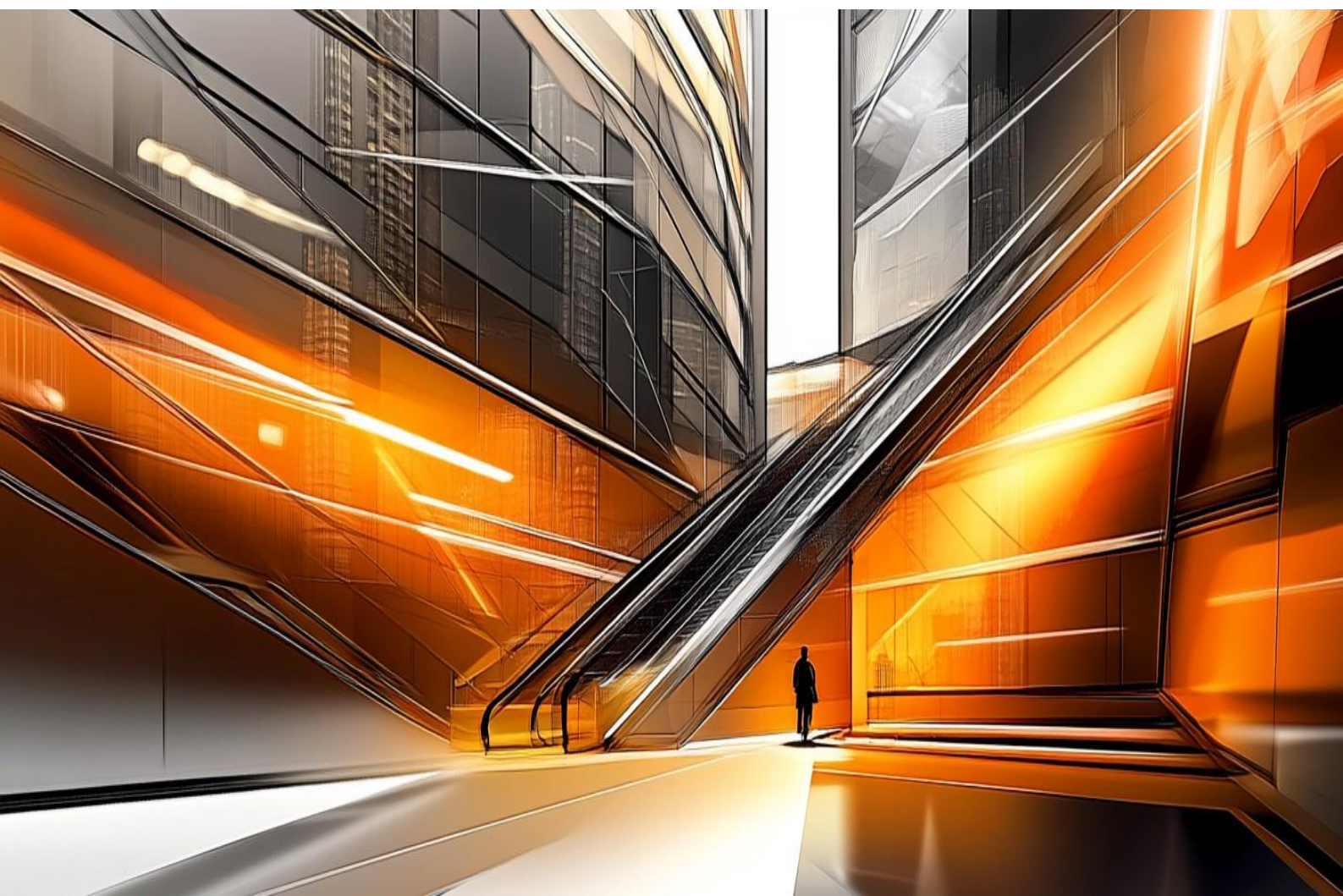




Customer Managed Cloud

Guia de Serviço

Atualização Publicada: Julho de 2026



Índice

1. Visão Geral	4
2. CMC Descrição do Produto.....	5
2.1 CMC Diagrama de Arquitetura.....	5
2.2 Componentes Fundamentais.....	6
3. Papéis e Responsabilidades	7
3.1 Responsabilidades do Cliente:	8
3.2 Responsabilidades Compartilhadas:	9
3.3 Responsabilidades da Strategy:	9
4. Suporte.....	10
4.1 Suporte CMC	10
4.2 Suporte à Plataforma Strategy.....	11
5. Atualizações do Strategy.....	12
6. Dados de Telemetria	12
7. Revisões Trimestrais de Serviço (QSR).....	13
8. Capacidades de IA (AI Capabilities).....	13
Ativação de Agente.....	14

Informações de Copyright

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

Informações de Marcas Registradas

As seguintes são marcas registradas ou nomes comerciais da Strategy Incorporated ou de suas afiliadas nos Estados Unidos e em certos outros países:

Dossier, Enterprise Semantic Graph, ExpertNow, 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, Strategy Object Manager, Strategy Office, Strategy OLAP Services, Strategy Parallel Relational In-Memory Engine (Strategy PRIME), Strategy R Integration, Strategy Report Services, Strategy SDK, Strategy System Manager, Strategy Transaction Services, Strategy Usher, Strategy Web, Strategy Workstation, Strategy World, Usher, e Zero-Click Intelligence.

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



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

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

1. Visão Geral

O Strategy Customer Managed Cloud (“CMC”) é um serviço de nuvem que permite às organizações implantar e gerenciar soluções de analytics do Strategy em sua própria infraestrutura de nuvem. Esta oferta fornece acesso a imagens containerizadas da Strategy Cloud Platform, otimizadas para implantação em ambientes de nuvem. Também inclui CMC Support e serviços de consultoria de desempenho, conforme detalhado abaixo.

O CMC permite que as organizações implantem e gerenciem todo o conjunto de soluções de analytics do Strategy em seus próprios ambientes de nuvem pública, como Amazon Web Services, Microsoft Azure e Google Cloud Platform, ou em data centers privados.

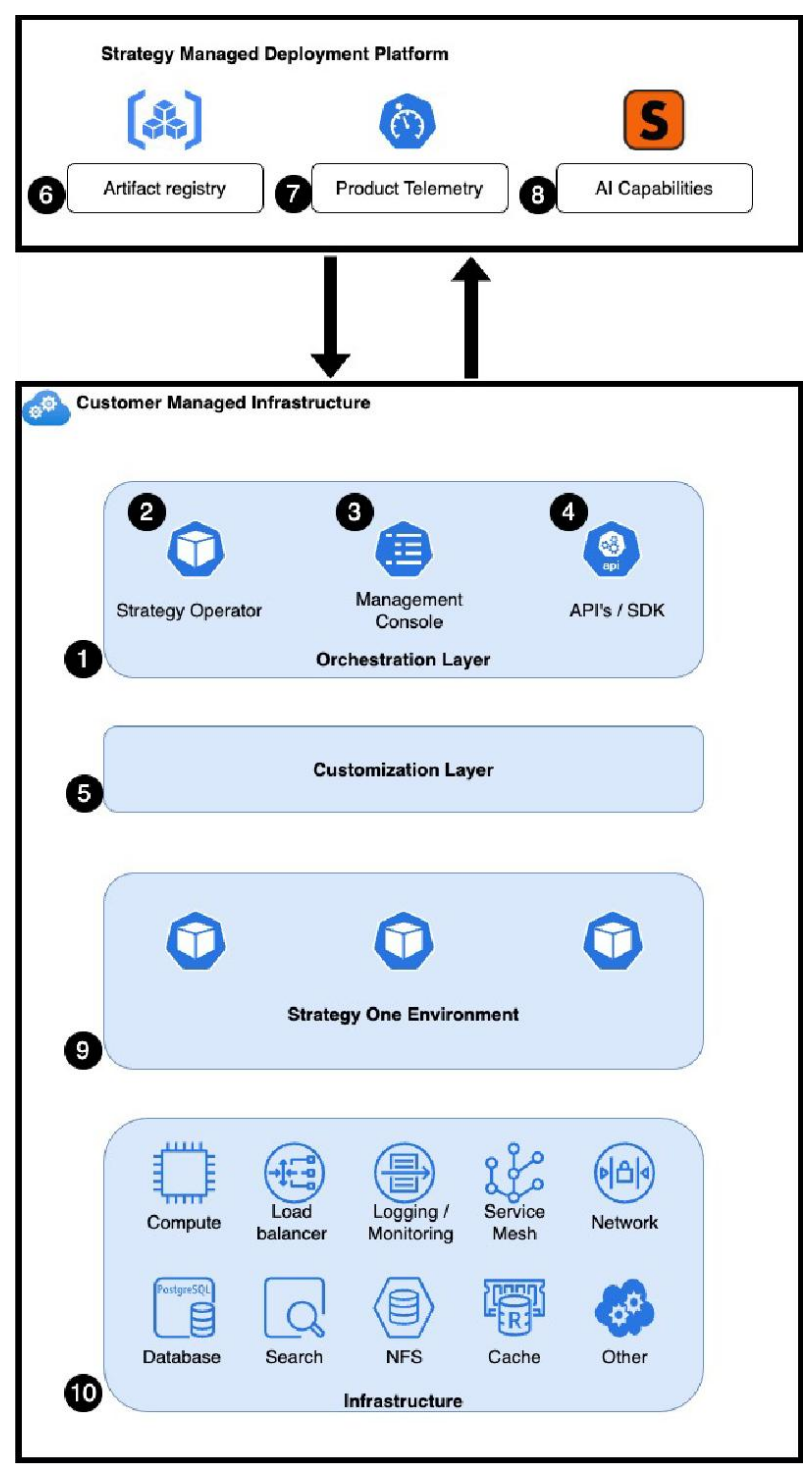
O CMC foi desenvolvido para atender às necessidades específicas de empresas em setores altamente regulados, incluindo bancos, setor de saúde e governo, assim como Independent Software Vendors (ISVs) que exigem amplas capacidades de personalização. Empresas reguladas frequentemente gerenciam dados sensíveis, como informações financeiras, informações protegidas de saúde e dados críticos de negócios, e têm políticas internas rigorosas que impedem a perda de controle sobre a segurança dos dados processados em suas aplicações na nuvem. Demandas de conformidade podem exigir controle operacional total sobre o gerenciamento de dados, incluindo criptografia, controle de acesso e resposta a incidentes, o que normalmente exclui serviços gerenciados por fornecedores. O CMC capacita as organizações a implantar e gerenciar o Strategy de forma flexível, aproveitando todo o potencial das funcionalidades baseadas em nuvem, enquanto mantém controle total sobre sua infraestrutura de dados.

A plataforma de nuvem Strategy oferece business intelligence e analytics impulsionado por AI em grande escala para marcas líderes, suportando relatórios pixel-perfect, aplicativos personalizados, experiências de dados móveis e analytics self-service a partir de uma arquitetura cloud-native. Além dos dashboards, o Strategy integra analytics de AI nos fluxos de trabalho diários com a patenteada HyperIntelligence, fornecendo insights instantâneos por meio de consultas em linguagem natural. Com opções no-code, low-code e pro-code, o Strategy maximiza o valor da transformação digital ao capacitar funcionários, parceiros e clientes.

O Strategy Semantic Graph cria uma compreensão compartilhada dos dados e regras de negócios em toda a organização, permitindo que os dados sejam classificados em tempo real de acordo com padrões previamente mapeados pelo mecanismo da plataforma. Objetos criados no Semantic Graph são reutilizáveis, herdáveis e cientes de privacidade, permitindo uma gestão eficiente com recursos mínimos e evitando technical debt. A plataforma Strategy fornece acesso a workflows impulsionados por AI, ampla gama de fontes de dados, tecnologias cloud-native e desempenho incomparável para acelerar o tempo do dado à ação.

2. CMC Descrição do Produto

2.1 CMC Diagrama de Arquitetura



Os componentes da arquitetura do CMC estão descritos em 2.2 Foundational Components.

2.2 Componentes Fundamentais

O CMC é construído sobre containers Docker e utiliza Kubernetes para implantações. A implantação baseada em containers aprimora a eficiência ao usar containers leves que ajudam a otimizar o uso de recursos e reduzir custos operacionais. Essa abordagem acelera os processos de implantação, oferecendo escalabilidade rápida para cargas de trabalho variáveis. Ela permite desempenho consistente das aplicações em diversos ambientes e facilita a portabilidade entre diferentes plataformas. Ideal para microservices, os containers permitem o desenvolvimento e escalonamento independente dos componentes de aplicações, além de fornecer isolamento seguro. Adicionalmente, a containerização apoia metodologias DevOps e CI/CD, promovendo releases de software frequentes e confiáveis.

O CMC inclui várias camadas e componentes-chave:

(1) Orchestration Layer: A camada de orquestração Kubernetes gerencia a implantação, escalonamento e operação de aplicações containerizadas dentro de um ambiente Kubernetes. Isso permite que os clientes implantem suas aplicações em sua própria infraestrutura gerenciada, obedecendo regras rigorosas de entrada e saída (ingress e egress). Ao utilizar Kubernetes, os clientes podem executar sua automação localmente sem necessidade de conexão com serviços externos. Dentro da Orchestration Layer, a Strategy oferece ferramentas da Strategy Orchestration Layer que facilitam as operações do CMC:

- a. **Strategy Operator (2):** O Strategy Operator gerencia o ciclo de vida de um ambiente Strategy, incluindo provisionamento, alteração de configurações e upgrade, utilizando Kubernetes API e ferramentas.
- b. **Management Console (3):** A Strategy fornece uma interface gráfica para que os clientes CMC possam implantar, gerenciar e manter a plataforma Strategy sem necessidade extensa de integração.
- c. **APIs / SDK (4):** A Strategy oferece uma camada de abstração para que os clientes CMC possam implantar e gerenciar a plataforma Strategy por meio de ferramentas familiares como REST APIs e SDKs. Essa camada simplifica a implantação, atualização e gestão da plataforma para os clientes CMC.

(5) Customization Layer: A Customization Layer permite que os clientes transformem e personalizem suas implantações. Isso inclui atualização de hostnames, modificação de políticas do Kubernetes e adição de agentes de terceiros como parte das implantações. Essa capacidade assegura que a base de código da implantação da Strategy permaneça isolada, preservando as personalizações após cada upgrade.

(6) Artifact Registry: A Strategy oferece um serviço onde todos os artifacts (imagens, scripts de automação) utilizados na implantação da plataforma Strategy são armazenados.

(7) Telemetry: Para suportar e aprimorar continuamente a plataforma Strategy, a Strategy captura dados de telemetria das implantações CMC. Os detalhes estão apresentados em [6. Telemetry Data](#).

(8) AI Capabilities: Os papéis “AI Power User,” “AI Consumer User,” “AI Architect User” fornecem capacidades de inteligência artificial como parte do CMC (AI Capabilities). Essas capacidades são descritas em detalhe em [8. AI Capabilities](#).

(9) Strategy Environment: A Strategy oferece um ambiente containerizado de Strategy, que é implantado e gerenciado pelo cliente. Este conjunto de pods Kubernetes constitui os serviços principais da Strategy, fornecendo funcionalidades essenciais de business intelligence da solução de analytics Strategy em uma arquitetura cloud-native.

(10) Infrastructure: A infraestrutura abrange um conjunto de componentes e serviços gerenciados pelo cliente, necessários para executar o CMC. Estes incluem computação, banco de dados, rede, balanceadores de carga e outros itens especificados nos CMC Prerequisites compartilhados com o cliente.

3. Papéis e Responsabilidades

Customer	Infrastructure Setup	Infrastructure Updates and Upgrades	Software Deployment and Maintenance
	Day-to-Day Operations	Scaling, High Availability, Disaster Recovery	Infrastructure Security and Compliance
	CI/CD automation	Strategy Administration	Customization
Shared Responsibility	Resource Configuration		Strategy Updates
Strategy	Artifact Registry	Strategy Orchestration Layer	Strategy Security Patches and Upgrades
	Technical Support	AI Capabilities	Quarterly Service Review
	Documentation		

No CMC, a Strategy fornece artifacts (conforme descrito acima) relacionados à implantação e gerenciamento do Strategy. Os clientes são responsáveis por manter e gerenciar o aplicativo Strategy juntamente com todos os componentes de infraestrutura ao redor. Abaixo estão os detalhes relacionados aos papéis e responsabilidades.

3.1 Responsabilidades do Cliente:

- **Configuração da Infraestrutura:** Os clientes são responsáveis por configurar e gerenciar o ambiente de nuvem, incluindo VMs, storage, networking, clusters Kubernetes e configurações de segurança, conforme as especificações descritas nos CMC Prerequisites e requisitos internos do cliente.
- **Atualizações e Upgrades da Infraestrutura:** Os clientes são responsáveis por atualizar a infraestrutura de nuvem para garantir que ela permaneça atualizada e segura. Informações detalhadas sobre os componentes de infraestrutura obrigatórios e recomendados e suas respectivas versões podem ser encontradas no documento de implantação.
- **Implantação e Manutenção do Software:** Os clientes gerenciam todas as implantações, upgrades e patches do Strategy, bem como outros softwares necessários para rodar o CMC. Informações detalhadas sobre softwares necessários e recomendados, e suas respectivas versões, estão detalhadas no documento de implantação.
- **Operações Diárias:** Como a infraestrutura é gerenciada pelo cliente, todas as operações diárias são de responsabilidade das equipes de infraestrutura do cliente. Isso inclui, entre outras tarefas:
 - Registro de logs, monitoramento e alertas para garantir a saúde e desempenho do sistema;
 - Mitigação de vulnerabilidades da infraestrutura.
- **Escalabilidade, Alta Disponibilidade e Recuperação de Desastres:** Configuração e gestão de escalonamento, alta disponibilidade e estratégias de recuperação de desastres. Isso inclui configurar grupos de autoescalabilidade, implementar mecanismos de failover, e criar backups regulares e planos de recuperação para proteger dados e garantir a continuidade dos negócios.
- **Segurança e Conformidade da Infraestrutura:** Garantir que o ambiente CMC atenda aos requisitos de segurança e conformidade aplicáveis. Isso envolve, entre outras tarefas, implementar criptografia, controles de acesso, monitoramento e testes regulares de sistema e penetration testing para proteger dados sensíveis e atender a regulamentos da indústria.
- **Automação de CI/CD:** Implantar pipelines de Integração Contínua e Entrega Contínua (CI/CD) para automatizar o processo de implantação. Os clientes também devem manter esses pipelines para garantir sua eficácia, adaptando-os conforme necessário para acomodar atualizações e mudanças em seus processos.

- **Administração do Strategy:** Administrar a plataforma Strategy. Os clientes são responsáveis por configurar a plataforma para atender às necessidades específicas de suas organizações.
- **Personalização:** Configurar as definições dos servidores, como timeouts, alocação de memória e outros. Implantar, administrar e manter quaisquer personalizações feitas nos serviços Strategy, por exemplo, Strategy Library ou Strategy Web.

3.2 Responsabilidades Compartilhadas:

- **Configuração de Recursos:** Tanto a Strategy quanto o cliente compartilham responsabilidade pela configuração de recursos para garantir desempenho e segurança ótimos.
 - **Papel da Strategy:** Provê diretrizes e melhores práticas para configuração de recursos como CPU, memória e storage para suportar as implantações do Strategy.
 - **Papel do Cliente:** Implementa as configurações recomendadas no ambiente de nuvem, garantindo que os recursos estejam alocados conforme as diretrizes da Strategy.
- **Atualizações do Strategy:** A Strategy provê atualizações de software (veja Technical Support Policy & Procedure), enquanto os clientes são responsáveis por aplicá-las às suas implantações.
 - **Papel da Strategy:** Compromete-se a fornecer as últimas atualizações com correções de segurança, e todos os clientes devem aproveitar essas correções e novas funcionalidades. Para cada licença de produto, será entregue mensalmente, sem custo e mediante solicitação, uma atualização ou upgrade como parte da assinatura dos Technical Support Services.
 - **Papel do Cliente:** Aplica as atualizações fornecidas, inclusive patches de segurança, em suas implantações do Strategy, garantindo que o ambiente esteja sempre atualizado e tirando proveito das melhorias. A frequência máxima de atualização deve seguir a política de atualização do Strategy, detalhada no ponto 5 deste guia.

3.3 Responsabilidades da Strategy:

- **Registro de Artifacts:** A Strategy mantém um registro de artifacts onde as imagens de container, HELM charts e outros artifacts são armazenados e gerenciados. Isso assegura que todos os componentes necessários estejam prontos para implantação.
 - **Imagens de Container:** A Strategy é responsável por criar e fornecer imagens de container dos serviços Strategy. Essas imagens são essenciais para implantar aplicações Strategy em ambientes containerizados.
 - **HELM Charts:** A Strategy fornece HELM charts para definir, instalar e atualizar aplicações Kubernetes complexas. Estes charts facilitam a implantação dos serviços Strategy.
- **Camada de Orquestração do Strategy:** Para facilitar a operação de aplicações containerizadas, a Strategy é responsável por desenvolver e fornecer
 - **Strategy Operator:** A Strategy fornece operator para gerenciar o ciclo de vida de um ambiente Strategy.

- **Camada de API:** A Strategy oferece uma camada de API que permite acesso programático aos seus serviços, possibilitando automação e integração com outros sistemas.
- **Console de Gerenciamento:** A Strategy fornece um console com interface gráfica, permitindo que clientes CMC implantem, gerenciem e mantenham a plataforma Strategy sem necessidade de integração extensa.
- **Patches de Segurança e Upgrades do Strategy:** Veja o Technical Support Policy & Procedure.
- **Suporte Técnico:** A Strategy oferece troubleshooting, consultoria e orientação para problemas de implantação e configuração do CMC, além de suporte ao produto para questões da plataforma Strategy. Os detalhes das responsabilidades da Strategy estão listados no capítulo [4. Suporte](#) deste guia.
- **Revisões Trimestrais de Serviço (QSR):** Strategy fornece consultoria de configuração e recomendações personalizadas com base nas configurações suportadas e nas melhores práticas da Strategy. Essas recomendações estão condicionadas ao compartilhamento proativo, por parte do cliente, dos dados relevantes de configuração de implantação, uma vez que a Strategy não tem acesso direto aos ambientes CMC. A Strategy também conduz Revisões Trimestrais de Serviço (QSR) dos casos de suporte abertos.
- **Capacidades de AI:** As funcionalidades de AI da Strategy aproveitam inteligência artificial e machine learning para aprimorar a capacidade de analytics. Este serviço permite que clientes obtenham insights profundos e rápidos, além de habilitar workflows orientados por chatbots. Os detalhes das responsabilidades da Strategy estão listados em [8. Serviço de AI](#) deste guia.
- **Documentação:** A Strategy fornece documentação abrangente para guiar os clientes em processos diversos, incluindo implantação, pré-requisitos e upgrades. Esta documentação é fundamental para assegurar implantação e manutenção bem-sucedidas da plataforma Strategy.
 - **Pré-requisitos do CMC:** Informações sobre os requisitos necessários antes da implantação dos serviços Strategy, como especificações de hardware, dependências de software e configurações de rede.
 - **Documentação de Implantação:** Instruções detalhadas para implantar os serviços Strategy, incluindo versões suportadas dos componentes de infraestrutura em cada versão do Strategy, procedimentos passo a passo e dicas de troubleshooting.
 - **Documentação de Upgrade:** Diretrizes sobre como atualizar as implantações existentes do Strategy, incluindo procedimentos de backup, caminhos de atualização e etapas de validação pós-upgrade.

4. Suporte

4.1 Suporte CMC

Como cliente do CMC, você receberá Suporte CMC, em que nossos engenheiros de Cloud Support fornecerão assistência contínua durante o período de serviço do CMC. O Suporte CMC inclui apenas troubleshooting de incidentes relacionadas a: container images, HELM charts, Artifact Registry, API layer, Management Console, Strategy Updates, Security Patches e Strategy AI Capabilities.

O suporte padrão para a versão Containerized Cloud Platform dos produtos Strategy está incluído nas licenças destes produtos, conforme seu contrato com a Strategy e nossas Technical Support Policies and Procedures (TSPP) disponíveis em

<https://www.strategysoftware.com/legal/terms>. Canais de suporte não localizados estão

disponíveis para clientes CMC conforme definido nas Technical Support Policies and Procedures.

Todos os clientes do CMC têm direito a quatro Support Liaisons conforme definido nas Technical Support Policies and Procedures. O Strategy CMC Elite Support está disponível como complemento ao Suporte CMC padrão. A assinatura do CMC Elite Support oferece benefícios como tempos de resposta inicial aprimorados para incidentes P1 e P2, além de quatro Support Liaisons adicionais (oito no total). Detalhes sobre as ofertas de Suporte CMC da Strategy podem ser encontrados na tabela abaixo.

Caso seja registrado um incidente de suporte e, após diagnóstico, seja determinado que a causa é uma customização específica do cliente na implantação do CMC ou no ambiente Strategy, a equipe de Cloud Support fornecerá as opções disponíveis para resolução. Essas soluções podem exigir a contratação de Strategy Professional Services para assistência adicional conforme a complexidade do incidente.

Detalhe de Suporte	Suporte CMC	Suporte CMC Elite
Gerente de Sucesso do Cliente Designado (CSM)	Sim	Sim
Número de Support Liaisons designados	4	8
Passes para Educação de Arquitetos	0	8
Tempos de resposta inicial para incidentes P1 e P2 *	P1 < 2h P2 < 2h	P1 < 15 minutos P2 < 1 hora
Atualizações sobre incidentes P1 e P2	Conforme mudança de status ou diariamente	P1 a cada 1 hora; P2 conforme mudança de status ou duas vezes ao dia
Revisões Trimestrais de Serviço (QSR)	Via e-mail	Via reunião
Suporte 24x7 baseado em localização	Não	Sim

*Definições de prioridade conforme as Technical Support Policy and Procedures

Exclusões de Suporte:

Os clientes são responsáveis por solucionar incidentes relacionados à infraestrutura, tais como falhas em clusters Kubernetes, problemas de storage e configurações incorretas de rede.

4.2 Suporte à Plataforma Strategy

A Strategy fornece suporte para tratar defeitos de software, problemas de desempenho e solicitações de aprimoramento de funcionalidades. O Suporte Padrão para a versão containerizada da plataforma do produto Strategy é incluído nas licenças destes Produtos

conforme previsto em seu contrato com a Strategy e nossas Technical Support Policies and Procedures. O documento Technical Support Policies and Procedures está disponível em <https://www.strategysoftware.com/legal/terms>.

5. Atualizações do Strategy

Strategy Product Updates: Uma atualização de produto é todo lançamento comercial subsequente de um Produto Strategy disponibilizado normalmente aos clientes sob uma assinatura ativa dos Technical Support. As atualizações não incluem novos produtos que a Strategy comercializa separadamente. Os clientes CMC são obrigados a manter-se atualizados com as updates da plataforma Strategy. A Strategy lança uma nova versão todo mês com as últimas atualizações da plataforma e correções de segurança. A Strategy dará suporte apenas às oito versões mais recentes. Os clientes CMC devem se manter atualizados com as versões do Strategy, realizando atualizações regularmente para as versões mais recentes.

Caso os clientes não se mantenham atualizados, a Strategy não poderá dar suporte a upgrades de versões anteriores às últimas oito releases (n-8). Consequentemente, ambientes operando em versões não suportadas serão considerados fora de suporte, e a Strategy não pode garantir resolução de incidentes caso a plataforma Strategy não seja atualizada para uma versão suportada.

CMC Security Updates: A Strategy lança semanalmente um pacote de atualização de segurança contendo as imagens base (base images) atualizadas dos componentes utilizados para determinada versão de atualização do produto, visando garantir o alto nível de segurança. Esses patches semanais estão disponíveis apenas para versões de produto suportadas (n-8) e não serão liberados para atualizações de produto anteriores. Para manter a segurança ideal, a Strategy recomenda fortemente que os clientes estejam sempre atualizados e utilizem a versão mais recente disponível.

Responsabilidade por Upgrades de Infraestrutura: Upgrades de infraestrutura não estão incluídos como parte do Management Console. Os clientes são responsáveis por garantir que sua infraestrutura de suporte (por exemplo: clusters Kubernetes, storage, databases, etc.) permaneça atualizada.

Orientação da Strategy: A Strategy oferece orientação sobre versões de infraestrutura suportadas a cada novo release, auxiliando os clientes a se manterem informados sobre as configurações de infraestrutura necessárias. Para mais detalhes sobre versões e requisitos de infraestrutura suportados, consulte o documento de implantação.

6. Dados de Telemetria

Para continuar suportando e aprimorando a plataforma Strategy, a Strategy coleta dados de telemetria da infraestrutura, incluindo configuração e especificações da infraestrutura, uso do sistema, indicadores de desempenho, taxas de erro, status dos ambientes, e relatórios de crash e erros. Essa coleta de dados é automática, com alternativa manual, garantindo que os ambientes Strategy permaneçam totalmente funcionais e otimizados. Os dados de telemetria coletados não contêm Informações Pessoais Identificáveis (PII) nem informações confidenciais de negócios, garantindo a privacidade e segurança dos dados do cliente.

A Strategy também coleta dados de uso do produto para compreender como nossos recursos são utilizados em diferentes ambientes, fornecendo insights sobre padrões de interação e

engajamento com funcionalidades. Esses dados nos permitem tomar decisões informadas para melhorar o produto e alinhar o desenvolvimento com casos de uso reais, promovendo melhoria contínua e relevância. Os dados de uso do produto são anonimizados e não contêm informações pessoais identificáveis (PII) nem detalhes de negócios sensíveis, assegurando privacidade e segurança. Seguimos as melhores práticas da indústria e padrões rigorosos de proteção de dados para garantir que todas as informações coletadas sejam utilizadas exclusivamente para aprimorar a qualidade e desempenho do produto.

A Strategy requer envio diário dos dados de telemetria de infraestrutura via mecanismo automatizado. Caso essa coleta automática seja desabilitada, o envio manual deverá ocorrer pelo menos uma vez por mês. Além disso, antes de solicitar qualquer suporte técnico à Strategy, o cliente deve fazer upload dos dados mais recentes de telemetria de infraestrutura. Se o cliente não compartilhar ou enviar esses dados, a Strategy pode não ser capaz de fornecer suporte ou troubleshooting tanto para o CMC quanto para a plataforma Strategy.

7. Revisões Trimestrais de Serviço (QSR)

A Strategy está comprometida em apoiar os clientes CMC na manutenção de uma implantação do Strategy saudável e otimizada. Uma vez por trimestre, especialistas da Strategy conduzem uma Revisão de Serviço Trimestral que inclui dois componentes:

- **Consultoria de Configuração (Iniciada pelo Cliente):** A Strategy pode fornecer recomendações de configuração com base nas configurações suportadas definidas pela Strategy e nas melhores práticas estabelecidas. Para receber orientações específicas de configuração, os clientes devem compartilhar proativamente com a Strategy sua configuração de implantação atual. Como a infraestrutura CMC é totalmente gerenciada pelo cliente e a Strategy não tem acesso direto aos ambientes do cliente, a capacidade da Strategy de fornecer recomendações personalizadas depende da precisão e da completude das informações de configuração compartilhadas pelo cliente. As recomendações fornecidas são de natureza consultiva e não constituem uma garantia de resultados de desempenho.
- **Revisão de Casos de Suporte:** A Strategy revisa todos os casos de suporte abertos e recentemente encerrados, fornecendo atualizações de status, análise de tendências e recomendações para resolução ou prevenção.

8. Capacidades de IA (AI Capabilities)

As AI Capabilities são projetadas para acomodar vários papéis de usuário, oferecendo exploração de dados assistida por IA, processos automatizados de design de dashboards e ferramentas de geração de SQL. As AI Capabilities, no contexto da plataforma de analytics Strategy, potencializam as capacidades de processamento e apresentação de dados. O uso das AI Capabilities pode apresentar limitações que impactam na efetividade, qualidade e/ou precisão dos resultados gerados pela solução de analytics Strategy no CMC, e não deve substituir a decisão humana. O julgamento, as decisões e ações tomadas com base nos resultados gerados pela solução Strategy no CMC permanecem sob responsabilidade do cliente.

As AI Capabilities são gerenciadas pela Strategy e entregues a partir de um ambiente externo ao seu CMC. Para utilizar as AI Capabilities, é necessário habilitar conectividade entre seu CMC e o ambiente das AI Capabilities da Strategy. A Strategy fornecerá informações sobre como configurar e conectar essas capacidades. Testes de penetração nos componentes que operam as AI Capabilities não são permitidos. Informações detalhadas sobre o Serviço de IA estão disponíveis no Strategy AI Security Whitepaper, disponível em

Ativação de Agente

Para configurações que incluam qualquer combinação de “Usuário Avançado de IA”, “Usuário Consumidor de IA” ou “Usuário Arquiteto de IA”, os clientes podem solicitar assistência consultiva adicional relacionada ao início do uso dos recursos Agênticos (Assessoria em Ativação de Agente).

A Assessoria em Ativação de Agente só pode ser solicitada uma vez e é limitada aos 2 Agentes detalhados abaixo:

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

Se forem necessários serviços consultivos adicionais, a área de Estratégia fornecerá opções fora do Suporte em Nuvem, como envolvimento de Serviços Profissionais.

