

# ***TECHNISCHER SUPPORT - RICHTLINIEN UND VERFAHREN***

***EIN LEITFADEN FÜR DIE INTERAKTION MIT DEM TECHNISCHEM  
SUPPORT VON MICROSTRATEGY***

*UPDATE VERÖFFENTLICHT IM FEBRUAR 2025*

### **Informationen zum Urheberrecht**

Alle Inhalte Copyright © 2023 MicroStrategy Incorporated. Alle Rechte vorbehalten.

### **Markeninformationen**

Die folgenden sind entweder Marken oder eingetragene Marken von MicroStrategy Incorporated oder seinen Tochtergesellschaften in den Vereinigten Staaten und bestimmten anderen Ländern:

Dossier, Enterprise Semantic Graph, Expert.Now, Hyper.Now, HyperIntelligence, HyperMobile, HyperVision, HyperWeb, Intelligent Enterprise, MicroStrategy, MicroStrategy 2019, MicroStrategy 2020, MicroStrategy 2021, MicroStrategy Analyst Pass, MicroStrategy Architect, MicroStrategy Architect Pass, MicroStrategy Auto, MicroStrategy Cloud, MicroStrategy Cloud Intelligence, MicroStrategy Command Manager, MicroStrategy Communicator, MicroStrategy Consulting, MicroStrategy Desktop, MicroStrategy Developer, MicroStrategy Distribution Services, MicroStrategy Education, MicroStrategy Embedded Intelligence, MicroStrategy Enterprise Manager, MicroStrategy Federated Analytics, MicroStrategy Geospatial Services, MicroStrategy Identity, MicroStrategy Identity Manager, MicroStrategy Identity Server, MicroStrategy Insights, MicroStrategy Integrity Manager, MicroStrategy Intelligence Server, MicroStrategy Library, MicroStrategy Mobile, MicroStrategy Narrowcast Server, MicroStrategy ONE, MicroStrategy Object Manager, MicroStrategy Office, MicroStrategy OLAP Services, MicroStrategy Parallel Relational In-Memory Engine (MicroStrategy PRIME), MicroStrategy R Integration, MicroStrategy Report Services, MicroStrategy SDK, MicroStrategy System Manager, MicroStrategy Transaction Services, MicroStrategy Usher, MicroStrategy Web, MicroStrategy Workstation, MicroStrategy World, Usher, and Zero-Click Intelligence.

Die folgenden Designmarken sind entweder Marken oder eingetragene Marken von MicroStrategy Incorporated oder seinen Tochtergesellschaften in den Vereinigten Staaten und bestimmten anderen Ländern:



Andere hier erwähnte Produkt- und Firmennamen können Marken ihrer jeweiligen Eigentümer sein.

Spezifikationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. MicroStrategy übernimmt keine Verantwortung für Fehler oder Auslassungen. MicroStrategy übernimmt keine Garantien oder Zusagen hinsichtlich der Verfügbarkeit zukünftiger Produkte oder Versionen, die geplant oder in der Entwicklung sind.

# Inhaltsverzeichnis

---

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Abschnitt 1. Ressourcen des technischen Supports in Anspruch nehmen.....</b> | <b>2</b>  |
| 1.1 Support-Kontaktpersonen.....  | 2         |
| <b>Abschnitt 2. Online-Kundenressourcen .....</b>                               | <b>3</b>  |
| 2.1 MicroStrategy Community.....  | 3         |
| 2.2 Online Support Center.....  | 4         |
| 2.3 Lizenzschlüssel-Downloads .....   | 4         |
| 2.4 Zugangsebenen .....   | 4         |
| <b>Abschnitt 3. Fälle für den technischen Support.....</b>                      | <b>4</b>  |
| 3.1 Vor der Protokollierung eines Falls.....                                    | 5         |
| 3.2 Einen Fall protokollieren .....   | 5         |
| 3.3 Einstufung von Fällen nach Priorität.....                                   | 6         |
| 3.4 Problemidentifizierung .....  | 8         |
| 3.5 Probleme, die Code-Änderungen erfordern.....                                | 8         |
| 3.6 Datenweitergabe an den technischen Support von MicroStrategy .....          | 8         |
| <b>Abschnitt 4. Produkt-Updates .....</b>                                       | <b>9</b>  |
| 4.1 Plattformfreigaben .....  | 9         |
| 4.2 Plattformfreigaben-Updates.....   | 10        |
| 4.3 Plattformfreigaben-Patches .....  | 10        |
| 4.4 Einen Patch anfordern .....   | 10        |
| 4.5 Ablauf des Support-Lebenszyklus.....  | 10        |
| 4.6 Beendigung von Feature-Freigaben .....                                      | 10        |
| 4.7 Ende des Supports für On-Premises-Software.....                             | 11        |
| <b>Abschnitt 5. Andere Support-Richtlinien .....</b>                            | <b>11</b> |
| 5.1 Verlängerung des technischen Supports .....                                 | 11        |
| 5.2 Kunden mit überfälligen Rechnungen .....                                    | 11        |
| <b>Abschnitt 6. Beschränkungen des Supports .....</b>                           | <b>11</b> |
| 6.1 Vor-Ort-Leistungen .....  | 11        |
| 6.2 Produktanpassungen.....   | 12        |
| 6.3 Software-Dritter.....   | 12        |
| 6.4 Compliance-Fälle .....  | 13        |
| <b>Abschnitt 7. Support für eingeschränkte Kunden .....</b>                     | <b>13</b> |
| 7.1 Einen Fall für eingeschränkte Kunden protokollieren .....                   | 13        |

|  |           |
|--|-----------|
| 7.2 Datenübertragung über gesichertes FTP.....                                     | 14        |
| <b>Abschnitt 8. Bedingungen zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten .....</b> | <b>14</b> |
| 8.1 Definitionen.....  | 14        |
| 8.2 Datenverarbeitung.....   | 15        |
| 8.3 Vertraulichkeit .....  | 16        |
| 8.4 Unterauftragsverarbeitung.....   | 16        |
| 8.5 Internationale Übermittlungen .....  | 18        |
| 8.6 Sicherheit der Datenverarbeitung.....  | 19        |
| 8.7 Benachrichtigung über Sicherheitsverstöße.....                                 | 19        |
| 8.8 Audit.....   | 20        |
| 8.9 Selbstständige Meinungsbildung .....   | 20        |
| 8.10 Rechte von betroffenen Personen.....  | 20        |
| <b>Abschnitt 9. Kontaktdaten für den technischen Support.....</b>                  | <b>20</b> |
| 9.1 Kontaktdaten für das Online Support Center (empfohlene Option).....            | 21        |
| 9.2 Informationen über regionale technische Support Center .....                   | 21        |
| 9.3 Informationen über technischen Cloud-Support.....                              | 23        |
| 9.4 Kontaktdaten für die Verlängerung von Wartungsverträgen.....                   | 23        |
| <b>Anhang.....</b>   | <b>24</b> |
| A. Stufen und Merkmale des technischen Supports.....                               | 24        |
| B. Vergleich der technischen Support-Angebote.....                                 | 25        |

## Technischer Support – Richtlinien und Verfahren

Die folgenden Richtlinien und Verfahren bilden das Gerüst für produktive Beziehungen zu unseren Kunden. MicroStrategy behält sich das Recht vor, seine Richtlinien jederzeit zu ändern. Ungefähr zu dem Zeitpunkt, an dem diese Änderungen an den Richtlinien und Verfahren wirksam werden, wird auch auf der MicroStrategy-Website darüber informiert.

Technischer Support („technische Support-Dienste“ oder „technische Support-Leistungen“, „technischer Support“ oder „technischer Support von MicroStrategy“) steht Kunden, einschließlich Partnern und Händlern, zur Verfügung, die diesen für allgemein verfügbare, von MicroStrategy lizenzierte Softwareprodukte („Produkte“ oder „MicroStrategy-Produkte“) käuflich erworben haben. Technische Support-Dienste umfassen das Beantworten von Fragen über die Bedienung, die Fehlersuche und das Aktualisieren von MicroStrategy-Software, die über das Online Support Center, per E-Mail oder telefonisch gestellt werden. Nur Kunden mit aktivem Vertrag können diese Dienstleistungen in Anspruch nehmen.

Soweit in diesem Dokument nicht anders angegeben, beschreiben die hier aufgelisteten technischen Support-Leistungen das standardmäßige Support-Angebot von MicroStrategy. Darüber hinaus bietet MicroStrategy technische Support-Dienste der Premier-Stufe an, die im Anhang dieses Dokuments näher definiert sind.

Der standardmäßige technische Support umfasst:

|   |   |
|---|---|
| <b>NEUE SOFTWARE-FREIGABEN UND -UPDATES</b>       | Die Kunden erhalten Zugriff auf die neuesten Versionen der MicroStrategy-Produkte und Anwenderdokumentationen.  |
| <b>KOMMUNIKATION ÜBER MEHRERE KANÄLE</b>          | Die Kunden können den technischen Support über das Online Support Center (empfohlene Option), telefonisch oder per E-Mail kontaktieren.                               |
| <b>VOM KUNDEN BENANNTEN SUPPORT-KONTAKTPERSON</b> | Die Kunden benennen bestimmte Personen, die zur Kontaktaufnahme mit dem technischen Support von MicroStrategy berechtigt sind, als Support-Kontaktpersonen.           |
| <b>ONLINE-KUNDENRESSOURCEN</b>                    | Die Kunden haben rund um die Uhr (24/7) Zugang zur Website der MicroStrategy Community mit unserer umfassenden Wissensbank, technischen Notizen und Diskussionsforen. |

## Abschnitt 1. Ressourcen des technischen Supports in Anspruch nehmen

Um den technischen Support über das Online Support Center (empfohlene Option), per E-Mail oder telefonisch in Anspruch zu nehmen, muss die betreffende Person ein designierter Support-Kontakt sein (Definition siehe unten). Wenn die betreffende Person kein Support-Kontakt ist, jedoch verfügbare Ressourcen zu Rate ziehen möchte, kann sie einen MicroStrategy Community-Account einrichten, um auf die Site zuzugreifen.

### 1.1 Support-Kontaktpersonen

Der technische Support von MicroStrategy kann effektiver mit Ihrem Unternehmen zusammenarbeiten, wenn ihm eine festgelegte Gruppe von Ansprechpartnern zugewiesen wird, die als „Support-Kontaktpersonen“ ausgewiesen werden. Support-Kontaktpersonen sind Personen mit Zugang zu Software-Updates, die den technischen Support über das Online Support Center (empfohlene Option), per E-Mail oder telefonisch kontaktieren, um Support-Fälle zu protokollieren oder zu eskalieren.

Nur Support-Kontaktpersonen können sich mit dem technischen Support in Verbindung setzen. Support-Kontaktpersonen tragen die technische Verantwortung für alle Probleme, die dem technischen Support von MicroStrategy zur Kenntnis gebracht werden. Sie werden mit diesen Personen immer fallbezogen kommunizieren.

Eine für jede Stufe des technischen Supports festgelegte Anzahl von Support-Kontaktpersonen kann den technischen Support von MicroStrategy kontaktieren. Die Stufe des technischen Supports eines Kunden bestimmt, wie viele Support-Kontaktpersonen den technischen Support von MicroStrategy kontaktieren können. Darüber hinaus können gegen eine zusätzliche Gebühr auf jährlicher Basis weitere Support-Kontaktpersonen käuflich erworben werden.

Die Kunden können bis zu sechsmal im Jahr Änderungen an ihren ausgewiesenen Support-Kontaktpersonen oder regionalen Support Centern anfordern. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, den technischen Support von MicroStrategy zu verständigen, wenn eine andere Support-Kontaktperson gewünscht wird. Daraufhin überträgt MicroStrategy alle offenen Support-Fälle an die neue Support-Kontaktperson. Wenn eine designierte Support-Kontaktperson ausscheidet und der Kunde keine neue Support-Kontaktperson benennt, können wir alle von einer ausgeschiedenen Support-Kontaktperson geöffneten oder protokollierten Support-Fälle schließen. Beachten Sie bitte, dass die neu benannte Support-Kontaktperson automatisch registriert wird, um wichtige Ankündigungen des technischen Supports per E-Mail zu erhalten. Support-Kontaktpersonen sind angehalten, das Online Support Center zu nutzen, um den Status ihrer Fälle zu aktualisieren und zu prüfen.

Die Fälle einer jeden Support-Kontaktperson werden vom standardmäßigen regionalen Support Center betreut, in dem der Vertrag des Kunden über den technischen Support unterzeichnet wurde. Kunden können nur dann wählen, auf welches regionale Support Center ihre Support-Kontaktpersonen zugreifen, wenn Sie ein Upgrade auf Support der Stufe Premier oder Elite durchführen (siehe [Anhang B](#)).

Während der Fehlerfindung und der Problemrecherche gibt das Personal des technischen Supports von MicroStrategy gegebenenfalls Empfehlungen, die Administratorrechte für MicroStrategy-Projekte erfordern oder die davon ausgehen, dass die Support-Kontaktperson einer Sicherheitsstufe zugewiesen ist, die es ihr erlaubt, die MicroStrategy-Projekte zu manipulieren; des weiteren können

diese Empfehlungen davon ausgehen, dass die Support-Kontaktperson auf potenziell sensible Projektdaten, z. B. Sicherheitsfilterdefinitionen, zugreifen kann. Obwohl dies keine Anforderung ist, empfehlen wir den Kunden, Support-Kontaktpersonen zu benennen, die Administratorrechte für MicroStrategy-Projekte besitzen. Dies eliminiert Sicherheitskonflikte und beschleunigt die Lösung von Support-Fällen.

---

## Abschnitt 2. Online-Kundenressourcen

Über die [MicroStrategy Community](#) stehen den Kunden rund um die Uhr (24/7) Online-Ressourcen zur Verfügung. Um auf Online-Kundenressourcen zugreifen zu können, kann jeder Kunde durch Einrichten eines Accounts Mitglied der MicroStrategy Community werden. Über die Community können designierte Support-Kontaktpersonen auf andere Online-Ressourcen zugreifen, darunter auch auf das Support Center. Die Kunden können mit den meisten Webbrowsern auf Online-Ressourcen zugreifen.

### 2.1 MicroStrategy Community

Die [MicroStrategy Community](#) ist eine Zentralstelle für das Protokollieren von Fällen, für das Prüfen des Status bestehender Fälle, für den Zugriff auf die Produktdokumentation und auf White Papers, für das Nachschlagen in Fehlersuchdokumenten, für das Einreichen von Produktvorschlägen und für das Kooperieren in Diskussionsgruppen. Die MicroStrategy Community besteht aus den folgenden Hauptabschnitten:

- Online Support Center
- Artikel in der Wissensbank
- Produkt-Downloads
- Lern-Center
- Produktdokumentationen und Tutorials
- Ideenaustausch- und Diskussionsforen
- Ressourcengalerie
- Ankündigungen

Jedem Kunden werden individuelle Login-Daten zur Verfügung gestellt, um bestätigen zu können, dass er auf Ressourcen zugreifen kann. Weil uns die Sicherheit von Kundendaten sehr wichtig ist, lassen wir äußerste Vorsicht walten, dass kein Kunde Zugriff auf die Daten eines anderen Kunden erhalten kann.

## 2.2 Online Support Center

Designierte Support-Kontaktpersonen in der MicroStrategy Community können neue Fälle beim technischen Support protokollieren und den Status bestehender Fälle über das Online [Support Center](#) prüfen oder aktualisieren.

## 2.3 Lizenzschlüssel-Downloads

In der MicroStrategy Community kann jeder Account-Inhaber aktuell unterstützte MicroStrategy-Produktversionen und -Updates herunterladen. Allerdings können nur designierte Support-Kontaktpersonen unter „Downloads“ in der MicroStrategy Community die folgenden Schlüssel erhalten.

- **Produktlizenzschlüssel:** In diesem Abschnitt können Support-Kontaktpersonen Produktlizenzschlüssel abrufen, die die Installation von Produkt-Downloads ermöglichen.
- **ESRI- und Geospatial-Schlüssel:** In diesem Abschnitt können Support-Kontaktpersonen einen ESRI- oder Geospatial-Schlüssel herunterladen, der die Aktivierung von ESRI-Karten oder Geospatial-Services von Mapbox ermöglicht. Für nähere Informationen über ESRI- oder Geospatial-Schlüssel schlagen Sie bitte in der Produktdokumentation nach, die in der MicroStrategy Community online veröffentlicht wurde.

## 2.4 Zugangsebenen

Die nachstehende Tabelle zeigt, wer zu welchen Online-Kundenressourcen Zugang hat:

| COMMUNITY-RESSOURCEN          | SUPPORT-KONTAKTPERSON | ANDERE MITGLIEDER |
|-------------------------------|-----------------------|-------------------|
| MicroStrategy Community       | ●                     | ●                 |
| Online Support Center         | ●                     |                   |
| Produkt-Downloads             | ●                     |                   |
| Lizenzschlüssel-Anforderungen | ●                     |                   |

Auf allen Zugangsebenen liegt es in der Verantwortung der vom Kunden designierten Support-Kontaktperson, MicroStrategy zu ersuchen, nicht mehr genutzte Accounts zu schließen.

---

## Abschnitt 3. Fälle für den technischen Support

Wenn ein Kunde auf ein Problem stößt, das er unter Rückgriff auf die Selbsthilfe-Ressourcen nicht lösen kann, kann die Support-Kontaktperson des Kunden mit dem technischen Support von MicroStrategy Kontakt aufnehmen, um den Problemfall zu protokollieren. Wir empfehlen, zum Protokollieren von Fällen

das Online Support Center zu nutzen. Die Kunden können Fälle aber auch telefonisch oder per E-Mail protokollieren. In Abschnitt 10 finden Sie Kontaktdaten für den technischen Support von MicroStrategy über verschiedene Kommunikationskanäle.

### 3.1 Vor der Protokollierung eines Falls

Vor der Protokollierung eines Falls beim technischen Support von MicroStrategy sollte die Support-Kontaktperson:

1. verifizieren, dass das Problem eine MicroStrategy-Software betrifft und keine Drittanbieter-Software
2. verifizieren, dass die im System verwendete Version der MicroStrategy-Software aktuell unterstützt wird
3. versuchen, den Fehler zu reproduzieren, und prüfen, ob er durchgängig auftritt
4. die Komplexität des Systems oder der Definition des Projektobjekts minimieren, um die Ursache zu isolieren
5. feststellen, ob das Problem auf einem lokalen Rechner oder auf mehreren Rechnern im Umfeld auftritt
6. in der MicroStrategy Community nach Informationen über das Problem suchen

Wir empfehlen, dass die Support-Kontaktperson das Veröffentlichen einer entsprechenden Frage im Diskussionsforum der MicroStrategy Community in Betracht zieht, um das Feedback anderer Benutzer einzuholen.

### 3.2 Einen Fall protokollieren

Support-Kontaktpersonen können den technischen Support von MicroStrategy kontaktieren, um über das Online Support Center, per E-Mail oder telefonisch einen Support-Fall zu protokollieren. Nur Support-Kontaktpersonen können Fälle beim technischen Support von MicroStrategy protokollieren. Nachdem ein Fall protokolliert wurde, erhält die Support-Kontaktperson eine Fallidentifikationsnummer zur zukünftigen Verwendung.

Bei der Protokollierung eines Falles sollte die Support-Kontaktperson darauf vorbereitet sein, die folgenden Informationen anzugeben:

- den Namen
- den Standort der Firma und des Kunden
- Kontaktdaten (Telefonnummer und E-Mail-Adresse)
- Konfigurationsdaten, einschließlich MicroStrategy-Produktsoftware, Version(en) und der designierten Systeminstanz (DSI), in der die Produkte installiert wurden
- eine ausführliche Beschreibung der aufgetretenen Probleme, einschließlich Symptomen, Fehlermeldungen und der bis zu diesem Zeitpunkt zur Behebung der Probleme ergriffenen Maßnahmen
- Protokolldateien oder andere stützende Daten
- die Auswirkungen auf das Kundensystem

Mit der Angabe der in diesem Abschnitt aufgeführten Informationen erklärt die Support-Kontaktperson ihr Einverständnis, dass MicroStrategy diese zur Lösung des Support-Falls verwenden darf.

#### Geschäftliche Auswirkungen

Um die Auswirkungen des Kundenproblems zu verstehen, kann Hilfe bei der Entwicklung einer Erklärung der geschäftlichen Auswirkungen erforderlich sein. Diese Erklärung der geschäftlichen Auswirkungen

beschreibt die Folgen des Problems für die Umgebung des Kunden aus nicht technischer Perspektive, und sie ermöglicht es den Vertretern des technischen Supports von MicroStrategy, zu verstehen, inwiefern dieser Fall die Fähigkeit des Kunden beeinträchtigt, eine erfolgreiche MicroStrategy-Lösung bereitzustellen. Diese Erklärungen enthalten u. a.:

- das Ausmaß des Einflusses auf Berichte, Benutzer, Projekte, Server, Services usw.
- die potenziellen Auswirkungen des Problems auf kritische Bereitstellungstermine
- wirtschaftliche und finanzielle Folgen des Problems
- die Transparenz für die Unternehmensleitung

### Falleskalationen

Die Support-Kontaktperson des Kunden kann den technischen Support über das Online Support Center kontaktieren, um einen Fall zu eskalieren, wenn sich seine Prioritätsstufe ändert. Der zugewiesene Verantwortliche arbeitet mit der Support-Kontaktperson zusammen, um Ihr Anliegen und die Auswirkungen des Problems auf Ihre Geschäfte besser zu verstehen.

Sollten die Support-Erwartungen eines Kunden einmal nicht erfüllt werden, kann die Support-Kontaktperson einen Fall über den Ihnen zugewiesenen Customer Success Manager (CSM), regionale Support Manager (RSM) oder über Mitglieder des Verkaufsteams weiter eskalieren. Mitglieder des Managementteams des technischen Supports von MicroStrategy gewährleisten die Ausrichtung der jeweiligen Prioritäten und die Zuteilung der richtigen Ressourcen an eskalierte Fälle.

### 3.3 Einstufung von Fällen nach Priorität

MicroStrategy weist Fällen Prioritätsstufen zu, um dem technischen Support die Möglichkeit zu geben, den jedem Kunden gebotenen Service zu maximieren. MicroStrategy arbeitet mit der Support-Kontaktperson zusammen, um je nach den spezifischen technischen und Geschäftsanforderungen jedes Falles die angemessene Prioritätsstufe zu bestimmen.

MicroStrategy ist sich darüber im Klaren, dass sich die geschäftlichen und technischen Prioritäten des Kunden mit der Zeit weiterentwickeln. Wenn die Support-Kontaktperson das Gefühl hat, dass die Priorität des Falls geändert werden sollte, steht ein Support-Techniker zur Verfügung, um dem Fall eine neue Prioritätsstufe zuzuweisen. MicroStrategy behält sich das Recht vor:

- die abschließende Entscheidung über die Prioritätsstufe eines Falles zu treffen
- die Priorität eines Falls zurückzustufen und die Kontaktperson darüber in Kenntnis zu setzen, wenn die Support-Kontaktperson den technischen Support von MicroStrategy nicht rechtzeitig informiert

MicroStrategy wird sich in wirtschaftlich angemessener Weise bemühen, bei der Problemlösung den nachstehenden Richtlinien zu entsprechen:

| ZUGEWIESENE PRIORITÄT | DEFINITION DER PRIORITÄT               | BEISPIELE VON PRIORITÄTSSTUFEN   | ERSTREAKTIONSZEITEN | STATUS-UPDATES       |
|-----------------------|--|--|---------------------|----------------------|
| P1                    | Ein Produktionssystem ist ausgefallen. | Der MicroStrategy Intelligence Server für die Produktionsumgebung ist nicht verfügbar. | < 2 Stunden         | Bei Statusänderungen |

|           |  |  |             |                                       |
|-----------|--|--|-------------|---------------------------------------|
| <b>P2</b> | Ein Merkmal eines Produktionssystems ist stark beeinträchtigt, was die Systementwicklung unterbricht oder die Fähigkeit des Kunden zum weiteren Arbeiten sehr behindert.   | Berichte werden im Produktionssystem nicht zwischengespeichert.                                  | < 2 Stunden | Bei Statusänderungen                  |
| <b>P3</b> | Ein funktionsrelevantes Produktions- oder Entwicklungssystem ist betroffen; die Produktion oder Entwicklung kann aber fortgesetzt werden.  | Angeforderte Berichte funktionieren nicht im Entwicklungssystem.                                 | < 4 Stunden | Bei Statusänderungen oder alle 3 Tage |
| <b>P4</b> | Ein Kunde hat eine Frage zur Verwendung, zu einem Fehler, einer Verbesserung, einer Konfiguration oder über Software-Konflikte, die das System beeinträchtigen, aber nicht in bedenklichem Ausmaß funktionsstörend sind. | Bitte um Erklärung, wie der Berichtszwischenspeicher und die Verlaufsliste synchronisiert werden | < 6 Stunden | Bei Statusänderungen oder alle 3 Tage |

Fälle für Kunden mit einem technischen Support der Premier-Stufe haben Vorrang vor standardmäßigen Support-Fällen derselben Priorität. Zusätzliche Informationen zu jeder Support-Stufe finden Sie im Anhang dieses Dokuments.

### Mitwirkung des Kunden bei der Bearbeitung von Fällen

Kunden, die Fälle der Prioritätsstufe Eins (P1) und Zwei (P2) protokollieren, müssen während des gesamten Lösungsprozesses für einen Support-Fall ganztägig zur Verfügung stehen, um mit dem technischen Support von MicroStrategy zusammenzuarbeiten. Der Kunde muss willens sein, die erforderliche Anzahl an Mitarbeitern miteinzubeziehen, um das Problem effektiv zu lösen, und bereitstehen, um den technischen Support von MicroStrategy bei Aufgaben wie Tests, Übermittlung entsprechender Informationen, Implementierung von Vorschlägen etc. behilflich zu sein. **Die Lösung kann sich verzögern, wenn die nötigen Informationen nicht zeitnah bereitgestellt werden.**

### Provisorischer Softwarecode

In bestimmten Fällen kann MicroStrategy einen Softwarecode bereitstellen, der nicht für alle MicroStrategy-Lizenznehmer allgemein verfügbar ist („provisorischer Code“). Der provisorische Code umfasst von MicroStrategy bereitgestellte Software-Programme, Algorithmen, Codes, Routinen, Skripte, Test-Builds, Protokollierungsaufbauten, Verbesserungs-Patches oder Dokumentationen, die eindeutig als provisorischer Code gekennzeichnet sind.

Provisorischer Code wird ohne zusätzliche Gebühr bereitgestellt. Der provisorische Code enthält keine Produkte, zertifizierten Fehler-Patches oder Folgeversionen von Produkten, die allgemein über den technischen Support abrufbar sind oder separat lizenziert werden. Wenn ein provisorischer Code bereitgestellt wird, gewährt MicroStrategy Ihnen eine einfache, kündbare Lizenz, den provisorischen Code nur zur Unterstützung von und in Kombination mit Ihrer Verwendung der Produkte und gemäß den Bedingungen der Lizenzvereinbarungen für die jeweiligen Produkte zu nutzen. Wenn Ihre Lizenzvereinbarung abläuft, endet automatisch Ihr Recht zur Nutzung des provisorischen Codes.

Der provisorische Code kann experimenteller Art sein, Fehler beinhalten und möglicherweise nicht wie beabsichtigt funktionieren. Technische Support-Leistungen sind für die Installation und Verwendung des provisorischen Codes möglicherweise nicht verfügbar. Die Support-Techniker von MicroStrategy werden sich jedoch in wirtschaftlich angemessener Weise bemühen, Kundenfragen in Bezug auf den provisorischen Code zu beantworten. Der provisorische Code wird ohne Gewährleistung jeglicher Art zur Verfügung gestellt, einschließlich der Gewährleistung der Marktreife oder Eignung für einen bestimmten Zweck. MicroStrategy ist Kunden gegenüber nicht haftbar für Schäden jeglicher Art (einschließlich Einkommensverlust oder Nutzungsausfall), ob durch vertragliche oder unerlaubte Handlung, die sich aus der Verwendung des provisorischen Codes durch den Kunden ergeben, selbst wenn MicroStrategy über die Möglichkeit solcher Schäden informiert wurde.

### 3.4 Probleidentifizierung

Nachdem ein Problem identifiziert wurde, kann der technische Support von MicroStrategy Kunden eine der folgenden Lösungen anbieten:

- **Behelfslösungen** alternative Maßnahmen, die ausgeführt werden können, um Aufgaben fertigzustellen und eine Lösung für die beschränkte Funktionsfähigkeit der Software zu bieten. Die oben genannten Richtlinien zur Fallreaktionszeit basieren auf der aktiven Implementierung der Vorschläge des technischen Supports von MicroStrategy, einschließlich der Behelfslösungen, durch den Kunden.
- **Konfigurationsänderungen:** eine Modifizierung der MicroStrategy-Umgebungseinstellungen im System des Kunden, um ein Problem zu lösen. Die Änderungen können sich auf MicroStrategy-Software oder zugrundeliegende Technologien und Systeme beziehen.
- **Patches:** die Anwendung bestehender Patches für MicroStrategy-Software, die ein kritisches Problem angehen.
- **Plattformfreigaben-Updates:** kleinere Updates der MicroStrategy-Software, um ein bestimmtes Problem zu lösen.
- **Eine neuere Version:** Upgrades der MicroStrategy-Software, um ein bestimmtes Problem zu lösen.

In manchen Fällen wird die Funktion der MicroStrategy-Software durch Fehler in der Software-Dritter gegebenenfalls eingeschränkt. In diesen Fällen wird der technische Support versuchen, die fehlerhafte Komponente zu identifizieren, sodass der Kunde eine Korrektur vom Drittanbieter einfordern kann. Für nähere Informationen über Support-Einschränkungen in Bezug auf Software-Dritter siehe Abschnitt 7.

### 3.5 Probleme, die Code-Änderungen erfordern

Wenn für eine Lösung eines Falles eine Code-Änderung erforderlich ist, wird der Status des Support-Falls von „offen“ auf „Entwicklung“ geändert. Das bedeutet, dass der technische Support das Problem an das MicroStrategy-Software-Entwicklungsteam weitergeleitet hat.

Support-Kontaktpersonen können jederzeit eine Statusaktualisierung für ihre zur Entwicklung weitergeleiteten Fälle anfordern, indem sie den technischen Support von MicroStrategy unter Angabe ihrer Fallnummer kontaktieren.

### 3.6 Datenweitergabe an den technischen Support von MicroStrategy

Gegebenenfalls muss das Personal des technischen Supports von MicroStrategy Daten, z. B. Diagnosedaten

(einschl. diagnostischer Absturzdaten, die mit dem Tool „Automatische Absturzberichte“ bereitgestellt werden, das Teil der MicroStrategy-Softwareplattform ist), Metadatenkopien oder Ergebnissätze von Ihren Systemen erhalten, während es ein Problem recherchiert und nach Fehlern sucht. Um unseren Kunden das Vorgehen zu erleichtern, stehen – wenn in diesem Dokument nichts anderes angegeben ist – mehrere Möglichkeiten zur Verfügung, mit denen diese Daten übertragen werden, einschließlich des über die MicroStrategy Community verfügbaren Online Support Centers, per E-Mail oder automatisch mit dem Tool „Automatische Absturzberichte“.

Sofern Sie kein eingeschränkter Kunde sind (wie nachstehend definiert), übermitteln Sie keine Daten oder Informationen an den technischen Support und gewähren diesem keinen Zugang zu diesen, die den Bestimmungen des geltenden Datenschutzrechts („geschützte Daten“) unterliegen, einschließlich personenbezogener Daten, geschützter Gesundheitsdaten und persönlich identifizierbarer Daten (im Sinne des geltenden Datenschutzrechts), mit Ausnahme der geschützten Daten Ihrer Kontaktpersonen.

Unter dem „geltenden Datenschutzrecht“ werden alle anwendbaren internationalen, Bundes-, bundesstaatlichen, regionalen und kommunalen Gesetze, Regeln, Verordnungen, Richtlinien und staatlichen Vorschriften in Bezug auf den Schutz, die Vertraulichkeit oder die Sicherheit von geschützten Daten verstanden, die derzeit in Kraft sind oder in Kraft treten. Dies umfasst die Richtlinien und Verordnungen der Europäischen Union zur Regelung des allgemeinen Datenschutzes sowie alle anwendbaren Industriestandards in Bezug auf den Schutz der Privatsphäre, den Datenschutz, die Vertraulichkeit oder die Informationssicherheit. Falls derartige Daten an MicroStrategy übermittelt werden, ist MicroStrategy nicht für Schäden jedweder Art (einschließlich Umsatz- oder Nutzungsverlust), ob durch vertragliche oder unerlaubte Handlung, im Zusammenhang mit einer solchen Übermittlung haftbar, selbst wenn MicroStrategy über die Möglichkeit solcher Schäden informiert wurde.

Wir verweisen hier auf Abschnitt 8, wenn Sie (a) ein Kunde sind, der elektronische geschützte Gesundheitsinformationen (ePHI) weiterleitet und einer aktiven Geschäftspartnervereinbarung (BAA) mit MicroStrategy untersteht; (b) ein Kunde sind, dessen Grundlagenvertrag mit MicroStrategy Pflichten und Einschränkungen in Bezug auf personenbezogene Daten enthält, die von MicroStrategy die Erbringung von technischen Support-Leistungen gemäß Abschnitt 8 verlangen; oder (c) ein Kunde sind, der MicroStrategy offiziell schriftlich mitteilt, dass er MicroStrategy mit technischen Support-Leistungen gemäß Abschnitt 8 (jeweils ein „eingeschränkter Kunde“) beauftragt.

---

## Abschnitt 4. Produkt-Updates

Ein Produkt-Update ist eine zukünftige kommerzielle Freigabe eines MicroStrategy-Produkts, das Kunden mit einem aktiven Support-Vertrag allgemein verfügbar ist. Updates beinhalten keine neuen Produkte, die von MicroStrategy separat vermarktet werden. MicroStrategy liefert und unterstützt Produkt-Updates auf der Basis der nachstehend beschriebenen Merkmale jedes Updates.

### 4.1 Plattformfreigaben

Beginnend mit MicroStrategy 2019 werden alle Plattformfreigaben mit dem Kalenderjahr gekennzeichnet, das der aktuellsten Plattformfreigabe entspricht, die für das Produkt erhältlich ist. Wir gehen davon aus, etwa alle 12 Monate neue Plattformfreigaben allgemein verfügbar zu machen. Das Hauptaugenmerk von Plattformfreigaben liegt auf der Produktionsebenen-Sicherheit, der Stabilität und der Behebung von

Leistungsmängeln für alle Kunden, weshalb wir von einer breiten Akzeptanz dieser Freigaben unter unseren Kunden ausgehen. Für einen Zeitraum von 3 Jahren, nachdem eine Plattformfreigabe als „allgemein verfügbar“ gekennzeichnet wird, werden wir weiterhin Plattformfreigaben-Updates nach der Beschreibung in Abschnitt 4.2 und nach Bedarf Patches nach der Beschreibung in Abschnitt 4.3 herausbringen.

## 4.2 Plattformfreigaben-Updates

Beginnend mit MicroStrategy 2019 werden ungefähr alle 3 Monate, nachdem eine Plattformfreigabe nach der Beschreibung in Abschnitt 4.1 als „allgemein verfügbar“ gekennzeichnet wird, Plattformfreigaben-Updates (die bisher als „Hotfixes“ bezeichnet wurden) herausgegeben, um Korrekturen für kritische Mängel bereitzustellen. Diese Updates werden alle in vorherigen Updates oder Patches vorgenommenen Fehlerkorrekturen enthalten; darüber hinaus enthalten sie gegebenenfalls Funktionsverbesserungen für bestimmte MicroStrategy-Produkte. Plattformfreigabe-Updates werden während des 3-jährigen Zeitraums, in dem Plattformfreigaben unterstützt werden, nach Bedarf herausgebracht.

## 4.3 Plattformfreigaben-Patches

Patches werden nach Bedarf weiterhin herausgebracht, um spezifische Fehlerkorrekturen für eine Einzelkonfiguration bereitzustellen, die Produktionssysteme betrifft. Patches werden nach Bedarf herausgebracht, um kritische Probleme in Verbindung mit einer unterstützten Plattformfreigabe zu lösen. Diese Patches sind nicht auf Mehrfachkonfigurationen oder -systeme übertragbar.

## 4.4 Einen Patch anfordern

Kunden können jederzeit einen neuen Patch für ein kritisches Problem anfordern. Patches werden im Ermessen von MicroStrategy auf der Grundlage der technischen Komplexität, der Entwicklungspläne und der Geschäftsanforderungen des Kunden zur Verfügung gestellt. Wenn sich MicroStrategy einverstanden erklärt, einen Patch zu erstellen, wird dieser in die Warteschlange mit anderen geplanten Freigaben gestellt. Die für einen Patch erforderliche Wartezeit ist häufig länger als die Wartezeit für eine bereits terminierte Plattformfreigabe oder ein Plattformfreigaben-Update, das den angeforderten Patch gegebenenfalls bereits enthält. Nachdem ein verfügbares Plattformfreigaben-Update einen Fehler für eine unterstützte Plattformfreigabe korrigiert hat, wird von jedem Kunden, der denselben Fehler auf einer älteren Plattformversion feststellt, erwartet, dass er dieses Update übernimmt oder ein Update auf die richtige Plattformfreigabe durchführt, statt ein Patch anzufordern.

## 4.5 Ablauf des Support-Lebenszyklus

Technische Support-Dienste sind nur für Plattformfreigaben, Plattformfreigaben-Updates und alle bereitgestellten Patches verfügbar, die gemäß dem im [Produkt-Support-Lebenszyklus](#) auf der MicroStrategy-Website aufgelisteten Zeitplan noch nicht verfallen sind. Wenn der Support für eine bestimmte Plattformfreigabe abläuft, verfallen auch alle damit verbundenen Plattformfreigaben-Updates und Patches.

## 4.6 Beendigung von Feature-Freigaben

Beginnend mit MicroStrategy 2019 stellt MicroStrategy Feature-Freigaben ein, die als Teil seiner MicroStrategy-Plattformfreigabenstrategie neue Produkte oder Funktionen enthalten. Kunden, die aktuell eine unterstützte Feature-Freigabe verwenden, werden gemäß dem im [Produkt-Support-Lebenszyklus](#) auf

der MicroStrategy-Website aufgelisteten Zeitplan weiterhin unterstützt. Alle Kunden werden ungeachtet dessen, ob sie bereits Feature-Freigaben übernommen haben, aufgefordert, ca. alle 12 Monate nach der Beschreibung in Abschnitt 4.1 ein Upgrade auf jede als „allgemein verfügbar“ gekennzeichnete Plattformfreigabe durchzuführen und Plattformfreigaben-Updates zu übernehmen, wenn diese nach der Beschreibung in Abschnitt 4.2 als „allgemein verfügbar“ gekennzeichnet sind. Anspruchsberechtigte Kunden können strategische Services anfordern, um die Vorbereitung auf Upgrades zu vereinfachen.

## 4.7 Ende des Supports für On-Premises-Software

Ungeachtet gegenteiliger Bestimmungen in diesen Richtlinien und Verfahren werden wir ab dem 1. Januar 2027 keinen vollständigen technischen Support, Feature-Updates, Fehlerbehebungen, Verbesserungen oder Sicherheitspatches mehr für lokale Software anbieten. Sofern in einer Bestellung nicht anders angegeben, müssen Sie, um den technischen Support fortzusetzen, den Extended Lifecycle Support für bis zu 24 Monate erwerben, wobei dieser Supportzeitraum am oder nach dem 1. Januar 2027 beginnt und am oder vor dem 31. Dezember 2028 endet. Der Extended Lifecycle Support wird in Ihrer Bestellung mit der SKU "Tech Support Extension" gekennzeichnet und beschränkt sich auf kritische Sicherheitspatches und technischen Support für die lokale Software. Der Extended Lifecycle Support kann nicht über den 31. Dezember 2028 hinaus verlängert werden.

---

## Abschnitt 5. Andere Support-Richtlinien

Im Folgenden werden die Richtlinien von MicroStrategy bzgl. Verlängerungen des technischen Supports für Kunden mit überfälligen Rechnungen beschrieben.

### 5.1 Verlängerung des technischen Supports

Es ist Kunden nicht gestattet, ihre technischen Support-Leistungen nur für einen Teilbereich ihrer lizenzierten MicroStrategy-Produkte zu verlängern. Wenn Verlängerungen anstehen, kann der Kunde die technischen Support-Dienste für alle lizenzierten Produkte verlängern oder diese Dienste für alle lizenzierten Produkte verfallen lassen.

### 5.2 Kunden mit überfälligen Rechnungen

Der technische Support wird für Kunden mit überfälligen Rechnungen gegebenenfalls eingestellt. Mit dem Zahlungserhalt für die entsprechenden Rechnungen ist der technische Support von MicroStrategy wieder verfügbar.

---

## Abschnitt 6. Beschränkungen des Supports

Für die technischen Support-Dienste gelten bestimmte Einschränkungen, u. a. für Vor-Ort-Beratungsdienste, für den Support von MicroStrategy-Web-Anpassungen, die mit dem MicroStrategy Software Development Kit (SDK) entwickelt wurden, und für den Support von Software-Dritter.

### 6.1 Vor-Ort-Leistungen

Verträge für technischen Support beinhalten keine Dienste, die von MicroStrategy Consulting im gewöhnlichen Geschäftsgang von MicroStrategy bereitgestellt werden. Diese Beratungsdienste beinhalten, sind aber nicht beschränkt auf kundenspezifische Anwendungsentwicklungen und Support, Data Warehouse-Entwürfe, Bedarfsanalysen, Performance-Optimierungen des Systems, Kapazitätsplanung und Datenbankdesign. Dieser Ausschluss gilt nicht vor Ort bereitgestellte, anspruchsberechtigte ES-Teilnahmen.

## 6.2 Produktanpassungen

Technische Support-Dienste für mit dem MicroStrategy SDK entwickelte MicroStrategy-Web-Anpassungen oder für mit dem MicroStrategy Command Manager entwickelte MicroStrategy-Benutzerverfahrens Anpassungen werden unter Beachtung der folgenden Richtlinien angeboten:

- Sie bieten Informationen über Zweck und Verwendung der API im MicroStrategy SDK.
  - Sie bieten eine Anleitung dafür, wie ein Fehler bei der Verwendung dieser API aus dem MicroStrategy SDK verhindert oder eine Behelfslösung gefunden werden kann.
  - Sie bieten eine Anleitung allgemeiner Art dafür, wie an eine Anpassung heranzugehen ist, mit der eine bestimmte Funktion erreicht werden soll.
- Sie erstellen keinen benutzerspezifischen Code für die Anwendungen eines Kunden.
- Sie bieten keine genaue, schrittweise Anleitung zum Erstellen bestimmter Anpassungen.
- Sie führen keine Code-Überprüfungen von Anpassungen durch.

Technische Support-Dienste für die Anwenderverfahren des MicroStrategy Command Managers werden gemäß den nachstehenden Richtlinien bereitgestellt:

- Sie bieten Informationen über Zweck und Verwendung von standardmäßigen Benutzerverfahren und Anrufen, die im Command Manager verfügbar sind
- Sie bieten eine Anleitung allgemeiner Art dafür, wie an benutzerspezifische Command Manager- Verfahren heranzugehen ist, mit denen eine bestimmte Funktion erreicht werden soll.
- Sie erstellen keinen benutzerspezifischen Code für die Command Manager-Verfahren eines Kunden.
- Sie führen keine Code-Überprüfungen von benutzerdefinierten Command Manager-Verfahren durch.

Wenn der Kunde nach erbrachter Hilfeleistung gemäß den oben genannten Richtlinien immer noch nicht in der Lage ist, die kundenspezifische Anpassung erfolgreich fertig zu stellen, verweist der technische Support den Kunden möglicherweise an MicroStrategy Consulting, um einen erfolgreichen Abschluss des Kundenprojekts zu gewährleisten.

## 6.3 Software-Dritter

Die ordnungsgemäße Funktion der MicroStrategy-Software-Plattform ist von Drittanbieter-Komponenten abhängig. Diese Komponenten können unter anderem Datenbanken, Betriebssysteme, Firewalls, Web-Browser, Anwendungsserver, Web-Server und Java-Entwicklungskits umfassen. Der technische Support von MicroStrategy unterstützt diese Komponenten bei der Bereitstellung der MicroStrategy-Plattform; für Komponenten Dritter stellen wir jedoch keine direkten technischen Support-Dienste zur Verfügung. Der Kunde ist dafür verantwortlich, diese Komponenten korrekt zu konfigurieren und sicherzustellen, dass andere Anwendungen in der gewünschten Konfiguration funktionieren, bevor der technische Support von MicroStrategy wegen eines Problems mit der MicroStrategy-Software verständigt wird.

Gegebenenfalls bietet der technische Support von MicroStrategy Dienstleistungen für bestimmte

Komponenten, z. B. ESRI-Kartierungs- und Geospatial-Services, wenn diese für lizenzierte Produkte aktiviert wurden. Wenn der technische Support jedoch nicht verlängert wird, funktionieren diese Produkte eventuell nicht wie vorgesehen, oder sie erfordern eine Unterstützung der Art, wie sie vom technischen Support von MicroStrategy nicht mehr angeboten wird.

In bestimmten Fällen kann technischer Support von MicroStrategy in Verbindung mit Drittanbieter-Produkten bereitgestellt werden. Wenn ein Fehler in einem Drittanbieter-Produkt die Funktionsfähigkeit der MicroStrategy-Software beeinträchtigt, bestimmt der technische Support von MicroStrategy die Drittanbieter-Komponente, sodass der Kunde mit dem entsprechenden Anbieter eine Lösung finden kann.

## 6.4 Compliance-Fälle

Kunden können Fragen über die Einhaltung der Bestimmungen ihrer Lizenzvereinbarungen beim technischen Support von MicroStrategy protokollieren. Wenn ein Kunde einen Compliance-Fall einreicht, stellt MicroStrategy zuerst fest, ob der Fall von einem Produktproblem verursacht wurde; wenn dies zutrifft, unterstützt das Unternehmen eine Lösung des Problems gemäß den in diesem Dokument beschriebenen Richtlinien zur Bearbeitung von Fällen. Sollte der technische Support feststellen, dass der Compliance-Fall nicht von einem Produktproblem, sondern durch übermäßigen Einsatz des Produkts verursacht wurde, werden die jeweiligen Kunden gebeten, ihren Account Executive zu kontaktieren, um ihre Lizenzvereinbarung entsprechend anzupassen.

---

## Abschnitt 7. Support für eingeschränkte Kunden

Die Richtlinien in Abschnitt 8 gelten nur für eingeschränkte Kunden.

### 7.1 Einen Fall für eingeschränkte Kunden protokollieren

Um einen technischen Support-Fall für einen eingeschränkten Kunden zu protokollieren, kontaktieren die designierten Support-Kontaktpersonen über das Online Support Center oder telefonisch gegebenenfalls den technischen Support. Bei der Protokollierung eines Falles erhält die Support-Kontaktperson eine Fallidentifikationsnummer, die bei sämtlicher Kommunikation bezüglich dieses Problems zu verwenden ist.

Der Support für eingeschränkte Kunden orientiert sich an ähnlichen technischen Support-Prozessen, wie sie weiter vorne in diesem Dokument beschrieben sind. Für eingeschränkte Kunden gelten allerdings vier spezifische Einschränkungen.

- Für eingeschränkte Kunden wird kein Kundenordner zum Hochladen von Dokumenten im regulären Support-Umfeld eingerichtet.
- Eingeschränkte Kunden können keine Dateien an Support-Anfragen anhängen.
- Anhänge an E-Mails, die an [support@microstrategy.com](mailto:support@microstrategy.com) geschickt werden, werden entfernt.
- E-Mails, die an [support@microstrategy.com](mailto:support@microstrategy.com) geschickt werden, passieren einen E-Mail-Filter, der ePHI-Inhalte aussortiert.

Eingeschränkte Kunden erhalten möglicherweise Zugang zu der eingeschränkten Umgebung (namens „HCSE“), die Sicherheitsvorkehrungen für geschützte Daten bietet. Der Zugang zur HCSE erfolgt nur über gesichertes FTP.

## 7.2 Datenübertragung über gesichertes FTP

Nur eingeschränkte Kunden mit einem aktiven technischen Service-Vertrag können über ein gesichertes FTP auf die HCSE zugreifen. Online-Kundenressourcen für eingeschränkte Kunden sind nur über einen MicroStrategy Community-Account zugänglich. Nachdem ein Community-Account eingerichtet wurde, können designierte Support-Kontaktpersonen einen gesicherten FTP-Zugangs-Account einrichten, indem sie beim technischen Support von MicroStrategy einen Fall anlegen. Der Kunde wird MicroStrategy über alle zu kündigenden gesicherten FTP-Zugangs-Accounts informieren.

---

## Abschnitt 8. Bedingungen zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten

Die in Abschnitt 8 beschriebenen Richtlinien gelten nur, sofern zwischen MicroStrategy und dem Kunden keine andere Vereinbarung über diesen Gegenstand getroffen wurde.

### 8.1 Definitionen

Der Begriff „geltendes Datenschutzrecht“ bezieht sich auf alle anwendbaren Gesetze und Verordnungen, sofern diese sich auf MicroStrategy, seinen Konzern sowie Dritte beziehen, die in Zusammenhang mit der Erbringung von technischen Support-Dienstleistungen in Verbindung mit der Verarbeitung von personenbezogenen Daten und dem Datenschutz genutzt werden können; unter anderem bezieht sich der Begriff auf die Datenschutz-Grundverordnung der EU, EU - 2016/679 und den California Consumer Protection Act (Cal. Civ. Code §§ 1798.100 et. seq.) (CCPA). Die Begriffe „Datenverantwortlicher“, „Unternehmen“, „Datenverarbeiter“, „betroffene Person“, „Dienstanbieter“, „Aufsichtsbehörde“, „verarbeiten“, „Verarbeitung“ und „personenbezogene Daten“ sind gemäß dem geltenden Datenschutzrecht auszulegen.

Der Begriff „Konzern des Kunden“ bezieht sich auf Sie und alle mit Ihnen verbundenen Tochtergesellschaften und Holding-Unternehmen (in ihrer Funktion als Datenverantwortlicher), die den technischen Support im Namen des Kunden oder über die Kundensysteme aufrufen oder nutzen oder die den technischen Support gemäß der geltenden Vereinbarung zwischen dem Kunden und MicroStrategy in Anspruch nehmen dürfen, jedoch kein eigenes Bestellformular bei MicroStrategy unterzeichnet haben.

Der Begriff „internationale Übermittlung“ umfasst und bezeichnet die Übermittlung von einer Verarbeitung unterzogenen oder für eine Verarbeitung nach der Übermittlung bestimmten personenbezogenen Daten von einem Land innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) (einschließlich des Vereinigten Königreichs nach seinem Austritt aus der Europäischen Union) oder der Schweiz in ein Land oder Gebiet, in das die Übermittlung verboten ist oder in dem weitere Schritte zum angemessenen Schutz der personenbezogenen Daten erforderlich werden.

„Standardvertragsklauseln“ sind die Klauseln, die in der Entscheidung der Europäischen Kommission (C(2010)593) vom 5. Februar 2010 zu Standardvertragsklauseln für die Übermittlung personenbezogener Daten an Datenverarbeiter in Drittländern (gemäß Richtlinie 95/46/EG) erklärt wurden. Diese können im Rahmen der geltenden Datenschutzgesetze gelegentlich aktualisiert, ergänzt oder ersetzt werden und

sind durch Verweisung herein einbezogen, sodass sie Teil dieser Kundenschutzvereinbarung sind. Eine Kopie derselben erhalten Sie unter <https://www.microstrategy.com/licensing>, vorbehaltlich der Bestimmungen in Klausel 9.5 unten.

„Unterauftragsverarbeiter“ bezieht sich auf die Verarbeitung personenbezogener Daten in Verbindung mit den technischen Support-Diensten. Jedes Drittunternehmen, das von MicroStrategy mit der Verarbeitung personenbezogener Daten beauftragt wird, wird als „Unterauftragsverarbeiter“ bezeichnet.

## 8.2 Datenverarbeitung

In seiner Eigenschaft als Datenverarbeiter verarbeitet MicroStrategy die in der Tabelle unten aufgeführten und mit den technischen Support-Leistungen im Zusammenhang stehenden oder vom Kunden in seiner Eigenschaft als Datenverantwortlicher an MicroStrategy übergebenen personenbezogenen Daten (gemeinsam die „Kundendaten“ genannt) nach den dokumentierten Anweisungen des Kunden. Der Kunde beauftragt MicroStrategy, in seinem und im Auftrag anderer Mitglieder des Konzerns des Kunden während der Laufzeit dieser Datenschutzvereinbarung als Datenverarbeiter Kundendaten für die in der Tabelle unten genannten Zwecke zu verarbeiten.

### Kundendaten im Zusammenhang mit technischem Support

|  |   |
|--|---|
| <b>GEGENSTAND DER VERARBEITUNG</b>     | Erbringung von Dienstleistungen für den Kunden im Zusammenhang mit der Lösung eines technischen Support-Falles.                                   |
| <b>DAUER DER VERARBEITUNG</b>          | Laufzeit des technischen Support-Vertrags   |
| <b>ART DER VERARBEITUNG</b>            | Speicherung, Sicherung, Wiederherstellung und Verarbeitung von Kundendaten in Zusammenhang mit einem Support-Fall                                 |
| <b>ZWECK DER VERARBEITUNG</b>          | Bereitstellung von technischem Support  |
| <b>ART DER PERSONENBEZOGENEN DATEN</b> | Kundendaten, die im Zusammenhang mit der Lösung eines Support-Falles hochgeladen oder übermittelt werden.   |
| <b>KATEGORIEN VON BETROFFENEN</b>      | Mitarbeiter des Kunden oder von Kunden des Kunden, potenzielle Kunden, Geschäftspartner und Anbieter sowie Mitarbeiter von Vertretern des Kunden. |

Die Parteien verständigen sich darauf, dass die in Abschnitt 9 dieses Dokuments beschriebene Datenschutzvereinbarung die vollständige und endgültige dokumentierte Anweisung des Kunden an MicroStrategy in Verbindung mit Kundendaten darstellt. Eventuelle zusätzliche Anweisungen außerhalb des Geltungsbereichs dieser Datenschutzvereinbarung bedürfen einer vorherigen schriftlichen Vereinbarung zwischen MicroStrategy und dem Kunden, einschließlich einer Vereinbarung über Zusatzgebühren, die vom Kunden für die Ausführung dieser Anweisungen an MicroStrategy zu entrichten sind. Der Kunde muss sicherstellen, dass seine Anweisungen alle auf Kundendaten zutreffenden Regeln und Verordnungen erfüllen und dass die Verarbeitung von Kundendaten gemäß den Anweisungen des Kunden nicht zur Folge hat, dass MicroStrategy gegen das geltende Datenschutzrecht verstößt.

MicroStrategy verarbeitet keine Kundendaten außerhalb des Geltungsbereichs dieser Kundenschutzvereinbarung. MicroStrategy verpflichtet sich zu Folgendem:

1. Das Unternehmen verarbeitet Kundendaten nur auf dokumentierte Anweisungen des Kunden hin, außer wenn MicroStrategy oder der jeweilige Unterauftragsverarbeiter (nach der Beschreibung in Abschnitt 9.4 unten) zur Verarbeitung von Kundendaten verpflichtet ist, um anwendbaren Gesetzen zu genügen. In diesem Fall muss MicroStrategy den Kunden vor der Verarbeitung über diese gesetzliche Anforderung informieren, außer wenn die anwendbaren Gesetze eine solche Mitteilung an den Kunden im öffentlichen Interesse untersagen;
2. das Unternehmen informiert den Kunden unverzüglich schriftlich darüber, wenn eine der vom Kunden gegebenen Anweisungen nach Auffassung von MicroStrategy gegen eines geltendes Datenschutzrecht verstößt;
3. das Unternehmen stellt sicher, dass alle Personen, die zur Verarbeitung von Kundendaten befugt sind, die Bestimmungen in Abschnitt 9.2 (a) einhalten; und
4. das Unternehmen löscht nach Ablauf des Support-Vertrags auf Anfrage des Kunden alle auf die Verarbeitung bezogenen Kundendaten oder gibt diese an den Kunden zurück, und es löscht alle verbleibenden Kopien. MicroStrategy ist berechtigt, Kundendaten zu behalten, die gemäß geltenden Gesetzen oder für Versicherungs-, Buchhaltungs-, Steuer- oder Dokumentationszwecke aufbewahrt werden müssen. Abschnitt 9.3 (unten) gilt weiterhin für Kundendaten, die von MicroStrategy aufbewahrt werden;

MicroStrategy verpflichtet sich, Kundendaten (gemäß Definition im CCPA) nicht zu „verkaufen“ und zu keinem anderen Zweck als dem spezifischen Zweck der Ausführung der Dienstleistungen, der in der maßgeblichen Vereinbarung definiert wurde, oder zu einem anderen vom CCPA oder seiner Ausführungserlasse zugelassenen Zweck aufzubewahren, zu nutzen oder offenzulegen. MicroStrategy bestätigt, dass es die Einschränkungen und Verpflichtungen im Rahmen des CCPA, einschließlich der Einschränkungen und Verpflichtungen im vorherigen Abschnitt, kennt und den CCPA einhält. Darüber hinaus hält MicroStrategy alle geltenden Ergänzungen zum CCPA oder seinen Ausführungserlassen ein.

### 8.3 Vertraulichkeit

MicroStrategy legt keine Kundendaten gegenüber Behörden oder anderen Dritten offen, sofern dies nicht zur Einhaltung der Gesetze oder einer gültigen und verbindlichen Anordnung einer Regierungs- oder Strafverfolgungsbehörde (etwa einer Vorladung oder eines gerichtlichen Beschlusses) erforderlich ist. Falls eine Regierungs- oder Strafverfolgungsbehörde MicroStrategy zur Herausgabe von Kundendaten auffordert, wird MicroStrategy der Regierungs- oder Strafverfolgungsbehörde nahelegen, sich diesbezüglich direkt an den Kunden zu wenden. Im Rahmen dieser Bemühungen gibt MicroStrategy der jeweiligen Regierungs- oder Strafverfolgungsbehörde möglicherweise die Kontaktdaten des Kunden bekannt. Sollte MicroStrategy von einer Regierungs- oder Strafverfolgungsbehörde zur Offenlegung von Kundendaten gezwungen werden, wird MicroStrategy den Kunden innerhalb einer angemessenen Frist darüber informieren, damit dieser Schutz- oder andere Abhilfemaßnahmen ergreifen kann, sofern dies MicroStrategy nicht von Rechts wegen untersagt ist. MicroStrategy verbietet seinen Mitarbeitern die unbefugte Verarbeitung von Kundendaten und erlegt ihnen entsprechende vertragliche Pflichten auf, unter anderem in Bezug auf Vertraulichkeit, Datenschutz und Datensicherheit, sofern zulässig. Sollten die Standardvertragsklauseln gelten, werden diese Standardvertragsklauseln durch den vorliegenden Abschnitt 3, darunter die Verpflichtungen in Klausel 5(a), nicht verändert.

### 8.4 Unterauftragsverarbeitung

Der Kunde ermächtigt MicroStrategy, seine eigenen angeschlossenen Unternehmen mit der Erbringung

technischer Support-Dienstleistungen zu beauftragen. Darüber hinaus erklärt sich der Kunde damit einverstanden, dass MicroStrategy Unterauftragsverarbeiter mit der Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten gemäß dieser Datenschutzvereinbarung oder zur Erbringung bestimmter Dienstleistungen in seinem Namen beauftragen kann. Die MicroStrategy Community führt eine Liste von DSGVO-Unterauftragsverarbeitern für technischen Support und DSGVO-Unterauftragsverarbeitern für Beratungsleistungen, die derzeit mit der Ausführung bestimmter Verarbeitungsaktivitäten im Namen des Kunden beauftragt sind. Bevor MicroStrategy einen neuen Unterauftragsverarbeiter mit bestimmten Verarbeitungsaktivitäten im Auftrag des Kunden betraut, wird MicroStrategy die jeweils relevante Website aktualisieren. Erhebt der Kunde Einwände gegen einen neuen Unterauftragsverarbeiter, wird MicroStrategy diesen Unterauftragsverarbeiter nicht ohne die schriftliche Genehmigung des Kunden für die Ausführung bestimmter Verarbeitungsaktivitäten im Auftrag des Kunden heranziehen. Der Kunde erklärt sich hiermit mit der Beauftragung von Unterauftragsverarbeitern durch MicroStrategy, wie in diesem Abschnitt 9.4 beschrieben, einverstanden. Mit Ausnahme der Bestimmungen in diesem Abschnitt 9.4 und soweit nicht vom Kunden anderweitig genehmigt, wird MicroStrategy keinem Unterauftragsverarbeiter gestatten, bestimmte Verarbeitungsaktivitäten für den Kunden auszuführen. In dem Fall, dass MicroStrategy einen Unterauftragsverarbeiter benennt, wird MicroStrategy (i) den Zugriff des Unterauftragsverarbeiters auf die Kundendaten beschränken, die zur Erbringung der Dienstleistungen an den Kunden erforderlich sind, und dem Unterauftragsverarbeiter untersagen, zu anderen Zwecken auf Kundendaten zuzugreifen; (ii) eine schriftliche Vereinbarung mit dem Unterauftragsverarbeiter treffen; (iii) dem Unterauftragsverarbeiter Bestimmungen auferlegen, die mit den für MicroStrategy gemäß dieser Datenschutzvereinbarung geltenden Bestimmungen im Wesentlichen vergleichbar sind, soweit der Unterauftragsverarbeiter dieselben Datenverarbeitungsleistungen wie MicroStrategy unter dieser Datenschutzvereinbarung erbringt, und (iv) die Standardvertragsklauseln einhalten, die separat Verpflichtungen in Hinblick auf die Bestimmungen enthalten, die bezüglich einer weiteren Übermittlung der personenbezogenen Daten an einen Unterauftragsverarbeiter auferlegt werden müssen. MicroStrategy bleibt dem Kunden gegenüber für die Erfüllung der Pflichten des Unterauftragsverarbeiters verantwortlich.

## 8.5 Internationale Übermittlungen

Der Kunde bestätigt, dass MicroStrategy zur Erbringung der technischen Support-Dienste Kundendaten international übermitteln darf, darunter Weiterübermittlungen an verbundene Unternehmen und/oder Unterauftragsverarbeiter. Im Falle solcher internationalen Übermittlungen gelten die Standardvertragsklauseln. Der Kunde stimmt zu, dass seine Unterzeichnung dieser Datenschutzvereinbarung (oder seine fortgesetzte Nutzung der technischen Support-Dienste) als Zustimmung zu den Standardvertragsklauseln bei MicroStrategy Services Corporation (als Datenimporteur) gewertet wird. Die Standardvertragsklauseln werden als Teil dieser Datenschutzvereinbarung angesehen. Der Kunde stimmt zu, dass er den Verpflichtungen der Standardvertragsklauseln unterliegt. Der Kunde erkennt an, dass in bestimmten Fällen das vertraglich festgehaltene MicroStrategy-Unternehmen oder die Unternehmen, die die maßgebliche Vereinbarung und die Datenschutzvereinbarung unterzeichnet haben, vom in den Standardvertragsklauseln genannten MicroStrategy-Unternehmen (Datenimporteur) abweichen können. Dies kann beispielsweise der Fall sein, wenn das MicroStrategy-Unternehmen, das die maßgebliche Vereinbarung und die Datenschutzvereinbarung unterzeichnet hat, im EWR oder der Schweiz ansässig ist (und somit kein Datenverarbeiter im Ausland ist, der die personenbezogenen Daten zum Zweck der Klauseln importiert) und die Kundendaten an ein weiteres MicroStrategy-Unternehmen übermittelt werden, das außerhalb des EWR ansässig ist. Sollte die Form der Standardvertragsklauseln von den zuständigen Behörden gemäß geltenden Datenschutzgesetzen geändert oder ersetzt werden, ist MicroStrategy berechtigt, die neue Form der Standardvertragsklauseln zu prüfen und, sofern akzeptabel, die Form der Standardvertragsklauseln auf der MicroStrategy-Website innerhalb von sechzig (60) Tagen nach Inkrafttreten der neuen Form unter <https://www.microstrategy.com/us/terms> zu aktualisieren. Die auf der oben genannten MicroStrategy-Website veröffentlichten Standardvertragsklauseln, die von Zeit zu Zeit überarbeitet werden können, werden als Teil der maßgeblichen Vereinbarung zwischen dem Kunden und MicroStrategy angesehen. Ungeachtet des Vorstehenden finden die Standardvertragsklauseln (oder Verpflichtungen, die den in den Standardvertragsklauseln festgehaltenen entsprechen) keine Anwendung, wenn MicroStrategy einen alternativen, anerkannten Compliance-Standard für die legale Übermittlung personenbezogener Daten außerhalb des EWR (einschließlich des Vereinigten Königreichs nach seinem Austritt aus der EU) oder der Schweiz zum Schutz der Kundendaten eingeführt hat.

In Bezug auf andere internationale Übermittlungen (außerhalb der von den Standardvertragsklauseln abgedeckten) überträgt MicroStrategy nur dann Kundendaten, wenn:

1. angemessene Schutzvorkehrungen gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen getroffen wurden; in diesem Fall fertigt der Kunde sämtliche Dokumente in Bezug auf diese internationale Übermittlung aus (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Standardvertragsklauseln), die MicroStrategy oder der relevante Unterauftragsverarbeiter in zumutbarer Weise von Zeit zu Zeit verlangt; oder wenn

2. MicroStrategy oder der jeweilige Unterauftragsverarbeiter gesetzlich zu einer internationalen Übermittlung verpflichtet ist; in diesem Fall informiert MicroStrategy den Kunden vor der internationalen Übermittlung über diese gesetzliche Verpflichtung, sofern eine Benachrichtigung des Kunden gemäß den geltenden Gesetzen aus zwingenden Gründen des Allgemeininteresses nicht verboten ist; oder wenn
3. dies anderweitig gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen zulässig ist.

## 8.6 Sicherheit der Datenverarbeitung

MicroStrategy hat angemessene technische und organisatorische Maßnahmen eingeführt und erhält diese aufrecht; zu diesen gehören wie jeweils zutreffend:

1. Sicherheit des MicroStrategy-Netzwerks;
2. Physische Sicherheit der Anlagen;
3. Maßnahmen zur Kontrolle der Zugriffsrechte für Mitarbeiter und Auftragnehmer von MicroStrategy in Bezug auf das MicroStrategy-Netzwerk;
4. Verfahren zur regelmäßigen Prüfung, Beurteilung und Bewertung der Wirksamkeit der technischen Prozesse und
5. von MicroStrategy implementierte organisatorische Maßnahmen vorliegen.

## 8.7 Benachrichtigung über Sicherheitsverstöße

MicroStrategy informiert Kunden, soweit gesetzlich zulässig, unverzüglich, wenn eine versehentliche oder unrechtmäßige Zerstörung, ein Verlust, eine Modifizierung, eine unbefugte Nutzung oder ein unbefugter Zugriff auf Kundendaten durch Unterauftragsverarbeiter (ein „Sicherheitsvorfall“) bekannt wird. Soweit ein solcher Sicherheitsvorfall durch einen Verstoß gegen Anforderungen dieser Datenschutzvereinbarung durch MicroStrategy verursacht wird, unternimmt MicroStrategy zumutbare Anstrengungen, um die Ursache des Verstoßes zu ermitteln und zu beheben, unter anderem durch Schritte zur Minderung der Auswirkungen und der Schäden, die gegebenenfalls aus dem Sicherheitsvorfall resultieren.

Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass ein fehlgeschlagener Sicherheitsvorfall Abschnitt 9.7 nicht unterliegt. Ein fehlgeschlagener Sicherheitsvorfall ist ein Vorfall, der zu keinem unbefugten Zugriff auf Kundendaten oder auf die Anlagen oder Einrichtungen von MicroStrategy oder des Unterauftragsverarbeiters von MicroStrategy geführt hat. Dazu gehören beispielsweise Pings und andere Broadcast-Angriffe auf Firewalls oder Edge-Server, Port-Scans, fehlgeschlagene Anmeldeversuche, Denial-of-Service-Attacken, Packet-Sniffing (oder andere unbefugte Zugriffe auf Übermittlungsdaten, die nicht in einem über Header hinausgehenden Zugriff resultieren) oder vergleichbare Vorfälle. Die Verpflichtung von MicroStrategy zur Meldung eines Sicherheitsvorfalls oder zur Reaktion auf einen Sicherheitsvorfall gemäß Abschnitt 9.7 ist nicht als Zugeständnis eines etwaigen Fehlers oder einer Haftung bezüglich des Sicherheitsvorfalls durch MicroStrategy auszulegen.

Benachrichtigungen über Sicherheitsvorfälle werden dem Kunden gegebenenfalls über ein von MicroStrategy gewähltes Kommunikationsmittel zugestellt, z. B. über E-Mail. Der Kunde ist dafür verantwortlich, MicroStrategy jederzeit korrekte Kontaktdaten bereitzustellen und gesicherte Übertragungen zu gewährleisten. Die von MicroStrategy bereitgestellten Informationen sollen Kunden dabei helfen, ihre Pflichten gemäß den jeweils geltenden Datenschutzgesetzen einzuhalten, was Folgenabschätzungen in Bezug auf Datenschutz und vorherige Beratungen betrifft.

## 8.8 Audit

MicroStrategy gestattet Audits (darunter gemäß den Standardvertragsklauseln durchgeführten Audits, sofern zutreffend) und wirkt bei diesen mit, einschließlich vom Kunden durchgeführter oder vom Kunden in Auftrag gegebener Untersuchungen. Dabei gilt, dass der Kunde MicroStrategy mindestens 30 Tage vorher schriftlich über das Audit informieren muss, dass die Kosten jedes Audits vom Kunden zu tragen sind, dass ein Audit zu den Geschäftszeiten in den von MicroStrategy benannten Einrichtungen stattfinden muss und dass die Geschäftsabläufe von MicroStrategy so wenig wie möglich gestört werden dürfen. Außerdem erhält der Kunde oder sein Prüfer dabei keinen Zugriff auf Daten, die nicht dem Kunden gehören. Sämtliche im Rahmen solcher Audits offengelegten Materialien sowie die daraus hervorgehenden Ergebnisse sind vom Kunden vertraulich zu behandeln. Solche Audits sind nicht öfter als alle zwölf Monate durchzuführen, und der Kunde darf keine Materialien kopieren oder aus den Räumlichkeiten, in denen das Audit stattfindet, entfernen.

Für den Fall, dass die Standardvertragsklauseln unter Abschnitt 9.5(a) Anwendung finden, erklärt sich der Kunde bereit, sein Audit- und Inspektionsrecht auszuüben, indem er MicroStrategy dazu anweist, ein wie in Abschnitt 9.8 beschriebenes Audit durchzuführen, und die Parteien vereinbaren, dass ungeachtet des Vorstehenden die Standardvertragsklauseln durch nichts geändert werden und dass sich nichts auf die der Aufsichtsbehörde oder den betroffenen Personen gemäß diesen Klauseln zustehenden Rechte auswirkt.

## 8.9 Selbstständige Meinungsbildung

Der Kunde ist dafür verantwortlich, die ihm von MicroStrategy regelmäßig zur Verfügung gestellten Informationen in Bezug auf die Datensicherheit zu prüfen und sich eine selbstständige Meinung dazu zu bilden, ob die Support-Leistungen seinen Anforderungen und rechtlichen Pflichten sowie den Pflichten des Kunden im Rahmen dieser Datenschutzvereinbarung entsprechen.

## 8.10 Rechte von betroffenen Personen

MicroStrategy verpflichtet sich, dem Kunden bei Folgendem angemessene Unterstützung zu leisten:

1. der Einhaltung seiner Pflichten gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen in Bezug auf die Sicherheit der Verarbeitung von Kundendaten;
2. der Reaktion auf Anfragen von betroffenen Personen bezüglich einer Ausübung ihrer ihnen gemäß den anwendbaren Datenschutzgesetzen zustehenden Rechte, darunter durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen, soweit dies möglich ist;
3. der Dokumentation von Sicherheitsvorfällen und Meldung von Sicherheitsvorfällen an die zuständigen Aufsichtsbehörden und/oder betroffenen Personen;
4. der Durchführung von Datenschutzfolgeabschätzungen bei allen Verarbeitungsvorgängen und Rücksprachen mit Aufsichtsbehörden, betroffenen Personen und deren Vertretern; und
5. der Bereitstellung von Informationen an den Kunden, die zum Nachweis der Einhaltung der in dieser Datenschutzvereinbarung dargelegten Pflichten erforderlich sind.

---

## Abschnitt 9. Kontaktdaten für den technischen Support

MicroStrategy bietet Kunden die in Abschnitt 10 beschriebenen Kommunikationsoptionen über mehrere Kanäle, anhand deren diese technische Support-Dienste oder Unterstützung bei Fragen zu Verlängerungen von Wartungsverträgen anfordern können. Kontaktdaten für den technischen Support stehen auch auf der MicroStrategy-Website zur Verfügung.

### **9.1 Kontaktdaten für das Online Support Center (empfohlene Option)**

Designierte Support-Kontaktpersonen für Kunden in allen Regionen, die technischen Support für On-premise- oder Cloud-Umgebungen in Anspruch nehmen, sollten als ihren bevorzugten Kommunikationskanal das Online Support Center nutzen, um Fälle anzulegen, zu aktualisieren und sich nach dem Status offener Fälle zu erkundigen. Weitere verfügbare regionale und cloud-spezifische Kommunikationskanäle sind in diesem Abschnitt beschrieben.

Online Support Center: <https://community.microstrategy.com/s/support-create-case>

### **9.2 Informationen über regionale technische Support Center**

Regionale technische Support Center sind an bestimmten Feiertagen geschlossen. In Nordamerika fallen diese Feiertage größtenteils mit den nationalen Feiertagen in den USA zusammen. In Europa, Asien-Pazifik und Lateinamerika handelt es sich um die Feiertage des jeweiligen Landes.

Designierte Support-Kontaktpersonen sollten sich des Online Support Centers (empfohlene Option) bedienen oder das unten angegebene zuständige regionale technische Support Center für die Region kontaktieren, in dem die betreffenden Produkte käuflich erworben wurden. Wenn eine Support-Kontaktperson den technischen Support während der angegebenen Geschäftszeiten nicht erreichen kann, kann sie einen Fall beim Online Support Center protokollieren, eine E-Mail schicken oder eine Sprachnachricht mit ausführlichen Informationen hinterlassen. Der technische Support veranlasst aktive Fehlersuchmaßnahmen nur während der nachstehend angegebenen normalen Geschäftszeiten. Davon ausgenommen sind Produktionssystemfälle der Prioritätsstufe Eins (P1) und Zwei (P2) im Sinne von Abschnitt 3.3 für Kunden mit einem aktiven Support-Vertrag für die Support-Stufen Extended, Premier oder Elite mit technischer Unterstützung rund um die Uhr. Nähere Einzelheiten zu technischen Support-Angeboten, die einen Service rund um die Uhr beinhalten, sind dem Anhang zu entnehmen.

### 9.2.1 Nordamerika

E-Mail: [support@microstrategy.com](mailto:support@microstrategy.com)

Tel.: (703) 848-8700

Fax: (703) 842-8709

Geschäftszeiten: 9.00-19.00 Uhr EST, Mo-Fr (außer an Feiertagen)

### 9.2.2 Europa, Naher Osten und Afrika (EMEA)

E-Mail: [eurosupp@microstrategy.com](mailto:eurosupp@microstrategy.com)

Fax: +44 (0) 208 711 2525

Telefonnummer nach Land:

Belgien: +32 2792 0436

Frankreich: +33 17 099 4737

Deutschland: +49 22 16501 0609

Irland: +353 1436 0916

Italien: +39 023626 9668

Polen: +48 22 459 5252

Skandinavien und Finnland: +46 8505 20421

Spanien: +34 91788 9852

Niederlande: +31 20 794 8425

Vereinigtes Königreich: +44 (0) 208 080 2182

Andere Länder: +44 (0) 208 080 2183

Normale Geschäftszeiten:

Europa (außer GB, Irland, Portugal), Türkei,

Südafrika: 9.00-18.00 Uhr CET/CEST, Mo-Fr (außer an Feiertagen)

GB, Irland, Portugal: 9.00-18.00 Uhr GMT/BST, Mo-Fr (außer an Feiertagen)

VAE, Saudi-Arabien, Katar, Kuwait, Bahrain: 9.00-18.00 Uhr GST, So-Do (außer an Feiertagen)

### 9.2.3 Asien-Pazifik (APAC)

E-Mail: [apsupport@microstrategy.com](mailto:apsupport@microstrategy.com)

Telefonnummer nach Land:

APAC (China; außer Australien, Japan, Korea und

Singapur): +86 571 8526 8067

Australien: +61 2 9333 6499

Japan: +81 3 3511 6720

Korea: +82 2 560 6565

Singapur (Englisch): +65 3163 8346

Fax nach Land:

APAC (außer Japan, Korea und Singapur):

+86 571 8848 0977

Japan: +81 3 3511 6740

Korea: +82 2 560 6555

Singapur: +65 3163 8477

Normale Geschäftszeiten:

APAC (außer Japan und Korea): 7.00-18.00 Uhr

(Singapur), Mo-Fr (außer an Feiertagen) Japan

und Korea: 9.00-18.00 Uhr (Tokio), Mo-Fr (außer an Feiertagen)

### 9.2.4 Lateinamerika (LATAM)

E-Mail: [latamsupport@microstrategy.com](mailto:latamsupport@microstrategy.com)

Fax nach Land:

Brasilien: + 55 11 3044 4088

Lateinamerika (außer Brasilien): +54 11 5222 9355

Tel.:

LATAM (außer Brasilien und Argentinien):

+54 11 5222 9360

Brasilien: +55 11 3054 1010 Argentinien: 0 800 444

Normale MSTR-Geschäftszeiten:

Brasilien: 9.00-18.00 Uhr (Sao Paulo), Mo-Fr (außer an Feiertagen)

Argentinien: 9.00-19.00 Uhr (Buenos Aires), M-F (außer an Feiertagen)

### 9.3 Informationen über technischen Cloud-Support

Der technische Cloud-Support ist über das Online Support Center (empfohlene Option) oder die folgenden Kommunikationskanäle rund um die Uhr verfügbar.

#### Cloud-Support

E-Mail: [cloudsupport@microstrategy.com](mailto:cloudsupport@microstrategy.com)

Tel.: (855) 221-6787

Geschäftszeiten: rund um die Uhr, auch an Feiertagen

### 9.4 Kontaktdaten für die Verlängerung von Wartungsverträgen

Unterstützung bei allen Fragen zur Verlängerung von bereits bestehenden Wartungsverträgen mit MicroStrategy kann über das Online Support Center (empfohlene Option) oder die folgenden Kommunikationskanäle angefordert werden. Kunden in Regionen, die in diesem Abschnitt nicht angegeben sind, sollten sich der empfohlenen allgemeinen Kommunikationskanäle bedienen.

#### 9.4.1 Allgemeine E-Mail-Adresse

E-Mail: [MicroStrategyMaintenanceRenewal@microstrategy.com](mailto:MicroStrategyMaintenanceRenewal@microstrategy.com)

#### 9.4.2 Nordamerika

Tel.: (703) 848-8700 Fax: (703) 842- 8709

#### 9.4.3 Europa, Naher Osten und Afrika (EMEA)

Tel.: +44 (0)208 396 0075 (EMEA Maintenance Manager)

---

## Anhang

### A. Stufen und Merkmale des technischen Supports

MicroStrategy bietet vier Stufen des technischen Supports für seine Kunden: Standard, Erweitert, Premier und Elite. Diese werden für eine bestimmte DSI verkauft.

Eine DSI wird als eine einzelne MicroStrategy-Metadaten-Datenbank oder eine Gruppe zusammenhängender MicroStrategy-Metadaten-Datenbanken (z. B. für Produktion, Entwicklung, Tests usw.) definiert, die von den in einer Bestellung angegebenen Produkten aufgerufen wird. Der standardmäßige Support ist der von MicroStrategy angebotene technische Support der Grundstufe. Technischer Support auf den Stufen Extended, Premier und Elite wird auf DSI-Basis als Zusatzangebot zum standardmäßigen Support zum Kauf angeboten.

#### A.1 Standardmäßiger Support

Kunden mit einem standardmäßigen Support-Vertrag erhalten Wartungsunterstützung, Zugang zur Community, zu Updates und zu Download-Sites sowie Zugang zu Support-Leistungen für 2 Support-Kontaktpersonen über das Online Support Center, per E-Mail oder telefonisch.

#### A.2 Support auf der Stufe Extended

Ein Support-Vertrag auf der Stufe Extended bietet telefonische Unterstützung rund um die Uhr für kritische P1/P2-Probleme. Zwei zusätzliche Support-Kontaktpersonen (insgesamt 4) haben Zugang zu Software-Updates und können den Support über das Online Support Center, per E-Mail oder telefonisch kontaktieren. Derzeit ist der Support rund um die Uhr nur auf Englisch erhältlich und bietet Live-Unterstützung für kritische Fälle.

#### A.3 Support auf der Stufe Premier

Ein Support-Vertrag auf der Stufe Premier bietet telefonische Unterstützung rund um die Uhr für kritische P1/P2-Probleme und eigens abgestellte Support-Techniker zur Bearbeitung und Lösung von Problemen. Vier zusätzliche Support-Kontaktpersonen (insgesamt 6) haben Zugang zu Software-Updates und können den Support über das Online Support Center, per E-Mail oder telefonisch kontaktieren.

#### A.4 Support auf der Stufe Elite

Ein Support-Vertrag auf der Stufe Elite bietet telefonische Unterstützung rund um die Uhr für kritische P1/P2-Probleme und eigens abgestellte Support-Techniker zur Bearbeitung und Lösung von Problemen. Sechs zusätzliche Support-Kontaktpersonen (insgesamt 8) haben Zugang zu Software-Updates und können den Support über das Online Support Center, per E-Mail oder telefonisch kontaktieren.

## B. Vergleich der technischen Support-Angebote

In der folgenden Tabelle sind die verfügbaren Leistungen des jeweiligen Support-Angebots zusammengefasst.

|  | SUPPORT-ANGEBOTE |          |         |       |
|--|------------------|----------|---------|-------|
|  | STANDARD         | EXTENDED | PREMIER | ELITE |
| Fallprotokollierung per Online Support Center, telefonisch oder per E-Mail | ●                | ●        | ●       | ●     |
| MicroStrategy Community-Zugriff  | ●                | ●        | ●       | ●     |
| Software-Updates   | ●                | ●        | ●       | ●     |
| Zugang zu regionalem Support Center  | ●                | ●        | ●       | ●     |
| Vom Kunden benannte Support-Kontaktpersonen                                | 2                | 4        | 6       | 8     |
| Telefonischer Support rund um die Uhr für P1- und P2-Probleme.             |                  | ●        | ●       | ●     |
| Auswahl eines regionalen Support Centers                                   |                  |          | ●       | ●     |
| Wöchentliche Fallmanagement-Besprechungen                                  |                  |          | ●       | ●     |
| Problemlösung durch eigens abgestellte Support-Techniker                   |                  |          |         | ●     |

