

# ***POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE SUPORTE TÉCNICO***

***DIRETRIZES PARA INTERAÇÃO COM O SUPORTE  
TÉCNICO DA STRATEGY***

*ATUALIZAÇÃO PUBLICADA EM AGOSTO DE 2025*



### ***Informações sobre Direitos Autorais***

Todo o conteúdo está protegido por direitos de autor © 2025 Strategy Incorporated. Todos os direitos reservados.

### ***Informações sobre marca***

As seguintes são marcas comerciais ou marcas registadas da Strategy Incorporated ou das suas afiliadas nos Estados Unidos e em alguns outros países:

Dossier, Enterprise Semantic Graph, Expert.Now, 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, and Zero-Click Intelligence.

As seguintes marcas de design são marcas comerciais ou marcas registadas da Strategy Incorporated ou das suas afiliadas nos Estados Unidos e em alguns outros países:



Outros nomes de produtos e empresas aqui mencionados podem ser marcas registadas dos seus respetivos proprietários.

Especificações sujeitas a alterações sem aviso prévio. A Strategy não se responsabiliza por erros ou omissões. A Strategy não oferece garantias ou compromissos relativos à disponibilidade de produtos ou versões futuras que possam estar planeadas ou em desenvolvimento.

# Índice

---

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Seção 1. Acionamento de recursos de Suporte Técnico</b> .....  | <b>2</b>  |
| 1.1 Responsáveis por Relações de Suporte .....                    | 2         |
| <b>Seção 2. Recursos de cliente online</b> .....                  | <b>3</b>  |
| 2.1 Comunidade da Strategy.....                                   | 3         |
| 2.2 Centro de Suporte On-line .....                               | 4         |
| 2.3 Downloads de chaves de licença.....                           | 4         |
| 2.4 Níveis de acesso .....  | 4         |
| <b>Seção 3. Casos de Suporte Técnico</b> .....                    | <b>5</b>  |
| 3.1 Antes de registrar um caso .....                              | 5         |
| 3.2 Registrando um caso.....                                      | 5         |
| 3.3 Priorização de casos .....                                    | 6         |
| 3.4 Identificação de problemas.....                               | 8         |
| 3.5 Questões que requerem mudanças de código .....                | 9         |
| 3.6 Fornecimento de dados para o Suporte Técnico da Strategy..... | 9         |
| <b>Seção 4. Atualizações de produto</b> .....                     | <b>10</b> |
| 4.1 Lançamentos de plataforma .....                               | 10        |
| 4.2 Atualizações de lançamentos de plataforma .....               | 10        |
| 4.3 Patches de lançamentos de plataforma .....                    | 11        |
| 4.4 Solicitação de patch.....                                     | 11        |
| 4.5 Ciclo de vida de expiração do suporte.....                    | 11        |
| 4.6 Descontinuação de lançamentos de recursos .....               | 11        |
| 4.7 Fim do Suporte para software on-premises .....                | 12        |
| <b>Seção 5. Outras políticas de suporte</b> .....                 | <b>12</b> |
| 5.1 Renovação de serviços de Suporte Técnico.....                 | 12        |
| 5.2 Clientes com faturas vencidas .....                           | 12        |
| <b>Seção 6. Limitações do suporte</b> .....                       | <b>12</b> |
| 6.1 Serviços no local.....  | 13        |
| 6.2 Personalizações de produtos.....                              | 13        |
| 6.3 Softwares de terceiros.....                                   | 14        |
| 6.4 Casos de cumprimento .....                                    | 14        |
| <b>Seção 7. Suporte para clientes restritos</b> .....             | <b>14</b> |

|  |           |
|--|-----------|
| 7.1 Registro de um caso de cliente restrito.....                           | 15        |
| 7.2 Transferência de dados via FTP seguro.....                             | 15        |
| <b>Seção 8. Termos aplicáveis ao processamento de dados pessoais .....</b> | <b>15</b> |
| 8.1 Definições.....  | 15        |
| 8.2 Processamento de dados.....  | 16        |
| 8.3 Confidencialidade.....   | 18        |
| 8.4 Subprocessamento.....  | 18        |
| 8.5 Transferências Internacionais .....                                    | 19        |
| 8.6 Segurança do processamento de dados .....                              | 20        |
| 8.7 Notificação de violação de segurança .....                             | 20        |
| 8.8 Auditoria.....   | 21        |
| 8.9 Determinação independente.....   | 21        |
| 8.10 Direitos do Titular de Dados.....                                     | 21        |
| <b>Seção 9. Informações de contato do Suporte Técnico .....</b>            | <b>22</b> |
| 9.1 Informações de contato do Centro de Suporte online (recomendado).....  | 22        |
| 9.2 Informações do Centro de Suporte Técnico Regional .....                | 22        |
| 9.3 Informações de Suporte Técnico na Nuvem .....                          | 25        |
| 9.4 Informações de contato de renovação de manutenção .....                | 25        |
| <b>Apêndice.....</b>   | <b>26</b> |
| A. Níveis e recursos de Suporte Técnico.....                               | 26        |
| B. Comparação de oferta de Suporte Técnico.....                            | 27        |

## Políticas e Procedimentos de Suporte Técnico

As seguintes políticas e procedimentos oferecem a estrutura de um relacionamento produtivo com nossos clientes. As políticas estão sujeitas a alterações a critério exclusivo da Strategy. A Strategy publicará um aviso sobre as mudanças das políticas e procedimentos no website da Strategy por volta do momento em que tais mudanças entrem em vigor.

O Suporte Técnico (“serviços de Suporte Técnico” ou “Serviços de Suporte Técnico”, “Suporte Técnico” ou “Suporte Técnico da Strategy”) está disponível para clientes, incluindo sócios e distribuidores, que o tenham comprado para produtos de software geralmente disponíveis licenciados da Strategy (“produtos”, “Produtos” ou “Produtos da Strategy”). Os serviços de Suporte Técnico incluem a resposta a perguntas através do Centro de Suporte online, e-mail, ou telefone com relação à operação, solução de problemas e atualização de softwares da Strategy One. Apenas clientes com assinatura de Suporte Técnico ativa podem receber serviços.

Salvo indicado o contrário neste documento, os serviços de Suporte Técnico descritos neste documento são incluídos na oferta de Suporte Standard da Strategy. A Strategy também oferece serviços de Suporte Técnico premium, que são definidos em mais detalhes no Apêndice deste documento.

Os serviços de Suporte Técnico Standard incluem:

|   |  |
|---|--|
| <b>NOVOS LANÇAMENTOS E ATUALIZAÇÕES DE SOFTWARE</b>                 | Os clientes ganham acesso às versões mais recentes dos Produtos da Strategy One e documentação do usuário  |
| <b>COMUNICAÇÃO MULTICANAL</b>                                       | Os clientes podem entrar em contato com o Suporte Técnico pelo Centro de Suporte online (recomendado), telefone, ou e-mail                                       |
| <b>RESPONSÁVEIS POR RELAÇÕES DE SUPORTE DESIGNADOS PELO CLIENTE</b> | Os Clientes designam pessoas específicas como Responsáveis por Relações de Suporte que são autorizados a interagir com o Suporte Técnico da Strategy             |
| <b>RECURSOS DO CLIENTE ONLINE</b>                                   | Os clientes têm acesso online 24/7 ao website da Comunidade da Strategy que oferece nossa base abrangente de conhecimento, notas técnicas, e fóruns de discussão |

## Seção 1. Acionamento de recursos de Suporte Técnico

Para acionar o Suporte Técnico através do Centro de Suporte online (recomendado), e-mail, ou telefone, uma pessoa física deve ser um Responsável por Relações de Suporte designado (definido abaixo). Se uma pessoa física não for um Responsável por Relações de Suporte mas quiser consultar recursos disponíveis, pode criar uma conta da Comunidade Strategy para acessar o site.

### 1.1 Responsáveis por Relações de Suporte

O Suporte Técnico da Strategy pode trabalhar de forma mais eficaz com sua organização colaborando com um conjunto regular de contatos, identificados como “Responsáveis por Relações de Suporte”. O Responsável por Relações de Suporte é uma pessoa física que tem acesso a atualizações de software e pode entrar em contato com o Suporte Técnico através do Centro de Suporte online (recomendado), por e-mail, ou telefone para registrar ou encaminhar casos.

Apenas os Responsáveis por Relações de Suporte podem entrar em contato com o Suporte Técnico. Os Responsáveis por Relações de Suporte manterão a propriedade técnica de todas as questões abordadas junto ao Suporte Técnico da Strategy. Eles entrarão em contato, em todas as comunicações relacionadas ao caso, com essas pessoas.

Um número definido de Responsáveis por Relações de Suporte para cada nível de serviços de Suporte Técnico poderá entrar em contato com o Suporte Técnico da Strategy. Um nível de Suporte Técnico do cliente determina o número de Responsáveis por Relações de Suporte que podem entrar em contato com o Suporte Técnico da Strategy. Responsáveis por Relações de Suporte adicionais também podem ser comprados anualmente por uma taxa adicional.

Os clientes podem requerer mudanças em seus Responsáveis por Relações de Suporte designados até 6 vezes por ano. É responsabilidade do cliente informar o Suporte Técnico da Strategy quando uma mudança de Responsável por Relações de Suporte for desejada. A Strategy então transferirá todos os casos de Suporte Técnico em aberto para o novo Responsável por Relações de Suporte. Se um Responsável por Relações de Suporte designado se ausentar e o cliente não identificar um novo Responsável por Relações de Suporte, poderemos fechar qualquer caso aberto ou registrado iniciados por um Responsável por Relações de Suporte que tenha se ausentado. Observe que cadastraremos automaticamente os Responsáveis por Relações de Suporte recém-designados para o recebimento de notificações importantes do Suporte Técnico via e-mail. Incentiva-se os Responsáveis por Relações de Suporte a utilizar o Centro de Suporte on-line para atualizar e verificar a situação de seus casos.

Cada caso dos Responsável por Relações de Suporte é tratado pelo Centro de Suporte regional padrão no qual o contrato de Suporte Técnico do cliente foi assinado. Os clientes só podem selecionar o Centro de Suporte regional acessado por seus Responsáveis por Relações de Suporte ao atualizar para o Suporte Premier ou Elite (consulte o [Apêndice B](#)).

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

---

## Seção 2. Recursos de cliente online

Recursos on-line estão disponíveis para os clientes através da Comunidade da Strategy 24 horas por dia, 7 dias por semana. Para acessar recursos de cliente online, qualquer cliente pode se tornar membro da Comunidade da Strategy criando uma conta. Por meio da Comunidade, Responsáveis por Relações de Suporte designados podem acessar outros recursos online, incluindo o Centro de Suporte. Clientes podem acessar recursos online usando a maioria dos navegadores da web.

### 2.1 Comunidade da Strategy

A Comunidade da Strategy é um local centralizado para registrar casos, verificar a situação de casos existentes, acessar a documentação do Produto e folhas em branco, consultar documentos de solução de problemas, enviar ideias de Produtos e colaborar em grupos de discussão. A Comunidade da Strategy inclui as seguintes seções principais:

- Centro de Suporte On-line
- Artigos de base de conhecimento
- Downloads de produtos
- Centro de aprendizado
- Documentação de produtos e tutoriais
- Fóruns de discussão e troca de ideias
- Galeria de recursos
- Anúncios

Cada cliente recebe dados de login de usuário personalizados para identificar sua capacidade de acesso aos recursos. A segurança da informação do cliente é importante para nós, portanto, todo o cuidado necessário é tomado para garantir que nenhum cliente seja capaz de acessar as informações de outro cliente.

## 2.2 Centro de Suporte On-line

Dentro da Comunidade da Strategy, os Responsáveis por Relações de Suporte designados podem registrar novos casos junto ao Suporte Técnico e verificar ou atualizar a situação de casos existentes através do [Centro de Suporte on-line](#).

## 2.3 Downloads de chaves de licença

Dentro da Comunidade da Strategy, qualquer proprietário de conta pode baixar versões e atualizações de Produtos da Strategy One atualmente suportados. Contudo, apenas Responsáveis por Relações de Suporte designados podem obter as seguintes chaves em Downloads na Comunidade da Strategy.

- **Chaves de licença de Produtos:** Esta seção permite que os Responsáveis por Relações de Suporte recuperem chaves de licença de Produtos que permitam a instalação de downloads de Produtos.
- **Chaves ESRI e Geoespaciais:** Esta seção permite que Relações de Suporte recuperem uma chave ESRI ou Geoespacial que permita a ativação de mapas ESRI ou serviços Geoespaciais pelo Mapbox. Para maiores informações sobre as ESRI ou Geoespaciais, consulte a documentação de Produto postada online na Comunidade da Strategy.

## 2.4 Níveis de acesso

A tabela a seguir define as pessoas que têm acesso aos recursos de cliente online:

| RECURSOS DA COMUNIDADE             | RESPONSÁVEL POR RELAÇÕES DE SUPORTE | OUTROS MEMBROS |
|------------------------------------|-------------------------------------|----------------|
| Comunidade da Strategy             | ●                                   | ●              |
| Centro de Suporte Online           | ●                                   |                |
| Downloads de Produtos              | ●                                   |                |
| Requerimentos de Chaves de Licença | ●                                   |                |

Ao longo de todos os níveis de acesso, é responsabilidade do Responsável por Relações de Suporte designado do cliente notificar a Strategy para o encerramento de contas desatualizadas.

---

## Seção 3. Casos de Suporte Técnico

Quando um cliente experimenta uma questão que não possa solucionar usando nenhum dos recursos de autoatendimento, o Responsável por Relações de Suporte do cliente pode registrar o problema entrando em contato com o Suporte Técnico da Strategy. Os casos de suporte devem ser abertos através do bot Auto Expert no site da Strategy. Informações de contato multicanal do Suporte Técnico da Strategy são fornecidas na Seção 9.

### 3.1 Antes de registrar um caso

Antes de registrar um caso junto ao Suporte Técnico da Strategy, o Responsável por Relações de Suporte deve:

1. Verificar se o problema é realmente relativo ao software da Strategy One e não a um software de terceiros.
2. Verificar se o sistema está utilizando uma versão atualmente suportada do software da Strategy One
3. Tentar reproduzir o problema e determinar se ocorre sistematicamente
4. Minimizar a complexidade do sistema ou a definição do objeto do projeto para isolar a causa
5. Determinar se o problema acontece em uma máquina local ou em diversas máquinas no ambiente
6. Pesquisar na Comunidade da Strategy para obter informações adicionais sobre o problema

Recomendamos que o Responsável por Relações de Suporte considere postar uma pergunta em um quadro de discussão da Comunidade da Strategy para obter feedback sobre a questão de outros usuários.

### 3.2 Registrando um caso

Responsáveis por Relações de Suporte podem entrar em contato com o Suporte Técnico da Strategy registrando um caso através do bot Auto Expert. Somente Responsáveis por Relações de Suporte podem registrar ocorrências no Suporte Técnico da Strategy. Após registrar uma Ocorrência, o Responsável por Relações de Suporte recebe um número de identificação de ocorrência para futura referência.

Quando for registrar uma ocorrência, o Responsável por Relações de Suporte deve fornecer as seguintes informações:

- Nome
- Empresa e local do cliente
- Telefone de contato e endereço de e-mail
- Informação de configuração, incluindo versão(ões) de software(s) do Produto da Strategy One, e a instância de sistema designado (DSI) onde os Produtos estão instalados
- Descrição de caso detalhada dos problemas experimentados, incluindo sintomas, mensagem(ns) de

erro, e medidas tomadas até o momento para solucionar os problemas

- Arquivos de registro (log) ou outros dados de suporte.
- Impacto no sistema do cliente

Ao fornecer as informações especificadas nesta seção, o Responsável por Relações de Suporte consente com o uso pela Strategy de tais informações para resolver o caso do Suporte Técnico.

### Impacto empresarial

Para entender o impacto do problema do cliente, pode-se precisar de assistência do desenvolvimento de uma declaração de impacto empresarial. Essa declaração de impacto empresarial descreve o efeito do problema sobre o ambiente do cliente sob um ponto de vista não técnico, e permite que os engenheiros de Suporte Técnico da Strategy entendam como o caso prejudica a capacidade do cliente de implantar uma solução da Strategy One com sucesso. Estas declarações incluem, mas não estão limitadas a:

- Escopo de impacto entre relatórios, usuários, projetos, servidores, serviços, etc.
- Possível impacto do problema sobre datas de implantação de chaves
- Implicações econômicas e financeiras do problema
- Visibilidade de nível executivo

### Encaminhamentos de ocorrências

O Responsável por Relações de Suporte do cliente pode entrar em contato com o Suporte Técnico através do Centro de Suporte online para encaminhar uma ocorrência, se sua prioridade mudar. O proprietário da ocorrência designado trabalhará com o Responsável por Relações de Suporte para entender melhor suas preocupações e o impacto do problema em sua empresa.

Caso, a qualquer momento, as expectativas de suporte de um cliente não sejam atendidas, o Contato de Suporte pode encaminhar um caso através de seu Gerente de Sucesso do Cliente (CSM) atribuído, Gerente de Suporte Regional (RSM) ou membro(s) da equipe de Vendas. Conforme necessário, membros da equipe de gestão de Suporte Técnico da Strategy garantirão alinhamento de prioridade e atribuirão os recursos apropriados para os casos encaminhados.

## 3.3 Priorização de casos

A Strategy atribui níveis de prioridades de casos para permitir que o Suporte Técnico maximize o suporte para cada cliente. A Strategy trabalha com o Responsável por Relações de Suporte para definir o nível de prioridade correto dependendo das necessidades técnicas e empresariais específicas de cada caso.

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

Strategy reserva-se o direito de:

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

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

| <b>PRIORIDADE ATRIBUÍDA</b> | <b>DEFINIÇÃO DE PRIORIDADE</b>   | <b>EXEMPLOS DE NÍVEL DE PRIORIDADE</b>   | <b>TEMPOS DE RESPOSTA INICIAIS</b> | <b>ATUALIZAÇÕES DE STATUS</b>            |
|-----------------------------|--|--|------------------------------------|--|
| <b>P1</b>                   | Um sistema de produção está fora do ar   | O Strategy On e Intelligence Server de produção está indisponível                          | < 2 horas                          | Conforme o status mudar ou diariamente   |
| <b>P2</b>                   | Um recurso de um sistema de produção está seriamente afetado, interrompendo o desenvolvimento do sistema ou afetando gravemente a capacidade do cliente de continuar | Os relatórios não são armazenados no sistema de produção                                   | < 2 horas                          | Conforme o status mudar ou diariamente   |
| <b>P3</b>                   | Um sistema de produção ou desenvolvimento funcional está afetado mas é possível continuar a produção ou o desenvolvimento  | Os relatórios solicitados não funcionam no sistema de desenvolvimento                      | < 4 horas                          | Conforme o status mudar ou a cada 3 dias |
| <b>P4</b>                   | O cliente tem uma dúvida quanto à utilização, falha, aprimoramento, configuração ou conflito de software que afeta o sistema, mas não de forma crítica.              | Perguntar para entender como o cache de relatório e a lista de histórico são sincronizados | < 6 horas                          | Conforme o status mudar ou a cada 3 dias |

Casos para clientes com níveis de Suporte Técnico premium têm precedência sobre casos de cliente de Suporte Standard da mesma prioridade. Há informação adicional sobre os níveis de Suporte disponíveis no Apêndice deste documento.

#### Envolvimento do cliente na resolução da ocorrência

Clientes que registrem casos de nível de prioridade um (P1) e nível de prioridade dois (P2) devem estar disponíveis para trabalhar em tempo integral com o Suporte Técnico da Strategy ao longo do processo de resolução de um problema. O cliente deverá engajar outros colaboradores

necessários para solucionar o problema de forma eficaz, e ter disponibilidade para auxiliar o Suporte Técnico da Strategy em tarefas como testes, envio de informações, implementação de sugestões, etc. **A resolução do caso pode ser adiada se houver atraso no envio das informações necessárias.**

### Código de software provisório

Em alguns casos, a Strategy poderá fornecer código de software, que geralmente não está disponível para todos os licenciados da Strategy (“Código Provisional”). O Código Provisional inclui qualquer programa de software, algoritmo, código, rotina, script, criação de testes, criação de registros, correções ou documentação fornecidos pela Strategy que sejam claramente designados como Código Provisional.

O Código Provisional é fornecido a você sem custos adicionais. O Código Provisional não inclui os Produtos, correções de falhas ou versões posteriores dos Produtos disponíveis, por meio do Suporte Técnico ou separadamente pelos licenciados. Quando o Código Provisional é fornecido, a Strategy concede a você uma licença não exclusiva e revogável para utilização do Código Provisional, apenas como auxílio ou em combinação com a sua utilização dos Produtos, e de acordo com os termos dos contratos de licença dos Produtos. Se seu contrato de licença expirar, seu direito de utilizar o Código Provisional será automaticamente rescindido.

O Código Provisional é de natureza experimental, poderá conter falhas e poderá não apresentar o funcionamento esperado. Existe a possibilidade de que não sejam prestados serviços de Suporte Técnico para a instalação e uso do Código Provisional. Entretanto, os engenheiros de Suporte Técnico da Strategy empregarão os esforços comercialmente cabíveis para responder às perguntas que os clientes possam ter sobre o Código Provisional. O Código Provisional é fornecido tal como se apresenta, sem garantia de qualquer tipo, incluindo a garantia de comercialização ou adequação a qualquer fim específico. Não poderá ser imputada qualquer responsabilidade à Strategy pelo cliente por quaisquer danos de qualquer tipo (incluindo perda de receitas ou utilização), quer sejam contratuais ou legais, como resultado da utilização do código provisório por parte do cliente, mesmo que a Strategy tenha sido alertada sobre a possibilidade da ocorrência de tais danos.

## 3.4 Identificação de problemas

Assim que o problema for identificado, o Suporte Técnico da Strategy poderá fornecer aos clientes uma das seguintes soluções:

- **Alternativas:** Ações alternativas que podem ser usadas para executar tarefas e fornecer uma solução às limitações do software. As diretrizes de tempo de resposta de ocorrência listadas acima têm como propósito o trabalho ativo dos clientes para aplicar as sugestões do Suporte Técnico da Strategy, incluindo soluções alternativas.
- **Mudanças de configuração:** Modificação nas configurações do ambiente da Strategy One no

cliente para solucionar um problema. As modificações podem ser relacionadas ao software da Strategy One ou a quaisquer tecnologias e sistemas subjacentes.

- **Patches:** A aplicação de patches existentes disponíveis para o software da Strategy One, com o objetivo de resolver um problema crítico.
- **Atualizações de lançamento de plataforma:** Pequenas atualizações do software da Strategy One para tratar um problema.
- **Uma versão posterior:** Upgrades do software da Strategy One para tratar um problema.

Em alguns casos, defeitos em softwares de terceiros podem limitar a operação do software da Strategy. Em tais casos, o Suporte Técnico tentará identificar o componente defeituoso de forma que o cliente possa buscar a correção com o respectivo fornecedor. Vide maiores informações na Seção 7 sobre limitações de suporte relacionadas a softwares de terceiros.

### 3.5 Questões que requerem mudanças de código

Se uma resolução para sua ocorrência exigir uma alteração de código, o status da ocorrência no Suporte Técnico é modificado de "Aberto" para "Desenvolvimento". Isso indica que o Suporte Técnico registrou o problema junto à equipe de desenvolvimento de software da Strategy One.

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

### 3.6 Fornecimento de dados para o Suporte Técnico da Strategy

Pode ser necessário que o pessoal do Suporte Técnico da Strategy receba dados de seus sistemas, tais como diagnósticos (incluindo dados de falhas de diagnóstico fornecidos através da ferramenta de "Relatórios de Falha Automatizados" incluída na plataforma de software da Strategy One), cópias de metadados, ou conjuntos de resultados, enquanto solucionam e pesquisam. Para conveniência de nossos clientes, exceto conforme exposto neste documento, há vários métodos que são usados para transmitir esses dados, incluindo o Centro de Suporte online disponíveis através da Comunidade da Strategy, por e-mail ou automaticamente através da ferramenta de "Relatórios de Falha Automatizados".

A menos que seja um cliente restrito, como definido a seguir, você não transferirá ou dará acesso a quaisquer dados ou informações que estejam sujeitos a regulamentação sob a Lei de Proteção de Dados Aplicáveis ("Dados Protegidos"), para o Suporte Técnico, incluindo, Dados Pessoais, Informações de Saúde Protegidas e Informações Pessoalmente Identificáveis (tais termos como definidos na Lei de Proteção de Dados Aplicáveis), exceto para os Dados Protegidos relacionados às suas pessoas de contato.

"Lei de Proteção de Dados Aplicáveis" significa todas as leis, regras, regulamentos, diretivas e

requisitos governamentais a nível internacional, federal, estadual, provincial e local ora em vigor e conforme entrem em vigência em relação à privacidade, confidencialidade ou segurança dos Dados Protegidos. Isso inclui as Diretivas da União Europeia e regulamentos que regem a proteção geral de dados e todos os padrões aplicáveis da indústria sobre privacidade, proteção de dados, confidencialidade ou segurança da informação. Em caso de transmissão de tais dados à Strategy, a Strategy não terá responsabilidade por quaisquer danos de qualquer tipo (incluindo perda de receitas ou utilização), quer sejam contratuais ou legais, referentes a tal transmissão, mesmo que a Strategy tenha sido alertada sobre a possibilidade da ocorrência de tais danos. Consulte a Seção 8 se for (a) um cliente que compartilha Informações Eletrônicas de Saúde Protegidas (electronic Protected Health Information, ePHI) e tem um Contrato de Sócio Comercial (Business Associate Agreement, BAA) com a Strategy; (b) um cliente cujo contrato vigente com a Strategy contenha obrigações e restrições com relação a informações pessoais que requeiram que a Strategy forneça serviços de Suporte Técnico, de acordo com a Seção 8, ou (c) um cliente que forneça uma notificação formal por escrito à Strategy indicando que deseja que a Strategy forneça serviços de Suporte Técnico de acordo com a Seção 8 (cada um, "cliente restrito").

---

## Seção 4. Atualizações de produto

Uma atualização de Produto é qualquer lançamento comercial posterior de um Produto da Strategy One geralmente disponível a clientes sob uma assinatura ativa do Suporte Técnico. Atualizações não incluem novos Produtos que a Strategy comercialize separadamente. A Strategy entrega e suporta atualizações de Produtos com base nas características de cada atualização como descrito abaixo.

### 4.1 Lançamentos de plataforma

Começando com a Strategy One 2019, lançamentos de plataforma serão designados pelo ano civil que representa o lançamento de plataforma mais recente disponível para o Produto. Esperamos realizar os lançamentos de plataforma geralmente disponíveis por volta de cada 12 meses.

Lançamentos de Plataforma se concentram em segurança, estabilidade e soluções de defeito de desempenho a nível de produção para todos os clientes, portanto, esperamos ampla adoção pelos clientes de tais lançamentos. Continuaremos a expedir atualizações de lançamento de plataforma conforme descrito na Seção 4.2, e patches conforme necessário, tal como descrito na Seção 4.3. por 3 anos após um lançamento de plataforma ser designado como geralmente disponível.

### 4.2 Atualizações de lançamentos de plataforma

Começando com o Strategy One 2019, atualizações de lançamento de plataforma (denominadas anteriormente como "hotfixes") serão lançadas para entregar correções de defeitos críticos por volta de cada 3 meses após um lançamento de plataforma ser designado como geralmente disponível conforme descrito na Seção 4.1. Essas atualizações incorporarão todas as correções de

defeitos aplicáveis feitas em atualizações e patches anteriores; e também podem incluir aprimoramentos de funcionalidade para alguns Produtos da Strategy One. Atualizações de lançamento de plataforma serão emitidas conforme necessário ao longo do período de 3 anos durante o qual um lançamento de plataforma for suportado.

### 4.3 Patches de lançamentos de plataforma

Patches continuarão a serem lançados conforme necessário para entregar correções de defeitos específicos para uma única configuração em que sistemas de produção sejam afetados. Patches serão lançados conforme necessário para abordar questões críticas sobre um lançamento de plataforma suportado e não serão transferíveis a múltiplas configurações ou sistemas.

### 4.4 Solicitação de patch

Os clientes podem solicitar a qualquer momento um patch novo para resolver um problema crítico. Contudo, patches são disponibilizados a critério da Strategy com base em complexidade técnica, cronogramas de desenvolvimento, e nos requisitos empresariais do cliente. Assim que a Strategy concordar em criar um patch, a solicitação em questão entra na fila com outros lançamentos programados. O período de espera necessário para um patch pode geralmente ser mais longo do que o período de espera para um lançamento de plataforma já programado ou atualização de lançamento de plataforma em que o patch requerido possa ser incluído. Assim que uma atualização de lançamento de plataforma disponível corrigir um defeito para um lançamento de plataforma suportado, espera-se que qualquer cliente que encontre tal defeito em uma versão de plataforma mais antiga adote essa atualização ou faça o upgrade para o lançamento de plataforma apropriado ao invés de requerer um patch.

### 4.5 Ciclo de vida de expiração do suporte

Serviços de Suporte Técnico estão disponíveis apenas para lançamentos de plataforma, atualizações de lançamento de plataforma, ou quaisquer patches entregues que não tenham expirado de acordo com a linha do tempo listada no [Ciclo de Vida de Suporte](#) do Produto no website da Strategy. Quando o suporte for um lançamento de plataforma vencer, todas as suas atualizações de lançamento de plataforma e patches relacionados também vencerão.

### 4.6 Descontinuação de lançamentos de recursos

Começando com o Strategy One 2019, a Strategy descontinuará lançamentos que incluam novos Produtos ou funcionalidades como parte de sua estratégia de lançamento de plataforma Strategy One. Clientes que atualmente usam um lançamento de recurso suportado continuarão a serem suportados de acordo com a linha do tempo listada no [Ciclo de Vida de Suporte](#) do Produto postado no website da Strategy. Todos os clientes, independentemente de terem adotado anteriormente lançamentos de recursos, são incentivados a atualizar para cada lançamento de plataforma designado conforme geralmente disponível por volta de cada 12 meses, conforme

descrito na Seção 4.1 e adotar atualizações de lançamento de plataforma quando designados como geralmente disponíveis conforme descrito na Seção 4.2. Clientes elegíveis podem requerer serviços estratégicos para ajudar na preparação para upgrades quando oferecidos como benefícios de Suporte Empresarial, conforme descrito na Seção 6.

#### 4.7 Fim do Suporte para software on-premises

Não obstante qualquer disposição em contrário nestas políticas e procedimentos, a partir de 1 de janeiro de 2027 deixaremos de fornecer suporte técnico completo, atualizações de funcionalidades, correções, melhorias e patches de segurança para o software on-premises. Exceto se indicado de outra forma numa solicitação, para continuidade do suporte técnico, será requerida a aquisição do Suporte de Ciclo de Vida Prolongado por um período de até 24 meses, começando a partir de 1 de janeiro de 2027 ou após essa data, e terminando até 31 de dezembro de 2028. O Suporte de Ciclo de Vida Prolongado será identificado na sua solicitação por meio de um SKU de "Extensão de Suporte Técnico" e estará limitado a patches de segurança críticos e assistência técnica para o software on-premises. O Suporte de Ciclo de Vida Prolongado não poderá ser renovado após 31 de dezembro de 2028.

---

### Seção 5. Outras políticas de suporte

O Suporte Técnico da Strategy definiu as seguintes políticas pertinentes à renovação dos serviços de Suporte Técnico para clientes com faturas vencidas em aberto.

#### 5.1 Renovação de serviços de Suporte Técnico

Os clientes não podem renovar os serviços de Suporte Técnico em um subconjunto de seus Produtos licenciados da Strategy One. Quando as renovações forem devidas, o cliente poderá renovar os serviços de Suporte Técnico para todos os Produtos licenciados ou permitir que os serviços para todos os Produtos licenciados expirem.

#### 5.2 Clientes com faturas vencidas

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

---

## Seção 6. Limitações do suporte

Há algumas limitações nos serviços de Suporte Técnico, incluindo quaisquer serviços de consultoria presencial, suporte para personalizações do Strategy One Web desenvolvidas usando o Strategy One Software Development Kit (SDK) e suporte para softwares de terceiros.

### 6.1 Serviços no local

Assinaturas de Suporte Técnico não incluem serviços que sejam fornecidos como serviços ponta-a-ponta entregues pela Consultoria da Strategy no decorrer habitual das atividades da Strategy. Tais serviços de Consultoria incluem, entre outros, desenvolvimento e suporte de aplicativo personalizado, elaboração de armazém de dados, análises de requisitos, ajuste de desempenho do sistema, planejamento de capacidade ou design de base de dados. Essa exclusão não se aplica a acionamentos de ES elegíveis entregues no local.

### 6.2 Personalizações de produtos

Serviços de Suporte Técnico para Strategy personalizações Web desenvolvidas usando o SDK da Strategy One, ou para personalizações de procedimento de usuário da Strategy desenvolvidas usando o Command Manager da Strategy One, são fornecidos de acordo com as seguintes diretrizes:

- Fornece informações sobre a finalidade e o uso da API no SDK da Strategy One
  - Fornece orientação sobre como impedir ou evitar um erro que ocorre ao usar o API do SDK da Strategy One
- Fornece orientação de alto nível sobre como abordar uma personalização para obter certa funcionalidade
- Não cria código personalizado para os aplicativos de um cliente
- Não fornece os passos exatos sobre como efetuar uma personalização.
- Não efetua revisões de códigos de personalizações.

Os serviços de Suporte Técnico para procedimentos de usuário do Command Manager da Strategy One são fornecidos de acordo com as diretrizes descritas abaixo:

- Fornece informação sobre a finalidade e o uso de procedimentos de usuário padrão e chamadas disponíveis dentro do Command Manager
- Fornece orientação de alto nível sobre como abordar procedimentos personalizados do Command Manager obter certa funcionalidade
- Não cria código personalizado para os procedimentos de Command Manager para um cliente
- Não efetua revisões de códigos de procedimentos personalizados do Command Manager.

Se, depois de fornecer assistência, de acordo com as diretrizes informadas, o cliente ainda não estiver apto a concluir com êxito a personalização, o Suporte Técnico poderá direcionar o cliente

### 6.3 Softwares de terceiros

A plataforma de software da Strategy One depende de diversos componentes de terceiros para funcionar apropriadamente. Estes componentes podem incluir, entre outros, bases de dados, sistemas operacionais, firewalls (sistema de segurança), navegadores web, servidores de aplicativos, servidores web e kits de desenvolvimento Java. O Suporte Técnico da Strategy fornece auxílio para esses componentes na implantação da plataforma da Strategy One, contudo, não fornecemos serviços diretos de Suporte Técnico para componentes de terceiros. O cliente é responsável por configurar estes componentes adequadamente e garantir o funcionamento de outros aplicativos com a configuração desejada, antes de entrar em contato com o Suporte Técnico da Strategy, para qualquer problema relativo ao software da Strategy One.

O Suporte Técnico da Strategy pode fornecer serviços para certos componentes de terceiros, tais como mapeamento ESRI e serviços Geoespaciais, quando habilitado para Produtos licenciados. Contudo, caso serviços de Suporte Técnico não sejam renovados, então tais Produtos podem parar de funcionar corretamente ou exigir assistência não mais coberta pelo Suporte Técnico da Strategy.

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

### 6.4 Casos de cumprimento

Os clientes podem registrar questões sobre o cumprimento do contrato de licença junto ao Suporte Técnico da Strategy. Quando um cliente envia um caso de cumprimento, a Strategy primeiro determina se o caso é causado por um problema de Produto, e se for o caso, facilitará a resolução do problema de acordo com as diretrizes de resposta do caso detalhadas neste documento. Se o Suporte Técnico determinar que um caso de cumprimento não for causado por um problema de Produto mas por sobreimplantação do Produto, os clientes serão instados a entrar em contato com seu Executivo de Conta para realinhar seu contrato de licença.

---

## Seção 7. Suporte para clientes restritos

As diretrizes destacadas nesta Seção 8 aplicam-se somente a clientes restritos.

## 7.1 Registro de um caso de cliente restrito

Para registrar um caso de Suporte Técnico de cliente restrito, os Responsáveis por Relações de Suporte designados podem entrar em contato com o Suporte Técnico da Strategy usando o Centro de Suporte online ou por telefone. Depois de registrar a ocorrência, o Responsável por Relações de Suporte receberá um número de identificação de ocorrência para utilizar em todas as comunicações referentes a este problema.

O suporte para clientes restritos segue processos de Suporte Técnico similares, como descrito anteriormente neste documento. Contudo, há quatro limitações específicas a clientes restritos.

- Clientes restritos não terão uma pasta de cliente para o envio de documentos no ambiente regular de Suporte Técnico.
- Clientes restritos não poderão anexar arquivos às ocorrências de suporte.
- E-mails enviados para [support@strategy.com](mailto:support@strategy.com) terão seus anexos retirados
- E-mails enviados para [support@strategy.com](mailto:support@strategy.com) estarão sujeitos a um filtro de e-mail para conteúdo ePHI

Clientes restritos podem ter acesso ao ambiente restrito (denominado "HCSE"), que contém medidas de segurança para informações protegidas. O acesso ao HCSE ocorrerá apenas por FTP Seguro.

## 7.2 Transferência de dados via FTP seguro

Apenas clientes restritos com uma assinatura ativa de serviços de Suporte Técnico podem acessar o HCSE através do FTP Seguro. Todos os recursos de clientes online para clientes restritos devem ser acessados usando uma conta da Comunidade Strategy. Assim que uma conta da Comunidade for criada, os Responsáveis por Relações de Suporte designados podem requerer uma conta de acesso de FTP Seguro abrindo um caso junto ao Suporte Técnico da Strategy. O cliente deve notificar a Strategy sobre quaisquer contas de acesso de FTP a serem encerradas.

---

## Seção 8. Termos aplicáveis ao processamento de dados pessoais

As diretrizes destacadas na Seção 8 aplicam-se apenas caso não haja nenhum outro contrato firmado vigente relação ao assunto entre a Strategy e o cliente.

### 8.1 Definições

"Lei de Proteção de Dados Aplicáveis" inclui todas as leis e regulamentos aplicáveis, à Strategy, a seu grupo e a terceiros que possam ser utilizados em relação ao desempenho dos serviços de Suporte Técnico relacionados ao processamento de dados pessoais e privacidade, incluindo, sem limitação, o

Regulamento Geral de Proteção de Dados (EU) EU - 2016/679 e a Lei de Proteção ao Consumidor da Califórnia (Cal. Civ. Código §§ 1798.100 e. seq.) (CCPA). Os termos "Controlador", "Processador", "Titular de Dados", "Prestador de Serviço", "Autoridade de Supervisão", "processo", "processamento" e "dados pessoais" devem ser interpretados de acordo com seus significados, conforme definido na Lei de Proteção de Dados Aplicáveis.

"Grupo do Cliente" deverá incluir e significar o Cliente e qualquer subsidiária, empresa subsidiária e holding do Cliente (atuando como Controladora) acessando e usando o Serviço de Suporte Técnico em nome do Cliente ou por meio dos sistemas do Cliente ou quem tiver permissão para usar os Serviços de Suporte Técnico em conformidade com o Contrato de Governança entre o Cliente e a Strategy, mas que não tenha assinado seu próprio formulário de pedido com a Strategy.

"Transferência Internacional" deverá incluir e significar uma transferência de dados pessoais de um país dentro do Espaço Econômico Europeu (EEA) (incluindo o Reino Unido após sua saída da União Europeia (EU) e a Suíça (que não faz parte do EEA nem da EU) que estejam em processamento ou que serão processados após a transferência para um país ou território em que tal transferência seja proibida ou sujeita a etapas adicionais obrigatórias a fim de proteger de modo adequado os dados pessoais.

"Cláusulas Contratuais Padrão" significam as cláusulas contidas na Decisão da Comissão Europeia (C(2010)593) de 5 de fevereiro de 2010 sobre cláusulas contratuais padrão para a transferência de dados pessoais para processadores estabelecidos em países de terceiros sob a Diretiva de Proteção de Dados 95/46/EC, incluindo quaisquer atualizações, complementos ou substituições feitas a ela de tempos em tempos conforme a Lei de Proteção de Dados Aplicáveis, que são incorporadas a este acordo por referência, fazendo parte deste DPA, podendo ser acessadas em <https://www.strategysoftware.com/legal/privacy-policy>, sujeito ao disposto na Cláusula 8.5 a seguir.

"Subprocessador" inclui e significa o processamento de dados pessoais relacionados aos Serviços de Suporte Técnico, e qualquer terceiro apontado pela Strategy para processar dados pessoais será referenciado como "Subprocessador".

## 8.2 Processamento de dados

Como Processadora, a Strategy processará os dados pessoais especificados na tabela abaixo em conexão com o Suporte Técnico conforme instruídos pelo Cliente ou fornecidos pelo Cliente como Controlador à Strategy (coletivamente, "Dados do Cliente") de acordo com as instruções documentadas do Cliente. O Cliente autoriza a Strategy, em seu próprio nome e em nome dos outros membros do Grupo do Cliente, a processar os Dados do Cliente durante a vigência deste DPA como Processadora para o propósito estabelecido na tabela a seguir.

## Dados do cliente em relação ao Suporte Técnico

|   |   |
|---|---|
| <b>OBJETO DO PROCESSAMENTO</b>          | Prestação de serviços ao Cliente em conexão com a resolução de uma ocorrência de Suporte Técnico                                      |
| <b>DURAÇÃO DO PROCESSAMENTO</b>         | Termo de contrato de Suporte Técnico  |
| <b>NATUREZA DO PROCESSAMENTO</b>        | Armazenamento, backup, recuperação e processamento de Dados do Cliente em conexão com uma ocorrência de Suporte Técnico.              |
| <b>FINALIDADE DO PROCESSAMENTO</b>      | Fornecimento de suporte técnico   |
| <b>TIPO DE DADOS PESSOAIS</b>           | Os Dados do Cliente que são carregados ou transferidos em conexão com a resolução de uma ocorrência de Suporte Técnico.               |
| <b>CATEGORIAS DE TITULARES DE DADOS</b> | Funcionários do Cliente ou clientes do Cliente, prospects, parceiros de negócios e fornecedores e funcionários de agentes do Cliente. |

As partes acordam que o Contrato de Proteção de Dados (“DPA”) citado na Seção 9 deste documento é a instrução documentada completa e final do Cliente para a Strategy em relação aos Dados do Cliente.

Instruções adicionais fora do escopo deste DPA (se houver) exigem um contrato prévio por escrito entre a Strategy e o Cliente, incluindo o acordo sobre quaisquer taxas adicionais devidas pelo Cliente à Strategy pela execução de tais instruções. O Cliente deve assegurar que as instruções cumpram todas as regras e regulamentos aplicáveis em relação aos Dados do Cliente, e que o processamento dos Dados do Cliente de acordo com as instruções do Cliente não fará com que a Strategy viole a Lei de Proteção de Dados Aplicáveis.

A Strategy não processará os Dados do Cliente fora do escopo deste DPA. A Strategy irá:

1. Processar os Dados do Cliente apenas mediante instruções documentadas do Cliente, a menos que a Strategy ou o Subprocessador relevante (como descrito na Seção 8.4 abaixo) deva processar os Dados do Cliente para cumprir com as leis aplicáveis. Nesse caso, a Strategy notificará o Cliente sobre tal obrigação legal antes do processamento, a menos que as leis aplicáveis proíbam a notificação ao Cliente por motivos de interesse público;
2. Informar imediatamente o Cliente, por escrito, se, na opinião razoável da Strategy, qualquer instrução recebida do Cliente violar qualquer Lei de Proteção de Dados Aplicáveis;
3. Garantir que qualquer pessoa autorizada a processar Dados do Cliente esteja em conformidade com a Seção 8.2 (a) acima; e
4. A critério do Cliente, excluir ou devolver todos os Dados do Cliente após o término do fornecimento dos serviços de Suporte Técnico relacionados ao processamento e excluirá quaisquer cópias restantes. A Strategy tem o direito de reter quaisquer Dados do Cliente que tenha que manter para cumprir qualquer lei aplicável ou que seja obrigada a reter para fins de

seguro, contabilidade, tributação ou manutenção de registros. A Seção 8.3 abaixo continuará a ser aplicada aos Dados do Cliente retidos;

A Strategy não “venderá” os Dados do Cliente, conforme esse termo é definido na CCPA, tampouco manterá, usará ou revelará Dados do Cliente para qualquer finalidade exceto a finalidade específica de executar os serviços especificados no Contrato de Regência ou conforme permitido pela CCPA ou seus regulamentos de execução. A Strategy assegura que entende as restrições e obrigações sob o CCPA, incluindo as restrições e obrigações na frase anterior, e que cumprirá a CCPA. Além disso, a Strategy cumprirá o disposto em qualquer emenda aplicável à CCPA e seus regulamentos.

### 8.3 Confidencialidade

A Strategy não divulgará Dados do Cliente a qualquer governo ou outros terceiros, exceto quando necessário para cumprir a lei ou uma ordem válida e vinculativa de uma agência legal (como uma intimação ou ordem judicial). Se uma agência legal ou do governo enviar à Strategy uma demanda por Dados do Cliente, a Strategy tentará redirecionar a agência legal ou do governo para solicitar esses dados diretamente do Cliente. Como parte desse esforço, a Strategy pode fornecer informações de contato básicas do Cliente para a agência legal ou do governo. Se for obrigada a divulgar Dados do Cliente para uma agência legal ou do governo, a Strategy notificará você de maneira que haja tempo hábil para que você busque uma medida protetiva ou outra solução apropriada, a menos que a Strategy seja legalmente proibida de fazê-lo. A Strategy restringe seu pessoal de processar Dados do Cliente sem autorização da própria Strategy, e impõe obrigações contratuais apropriadas ao seu pessoal, incluindo obrigações relevantes em relação a confidencialidade, proteção de dados e segurança de dados. Se as Cláusulas Contratuais Padrão se aplicam, nada nesta seção 3 varia ou modifica as Cláusulas Contratuais Padrão, incluindo, sem limitação, as obrigações na cláusula 5(a).

### 8.4 Subprocessamento

O Cliente autoriza a Strategy a envolver suas próprias empresas afiliadas com o objetivo de fornecer serviços de Suporte Técnico. Além disso, o Cliente concorda que a Strategy pode usar Subprocessadores para cumprir suas obrigações contratuais sob este DPA ou para fornecer determinados serviços em seu nome. A Comunidade da Strategy lista Subprocessadores de Suporte Técnico do GDPR e Subprocessadores de Consultoria do GDPR que estejam atualmente comprometidos com a realização de atividades de processamento específicas em nome do Cliente. Antes que a Strategy envolva qualquer novo Subprocessador para realizar atividades de processamento específicas em nome do Cliente, a Strategy atualizará o site aplicável. Se o Cliente se opuser a um novo Subprocessador, a Strategy não irá envolver tal Subprocessador para realizar atividades de processamento específicas em nome do Cliente sem o consentimento por escrito do Cliente. O Cliente consente, por meio deste, com o uso de Subprocessadores pela Strategy, conforme descrito nesta Seção 8.4. Exceto conforme estabelecido nesta Seção 8.4, ou conforme o Cliente autorizar de outra forma, a Strategy não permitirá que qualquer Subprocessador realize atividades de processamento específicas em nome do Cliente. Se

a Strategy indicar um Subprocessador, a Strategy (i) restringirá o acesso do Subprocessador aos Dados do Cliente apenas ao que for necessário para fornecer os serviços ao Cliente, e proibirá o Subprocessador de acessar os Dados do Cliente para qualquer outra finalidade; (ii) firmará um acordo por escrito com o Subprocessador e; (iii) na medida em que o Subprocessador estiver executando os mesmos serviços de processamento de dados que estão sendo fornecidos pela Strategy sob este DPA, irá impor ao Subprocessador termos substancialmente similares aos impostos à Strategy neste DPA; e iv) cumprirá as Cláusulas Contratuais Padrão, que contém obrigações separadas no que diz respeito aos termos a serem impostos no caso de uma transferência subsequente de Dados Pessoais para um Subprocessador. A Strategy continuará responsável perante o Cliente pelo desempenho das obrigações do Subprocessador.

## 8.5 Transferências Internacionais

Para fornecer serviços de Suporte Técnico, o Cliente reconhece e confirma que a Strategy pode fazer Transferências Internacionais de Dados do Cliente, incluindo transferências subsequentes a suas empresas associadas e/ou Subprocessadores. Quando essas Transferências Internacionais ocorrerem, as Cláusulas Contratuais Padrão serão aplicadas. O Cliente concorda que, ao assinar este DPA (ou ao continuar usando os serviços de Suporte Técnico), será considerada a adesão e execução das Cláusulas Contratuais Padrão com a Strategy Services Corporation (como importadora de dados) e que as Cláusulas Contratuais Padrão serão consideradas incorporadas a este DPA. O Cliente concorda em estar sujeito às obrigações dispostas nas Cláusulas Contratuais Padrão. O Cliente reconhece que poderá haver instâncias em que a entidade contratante Strategy ou as entidades executando o Contrato de Regência e o DPA poderão diferir da entidade Strategy (importadora de dados) nomeada nas Cláusulas Contratuais Padrão. Isso poderá ocorrer, por exemplo, quando a entidade Strategy assinando o Contrato de Regência e o DPA estiver baseada no EEA ou na Suíça (e, portanto, não for um processador de fora, importando os dados pessoais para os propósitos das cláusulas) e os Dados do Clientes serão subsequentemente compartilhados com outra entidade Strategy que estiver baseada fora do EEA. Caso a forma das Cláusulas Contratuais Padrão seja alterada ou substituída pelas autoridades relevantes sob a Lei de Dados Aplicáveis de tempos em tempos, a Strategy terá o direito de revisar a nova forma das Cláusulas Contratuais Padrão e, caso aceitável, atualizará o formato das Cláusulas Contratuais Padrão no site da Strategy dentro de sessenta (60) dias da data efetiva de tal forma nova em <https://www.strategysoftware.com/legal/terms>. As Cláusulas Contratuais Padrão divulgadas no site acima mencionado da Strategy, conforme alterados de tempos em tempos, são incorporados ao Contrato de Regência entre o Cliente e a Strategy. Não obstante o anterior, as Cláusulas Contratuais Padrão (ou obrigações semelhantes àquelas nas Cláusulas Contratuais Padrão) não serão aplicadas se a Strategy tiver adotado um padrão de conformidade alternativo reconhecido para a transferência permitida legalmente de dados pessoais fora do EEA (incluindo o Reino Unido após sua saída da EU) ou a Suíça, para proteger os Dados do Cliente.

Com relação a outras Transferências Internacionais (fora daquelas cobertas pelas Cláusulas Contratuais Padrão), a Strategy somente fará uma transferência de Dados do Cliente se:

1. Houver salvaguardas adequadas para essa transferência de Dados do Cliente de acordo com a Lei de Proteção de Dados Aplicáveis, caso em que o Cliente assinará quaisquer documentos (incluindo, sem limitação, Cláusulas Contratuais Padrão) relativos a tal Transferência Internacional que a Strategy ou o Subprocessador relevante razoavelmente exigir que assine de tempos em tempos; ou
2. a Strategy ou o Subprocessador relevante for obrigado a fazer tal Transferência Internacional para cumprir as leis aplicáveis, caso em que a Strategy notificará o Cliente de tal requisito legal antes de Transferência Internacional, a menos que as leis aplicáveis proíbam notificação ao Cliente por motivos de interesse público; ou
3. De outra forma permitido legalmente pela Lei de Proteção de Dados Aplicáveis.

## 8.6 Segurança do processamento de dados

A Strategy implementou e manterá medidas técnicas e organizacionais apropriadas, incluindo, conforme apropriado:

1. Segurança da rede da Strategy;
2. Segurança física das instalações;
3. Medidas para controlar os direitos de acesso para funcionários e contratados da Strategy em relação à rede da Strategy;
4. Processos para testar, aferir e avaliar regularmente a eficácia dos processos técnicos; e
5. Medidas organizacionais implementadas pela Strategy.

## 8.7 Notificação de violação de segurança

A Strategy irá, na medida permitida por lei, notificar o Cliente sem atrasos indevidos após tomar conhecimento de qualquer destruição, perda, alteração, divulgação não autorizada ou acesso não autorizado acidentais ou ilícitos a quaisquer Dados do Cliente pela Strategy ou Subprocessadores da Strategy (um "Incidente de Segurança"). Na medida em que tal Incidente de Segurança seja causado por uma violação dos requisitos deste DPA pela Strategy, a Strategy fará esforços razoáveis para identificar e remediar a causa de tal violação, incluindo medidas para mitigar os efeitos e minimizar qualquer dano resultante do Incidente de Segurança.

O Cliente concorda que um Incidente de Segurança malsucedido não estará sujeito à Seção 8.7. Um Incidente de Segurança malsucedido é aquele que não resulta em acesso real não autorizado a Dados do Cliente ou a qualquer equipamento ou instalações da Strategy ou do Subprocessador da Strategy que armazenem Dados do Cliente, podendo incluir, sem limitação, pings e outros ataques de broadcast em firewalls ou servidores de borda, varreduras de portas, tentativas malsucedidas de login, ataques de negação de serviço, sniffing de pacotes (ou outro acesso não autorizado a dados de tráfego que não resultem em acesso além de cabeçalhos) ou incidentes semelhantes. A

obrigação da Strategy de relatar ou responder a um Incidente de Segurança conforme a Seção 8.7 não é e não será interpretada como um reconhecimento pela Strategy de qualquer culpa ou responsabilidade da Strategy com relação ao Incidente de Segurança.

As notificações de Incidentes de Segurança, se houver, serão entregues ao Cliente por qualquer meio que a Strategy selecionar, inclusive via e-mail. É responsabilidade exclusiva do Cliente garantir que o Cliente forneça à Strategy informações de contato precisas e transmissão segura em todos os momentos.

A informação disponibilizada pela Strategy destina-se a ajudar o Cliente a cumprir as obrigações do Cliente segundo a Lei de Proteção de Dados Aplicáveis com relação a avaliações de impacto de proteção de dados e consulta prévia.

## 8.8 Auditoria

A Strategy permitirá e contribuirá para auditorias (inclusive aquelas dispostas nas Cláusulas Contratuais Padrão, onde aplicável), incluindo inspeções, conduzidas pelo Cliente ou por outro auditor designado pelo Cliente, desde que o Cliente forneça à Strategy um aviso prévio por escrito com antecedência razoável mínima de 30 dias e que cada auditoria seja realizada a custo do Cliente, durante o horário comercial, nas instalações nomeadas pela Strategy, e de modo a causar o mínimo de interrupção aos negócios da Strategy e sem que o Cliente ou seu auditor tenham acesso a quaisquer dados pertencentes a uma pessoa que não seja o Cliente. Quaisquer materiais divulgados durante tais auditorias e os resultados e/ou produtos de tais auditorias serão mantidos confidenciais pelo Cliente. Tal auditoria deve ser realizada não mais do que uma vez a cada 12 meses, e o Cliente não deve copiar ou remover quaisquer materiais das instalações onde a auditoria é realizada.

Se as Cláusulas Contratuais Padrão se aplicarem segundo a Seção 8.5(a), o Cliente concorda em exercer seu direito de auditoria e inspeção instruindo a Strategy a conduzir uma auditoria conforme descrito nesta Seção 8.8, e as partes concordam que, não obstante o exposto, nada varia ou modifica as Cláusulas Contratuais Padrão, nem afeta os direitos de qualquer Autoridade de Supervisão ou Titular de Dados ao abrigo dessas Cláusulas.

## 8.9 Determinação independente

O Cliente é responsável por revisar as informações disponibilizadas pela Strategy conforme são fornecidas ao Cliente periodicamente relacionadas à segurança de dados e fazer uma determinação independente sobre se os serviços de Suporte Técnico atendem aos requisitos e obrigações legais do Cliente, bem como às obrigações do Cliente sob este DPA.

## 8.10 Direitos do Titular de Dados

A Strategy fornecerá assistência razoável ao Cliente em:

1. Cumprir suas obrigações sob a Lei de Proteção de Dados Aplicáveis em relação à

- segurança do processamento dos Dados do Cliente;
2. Responder a solicitações de exercício dos direitos dos Titulares dos Dados sob a Lei de Proteção de Dados Aplicáveis, incluindo medidas técnicas e organizacionais apropriadas, na medida em que isso seja possível;
  3. Documentar quaisquer Incidentes de Segurança e reportar quaisquer Incidentes de Segurança a qualquer Autoridade de Supervisão e/ou Titulares dos Dados;
  4. Conduzir avaliações de impacto sobre a privacidade de quaisquer operações de processamento e consultar as Autoridades de Supervisão, os Titulares dos Dados e seus representantes; e
  5. Disponibilizar ao Cliente informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações estabelecidas neste DPA.

---

## Seção 9. Informações de contato do Suporte Técnico

A Strategy oferece opções multicanal de comunicação para que um cliente requeira serviços de Suporte Técnico ou assistência com questões de renovação de manutenção conforme descrito ao longo da Seção 10. Dados de [contato do Suporte Técnico](#) também estão disponíveis no site da Strategy.

### 9.1 Informações de contato do Centro de Suporte online (recomendado)

Incentivamos os Responsáveis por Relações de Suporte designados para clientes em todas as regiões que recebem Suporte Técnico para ambientes no local ou em nuvem a usarem o Centro de Suporte online como o canal preferencial para abrir, atualizar e verificar o status de seus casos. Outros canais de comunicação disponíveis regionais e específicos da nuvem são descritos nesta seção.

Centro de Suporte On-line: <https://community.strategy.com/s/support-create-case>

### 9.2 Informações do Centro de Suporte Técnico Regional

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

Responsáveis por Relações de Suporte designados devem usar o bot Auto Expert (recomendado) ou entrar em contato com o centro de Suporte Técnico regional aplicável identificado abaixo para o local da região na qual os Produtos foram comprados. Se um Responsável por Relações de Suporte for incapaz de contatar o Suporte Técnico por telefone durante as horas listadas, poderá registrar um caso por meio do bot Auto Expert, ou deixar um correio de voz detalhado. O Suporte Técnico apenas soluciona ativamente casos durante o horário comercial regular informado abaixo, exceto em casos de sistema de produção de nível de prioridade um (P1) e nível de prioridade dois (P2) como

Políticas e Procedimentos de Suporte Técnico | Atualização publicada em Agosto de 2025  
definido na Seção 3.3 para clientes com uma assinatura ativa para ofertas de Suporte Extended,  
Premier ou Elite em que a cobertura 24/7 está incluída. Consulte o Apêndice para maiores detalhes  
sobre as ofertas de Suporte Técnico que incluem serviços 24/7.

### 9.2.1 América do Norte

E-mail: [apsupport@strategy.com](mailto:apsupport@strategy.com)

Telefone: (703) 848-8700

Fax: (703) 842-8709

Horário: 09h – 19h EST, segunda a sexta, exceto feriados

### 9.2.2 Europa, Oriente Médio e África (EMEA)

E-mail: [euosupp@strategy.com](mailto:euosupp@strategy.com) Fax:

+44 (0) 208 711 2525

Telefone por País:

Bélgica: +32 2792 0436

França: +33 17 099 4737

Alemanha: +49 22 16501 0609

Irlanda: +353 1436 0916

Itália: +39 023626 9668

Polônia: +48 22 459 5252

Escandinávia e Finlândia: +46 8505 20421

Espanha: +34 91788 9852

Holanda: +31 20 794 8425

Reino Unido: +44 (0) 208 080 2182

Outros países: +44 (0) 208 080 2183

Horário padrão:

Europa (exceto Reino Unido, Irlanda, Portugal),

Turquia, África do Sul: 9h – 18h CET/CEST,

segunda a sexta, exceto feriados

Reino Unido, Irlanda, Portugal: 9h – 18h GMT/BST, segunda a sexta, exceto feriados

Emirados Árabes, Arábia Saudita, Qatar, Bahrein: 9h – 18h GST, domingo a quinta, exceto feriados

### 9.2.3 Ásia-Pacífico (APAC)

E-mail: [apsupport@strategy.com](mailto:apsupport@strategy.com)

Telefone por País:

APAC (China; exceto Austrália, Japão, Coreia e Singapura): +86 571 8526 8067

Austrália: +61 2 9333 6499

Japão: +81 3 3511 6720

Coreia: +82 2 560 6565

Singapura (Inglês): +65 3163 8346

Fax por país:

APAC (exceto Japão, Coreia e Singapura): +86 571 8848 0977

Japão: +81 3 3511 6740

Coreia: +82 2 560 6565

Singapura: +65 3163 8477

Horário padrão:

APAC (exceto Japão e Coreia): 7h – 18h (Singapura), segunda a sexta, exceto feriados

Japão e Coreia: 9h – 18h (Tóquio), segunda a sexta, exceto feriados

### 9.2.4 América Latina (LATAM)

E-mail: [latamsupport@strategy.com](mailto:latamsupport@strategy.com) Fax

por país:

Brasil: + 55 11 3044 4088

LATAM (exceto Brasil e Argentina): +54 11 5222 9360

Tel.:

LATAM (exceto Brasil e Argentina):

+54 11 5222 9360

Brasil: +55 11 3054 1010 Argentina: 0 800 444 MSTR

Horário padrão:

Brasil: 9h – 18h (São Paulo), segunda à sexta, exceto feriados

Argentina: 9h – 19h (Buenos Aires), segunda a sexta, exceto feriados

### 9.3 Informações de Suporte Técnico na Nuvem

O Suporte Técnico na Nuvem está disponível 24/7 através do Centro de Suporte online (recomendado) ou através dos seguintes canais de comunicação.

#### Suporte em Nuvem

E-mail: [cloudsupport@strategy.com](mailto:cloudsupport@strategy.com) Telefone:

(855) 221-6787

Horas: 24/7 inclusive feriados

### 9.4 Informações de contato de renovação de manutenção

Assistência no tratamento de todas as questões de renovação de manutenção acerca de contratos de renovação de manutenção da Strategy existentes pode ser solicitada através do Centro de Suporte online (recomendado) ou usando os seguintes canais de comunicação. Regiões não listadas nesta seção devem usar os canais de comunicação geral recomendados.

#### 9.4.1 E-mail geral

E-mail: [maintenancerenewal@strategy.com](mailto:maintenancerenewal@strategy.com)

#### 9.4.2 América do Norte

Telefone: (703) 848-8700 Fax: (703) 842- 8709

#### 9.4.3 Europa, Oriente Médio e África (EMEA)

Tel.: +44 (0)208 396 0075 (gerente de manutenção EMEA)

---

## Apêndice

### A. Níveis e recursos de Suporte Técnico

A Strategy oferece quatro níveis de serviços de Suporte Técnico para os clientes - Standard (padrão), Extended (estendido), Premier (prêmio) e Elite - que são vendidos para um DSI particular.

Um DSI é definido como uma única base de dados de metadados da Strategy One ou um conjunto de bases de dados da Strategy One relacionado (tal como para produção, desenvolvimento, teste, etc.) que será acessada pelos Produtos especificados em uma ordem. O Suporte Standard é o nível básico de serviços de Suporte Técnico disponível da Strategy. Suporte Extended, Suporte Premier, e Suporte Elite são vendidos como ofertas adicionais ao Suporte Standard, por DSI.

#### A.1 Suporte Standard

Uma assinatura do Suporte Standard oferece aos clientes suporte de manutenção, acesso à Comunidade, Atualizações, e sites de Downloads, e acesso a serviços de suporte por 2 Responsáveis por Relações de Suporte através do Centro de Suporte online, e-mail, ou telefone.

#### A.2 Suporte Extended

Uma assinatura do Suporte Extended fornece suporte telefônico 24/7 para questões críticas P1/P2. Dois Responsáveis por Relações de Suporte adicionais (4 no total) têm acesso a atualizações de software e podem entrar em contato com o suporte por meio do Centro de Suporte on-line, e-mail, ou telefone. No momento, o suporte 24/7 está disponível apenas em inglês e fornece cobertura de suporte imediato para ocorrências críticas.

#### A.3 Suporte Premier

Uma assinatura do Suporte Premier fornece suporte telefônico 24/7 para questões críticas P1/P2 e um grupo dedicado de Engenheiros de Suporte para processar e resolver casos. Quatro Responsáveis por Relações de Suporte adicionais (6 no total) têm acesso a atualizações de software e podem entrar em contato com o suporte por meio do Centro de Suporte on-line, e-mail, ou telefone.

#### A.4 Suporte Elite

Uma assinatura do Suporte Elite fornece suporte telefônico 24/7 para questões críticas P1/P2 e um grupo dedicado de Engenheiros de Suporte para processar e resolver casos. Seis Contatos de Suporte adicionais (8 total) têm acesso a atualizações de software e podem entrar em contato com o suporte através do Centro de Suporte on-line, e-mail, ou telefone.

## B. Comparação de oferta de Suporte Técnico

A tabela abaixo resume os serviços disponíveis em cada oferta de Suporte Técnico.

|  | OFERTAS DE SUPORTE |          |         |       |
|--|--------------------|----------|---------|-------|
|  | STANDARD           | EXTENDED | PREMIER | ELITE |
| Centro de Suporte Online, registro de casos por telefone e Auto Expert | ●                  | ●        | ●       | ●     |
| Strategy Acesso à Comunidade   | ●                  | ●        | ●       | ●     |
| Atualizações de software   | ●                  | ●        | ●       | ●     |
| Acesso ao centro de Suporte Regional                                   | ●                  | ●        | ●       | ●     |
| Número de Responsáveis por Relações de Suporte designados              | 2                  | 4        | 6       | 8     |
| Suporte telefônico 24/7 para problemas P1 e P2.                        |                    | ●        | ●       | ●     |
| Seleção do Centro de Suporte Regional                                  |                    |          | ●       | ●     |
| Reuniões semanais de gestão de casos                                   |                    |          | ●       | ●     |

