

技术支持政策和程序

MICROSTRATEGY 技术支持互动指南

更新发布时间 2025 年 2 月发布

版权信息

所有内容版权所有 2023 MicroStrategy Incorporated。

商标信息

以下为 MicroStrategy Incorporated 或其附属公司在美国和其他一些国家/地区的商标或注册商标：

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

以下设计标志是 MicroStrategy Incorporated 或其附属公司在美国和某些其他国家/地区的商标或注册商标：



此处提及的其他产品和公司名称可能是其各自所有者的商标。本文档提及的其他产品和公司名称可能是其各自所有者的商标。

规范如有变更，恕不另行通知。MicroStrategy 对错误或遗漏概不负责。对于可能列入计划或正在开发的未来产品或版本的可用性，MicroStrategy 不做任何保证或承诺。

目录

第 1 部分。联系技术支持资源	2
1.1 支持联络员	2
第 2 部分。在线客户资源	3
2.1 MicroStrategy 社区	3
2.2 在线支持中心	3
2.3 许可密钥下载	3
2.4 访问级别	4
第 3 部分。技术支持案例	4
3.1 登记案例前	4
3.2 登记案例	5
3.3 案例优先级	6
3.4 问题确定	7
3.5 需要实施代码变更的问题	8
3.6 向 MicroStrategy 技术支持提供数据	8
第 4 部分。产品更新	9
4.1 平台版本	9
4.2 平台版本更新	9
4.3 平台版本补丁程序	9
4.4 请求补丁程序	9
4.5 支持生命周期到期	10
4.6 停止发布功能版本	10
4.7 终止对本地部署软件的支持	10
第 5 部分。其他支持政策	10
5.1 技术支持服务的续订	10
5.2 持有过期发票的客户	10

第 6 部分。支持限制	12
6.1 现场服务	12
6.2 产品定制	12
6.3 第三方软件	12
6.4 合规性案例	13
第 7 部分。对受限客户的支持	13
7.1 登记受限客户支持案例	13
7.2 通过安全 FTP 传输数据	14
第 8 部分。适用于个人数据处理的条款	14
8.1 定义	14
8.2 数据处理	15
8.3 保密	16
8.4 次级处理	16
8.5 跨国传输	17
8.6 数据处理的安全性	17
8.7 安全漏洞通知	18
8.8 审计	18
8.9 独立确定	18
8.10 数据主体的权利	19
第 9 部分。技术支持的联系信息	19
9.1 在线支持中心联系信息	19
9.2 区域技术支持中心信息	19
9.3 云技术支持的联系信息	21
9.4 维护续订联系信息	21
附录	22
A. 技术支持级别和特点	22
B. 技术支持方案对比	23

技术支持政策和程序

以下政策和程序提供了与客户建立高效关系的框架。MicroStrategy 可自行决定更改此政策。MicroStrategy 会在此类更改生效之时在 MicroStrategy 网站上发布有关政策和程序更改的通知。

对于为 MicroStrategy 许可的公开发布软件产品（“产品”或“MicroStrategy 产品”）购买了技术支持（“技术支持服务”、“技术支持”或“MicroStrategy 技术支持”）的客户（包括合作伙伴和经销商），MicroStrategy 可为其提供技术支持。技术支持服务包括通过在线支持中心、电子邮件或电话回答有关操作、故障排除和 MicroStrategy 软件更新方面的问题。只有有效订阅技术支持的客户才能获得服务。

除非本文档中另有说明，否则本文档中所述的技术支持服务包含在 MicroStrategy 的标准支持方案中。MicroStrategy 还提供高级技术支持服务，详见本文档附录。

标准技术支持服务包括：

新软件版本和更新	客户可以获得最新版本的 MicroStrategy 产品和用户文档
多渠道沟通	客户可以通过在线支持中心（推荐）、电话或电子邮件与技术支持联系
客户指定的支持联络员	客户指定特定人员作为支持联络员，该联络员有权联系 MicroStrategy 技术支持
在线客户资源	客户可以全天候在线访问 MicroStrategy 社区网站，该网站提供全面的知识库、技术说明和讨论论坛

第 1 部分。联系技术支持资源

要通过在线支持中心（推荐）、电子邮件或电话获得技术支持，相关人员必须是指定的支持联络员（定义见下文）。如果该人员不是支持联络员，但想获取可用资源，则其可以创建一个 MicroStrategy 社区账户，访问网站。

1.1 支持联络员

与固定联系人员（称为“支持联络员”）合作会使 MicroStrategy 技术支持与贵组织之间的合作更加高效。支持联络员是获取软件更新的人员，可以通过在线支持中心（推荐）、电子邮件或电话联系技术支持，登记或上报案例。

只有支持联络员才能联系技术支持。支持联络员保留对 MicroStrategy 技术支持解决的所有问题的技术所有权。他们将参与与这些人员进行的所有与案例相关的沟通。

每个技术支持服务级别都有一定人数的支持联络员可以联系 MicroStrategy 技术支持。客户的技术支持级别决定了可以联系 MicroStrategy 技术支持的支持联络员的人数。还可以支付额外费用，按年度购买额外的支持联络员名额。

客户每年最多有 6 次机会可以申请更改其指定的支持联络员。需要更换支持联络员时，客户负责告知 MicroStrategy 技术支持。然后，MicroStrategy 会将所有未关闭的技术支持案例移交新的支持联络员。如果指定的支持联络员离职，而客户未指定新的支持联络员，我们可能会关闭由已离职支持联络员发起的任何未关闭或已登记的案例。请注意，我们会自动注册新指定的支持联络员，由其接收通过电子邮件发送的重要技术支持公告。建议支持联络员利用在线支持中心更新和查看案例的状态。

每个支持联络员的案例均由签署客户技术支持协议的默认区域支持中心进行处理。客户只能通过升级到高级或精英支持来选择其支持联络员访问的区域支持中心（请参阅 [附录 B](#)）。

在排除故障和调查问题时，MicroStrategy 技术支持人员可能会提出以下建议：要求取得对 MicroStrategy 项目的管理权限；默认支持联络员的安全级别允许其处理这些 MicroStrategy 项目；或默认支持联络员有权访问可能具有敏感性的项目数据（如安全筛选器定义）。尽管不是必需的条件，但我们建议客户指定具有 MicroStrategy 项目管理员权限的支持联络员。这会避免安全方面的冲突，提高案例解决效率。

第 2 部分。在线客户资源

[MicroStrategy Community](#) 全天候向客户提供在线资源。要访问在线客户资源，任何客户都可以创建账户，成为 [MicroStrategy 社区](#) 的成员。指定的支持联络员可以通过社区访问其他在线资源，包括支持中心。在线客户资源支持大多数浏览器。

2.1 MicroStrategy 社区

[MicroStrategy 社区](#) 是一个集中化平台，客户可在此登记案例、查看现有案例的状态、获取产品文档和白皮书、查阅故障排除文件、提交产品创意以及在讨论组中进行协作。[MicroStrategy Community](#) 主要包括以下部分：

- 在线支持中心
- 知识库文章
- 产品下载
- 学习中心
- 产品文档和教程
- 想法交流和讨论论坛
- 资源库
- 公告

为每个客户提供个性化的用户登录信息，确认其是否有权访问某些资源。客户信息的安全对我们十分重要，我们已采取最完善的措施确保任何客户都无法访问其他客户的信息。

2.2 在线支持中心

在 [MicroStrategy Community](#) 内，指定的支持联络员可以通过[在线支持中心](#)向技术支持登记新案例，并查看或更新现有案例的状态。

2.3 许可密钥下载

在 [MicroStrategy 社区](#) 内，任何账户所有人均可下载当前支持的 [MicroStrategy](#) 产品版本和更新。但是，只有指定的支持联络员才能在 [MicroStrategy 社区](#) 的“下载”标签下获得以下密钥。

- **产品许可密钥**：该部分允许支持联络员检索产品许可密钥，以安装下载的产品。
- **ESRI 和 Geospatial 密钥**：该部分允许支持联络员检索 ESRI 或 Geospatial 密钥，以支持 Mapbox 激活 ESRI 地图或 Geospatial 服务。有关 ESRI 或 Geospatial 密钥的更多信息，请查阅 [MicroStrategy 社区](#) 在线发布的产品文档。

2.4 访问级别

下表列出了哪些人可以访问哪些在线客户资源：

社区资源	支持联络员	其他成员
MicroStrategy 社区	●	●
在线支持中心	●	
产品下载	●	
许可密钥请求	●	

对于所有访问级别而言，均由客户指定的支持联络员负责通知 MicroStrategy，终止到期的账户。

第 3 部分。技术支持案例

如果客户遇到使用自助服务资源无法解决的问题，则客户的支持联络员可以联系 MicroStrategy 技术支持来登记该问题。我们建议使用在线支持中心登记案例。但是，客户也可以通过电话或电子邮件来登记案例。第 9 部分提供了 MicroStrategy 技术支持的各种渠道的联系信息。

3.1 登记案例前

在向 MicroStrategy 技术支持登记案例之前，支持联络员应：

1. 确认是 MicroStrategy 软件存在问题，而非第三方软件存在问题
2. 确认系统是否使用了当前支持的 [MicroStrategy 软件版本](#)
3. 尝试重现问题，并确定问题是否始终存在
4. 最大程度降低系统复杂度或减少项目对象定义，以排查问题原因
5. 确定问题是在本地计算机上发生，还是在环境中的多台计算机上发生
6. 在 [MicroStrategy Community](#) 中搜索问题相关信息

我们建议支持联络员在 MicroStrategy 社区讨论板上发布问题，获得其他用户对此问题的反馈。

3.2 登记案例

支持联络员可以通过在线支持中心、电子邮件或电话联系 MicroStrategy 技术支持，登记案例。只有支持联络员才能向 MicroStrategy 技术支持登记案例。登记案例后，支持联络员会收到一个案例标识号，以备日后参考。

支持联络员在登记案例时应该准备好提供以下信息：

- 名称
- 公司和客户地址
- 联系电话和电子邮件地址
- 配置信息，包括 MicroStrategy 产品软件、版本和安装产品的指定系统实例 (DSI)
- 所遇到问题的详细案例描述，包括故障现象、错误消息以及迄今为止为解决问题所采取的措施
- 日志文件或其他支持数据
- 客户系统影响

提供本部分中规定的信息，即表示支持联络员同意 MicroStrategy 使用此类信息来解决技术支持案例。

业务影响

为了了解客户问题的影响，可能需要协助制定业务影响声明。业务影响声明从非技术角度说明问题对客户环境的影响，并允许 MicroStrategy 技术支持工程师了解该案例如何阻碍客户成功部署 MicroStrategy 解决方案。这些声明包括但不限于：

- 问题的影响范围，包括报告、用户、项目、服务器、服务等方面
- 问题对关键部署日期的潜在影响
- 问题的经济和财务影响
- 管理层是否了解

案例上报

客户的支持联络员可以通过在线支持中心联系技术支持，以便在案例优先级发生变化时上报案例。指定的案例负责人将与支持联络员配合，进一步了解您的疑虑以及问题对您的业务的影响。

如果在任何时候，客户的支持期望没有得到满足，则支持联络员可以通过为您指定的客户成功经理 (CSM)、区域支持经理 (RSM) 或销售团队成员进一步上报案例。必要时，MicroStrategy 技术支持管理团队的成员会确保协调优先级，并为上报的案例分配适当的资源。

3.3 案例优先级

MicroStrategy 会为案例指定优先级，从而允许技术支持为各客户提供最高级别的服务。MicroStrategy 将视技术和业务需要，与支持联络员通力合作，为各个案例设定正确的优先级。

MicroStrategy 了解，客户的业务和技术优先级可能会随着时间推移而发生变化。如果支持联络员认为案例的优先级需要变更，则技术支持工程师可以重新确定案例的优先级。MicroStrategy 保留以下权利：

- 最终确定案例的优先级
- 如果支持联络员未及时与 MicroStrategy 技术支持联系，则降低案例的优先级，并将此情况告知支持联络员

在寻求问题解决方案时，MicroStrategy 应尽合理的商业努力来遵循以下准则：

指定的优先级	优先级定义	优先级示例	初始响应时间	状态更新
P1	生产系统出现故障	用于生产的 MicroStrategy Intelligence Server 不可用	2 小时以内	随状态变化更新或每天更新一次
P2	生产系统的功能受到严重影响，从而阻碍系统开发或严重影响客户的继续运行的能力	报告未在生产系统中缓存	2 小时以内	随状态变化更新或每天更新一次
P3	功能性生产或开发系统受到影响，但仍可继续生产或开发	提示的报告在开发系统中不起作用	4 小时以内	随状态变化更新或每 3 天更新一次
P4	客户遇到使用、缺陷、增强、配置或软件冲突问题，该问题对系统有影响但不甚严重	要求了解报告缓存和历史记录列表如何同步	6 小时以内	随状态变化更新或每 3 天更新一次

若案例优先级相同，则高级技术支持客户案例优先于标准支持客户案例。有关各支持级别的更多信息，请参阅本文档的附录部分。

客户参与案例响应

登记第一优先级 (P1) 和第二优先级 (P2) 案例的客户必须在解决问题的整个过程中始终向 MicroStrategy 技术支持提供配合。客户必须指派必要级别的员工以便高效解决问题，并需要随时协助 MicroStrategy 技术支持完成诸如测试、发送适当信息、实施建议措施等任务。**若未能及时提供相关信息，可能无法按时解决问题。**

临时软件代码

在某些情况下，MicroStrategy 可能会向客户提供某些软件代码，而这些代码通常并不向 MicroStrategy 的所有被许可方提供（以下简称“临时代码”）。临时代码包括在 MicroStrategy 向您提供时指明属于临时代码的任何软件程序、算法、代码、例程、脚本、测试版本、登记版本、增强补丁程序或文档。

临时代码免费提供，不收取额外费用。临时代码不包括技术支持普遍提供的或单独获得许可的产品、经认证的缺陷补丁程序或产品的后续版本。提供临时代码时，MicroStrategy 授予您非独占、可终止的许可，允许您通过以下方式使用临时代码：仅支持您对产品的使用并配合您对产品的使用，且遵守产品的许可协议条款。如果您的许可协议到期，您的临时代码使用权利将自动终止。

临时代码是实验性代码，可能存在缺陷，功能可能不如预期。我们可能不向临时代码的安装和使用提供技术支持服务。不过，MicroStrategy 技术支持工程师将尽合理的商业努力来解答客户遇到的关于临时代码的问题。临时代码按“原样”提供，不涉及任何保证，包括对适用性或对特定用途的适用性的保证。对于客户因使用临时代码而引起的损害（包括收入损失或无法使用），无论基于合同还是侵权，MicroStrategy 均不承担任何责任，即使 MicroStrategy 事先已被告知可能发生此类损害。

3.4 问题确定

在确定问题后，MicroStrategy 技术支持可能向客户提供下列措施之一作为解决方案：

- **变通方法**：替代性措施，可用于完成任务，并提供解决方案来突破软件中的限制。上文列出的案例响应时间准则基于客户积极实施 MicroStrategy 技术支持的建议（包括变通方法）的情况。
- **配置更改**：修改客户的 MicroStrategy 环境设置以解决问题。更改内容可能涉及 MicroStrategy 软件或任何基础技术或系统。
- **补丁程序**：使用 MicroStrategy 软件的现有补丁程序，以解决关键性问题。
- **平台版本更新**：对 MicroStrategy 软件进行小幅更新，以解决问题。
- **更高版本**：升级 MicroStrategy 软件，以解决问题。

在某些情况下，第三方软件中的缺陷可能会限制 MicroStrategy 软件的运行。在这些情况下，技术支持将尝试确定有缺陷的组件，以便客户向第三方供应商寻求缺陷纠正方案。有关第三方软件相关支持限制的更多信息，请参见第 6 部分。

3.5 需要实施代码变更的问题

在确定您的案例需要变更代码后，技术支持案例的状态将从开放 (Open) 变更为进行 (Development)。这表明技术支持已将问题报告给 MicroStrategy 软件开发团队。

支持联络员可联系 MicroStrategy 技术支持并提供案例编号，随时获取“进行”案例的状态更新。

3.6 向 MicroStrategy 技术支持提供数据

在排除故障和调查问题时，MicroStrategy 技术支持人员可能需要从您的系统获取数据，例如诊断信息（包括通过 MicroStrategy 软件平台中的“自动崩溃报告”工具提供的诊断崩溃数据）、元数据副本或结果集。为方便客户，除非本文档中另有说明，否则可以通过多种方法传输这些数据，包括通过 MicroStrategy 社区内的在线支持中心、电子邮件或自动通过“自动崩溃报告”工具。

除非您是受限客户（定义见下文），否则您将不用向技术支持传输受适用数据保护法律约束的任何数据或信息（“受保护数据”）或提供此类数据或信息的任何访问权限，包括个人数据、受保护健康和身份信息（定义见适用数据保护法律），但与您的联系人相关的受保护数据除外。

“适用数据保护法律”是指现行生效的以及未来生效后在任何方面与受保护数据的隐私性、保密性或安全性有关的所有适用的国际、联邦、州、省和当地法律、法规、条例、指令和政府规定。其中包括有关通用数据保护的欧盟指令和法规，以及与隐私权、数据保护、保密性或信息安全性相关的所有适用行业标准。如此类数据被传输到 MicroStrategy，对于因客户传输数据而引起的任何损害（包括收入损失或无法使用），无论基于合同还是侵权，MicroStrategy 均不承担任何责任，即使 MicroStrategy 事先已被告知可能发生此类损害。

如果您是符合下列条件的客户，请参阅第 7 部分：(a) 您与 MicroStrategy 分享电子版受保护健康信息 (ePHI) 且与 MicroStrategy 签订有效的业务合作协议 (BAA)；(b) 您与 MicroStrategy 签署的适用协议包含与个人信息相关的义务和限制，要求 MicroStrategy 依据第 7 部分提供技术支持服务；或 (c) 您向 MicroStrategy 提供正式的书面通知，希望 MicroStrategy 按照第 7 部分提供技术支持服务（满足以上各条件的客户均属于“受限客户”）。

第 4 部分。产品更新

产品更新指依据技术支持的有效订阅而公开提供给客户的 MicroStrategy 产品的任何后续商业版本。更新不包括 MicroStrategy 单独发售的新产品。MicroStrategy 根据如下所述的每项更新的特性来交付和支持产品更新。

4.1 平台版本

从 MicroStrategy 2019 开始，平台版本将按日历年命名，代表该产品可用的最新平台版本。我们预计，大约每 12 个月会公开发布一次平台版本。平台版本侧重于为所有客户提供生产级安全性、稳定性和性能缺陷修复程序，因此，我们希望客户能够广泛采用此类版本。我们将在平台版本公开发布的 3 年内继续按照第 4.2 节中所述发布平台版本更新，并根据要求按照第 4.3 节发布补丁程序。

4.2 平台版本更新

从 MicroStrategy 2019 开始，我们将发布平台版本更新（以前称为“修补程序”），以便在平台版本按照第 4.1 节中所述公开发布后大约每 3 个月对关键缺陷更正一次。这些更新将整合先前更新和补丁程序中做出的所有适用的缺陷纠正，并可能包括 MicroStrategy 某些产品的功能增强。在支持平台版本的 3 年时间内，将根据需要发布平台版本更新。

4.3 平台版本补丁程序

我们将根据继续发布补丁程序，为生产系统受到影响的单个配置提供特定的缺陷纠正。我们将根据需要发布补丁程序，解决与受支持平台版本有关的关键问题，这些补丁程序不能转移到多个配置或系统。

4.4 请求补丁程序

客户可随时请求提供关键问题的补丁程序。但是，是否提供补丁程序由 MicroStrategy 依据技术复杂度、时间安排和客户的业务要求等因素自行决定。在 MicroStrategy 同意创建补丁程序后，补丁程序会与其他已列入计划的版本一起进入等待队列。补丁程序所需的等待时间通常会比可能包含所请求补丁程序的已计划平台版本或平台版本更新的等待时间更长。一旦发布的平台版本更新纠正了受支持平台版本的缺陷，则在较旧平台版本上遇到该缺陷的客户均应采用相关平台版本的更新或升级版本，而不是请求补丁程序。

4.5 支持生命周期到期

技术支持服务仅适用于根据 MicroStrategy 网站上的产品 [支持生命周期](#) 中列出的时间表尚未到期的平台版本、平台版本更新或任何已交付补丁程序。平台版本支持到期时，其所有相关的平台版本更新和补丁程序将同时到期。

4.6 停止发布功能版本

从 MicroStrategy 2019 开始，作为 MicroStrategy 平台发布策略的一部分，MicroStrategy 将停止发布包含新产品或功能的功能版本。根据 MicroStrategy 网站上发布的产品 [支持生命周期](#) 中列出的时间表，将继续对当前使用受支持功能版本的客户提供支持。无论客户之前是否采用功能版本，均鼓励所有客户升级到第 4.1 节中所述大约每 12 个月公开发布一次的相应平台版本，并采用第 4.2 节中所述公开发布的平台版本更新。

4.7 终止对本地部署软件的支持

尽管这些政策和程序中有任何相反的规定，但从 2027 年 1 月 1 日起，我们将不再为本地部署软件提供完整的技术支持、功能更新、错误修复、增强功能或安全补丁。除非订单中另有规定，否则要继续提供技术支持，您将必须购买最长 24 个月的延长周期支持，此类支持期限从 2027 年 1 月 1 日或之后开始，到 2028 年 12 月 31 日或之前结束。延长周期支持将在您的订单上使用“技术支持扩展”SKU 进行标识，并且仅限于本地部署软件的关键安全相关补丁和技术帮助。延长周期支持在 2028 年 12 月 31 日之后不予续订。

第 5 部分。其他支持政策

针对持有过期发票的客户续订技术支持服务，MicroStrategy 制定了下列政策。

5.1 技术支持服务的续订

客户不得仅为其获得许可的 MicroStrategy 产品的一部分续订技术支持服务。续订到期后，客户可以续订所有许可产品的技术支持服务，也可以不再续订所有许可产品的服务。

5.2 持有过期发票的客户

对于持有过期发票的客户，技术支持服务将被终止。在收到相应发票的支付款项后，MicroStrategy 会重新提供技术支持服务。

第 6 部分。支持限制

技术支持服务存在一些限制，包括任何现场咨询服务、对使用 MicroStrategy 软件开发套件 (SDK) 开发的 MicroStrategy Web 定制的支持，以及对第三方软件的支持的限制。

6.1 现场服务

技术支持订阅不包括 MicroStrategy Consulting 在 MicroStrategy 日常业务过程中提供的端到端服务。此类服务包括但不限于自定义应用开发和支持、数据仓库设计、需求分析、系统性能调试、容量规划或数据库设计。这些例外不适用于现场交付的符合条件的企业服务项目。

6.2 产品定制

根据以下准则为使用 MicroStrategy SDK 开发的 MicroStrategy Web 定制产品或使用 MicroStrategy Command Manager 开发的 MicroStrategy 用户程序定制提供技术支持服务：

- 在 MicroStrategy SDK 中提供有关 API 目的和用途的信息
- 就在使用 MicroStrategy SDK 的 API 时如何防止发生错误或寻找变通方法提供指导
- 就如何实施自定义，实现某些功能提供高级指导
- 不会为客户的应用程序创建自定义代码
- 不会提供关于如何实现自定义的确切步骤
- 不负责自定义方案的代码审核

根据以下准则向 MicroStrategy Command Manager 用户程序提供技术支持服务：

- 提供有关 Command Manager 中可用的标准用户程序和调用的目的和用途的信息
- 提供有关如何利用 Command Manager 自定义程序，实现某些功能的高级指导
- 不会为客户的 Command Manager 程序创建自定义代码
- 不会为 Command Manager 自定义程序审核代码

如果在依据上述准则提供帮助后，客户仍然无法成功完成自定义，技术支持可能会让客户联系 MicroStrategy Consulting 提供帮助，确保顺利完成项目。

6.3 第三方软件

MicroStrategy 软件平台依赖于多种第三方组件才能正常工作。这些组件可能包括但不限于数据库、操作系统、防火墙、网络浏览器、应用程序服务器、网络服务器和 Java 开发工具包。MicroStrategy 技术支持在 MicroStrategy 平台部署过程中为这些组件提供帮助，但是，我们不对

第三方组件提供直接技术支持服务。在联系 MicroStrategy 技术支持解决与 MicroStrategy 软件相关的问题之前，客户负责对这些组件进行适当配置，并确保其他应用程序以所需的配置运行。

为许可产品启用技术支持后，MicroStrategy 技术支持可能会为某些第三方组件提供服务，例如 ESRI 映射和 Geospatial 服务。但是，如果不续订技术支持服务，则此类产品可能会停止正常运行或需要 MicroStrategy 技术支持不再提供的协助。

在某些情况下，MicroStrategy 技术支持可以与第三方供应商合作并向他们提供相关信息。如果第三方软件的缺陷导致 MicroStrategy 软件运行效率低，MicroStrategy 技术支持将确定相关第三方组件，以便客户向相应供应商寻求解决方案。

6.4 合规性案例

客户可以向 MicroStrategy 技术支持登记有关许可协议合规性方面的问题。客户提交合规性案例时，MicroStrategy 首先会确定该案例是否是由产品问题引起的，如果是，则将根据本文档中详细说明了的案例响应准则协助解决问题。如果确定合规性案例不是由产品引起的，而是由过度部署引起的，MicroStrategy 技术支持会要求客户联系其客户主管，重新调整其许可协议以与部署保持一致。

第 7 部分。对受限客户的支持

第 7 部分中的准则仅适用于受限客户。

7.1 登记受限客户支持案例

登记受限客户技术支持案例时，指定的支持联络员可以使用在线支持中心或通过电话与 MicroStrategy 技术支持联系。登记案例后，支持联络员会收到案例识别码，与该案例相关的所有通信均应使用此识别码。

对受限客户的支持遵循本文档前述的类似技术支持流程。但是，对于受限客户有四个限制。

- 受限客户没有常规技术支持环境中提供的用于上传文档的客户文件夹
- 受限客户无法给支持案例添加附件
- 发送至 support@microstrategy.com 的电子邮件无法添加附件
- 发送至 support@microstrategy.com 的电子邮件会通过电子邮件过滤器过滤掉有关 ePHI 的内容

受限客户可以访问受限环境（称为“HCSE”），该环境为受保护信息提供了保护措施。只能通过安全 FTP 访问 HCSE。通过安全 FTP 传输数据

7.2 通过安全 FTP 传输数据

只有有效订阅了技术支持服务的受限客户才能通过安全 FTP 访问 HCSE。针对受限客户的所有在线客户资源均须使用 MicroStrategy 社区账户访问。创建社区账户后，指定的支持联络员可以通过在 MicroStrategy 技术支持创建案例，申请安全 FTP 访问账户。若任何安全 FTP 访问账户终止，客户必须通知 MicroStrategy。

第 8 部分。适用于个人数据处理的条款

第 8 部分中所述的准则仅适用于 MicroStrategy 和客户就同一标的未签订任何其他协议的情况。

8.1 定义

“适用数据保护法律”应包括并表示适用于 MicroStrategy、其集团和在履行与个人数据和隐私处理相关的技术支持服务时使用的第三方的所有适用法律和法规，包括但不限于《通用数据保护条例》(EU) 2016/679 和《加利福尼亚州消费者保护法》（加州民法典 § § 1798.100 及以下内容）(CCPA)。“控制方”、“企业”、“处理方”、“数据主体”、“服务提供方”、“监管机构”、“处理”和“个人数据”等术语应根据适用数据保护法律中的定义进行解释。

“客户集团”应包括并表示您以及如下客户的任何附属公司、子公司和控股公司（充当控制方）：代表客户或通过客户系统访问或使用技术支持服务，或获准根据客户与 MicroStrategy 之间的管理协议使用技术支持服务，但尚未与 MicroStrategy 签署自己的订购单。

“跨国传输”应包括并表示从欧洲经济区 (EEA) 内的一个国家/地区（包括退出欧盟 [EU] 后的英国）和瑞士（一个不属于 EEA 或 EU 的国家/地区）将正在处理或计划在传输后处理的个人数据传输到禁止此类传输或需要采取其他措施来充分保护个人数据的国家或地区。

“标准合同条款”是指 2010 年 2 月 5 日欧洲委员会 C(2010)593 号决定中所包含的条款（关于将个人数据转移到根据 95/46/EC 指令在第三国建立的处理器中的标准合同条款），可能会根据适用的数据保护法律不时进行更新、补充或替换，并通过引用将其并入本数据保护协议 (DPA)，其副本可遵照以下第 9.5 条的规定在 <https://www.microstrategy.com/licensing> 上获取。

“子处理方”应包括并表示与技术支持服务有关的个人数据的处理，MicroStrategy 任命的负责处理个人数据的任何其他第三方均应称为“子处理方”。

8.2 数据处理

MicroStrategy 将根据客户的书面指示，遵照客户指示以处理方的身份处理下表中指定的与技术支持有关的个人数据或客户以控制方的身份向 MicroStrategy 提供的数据（统称“客户数据”）。客户代表自己和客户集团的其他成员授权 MicroStrategy 在本 DPA 期限内根据下表所载目的以数据处理方的身份处理客户数据。

与技术支持相关的客户数据

处理的标的事项	就解决某一技术支持案例，向客户提供服务
处理的时间	技术支持合同期限
处理的性质	与技术支持案例相关的客户数据的存储、备份、恢复和处理
处理的目的	提供技术支持
个人数据的类型	就解决某一技术支持案例上传或传输的客户数据
数据主体的类型	客户的员工或客户的客户、潜在客户、业务合作伙伴和供应商以及客户代理机构的员工

双方同意，本文档第 9 部分中所述的数据保护协议（“DPA”）是客户就客户数据向 MicroStrategy 作出的完整且最终的书面指示。对于本 DPA 范围之外的其他指示（如果有），MicroStrategy 和客户之间需要达成事先书面约定，包括关于因执行此类指示客户应向 MicroStrategy 支付的任何额外费用的约定。客户应确保其指示符合所有适用于客户数据的法律法规，并确保根据客户的指示处理客户数据不会导致 MicroStrategy 违反适用数据保护法律。

MicroStrategy 对客户数据的处理不会超出本 DPA 的范围。MicroStrategy 将：

1. 只根据客户书面指示处理客户数据，除非按照适用法律需由 MicroStrategy 或相关次级处理者（如下文第 9.4 节所述）处理客户数据。在这种情况下，MicroStrategy 将在处理之前将此类法律要求告知客户，除非适用法律以公众利益为由禁止告知客户；
2. 如果 MicroStrategy 合理认为从客户收到的任何指示违反了任何适用数据保护法律，将立即书面通知客户；
3. 确保任何有权处理客户数据的个人遵守上述第 9.2(a) 节的规定；以及
4. 在涉及数据处理的技术支持服务结束后，根据客户的决定删除所有客户数据或将其返还给客户，并删除任何其他副本。MicroStrategy 有权为遵守任何适用法律或出于保险、会计、税务或记录保存目的，保留其需要保留的任何客户数据。下文第 9.3 节将继续适用于保留的客户数据；

MicroStrategy 不会“出售”CCPA 所定义的客户数据，也不会为了履行管理协议中规定的服务或者 CCPA 或其实施法规另行许可的特定目的以外的任何目的而保留、使用或披露个人数据。MicroStrategy 证明其了解 CCPA 的限制和义务，包括前一句中的限制和义务，并将遵守 CCPA。此外，MicroStrategy 将遵守 CCPA 或其规定的任何适用修订。

8.3 保密

MicroStrategy 不会向任何政府或任何其他第三方披露客户数据，但为遵守法律或者政府或执法机构的有效且有约束力的命令（如传票或法院命令）所必需的情况除外。如果政府或执法机构向 MicroStrategy 发送与客户数据相关的要求，MicroStrategy 将尝试请政府或执法机构直接向客户索要该等数据。因此，MicroStrategy 可能会向政府或执法机构提供您的基本联系信息。如果政府或执法机构强制要求向其披露客户数据，MicroStrategy 将向您发出关于相应要求的合理通知，以便您寻求保护令或其他适当救济，除非法律禁止 MicroStrategy 这样做。MicroStrategy 禁止其员工未经 MicroStrategy 授权处理客户数据，并对员工规定了适当合同义务，包括在适当情况下有关保密、数据保护和数据安全方面的相关义务。如果适用标准合同条款，则此第 3 部分不得变更或修改标准合同条款，包括但不限于第 5(a) 条规定的义务。

8.4 次级处理

客户授权 MicroStrategy 委托其关联公司提供技术支持服务。此外，客户同意 MicroStrategy 聘用次级处理者履行其在本 DPA 下的合同义务或代表 MicroStrategy 提供某些服务。MicroStrategy Community 列出了目前聘用的代表客户执行特定处理活动的 GDPR 技术支持次级处理方和 GDPR 咨询次级处理方。在 MicroStrategy 聘用任何新的次级处理者代表客户执行特定处理活动之前，MicroStrategy 将更新相关网站。如果客户反对新的次级处理者，则未经客户书面同意，MicroStrategy 将不会聘用该次级处理者代表客户执行特定处理活动。客户特此同意 MicroStrategy 聘用第 9.4 节中所述的次级处理者。除非本第 9.4 节规定或者客户另外授权，否则 MicroStrategy 不会允许任何次级处理方代表客户执行特定处理活动。如果 MicroStrategy 指定了一个次级处理方，MicroStrategy 将 (i) 只有在为客户提供服务需要时才允许次级处理方访问客户数据，并禁止次级处理方出于任何其他目的访问客户数据；(ii) 与次级处理方签订书面协议，并且 (iii) 如果次级处理方正在执行的数据处理服务与 MicroStrategy 根据本 DPA 提供的相同，则应对次级处理方规定与本 DPA 中对 MicroStrategy 规定的条款基本相同的条款；(iv) 遵守标准合同条款，其中分别包含遵从将个人数据继续传输给次级处理方时施行的条款的义务。MicroStrategy 将继续就次级处理方履行义务的情况对客户负责。

8.5 跨国传输

为了提供技术支持服务，客户承认并确认 MicroStrategy 可以跨国传输客户数据，包括继续传输到其附属公司和/或次级处理方。在发生此类跨国传输时，应适用标准合同条款。客户同意，签署本 DPA（或继续使用技术支持服务）将被视为已与 MicroStrategy Services Corporation（作为数据输入方）签订并执行了标准合同条款，且标准合同条款将被视为纳入本 DPA。客户同意遵守标准合同条款下的义务。客户确认在 某些情况下，负责执行管理协议或 DPA 的签约 MicroStrategy 实体可能与标准合同条款中指定的 MicroStrategy 实体（数据输入方）不同。在以下情况下，可能会出现这种例外：签署管理协议和 DPA 的 MicroStrategy 实体位于 EEA 或瑞士境内（因此不是离岸处理方，出于条款的目的而导入个人数据），并且客户数据将继续与另一个位于 EEA 之外的 MicroStrategy 实体共享。如果标准合同条款的形式根据适用数据保护法律不时被有关当局更改或替换，MicroStrategy 有权审查任何新形式的标准合同条款，如果可以接受，将在 MicroStrategy 网站上于标准合同条款的任何新形式生效之日起六十 (60) 天内予以更新，网址为 <https://www.microstrategy.com/us/terms>。MicroStrategy 前述网站上披露的标准合同条款（不时修订）被视为已纳入客户与 MicroStrategy 之间的管理协议。尽管有上述规定，但如果 MicroStrategy 为在 EEA（包括退出 EU 后的英国）或瑞士之外合法传输个人数据而采用了替代的公认合规标准，则出于保护客户数据的目的，标准合同条款（或与标准合同条款相同的义务）将不适用。

对于其他跨国传输（标准合同条款所规定范围之外的传输），MicroStrategy 将仅在以下情况下传输客户数据：

1. 根据适用数据保护法律，为传输客户数据制定了充分的保障措施，在这种情况下，客户应签署 MicroStrategy 或相关次级处理方不时合理要求其签署的与相应跨国传输相关的任何文件（包括但不限于标准合同条款）；或者
2. 根据适用法律，MicroStrategy 或相关次级处理方需要跨国传输数据，在这种情况下，MicroStrategy 将在跨国传输之前通知客户相应法律要求，除非适用法律基于公共利益禁止向客户发出通知；或者
3. 适用数据保护法律允许这样做。

8.6 数据处理的安全性

MicroStrategy 已经实施并将维持适当的技术和组织措施，视具体情形包括：

1. MicroStrategy 网络安全；
2. 设施物理安全；
3. 用于控制 MicroStrategy 员工和承包商对 MicroStrategy 网络的访问权限的措施；
4. 用于定期测试、评估和评价技术流程有效性的程序；以及 MicroStrategy 实施的组织措施。

8.7 安全漏洞通知

在法律允许的范围内，MicroStrategy 在知悉 MicroStrategy 或其次级处理者意外或非法破坏、丢失、更改、未经授权披露或访问任何个人数据（“安全事件”）后，将及时通知客户。如果安全事件是由于 MicroStrategy 违反本 DPA 的要求而造成的，MicroStrategy 应尽合理努力查明原因并采取补救措施，包括采取措施减轻安全事件的影响和最大程度降低安全事件造成的损害。

客户同意，未实际发生的安全事件不受第 9.7 节约束。未实际发生的安全事件是指没有实际造成未经授权访问客户数据或 MicroStrategy 或其次级处理方存储客户数据的设备或设施的事件，可能包括但不限于对防火墙或边缘服务器上的 ping 攻击和其他广播攻击、端口扫描、尝试登录失败、拒绝服务攻击、数据包嗅探（或没有导致访问标头以外内容的对流量数据的其他未经授权访问）或类似事件。MicroStrategy 在本第 9.7 节下报告或应对安全事件的义务不构成也不得被理解为 MicroStrategy 承认其在安全事件方面存在任何过错或责任。

关于安全事件的通知（如果有）将通过 MicroStrategy 选择的任何方式（包括通过电子邮件）发送给客户。客户全权责任确保始终向 MicroStrategy 提供准确的联系信息和安全传输方式。MicroStrategy 提供的信息旨在帮助客户履行在适用数据保护法律下有关数据保护影响评估和事先咨询的义务。

8.8 审计

MicroStrategy 应允许客户或客户委托的其他审计员进行审计（包括根据标准合同条款 [如适用] 进行的审计，包括检查），并为之提供便利，前提是客户至少提前 30 天向 MicroStrategy 发出关于此类审计的合理书面通知，自行承担费用，于营业时间在 MicroStrategy 指定的设施进行，以最大程度降低对 MicroStrategy 业务的干扰，并且客户或审计员不得访问属于其他人的任何数据。客户应对在此类审计中披露的任何材料以及此类审计的结果和/或成果保密。此类审计每 12 个月最多进行一次，客户不得从审计进行场所复制或删除任何材料。

如果标准合同条款在第 9.5(a) 节下适用，则客户同意指示 MicroStrategy 进行本第 9.8 节规定的审计来行使其审计和检查权利，并且双方同意，尽管有上述规定，但标准合同条款未作任何更改或改动，并且这些标准合同条款下的任何监管机构权利或数据主体权利也未受影响。

8.9 独立确定

客户负责审核 MicroStrategy 定期提供给客户的与数据安全相关的信息，并独立确定技术支持服务是否符合客户的要求和法律义务以及客户在本 DPA 下的义务。

8.10 数据主体的权利

MicroStrategy 将在以下方面向客户提供合理协助：

1. 履行其在适用数据保护法律下与处理客户数据的安全性相关的义务；
2. 对行使适用数据保护法律规定的主体权利的请求作出回应，包括在可行情况下采取适当的技术和组织措施；
3. 记录任何安全事件并向任何监管机构和或数据主体报告；
4. 对任何处理操作进行隐私影响评估，并与监管机构、数据主体及其代表相应地进行协商；
以及
5. 向客户提供必要信息，以证明遵守本 DPA 中规定的义务。

第 9 部分。技术支持的联系信息

MicroStrategy 为客户请求技术支持服务或获取有关维护续订问题的帮助提供了多种沟通渠道（如第 9 节所述）。也可以访问 MicroStrategy 网站获得技术支持的[联系信息](#)。

9.1 在线支持中心联系信息（推荐）

鼓励在本地或云环境中获得技术支持的所有区域的客户的指定支持联络员利用在线支持中心作为首选渠道来创建、更新和查看其案例状态。本节介绍了其他区域性和特定于云的沟通渠道。

在线支持中心：<https://community.microstrategy.com/s/support-create-case>

9.2 区域技术支持中心信息

区域技术支持中心逢节假日停止营业。在北美，这些节假日包括大多数美国国定假期。在欧洲、亚太和拉美地区，这些节假日包括每个国家的国定公共假期。

指定的支持联络员应使用在线支持中心（推荐）或联系产品购买所在区域的相应区域技术支持中心（见下文）。如果支持联络员在所列时间内无法通过电话联系技术支持，则可以通过在线支持中心登记案例、发送电子邮件或进行详细的语音留言。技术支持仅在下文列出的正常工作时间内主动对案例进行故障排除，第 3.3 节中定义的一级优先级 (P1) 和二级优先级 (P2) 生产系统案例除外，这些案例仅针对有效订阅了扩展、高级和精英全天候支持服务的客户。有关全天候服务的技术支持方案的更多详细信息，请参阅附录。

9.2.1 北美地区

电子邮件: support@microstrategy.com
电话: (703) 848-8700
传真: (703) 842-8709
工作时间: 美国东部标准时间上午 9 点至下午 7 点, 周一至周五, 节假日除外

9.2.2 欧洲、中东和非洲地区 (EMEA)

电子邮件: eurosupp@microstrategy.com
传真: +44 (0) 208 711 2525
各个国家/地区电话:
比利时: +32 2792 0436
法国: +33 17 099 4737
德国: +49 22 16501 0609
爱尔兰: +353 1436 0916
意大利: +39 023626 9668
波兰: +48 22 459 5252
斯堪的纳维亚及芬兰: +46 8505 20421
西班牙: +34 91788 9852
荷兰: +31 20 794 8425
英国: +44 (0) 208 080 2182
其他国家/地区: +44 (0) 208 080 2183
标准工作时间:
欧洲 (英国、爱尔兰和葡萄牙除外)、土耳其、南非: 欧洲中部时间/欧洲中部夏令时上午 9 点至下午 6 点, 周一至周五, 节假日除外
英国、爱尔兰、葡萄牙: 格林尼治标准时间/英国夏令时上午 9 点至下午 6 点, 周一至周五, 节假日除外
阿联酋、沙特阿拉伯、卡塔尔、科威特、巴林: 海湾标准时间上午 9 点至下午 6 点, 周日至周四, 节假日除外

9.2.3 亚太地区 (APAC)

电子邮件: apsupport@microstrategy.com
各个国家/地区电话: APAC
(中国; 澳大利亚、日本、韩国和新加坡除外): +86 571 8526 8067
澳大利亚: +61 2 9333 6499
日本: +81 3 3511 6720
韩国: +82 2 560 6565
新加坡 (英语): +65 3163 8346
各个国家/地区的传真:
APAC (日本、韩国和新加坡除外): +86 571 8848 0977
日本: +81 3 3511 6740
韩国: +82 2 560 6555
新加坡: +65 3163 8477
标准工作时间: APAC
(日本和韩国除外): 上午 7 点至 下午 6 点 (新加坡), 周一至周五, 节假日除外
日本和韩国: 上午 9 点至下午 6 点 (东京), 周一至周五, 节假日除外

9.2.4 拉丁美洲地区 (LATAM)

电子邮件地址: latamsupport@microstrategy.com
各个国家/地区的传真:
巴西: +55 11 3044 4088
拉丁美洲 (巴西除外): +54 11 5222 9355
电话:
LATAM (巴西和阿根廷除外): +54 11 5222 9360
巴西: +55 11 3054 1010 阿根廷: 0 800 444
MSTR 标准工作时间:
巴西: 上午 9 点至下午 6 点 (圣保罗), 周一至周五, 节假日除外
阿根廷: 上午 9 点至下午 7 点 (布宜诺斯艾利斯), 周一至周五, 节假日除外

9.3 云技术支持的联系信息

可通过在线支持中心（推荐）或使用以下联系渠道，获得全天候云技术支持。

云支持

电子邮件：cloudsupport@microstrategy.com

电话：(855) 221-6787

工作时间：7x24 小时，节假日照常服务

9.4 维护续订联系信息

可以通过在线支持中心（推荐）或使用以下联系渠道，寻求关于现有 MicroStrategy 维护续订协议的所有维护续订问题的协助。本节中未列出的区域应使用推荐的常规联系渠道。

9.4.1 一般邮件

电子邮件：MicroStrategyMaintenanceRenewal@microstrategy.com

9.4.2 北美地区

电话：(703) 848-8700 传真：(703) 842- 8709

9.4.3 欧洲、中东和非洲地区 (EMEA)

电话：+44 (0)208 396 0075 （EMEA 维护经理）

附录

A. 技术支持级别和特点

MicroStrategy 针对特定 DSI 为客户提供四级技术支持服务，即标准、扩展、高级和精英。

DSI 是指由订单上指定的产品访问的单个 MicroStrategy 元数据数据库或一组相关的 MicroStrategy 元数据数据库（例如用于生产、开发、测试等）。标准支持是 MicroStrategy 提供的技术支持服务的基本级别。扩展支持、高级支持和精英支持按每个 DSI 作为标准支持的附加服务出售。

A.1 标准支持

订阅标准支持可为客户提供维护支持，客户可以访问社区、更新和下载站点，并通过在线支持中心、电子邮件或电话获得 2 名支持联络员的支持服务。

A.2 扩展支持

订阅扩展支持可为 P1/P2 关键问题提供全天候电话支持。增加两名支持联络员（共 4 名），可以查看软件更新，并且可以通过在线支持中心、电子邮件或电话与支持人员联系。目前，我们仅提供全天候英文支持，旨在为关键案例提供实时支持。

A.3 优享支持

订阅优享支持可为 P1/P2 关键问题提供全天候电话支持。增加四名支持联络员（共 6 名），可以查看软件更新，并且可以通过在线支持中心、电子邮件或电话与支持人员联系。

A.4 尊享支持

订阅尊享支持可为 P1/P2 关键问题提供全天候电话支持，并有多位专门的支持工程师来处理 and 解决案例。增加六名支持联络员（共 8 名），可以查看软件更新，并且可以通过在线支持中心、电子邮件或电话与支持人员联系。

B. 技术支持方案对比

下表汇总了在各项技术支持方案下提供的服务。

	支持方案			
	标准	扩展	高级	精英
在线支持中心、电话和电子邮件案例登记	●	●	●	●
MicroStrategy 社区访问	●	●	●	●
软件更新	●	●	●	●
访问区域支持中心	●	●	●	●
指定支持联络员的人数	2	4	6	8
对 P1 和 P2 问题提供全天候电话支持		●	●	●
选择区域支持中心			●	●
案例管理周会			●	●
由专门的支持工程师解决问题				●

