Strategy₿

Managed Cloud Enterprise

Serviceleitfaden

Aktualisierung veröffentlicht: Januar 2026

Copyright-Informationen

Informationen zu Marken

Die folgenden sind eingetragene Marken oder Handelsnamen von Strategy Incorporated oder deren verbundenen Unternehmen in den Vereinigten Staaten und bestimmten anderen Ländern:
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 und Zero-Click Intelligence.

Die folgenden Design-Marken sind Marken oder eingetragene Marken von Strategy Incorporated oder deren verbundenen Unternehmen in den Vereinigten Staaten und bestimmten anderen Ländern:

Andere im vorliegenden Dokument erwähnte Produkt- und Firmennamen können Marken der jeweiligen Eigentümer sein.
Technische Spezifikationen können ohne vorherige Mitteilung geändert werden.
Strategy übernimmt keine Haftung für Fehler oder Auslassungen.
Strategy gibt keine Garantien und übernimmt keine Verpflichtungen hinsichtlich der Verfügbarkeit von zukünftigen Produkten oder der Versionen, die möglicherweise geplant oder in Entwicklung sind.

Inhalt

Allgemeine Beschreibung

Der Dienst Managed Cloud Enterprise ("MCE" oder "MCE-Dienst") ist ein Angebot von Software-as-a-Service ("SaaS"), das von Strategy im Auftrag seiner Kunden innerhalb von Amazon Web Services-, Microsoft Azure- oder Google Cloud Platform-Umgebungen verwaltet wird. Diese Lösung umfasst gemeinsam Zugriff auf:
(a) die „Cloud Platform“-Version der Strategy-Softwareprodukte (eine optimierte Version der Strategy-Softwareplattform, speziell für die Implementierung in Amazon Web Services-, Microsoft Azure- oder Google Cloud Platform-Umgebungen entwickelt), lizenziert für den Kunden; (b) Cloud Support, wie nachstehend beschrieben; und (c) Cloud Architecture, wie nachstehend beschrieben.
Das SaaS-Bereitstellungsmodell von Strategy ist darauf ausgelegt, Unternehmen die Nutzung der Strategy Analytics- und Mobility-Plattform in einer Einzelmandantenarchitektur zu ermöglichen (sofern nicht anders im Abschnitt "KI-Funktionen" angegeben), ohne die zugrunde liegende Infrastruktur bereitstellen oder verwalten zu müssen.
MCE bietet eine verteilte Computerarchitektur, die native Cloud-Dienste von Microsoft Azure, Amazon Web Services oder Google Cloud Platform nutzt. Mit dem technologischen Fortschritt integriert Strategy laufend neue Dienste, um die Verfügbarkeit, Sicherheit und Leistung zu verbessern und sicherzustellen, dass die aktuellste Architektur für unsere Kunden verfügbar ist.
Das Herzstück der Lösung bilden Strategy Analytics und Mobility, eine sichere, skalierbare und widerstandsfähige Unternehmens-Business-Intelligence-Plattform.
MCE umfasst außerdem die notwendigen Elemente für den Betrieb, Zugang und die Verwaltung der intelligenten Architektur. Die Nutzer erhalten eine dedizierte Architektur, die auf einer Referenzarchitektur basiert; einmal bereitgestellt, können die Nutzer die Anwendungsbausteine entsprechend ihren Anforderungen entwickeln, anpassen und verwalten.
Gemäß diesem Betriebsmodell verwalten und kontrollieren die Kunden die Analytics- und Mobility-Lösung, während Strategy die cloudbasierte Support-Infrastruktur bereitstellt.

Cloud Support

Als Kunde des Managed Cloud Enterprise-Dienstes erhalten Sie "Cloud Application Support" ("Cloud Support"), wobei unsere Support-Ingenieure Sie während der Laufzeit Ihres MCE-Dienstes kontinuierlich betreuen, mit dem Ziel, die Leistung und Agilität zu maximieren und die Implementierungskosten der Strategy Cloud-Plattform zu minimieren. Cloud Support umfasst die Einrichtung der Umgebung (Erstellung von Kundenkonten in einer ausgewählten Region und Zuweisung von CIDR für VPC/VNETs/Subnetze), Integration mit dem Unternehmens-Datenlager (inklusive Anpassung der Strategy-Konfiguration für die Verbindung zu Data Warehouses und Freigabe der Konnektivität zu externen Data

Warehouses), Authentifizierung (SSO/OIDC) und Anwendungsintegration.

Zusätzlich wird der Standard-Support für die „Cloud Platform“-Version von Strategy-Produkten zusammen mit den Lizenzen dieser Produkte gemäß Ihrem Vertrag mit Strategy und unseren Richtlinien und Verfahren für den technischen Support bereitgestellt; darüber hinaus erhalten alle MCE-Kunden vier Support-Kontakte ("Support Liaison"), wie in den Richtlinien und Verfahren für den technischen Support definiert. Der Strategy Cloud Elite Support-Dienst steht den MCE-Kunden als Zusatzangebot zum Standard-Cloud-Support zur Verfügung. Das Abonnement von Cloud Elite Support bietet MCE-Kunden unter anderem verbesserte Erstreaktionszeiten für P1- und P2-Vorfälle, vier zusätzliche Support-Kontakte (insgesamt acht), wöchentliche Fallmanagement-Meetings und anpassbare Systemwarnungen. Die Angebote von Strategy Cloud Support sind im Anhang A beschrieben.

Im Falle einer Unterbrechung der Produktionsumgebung behält sich Strategy das Recht vor, den Vorfall im Namen des Kunden ohne vorherige Genehmigung zu lösen. Sollte eine Supportanfrage eingehen und nach Diagnose sowie Ursachenanalyse (RCA) festgestellt werden, dass der Vorfall auf eine spezifische Anpassung der Strategy-Anwendung durch den Kunden zurückzuführen ist, informiert das Cloud Support-Team den Kunden über die verfügbaren Lösungsmöglichkeiten. Diese können die Beauftragung von Strategy Professional Services für zusätzliche Unterstützung erfordern, abhängig von der Komplexität des Vorfalls.

Cloud-Architektur

Die im Service MCE enthaltene Cloud Architecture ist eine optimierte Referenzarchitektur, die Design und Governance von Unternehmensdaten auf höchstem Niveau bietet und besteht aus: (a) den benötigten Komponenten der Cloud Architecture für den Betrieb Ihrer SaaS-Umgebung, entweder als Single Instance Architecture oder als MCE High Availability (HA) Architecture-Frameworks, die weiter unten beschrieben werden; (b) Cloud Environment Support, der die Supportdienste und Komponenten umfasst, die für den erfolgreichen Betrieb der Infrastruktur und Architekturelemente des Service MCE erforderlich sind.

Cloud-Infrastruktur

Unser MCE-Service bietet Einzelmandanten-Plattformarchitekturen (Single-Tenant), die nach den besten Branchenpraktiken in Bezug auf Sicherheit, Compliance und Verfügbarkeit gestaltet wurden. Alle Angebote bestehen aus vollständig verwalteten Clouddiensten mit 24/7-Verfügbarkeit sowie unabhängigen Metadatenservern, Load-Balancer, Firewalls, Data-Egress-Services und weiteren Services, die die Benutzerfreundlichkeit sicherstellen. Diese Cloud-Infrastruktur („Zusätzliche SaaS-Komponenten“) ist in verschiedenen Konfigurationen verfügbar, wie nachfolgend beschrieben:

A. Die Cloud-Infrastruktur in der Cloud Architecture für die Tier-1-Betriebsumgebung (in der Bestellung als “Cloud Platform for AWS-Tier 1-MCE”, “Cloud Platform for Azure-Tier

1-MCE” oder “Cloud Platform for GCP – Tier 1-MCE” bezeichnet) umfasst folgende Komponenten:

- eine (1) Produktionsinstanz mit bis zu 256 GB RAM;
- eine (1) Nicht-Produktionsinstanz mit bis zu 128 GB RAM; und
- eine (1) Nicht-Produktionsinstanz in Windows mit bis zu 32 GB RAM.

B. Die Cloud-Infrastruktur in der Cloud Architecture für die Tier-2-Betriebsumgebung (als “Cloud Platform for AWS-Tier 2-MCE”, “Cloud Platform for Azure-Tier 2-MCE” oder “Cloud Platform for GCP – Tier 2-MCE” bezeichnet) umfasst folgende Komponenten:

- zwei (2) Produktionsinstanzen (High Availability/HA) mit jeweils bis zu 512 GB RAM;
- eine (1) Nicht-Produktionsinstanz mit bis zu 256 GB RAM; und
- eine (1) Nicht-Produktionsinstanz in Windows mit bis zu 32 GB RAM.

C. Die Cloud-Infrastruktur in der Cloud Architecture für die Tier-3-Betriebsumgebung (als “Cloud Platform for AWS-Tier 3-MCE”, “Cloud Platform for Azure-Tier 3-MCE” oder “Cloud Platform for GCP – Tier 3-MCE” bezeichnet) umfasst folgende Komponenten:

- zwei (2) Produktionsinstanzen (HA) mit jeweils bis zu 1 TB RAM;
- eine (1) Nicht-Produktionsinstanz mit bis zu 512 GB RAM;
- eine (1) Nicht-Produktionsinstanz mit bis zu 256 GB RAM; und
- zwei (2) Nicht-Produktionsinstanzen in Windows mit jeweils bis zu 64 GB RAM.

D. Die Cloud-Infrastruktur in der Cloud Architecture für die Tier-4-Betriebsumgebung (als “Cloud Platform for AWS-Tier 4-MCE”, “Cloud Platform for Azure-Tier 4-MCE” oder “Cloud Platform for GCP – Tier 4-MCE” bezeichnet) umfasst folgende Komponenten:

- zwei (2) Produktionsinstanzen (HA) mit jeweils bis zu 2 TB RAM;
- eine (1) Nicht-Produktionsinstanz mit bis zu 1 TB RAM;
- eine (1) Nicht-Produktionsinstanz mit bis zu 512 GB RAM;
- zwei (2) Nicht-Produktionsinstanzen in Windows mit jeweils bis zu 64 GB RAM.

E. Die Cloud Architecture – Standardangebot (in der Bestellung als “Cloud Architecture – AWS” oder “Cloud Architecture – Azure” bezeichnet) umfasst:

- eine (1) Produktionsinstanz mit bis zu 512 GB RAM;
- eine (1) Nicht-Produktionsinstanz mit bis zu 64 GB RAM; und
- eine (1) Nicht-Produktionsinstanz in Windows mit bis zu 32 GB RAM.

Zusätzliche Instanzen können ebenfalls erworben werden, indem ein entsprechender Auftrag ausgeführt wird, als Ergänzung zu diesem Angebot. Jede zusätzliche Instanz kann in Produktions- oder Nicht-Produktionsumgebungen eingesetzt werden und verfügt über bis zu 512 GB RAM. Der Kunde kann zusätzliche Instanzen erwerben, um eine Produktionsinstanz mit High Availability (einschließlich eines Hochleistungs-Dateisystems) zu erstellen oder sie als unabhängige Umgebungen für Qualitätssicherungstests oder Entwicklung zu verwenden.

F. Die Cloud Architecture – Small-Angebot (als “Cloud Architecture - AWS Small” oder “Cloud Architecture – Azure Small” bezeichnet) steht bestimmten kleinen oder mittelständischen Kunden mit weniger komplexen Anforderungen zur Verfügung und umfasst:

- eine (1) Produktionsinstanz mit bis zu 128 GB RAM; und
- eine (1) Nicht-Produktionsinstanz in Windows mit 16 GB RAM.

G. Die Cloud Architecture – Standardangebot GCP (als “Cloud Architecture – GCP” bezeichnet) umfasst:
   - eine (1) Produktionsinstanz mit bis zu 640 GB RAM; und
   - eine (1) Nicht-Produktionsinstanz in Windows mit bis zu 32 GB RAM.

   Auch hier können zusätzliche Instanzen durch Ausführung eines Auftrags als Ergänzung zu diesem Angebot erworben werden. Jede zusätzliche Instanz kann in Produktions- oder Nicht-Produktionsumgebungen eingesetzt werden und hat bis zu 640 GB RAM. Der Kunde kann zusätzliche Instanzen erwerben, um eine Produktionsinstanz mit High Availability (einschließlich eines Hochleistungs-Dateisystems) zu erstellen oder sie als unabhängige Umgebungen für Qualitätssicherungstests oder Entwicklung zu verwenden.

H. Die Cloud Architecture – GCP Small-Angebot (als “Cloud Architecture – GCP Small” bezeichnet) ist für bestimmte kleine und mittelständische Kunden mit weniger komplexen Anforderungen verfügbar und umfasst:
   - eine (1) Produktionsinstanz mit bis zu 128 GB RAM; und
   - eine (1) Nicht-Produktionsinstanz in Windows mit 16 GB RAM.

Diese Angebote werden in Ihrem Namen von Microsoft Azure, Amazon Web Services oder Google Cloud Platform erworben, um die Strategy Cloud Platform in einer MCE-Umgebung zu hosten, und werden von einem gemeinsam festgelegten Rechenzentrumstandort betrieben. Im Rahmen dieser zusätzlichen SaaS-Komponenten bieten wir auch Cloud Environment Support für Ihre Instanzen, wie in diesem Leitfaden beschrieben, einschließlich des durch Strategy-Experten in MCE verwalteten Supports Ihrer Strategy Cloud Platform. Dieser Support umfasst 24/7x365 Systemüberwachung und Warnungen, tägliche Backups für schnelle Notfallwiederherstellung, vierteljährliche Systemupdates und Überprüfungen sowie jährliche Compliance-Audits und Sicherheitszertifizierungen. Außerdem erhalten alle MCE-Kunden bis zu 1 TB Datenübertragung (Data Egress) pro Monat ohne zusätzliche Kosten. Im Rahmen der vierteljährlichen Serviceüberprüfung von MCE informieren wir Sie, falls Ihr monatlicher Datenübertragungsverbrauch 1 TB pro MCE-Umgebung erreicht oder überschreitet. Umgebungen mit dauerhaft hoher Auslastung können Übernutzungsgebühren oder Anpassungen der Service-Stufe unterliegen.

MCE-Architektur

Kunden, die das Angebot „Cloud Architecture – Standard“ oder „Cloud Architecture – Tier 1“ von AWS, Azure oder GCP als Teil der MCE-Architektur von Strategy erwerben, erhalten eine Produktionsinstanz, eine Nicht-Produktionsinstanz und eine Windows-Instanz – bereitgestellt über Microsoft Azure, Amazon Web Services oder GCP. Jede Instanz besteht aus einem einzelnen Server für die Dienste Strategy Intelligence Server, Web, Library, Mobile und Collaboration. Zusätzlich ist eine Datenbank für die Metadaten, Statistiken, Erkenntnisse und Kollaborationsdienste von Strategy enthalten. Die MCE-Architektur ist darauf ausgelegt, auf Tausende von Endbenutzern zu skalieren. Bereitstellungen nach Juni 2025 nutzen eine Containerbasierte Architektur. Nachfolgend sind einige der Vorteile beider Ansätze

hervorgehoben:

Kategorie	Containerbasierte Bereitstellung	Instanzbasierte Bereitstellung
Bereitstellung und Sicherheit	Neue Bereitstellungskonsole mit MFA für sicheren, optimierten Zugriff und Verwaltung.	Traditionelle Bereitstellung ohne MFA-Optionen für Kunden.
Wartung und Updates	Monatliche Updates kombiniert mit Wartung – weniger Ereignisse und kürzere Ausfallzeiten.	Getrennte Wartungs- und Updatezyklen – mehr Ereignisse und längere Ausfallzeiten.
Disaster Recovery	Verbesserte DR mit kürzeren Zielwerten: RTO 4 Stunden / RPO 4 Stunden, was eine schnellere Wiederherstellung ermöglicht.	Längere Wiederherstellungsziele: RTO 6 Stunden / RPO 24 Stunden.
Skalierbarkeit	Horizontale Skalierung ermöglicht nahtlose Kapazitätserweiterung; vertikale Skalierung erfordert minimale Ausfallzeit.	Überwiegend vertikale Skalierung, die in der Regel Ausfallzeiten erfordert.
Betriebliche Flexibilität	Rolling Updates und Neustarts unterstützen Konfigurationsänderungen (Lizenzschlüssel, SSO usw.) mit minimaler Ausfallzeit.	Viele Konfigurationsänderungen erfordern längere geplante Ausfallzeiten.

MCE-Hochverfügbarkeitsarchitektur

Die hochverfügbare MCE-Architektur („HA“) von Strategy besteht aus einer Cloud-Architektur mit Hochverfügbarkeit, verteilt über mehrere Verfügbarkeitszonen. Die Metadaten-Datenbank von Strategy bietet ebenfalls Hochverfügbarkeit durch eine mehrzonige Architektur, die von den Cloud-Service-Providern bereitgestellt wird. Die hochverfügbare MCE-Architektur ist in den Angeboten der Cloud-Architektur der Tier-2-, Tier-3- und Tier-4-Stufen enthalten. MCE-Kunden können zum nächsten verfügbaren Tier migrieren, wenn zusätzliche Nicht-Produktionsinstanzen benötigt werden, wie im Abschnitt Cloud Architecture beschrieben.

Support für Cloud-Umgebungen

Im Rahmen der Cloud Architecture stellt Strategy Cloud Environment Support bereit und verwaltet die erworbenen Umgebungen entsprechend der Gesamtzahl der Instanzen Ihrer MCE-Abonnement, einschließlich der folgenden Leistungen:

Serviceverfügbarkeit

Die Serviceverfügbarkeit für Produktionsinstanzen beträgt 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche (24/7). Für Nicht-Produktionsinstanzen gilt eine Mindestverfügbarkeit von 12/5 in der lokalen Zeitzone des Kunden. Diese Parameter können durch gegenseitige Vereinbarung

angepasst werden.

Root Cause Analysis (RCA)

Bei Produktionsausfällen kann der Kunde eine Root Cause Analysis beantragen. Strategy liefert den RCA-Bericht innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen nach Anfrage.

Der Cloud-Support umfasst alle Bereiche der RCA-Diagnose und kann Produktdefekte, Sicherheitsupdates, Updates und Änderungen am Betriebssystem einschließen. Wenn die RCA ergibt, dass der Vorfall auf eine spezifische Individualisierung des Kunden (Customization) zurückzuführen ist, bietet Strategy Alternativen außerhalb des Standardsupports (Cloud Support) wie die Beauftragung von Professional Services zur Problemlösung an.

24/7 Cloud Support Hotline

Bei Ausfällen in Produktionsinstanzen, bei denen die Wiederherstellung des Systems Vorrang hat, mobilisiert ein globales Cloud-Team von Strategy eine schnelle Lösung. Das Strategy Cloud-Team bietet durchgehenden Support zur Einhaltung der Service Level Agreements (SLA).

24/7 Monitoring und Warnmeldungen

Alle wichtigen Systemparameter werden in Produktions- und Nicht-Produktionsinstanzen überwacht. Strategy überwacht unter anderem CPU-Nutzung, RAM, Speicherplatz, anwendungsspezifische Performance-Zähler, VPN-Tunnel und ODBC-Datenquellen im Warehouse. Im Rahmen des Cloud Elite Support können Kunden Systemwarnmeldungen erhalten.
Die Performance wird aufgezeichnet, sodass Sie und das Support-Team eine effiziente Cloud-Plattform aufrechterhalten können.

Backups

Es werden tägliche Backups aller Kundensysteme durchgeführt, einschließlich des Systemstatus und der Metadaten. MCE-Kunden haben eine Backup-Aufbewahrungszeit von sieben (7) Tagen, einen erweiterten Backup-Zyklus von dreißig (30) Tagen einschließlich Metadaten, und ein monatliches Backup-Archiv für die vorherigen elf (11) Monate. Die Backups enthalten Metadaten, Datenspeicherdienste, Cubes, Cache, Images und Plugins. Falls Sie zusätzliche Backup-Anforderungen haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Account Executive.

Platform Analytics

Strategy Platform Analytics wird für alle MCE-Kunden bereitgestellt und verwaltet, so dass ein sofortiger Zugang zu Leistungskennzahlen möglich ist. Strategy überwacht die Speicheranforderungen für die Datenbank von Platform Analytics. Wenn die Speicherverfügbarkeit unter 20 % des zugewiesenen Speichers sinkt und nach Zustimmung des Kunden, wird Strategy alte Daten in 30-Tage-Schritten löschen, bis der Speicherplatz

wieder unterhalb der 80 %-Schwelle liegt. Die Menge der zu speichernden Daten kann zusätzliche Kosten verursachen. Für Kostenschätzungen zu Änderungen des MCE-Dienstes, wie eine Erhöhung des Datenspeichers oder des Speichers für Cubes, wenden Sie sich bitte an Ihr Account-Team.

Wartung

Wartungsfenster werden monatlich geplant, um Sicherheitsupdates von Drittanbietern auf der MCE-Plattform anzuwenden. Während dieser geplanten Unterbrechungen können MCE-Systeme die bereitgestellten Dienste nicht senden oder empfangen. Die Kunden sollten Prozesse zur Aussetzung und zum Neustart von Anwendungen, zur Neuplanung von Abonnements und der zugehörigen Datenladungsroutinen einplanen. Im Notfall informiert Strategy die Supportkontakte des Kunden so früh wie möglich über Art, Datum und Uhrzeit der geplanten Maßnahmen. Normalerweise erhalten die Kunden mindestens zwei Wochen Vorlauf für geplante Wartungen. Im Fall von Notfallarbeiten werden nach wirtschaftlich angemessenem Aufwand 24 bis 48 Stunden Vorlauf angestrebt. MCE-Kunden müssen ihr monatliches Wartungsfenster einhalten. Falls das zugewiesene Fenster nicht geeignet ist, wenden Sie sich bitte an Ihren Technischen Account Manager in der Cloud (CTM).

Vierteljährliche Serviceüberprüfungen (QSR)

Der Ihrem MCE zugewiesene CTM führt vierteljährliche Serviceüberprüfungen (Quarterly Service Review – QSR) durch. Diese Überprüfungen können eine Übersicht über Systemressourcen sowie Empfehlungen auf Basis beobachteter Trends enthalten.

Infrastrukturverfügbarkeit

Intra-regionale Failover ist ab Stufe 2 und höher verfügbar, wobei HA-Umgebungen mehrere Availability Zones umfassen. Dies sorgt für eine physische Trennung von Produktions- und Backup-Daten. Bei instanzbasierten Bereitstellungen erfolgt die Wiederherstellung im Falle eines AZ-Ausfalls mit einem RPO (Recovery Point Objective) von 24 Stunden und einem RTO (Recovery Time Objective) von 48 Stunden. Bei containerbasierten Bereitstellungen erfolgt das Failover nahtlos – sofern eine dritte AZ verfügbar ist, wird der zweite Node automatisch in dieser AZ hochgefahren.

Intra-regionale Failover (HA)

Für Tiers 2 und höher werden Produktionsumgebungen über mehrere Availability Zones (AZs) hinweg bereitgestellt. Dies bietet eine physische Trennung von Rechenleistung und Daten und ermöglicht, dass der Service weiterläuft, wenn eine AZ nicht mehr verfügbar ist.

Instanzbasierte Bereitstellungen

Im Falle eines AZ-Ausfalls läuft die verbleibende Instanz weiter, und die Daten bleiben intakt (RDS und EFS sind AZ-übergreifend robust). Es gibt keinen Datenverlust und keine Wiederherstellungs-Ausfallzeit. Die Kapazität kann vorübergehend reduziert sein, bis die ausgefallene Instanz ersetzt wurde.

Tier 1 hat ein RPO (Recovery Point Objective) von 24 Stunden und ein RTO (Recovery Time Objective) von 48 Stunden.

Containerbasierte Bereitstellungen

Für containerbasierte Bereitstellungen in allen Tiers erfolgt das Failover automatisch. Wenn in einer dritten AZ Kapazität verfügbar ist, werden Ersatz-Workloads dort gestartet. Einige aktive Sitzungen oder Jobs in der betroffenen AZ können unterbrochen werden, aber die Services werden automatisch ohne manuelles Eingreifen wiederhergestellt.

Inter-regionale Katastrophenwiederherstellung (DR)

Das MCE-Angebot von Strategy umfasst im Standardangebot kein Regionen-Failover. Kunden haben jedoch die Möglichkeit, ein Inter-Region-Failover als Zusatz zum Standardangebot gegen Aufpreis zu erwerben. Strategy empfiehlt, beim Erwerb einer Disaster-Recovery-Lösung einen sekundären Data-Warehouse-Standort für Inter-Region-Failover bereitzuhalten. Strategy bietet die folgenden Optionen für Inter-Region:

Instanzbasierte Bereitstellungen
Hot-Cold: Eine Failover-Umgebung wird in der sekundären Region vorab bereitgestellt, bleibt jedoch ausgeschaltet, bis in der primären Region ein Desaster eintritt. Bietet ein angestrebtes RPO von 24 Stunden und ein RTO von 6 Stunden.
Hot-Warm: Eine Failover-Umgebung wird in der sekundären Region vorab bereitgestellt und täglich mit Metadaten aktualisiert. Die Umgebung wird nach jeder Aktualisierung heruntergefahren. Bietet ein angestrebtes RPO von 24 Stunden und ein RTO von 4 Stunden.

Containerbasierte Bereitstellungen
Hot-Cold: Eine Failover-Umgebung wird in der sekundären Region erst nach Eintritt eines Desasters in der primären Region bereitgestellt. Bietet ein angestrebtes RPO von 4 Stunden und ein RTO von 4 Stunden.
Hot-Warm: Eine Failover-Umgebung wird im sekundären Region im Katastrophenfall bereitgestellt. Sie bietet ein angestrebtes RPO von 30 Minuten und ein RTO von 2 Stunden.

Updates und Upgrades

Strategy verpflichtet sich, die neuesten Sicherheitsupdates bereitzustellen; alle Kunden sollten daher von Fehlerkorrekturen und neuen Funktionen profitieren. Für jede Produktlizenz liefern wir vierteljährlich, kostenfrei und auf Anfrage, ein Update als Teil des technischen Support-Service-Abonnements.
Wichtige Upgrades werden in einer kostenlosen parallelen Umgebung innerhalb von bis zu 30 Tagen implementiert, um dem Kunden Tests zu ermöglichen. Sollte der Kunde mehr als 30 Tage für die Testdurchführung benötigen, muss der Account Executive kontaktiert werden. Der CTM koordiniert vierteljährlich die Update-Planung, die transparent ist und alle Anpassungen von Strategy beibehält.

Der Kunde ist verantwortlich für die Re-Kompilierung der mobilen SDK-Anwendungen zur Einhaltung neuer Versionen von Strategy; Regressionstests, Datenvalidierung und weitere anpassbare Workflows werden empfohlen.

Rollen und Verantwortlichkeiten

Die RACI-Tabelle (Responsible, Accountable, Consulted, Informed) in Anhang B hebt die Rollen und Verantwortlichkeiten der Kunden und von Strategy hervor. Bitte beachten Sie, dass einige Verantwortlichkeiten bei den Cloud-Service-Anbietern liegen und Strategy daher die Service Level Agreements der Cloud-Anbieter bezüglich der Serviceverfügbarkeit einhält.

Nicht migrierte Strategy-Komponenten

Im Folgenden werden die Strategy-Komponenten aufgeführt, die nicht in der Cloud bereitgestellt werden. Es wird Kunden dringend geraten, von Legacy-Komponenten auf moderne Alternativen zu migrieren:

- Strategy Narrowcast Server, ersetzt durch Distribution Services.
- Strategy Enterprise Manager, ersetzt durch Platform Analytics.

Die folgenden Komponenten werden nur für die Konnektivität mit MCE unterstützt; Strategy wird sie nicht in der Cloud bereitstellen. Diese Lösungen können zusätzliche Unterstützungsleistungen durch die Professional Services von Strategy erfordern:

- IIS Webserver für MDX-Unterstützung.
- Anpassungen, die nicht als Plugin vorliegen.

Distribution Services

Alle Strategy Cloud-Kunden müssen ihren eigenen SMTP-Server für den Versand von E-Mails und den Bezug historischer Listen verwenden. File Subscriptions werden in einen Amazon S3-, Azure Blob Storage- oder Google Cloud Storage-Bucket versendet, der dem Kunden als Teil der MCE-Infrastruktur zur Verfügung steht.
Kunden können ihre Dateien aus diesen Repositorien extrahieren, wie während des Onboarding-Prozesses mit ihrem CTM angewiesen. Das Professional Services-Team steht für Unterstützung bei der Migration von File Subscriptions von Amazon S3, Azure Blob Storage oder Google Cloud Storage zum gewünschten Zielort zur Verfügung.

Administratorlizenzen in MCE

Es werden zwei zusätzliche Lizenzen für Cloud-Betrieb und -Wartung bereitgestellt: 'mstr' und 'Axx-administrator' / 'Cxx-administrator' / 'Gxx-administrator'. Der MSTR-Benutzer muss deaktiviert bleiben (nicht gelöscht) und wird nur vom Strategy Cloud-Team für Wartungsaktivitäten wie Updates und Upgrades aktiviert.

KI-Funktionen

Die SKUs „AI Power User“, „AI Consumer User“, „AI Architect User“, „Strategy AI“ und „Strategy AI User“ stellen im Rahmen Ihres MCE-Service („KI-Funktionen“) künstliche Intelligenz-Funktionen zur Verfügung.

Diese KI-Funktionen sind darauf ausgelegt, verschiedene Benutzerrollen zu unterstützen und bieten KI-gestützte Datenexploration, automatisierte Dashboard-Design-Prozesse, SQL-Generierungstools und ML-basierte Visualisierungsmethoden. Die KI-Funktionen innerhalb des Frameworks der Strategy-Analyseplattform erweitern die Datenverarbeitungs- und Präsentationsfähigkeiten der Plattform. Die Nutzung der KI-Funktionen kann Einschränkungen mit sich bringen, die die Effektivität, Qualität und/oder Genauigkeit der Ergebnisse Ihres MCE-Service beeinflussen, und sollte menschliche Entscheidungsfindung nicht ersetzen.

Sie bleiben für alle Bewertungen, Entscheidungen und Maßnahmen, die Sie basierend auf den Ergebnissen Ihres MCE-Service treffen, selbst verantwortlich. Sie dürfen unsere KI-Funktionen nur für den in diesem Leitfaden und im Strategy AI Security Whitepaper angegebenen Zweck verwenden. Das Strategy AI Security Whitepaper finden Sie hier: Strategy AI Security Whitepaper. Soweit Ihre Nutzung unserer KI-Angebote womöglich als Hochrisiko laut EU-AI-Verordnung oder anderen einschlägigen Gesetzen und Vorschriften im Bereich KI eingestuft werden könnte, erfolgt diese Nutzung ausschließlich auf Ihr eigenes Risiko. Sie müssen sämtliche anwendbare Gesetze und Vorschriften beachten; Strategy übernimmt in diesem Zusammenhang keine Verantwortung oder Haftung für Verluste, Schäden, Ansprüche, Kosten oder andere Folgen, die durch oder in Verbindung mit einer solchen Nutzung entstehen.

Ungeachtet anderslautender Bestimmungen können wir Ihnen KI-Funktionen aus einer Umgebung bereitstellen, die von der auf Ihrer MCE-Service-Bestellung angegebenen Betriebsumgebung abweicht. Sie dürfen keinerlei Penetrationstests an dem KI-Service, der die KI-Funktionen bereitstellt, durchführen.

Verbrauchsbasierte Lizenzierung und automatische Wiederauffüllung der Strategy AI SKU

- Für jede von Ihnen lizenzierte Strategy AI SKU-Menge können Sie bis zu zwanzigtausend (20.000) Fragen (wie unten definiert) innerhalb eines Zeitraums von bis zu zwölf (12) Monaten ab dem Datum des Inkrafttretens der Bestellung und, im Falle einer Wiederauffüllung, ab dem Beginn des Inkrafttretens der Wiederauffüllung (jeweils ein „Nutzungszeitraum“) verbrauchen. Nicht verbrauchte Fragen verfallen automatisch entweder (a) am Ende des Nutzungszeitraums oder (b) bei Beendigung oder Ablauf der MCE-Service-Laufzeit und werden nicht in nachfolgende Nutzungszeiträume übertragen. Bei Ablauf des Nutzungszeitraums oder vollständigem Verbrauch der 20.000 Fragen, je nachdem was zuerst eintritt, wird Ihr Recht, weitere 20.000 Fragen pro lizenzierter Strategy AI SKU-Menge in einem nachfolgenden Nutzungszeitraum zu verbrauchen, automatisch wieder aufgefüllt, jeweils zum dann geltenden Listenpreis für Strategy, sofern Sie uns nicht mindestens (a) neunzig (90) Tage vor Ablauf des aktuellen Nutzungszeitraums oder (b) bevor 18.000 Fragen verbraucht wurden, je nachdem was zuerst eintritt, schriftlich mitteilen, dass Sie keine

automatische Wiederauffüllung wünschen. Strategy AI ist ansonsten durch Sie nicht stornierbar und nicht erstattungsfähig.

- Zur Klarstellung: Das Vorstehende gilt nicht für die Lizenzierung der anderen KI-Funktions-SKUs, die benutzerbasiert („Named User“) lizenziert sind und für die keine Begrenzung der Anzahl von Fragen besteht. Kunden, die die Strategy AI SKU erwerben, erhalten Zugriff auf Platform Analytics, das Ihre Nutzung im Reporting mit einbezieht.
- Eine „Frage“ ist definiert als jede Eingabeaktion bei der Nutzung der Strategy AI SKU. Nachfolgend Beispiele für eine Frage:
    - Auto Answers (verschiedene Verbrauchsmöglichkeiten):
        - Eine an den Auto-Chatbot von Strategy gesendete Aktion, die eine Antwort zurückgibt, gilt als Verbrauch einer Frage.
        - Ein Klick auf die automatisch generierten Vorschläge unterhalb des Eingabefelds des Auto-Chatbots von Strategy gilt als Verbrauch einer Frage.
        - Jede nachfolgende Auswahl der empfohlenen Datenanalyse zählt als Verbrauch einer zusätzlichen Frage.
    - Auto SQL:
        - Eine an den Auto-Chatbot von Strategy gesendete Aktion, die eine Antwort zurückgibt, gilt als Verbrauch einer Frage.
    - Auto Dashboard (verschiedene Verbrauchsmöglichkeiten):
        - Eine an den Auto-Chatbot von Strategy gesendete Aktion, die eine Antwort zurückgibt, gilt als Verbrauch einer Frage.
        - Ein Klick auf die automatisch generierten Vorschläge unterhalb des Eingabefelds des Auto-Chatbots von Strategy gilt als Verbrauch einer Frage.
        - Jede nachfolgende Auswahl der empfohlenen Datenanalyse zählt als Verbrauch einer zusätzlichen Frage.

Agentenaktivierung

Für Konfigurationen, die eine beliebige Kombination aus „AI Power User“, „AI Consumer User“ oder „AI Architect User“ beinhalten, können Kunden zusätzlichen Beratungs-Support für den Einstieg in ihre Agentic-Funktionen („Agent Activation Advisory“) anfordern. Die Agent Activation Advisory-Unterstützung kann nur einmal und beschränkt auf die folgenden 2 Agenten wie unten beschrieben angefragt werden:

- 1 strukturierter Agent umfasst: 2 Datensätze, 15 Attribute pro Datensatz, 15 Kennzahlen pro Datensatz, 5 abgeleitete Kennzahlen, 1 Sprache und bis zu 5 Millionen Zeilen pro Datensatz.
- 1 unstrukturierter Agent umfasst: bis zu 3 PDF/Doc-Dateien mit jeweils bis zu 250 Seiten pro Dokument.

Wenn zusätzlicher Beratungsservice benötigt wird, stellt Strategy Optionen außerhalb des Cloud-Supports bereit, z. B. im Rahmen von Professional Services.

Sicherheit

Verschiedene Security-Tools werden genutzt, um Penetrationstests und Remediation-Maßnahmen durchzuführen, Systemereignisse zu protokollieren und Schwachstellenmanagement zu betreiben. Der MCE-Service hält eine hohe Sicherheitsposition gemäß folgenden internationalen Standards aufrecht:

Service Organization Controls (SSAE-18)

SSAE-18 ist der von der AICPA für Dienstleistungsorganisationen festgelegte Prüfungsstandard. Es bewertet die Kontrollen bezüglich Sicherheit, Verfügbarkeit, Verarbeitungsintegrität, Vertraulichkeit und Datenschutz der vom System verarbeiteten Informationen. Der MCE-Service hält einen SOC2 Typ 2 Bericht vor.

Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA):

Kontrollen zum Schutz von Gesundheitsdaten.

Payment Card Industry Data Security Standards (PCI DSS):

Der PCI DSS ist ein Sicherheitsrahmen für Unternehmen, die Kartendaten verwalten. MCE besitzt die SAQ-D-Selbstzertifizierung für Dienstanbieter.

International Organization for Standardization (ISO 27001-2):

ISO 27001-2 ist ein internationaler Sicherheitsmanagement-Standard, der Best Practices und umfassende Sicherheitskontrollen gemäß der ISO 27002-Guideline festlegt.

Security Scans im MCE

Strategy führt Sicherheitsprüfungen aller vom Kunden bereitgestellten individuellen Komponenten wie Plugins, Treiber usw. durch. Der Kunde ist für die Behebung und Remediation etwaiger identifizierter Sicherheitsfunde in diesen Komponenten verantwortlich.

Komponenten gemeinsamer Cloud-Dienste

Als Teil der Architektur der MCE-Plattform und des Cloud Environment Supports werden Fremdlösungen zur Verwaltung, Bereitstellung und Sicherheit der Infrastruktur sowie für den Betrieb zugehöriger Aufgaben integriert.

Diese Lösungen umfassen Incident Management und Reaktion, Security Posture Management in der Cloud, Monitoring von Anwendungen und Infrastruktur, Alarmierung und Guardmanagement, sowie Workflow-Tools, Integration und kontinuierliche Bereitstellung.

Dienstverfügbarkeit

MCE bietet eine Service Level Agreement (SLA) von 99,9 % Verfügbarkeit für Produktionsumgebungen mit Hochverfügbarkeitsarchitektur (HA) sowie ein Service-Level von 99 % für nicht-produktive Einzelinstanzumgebungen ohne HA. Die Verfügbarkeit wird pro Kalendermonat wie folgt berechnet:

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

Service Definition

“Gesamte Minuten”: Unter “gesamte Minuten” versteht man die Gesamtzahl der in jedem Kalendermonat verstrichenen Minuten.
“Produktionsinstanz”: Jede Instanz der MCE-Architektur, die von Nutzern zum Betrieb geschäftlicher Aufgaben in der Produktionsumgebung genutzt wird..
“Nichtverfügbarkeit”: Als „Nichtverfügbarkeit“ gilt die Gesamtzahl der Minuten innerhalb eines Kalendermonats, in denen eine der folgenden Situationen eintritt: (1) Die Produktionsinstanzen haben keine externe Konnektivität. (2) Die Produktionsinstanzen verfügen zwar über externe Konnektivität, können jedoch keine Anfragen verarbeiten (z. B. angehängte Volumes ohne Lese-/Schreiboperationen (IO) oder unbearbeitete Anfragen in der Warteschlange).(3) Verbindungsfehler bei Anfragen durch Komponenten der Produktionsinstanzen, für mindestens fünf (5) aufeinanderfolgende Minuten.
Vom Nichtverfügbarkeitszeitraum sind ausdrücklich alle Minuten ausgeschlossen, in denen der MCE-Service aus folgenden Gründen nicht zur Verfügung steht: Anwendungen, die auf der Strategy-Plattform entwickelt wurden, Probleme bei Projekten, Berichten und Dokumenten, Vorfälle infolge vom Kunden initiierter Migrationen, Komplikationen in ETL-Applikationen, fehlerhaftes Design oder fehlerhafte Programmierung in Datenbanken, planmäßige Ausfälle durch Wartungsarbeiten, Beeinträchtigungen infolge von Benutzeraktivitäten, allgemeiner Internetausfall und sämtliche andere Faktoren außerhalb des zumutbaren Einflussbereichs von Strategy.

“Gesamte Nichtverfügbarkeit”: Entspricht der Summe aller Minuten der Nichtverfügbarkeit sämtlicher Produktionsinstanzen.
Für jeden teilweisen Kalendermonat, in dem der Kunde den MCE-Service abonniert, wird die Verfügbarkeit auf Basis des vollständigen Monats und nicht nur anteilig berechnet.

Service Remedies

Wenn die in dieser Sektion festgelegten Serviceverfügbarkeiten – 99,9 % für hochverfügbare Produktionsinstanzen (HA) und 99 % für Produktionsinstanzen ohne Hochverfügbarkeit – in einem beliebigen Kalendermonat nicht erfüllt werden, kann der Kunde gemäß nachfolgender Regelung Anspruch auf Service Credits erhalten.
Jeder Service Credit bemisst sich als Prozentsatz der vom Kunden für den MCE-Service im betreffenden Monat an Strategy gezahlten Gesamtsummen. Die Service Credits stellen das ausschließliche Rechtsmittel für den Kunden bei Nichteinhaltung der hier geregelten Service-Level durch Strategy dar, gemäß Abschnitt Dienstverfügbarkeit.

Service Credits

Produktionsinstanzen mit Hochverfügbarkeit (HA):

- Verfügbarkeit unter 99,9 % und gleich/über 99,84 %: Service Credit i. H. v. 1 %
- Verfügbarkeit unter 99,84 % und gleich/über 99,74 %: Service Credit i. H. v. 3 %
- Verfügbarkeit unter 99,74 % und gleich/über 95,03 %: Service Credit i. H. v. 5 %
- Verfügbarkeit unter 95,03 %: Service Credit i. H. v. 7 %.

Produktionsinstanzen ohne Hochverfügbarkeit (No HA):

- Verfügbarkeit unter 99 % und gleich/über 98,84 %: Service Credit i. H. v. 1 %
- Verfügbarkeit unter 98,84 % und gleich/über 98,74 %: Service Credit i. H. v. 3 %
- Verfügbarkeit unter 98,74 % und gleich/über 94,03 %: Service Credit i. H. v. 5 %
- Verfügbarkeit unter 94,03 %: Service Credit i. H. v. 7 %.

Verfahren zur Beantragung von Service Credits

Um einen Service Credit zu beantragen, muss der Kunde einen entsprechenden Support-Fall bei Strategy bis spätestens zum 15. Tag des Folgemonats, für den der Service Credit Anspruch besteht, einreichen. Die Beantragung muss beinhalten: a) Die Angabe „SLA-Service-Credit-Antrag“ im Beschreibungs- oder Fehlermeldungsfeld des Falls. b) Detaillierte Beschreibung des Ereignisses. c) Daten, Uhrzeiten und Dauer der erlebten Nichtverfügbarkeit. d) System- oder Komponentenkennungen (ID), gemäß den bei Implementierung und Bereitstellung der Architektur von Strategy gelieferten Daten. e) Auflistung der vom Nutzer unternommenen Maßnahmen zur Behebung der Nichtverfügbarkeit.
Nach Erhalt des Antrags prüft Strategy die bereitgestellten Informationen und ggf. weitere relevante Daten, darunter Leistungsberichte, Drittanbieterabhängigkeiten, Informationen zum Betriebssystem oder verwendeten Softwarekomponenten in MCE. Strategy entscheidet nach Treu und Glauben, ob der Service Credit gewährt wird und teilt dem Kunden das entsprechende Ergebnis mit.
Im positiven Fall kann Strategy nach eigenem Ermessen den Service Credit auf die nächste MCE-Service-Rechnung anwenden oder den Servicezeitraum entsprechend des gewährten Service Credits verlängern. Eine Verrechnung ausstehender Gebühren durch nicht genehmigte Service Credits ist nicht gestattet.

Deckungsausschlüsse

Im Zusammenhang mit den über ein SaaS-Modell bereitgestellten Strategy MCE-Services gelten folgende Ausschlüsse für den Service hinsichtlich aller Auswirkungen auf die Verfügbarkeit:

1. **Geplante Wartungsarbeiten**: Serviceunterbrechungen während im Voraus angekündigter, geplanter Wartungsarbeiten sind vom SLA ausgeschlossen.
2. **Kundenkonfigurationen**: Serviceprobleme, die durch Kundenaktionen verursacht werden, wie z. B. Fehlkonfigurationen oder übermäßige API-Anfragen, sind nicht

abgedeckt. Probleme im Zusammenhang mit Anwendungen, die auf der Strategy-Softwareplattform erstellt wurden – einschließlich Projekt-, Berichts- und Dokumentproblemen sowie Migrationsproblemen im Zusammenhang mit dem Nutzungsdesign und Ausfallzeiten, die durch Benutzeraktivitäten verursacht werden.

3. **ETL-Anwendung**: Ausfälle, die durch Fehlausführung oder Ausfall von ETL-Prozessen in der Anwendung verursacht werden.
4. **Datenbankprobleme und -konfiguration**: Fehlerhaftes logisches Design der Datenbank und Probleme im Code.
5. **HyperScaler oder andere Drittanbieterdienste**: Ausfallzeiten, die mit Diensten von Drittanbietern oder Abhängigkeiten außerhalb unseres Einflussbereichs zusammenhängen, sind ausgeschlossen.
6. **Höhere Gewalt**: Ereignisse außerhalb des Einflussbereichs von Strategy, wie Naturkatastrophen oder behördliche Maßnahmen, fallen nicht unter die SLA-Abdeckung.
7. **Unbefugter Zugriff**: Probleme, die nicht von Strategy verursacht werden, wie z. B. unbefugter Zugriff oder kompromittierte Zugangsdaten.
8. **Kundenbasierte Migrationsprobleme**: Migrationsprobleme und Ausfälle, die auf Kunden- oder Benutzerdesign zurückzuführen sind.
9. **SSO oder andere benutzerdefinierte Sicherheitskonfigurationen oder -richtlinien**: Die Implementierung und Verwaltung benutzerdefinierter Sicherheitsrichtlinien und Compliance-Maßnahmen außerhalb der vorkonfigurierten, standardmäßigen Sicherheitseinstellungen sind nicht enthalten.
10. **Netzwerkverbindungsprobleme**: Probleme, die mit dem internen Netzwerk des Kunden oder dessen Internetverbindung zusammenhängen, einschließlich VPN-Konfigurationen und lokaler Firewall-Einstellungen, liegen in der Verantwortung des Kunden.

Diese Ausschlüsse stellen eine klare Abgrenzung der Verantwortlichkeiten sicher und helfen, die Erwartungen an den Umfang und die Grenzen der Strategy MCE-Services im Rahmen eines SaaS-Bereitstellungsmodells zu steuern.

Datenverarbeitung (DPA) – Allgemeine Bestimmungen

Dieser Abschnitt ist nur insoweit anwendbar, als keine andere zwischen Strategy und dem Kunden (der „Kunde“) ausgeführte und gültige Vereinbarung besteht, die denselben Gegenstand regelt, einschließlich aber nicht beschränkt auf jegliche Bestellung oder Rahmenvereinbarung zwischen dem Kunden und Strategy (zusammen als „Hauptvereinbarung“ bezeichnet). Dieses Dokument ist als Anhang zur Datenverarbeitung („DPA“) zu betrachten. Soweit nicht ausdrücklich durch diese DPA geändert, bleibt die Hauptvereinbarung in vollem Umfang in Kraft.

Definitionen

“Kundengruppe”: Bezieht sich auf den Kunden sowie auf alle Tochtergesellschaften,

Beteiligungen, verbundene Unternehmen oder Muttergesellschaften des Kunden (die als verantwortliche Stellen für die Datenverarbeitung agieren), die auf den MCE-Dienst zugreifen oder ihn zu eigenen Zwecken nutzen, entweder über Systeme des Kunden oder über Dritte, die zur Nutzung des MCE-Dienstes gemäß Hauptvereinbarung zwischen Kunde und Strategy autorisiert sind und keinen eigenen Bestellschein mit Strategy abgeschlossen haben.
“Datenschutzrahmen”: Bezieht sich, je nach Sachverhalt, auf (i) den Datenschutzrahmen EU–USA, der vom US-Handelsministerium verwaltet und von der Europäischen Kommission zugelassen ist und ein angemessenes Schutzniveau für personenbezogene Daten gemäß Artikel 45 DSGVO gewährleistet; (ii) die britische Erweiterung des EU–USA-Datenschutzrahmens, die von der zuständigen britischen Behörde zugelassen ist und ein angemessenes Schutzniveau für personenbezogene Daten gemäß Artikel 45 der britischen DSGVO gewährleistet; sowie (iii) den Datenschutzrahmen Schweiz–USA, der vom US-Handelsministerium verwaltet und von der schweizerischen Bundesbehörde genehmigt ist und ein ausreichendes Schutzniveau für personenbezogene Daten nach dem geltenden schweizerischen Datenschutzrecht garantiert. In jedem Fall je nach aktueller Gültigkeit, Änderung, Konsolidierung, Neufassung oder Ersatz.
Datenschutzgesetze der EU/des Vereinigten Königreichs: Bezieht sich, je nach Sachverhalt, auf (a) die Datenschutz-Grundverordnung 2016/679 („DSGVO“); (b) die Datenschutzrichtlinie für elektronische Kommunikation 2002/58/EG; (c) das Datenschutzgesetz des Vereinigten Königreichs 2018, die durch spätere Vorschriften geänderte britische DSGVO und die Datenschutzverordnung für elektronische Kommunikation von 2003; (d) jegliches weitere Gesetz, Richtlinie, Norm, Verordnung oder Rechtsinstrument, das die vorgenannten Bestimmungen umsetzt, einschließlich aller aktuellen Änderungen oder Ersetzungen.
Personenbezogene Daten: Alle Informationen, die Strategy im Namen des Kunden im Zuge der Bereitstellung der Dienstleistungen verarbeitet und die gemäß eines einschlägigen Datenschutzgesetzes als „personenbezogene Daten“ oder „persönliche Informationen“ gelten.
Datenschutzgesetze: Begriff, der je nach Sachverhalt die Datenschutzgesetze der EU/des Vereinigten Königreichs, die Datenschutzgesetze der USA und jegliche andere einschlägige Gesetzgebung in sämtlichen Jurisdiktionen umfasst, die den Schutz, die Privatsphäre oder die Verarbeitung personenbezogener Daten regeln, einschließlich aller jeweils geltenden Änderungen.
Sicherheitsvorfall: Jede Vernichtung, jeder Verlust, jede Änderung, Offenlegung oder unbefugter, zufälliger oder rechtswidriger Zugriff auf personenbezogene Daten. Zur Klarstellung gelten solche unbefugten Zugriffsversuche nicht als Sicherheitsvorfall, sofern sie nicht zu einem Zugriff auf personenbezogene Daten oder auf Strategy-Dienste bzw. Geräte oder Einrichtungen von deren Subprozessoren führen, in denen die personenbezogenen Daten gespeichert sind – einschließlich, aber nicht beschränkt auf Pings, Broadcast-Attacken auf Firewalls oder Perimeter-Server, Port-Scans, fehlgeschlagene Login-Versuche, Denial-of-Service-Attacken, Packet Sniffing (oder andere Zugriffe auf Verkehrsdaten, die nicht über die Header hinausgehen) oder ähnliche Vorfälle.
Subprozessor: Jeder Dritte, der von Strategy zur Verarbeitung personenbezogener Daten

eingesetzt wird.
Drittland: Jeder Staat oder jedes Gebiet, das nicht dem Datenschutzrecht des Europäischen Wirtschaftsraums oder des Vereinigten Königreichs unterliegt und von der zuständigen Behörde nicht als Anbieter eines angemessenen Schutzes für personenbezogene Daten anerkannt wurde.
US-Datenschutzgesetze: Umfasst, je nach Sachverhalt, das kalifornische Verbraucherdatenschutzgesetz (CCPA), das Datenschutzgesetz von Colorado, das Datenschutzgesetz von Connecticut, das Datenschutzgesetz für persönliche Daten von Delaware, die Charta der digitalen Rechte von Florida, das Verbraucherdatenschutzgesetz von Indiana, das Verbraucherdatenschutzgesetz von Iowa, das Verbraucherdatenschutzgesetz von Montana, das Datenschutzgesetz von Oregon, das Informationsschutzgesetz von Tennessee, das Datenschutz- und Datensicherheitsgesetz von Texas, das Verbraucherdatenschutzgesetz von Utah, das Verbraucherdatenschutzgesetz von Virginia, sowie alle anderen vergleichbaren Gesetze weiterer US-Bundesstaaten, die die Verarbeitung personenbezogener Daten betreffen.

Datenverarbeitung

Als Auftragsverarbeiter verarbeitet Strategy die personenbezogenen Daten, die in den MCE-Dienst hochgeladen oder an diesen übertragen werden, gemäß den dokumentierten Anweisungen des Kunden oder solchen, die vom Kunden bereitgestellt werden, wobei der Kunde als Verantwortlicher handelt und solche Anweisungen vorgibt. Der Kunde bevollmächtigt Strategy, sowohl in eigenem Namen als auch im Namen der anderen Mitglieder seiner Kundengruppe, während der Laufzeit dieser DPA als Auftragsverarbeiter personenbezogene Daten für den im Folgenden dargestellten Zweck zu verarbeiten:

Personenbezogene Daten im Zusammenhang mit dem MCE-Dienst	
Zweck der Verarbeitung	Datenspeicherung einschließlich, aber nicht beschränkt auf, personenbezogene Daten, die vom Kunden für dessen Geschäftszwecke bereitgestellt werden.
Dauer der Verarbeitung	Für die Laufzeit des MCE-Dienstes und zusätzlich neunzig (90) Tage nach Ablauf dieser Laufzeit.
Art der Verarbeitung	Speicherung, Sicherung, Wiederherstellung und Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit dem MCE-Dienst.
Verarbeitungszweck	Erbringung des MCE-Dienstes.
Arten personenbezogener Daten	Alle personenbezogenen Daten, die vom Kunden im Zusammenhang mit der Nutzung des MCE-Dienstes hochgeladen oder übertragen werden.
Kategorien der betroffenen Personen	Mitarbeiter oder Vertreter des Kunden; Kunden, Interessenten, Geschäftspartner und Lieferanten des Kunden sowie andere vom Kunden autorisierte Personen zur Nutzung des MCE-Dienstes.

Strategy kann personenbezogene Daten aggregieren und/oder anonymisieren, sodass diese nicht mehr als personenbezogene Daten gemäß Datenschutzgesetzen gelten, und solche Daten für eigene Zwecke verarbeiten. Soweit Strategy vom Kunden pseudonymisierte Daten

(wie dieser Begriff in den geltenden US-Datenschutzgesetzen definiert ist) erhält, wird Strategy: (i) wirtschaftlich angemessene Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass die Daten nicht mit einer identifizierten oder identifizierbaren Person in Verbindung gebracht werden können; (ii) sich öffentlich verpflichten, die Daten nur in pseudonymisierter Form zu speichern und zu verwenden und keinen Versuch unternehmen, die Daten erneut zu identifizieren; und (iii) die geltenden US-Datenschutzgesetze im Hinblick auf solche pseudonymisierten Daten einhalten. Der Kunde wird alle möglichen Maßnahmen ergreifen, um die Übermittlung oder Bereitstellung jeglichen Zugriffs auf personenbezogene Daten, soweit weiterhin die Nutzung des MCE-Services besteht, zu vermeiden.
Bei der Verarbeitung personenbezogener Daten gemäß der Vereinbarung wird Strategy:

1. personenbezogene Daten nur auf dokumentierte Anweisungen des Kunden verarbeiten – wobei die Parteien vereinbaren, dass dieses DPA die vollständige und abschließende dokumentierte Anweisung des Kunden an Strategy hinsichtlich personenbezogener Daten darstellt (und die Anweisungen vollumfänglich in diesem DPA reflektiert sind) – und zwar ausschließlich zu dem in der obigen Tabelle beschriebenen, begrenzten und spezifischen Zweck und jederzeit unter Einhaltung der geltenden Datenschutzgesetze, es sei denn, die Verarbeitung ist aufgrund geltender gesetzlicher Vorgaben erforderlich, denen Strategy unterliegt; in einem solchen Fall wird Strategy den Kunden vor der Verarbeitung über diese gesetzliche Anforderung informieren, sofern das Gesetz die Information nicht aus wichtigen Gründen des öffentlichen Interesses verbietet;
2. den Kunden unverzüglich benachrichtigen, wenn: (i) festgestellt wird, dass Strategy die Pflichten aus den US-Datenschutzgesetzen nicht mehr erfüllen kann oder (ii) begründeter Verdacht besteht, dass die Anweisung des Kunden gegen Datenschutzgesetze verstößt;
3. soweit durch Datenschutzgesetze erforderlich und nach schriftlicher Vorankündigung, falls der Kunde zurecht annimmt, dass Strategy personenbezogene Daten unter Verletzung von Datenschutzgesetzen oder diesem DPA nutzt, dem Kunden die Möglichkeit geben, angemessene und geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um sicherzustellen, dass Strategy die personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit den Pflichten des Kunden aus Datenschutzgesetzen verwendet und jede unzulässige Nutzung der personenbezogenen Daten stoppt und behebt;
4. verlangen, dass jeder Mitarbeiter oder jede andere Person, die personenbezogene Daten verarbeitet, einer angemessenen Verpflichtung zur Vertraulichkeit unterliegt;
5. soweit durch geltende Datenschutzgesetze gefordert, wird Strategy:
    a) die personenbezogenen Daten weder verkaufen noch für kontextübergreifende verhaltensbezogene Werbezwecke weitergeben;
    b) die personenbezogenen Daten nicht außerhalb der direkten Geschäftsbeziehung zwischen Strategy und dem Kunden oder zu anderen Zwecken als zur Ausführung der Services speichern, nutzen oder offenlegen;
    c) die vom Kunden erhaltenen personenbezogenen Daten nicht mit personenbezogenen Daten aus anderen Interaktionen mit den betreffenden

Personen oder anderen Quellen kombinieren, außer zur Erfüllung eines Geschäftszwecks oder soweit nach Datenschutzgesetzen zulässig.

Pflichten des Kunden

Der Kunde wird alle geltenden Datenschutzgesetze bei der Bereitstellung personenbezogener Daten an Strategy im Zusammenhang mit den Services einhalten. Der Kunde versichert und gewährleistet:

a) Die für den Kunden geltenden Datenschutzgesetze hindern Strategy nicht daran, die vom Kunden erhaltenen Anweisungen umzusetzen oder die Verpflichtungen aus diesem DPA zu erfüllen.

b) Alle personenbezogenen Daten wurden in Übereinstimmung mit sämtlichen Datenschutzgesetzen erhoben, verarbeitet und gepflegt, einschließlich etwaiger Verpflichtungen zur Information und/oder Einwilligung der betroffenen Personen.

c) Der Kunde hat eine rechtmäßige Grundlage für die Weitergabe der personenbezogenen Daten an Strategy und dafür, dass Strategy die personenbezogenen Daten wie im DPA beschrieben verarbeiten darf.

Der Kunde wird Strategy unverzüglich benachrichtigen, wenn er feststellt, dass die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Vereinbarung nicht oder nicht mehr mit Datenschutzgesetzen vereinbar ist. In diesem Fall ist Strategy nicht verpflichtet, solche Daten weiter zu verarbeiten.

5.4 Sub-Verarbeitung

Soweit Strategy Sub-Verarbeiter für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag von Strategy einsetzt:

a) Der Kunde erteilt hiermit Strategy die allgemeine schriftliche Genehmigung, die auf der Website von Strategy aufgeführten Sub-Verarbeiter zu beauftragen: **https://community.strategy.com/article/strategy-sub-processors** (wie sich die Adressen ggf. ändern können), vorbehaltlich der Anforderungen dieses Abschnitts.

b) Sollte Strategy einen neuen Sub-Verarbeiter beauftragen oder Änderungen bezüglich der Ergänzung oder des Austauschs eines Sub-Verarbeiters vornehmen, der personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet, aktualisiert Strategy die oben genannte Website und informiert den Kunden per E-Mail, sofern der neue Sub-Verarbeiter personenbezogene Daten verarbeitet. Falls der Kunde innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Veröffentlichung unter Angabe nachvollziehbarer und dokumentierter Gründe hinsichtlich der Vertraulichkeit oder Sicherheit personenbezogener Daten oder der Einhaltung von Datenschutzgesetzen durch den Sub-Verarbeiter keinen Widerspruch einlegt, kann Strategy die Beauftragung oder den Austausch des Sub-Verarbeiters vornehmen. Widerspricht der Kunde nachvollziehbar einem neuen Sub-Verarbeiter, muss der Kunde Strategy innerhalb von dreißig (30) Tagen nach der Aktualisierung der betreffenden Sub-Verarbeiter-Liste schriftlich informieren und die berechtigten Gründe für den Widerspruch darlegen. Strategy ist berechtigt, den Widerspruch nach eigenem Ermessen zu beheben, entweder durch Umsetzung der vom Kunden beanstandeten Korrekturmaßnahmen (die dann als erledigt gelten), damit

der Sub-Verarbeiter genutzt werden kann, oder durch Aussetzung und/oder Beendigung eines Produkts oder Dienstes, das die Verwendung des Sub-Verarbeiters umfassen würde.

c) Strategy wird Sub-Verarbeiter nur auf Grundlage einer schriftlichen Vereinbarung einsetzen, die dem Sub-Verarbeiter Pflichten auferlegt, die nicht weniger streng sind als die Pflichten von Strategy gemäß diesem DPA.

d) Falls Strategy einen Sub-Verarbeiter mit spezifischen Verarbeitungstätigkeiten im Auftrag des Kunden gemäß EU-/UK-Datenschutzgesetzen beauftragt und der Sub-Verarbeiter seine Verpflichtungen nicht erfüllt, bleibt Strategy nach den geltenden EU-/UK-Datenschutzgesetzen gegenüber dem Kunden vollständig haftbar für die Erfüllung der Verpflichtungen des Sub-Verarbeiters.

Übermittlung personenbezogener Daten

Der Kunde erkennt an und akzeptiert, dass Strategy dazu berechtigt ist, eine Tochtergesellschaft oder einen externen Subprozessor zu benennen, um personenbezogene Daten in einem Drittland zu verarbeiten. In diesem Fall stellt Strategy sicher, dass jede Übermittlung personenbezogener Daten an diese Tochtergesellschaft bzw. den Subprozessor auf einem gültigen Übermittlungsmechanismus gemäß den Datenschutzgesetzen der EU und des Vereinigten Königreichs basiert, wie dem Datenschutzrahmen (Data Privacy Framework), sofern anwendbar, oder mittels Standarddatenschutzklauseln für die Übermittlung personenbezogener Daten in Drittländer.

Datensicherheit bei der Verarbeitung

Strategy setzt – unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der Implementierungskosten sowie der Art, des Umfangs, des Kontexts und des Zwecks der Datenverarbeitung – geeignete technische und organisatorische Maßnahmen um, die einen dem Risiko angemessenen Schutz gewährleisten.
Auch der Kunde kann geeignete technische und organisatorische Maßnahmen im Hinblick auf die personenbezogenen Daten des Kunden direkt über den Subprozessor von Strategy implementieren. Diese Maßnahmen umfassen unter anderem:

a) Pseudonymisierung und Verschlüsselung personenbezogener Daten, um einen angemessenen Sicherheitsgrad zu gewährleisten;

b) Maßnahmen zum Schutz der Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Resilienz der vom Kunden an Dritte bereitgestellten Systeme und Dienste;

c) Maßnahmen zur ordnungsgemäßen Sicherung und Archivierung, um die Verfügbarkeit und den Zugriff auf personenbezogene Kundendaten rechtzeitig im Fall physischer oder technischer Zwischenfälle wiederherzustellen;

d) Verfahren zur regelmäßigen Prüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der beim Kunden implementierten technischen und organisatorischen Maßnahmen.

Benachrichtigung über Sicherheitsverletzungen

Im gesetzlich erforderlichen Umfang informiert Strategy den Kunden unverzüglich über jeden Sicherheitsvorfall und gibt weitere Informationen zum jeweiligen Vorfall phasenweise

bekannt, sobald Details verfügbar werden. Klarstellend: Die Informations- oder Reaktionspflicht von Strategy bei einem Sicherheitsvorfall gemäß diesem Abschnitt gilt nicht als Eingeständnis von Schuld oder Haftung für diesen Vorfall.

Audit

Auf angemessene Anfrage des Kunden stellt Strategy dem Kunden Informationen zur Verfügung, die zur Darstellung der Einhaltung der Verpflichtungen von Strategy aus diesem DPA unbedingt erforderlich sind, und gestattet sowie unterstützt Audits, indem schriftlich auf Fragebögen geantwortet und Kopien relevanter Dokumente bereitgestellt werden.
Als Alternative zu einer direkten Auditierung durch den Kunden und soweit dies gesetzlich zulässig ist, kann Strategy auf Kosten des Kunden einen unabhängigen, qualifizierten Prüfer beauftragen, um die von Strategy umgesetzten Richtlinien, technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Einhaltung der Datenschutzgesetze zu evaluieren – unter Anwendung eines geeigneten anerkannten Standards, Referenzrahmens und Prüfverfahrens. Strategy stellt dem Kunden auf angemessene schriftliche Anfrage einen Bericht über das Ergebnis bereit. Strategy ist aber in keinem Fall verpflichtet, Zugang zu Informationen, Örtlichkeiten, Dokumenten oder Systemen zu gewähren, wenn dadurch Vertraulichkeitsverpflichtungen gegenüber anderen Kunden oder gesetzliche Pflichten verletzt werden könnten.

Der Kunde erkennt an und akzeptiert, dass etwaige Auditrechte bezüglich der von Strategy eingesetzten Subprozessoren (siehe Abschnitt Datenübermittlungen) den jeweils mit diesen Subprozessoren vereinbarten Bedingungen unterliegen und sich wahrscheinlich wie folgt gestalten: (i) Einsatz externer Prüfer zur Bewertung der Sicherheit, einschließlich physischer Datenzentrumssicherheit; (ii) Einhaltung von ISO-27001-Standards oder anderen gleichwertigen Alternativen; (iii) Erstellung eines Auditberichts ("Bericht"), der vertrauliche Information des Subprozessors darstellt oder dem Kunden nach Abschluss eines Vertraulichkeitsvertrags ("NDA") zugänglich gemacht wird. Strategy darf diesen Bericht ohne vorherige Zustimmung des Subprozessors nicht an den Kunden herausgeben. Nach schriftlicher, angemessener Anfrage des Kunden gemäß Abschnitt „Eigenständige Prüfung“ beantragt Strategy die entsprechende Genehmigung zur Weitergabe einer Berichtskopie an den Kunden, um eine angemessene Prüfung der Einhaltung der Sicherheitsanforderungen sicherzustellen. Der Kunde stimmt zu, dass der Subprozessor vor Herausgabe des Berichts den Abschluss eines NDA verlangen kann.

Eigenständige Prüfung

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die von Strategy und deren Subprozessoren bereitgestellten Informationen zur Datensicherheit zu prüfen und eigenständig festzustellen, ob der MCE-Dienst seinen rechtlichen und vertraglichen Anforderungen sowie den Anforderungen dieser DPA genügt.

Unterstützung

Soweit gesetzlich erforderlich und unter Berücksichtigung der Natur der Verarbeitung, leistet Strategy dem Kunden angemessene technische und organisatorische Unterstützung, um:

a) auf Anfragen von Betroffenen im Hinblick auf ihre durch Datenschutzgesetze eingeräumten Rechte zu reagieren, einschließlich der Bereitstellung, Löschung oder Korrektur relevanter personenbezogener Daten bzw. Unterstützung des Kunden dabei, diese Maßnahmen – soweit möglich – selbst durchzuführen;
b) angemessene und auf die Art der personenbezogenen Daten abgestimmte Sicherheitsverfahren und -praktiken umzusetzen, um die Daten vor unbefugtem oder rechtswidrigem Zugriff, Zerstörung, Nutzung, Veränderung oder Offenlegung zu schützen;
c) im Falle eines Sicherheitsvorfalls die zuständigen Aufsichtsbehörden und/oder betroffene Personen zu benachrichtigen;
d) Datenschutz-Folgenabschätzungen durchzuführen und erforderlichenfalls Vorabkonsultationen mit den zuständigen Behörden vorzunehmen;
e) dieses DPA zu unterzeichnen.

Rückgabe oder Löschung von Kundendaten

Aufgrund der Natur des MCE-Dienstes stellt der Subprozessor von Strategy dem Kunden Kontrollmechanismen bereit, die es ermöglichen, Kundendaten im ursprünglichen Format, wie sie im Rahmen des MCE-Dienstes gespeichert sind, wiederherzustellen oder zu löschen. Bis zur Beendigung der Hauptvereinbarung zwischen Kunde und Strategy hat der Kunde die Möglichkeit, die Kundendaten nach Maßgabe dieses Abschnitts zurückzuerlangen oder zu löschen.
Für einen Zeitraum von neunzig (90) Tagen nach Beendigung der Hauptvereinbarung kann der Kunde verbleibende Kundendaten aus dem MCE-Dienst gemäß den allgemeinen Geschäftsbedingungen wiederherstellen oder löschen, es sei denn: (i) eine gesetzliche oder behördlich angeordnete Verpflichtung steht dem entgegen; (ii) die Maßnahme würde Strategy oder deren Subprozessoren haftbar machen; oder (iii) der Kunde hat sämtliche geschuldeten Beträge laut Hauptvereinbarung nicht beglichen.

Spätestens am Ende dieses Zeitraums von neunzig (90) Tagen muss der Kunde alle zugehörigen Strategy-Konten schließen. Strategy wird die Kundendaten auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden mit den im MCE-Dienst bereitgestellten Kontrollmechanismen löschen.

Anhang A – Cloud-Support-Angebote

Details zum Cloud-Support	Standard-Support	Elite-Support

Zugewiesener Cloud Technical Account Manager	Ja	Ja
Anzahl der zugewiesenen Support-Kontakte	4	8
Education-Pässe für Architekten	0	8
Erstreaktionszeit für P1- und P2-Vorfälle*	P1 < 2 Stunden P2 < 2 Stunden	P1 < 15 Minuten P2 < 1 Stunde
Updates zu P1- und P2-Vorfällen	Bei Statusänderung oder täglich	P1 alle 1 Stunde, P2 bei Statusänderung oder zweimal täglich
Case-Management-Meetings	Nein	Wöchentlich
Systemwarnmeldungen	Nein	Ja
Quartalsmäßiger Servicebericht	Per E-Mail	Per Meeting
24/7 Support nach Standort	Nein	Ja

*Die Prioritätsdefinitionen finden Sie in den Richtlinien und Verfahren zum technischen Support.

Anhang B – RACI-Diagramm

AKTIVITÄT	BESCHREIBUNG	MCE STANDARD	KUNDE
Cloud-Plattform			
Umgebungsaufbau	Automatisierter Aufbau, Sicherheitsgrenzen, usw.	RA	CI
Infrastrukturwartung	Monatliche/notfallmäßige Wartungsfenster, Betriebssystem-Updates	RA	I
Umgebungs-Skalierung	Erweiterung/Reduzierung von virtuellen Maschinen	RA	CI
Infrastrukturverwaltung	Alle Cloud-Komponenten wie VMs, Speicher, DBMS (für MD/PA)	RA	
Backups	Recheninstanzen, Cache-/Cube-Dateien, MD-Repository, ODBC-	RA	

	/Konfigurationsdateien		
Restores	Recheninstanzen, Cache-/Cube-Dateien, MD-Repository, ODBC-/Konfigurationsdateien	RA	CI
24/7 Support		RA	
Sicherheit & Compliance			
ISO27001	Zertifizierungen durch externe Prüfung	RA	I
SOC2/Typ 2	Zertifizierungen durch externe Prüfung	RA	I
GDPR	Zertifizierungen durch interne Prüfung	RA	I
PCI	Zertifizierungen durch interne Prüfung	RA	I
HIPAA	Zertifizierungen durch externe Prüfung	RA	I
Incident- und Security-Event-Management 24/7	Sicherheitsprotokolle an SIEM zur automatischen Analyse	RA	I
Schwachstellenmanagement	Scan und Behebung gemäß NIST-Standards	RA	I
Penetrationstests	Externer Quartals-Scan der Umgebung	RA	I
Verschlüsselung ruhender Daten	AES 256-Verschlüsselung auf Speicher und MD-Datenbanken	RA	I
Monitoring			
Cloud-Infrastruktur-Komponenten	VMs, Speicher, DBMS (für MD/PA), Netzwerk	RA	I
Applikationsdienste	Strategy-Komponenten wie I-Server, WebApps, etc.	RA	I
Datenkonnektivität	VPN, PrivateLink	RA	CI
Einbruchserkennung	SIEM	RA	I

Logging	Protokolle von Loadbalancern, usw.	RA	
Verbindung zu Datenquellen und DBs	Einrichtung/Konfiguration von VPN-Tunneln, Private Link, Express Route, usw.	RA	RA
Strategy-Anwendungsverwaltung			
Referenzarchitektur	MCE-Architektur	RA	I
Upgrades	Plattformaktualisierung in paralleler Umgebung	R	ACI
Updates	„Over the top“-Updates ohne parallele Umgebung	R	ACI
QA nach Update	Tests und Verfügbarkeits-/Statusvalidierung	RA	CI
Regressionstests nach Upgrades/Updates	Regressionstests und Funktionstests	I	RA
Kundendaten	Daten des Kunden		RA
Strategy-Projektentwicklung	Erstellung und Lieferung von Inhalten		RA
Projekt- und I-Server-Konfiguration	Projektspezifische Parameter und I-Server		RA
Customizations	Workflows, Plugins/SDK, WebApp-Anpassungen	CI	RA
Benutzerrechte in der Anwendung	Der Kunde steuert die Zugriffsrechte auf Berichte		RA
Authentifizierungskonfiguration	Unterstützte SSO- und OIDC-Methoden	R	ACI
Metadatenmodellierung	Regeldefinition		RA
Platform Analytics	Initialkonfiguration + Verfügbarkeitsüberwachung	RA	
SMTP-Server für Verteilungsdienste	DS-Dienste von MCE werden über den vom Kunden bestimmten SMTP-Server versendet	CI	RA
Dateiabonnements	Versand von Inhalten an lokale Dateien (Blob, S3, Google Cloud Storage)	RA	CI

Plugins		CI	RA
Pre-Production / Proof of Concept (POC)			
Projektmanagement	Abstimmung interner Ressourcen zur Aufgabenbewältigung	RA	CI
Vanilla-Umgebungsaufbau	Plattform-/Regionseinstellung	RA	CI
MD Strategy-Wiederherstellung	Wiederherstellung von MD und anderen Artefakten	RA	CI
Umgebungskonfiguration	I-Server-Parameter, URL-Anpassung, Authentifizierungseinrichtung, WebApp-Bereitstellung, angepasste ODBC-Treiber	RA	CI
Netzwerkverbindungen	On-Premise-Konnektivität für internen Zugriff	RAC	ACI
Customizations	Eigene Workflows, Plugins/SDK, WebApp-Anpassung	CI	RAC
Tests	Erfüllung der Erfolgskriterien	CI	RA
Migrationen			
Projektmanagement	Abstimmung interner Ressourcen zur Aufgabenbewältigung	R	ACI
Anwendungsupdate	Update von MD und anderen Artefakten auf aktuelle Version	RA	CI
MD Strategy-Wiederherstellung	Wiederherstellung/Aktualisierung von MD und anderen Artefakten	RA	CI
Umgebungskonfiguration	I-Server-Parameter, URL-Anpassung, Authentifizierungseinrichtung, WebApp-Bereitstellung, angepasste ODBC-Treiber	RA	CI
Netzwerkverbindungen	On-Premise-Konnektivität für internen Zugriff	RAC	ACI

Customizations	Anpassungen (eigene Plugins/SDK, WebApp-Anpassungen)	CI	RAC
QA nach Update	Tests und Verfügbarkeits-/Statusvalidierung	RA	CI
Regressionstests nach Upgrades/Updates	Regressionstests und Funktionstests	CI	RA

Strategy