Strategy₿

Managed Cloud Enterprise

Guia de Serviço

Atualização publicada: Abril de 2026

Informações de Copyright

Todo o conteúdo Copyright © 2026 Strategy Incorporated. Todos os direitos reservados.

Informações de Marcas Registradas

As seguintes são marcas registradas ou nomes comerciais da Strategy Incorporated ou de suas afiliadas nos Estados Unidos e em certos outros países:
Dossier, Enterprise Semantic Graph, ExpertNow, Hyper.Now, HyperIntelligence, HyperMobile, HyperVision, HyperWeb, Intelligent Enterprise, Strategy, Strategy 2019, Strategy 2020, Strategy 2021, Strategy Analyst Pass, Strategy Architect, Strategy Architect Pass, Strategy Auto, Strategy Cloud, Strategy Cloud Intelligence, Strategy Command Manager, Strategy Communicator, Strategy Consulting, Strategy Desktop, Strategy Developer, Strategy Distribution Services, Strategy Education, Strategy Embedded Intelligence, Strategy Enterprise Manager, Strategy Federated Analytics, Strategy Geospatial Services, Strategy Identity, Strategy Identity Manager, Strategy Identity Server, Strategy Insights, Strategy Integrity Manager, Strategy Intelligence Server, Strategy Library, Strategy Mobile, Strategy Narrowcast Server, Strategy ONE, Strategy Object Manager, Strategy Office, Strategy OLAP Services, Strategy Parallel Relational In-Memory Engine (Strategy PRIME), Strategy R Integration, Strategy Report Services, Strategy SDK, Strategy System Manager, Strategy Transaction Services, Strategy Usher, Strategy Web, Strategy Workstation, Strategy World, Usher, e Zero-Click Intelligence.
As seguintes marcas de design são marcas comerciais ou marcas registradas da Strategy Incorporated ou de suas afiliadas nos Estados Unidos e em certos outros países:

Outros nomes de produtos e empresas mencionados neste documento podem ser marcas registradas de seus respectivos proprietários.

As especificações estão sujeitas a alteração sem aviso prévio. A Strategy não se responsabiliza por erros ou omissões. A Strategy não oferece garantias nem assume compromissos quanto à disponibilidade de produtos futuros ou versões que possam estar planejadas ou em desenvolvimento.

Índice

Descrição Geral 5
Suporte na Nuvem 5
Arquitetura na Nuvem 6
Infraestrutura na nuvem 6
Arquitetura em MCE 8
Arquitetura em MCE de Alta Disponibilidade 9
Suporte ao Ambiente em Nuvem 9
Disponibilidade do Serviço 9
Análise de Causa Raiz (RCA) 9
Linha Direta de Suporte em Nuvem 24/7 (Hotline) 10
Monitoramento e Alertas 24/7 10
Backups 10
Platform Analytics 10
Manutenção 10
Revisões Trimestrais de Serviço (QSR) 11
Disponibilidade de Infraestrutura 11
Failover Intra-Região (HA) 11
Recuperação de Desastres Inter-Região (DR) 11
Atualizações (Updates) e Melhorias (Upgrades) 12
Papéis e Responsabilidades 12
Componentes da Strategy Não Migrados 12
Serviços de Distribuição 13
Licenças de Administrador no MCE 13
Capacidades de IA 13
Ativação de Agente 14
Segurança 15
Varreduras de Segurança no MCE 15
Componentes de Serviços Compartilhados na Nuvem 15
Disponibilidade do Serviço 16
Definição de Serviço 16
Soluções de Serviço 16
Créditos de Serviço 16
Procedimento para Solicitação de Créditos de Serviço 17
Exclusões de Cobertura 17
Processamento de Dados (DPA) – Disposições Gerais 18
Definições 18
Processamento de Dados 19
Obrigações do Cliente 21
Transferência de Dados Pessoais 22
Segurança no Processamento de Dados 22
Notificações de Incidentes de Segurança 22
Auditoria 22
Determinação Independente 23
Assistência 23
Devolução ou Eliminação dos Dados do Cliente 23
Apêndice A – Ofertas de Suporte em Nuvem 24
Apêndice B – Diagrama RACI 25

Copyright © 2026 Strategy. All Rights Reserved.

Descrição Geral

O serviço Managed Cloud Enterprise (“MCE” ou “Serviço MCE”) é uma oferta de Software como Serviço (“SaaS”) que a Strategy administra em nome de seus clientes dentro dos ambientes Amazon Web Services, Microsoft Azure ou Google Cloud Platform. Esta solução inclui acesso, conjuntamente, a: (a)a versão “Cloud Platform” dos produtos de software da Strategy (uma versão otimizada da plataforma de software Strategy, projetada especificamente para implementação nos ambientes Amazon Web Services, Microsoft Azure ou Google Cloud Platform), licenciada ao cliente; (b) Suporte na Nuvem (“Cloud Support”), conforme descrito posteriormente; e (c)Arquitetura na Nuvem (“Cloud Architecture”), conforme descrito posteriormente.

O modelo de entrega SaaS da Strategy foi desenvolvido para permitir que empresas utilizem a plataforma de Strategy Analytics e Mobility por meio de uma arquitetura de cliente único (exceto onde indicado de outra forma na seção de capacidades de IA), sem a necessidade de implantar ou gerenciar a infraestrutura subjacente.
O MCE oferece uma arquitetura de computação distribuída que utiliza serviços nativos de nuvem fornecidos pela Microsoft Azure, Amazon Web Services ou Google Cloud Platform. À medida que a tecnologia evolui, a Strategy incorpora continuamente novos serviços que aumentam a disponibilidade, segurança e desempenho, garantindo que a arquitetura mais atual esteja disponível para nossos clientes.
O núcleo da solução é composto por Strategy Analytics e Mobility, uma plataforma corporativa de inteligência de negócios segura, escalável e resiliente.

O MCE também inclui os elementos necessários para operar, acessar e gerenciar a arquitetura de inteligência. Os usuários recebem uma arquitetura dedicada baseada numa arquitetura de referência; assim que habilitada, os usuários podem desenvolver, personalizar e administrar os componentes do aplicativo para atender às suas necessidades.
Segundo este modelo operacional, os clientes administram e controlam a solução de Analytics e Mobility, enquanto a Strategy mantém a infraestrutura de suporte baseada na nuvem.

Suporte na Nuvem

Como cliente do serviço Managed Cloud Enterprise, você receberá o “Suporte de Aplicações na Nuvem” (“Cloud Support”), através do qual nossos engenheiros de suporte fornecerão assistência contínua durante o período do seu Serviço MCE, com o objetivo de maximizar o desempenho e a agilidade e minimizar os custos da sua implementação da plataforma Strategy Cloud. O Suporte na Nuvem inclui a configuração do ambiente (criação de contas de cliente em uma região selecionada e atribuição de CIDR para VPC/VNETs/Sub-redes), integração com o data warehouse corporativo (incluindo modificação de configuração da Strategy para conexões com data warehouses e abertura de conectividade para data warehouses externos), autenticação (SSO/OIDC) e integração de aplicativos.

Adicionalmente, o Suporte Padrão para a versão Cloud Platform dos produtos da Strategy é oferecido junto com as licenças desses produtos, de acordo com seu contrato com a Strategy e nossas Políticas e Procedimentos de Suporte Técnico, exceto que todos os clientes MCE têm direito a quatro Intermediários de Suporte (Support Liaison), conforme definido nas Políticas e Procedimentos de Suporte Técnico. O serviço Strategy Cloud Elite Support está disponível para os clientes do Serviço MCE como uma oferta adicional ao

Copyright © 2026 Strategy. All Rights Reserved.

Suporte Padrão de Nuvem. A assinatura do Cloud Elite Support proporciona aos clientes MCE, entre outros benefícios, tempos de resposta inicial melhorados para incidentes P1 e P2, quatro Intermediários de Suporte adicionais (totalizando oito), reuniões semanais de gestão de casos e alertas de sistema personalizáveis. As ofertas de Suporte na Nuvem da Strategy estão detalhadas no Anexo A.

Caso ocorra uma interrupção no ambiente de produção, a Strategy reserva o direito de resolver o incidente em nome do cliente sem necessidade de autorização prévia. Se um pedido de suporte for registrado e, após diagnóstico e Análise de Causa Raiz (RCA), for determinado que o incidente foi causado por uma personalização específica do aplicativo Strategy pelo cliente, a equipe de Suporte na Nuvem informará ao cliente sobre as opções disponíveis para resolver o problema. Essas soluções podem exigir a contratação de Serviços Profissionais da Strategy para suporte adicional, dependendo da complexidade do incidente.

Arquitetura na Nuvem

A Arquitetura na Nuvem incluída como parte do Serviço MCE é uma arquitetura de referência otimizada que oferece design e governança de dados de nível empresarial, composta por: (a) os componentes de Arquitetura na Nuvem necessários para operar seu ambiente SaaS, configurados com uma Arquitetura de Instância Única ou pelas estruturas de Arquitetura em MCE de Alta Disponibilidade (HA) detalhadas posteriormente; e (b) Suporte ao Ambiente na Nuvem, que cobre os serviços de suporte e componentes necessários para operar de forma bem-sucedida a infraestrutura e os componentes arquiteturais da oferta do Serviço MCE.

Infraestrutura na nuvem

Nosso Serviço MCE oferece arquiteturas de plataforma de cliente único (single-tenant), projetadas de acordo com as melhores práticas do setor em segurança, conformidade e disponibilidade. Todas as ofertas consistem em ambientes na nuvem totalmente gerenciados, com disponibilidade 24/7, servidores independentes de metadados, balanceadores de carga, firewalls, serviços de saída de dados e outros serviços para garantir facilidade de uso.
Esta infraestrutura na nuvem (“Componentes Adicionais SaaS”) está disponível em várias configurações, conforme elaborado a seguir:

A. Infraestrutura de nuvem incluída na Arquitetura na Nuvem para ambiente operacional Tier 1 (designada no pedido como “Cloud Platform for AWS-Tier 1-MCE”, “Cloud Platform for Azure-Tier 1-MCE” ou “Cloud Platform for GCP – Tier 1-MCE”) inclui:
   - uma (1) instância de produção com até 256 GB de RAM;
   - uma (1) instância não destinada à produção com até 128 GB de RAM; e
   - uma (1) instância não destinada à produção em Windows (Utility Box) com até 32 GB de RAM
B. Infraestrutura de nuvem incluída na Arquitetura na Nuvem para ambiente operacional Tier 2 (designada no pedido como “Cloud Platform for AWS-Tier 2-MCE”, “Cloud Platform for Azure-Tier 2-MCE” ou “Cloud Platform for GCP – Tier 2-MCE”) inclui:
   - duas (2) instâncias de produção (Alta Disponibilidade/HA) com até 512 GB de

Copyright © 2026 Strategy. All Rights Reserved.

RAM cada;
- uma (1) instância não destinada à produção com até 256 GB de RAM; e
- uma (1) instância não destinada à produção em Windows (Utility Box) com até 32 GB de RAM.

C. Infraestrutura de nuvem incluída na Arquitetura na Nuvem para ambiente operacional Tier 3 (designada no pedido como “Cloud Platform for AWS-Tier 3-MCE”, “Cloud Platform for Azure-Tier 3-MCE” ou “Cloud Platform for GCP – Tier 3-MCE”) inclui:
- duas (2) instâncias de produção (HA) com até 1 TB de RAM cada;
- uma (1) instância não destinada à produção com até 512 GB de RAM;
- uma (1) instância não destinada à produção com até 256 GB de RAM; e
- duas (2) instâncias não destinadas à produção em Windows (Utility Box) com até 64 GB de RAM cada uma.

D. Infraestrutura de nuvem incluída na Arquitetura na Nuvem para ambiente operacional Tier 4 (designada no pedido como “Cloud Platform for AWS-Tier 4-MCE”, “Cloud Platform for Azure-Tier 4-MCE” ou “Cloud Platform for GCP – Tier 4-MCE”) inclui:
- duas (2) instâncias de produção (HA) com até 2 TB de RAM cada;
- uma (1) instância não destinada à produção com até 1 TB de RAM;
- uma (1) instância não destinada à produção com até 512 GB de RAM;
- duas (2) instâncias não destinadas à produção em Windows (Utility Box) com até 64 GB de RAM cada uma.

E. Arquitetura na Nuvem – Oferta Padrão (designada no pedido como “Cloud Architecture - AWS” ou “Cloud Architecture - Azure”) inclui:
- uma (1) instância de produção com até 512 GB de RAM;
- uma (1) instância não destinada à produção com até 64 GB de RAM; e
- uma (1) instância não destinada à produção em Windows (Utility Box) com até 32 GB de RAM.

Instâncias adicionais também podem ser adquiridas por meio de pedido adicional como complemento desta oferta. Cada instância adicional adquirida pode ser usada em ambientes de produção ou não produção e conta com até 512 GB de RAM. O cliente pode comprar instâncias adicionais para criar uma instância de produção em Alta Disponibilidade (incluindo sistema de arquivos de alto desempenho) ou utilizá-las como ambientes independentes para testes de garantia de qualidade ou desenvolvimento.

F. Arquitetura na Nuvem – Oferta Small (designada no pedido como “Cloud Architecture - AWS Small” ou “Cloud Architecture – Azure Small”) está disponível para certos clientes pequenos ou médios com requisitos menos complexos e inclui:
- uma (1) instância de produção com até 128 GB de RAM; e
- uma (1) instância não destinada à produção em Windows (Utility Box) de 16 GB de RAM.

G. Arquitetura na Nuvem – Oferta padrão GCP (designada no pedido como “Cloud Architecture – GCP”) inclui:
- uma (1) instância de produção com até 640 GB de RAM; e
- uma (1) instância não destinada à produção em Windows (Utility Box) de até 32 GB de RAM.

Copyright © 2026 Strategy. All Rights Reserved.

- Instâncias adicionais também podem ser adquiridas por meio de um pedido como complemento desta oferta. Cada instância adicional adquirida pode ser usada em ambientes de produção ou não produção e conta com até 640 GB de RAM. O cliente pode comprar instâncias adicionais para criar uma instância de produção em Alta Disponibilidade (incluindo sistema de arquivos de alto desempenho) ou utilizá-las como ambientes independentes para testes de garantia de qualidade ou desenvolvimento.

H. Arquitetura na Nuvem – Oferta GCP Small (designada no pedido como “Cloud Architecture – GCP Small”) está disponível para certos clientes pequenos e médios com requisitos menos complexos e inclui:
   - uma (1) instância de produção com até 128 GB de RAM; e
   - uma (1) instância não destinada à produção em Windows (Utility Box) de 16 GB de RAM.

Essas ofertas são adquiridas em seu nome da Microsoft Azure, Amazon Web Services ou Google Cloud Platform para hospedar a Strategy Cloud Platform em um ambiente MCE e serão operadas a partir de uma localização de data center mutuamente definida. Como parte desses Componentes Adicionais SaaS, também proporcionamos Suporte ao Ambiente na Nuvem para suas instâncias, conforme descrito neste Guia, incluindo suporte à sua Strategy Cloud Platform gerenciado por especialistas da Strategy em MCE. Tal suporte inclui monitoramento e alertas do sistema 24/7x365, backups diários para recuperação rápida diante de desastres, atualizações e revisões trimestrais do sistema, e auditorias anuais de conformidade e certificações de segurança. Ademais, todos os clientes MCE recebem até 1 TB por mês de transferência de dados (data egress) sem custo adicional. Como parte da revisão trimestral do serviço MCE, informaremos você caso o seu uso mensal de transferência de dados se aproxime ou ultrapasse 1 TB por ambiente MCE. Ambientes que apresentarem uso consistentemente elevado podem estar sujeitos a cobranças por excedente ou a ajustes no nível de serviço.

Arquitetura em MCE

Os clientes que adquirirem a oferta “Cloud Architecture – Standard” ou “Cloud Architecture – Tier 1” da AWS, Azure ou GCP como parte da Arquitetura MCE da Strategy receberão uma instância de Produção, uma instância não destinada à Produção e uma instância Windows, seja da Microsoft Azure, Amazon Web Services ou GCP. Cada instância consiste em um único servidor para os serviços Strategy Intelligence Server, Web, Library, Mobile e Collaboration. Além disso, está incluído um banco de dados para os metadados, estatísticas, conhecimentos e serviços de colaboração da Strategy. A arquitetura do MCE foi projetada para escalar para milhares de usuários finais. As implantações posteriores a junho de 2025 utilizam uma arquitetura baseada em contêineres. Abaixo são destacados alguns dos benefícios de ambas:

Copyright © 2026 Strategy. All Rights Reserved.

Categoria	Implantação baseada em contêineres	Implantação baseada em instâncias
Provisionamento e segurança	Novo console de provisionamento com MFA para acesso e gerenciamento seguros e simplificados.	Provisionamento tradicional sem opções de MFA para os clientes.
Manutenção e atualizações	Atualizações mensais combinadas com manutenção — menos eventos e menor tempo de indisponibilidade.	Ciclos de manutenção e atualização separados — mais eventos e maior tempo de indisponibilidade.
Recuperação de desastres	DR aprimorada com objetivos mais curtos: RTO 4 horas / RPO 4 horas, permitindo uma recuperação mais rápida.	Objetivos de recuperação mais longos: RTO 6 horas / RPO 24 horas.
Escalabilidade	A escalabilidade horizontal permite expansão de capacidade de forma contínua; a escalabilidade vertical requer tempo mínimo de indisponibilidade.	Principalmente escalabilidade vertical, normalmente exigindo indisponibilidade.
Flexibilidade operacional	Atualizações e reinicializações gradativas permitem aplicar alterações de configuração (License Key, SSO etc.) com tempo mínimo de indisponibilidade.	Muitas alterações de configuração exigem períodos de indisponibilidade planejados mais longos.

Arquitetura em MCE de Alta Disponibilidade

A Arquitetura em MCE de Alta Disponibilidade (“HA”) da Strategy consiste em uma arquitetura de nuvem de alta disponibilidade distribuída entre múltiplas Zonas de Disponibilidade. O banco de dados de metadados da Strategy também possui alta disponibilidade por meio de uma arquitetura multizona oferecida pelos provedores de serviços em nuvem. A Arquitetura MCE de Alta Disponibilidade está incluída nas ofertas de Arquitetura em Nuvem correspondentes aos níveis Tier 2, Tier 3 e Tier 4. Os clientes MCE podem migrar para o próximo nível disponível caso necessitem de instâncias adicionais não destinadas à produção, como detalhado na seção de Arquitetura em Nuvem.

Suporte ao Ambiente em Nuvem

Como parte da Arquitetura em Nuvem, a Strategy irá fornecer Suporte ao Ambiente em Nuvem, mantendo seus ambientes para o número total de instâncias adquiridas na assinatura MCE, incluindo o seguinte:

Disponibilidade do Serviço

A disponibilidade do serviço para instâncias de produção é de 24 horas por dia, 7 dias por semana (24/7), e para instâncias não destinadas à produção é de, no mínimo, 12/5 no fuso horário local do cliente. Estes parâmetros podem ser modificados mediante acordo mútuo.

Análise de Causa Raiz (RCA)

Para interrupções em produção (outage), o cliente poderá solicitar uma Análise de Causa

Copyright © 2026 Strategy. All Rights Reserved.

Raiz. A Strategy fornecerá o relatório RCA dentro de um prazo de dez (10) dias úteis após a solicitação.
O suporte em nuvem incluirá todos os aspectos relacionados ao diagnóstico do RCA e poderá cobrir defeitos de produto, atualizações de segurança, atualizações e alterações do sistema operacional. Se o RCA determinar que a causa do incidente é devido a uma personalização específica do cliente, a Strategy oferecerá alternativas fora do suporte padrão (Cloud Support), como a contratação de Serviços Profissionais, para solução do problema.

Linha Direta de Suporte em Nuvem 24/7 (Hotline)

Em caso de interrupções em instâncias de produção (outages), onde a restauração do sistema seja prioritária, uma equipe global de nuvem é mobilizada para uma resolução rápida. A equipe Strategy Cloud fornece suporte contínuo para manter os acordos de nível de serviço (SLA).

Monitoramento e Alertas 24/7

Todos os parâmetros-chave do sistema são monitorados nas instâncias de produção e não produção. A Strategy possui alertas relacionados ao uso de CPU, RAM, espaço em disco, contadores de desempenho específicos do aplicativo, túneis VPN e fontes de warehouse ODBC. Na oferta Cloud Elite Support, os clientes podem receber notificações de alertas do sistema.
O desempenho é registrado para que você e a equipe de suporte possam manter uma plataforma em nuvem eficiente.

Backups

São realizados backups diários de todos os sistemas do cliente, incluindo o estado do sistema e os metadados. Por padrão, os clientes MCE terão um período de retenção de backups de trinta (30) dias, e um arquivo mensal de backups correspondente aos onze (11) meses anteriores. Os backups incluem metadados, cubos, caches, imagens e plugins. Se forem necessários requisitos adicionais de backup, solicite orçamento ao seu Executivo de Conta.

Platform Analytics

Strategy Platform Analytics é implementado e administrado para todos os clientes MCE, permitindo acesso imediato às métricas de desempenho. A Strategy irá monitorar as necessidades de armazenamento do banco de dados Platform Analytics. Quando a disponibilidade de espaço for inferior a 20% do armazenamento estipulado, e após obter consentimento do cliente, a Strategy irá purgar dados antigos em incrementos de 30 dias até que a disponibilidade de disco seja menor que 80%. O volume de dados que o cliente deseje conservar pode implicar custos adicionais. Para estimativas de custo sobre modificações no serviço MCE, inclusive aumentos de armazenamento de dados ou memória para cubos, contate seu time de conta.

Manutenção

As janelas de manutenção são programadas mensalmente para aplicação de atualizações de segurança de terceiros na plataforma MCE. Durante estas interrupções programadas, os sistemas MCE podem não transmitir ou receber dados pelos serviços fornecidos. Os clientes devem planejar processos para suspender e reiniciar aplicativos, reprogramar assinaturas e rotinas relacionadas ao carregamento de dados. Em casos de manutenção emergencial, a Strategy irá notificar os contatos de suporte do cliente o quanto antes, identificando a natureza da emergência, data e hora previstas de execução. Normalmente, o cliente recebe pelo menos duas semanas de aviso para manutenções programadas. Para casos de

Copyright © 2026 Strategy. All Rights Reserved.

emergência, será feito o melhor esforço comercialmente possível para notificar de 24 a 48 horas antes. Os clientes MCE devem cumprir com sua janela mensal de manutenção. Caso a janela alocada não seja adequada, contate seu Gerente de Sucesso do Cliente (CSM).

Revisões Trimestrais de Serviço (QSR)

O Gerente de Sucesso do Cliente (CSM) designado para o seu MCE irá realizar as Revisões Trimestrais de Serviço (QSR) com os contatos técnicos e de negócios, numa cadência trimestral. Essas revisões podem incluir um resumo dos recursos do sistema e recomendações baseadas em tendências observadas.

Disponibilidade de Infraestrutura

O Serviço MCE foi projetado para resistir à falha de um serviço individual, mantendo a disponibilidade do ambiente. Para ambientes de alta disponibilidade HA, isso é atingido utilizando aplicações subjacentes desenvolvidas com as melhores práticas. Strategy Cloud utiliza as Zonas de Disponibilidade ("AZ") da AWS, Azure e GCP.

Failover Intra-Região (HA)

Implantações baseadas em instância

Os ambientes de Tier 1 são projetados para menor resiliência e possuem os seguintes objetivos de recuperação:

- Objetivo de Ponto de Recuperação (RPO): 24 horas
- Objetivo de Tempo de Recuperação (RTO): 48 horas

Em caso de falha em uma Zona de Disponibilidade (AZ), a recuperação dos ambientes de Tier 1 será iniciada em uma AZ alternativa dentro desses objetivos, sujeita à disponibilidade de recursos.

Os ambientes de Tier 2 e superiores são implantados em múltiplas Zonas de Disponibilidade (AZs) para garantir alta disponibilidade e resiliência.

- Objetivo de Ponto de Recuperação (RPO): Próximo de zero (sem perda de dados esperada em condições normais de operação)
- Objetivo de Tempo de Recuperação (RTO): Sem interrupção de serviço durante a falha de uma única AZ; o serviço continua operando com possível redução temporária de capacidade. A capacidade total é restaurada dentro dos prazos operacionais de recuperação (até 48 horas), sujeita à disponibilidade de recursos.

Implantações baseadas em container

Para implantações baseadas em container em todos os Tiers, o failover é automático. Caso recursos estejam disponíveis em uma terceira AZ, as cargas de trabalho substitutivas são iniciadas nela. Algumas sessões ativas ou tarefas em execução na AZ afetada podem ser interrompidas, mas os serviços são restaurados automaticamente sem intervenção manual.

Recuperação de Desastres Inter-Região (DR)

A oferta MCE da Strategy não oferece failover entre regiões em sua oferta padrão. No

Copyright © 2026 Strategy. All Rights Reserved.

entanto, os clientes têm a opção de adquirir o failover entre regiões (Inter-Region failover) como um complemento à oferta padrão, com custo adicional. A Strategy recomenda ter um segundo site de data warehouse disponível para failover entre regiões ao considerar uma aquisição de solução de recuperação de desastres. A Strategy oferece as seguintes opções para Inter-Region:

Implantações baseadas em instâncias

Hot-Cold: Um ambiente de failover é pré-provisionado na região secundária, mas permanece desligado até que ocorra um desastre na região primária. Oferece um RPO alvo de 24 horas e um RTO de 6 horas.

Hot-Warm: Um ambiente de failover é pré-provisionado na região secundária e é atualizado diariamente com metadados. O ambiente é desligado após cada atualização. Oferece um RPO alvo de 24 horas e um RTO de 4 horas.

Implantações baseadas em contêineres

Hot-Cold: Um ambiente de failover é provisionado na região secundária somente após ocorrer um desastre na região primária. Oferece um RPO alvo de 4 horas e um RTO de 4 horas.

Hot-Warm: Um ambiente de failover é provisionado na região secundária em caso de desastre. Oferece um RPO alvo de 30 minutos e um RTO de 2 horas.

Atualizações (Updates) e Melhorias (Upgrades)

A Strategy está comprometida em fornecer as atualizações mais recentes com correções de segurança; portanto, todos os clientes são obrigados a usufruir das correções e dos novos recursos disponibilizados. Para cada licença de produto, entregaremos trimestralmente para implantações baseadas em instâncias e mensalmente para implantações baseadas em contêineres, sem custo adicional e mediante solicitação, uma atualização e/ou melhoria como parte da assinatura dos Serviços de Suporte Técnico. As melhorias principais são realizadas em um ambiente paralelo gratuito por até 30 dias para permitir testes pelo cliente nas implantações baseadas em instâncias, enquanto para implantações baseadas em contêineres esse ambiente estará disponível durante o processo. As atualizações podem não incluir novos produtos comercializados separadamente. Clientes que necessitem de mais de 30 dias para concluir a melhoria deverão entrar em contato com seu Executivo de Conta.

Seu Gerente de Sucesso do Cliente (CSM) irá trabalhar com você a cada trimestre e/ou mês para agendar as atualizações. Essas atualizações são transparentes e preservam todas as personalizações do seu ambiente Strategy. O cliente é responsável por garantir que os aplicativos SDK Mobile sejam recompilados para conformidade com as versões mais recentes da Strategy. Os clientes também são encorajados a realizar testes de regressão no ambiente atualizado, juntamente com a validação de dados e testes de outros fluxos de trabalho personalizados.

Papéis e Responsabilidades

A Tabela RACI no Apêndice B detalha os papéis e responsabilidades da Strategy e do cliente. Destaca-se que certas responsabilidades dependem dos provedores de serviços em nuvem; nesse sentido, a Strategy cumprirá com o Acordo de Nível de Serviço do provedor correspondente em relação à disponibilidade do serviço.

Componentes da Strategy Não Migrados

A seguir, detalham-se os componentes da Strategy que não serão hospedados na nuvem. Recomenda-se fortemente que os clientes migrem dos componentes legados e aproveitem as alternativas modernas disponíveis:

- Strategy Narrowcast Server, substituído pelo Distribution Services.

Copyright © 2026 Strategy. All Rights Reserved.

- Strategy Enterprise Manager, substituído pelo Platform Analytics.

Os seguintes elementos contam apenas com suporte para conectividade com o MCE; a Strategy não os hospedará na nuvem. Essas soluções podem exigir assistência adicional dos Serviços Profissionais da Strategy:

- Servidor Web IIS para suporte MDX.
- Customizações que não estejam em formato de plugin.
- Plugin legado do Office (versão não-365).

Serviços de Distribuição

Todos os clientes do Strategy Cloud devem utilizar seu próprio servidor SMTP para entrega de e-mails e assinaturas de listas históricas. As assinaturas de arquivos são enviadas para um bucket do Amazon S3, AZURE Blob Storage ou Google Cloud Storage, disponibilizados ao cliente como parte da infraestrutura do MCE.

Os clientes podem extrair seus arquivos destes repositórios, conforme orientado durante o processo de onboarding com seu Gerente de Sucesso do Cliente (CSM). A equipe de Serviços Profissionais está disponível para auxiliar na migração de assinaturas de arquivos do Amazon S3, AZURE Blob Storage ou Google Cloud Storage para o destino desejado.

Licenças de Administrador no MCE

Como parte do Serviço MCE, duas contas administrativas adicionais são provisionadas automaticamente no seu ambiente MCE dedicado, sem custo adicional, exclusivamente para fins de operações e manutenção na Nuvem. Essas contas são específicas ao ambiente e nunca são compartilhadas com outros ambientes MCE. A primeira é a conta 'mstr'. A segunda é uma conta de administrador específica do provedor de nuvem: 'Cxxx-administrator' ou 'Wxxx-administrator' para AWS, 'Axxx-administrator' ou 'Kxxx-administrator' para Azure, ou 'Gxxx-administrator' para GCP.

A conta 'mstr' nunca deve ser excluída, pois é necessária para as operações e manutenção contínuas na Nuvem.

Capacidades de IA

Os SKUs “AI Power User”, “AI Consumer User”, “AI Architect User”, “Strategy AI” e “Strategy AI User” fornecem capacidades de inteligência artificial como parte do seu Serviço MCE (“Capacidades de IA”).
As Capacidades de IA são projetadas para acomodar diversos papéis de usuários e oferecem exploração de dados assistida por IA, processos automatizados de criação de dashboards, ferramentas de geração de SQL e métodos de visualização baseados em ML. As Capacidades de IA dentro da estrutura da plataforma de analytics da Strategy aumentam as capacidades de processamento e apresentação de dados da plataforma. O uso dessas Capacidades de IA pode ter limitações que impactam a efetividade, qualidade e/ou precisão dos resultados do seu Serviço MCE e não devem substituir a tomada de decisão humana.

Você continua sendo responsável pelos julgamentos, decisões e ações que tomar ou realizar com base nos resultados do seu Serviço MCE. Você deve usar as nossas capacidades de IA somente para o propósito definido neste Guia e no Strategy AI Security Whitepaper, disponível aqui: Strategy AI Security Whitepaper. Na medida em que o uso de nossas ofertas de IA possa ser potencialmente classificado como de alto risco de acordo com o EU AI Act ou outras leis e regulamentos aplicáveis referentes à IA, esse uso será feito exclusivamente por seu próprio risco e você deve cumprir todas as leis e regulamentos

Copyright © 2026 Strategy. All Rights Reserved.

aplicáveis ao seu uso, não cabendo à Strategy qualquer responsabilidade ou obrigação por qualquer perda, dano, reivindicação, custo ou outra consequência decorrente ou relacionada ao referido uso.

Não obstante qualquer disposição em contrário, podemos fornecer as Capacidades de IA a você a partir de um ambiente diferente do especificado no pedido do seu Serviço MCE. Você não pode realizar nenhum teste de penetração no serviço de inteligência artificial que alimenta as Capacidades de IA.

Licenciamento Baseado em Consumo e Reabastecimento Automático do SKU Strategy AI

- Para cada quantidade de SKU Strategy AI licenciada, você pode consumir até vinte mil (20.000) Perguntas (conforme definido abaixo) por um período de até doze (12) meses, contados a partir da data de início do pedido e, no caso de um reabastecimento, a partir da data de início do reabastecimento (cada período denominado “Período de Uso”). As Perguntas não consumidas são automaticamente perdidas no que ocorrer primeiro entre: (a) o final do Período de Uso ou (b) o término ou expiração do termo do Serviço MCE, e não são transferidas para períodos subsequentes. No término do Período de Uso, ou ao consumir totalmente as 20.000 Perguntas, reabasteceremos automaticamente seu direito de consumir mais 20.000 Perguntas para cada quantidade licenciada de SKU Strategy AI, para um novo Período de Uso, cada uma ao preço de tabela vigente da Strategy, a menos que você nos informe por escrito que não deseja reabastecer automaticamente (a) pelo menos noventa (90) dias antes do fim do Período de Uso em vigor, ou (b) antes que 18.000 Perguntas tenham sido consumidas, o que ocorrer primeiro. O Strategy AI não pode ser cancelado por você e não é reembolsável.
- Para evitar dúvidas, o disposto acima não se aplica ao licenciamento dos outros SKUs de Capacidade de IA, que são licenciados por usuário nomeado, sem limite de número de perguntas. Clientes que adquirirem o SKU Strategy AI terão acesso ao Platform Analytics, que incluirá seu uso nos relatórios.
- Uma “Pergunta” é definida como qualquer ação de entrada realizada ao usar o SKU Strategy AI. Exemplos de Pergunta estão listados a seguir.
    - Auto Answers (múltiplas opções de consumo):
        - Um envio realizado para o chatbot Auto da Strategy que retorna uma resposta constitui o consumo de uma Pergunta.
        - Um clique nas sugestões auto-preenchidas abaixo da caixa de entrada do chatbot Auto da Strategy constitui o consumo de uma Pergunta.
        - Quaisquer seleções subsequentes de análises de dados recomendadas constituem o consumo de uma Pergunta adicional.
    - Auto SQL:
        - Um envio realizado para o chatbot Auto da Strategy que retorna uma resposta constitui o consumo de uma Pergunta.
    - Auto Dashboard (múltiplas opções de consumo):
        - Um envio realizado para o chatbot Auto da Strategy que retorna uma resposta constitui o consumo de uma Pergunta.
        - Um clique nas sugestões auto-preenchidas abaixo da caixa de entrada do chatbot Auto da Strategy constitui o consumo de uma Pergunta.
        - Quaisquer seleções subsequentes de análises de dados recomendadas constituem o consumo de uma Pergunta adicional.

Ativação de Agente

Para configurações que incluam qualquer combinação de “AI Power User”, “AI Consumer

Copyright © 2026 Strategy. All Rights Reserved.

User” ou “AI Architect User”, os clientes podem solicitar assistência adicional para começar a usar suas funcionalidades Agentic (Ativação de Agente). A assistência de Ativação de Agente pode ser solicitada apenas uma vez e é limitada aos 2 Agentes a seguir, conforme detalhado abaixo:

- 1 Agente Estruturado inclui: 2 conjuntos de dados, 15 atributos por conjunto de dados, 15 métricas por conjunto de dados, 5 métricas derivadas, 1 idioma e até 5 milhões de linhas por conjunto de dados.
- 1 Agente Não Estruturado inclui: até 3 arquivos PDF/Doc com até 250 páginas por documento.

Se forem necessários serviços de consultoria adicionais, a Strategy oferecerá opções fora do Suporte em Nuvem, como envolvimentos de Serviços Profissionais.

Segurança

Diversas ferramentas de segurança são utilizadas para realizar testes de penetração, atividades de remediação, registro de eventos do sistema e gerenciamento de vulnerabilidades. O Serviço MCE mantém uma postura de alta segurança conforme os seguintes padrões internacionais:

Service Organization Controls (SSAE-18)

O SSAE-18 é o padrão de auditoria mantido pela AICPA para organizações de serviços. Avalia os controles sobre segurança, disponibilidade, integridade do processamento, confidencialidade e privacidade das informações processadas pelo sistema. O Serviço MCE mantém um relatório SOC2 Tipo 2.

Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA):

Controles projetados para proteger informações de saúde.

Payment Card Industry Data Security Standards (PCI DSS):

O padrão PCI DSS é uma estrutura de segurança para organizações que gerenciam dados de titulares de cartões. O MCE possui autocertificação SAQ-D para Provedores de Serviço.

International Organization for Standardization (ISO 27001-2):

ISO 27001-2 é um padrão internacional de gestão de segurança, que especifica melhores práticas e controles abrangentes de segurança, conforme o guia de boas práticas ISO 27002.

Varreduras de Segurança no MCE

A Strategy realizará uma análise de segurança em todos os componentes personalizados fornecidos pelo cliente, como plugins, drivers, etc. O cliente é responsável pela correção e remediação de qualquer descoberta de segurança identificada nesses componentes.

Componentes de Serviços Compartilhados na Nuvem

Como parte da arquitetura da plataforma MCE e do suporte ao Ambiente na Nuvem, são incorporadas soluções de terceiros para gestão, implantação e segurança da infraestrutura, bem como para operação de tarefas relacionadas.

Essas soluções incluem gestão e resposta a incidentes, gestão de postura de segurança em nuvem, monitoramento de aplicações e infraestrutura, sistemas de alertas e gestão de equipes de suporte, além de ferramentas de workflow e de integração e implantação contínua.

Copyright © 2026 Strategy. All Rights Reserved.

Disponibilidade do Serviço

O MCE oferece um Acordo de Nível de Serviço (SLA) de 99,9% de disponibilidade para ambientes de produção de Alta Disponibilidade (HA), e um nível de serviço de 99% para ambientes não produtivos de instância única, sem HA. A disponibilidade é calculada por mês calendário da seguinte forma:

$$\left[\left(\frac{\text{Total Minutes} * \text{\# of Production Instances - Unavailability}}{\text{Total Minutes} * \text{\# of Production Instances}}\right) * 100\right]$$

Definição de Serviço

“Minutos Totais”: Entende-se por “Minutos Totais” a quantidade total de minutos decorridos durante cada mês calendário.
“Instância de Produção”: Cada instância da arquitetura MCE utilizada pelos usuários para suportar processos operacionais de negócios no ambiente de produção.
“Indisponibilidade”: Considera-se “Indisponibilidade” o número total de minutos, durante um mês calendário, em que ocorre qualquer uma das seguintes situações: (1) As Instâncias de Produção não possuem conectividade externa; (2) As Instâncias de Produção possuem conectividade externa, mas não conseguem processar solicitações (por exemplo, volumes anexados sem operações de leitura ou escrita (IO), ou solicitações pendentes em fila sem serem atendidas);(3) Falhas nas solicitações de conexão realizadas por qualquer componente das Instâncias de Produção, por pelo menos cinco (5) minutos consecutivos. São expressamente excluídos do cálculo de Indisponibilidade os minutos em que o serviço MCE não esteja disponível por motivos relacionados a aplicações desenvolvidas na plataforma Strategy, problemas em projetos, relatórios e documentos, incidentes derivados de migrações realizadas pelo usuário, inconvenientes na aplicação ETL, design ou programação inadequada em bancos de dados, interrupções previstas por manutenções programadas, impactos derivados da atividade do usuário, ausência geral de conectividade à Internet, e qualquer outro fator fora do controle razoável da Strategy.
“Indisponibilidade Total”: Corresponde à soma total dos minutos de indisponibilidade em todas as Instâncias de Produção.
Para qualquer mês calendário parcial em que o Cliente se inscreva no MCE, a disponibilidade será calculada com base no mês calendário completo e não apenas proporcional ao período de inscrição.

Soluções de Serviço

Caso os níveis de disponibilidade do serviço, especificados como 99,9% para instâncias de produção de Alta Disponibilidade (HA) e 99% para instâncias de produção sem Alta Disponibilidade, não sejam atingidos durante qualquer mês calendário, o Cliente poderá ser elegível à concessão de Créditos de Serviço, conforme especificado a seguir.
Cada Crédito de Serviço será determinado como um percentual das taxas totais pagas pelo Cliente pelo Serviço MCE, gerenciado pela Strategy, no mês calendário em que tal Crédito de Serviço for gerado. Tais Créditos de Serviço constituem o recurso exclusivo disponível ao Cliente caso a Strategy descumpra os níveis de serviço estabelecidos nesta seção, conforme disposto na seção de Disponibilidade do Serviço.

Créditos de Serviço

Instâncias de Produção com Alta Disponibilidade (HA):

- Disponibilidade inferior a 99,9% e igual ou superior a 99,84%: Crédito de Serviço

Copyright © 2026 Strategy. All Rights Reserved.

equivalente a 1%.
- Disponibilidade inferior a 99,84% e igual ou superior a 99,74%: Crédito de Serviço equivalente a 3%.
- Disponibilidade inferior a 99,74% e igual ou superior a 95,03%: Crédito de Serviço equivalente a 5%.
- Disponibilidade inferior a 95,03%: Crédito de Serviço equivalente a 7%.

Instâncias de Produção sem Alta Disponibilidade (No HA):

- Disponibilidade inferior a 99% e igual ou superior a 98,84%: Crédito de Serviço equivalente a 1%.
- Disponibilidade inferior a 98,84% e igual ou superior a 98,74%: Crédito de Serviço equivalente a 3%.
- Disponibilidade inferior a 98,74% e igual ou superior a 94,03%: Crédito de Serviço equivalente a 5%.
- Disponibilidade inferior a 94,03%: Crédito de Serviço equivalente a 7%.

Procedimento para Solicitação de Créditos de Serviço

Para solicitar um Crédito de Serviço, o Cliente deverá apresentar uma reclamação, por meio de um chamado de Suporte à Strategy, antes do dia quinze (15) do mês calendário seguinte ao mês em que o Crédito de Serviço tenha sido acumulado. A reclamação deve incluir:
(a) A menção “Solicitação de Crédito SLA” no campo de Descrição ou mensagem de erro do chamado. (b) Descrição detalhada do evento. (c) Datas, horários e duração da indisponibilidade experimentada. (d) Identificadores do sistema ou componentes afetados (ID), conforme os dados fornecidos pela Strategy no momento da implementação e entrega da arquitetura de inteligência. (e) Detalhamento das ações tomadas pelo usuário para tentar resolver a indisponibilidade.
Após o recebimento da solicitação pela Strategy, será realizado o exame das informações fornecidas e demais dados relevantes, incluindo eventuais relatórios de desempenho tecnológico, dependências de terceiros, informações sobre o sistema operacional ou componentes de software utilizados no MCE. A Strategy, de boa fé, determinará se há direito à aplicação do Crédito de Serviço e comunicará ao Cliente a decisão correspondente.
Em caso positivo, a Strategy poderá, a seu exclusivo critério, aplicar o Crédito de Serviço na próxima fatura do Serviço MCE ou estender o período de serviço por um prazo equivalente ao valor do Crédito de Serviço concedido. Os clientes não poderão compensar taxas devidas à Strategy mediante a aplicação de Créditos de Serviço não autorizados.

Exclusões de Cobertura

São consideradas exceções ao alcance dos níveis de serviço os seguintes fatores, que não serão considerados para efeitos de disponibilidade:

1. **Manutenções Programadas:** Interrupções do serviço devidamente notificadas e programadas com antecedência.

2. **Erros de Configuração do Cliente:** Incidentes causados por configuração incorreta pelo cliente ou por solicitações excessivas via API. Problemas decorrentes de desenvolvimentos do usuário na Plataforma Strategy Software; incluindo incidentes em projetos, relatórios, documentos ou migrações iniciadas pelo cliente; períodos de inatividade decorrentes da atividade de uso.

3. **Processos ETL:** Falhas ou degradação em processos ETL na aplicação.

4. **Design e Código de Banco de Dados:** Problemas decorrentes de design lógico ou código inadequado no banco de dados.

Copyright © 2026 Strategy. All Rights Reserved.

5. **Serviços de Terceiros e Fatores de Hiperescalador:** Falhas decorrentes de serviços, dependências ou outros fatores fora do controle da Strategy.

6. **Causas de Força Maior:** Eventos imprevisíveis ou irresistíveis, como desastres naturais ou determinações governamentais.

7. **Acesso Não Autorizado:** Incidentes decorrentes de acesso não autorizado ou credenciais comprometidas, não atribuíveis à Strategy.

8. **Migrações Iniciadas pelo Cliente:** Falhas e interrupções relacionadas a designs, migrações ou modificações impulsionadas pelo cliente.

9. **Configurações de Segurança Personalizadas e SSO:** Incidentes decorrentes de configurações de segurança fora do escopo padrão fornecido pela Strategy.

10. **Problemas de Conectividade de Rede ou Internet Local:** Incidentes relacionados à conectividade interna de rede, VPN ou configuração de firewall sob responsabilidade do cliente.

Essas exclusões estabelecem claramente o limite das responsabilidades e colaboram para a gestão adequada das expectativas e dos escopos relativos à prestação do serviço Strategy MCE sob o modelo SaaS.

Processamento de Dados (DPA) – Disposições Gerais

Esta seção será aplicável somente na medida em que não exista nenhum outro acordo vigente e assinado entre a Strategy e o cliente (o “Cliente”) que regulamente a mesma matéria, incluindo, mas não se limitando, a qualquer pedido ou contrato-quadro entre o Cliente e a Strategy (conjuntamente, o “Acordo Principal”). Este documento deve ser considerado como Anexo de Processamento de Dados (“DPA”). Exceto conforme expressamente modificado por este DPA, o Acordo Principal permanecerá em pleno vigor e efeito.

Definições

“Grupo de Clientes”: Inclui o Cliente, bem como qualquer filial, subsidiária, sociedade afiliada ou sociedade controladora deste Cliente (atuando como controlador dos dados), que acesse ou utilize o serviço MCE em benefício próprio, através dos sistemas do Cliente ou de qualquer terceiro autorizado a utilizar o serviço MCE conforme o Acordo Principal entre o Cliente e a Strategy, e que não tenha firmado seu próprio formulário de pedido com a Strategy.
“Estrutura de Privacidade de Dados”: Refere-se, conforme aplicável, a: (i) A Estrutura de Privacidade de Dados UE-EUA administrada pelo Departamento de Comércio dos EUA e aprovada pela Comissão Europeia, que garante um nível adequado de proteção dos Dados Pessoais de acordo com o artigo 45 do RGPD; (ii) A extensão do Reino Unido à Estrutura de Privacidade de Dados UE-EUA aprovada pela autoridade competente do Reino Unido, que garante um nível adequado de proteção dos Dados Pessoais nos termos do artigo 45 do RGPD do Reino Unido; e (iii) A Estrutura de Privacidade de Dados Suíça-EUA, conforme administração do Departamento de Comércio dos EUA e aprovação da Autoridade Federal Suíça, garantindo um nível suficiente de proteção dos Dados Pessoais nos termos da legislação suíça aplicável. Em todos os casos, conforme vigentes, alteradas, consolidadas,

Copyright © 2026 Strategy. All Rights Reserved.

promulgadas novamente ou substituídas periodicamente.
“Leis de Privacidade da UE/Reino Unido”: Refere-se, conforme aplicável, a: (a) O Regulamento Geral de Proteção de Dados 2016/679 (“RGPD”); (b) A Diretiva de Privacidade e Comunicações Eletrônicas 2002/58/CE; (c) A Lei de Proteção de Dados do Reino Unido de 2018, o RGPD do Reino Unido modificado por regulamentos posteriores, e o Regulamento de Privacidade e Comunicações Eletrônicas de 2003; (d) Qualquer outra lei, diretiva, norma, regulamento ou instrumento jurídico aplicável que implemente os anteriores, conforme vigentes e passíveis de modificações ou substituições.
“Dados Pessoais”: Toda informação que a Strategy processe em nome do Cliente para prestação dos Serviços e que seja considerada “dados pessoais” ou “informações pessoais” nos termos de qualquer Lei de Privacidade aplicável.
“Leis de Privacidade”: Termo que inclui, conforme aplicável, as Leis de Privacidade da UE/Reino Unido, as Leis de Privacidade dos EUA, e qualquer outra legislação similar aplicável em qualquer jurisdição relacionada à proteção, privacidade ou uso de Dados Pessoais, conforme vigente e com eventuais alterações.
“Incidente de Segurança”: Toda destruição, perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizado, acidental ou ilícito a qualquer Dado Pessoal. Para maior clareza, não serão considerados Incidentes de Segurança tentativas fracassadas que não resultem em acesso não autorizado a Dados Pessoais nem aos serviços da Strategy ou aos equipamentos ou instalações dos seus subprocessadores onde os Dados Pessoais estejam armazenados, incluindo, mas não se limitando a, pings, ataques de broadcast contra firewall ou servidores perimetrais, varreduras de portas, tentativas fracassadas de login, ataques de negação de serviço, sniffing de pacotes (ou qualquer outro acesso não autorizado a dados de tráfego que não envolva acesso além dos headers), ou incidentes similares.
“Subprocessador”: Qualquer terceiro designado pela Strategy para processamento de Dados Pessoais.
“Terceiro País”: Todo país ou território fora do escopo das leis de proteção de dados do Espaço Econômico Europeu ou do Reino Unido, conforme aplicável, que não tenha sido aprovado pela autoridade competente como fornecedor de proteção adequada para Dados Pessoais.
“Leis de Privacidade dos EUA”: Inclui, conforme aplicável, a Lei de Privacidade do Consumidor da Califórnia (CCPA), Lei de Privacidade do Colorado, Lei de Privacidade de Dados de Connecticut, Lei de Privacidade de Dados Pessoais de Delaware, Carta de Direitos Digitais da Flórida, Lei de Proteção de Dados do Consumidor de Indiana, Lei de Proteção de Dados do Consumidor de Iowa, Lei de Privacidade de Dados do Consumidor de Montana, Lei de Privacidade do Consumidor de Oregon, Lei de Proteção de Informação do Tennessee, Lei de Privacidade e Segurança de Dados do Texas, Lei de Privacidade do Consumidor de Utah, Lei de Proteção de Dados do Consumidor da Virgínia, e qualquer outra lei similar de qualquer outro estado relacionada ao tratamento de Dados Pessoais.

Processamento de Dados

Como Processador, a Strategy processará os Dados Pessoais que forem carregados ou transferidos ao Serviço MCE, conforme orientações documentadas do Cliente ou fornecidas pelo Cliente, este atuando como controlador, em conformidade com tais instruções. O Cliente autoriza a Strategy, tanto em seu nome quanto em nome dos demais membros de seu Grupo de Clientes, a processar Dados Pessoais durante a vigência deste DPA como Processador, para a finalidade detalhada na tabela a seguir:

Dados Pessoais em relação ao Serviço MCE	
Objeto do Processamento	Armazenamento de dados, incluindo, sem limitação, Dados Pessoais fornecidos pelo Cliente para seus

Copyright © 2026 Strategy. All Rights Reserved.

	objetivos empresariais.
Duração do Processamento	Pelo prazo de vigência do Serviço MCE e noventa (90) dias adicionais após o término desse prazo.
Natureza do Processamento	Armazenamento, backup, recuperação e processamento de Dados Pessoais em relação ao Serviço MCE.
Finalidade do Processamento	Prestação do Serviço MCE.
Tipos de Dados Pessoais	Aqueles Dados Pessoais carregados ou transferidos pelo Cliente devido ao uso do Serviço MCE.
Categorias de Titulares	Empregados ou agentes do Cliente; clientes, prospects, parceiros comerciais e fornecedores do Cliente; e outras pessoas autorizadas pelo Cliente a utilizar o Serviço MCE.

A Strategy poderá agregar e/ou anonimizar os Dados Pessoais de modo que deixem de ser considerados Dados Pessoais conforme a legislação de privacidade aplicável, e processar tais dados para fins próprios. Na medida em que a Strategy receba dados desidentificados (conforme definido nas Leis de Privacidade dos EUA aplicáveis) do Cliente, a Strategy compromete-se a: (i) adotar medidas comercialmente razoáveis para garantir que os dados não possam ser vinculados a uma pessoa identificada ou identificável; (ii) comprometer-se publicamente a manter e utilizar os dados somente de forma desidentificada e não tentar reidentificar tais dados; e (iii) cumprir as Leis de Privacidade dos EUA relativamente a tais dados desidentificados.

O Cliente, sempre que possível, deverá tomar as medidas necessárias para evitar transferir ou permitir o acesso pela Strategy a quaisquer Dados Pessoais que não sejam estritamente necessários para o uso do Serviço MCE.

No âmbito do processamento de Dados Pessoais sob o Acordo, a Strategy se compromete a:

1. Processar os Dados Pessoais apenas de acordo com as instruções documentadas do Cliente, considerando este DPA como a instrução completa e final do Cliente à Strategy para fins limitados e específicos descritos na tabela acima, e sempre em conformidade com a legislação de privacidade aplicável, a menos que o tratamento seja exigido pela lei aplicável à qual a Strategy esteja sujeita; nesse caso, a Strategy informará o Cliente sobre tal exigência legal antes de proceder ao tratamento, salvo se por motivos de interesse público fundado esta comunicação for vedada.
2. Notificar o Cliente sem atraso injustificado caso: (i) determine que não pode continuar cumprindo suas obrigações sob as Leis de Privacidade dos EUA aplicáveis; ou (ii) considere que alguma instrução do Cliente viole tais Leis de Privacidade.
3. Na medida exigida pela legislação de privacidade, e mediante prévia comunicação escrita de que o Cliente tem motivos para acreditar que a Strategy está utilizando os Dados Pessoais em descumprimento à legislação de privacidade ou ao presente DPA, permitir ao Cliente tomar medidas razoáveis e apropriadas para assegurar que a Strategy utiliza os Dados Pessoais de modo consistente com as obrigações legais do Cliente e para interromper e remediar qualquer uso não autorizado dos Dados Pessoais.
4. Exigir que qualquer empregado ou pessoa que processe Dados Pessoais esteja submetido a uma obrigação adequada de confidencialidade em relação a tais dados.
5. Na medida exigida pelas Leis de Privacidade aplicáveis, a Strategy não deverá:
    a) vender os Dados Pessoais nem compartilhá-los para fins de publicidade comportamental entre contextos (cross-context behavioral advertising);
    b) reter, usar ou divulgar os Dados Pessoais fora do relacionamento comercial direto entre a Strategy e o Cliente ou para qualquer finalidade distinta da

Copyright © 2026 Strategy. All Rights Reserved.

prestação dos serviços;

c) combinar os Dados Pessoais recebidos do Cliente, ou em seu nome, com Dados Pessoais que a Strategy possa coletar em outras interações separadas com os titulares dos dados ou de outras fontes, salvo para prestação do serviço ou conforme permitido pela legislação de privacidade aplicável.

Obrigações do Cliente

O Cliente compromete-se a cumprir todas as Leis de Privacidade aplicáveis ao fornecer Dados Pessoais à Strategy em relação à prestação dos Serviços. O Cliente declara e garante que:
a) As Leis de Privacidade aplicáveis ao Cliente não impedem que a Strategy execute as instruções recebidas do Cliente nem que cumpra com as obrigações da Strategy previstas neste DPA;
b) Todos os Dados Pessoais foram coletados e, em todos os momentos, tratados e gerenciados pelo Cliente ou em seu nome, em conformidade com todas as Leis de Privacidade, incluindo o cumprimento das obrigações relativas à notificação e obtenção do consentimento dos indivíduos, quando necessário;
c) O Cliente dispõe de fundamento legítimo para divulgar os Dados Pessoais à Strategy e autorizar a Strategy a processar tais Dados Pessoais conforme o disposto neste DPA.

O Cliente notificará a Strategy sem atraso indevido caso determine que o processamento de Dados Pessoais sob o Acordo não esteja ou deixe de estar conforme as Leis de Privacidade; nesse caso, a Strategy não será obrigada a continuar processando tais Dados Pessoais.
5.4 Subprocessamento
Na medida em que a Strategy recorrer a Subprocessadores para o processamento de Dados Pessoais em nome do Cliente, estabelece-se o seguinte:

a) Cliente concede à Strategy uma autorização geral por escrito para contratar os Subprocessadores detalhados no site oficial da Strategy, atualmente disponível em: **https://community.strategy.com/article/strategy-sub-processors** (esses endereços podem ser modificados ou substituídos periodicamente), sujeito aos requisitos desta seção.
b) Se a Strategy nomear um novo Subprocessador ou realizar qualquer alteração relacionada à adição ou substituição de um Subprocessador que processará Dados Pessoais em nome do Cliente, a Strategy atualizará o site mencionado na Seção 5.4(a) e notificará o Cliente por e-mail caso o novo ou substituto processe Dados Pessoais. Se o Cliente não se opuser a essa designação ou substituição dentro de trinta (30) dias após a publicação, com base em motivos razoáveis e documentados relativos à confidencialidade, à segurança dos Dados Pessoais ou ao cumprimento do subcontratado com as Leis de Privacidade, a Strategy poderá prosseguir com a contratação ou substituição. Caso o Cliente se oponha razoavelmente à designação de um novo subprocessador, deverá informar a Strategy por escrito dentro de trinta (30) dias após a atualização da lista aplicável de Subprocessadores, expondo os motivos legítimos para a objeção. A Strategy terá direito a sanar essas objeções, a seu exclusivo critério, seja: (i) adotando as medidas corretivas solicitadas pelo Cliente em sua objeção (tais medidas serão consideradas satisfatórias para resolver a objeção do Cliente) e continuar com o uso do Subprocessador; ou (ii) suspender e/ou encerrar qualquer produto ou serviço que envolva o uso do subprocessador objetado.
c) A Strategy contratará Subprocessadores apenas por meio de acordos escritos que imponham ao subcontratado obrigações não menos rigorosas do que aquelas assumidas pela Strategy neste DPA.
d) No caso de a Strategy utilizar um Subprocessador para realizar atividades específicas

Copyright © 2026 Strategy. All Rights Reserved.

de processamento de Dados Pessoais conforme as Leis de Privacidade da UE/Reino Unido, e tal Subprocessador descumprir suas obrigações, a Strategy assumirá total responsabilidade perante o Cliente pelo cumprimento das obrigações do Subprocessador, conforme a legislação aplicável da UE/Reino Unido.

Transferência de Dados Pessoais

O Cliente reconhece e aceita que a Strategy poderá designar uma afiliada ou subprocessador externo para processar Dados Pessoais em um Terceiro País. Nesse caso, a Strategy garantirá que toda transferência de Dados Pessoais para tal afiliada ou subprocessador externo seja realizada conforme um mecanismo de transferência de dados válido, em conformidade com as Leis de Privacidade da UE e do Reino Unido, como a Estrutura de Privacidade de Dados (Data Privacy Framework), se aplicável, ou por meio das cláusulas contratuais padrão para transferência de Dados Pessoais a países terceiros.

Segurança no Processamento de Dados

A Strategy, considerando o estado da técnica, os custos de implementação e a natureza, extensão, contexto e finalidade do tratamento dos dados, implementará as medidas técnicas e organizacionais apropriadas, projetadas para fornecer um nível de segurança adequado ao risco.
O Cliente também poderá optar por implementar medidas técnicas e organizacionais adequadas em relação aos Dados Pessoais do Cliente, diretamente por meio do Subprocessador da Strategy. Tais medidas técnicas e organizacionais incluem, entre outras:

a) Pseudonimização e criptografia dos Dados Pessoais, para garantir um nível adequado de segurança;
b) Medidas para garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência contínua dos sistemas e serviços de processamento fornecidos pelo Cliente a terceiros;
c) Medidas que permitam ao Cliente realizar backups e arquivamento adequados, visando restaurar a disponibilidade e o acesso aos Dados Pessoais do Cliente de maneira tempestiva em caso de incidente físico ou técnico;
d) Procedimentos para testar, avaliar e revisar periodicamente a eficácia das medidas técnicas e organizacionais implementadas pelo Cliente.

Notificações de Incidentes de Segurança

Na medida exigida pelas Leis de Privacidade aplicáveis, a Strategy notificará o Cliente, sem demora injustificada, acerca de qualquer Incidente de Segurança, fornecendo informações adicionais sobre o Incidente em etapas, conforme mais detalhes se tornem disponíveis. Para evitar dúvidas, a obrigação da Strategy de informar ou responder a um Incidente de Segurança, incluindo o disposto nesta seção, não constitui nem será interpretada como reconhecimento de culpa ou responsabilidade da Strategy em relação ao referido Incidente de Segurança.

Auditoria

Mediante solicitação razoável do Cliente, a Strategy disponibilizará ao Cliente as informações que possuir e que sejam razoavelmente necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações da Strategy sob este DPA, e permitirá e colaborará nas auditorias, fornecendo respostas escritas a questionários e cópias de documentos relevantes.
Como alternativa à auditoria realizada diretamente pelo Cliente, e na medida permitida pelas Leis de Privacidade aplicáveis, a Strategy poderá organizar que um auditor qualificado e

Copyright © 2026 Strategy. All Rights Reserved.

independente realize, às custas do Cliente, uma avaliação das políticas, medidas técnicas e organizacionais adotadas pela Strategy para cumprir suas obrigações sob as Leis de Privacidade, utilizando um padrão, estrutura e procedimento de avaliação apropriados e reconhecidos. A Strategy fornecerá ao Cliente um relatório do resultado dessa avaliação mediante solicitação razoável. Não obstante o acima exposto, em nenhuma circunstância estará a Strategy obrigada a conceder ao Cliente acesso a informações, instalações, documentos ou sistemas que possam implicar violação a obrigações de confidencialidade devidas a outros clientes ou obrigações legais.
O Cliente reconhece e aceita que os direitos de auditoria relativos aos Subprocessadores da Strategy indicados na seção de Transferências de Dados Pessoais estarão sujeitos aos termos acordados com cada Subprocessador, e provavelmente incluirão: (i) uso de auditores externos para verificar a adequação das medidas de segurança, incluindo a segurança dos data centers físicos a partir dos quais o Subprocessador presta os Serviços; (ii) conformidade com normas ISO 27001, ou outras normas alternativas substancialmente equivalentes; (iii) elaboração de relatório de auditoria ("Relatório"), que constituirá informação confidencial do Subprocessador, ou será disponibilizado ao Cliente mediante a assinatura de um acordo de confidencialidade entre as partes ("NDA"). A Strategy não poderá divulgar tal Relatório ao Cliente sem o consentimento prévio do Subprocessador. Mediante solicitação escrita e razoável do Cliente no exercício de seus direitos de auditoria conforme estabelecido na seção de Determinação Independente, a Strategy solicitará a devida permissão para fornecer ao Cliente uma cópia do Relatório, permitindo que o Cliente verifique razoavelmente o cumprimento do Subprocessador das suas obrigações de segurança. O Cliente reconhece que o Subprocessador poderá exigir a celebração de um acordo de confidencialidade antes de entregar tal Relatório.

Determinação Independente

O Cliente será responsável por revisar as informações fornecidas pela Strategy e seus Subprocessadores relacionadas à segurança dos dados e por fazer uma determinação independente quanto à adequação do Serviço MCE para atender aos requisitos e obrigações legais do Cliente, bem como suas obrigações nos termos deste DPA.

Assistência

Na medida exigida pelas Leis de Privacidade aplicáveis e considerando a natureza do processamento, a Strategy prestará assistência razoável ao Cliente, mediante adoção de medidas técnicas e organizacionais apropriadas, para:

a) Responder às solicitações dos titulares dos dados relativamente aos direitos a eles conferidos pelas Leis de Privacidade, incluindo fornecimento, exclusão ou correção dos Dados Pessoais pertinentes, ou facilitando ao Cliente a capacidade de realizar tais ações, conforme possível;
b) Implementar procedimentos e práticas de segurança razoáveis e adequados à natureza dos Dados Pessoais, a fim de proteger tais dados contra acesso, destruição, uso, modificação ou divulgação não autorizados ou ilícitos;
c) Notificar às autoridades competentes e/ou aos indivíduos afetados em caso de ocorrência de Incidente de Segurança;
d) Realizar avaliações de impacto sobre proteção de dados e, se exigido, realizar consultas prévias junto às autoridades competentes;
e) Assinar o presente DPA.

Devolução ou Eliminação dos Dados do Cliente

Em razão da natureza do Serviço MCE, o Subprocessador da Strategy fornece ao Cliente

Copyright © 2026 Strategy. All Rights Reserved.

controles que permitem recuperar os Dados do Cliente no formato em que foram armazenados como parte do Serviço MCE, ou proceder à sua eliminação. Até o término do Acordo Principal entre o Cliente e a Strategy, o Cliente manterá a capacidade de recuperar ou eliminar os Dados do Cliente conforme previsto nesta seção.

Durante os noventa (90) dias seguintes à data de término do Acordo Principal, o Cliente poderá recuperar ou eliminar qualquer Dado do Cliente remanescente do Serviço MCE, sujeito aos termos e condições estabelecidos no Acordo Principal, salvo se: (i) houver proibição legal ou ordem de órgão governamental ou regulatório; (ii) tal ação possa resultar em responsabilidade para a Strategy ou seus Subprocessadores; ou (iii) o Cliente não tenha quitado todos os valores devidos nos termos do Acordo Principal.

No máximo ao final desse prazo de noventa (90) dias, o Cliente deverá encerrar todas as contas da Strategy associadas. A Strategy eliminará os Dados do Cliente mediante solicitação expressa deste, por meio dos controles fornecidos para esse fim no Serviço MCE.

Apêndice A – Ofertas de Suporte em Nuvem

Detalhe do Suporte em Nuvem	Suporte Padrão	Suporte Elite
Gerente de Sucesso do Cliente (CSM) designado	Sim	Sim
Número de contatos de Suporte designados	4	8
Passes de Educação para Arquitetos	0	8
Tempo de resposta inicial para incidentes P1 e P2*	P1 < 2 horas P2 < 2 horas	P1 < 15 minutos P2 < 1 hora
Atualizações sobre incidentes P1 e P2	Quando o status mudar ou diariamente	P1 a cada 1 hora P2 quando o status mudar ou duas vezes ao dia
Reuniões de gestão de casos	Não	Semanal
Notificações de alertas do sistema	Não	Sim
Revisões Trimestrais de Serviço (QSR)	Via e-mail	Via reunião
Suporte 24/7 por localização	Não	Sim

*As definições de prioridade encontram-se na Política e Procedimentos de Suporte Técnico.

Copyright © 2026 Strategy. All Rights Reserved.

Apêndice B – Diagrama RACI

ATIVIDADE	DESCRIÇÃO	MCE PADRÃO	CLIENTE
Plataforma em Nuvem			
Construção do Ambiente	Construção automatizada, limites de segurança, etc.	RA	CI
Manutenção de infraestrutura	Janelas mensais/de emergência para manutenção, atualizações de sistemas operacionais	RA	I
Redimensionamento do Ambiente	Expansão/redução de máquinas virtuais	RA	CI
Gestão de Infraestrutura	Todos os componentes em nuvem como VMs, armazenamento, DBMS (para MD/PA)	RA	
Backups	Instâncias de computação, arquivos de cache/cubos, repositório MD, arquivos ODBC e de configuração	RA	
Restauros	Instâncias de computação, arquivos de cache/cubos, repositório MD, arquivos ODBC e de configuração	RA	CI
Suporte 24/7		RA	
Segurança & Compliance			
ISO27001	Certificações com auditoria de terceiros	RA	I
SOC2/Tipo 2	Certificações com auditoria de terceiros	RA	I
GDPR	Certificações com auditoria interna	RA	I
PCI	Certificações com auditoria interna	RA	I
HIPAA	Certificações com auditoria de terceiros	RA	I
Gestão de incidentes e eventos de segurança 24/7	Logs enviados ao SIEM para análise automática	RA	I

Copyright © 2026 Strategy. All Rights Reserved.

Gestão de vulnerabilidades	Scan e remediação conforme padrões NIST	RA	I
Testes de Penetração	Scan externo trimestral do ambiente	RA	I
Criptografia de dados em repouso	Criptografia AES 256 em volumes de armazenamento e BD MD	RA	I
Monitoramento			
Componentes de infraestrutura na nuvem	VMs, Armazenamento, DBMS (para MD/PA), rede	RA	I
Serviços de aplicação	Componentes Strategy, como I-Server, WebApps, etc.	RA	I
Conectividade de dados	VPN, PrivateLink	RA	CI
Detecção de intrusos	SIEM	RA	I
Registro (Logging)	Logs de balanceadores etc.	RA	
Conexão com fontes de dados e bancos	Implementação/configuração de túneis VPN, Private Link, Express Route etc.	RA	RA
Administração da Aplicação Strategy			
Arquitetura de referência	Arquitetura MCE	RA	I
Melhorias (Upgrades)	Atualização de plataforma em ambientes paralelos	R	ACI
Atualizações (Updates)	Atualizações “over the top”, sem ambiente paralelo	R	ACI
QA pós atualização	Validação da disponibilidade/estado dos serviços	RA	CI
Testes de regressão pós upgrades/updates	Testes de regressão e funcionais	I	RA
Dados do cliente	Dados do cliente		RA
Desenvolvimento de Projetos Strategy	Criação e entrega de conteúdos		RA
Configuração de projetos e I-Server	Parâmetros específicos de projeto e I-Server		RA
Personalizações	Fluxos de trabalho, plugins/SDK, personalização de WebApps	CI	RA

Copyright © 2026 Strategy. All Rights Reserved.

Permissões de usuário na aplicação	Cliente controla quem acessa quais relatórios		RA
Configuração de autenticação	Métodos SSO e OIDC suportados	R	ACI
Modelagem de metadados	Criação de regras		RA
Platform Analytics	Configuração inicial + monitoramento de disponibilidade	RA	
Servidor SMTP para serviços de distribuição	Serviços DS do MCE enviados via servidor SMTP designado pelo Cliente	CI	RA
Assinaturas de arquivos	Configuração para envio de conteúdo para arquivos em disco (Blob, S3, Google Cloud Storage)	RA	CI
Plugins		CI	RA
Pré-Produção / Prova de Conceito (POC)			
Gestão de projetos	Alinhar recursos internos para execução das atividades	RA	CI
Construção de ambiente “vanilla”	Conforme plataforma e região selecionada	RA	CI
Restauração de MD Strategy	Restauração de MD e outros artefatos	RA	CI
Configuração de ambiente	Parâmetros I-Server, customização de URL, setup de autenticação, deploy de WebApps, drivers ODBC personalizados	RA	CI
Conexões de rede	Conectividade on-premise para acesso interno	RAC	ACI
Personalizações	Fluxos customizados, plugins/SDK, personalização de WebApps	CI	RAC
Testes	Verificação do cumprimento dos critérios de sucesso	CI	RA
Migrações			
Gestão de projetos	Alinhar recursos internos para execução das atividades	R	ACI
Atualização da aplicação	Atualização de MD e outros artefatos para versão mais recente	RA	CI
Restauração MD Strategy	Restauração/atualização de MD e outros artefatos	RA	CI

Copyright © 2026 Strategy. All Rights Reserved.

Configuração de ambiente	Parâmetros I-Server, customização de URL, setup de autenticação, deploy de WebApps, drivers ODBC personalizados	RA	CI
Conexões de rede	Conectividade on-premise para acesso interno	RAC	ACI
Personalizações	Plugins/SDK customizados, personalização de WebApps	CI	RAC
QA pós atualização	Validação da disponibilidade/estado dos serviços	RA	CI
Testes de regressão pós upgrades/updates	Testes de regressão e funcionais	CI	RA

Copyright © 2026 Strategy. All Rights Reserved.

Strategy₿

1850 Towers Crescent Plaza | Tysons Corner, VA 22182 | Copyright ©2026. All Rights Reserved. strategysoftware.com