatos de clientes com acesso ao site podem optar entre as seções a seguir para acessar as informações desejadas:

- **Página inicial.** Esta seção contém links diretos para fazer o download dos produtos mais recentes da MicroStrategy assim como a interface de pesquisa para acessar versões mais antigas às quais o cliente tem acesso.
- **Test Builds (Versões de Teste).** Esta seção estará disponível somente quando uma versão de teste de um Pacote de Atualizações e Correções estiver disponível e só estará visível aos clientes que possuem uma ocorrência de Suporte Técnico que tenha sido corrigida nesta última versão de teste.
- **Chaves de licença.** Esta seção só estará disponível para Responsáveis por Relações de Suporte e dará a capacidade de recuperar chaves de licença de Produtos para atualizações de Produto on-line.
- **Chaves de Mapa ESRI.** Esta seção só estará disponível para Responsáveis por Relações de Suporte e dará a capacidade de recuperar uma chave de Mapa ESRI. Para obter mais informações sobre as chaves de Mapa ESRI, consulte a documentação do produto.

Fórum de discussão da MicroStrategy

O [Fórum de Discussão da MicroStrategy](#) é um website onde os usuários podem participar de conversas abertas, compartilhar experiências de implementação e trocar informações como melhores práticas e dicas de solução de problemas. Os usuários podem fazer perguntas à comunidade, ou compartilhar sua experiência técnica, respondendo a mensagens postadas por outros usuários.

Seção 3. Ocorrências de suporte técnico

Quando um cliente tiver um problema que não consiga resolver sozinho ou mediante utilização de quaisquer dos recursos de autoatendimento fornecidos, o Responsável por Relações de Suporte pode entrar em contato com o Suporte Técnico da MicroStrategy para registrar uma ocorrência sobre o problema. As informações de Contato do Suporte Técnico da MicroStrategy são dadas na seção Informação de Contato do Suporte Técnico neste documento.

Ações a serem efetuadas antes de registrar uma ocorrência

Antes de registrar uma ocorrência no Suporte Técnico da MicroStrategy, o Responsável por Relações de Suporte deve seguir os passos abaixo:

1. Verificar se o problema é realmente relativo ao software da MicroStrategy e não a um software de terceiros
2. Verificar se o sistema está utilizando uma versão atualmente suportada do software da MicroStrategy
3. Tentar reproduzir o problema e determinar se ocorre sistematicamente

4. Minimizar a complexidade do sistema ou definição do objeto para isolar a causa
5. Determinar se o problema acontece em uma máquina local ou em diversas máquinas no ambiente em questão
6. Pesquisar na [Base de Conhecimento da MicroStrategy](#) para obter informações adicionais sobre o problema

O Responsável por Relações de Suporte pode discutir o assunto com outras pessoas, enviando uma pergunta aos quadros do Fórum de discussão da MicroStrategy.

Registro de ocorrência

Para registrar uma ocorrência, os Responsáveis por Relações de Suporte podem entrar em contato com o Suporte Técnico da MicroStrategy via e-mail, telefone, ou pela Interface de Registro de Ocorrência Online. Somente Responsáveis por Relações de Suporte podem registrar ocorrências no Suporte Técnico da MicroStrategy. Depois de registrar uma Ocorrência, o Responsável por Relações de Suporte recebe um número de identificação de ocorrência para futura referência. Quando for registrar uma ocorrência, o Responsável por Relações de Suporte deve fornecer as seguintes informações:

- Nome
- Site da empresa e do cliente (se for diferente do site da empresa)
- Informação de contato (telefone e e-mail)
- Detalhes da Ocorrência
- Informação de configuração incluindo produto e versão(s) do software da MicroStrategy, e informação do sistema designado (DSI) onde os produtos estão instalados.
- Descrição completa da ocorrência, contendo sintomas, mensagem(s) de erro (s), ações efetuadas para análise e solução da ocorrência até o momento.
- Arquivos de registro (log) ou outros dados de suporte.
- Impacto no sistema do cliente

Ao fornecer as informações especificadas nesta seção, o Responsável por Relações de Suporte consente o uso pela MicroStrategy de tais informações referentes à resolução da ocorrência do Suporte Técnico.

Impacto no sistema do cliente

Para entender o impacto do problema do cliente, pode ser necessário auxílio para redigir em conjunto um documento que reporte o “business case” do problema. O “business case” descreve o efeito do problema no ambiente do cliente a partir de uma perspectiva não técnica.

Isto permite que os Engenheiros de Suporte Técnico da MicroStrategy entendam como a ocorrência impede a habilidade do cliente de implementar, de forma bem-sucedida, uma solução da MicroStrategy.

- Implicação econômica e financeira do problema
- O escopo do impacto do problema nos relatórios, usuários, projetos, servidores, serviços, etc.
- Visibilidade do nível executivo
- Impacto potencial nas datas principais de desenvolvimento

Encaminhamentos de ocorrências

Se a prioridade de sua ocorrência mudou ou suas expectativas de suporte ainda não foram atendidas, um Responsável por Relações de Suporte pode encaminhar sua

ocorrência via telefone (recomendado) ou via Interface de Registro de Ocorrência On-Line. O proprietário da ocorrência designado trabalhará com você para entender melhor suas preocupações e impacto do problema em sua empresa. Conforme necessário, vamos envolver um membro da Equipe de Gerenciamento de Suporte da MicroStrategy para garantir o alinhamento e determinar os recursos adequados a serem atribuídos.

Priorização de ocorrências

A MicroStrategy atribui níveis de prioridades às ocorrências, para que o Suporte Técnico maximize os recursos de suporte para cada cliente. Dependendo das necessidades técnicas e comerciais, a MicroStrategy trabalha com o Responsável por Relações de Suporte para definir o nível de prioridade adequado para cada ocorrência.

A MicroStrategy reconhece que as prioridades técnicas e comerciais de cada cliente podem demandar horas extras. Caso o Responsável por Relações de Suporte acredite que a prioridade da ocorrência deve ser alterada, o Engenheiro de Suporte Técnico da MicroStrategy estará disponível para repriorizar a ocorrência. A MicroStrategy se reserva o direito de:

- Efetuar a determinação final do nível de prioridade de uma ocorrência.
- Reduzir a prioridade de uma ocorrência e notificar o Responsável por Relações de Suporte sobre esta ação, se este usuário não se comunicar em tempo hábil com o Suporte Técnico da MicroStrategy.

A MicroStrategy empregará todos os esforços comerciais cabíveis para cumprir com as diretrizes de resolução de problemas, descritas abaixo:

NÍVEL DE PRIORIDADE	DEFINIÇÃO	EXEMPLOS DE NÍVEL DE PRIORIDADE	TEMPO DE RESPOSTA INICIAL	ATUALIZAÇÕES DE STATUS
1	Um sistema de produção está desativado	O Production MicroStrategy Intelligence Server está indisponível	< 2 horas	Conforme o status mude ou diariamente
2	Um recurso de um sistema de produção foi seriamente afetado. O desenvolvimento do sistema foi suspenso e isso tem um impacto grave na capacidade do cliente em continuar	Os relatórios não são armazenados no sistema de produção	< 2 horas	Conforme o status mude ou diariamente
3	Uma funcionalidade ou um sistema de desenvolvimento foi afetado. É possível prosseguir com a produção/ desenvolvimento	Os relatórios solicitados não funcionam no sistema de desenvolvimento	< 4 horas	Conforme o status mude ou a cada 3 dias
4	O cliente tem uma dúvida quanto à utilização, falha, aprimoramento, configuração ou conflito de software que afeta o sistema, mas não de forma crítica	Como o cache de relatório e a lista de histórico são sincronizados?	< 6 horas	Conforme o status mude Ou a cada 3 dias

Ocorrências de clientes de Suporte Técnico premium têm prioridade diante de ocorrências de clientes de Suporte Standard, quando o nível de prioridade for o mesmo. Há informação adicional sobre os níveis de Suporte disponíveis no Apêndice deste documento.

Envolvimento do cliente na resolução da ocorrência

Clientes que registrem ocorrências de prioridade nível um e nível dois devem ter disponibilidade para interagir em tempo integral com o suporte técnico da MicroStrategy, durante todo o processo de análise e resolução do problema. O cliente deverá engajar outros colaboradores necessários para solucionar o problema de forma eficaz, e ter disponibilidade para auxiliar o Suporte Técnico da MicroStrategy em tarefas como testes, envio de informações, implementação de sugestões, etc. **O tempo de resolução pode ser afetado se houver atraso no envio das informações necessárias.**

Código provisional de software

De vez em quando, a MicroStrategy poderá fornecer a você um código de software, que geralmente não está disponível para todos os clientes da MicroStrategy (“Código Provisional”). O Código Provisional poderá incluir qualquer programa de software, algoritmo, código, rotina, script, criação de testes, criação de registros, correções ou documentação que a MicroStrategy fornece a você e esteja claramente designado como Código Provisional. O Código Provisional não inclui os Produtos, correções de falhas ou versões posteriores dos Produtos disponíveis, por meio do Suporte Técnico ou separadamente pelos licenciados. O Código Provisional é fornecido a você sem custos adicionais.

A MicroStrategy concede a você uma licença não exclusiva e revogável para utilização do Código Provisional, apenas como auxílio ou em combinação com a utilização de outros produtos por você, e de acordo de licença sob o qual os produtos foram licenciados. Se seu acordo de licença for rescindido, seu direito de utilizar o Código Provisional será automaticamente rescindido.

O Código Provisional é de natureza experimental, poderá conter falhas e poderá não apresentar o funcionamento esperado. Existe a possibilidade de que não sejam prestados Serviços de Suporte Técnico para a instalação e uso do Código Provisional. Entretanto, os Engenheiros de Suporte Técnico da MicroStrategy empregarão os esforços comercialmente cabíveis para responder às perguntas que o cliente possa ter sobre o Código Provisional.

O Código Provisional é fornecido “tal como se apresenta” sem garantia de qualquer tipo, incluindo a garantia de comercialização ou adequação a qualquer fim específico. Não poderá ser imputada qualquer responsabilidade à MicroStrategy pelo cliente por quaisquer danos de qualquer tipo (incluindo perda de receitas ou utilização), quer sejam contratuais ou danosos, como resultado da utilização do código provisório por parte do cliente, mesmo que a MicroStrategy tenha sido alertada sobre a possibilidade da ocorrência de tais danos.

Identificação de problemas

Assim que o problema for identificado, o Suporte Técnico da MicroStrategy poderá fornecer aos clientes uma das opções abaixo como solução:

- **Workarounds (soluções alternativas).** Ações alternativas que podem ser usadas para executar tarefas e fornecer uma solução às limitações do software. As diretrizes de tempo de resposta de ocorrência listadas acima têm como propósito o trabalho ativo dos clientes para aplicar as sugestões do Suporte Técnico da MicroStrategy, incluindo soluções alternativas.
- **Mudanças na Configuração.** Modificação nas configurações do ambiente da MicroStrategy

no cliente para solucionar o problema. As modificações podem ser relacionadas ao software da MicroStrategy ou a quaisquer tecnologias e sistemas subjacentes.

- **Patches (pacotes de correções pontuais).** Aplicação de Patches existentes para o software da MicroStrategy, com o objetivo de resolver um problema crítico.
- **Hotfixes (pacote de atualizações e correções).** Aplicação de Hotfixes existentes para o software da MicroStrategy, com o objetivo de resolver um problema.
- **Uma versão posterior.** Atualização para o software da MicroStrategy, com o objetivo de resolver um problema.

Às vezes, falhas em software de terceiros podem limitar a operação do software da MicroStrategy. Nestes casos, o Suporte Técnico da MicroStrategy tentará identificar o componente defeituoso de forma que o cliente possa buscar a correção da falha com o respectivo fornecedor. Consulte a seção de software de terceiros para obter mais informações.

Problemas que requerem mudanças de código

Se uma resolução para sua ocorrência exigir uma alteração de código, o status da ocorrência no Suporte Técnico é modificado de “Aberto” para “Desenvolvimento”. Isto significa que o Suporte Técnico registrou o problema junto à Equipe de Desenvolvimento de Software.

Os Responsáveis por Relações de Suporte podem obter uma atualização de status das ocorrências “Desenvolvimento” a qualquer momento, entrando em contato com o Suporte Técnico da MicroStrategy e fornecendo o número da ocorrência.

Envio de informações ao suporte técnico da MicroStrategy

Durante o processo de análise e solução de problemas, a equipe de Suporte Técnico da MicroStrategy poderá solicitar dados dos sistemas (diagnósticos, cópias de metadados, conjuntos de resultados, etc.). Para a conveniência dos clientes, e salvo indicado o contrário neste documento, a MicroStrategy fornece diversos métodos para a transmissão destes dados, não se limitando somente ao e-mail, site de Suporte Técnico, Site de Download da MicroStrategy.

A menos que seja um cliente restrito (como definido a seguir), você não transferirá para nós ou dará acesso aos recursos do Suporte Técnico a quaisquer dados ou informações que estejam sujeitos a regulamentação sob a Lei de Proteção de Dados Aplicáveis (“Dados Protegidos”), incluindo, sem limitações, Dados Pessoais, Informações de Saúde Protegidas e Informações Pessoalmente Identificáveis (tais termos como definidos na Lei de Proteção de Dados Aplicáveis), exceto para os Dados Protegidos relacionados às suas pessoas de contato. “Lei de Proteção de Dados Aplicáveis” significa todas as leis, regras, regulamentações, diretrizes e requisitos governamentais internacionais, federais, estaduais, provinciais e locais atualmente em vigor, e que possam entrar em vigor, relacionados de qualquer forma com a privacidade, confidencialidade ou segurança de Dados Protegidos, incluindo, entre outros, as Diretrizes da União Europeia que regem a proteção de dados em geral e todas as normas da indústria aplicáveis que se referem à privacidade, proteção de dados, confidencialidade ou segurança da informação. Em caso de transmissão de tais dados à MicroStrategy, não poderá ser imputada qualquer responsabilidade à MicroStrategy pelo cliente por quaisquer danos de qualquer tipo (incluindo perda de receitas ou utilização), quer sejam contratuais ou danosos, como resultado de tal transmissão, mesmo que a MicroStrategy tenha sido alertada sobre a possibilidade da ocorrência de tais danos.

Consulte a seção 7 deste documento se for (a) um cliente que compartilhe Informações Eletrônicas de Saúde Protegidas (electronic Protected Health Information, ePHI) e tem um Acordo de Sócio Comercial (Business Associate Agreement, BAA) com a MicroStrategy; (b) um cliente cujo contrato vigente com a MicroStrategy contenha obrigações e restrições com relação a informações pessoais que requeiram que a MicroStrategy forneça Serviços de Suporte Técnico, de acordo com a Seção 7, ou (c) um cliente que forneça uma notificação formal por escrito à MicroStrategy indicando que deseja que a MicroStrategy forneça Serviços de Suporte Técnico de acordo com a Seção 7 (cada um, “cliente restrito”).

MicroStrategy Health Center

O MicroStrategy Health Center permite que os usuários previnam, façam o diagnóstico e reparem os problemas num sistema da MicroStrategy. Ele detecta problemas conhecidos e fornece uma solução imediata para vários deles.

O MicroStrategy Health Center pode enviar e-mail para o administrador do sistema caso encontre um problema no sistema. Nos casos em que o MicroStrategy Health Center não consegue resolver um determinado problema imediatamente, ele possibilita que os usuários agrupem informações relevantes do sistema, como arquivos de registro, num pacote de diagnóstico, e transmita o pacote para o Suporte Técnico da MicroStrategy, para análise e resolução do problema.

- O MicroStrategy Health Center opera somente com a versão MicroStrategy 9.0.1 ou posterior
- Para configurar o MicroStrategy Health Center, leia a nota técnica abaixo: TN32554 Como Configurar o Sistema do MicroStrategy Health Center
- Para saber mais a respeito de quais tarefas comuns podem ser realizadas com o MicroStrategy Health Center, leia a nota técnica abaixo: TN32552 Como usar o Console do MicroStrategy Health Center
- Para obter uma lista atual das verificações do sistema efetuadas pelo MicroStrategy Health Center, leia a nota técnica abaixo: TN32551 Lista de Verificações do Sistema efetuadas pelo MicroStrategy Health Center
- A MicroStrategy aprimora constantemente as funcionalidades do MicroStrategy Health Center com o desenvolvimento de novas verificações de sistema e coletores de informações, além de aprimorar os recursos existentes
- Para manter o sistema do MicroStrategy Health Center atualizado, leia a nota técnica abaixo: TN32553 Como manter o Sistema do MicroStrategy Health Center atualizado

Seção 4. Atualizações de produto

A MicroStrategy fornece versões cumulativas aos clientes, as quais estão descritas abaixo. Uma “Atualização” é uma versão comercial disponível geralmente subsequente de um produto fornecido por meio de uma assinatura ativa de Serviços de Suporte Técnico. Atualizações não incluem novos produtos que a MicroStrategy comercializa separadamente.

Versão da plataforma

As versões da plataforma serão uma versão designada por nós como uma Versão de Plataforma. Esperamos que as Versões de Plataforma sejam amplamente adotadas pela maioria dos nossos clientes. Embora não prevemos incluir novos recursos a uma Versão de Plataforma, continuaremos emitindo patches e hotfixes por três anos após a designação. Esperamos que as Versões de Plataforma estejam disponíveis de forma geral a cada 18 meses aproximadamente.

Versão do recurso

Pretendemos disponibilizar Versões de Plataforma a cada três meses aproximadamente e elas incluirão novos recursos e funcionalidades em relação à versão anterior. Essas versões são destinadas para clientes que desejam fazer atualizações com mais frequência para receber nossos recursos e funcionalidades mais recentes. As Versões de Plataforma também serão usadas para fornecer aprimoramentos para recursos existentes e correções de falhas. Incorporam todas as correções de falhas aplicáveis empregadas em versões, hotfixes e patches anteriores. A versão do recurso será compatível durante 6 meses após o lançamento.

Hotfix (pacote de atualizações e correções)

Hotfixes são veículos para entrega de correções de falhas críticas. Incorporam todas as correções de falhas aplicáveis empregadas em hotfixes e patches anteriores. Lançaremos hotfixes conforme necessário, somente em Versões de Plataforma.

Patches (pacotes de correções pontuais)

Patches são veículos para falhas críticas que afetam sistemas de produção. São projetados para fornecer uma correção pontual de uma configuração específica, portanto, não são aplicáveis a múltiplas configurações/sistemas. Os patches ocorrem conforme necessário para problemas com as Versões de Plataforma, e somente para problemas P1 em Versões de Recursos.

Solicitação de patch

Os clientes podem solicitar a qualquer momento um patch novo para resolver um problema crítico. Entretanto, os patches são fornecidos a critério da MicroStrategy, com base na complexidade técnica, nos requisitos comerciais do cliente e programações. Assim que a MicroStrategy concordar em criar um patch, a solicitação em questão entra em uma fila com outros lançamentos programados. Muitas vezes, o período de espera necessário para uma correção é maior do que o período de espera para a inclusão da correção num próximo hotfix programado. Assim que corrigirmos uma falha em uma Versão de Plataforma, qualquer cliente que encontrar a mesma falha em uma versão anterior deve atualizar esta versão em vez de solicitar um patch.

Expiração do suporte e ciclos de vida do produto

A MicroStrategy oferece suporte para Versões de Plataforma três anos após o lançamento. Também oferecemos suporte para Versões de Recursos durante seis meses após seu lançamento. Quando uma versão expira, todos os seus hotfixes e patches relacionados também expiram.

Os Serviços de Suporte Técnicos estão disponíveis apenas para produtos que não expiraram de acordo com o [Cronograma de Expiração de Suporte ao Produto](#) publicado no website corporativo da MicroStrategy.

Seção 5. Outras políticas

O Suporte Técnico da MicroStrategy definiu as seguintes políticas pertinentes à renovação dos Serviços de Suporte Técnico e clientes com faturas vencidas em aberto.

Renovação dos Serviços de Suporte Técnico

Os clientes não podem renovar os Serviços de Suporte Técnico somente para um subconjunto de produtos licenciados da MicroStrategy. Quando os Serviços de Suporte Técnico contratados expiram, o cliente tem a opção de renovar todos os produtos licenciados, ou deixar que os Serviços de Suporte Técnico de todos os produtos licenciados permaneçam expirados.

Cientes com faturas vencidas em aberto

Os Serviços de Suporte Técnico são suspensos para os clientes com faturas vencidas em aberto. Mediante o recebimento do pagamento dessas faturas, a MicroStrategy restabelecerá os Serviços de Suporte Técnico.

Seção 6. Limitações do suporte

O Suporte Técnico da MicroStrategy definiu as seguintes políticas pertinentes à renovação dos Serviços de Suporte Técnico e clientes com faturas vencidas em aberto.

Serviços no local

Os Serviços de Suporte Técnico não incluem serviços que, no funcionamento comercial normal da MicroStrategy, sejam fornecidos aos clientes como serviços de consultoria. Estes serviços de consultoria incluem, entre outros, a análise da condição do sistema no local, desenvolvimento e suporte a aplicativos personalizados, elaboração de Armazém de Dados (Data Chouseira), análises de requisitos, ajuste de desempenho do sistema, planejamento de capacidade ou design de base de dados. Os Serviços de Suporte Técnico não incluem serviços no local.

Suporte para personalizações do MicroStrategy Web e do Kit de Desenvolvimento da MicroStrategy

O Suporte para personalizações do MicroStrategy Web e Kit de Desenvolvimento de Software da MicroStrategy (MicroStrategy SDK) é fornecido de acordo com as diretrizes descritas abaixo:

- O Suporte Técnico fornece informações sobre o objetivo e utilização de API no MicroStrategy SDK.
- O Suporte Técnico fornece orientação sobre como prevenir ou contornar um erro que ocorre com o uso de API.
- O Suporte Técnico fornece orientação sobre como abordar uma personalização e fornece informações de alto nível para empregar uma determinada funcionalidade.
- O Suporte Técnico não cria código para os aplicativos do cliente.
- O Suporte Técnico não fornece os passos exatos sobre como efetuar uma personalização.
- O Suporte Técnico não efetua revisões de códigos de personalizações.

O Suporte para procedimentos de usuário do MicroStrategy Command Manager é fornecido de acordo com as diretrizes descritas abaixo:

- O Suporte Técnico fornece informações sobre a finalidade e uso dos scripts de exemplo (Outlines) do Command Manager e seus procedimentos.
- O Suporte Técnico fornece informações sobre como abordar os procedimentos personalizados do Command Manager e fornece informações de alto nível sobre como usar ou empregar determinadas funcionalidades.
- O Suporte Técnico não cria código para os procedimentos personalizados do Command Manager do cliente.
- O Suporte Técnico não efetua revisões de códigos de procedimentos personalizados do Command Manager.

Se depois de fornecer Suporte de acordo com as diretrizes acima, o cliente ainda não estiver apto a concluir com êxito a personalização desejada, o Suporte Técnico o direcionará para a Consultoria da MicroStrategy, que o auxiliará a garantir o sucesso do seu projeto..

Software de terceiros

A plataforma do software da MicroStrategy depende de diversos componentes de terceiros para funcionar apropriadamente. Estes componentes podem incluir, entre outros, bases de dados, sistemas operacionais, firewalls (sistema de segurança), navegadores web, servidores de aplicativos, servidores web e kits de desenvolvimento Java. O Suporte Técnico da MicroStrategy auxilia no desenvolvimento e utilização da plataforma da MicroStrategy com estes componentes, entretanto, não fornece Suporte direto para componentes de terceiros. O cliente é responsável por configurar estes componentes e garantir o funcionamento de outros aplicativos com a configuração desejada, antes de entrar em contato com o Suporte Técnico da MicroStrategy, para reportar qualquer problema relativo ao software da MicroStrategy. Certos componentes de terceiros fornecidos ao cliente como parte dos serviços de suporte técnico podem parar de funcionar, se os serviços de suporte técnico forem descontinuados.

Em alguns casos, o Suporte Técnico da MicroStrategy pode ter disponibilidade para trabalhar e fornecer informações aos fornecedores de software de terceiros. Se porventura, uma falha num software de terceiros fizer com que o software da MicroStrategy funcione com um desempenho minimizado, o Suporte Técnico da MicroStrategy identificará este componente, de forma que o cliente possa obter uma solução junto ao fornecedor do componente (software).

Ocorrências de Conformidade

Os clientes podem registrar perguntas sobre conformidade com seus respectivos contratos de licença com o Suporte Técnico da MicroStrategy. Quando um cliente registrar uma ocorrência de conformidade, a MicroStrategy tentará primeiro, determinar se a ocorrência é causada por um problema com o produto. Se a ocorrência for realmente decorrente de um problema com o produto, o Suporte Técnico da MicroStrategy facilitará a sua resolução, de acordo com as diretrizes de respostas detalhadas neste documento. Se ficar determinado que uma ocorrência de conformidade não é causada pelo produto, mas por desenvolvimento excessivo, os clientes serão instruídos a contatar o Executivo de Contas, para reajustar seu contrato de licenciamento de acordo com o seu desenvolvimento..

Seção 7. Suporte para clientes restritos

As diretrizes nesta seção aplicam-se somente a clientes restritos.

Registro de ocorrência de suporte a cliente restrito

Para registrar uma ocorrência de suporte a um cliente restrito, os Responsáveis por Relações de Suporte podem contatar o Suporte Técnico da MicroStrategy por telefone ou utilizando a Interface de Registro de Ocorrência On-Line, localizada no [site de Suporte Técnico](#). Depois de registrar a ocorrência, o Responsável

por Relações de Suporte receberá um número de identificação de ocorrência para utilizar em todas as comunicações referentes a este problema.

O suporte a clientes restritos seguirá os processos de Suporte Técnico similares, tais como descritos anteriormente neste documento; no entanto, há quatro limitações específicas aos clientes restritos, que são especificadas a seguir:

- Clientes restritos não terão uma pasta de cliente para o envio de documentos no ambiente regular de Suporte Técnico.
- Clientes restritos não poderão anexar arquivos às ocorrências de suporte.
- E-mails enviados a support@microstrategy.com terão seus anexos removidos.
- E-mails também estarão sujeitos a um filtro de e-mail para conteúdo ePHI.

Clientes restritos podem ter acesso ao ambiente restrito (denominado "HCSE"), que contém medidas de segurança para a proteção de informações protegidas. O acesso ao HCSE ocorrerá somente via FTP seguro.

Transferência de dados via FTP seguro

Apenas clientes restritos com uma assinatura ativa de Serviços de Suporte Técnico terão acesso aos recursos de cliente do HCSE On-line pelo portal de acesso FTPS. Todos os recursos on-line de clientes para clientes restritos devem ser acessados usando uma conta da MicroStrategy Resource Center. Os Responsáveis por Relações de Suporte podem solicitar uma conta de acesso a FTPS para cliente restrito abrindo uma ocorrência junto ao Suporte Técnico da MicroStrategy. O cliente deverá informar a MicroStrategy sobre quaisquer contas a encerrar. Uma vez que as informações de conta de acesso ao FTPS foram obtidas, os clientes podem enviar arquivos FTPS para hcse.cloud.microstrategy.com, via porta 21, usando as credenciais de conta supracitadas.

Seção 8. Dos Termos aplicáveis ao processamento de dados pessoais

Esta cláusula será aplicada somente se não houver outro acordo vigente relacionado ao mesmo assunto entre a MicroStrategy e o cliente.

8.1 Definições

As "Leis de Proteção de Dados Aplicáveis" incluirão e representarão todas as leis e regulamentações aplicáveis à MicroStrategy, seu grupo e terceiros que possam vir a ser utilizados na execução dos Serviços de Suporte Técnico relacionados ao processamento de privacidade e dados pessoais, incluindo, entre outros, o Regulamento Geral de Proteção de Dados (UE) 2016/679.

Os termos "Controlador de Dados", "Processador de Dados", "Titular dos Dados", "Autoridade Supervisora", "processo", "processamento" e "dados pessoais" serão interpretados de acordo com seus significados definidos nas Leis de Proteção de Dados Aplicáveis.

"Grupo do Cliente" incluirá e irá se referir ao Cliente e a qualquer subsidiária, empreendimento subsidiário e controladora do Cliente.

"Transferência Internacional" incluirá e irá se referir a uma transferência de um país dentro do Espaço Econômico Europeu (EEE) (incluindo o Reino Unido após sua saída da União Europeia) para um país fora do EEE (conforme realizado periodicamente) de dados pessoais que sejam submetidos a processamento ou em relação aos quais haja intenção de processamento após a transferência.

“Subprocessador” incluirá e irá se referir a qualquer terceiro designado pela MicroStrategy ao processamento de dados pessoais.

8.2 Processamento de Dados

A MicroStrategy processará como Processador de Dados os dados pessoais especificados na tabela abaixo relacionados aos Serviços de Suporte Técnico conforme instruído pelo Cliente ou fornecidos pelo Cliente como Controlador de Dados à MicroStrategy (denominados, em conjunto, “Dados do Cliente”) de acordo com as instruções documentadas pelo Cliente. O Cliente autoriza a MicroStrategy, em seu próprio nome e em nome de outros membros do Grupo do Cliente, a processar os Dados do Cliente durante o período deste Acordo de Processamento de Dados (DPA) como um Processador de Dados para a finalidade definida na tabela abaixo.

Dados do Cliente em relação ao Suporte Técnico

OBJETO DO PROCESSAMENTO	Prestação de Serviços ao Cliente relacionados à resolução de um caso de Suporte Técnico.
DURAÇÃO DO PROCESSAMENTO	Período do contrato de Suporte Técnico.
NATUREZA DO PROCESSAMENTO	Armazenamento, backup, recuperação e processamento dos Dados do Cliente relacionados a um caso de Suporte Técnico.
FINALIDADE DO PROCESSAMENTO	Prestação de Suporte Técnico.
TIPO DE DADOS PESSOAIS	Os Dados do Cliente carregados ou transferidos relacionados à resolução de um caso de Suporte Técnico.
CATEGORIAS DE TITULAR DOS DADOS	Empregados dos Clientes ou clientes do Cliente, clientes em potencial, parceiros comerciais e fornecedores e empregados de agentes do Cliente.

As partes concordam que esta Cláusula 8 deste documento (“DPA”) é a instrução documentada, completa e definitiva do Cliente para a MicroStrategy em relação aos Dados do Cliente. As instruções adicionais fora do âmbito deste DPA (se houver) necessitam de um acordo prévio por e escrito entre a MicroStrategy e o Cliente, incluindo acordo sobre todas e quaisquer taxas adicionais a serem pagas pelo Cliente à MicroStrategy pelo cumprimento de tais instruções. O Cliente garantirá que as instruções do Cliente estejam em conformidade com as regras e regulamentações aplicáveis em relação aos Dados do Cliente, e que o processamento dos Dados do Cliente, de acordo com as instruções do Cliente, não farão com que a MicroStrategy viole as Leis de Proteção de Dados Aplicáveis. A MicroStrategy não processará Dados do Cliente que estejam fora do âmbito deste DPA.

A MicroStrategy:

- a. processará somente os Dados do Cliente contidos nas instruções documentadas do Cliente, a não ser que a MicroStrategy ou o Subprocessador competente (vide Subcláusula 8.4 abaixo) seja obrigado a processar os Dados do Cliente para cumprir a legislação aplicável, caso em que a MicroStrategy notificará o Cliente de tal exigência legal antes de realizar o processamento, salvo se a legislação aplicável vedar aviso prévio ao Cliente por motivos de interesse público;
- b. informará o Cliente, imediatamente e por escrito, se, no entendimento da MicroStrategy, alguma instrução recebida do Cliente infringir as Leis de Proteção de Dados Aplicáveis;
- c. garantirá que todo indivíduo autorizado a processar os Dados do Cliente cumpra as especificações contidas na Subcláusula 8.2 (a) acima; e
- d. a critério do Cliente, excluirá ou devolverá ao Cliente todos os Dados do Cliente após o final da prestação dos Serviços de Suporte Técnico relacionados ao processamento, e excluirá todas as cópias restantes. A MicroStrategy terá o direito de reter todos os Dados do Cliente que precisar manter para cumprir as leis aplicáveis ou que precise manter para fins de seguro, contabilidade, tributação ou registro de informações. A Subcláusula 8.3 continuará sendo aplicada aos Dados do Cliente que a MicroStrategy mantiver.

8.3 Confidencialidade

A MicroStrategy não disponibilizará os Dados do Cliente para o governo ou qualquer outra entidade, exceto se exigido para cumprir a lei ou ordem judicial válida emitida por um órgão de cumprimento da lei (como uma intimação ou um decreto). Se um órgão de cumprimento da lei enviar à MicroStrategy uma demanda exigindo os Dados do Cliente, a MicroStrategy tentará redirecionar o órgão de cumprimento da lei para que solicite os dados diretamente ao Cliente. Para tanto, é possível que a MicroStrategy forneça as informações básicas de contato do Cliente ao órgão de cumprimento da lei. Caso seja obrigada a disponibilizar os Dados do Cliente para um órgão de cumprimento da lei, a MicroStrategy notificará o Cliente com antecedência razoável sobre a demanda para possibilitar que o Cliente recorra a uma medida cautelar ou outra solução apropriada, salvo se a MicroStrategy for proibida por lei de realizar essa notificação. A MicroStrategy proíbe que seus funcionários processem Dados do Cliente sem autorização e impõe as obrigações contratuais apropriadas a seu pessoal, incluindo as obrigações relevantes relacionadas à confidencialidade, proteção de dados e segurança dos dados.

8.4 Subprocessamento

O Cliente autoriza a MicroStrategy a contratar suas próprias empresas coligadas para fins de fornecimento dos Serviços de Suporte Técnico. Além disso, o Cliente concorda que a MicroStrategy poderá usar Subprocessadores para cumprir suas obrigações contratuais definidas neste DPA ou para prestar determinados serviços em seu nome. Os sites <https://community.microstrategy.com/s/article/GDPR-Technical-Support-Sub-Processors> e <https://community.microstrategy.com/s/article/GDPR-Consulting-Sub-Processors> da MicroStrategy listam seus Subprocessadores que estão atualmente contratados para a realização de atividades de processamento específicas em nome do Cliente. Antes de a MicroStrategy contratar qualquer Subprocessador novo para realizar atividades de processamento específicas em nome do Cliente, a MicroStrategy atualizará o site aplicável. Se o Cliente contestar algum novo Subprocessador, a MicroStrategy não contratará tal Subprocessador para realizar as atividades de processamento específicas em nome do Cliente sem o consentimento prévio e por escrito do Cliente. O Cliente permite, de acordo

com este documento, que a MicroStrategy use Subprocessadores conforme descrito nesta Subcláusula 8.4. Exceto conforme definido nesta Subcláusula 8.4, ou caso o Cliente autorize, a MicroStrategy não permitirá que nenhum Subprocessador realize atividades de processamento específicas em nome do Cliente. Se a MicroStrategy designar um Subprocessador, a MicroStrategy (i) restringirá o acesso do Subprocessador aos Dados do Cliente somente ao que for necessário para prestar os Serviços ao Cliente e proibirá o Subprocessador de acessar os Dados do Cliente para qualquer outra finalidade; (ii) firmará um acordo por escrito com o Subprocessador e; (iii) enquanto o Subprocessador estiver prestando os mesmos serviços de processamento de dados que estão sendo prestados pela MicroStrategy, de acordo com este DPA, termos significativamente semelhantes aos termos impostos à MicroStrategy neste DPA serão impostos ao Subprocessador. A MicroStrategy será responsável perante o Cliente pelo cumprimento das obrigações do Subprocessador.

8.5 Transferências Internacionais

Para prestar os Serviços de Suporte Técnico, o Cliente reconhece e confirma que a MicroStrategy poderá realizar Transferências Internacionais dos Dados do Cliente. A proteção adequada que a MicroStrategy tem em vigor para transferências da UE para os EUA é a Estrutura de Proteção à Privacidade UE – EUA. A MicroStrategy Incorporated e a MicroStrategy Services Corporation têm conformidade certificada da Estrutura de Proteção à Privacidade UE – EUA conforme estabelecido pelo Ministério do Comércio dos EUA em relação à coleta, ao uso e à retenção de informações da UE transferidas para os Estados Unidos. Quando a MicroStrategy fizer uma Transferência Internacional, ela será realizada usando a Estrutura de Proteção à Privacidade UE – EUA, que será aplicada a todas as transferências entre as entidades da UE da MicroStrategy e as entidades dos EUA da MicroStrategy e os terceiros usados pela MicroStrategy como parte da prestação dos Serviços de Suporte Técnico. Toda transferência dos Estados Unidos para qualquer terceiro país será considerada uma “transferência de dados pessoais” de acordo com a Estrutura de Proteção à Privacidade UE – EUA. Quando a MicroStrategy fizer uma transferência de dados pessoais, ela garantirá a existência de um contrato com a parte que satisfaça as exigências de prestação de contas relativas à transferência de dados pessoais da Estrutura de Proteção à Privacidade UE – EUA.

Em relação a outras Transferências Internacionais, a MicroStrategy somente fará a transferência de Dados do Cliente se:

- a. houver proteção adequada em vigor para essa transferência de Dados do Cliente, de acordo com as Leis de Proteção de Dados Aplicáveis, caso em que o Cliente firmará quaisquer documentos (incluindo, entre outros, cláusulas contratuais padrão) relacionados a essa Transferência Internacional, e que a MicroStrategy ou o Subprocessador competente exigirem que sejam firmados periodicamente; ou
- b. a MicroStrategy ou o Subprocessador competente forem obrigados a realizar uma Transferência Internacional para cumprir as leis aplicáveis, caso em que a MicroStrategy notificará o Cliente dessa exigência legal antes da realização de tal Transferência Internacional, salvo se a legislação aplicável proibir aviso prévio ao Cliente por motivos de interesse público; ou
- c. permitido legalmente fazê-la de acordo com as Leis de Proteção de Dados Aplicáveis.

8.6 Segurança no Processamento de Dados

A MicroStrategy implementou e preservará as medidas técnicas e organizacionais adequadas, incluindo, conforme apropriado:

- a. a segurança da rede da MicroStrategy;
- b. a segurança física das instalações;
- c. as medidas para controlar os direitos de acesso dos empregados e contratados da MicroStrategy em relação à rede da MicroStrategy; e
- d. os processos para a realização regular de testes, análise e avaliação da eficácia das medidas técnicas e
- e. organizacionais implementadas pela MicroStrategy.

8.7 Notificação sobre Violação de Segurança

A MicroStrategy, até onde permitido por lei, notificará o Cliente sem atrasos injustificados após tomar conhecimento de qualquer destruição, perda, alteração, divulgação não autorizada ou acesso, efetivamente acidental ou ilegal, dos Dados do Cliente por parte da MicroStrategy ou dos Subprocessadores da MicroStrategy ("Incidente de Segurança"). Desde que tal Incidente de Segurança seja causado por uma violação dos requisitos deste DPA por parte da MicroStrategy, a MicroStrategy fará esforços razoáveis para identificar e solucionar a causa da violação, incluindo a implementação de etapas para reduzir os efeitos e minimizar qualquer dano resultante do Incidente de Segurança.

O Cliente concorda que um Incidente de Segurança malsucedido não estará sujeito a esta Subcláusula 8.7. Um Incidente de Segurança malsucedido é um incidente que não resulta em nenhum acesso não autorizado efetivo aos Dados do Cliente ou a qualquer equipamento ou instalação da MicroStrategy ou dos Subprocessadores da MicroStrategy que armazenem Dados do Cliente, e poderá incluir, entre outros, pings e outros ataques por transmissão em firewalls ou servidores periféricos, varreduras de porta, tentativas malsucedidas de login, negação de ataque aos serviços, packet sniffing (ou outro acesso não autorizado a dados de tráfego que não resultem no acesso além do cabeçalho) ou incidentes semelhantes. A obrigação da MicroStrategy de relatar ou responder a um Incidente de Segurança prevista nesta Subcláusula 8.7 não é e não será interpretada como um reconhecimento, por parte da MicroStrategy, de uma falha ou responsabilidade da MicroStrategy com relação ao Incidente de Segurança.

As notificações de Incidentes de Segurança, se houver, serão entregues ao Cliente por todos os meios selecionados pela MicroStrategy, incluindo via e-mail. É de responsabilidade exclusiva do Cliente garantir o fornecimento de informações de contato precisas e transmissões seguras à MicroStrategy em todas as circunstâncias.

As informações disponibilizadas pela MicroStrategy têm a intenção de ajudar o Cliente a cumprir as obrigações previstas nas Leis de Proteção de Dados Aplicáveis no que diz respeito às avaliações de impactos da proteção de dados e consulta prévia.

8.8 Auditoria

A MicroStrategy permitirá e contribuirá com auditorias, incluindo inspeções, conduzidas pelo Cliente ou outro auditor estipulado pelo Cliente, desde que o Cliente envie à MicroStrategy um aviso prévio por escrito com antecedência mínima de 30 dias sobre essa auditoria, e desde que os custos de todas as auditorias

sejam pagos pelo Cliente, durante o horário comercial, nas instalações designadas da MicroStrategy, de modo que causem o mínimo de interrupções nos negócios da MicroStrategy e sem que o Cliente ou seu auditor tenham acesso a dados de outras pessoas que não o Cliente. Todo material divulgado durante essas auditorias e os resultados de tais auditorias serão mantidos em sigilo pelo Cliente. As auditorias serão realizadas, no máximo, uma vez a cada 12 meses e o Cliente não copiará nem removerá nenhum material das instalações onde a auditoria for realizada.

Se as cláusulas contratuais padrão se aplicarem ao item 8.5(a), o Cliente concorda em exercer o direito de realizar auditorias e inspeções instruindo a MicroStrategy a conduzir uma auditoria conforme descrito nesta Subcláusula 8.8, e as partes concordam que, não obstante o acima referido, as cláusulas contratuais padrão não serão alteradas, modificadas nem afetarão os direitos da Autoridade Supervisora ou do Titular dos Dados mencionados nas referidas cláusulas, em nenhuma circunstância.

8.9 Determinação Independente

O Cliente é responsável por revisar as informações disponibilizadas pela MicroStrategy, fornecidas ao Cliente periodicamente, relacionadas à segurança dos dados e por fazer uma determinação independente confirmando se os Serviços de Suporte Técnico cumprem as exigências e obrigações legais, bem como as obrigações do Cliente previstas neste DPA.

8.10 Direitos do Titular dos Dados

A MicroStrategy fornecerá razoável assistência ao Cliente para:

- a. cumprir as obrigações previstas nas Leis de Proteção de Dados Aplicáveis relacionadas à segurança do processamento de Dados do Cliente;
- b. responder a solicitações para exercício dos direitos de Titular dos Dados previstos nas Leis de Proteção de Dados Aplicáveis, incluindo, entre outros, medidas técnicas e organizacionais apropriadas, na medida do possível;
- c. documentar todos os Incidentes de Segurança e reportar todos os Incidentes de Segurança a todas as Autoridades Supervisoras e/ou Titulares dos Dados;
- d. conduzir avaliações de impacto na privacidade de todas as operações de processamento e consultar as Autoridades Supervisoras, Titulares dos Dados e seus representantes, conforme a necessidade; e
- e. disponibilizar ao Cliente as informações necessárias para demonstrar a conformidade com as obrigações definidas neste DPA.

Seção 9. Informações de contato do suporte técnico

As Ligações de Suporte podem entrar em contato com o Suporte Técnico da seguinte maneira:

América do Norte

E-mail: support@microstrategy.com

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

Fax: +1 (703) 842-8709

Telefone: +1 (703) 848-8700

Mensagem: +1 (703) 848-8709

Horário: 9h às 19h (horário da costa Leste), de segunda a sexta-feira, exceto feriados

Europa, Oriente Médio e África (EMEA)

E-mail: eurosupp@microstrategy.com

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

Fax: +44 (0) 208 711 2525

Telefone: Bélgica: +32 2792 0436

França: +33 17 099 4737

Alemanha: +49 22 16501 0609

Irlanda: +353 1436 0916

Itália: +39 023626 9668

Polônia: +48 22 459 5252

Escandinávia e Finlândia: +46 8505 20421

Espanha: +34 91788 9852

Holanda: +31 20 794 8425

Reino Unido: +44 (0) 208 080 2182

Distribuidores Internacionais: +44 (0) 208 080 2183

Reino Unido, Irlanda e Portugal: 9h às 18h (horário da Europa Central), de segunda a sexta-feira, exceto feriados

Europa Continental, exceto Portugal: 9h às 18h, (horário da Europa Central), de segunda a sexta-feira, exceto feriados

Ásia-Pacífico

E-mail: apsupport@microstrategy.com

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

Fax: +86 571 8848 0977

Telefone:

Ásia-Pacífico (exceto Austrália, Japão e Coreia): +86 571 8526 8067

Austrália: +61 2 9333 6499

Japão: +81 3 3511 6740

Coreia: +82 2 560 6565

Horário: Ásia-Pacífico (exceto Japão e Coreia): 8h às 18h, de segunda a sexta-feira, (exceto feriados)
Japão e Coreia: 9h às 18h de segunda a sexta-feira, (exceto feriados).

América Latina

E-mail: latamsupport@microstrategy.com

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

Fax: + 55 11 3044 4088

Telefone: América Latina (exceto Brasil e Argentina): +54 11 5222 9360

Brasil: +55 11 3054 1010

Argentina: 0 800 444 MSTR Horário: 9h às 18h (São Paulo), de segunda a sexta-feira, exceto feriados

Horário: 9h às 19h (Buenos Aires), de segunda a sexta-feira, exceto feriados

Se o Responsável por Relações de Suporte não conseguir entrar em contato com o Suporte Técnico da MicroStrategy por telefone durante os horários descritos acima, ele tem a opção de enviar um e-mail, registrar uma ocorrência através da Interface de Registro de Ocorrência On-line ou deixar um recado detalhado na caixa postal. O Suporte Técnico da MicroStrategy somente analisa e soluciona problemas ativamente durante o horário comercial descrito acima, exceto no caso de uma ocorrência de nível de prioridade um ou dois, em sistemas de produção, para clientes que adquirirem a opção de Serviços de Suporte Técnico 24 x 7. Consulte o Apêndice deste documento para mais informações sobre os Serviços de Suporte Técnico 24 x 7.

Os Responsáveis por Relações de Suporte devem entrar em contato com o Centro de Atendimento onde os Produtos foram adquiridos.

Os Centros de Suporte Técnico individuais estão fechados em alguns feriados públicos. Na América do Norte, estes feriados refletem muitos feriados nacionais norte-americanos. Na Europa, Ásia-Pacífico e América Latina, estes feriados refletem os feriados nacionais de cada país.

Seção 10. Informações de contato para renovação da manutenção

A Equipe de Renovação de Manutenção da MicroStrategy cuida de todas as questões referentes à renovação dos acordos de manutenção MicroStrategy. Contate a Equipe de Renovação de Manutenção através dos seguintes canais de comunicação:

América do Norte

E-mail: MicroStrategyMaintenanceRenewal@microstrategy.com

Telefone: +1 (703) 848-8700

Fax: +1 (703) 842-8709

América Latina

E-mail: MicroStrategyMaintenanceRenewal@microstrategy.com

Europa, Oriente Médio e África (EMEA)

Por favor, contate o respectivo escritório de vendas do seu país.

Os clientes também podem contatar o gerente de manutenção do EMEA no telefone +44 (0)208 396 0075.

Apêndice

A MicroStrategy oferece quatro níveis de Suporte Técnico para os clientes, Standard (padrão), Extended (estendido), Premier (prêmio) e Elite, que são vendidos para um sistema designado em específico. Um sistema designado é definido como todos os projetos contidos em uma única instância de metadados da MicroStrategy.

Suporte standard (suporte padrão)

Suporte imediato durante o horário comercial:

- Os Responsáveis por Relações de Suporte têm acesso aos Engenheiros de Suporte Técnico durante o horário comercial, conforme especificado para a respectiva região na seção de Informação de Contato do Suporte Técnico deste documento.
- Site de Suporte Técnico: Os Responsáveis por Relações de Suporte têm acesso ao Site de Suporte Técnico (Interface de Registro de Ocorrência On-Line, Base de Conhecimento, fóruns de discussão e site de download) 24 horas por dia, sete dias por semana, incluindo feriados.
- Múltiplos métodos de contato: Os Responsáveis por Relações de Suporte podem entrar em contato com o Suporte Técnico de diversas maneiras, incluindo telefone, e-mail, fax, e através da Interface de Registro de Ocorrência On-line.

Recursos:

- Comunidade e Base de Conhecimento
- Suporte por portal/e-mail e telefônico:
- Responsáveis por Relações de Suporte: 2
- Atualizações de software

Suporte Extended (suporte estendido)

O Suporte Extended oferece todos os benefícios do Suporte Standard, mais:

Suporte 24 x 7: Os Responsáveis por Relações de Suporte têm acesso de emergência aos Engenheiros de Suporte Técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados. No momento, o suporte 24x7 está disponível em inglês e fornece cobertura de suporte imediato para ocorrências críticas.

Recursos:

- Suporte telefônico 24 x 7 para problemas P1 e P2.
- Responsáveis por Relações de Suporte: 4
- Atualizações de software
- Comunidade e Base de Conhecimento
- Suporte por portal/e-mail e telefônico

Suporte Premier (suporte prêmio)

O Suporte Premier oferece todos os benefícios do Suporte Extended e um gerente de conta técnico dedicado.

Recursos:

- Reuniões gerenciais semanais sobre ocorrências
- Gerente de conta técnico
- Suporte localizado
- Suporte telefônico 24 x 7 para problemas P1 e P2.
- Responsáveis por Relações de Suporte: 6
- Atualizações de software
- Comunidade e Base de Conhecimento
- Suporte por portal/e-mail e telefônico

Suporte Elite

O Suporte Elite oferece todos os benefícios do Suporte Premier, assim como um engenheiro de suporte dedicado.

Recursos:

- Engenheiro de suporte dedicado
- Reuniões gerenciais semanais sobre ocorrências
- Gerente de conta técnico
- Suporte localizado
- Suporte telefônico 24 x 7 para problemas P1 e P2.
- Responsáveis por Relações de Suporte: 8
- Atualizações de software
- Comunidade e Base de Conhecimento
- Suporte por portal/e-mail e telefônico

Comparação de ofertas

	OFERTAS DE SUPORTE NO LOCAL			
	STANDARD Suporte ao cliente sob demanda	EXTENDED 24/7	PREMIER Cobertura 24x7 e gerente de conta técnico dedicado	ELITE Cobertura 24x7, gerente de conta técnico dedicado, engenheiro de suporte dedicado
Portal/e-mail/telefone	●	●	●	●
Comunidade e Base de Conhecimento	●	●	●	●
Atualizações de software	●	●	●	●
Responsáveis por Relações de Suporte	2	4	6	8
Suporte telefônico 24 x 7 para problemas P1 e P2. (Forneceremos suporte telefônico a todos os outros problemas de acordo com o horário comercial padrão do(s) local(ais) de suporte localizado aplicável(eis)).		●	●	●
Suporte localizado (Forneceremos suporte a partir de dois (2) locais de centro de suporte)			●	●
Gerente de conta técnico			●	●
Reuniões gerenciais semanais sobre ocorrências			●	●
Engenheiro de suporte dedicado				●
Visitas ao local do cliente				●

