

Strategy[®]

Customer Managed Cloud

Serviceleitfaden

Aktualisierung veröffentlicht: April 2026



Inhaltsverzeichnis

1. Überblick	4
2. CMC-Produktbeschreibung	5
2.1 CMC-Architekturdiagramm	5
2.2 Grundlegende Komponenten	6
3. Rollen und Verantwortlichkeiten	7
3.1 Verantwortlichkeiten des Kunden:	8
3.2 Geteilte Verantwortlichkeiten:	9
3.3 Verantwortlichkeiten von Strategy:	9
4. Support.....	10
4.1 CMC-Support.....	10
4.2 Strategy One Platform Support	12
5. Strategy One Updates.....	12
6. Telemetriedaten.....	12
7. Vierteljährliche Servicebewertung (QSR).....	13
8. KI-Funktionen.....	13
Agent-Aktivierung	14

Urheberrechtsinformationen

Alle Inhalte urheberrechtlich geschützt © 2026 Strategy. Alle Rechte vorbehalten.

Markeninformationen

Die folgenden Bezeichnungen sind entweder Marken oder eingetragene Marken von MicroStrategy Incorporated oder seiner verbundenen Unternehmen in den Vereinigten Staaten und bestimmten anderen Ländern:

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

Die folgenden Designmarken sind eingetragene Marken von MicroStrategy Incorporated oder seiner verbundenen Unternehmen in den Vereinigten Staaten und bestimmten anderen Ländern:



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

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

1. Überblick

Die Strategy Customer Managed Cloud („CMC“) ist ein Cloud-Dienst, der Organisationen befähigt, Strategy One-Analyselösungen in ihrer eigenen Cloud-Infrastruktur bereitzustellen und zu verwalten. Dieses Angebot ermöglicht den Zugriff auf containerisierte Images der Strategy Cloud Platform, die für die Bereitstellung in Cloud-Umgebungen optimiert sind. Es umfasst zudem CMC-Support und Leistungsberatungsdienste, wie nachfolgend beschrieben.

CMC ermöglicht es Organisationen, die vollständige Palette der Strategy One-Analyselösungen in ihren eigenen Public-Cloud-Umgebungen, wie Amazon Web Services, Microsoft Azure und Google Cloud Platform, oder in privaten Rechenzentren bereitzustellen und zu verwalten.

CMC wurde entwickelt, um den spezifischen Anforderungen von Unternehmen in stark regulierten Branchen gerecht zu werden, darunter Banken, Gesundheitswesen und Behörden, sowie unabhängigen Softwareanbietern (ISVs), die umfangreiche Anpassungsmöglichkeiten benötigen. Regulierte Unternehmen verwalten häufig sensible Daten, wie Finanzinformationen, geschützte Gesundheitsinformationen und geschäftskritische Informationen, und verfügen über strenge interne Richtlinien, die es ihnen untersagen, die Kontrolle über die Sicherheit der in ihren Cloud-Anwendungen verarbeiteten Daten abzugeben. Compliance-Anforderungen können eine vollständige betriebliche Kontrolle über das Datenmanagement erfordern, einschließlich Verschlüsselung, Zugriffssteuerung und Incident Response, was typischerweise anbieterverwaltete Dienste ausschließt. CMC befähigt Organisationen, Strategy One flexibel bereitzustellen und zu verwalten und dabei die volle Leistungsfähigkeit cloudbasierter Funktionen zu nutzen, während sie die vollständige Kontrolle über ihre Dateninfrastruktur behalten.

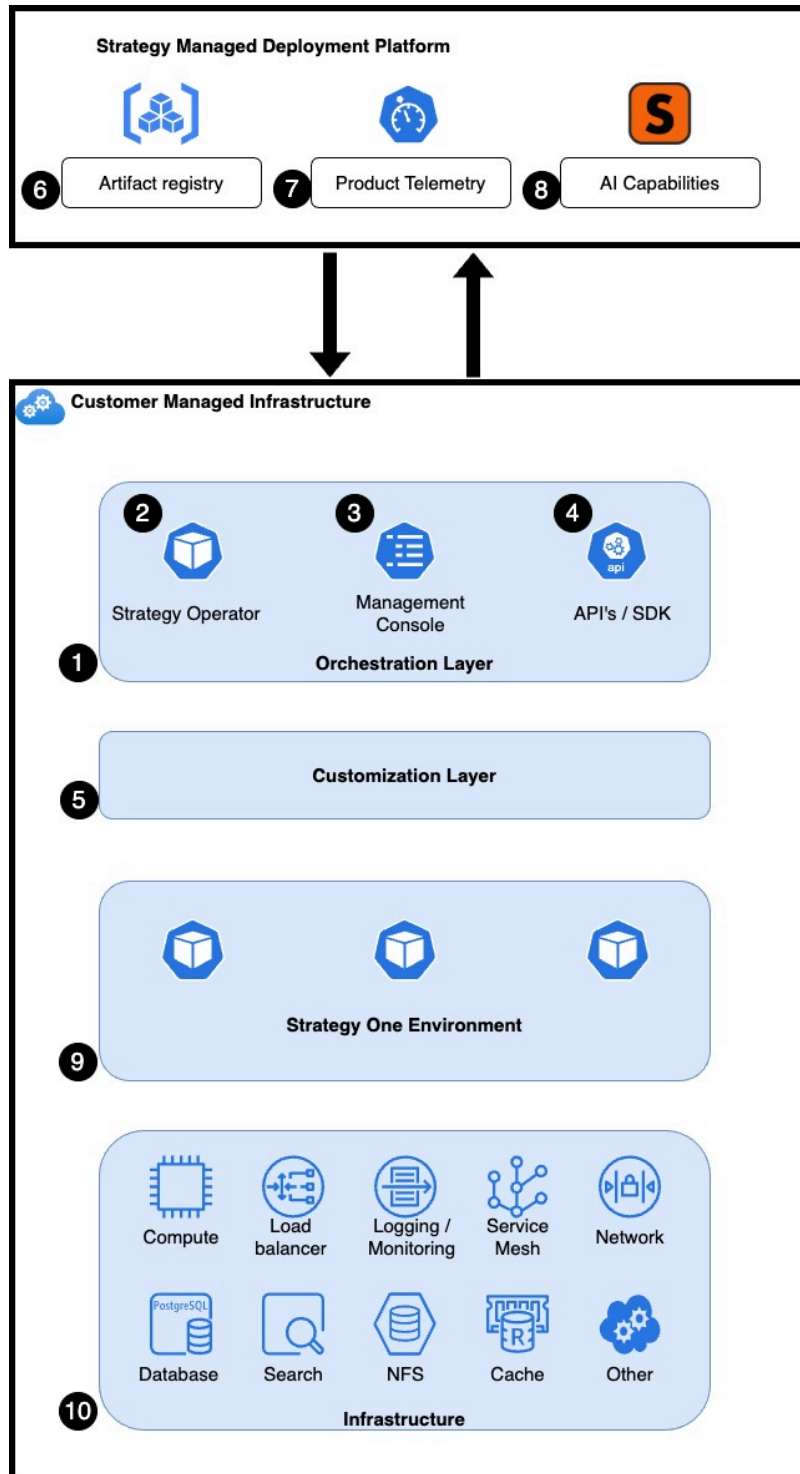
Die Strategy One Cloud-Plattform liefert Business Intelligence und KI-gestützte Analysen im Maßstab für führende Marken und unterstützt pixelgenaue Berichte, maßgeschneiderte Apps, mobile Datenerlebnisse und Self-Service-Analysen aus einer cloud-nativen Architektur. Über Dashboards hinaus integriert Strategy KI-Analysen in die täglichen Arbeitsabläufe mit dem patentierten HyperIntelligence und bietet sofortige Erkenntnisse über Abfragen in natürlicher Sprache. Mit No-Code-, Low-Code- und Pro-Code-Optionen maximiert Strategy One den Wert der digitalen Transformation, indem es Mitarbeiter, Partner und Kunden befähigt.

Der Strategy Semantic Graph schafft ein gemeinsames Verständnis von Daten und Geschäftsregeln innerhalb einer Organisation und ermöglicht die Echtzeit-Klassifizierung von Daten gemäß vorab von der Plattform-Engine zugeordneten Mustern. Im Semantic Graph erstellte Objekte sind wiederverwendbar, vererbbar und datenschutzbewusst, was eine effiziente Verwaltung mit minimalem Ressourcenaufwand ermöglicht und technische Schulden vermeidet. Die Strategy One-Plattform bietet Zugang zu KI-gestützten Workflows, einem breiten Spektrum an Datenquellen, cloud-nativen Technologien und unvergleichlicher Leistung, um die Zeit von Daten zur Entscheidung zu verkürzen.

2. CMC-Produktbeschreibung

2.1 CMC-Architekturdiagramm

Die Komponenten der CMC-Architektur werden in Abschnitt 2.2 Grundlegende Komponenten beschrieben.



2.2 Grundlegende Komponenten

CMC basiert auf Docker-Containern und verwendet Kubernetes für die Bereitstellung. Die containerbasierte Bereitstellung steigert die Effizienz durch den Einsatz leichtgewichtiger Container, die die Ressourcennutzung optimieren und den Overhead reduzieren. Dieser Ansatz beschleunigt Bereitstellungsprozesse und bietet schnelle Skalierbarkeit für schwankende Arbeitslasten. Er ermöglicht eine konsistente Anwendungsleistung in verschiedenen Umgebungen und erleichtert die Portabilität über diverse Plattformen. Ideal für Microservices erlauben Container die unabhängige Entwicklung und Skalierung von Anwendungskomponenten bei gleichzeitiger sicherer Isolation. Darüber hinaus unterstützt die Containerisierung DevOps- und CI/CD-Methoden und fördert häufige und zuverlässige Software-Releases.

CMC umfasst mehrere Schichtschichten und -komponenten:

(1) Orchestrierungsschicht: Die Kubernetes-Orchestrierungsschicht verwaltet die Bereitstellung, Skalierung und den Betrieb containerisierter Anwendungen innerhalb einer Kubernetes-Umgebung. Dies ermöglicht Kunden die Bereitstellung ihrer Anwendungen auf ihrer eigenen verwalteten Infrastruktur unter Einhaltung strenger Ingress- und Egress-Regeln. Durch den Einsatz von Kubernetes können Kunden ihre Automatisierung lokal ausführen, ohne Konnektivität zu externen Diensten zu benötigen. Innerhalb der Orchestrierungsschicht stellt Strategy Strategy Orchestration Layer Tools bereit, die CMC-Operationen erleichtern:

- **Strategy Operator (2):** Der Strategy Operator verwaltet den Lebenszyklus einer Strategy-Umgebung, einschließlich Bereitstellung, Änderung von Einstellungen und Upgrades, unter Verwendung der Kubernetes-API und entsprechender Tools.
- **Management Console (3):** Strategy stellt eine grafische Benutzeroberfläche bereit, die CMC-Kunden die Bereitstellung, Verwaltung und Pflege der Strategy One-Plattform ohne umfangreiche Integrationsarbeit ermöglicht.
- **APIs / SDK (4):** Strategy stellt eine Abstraktionsschicht bereit, damit CMC-Kunden die Strategy One-Plattform über vertraute Tools wie REST-APIs und SDKs bereitstellen und verwalten können. Diese Schicht vereinfacht die Bereitstellung, das Upgrade und die Verwaltung der Plattform für CMC-Kunden.

(5) Anpassungsschicht: Ermöglicht Kunden die Transformation und Anpassung ihrer Bereitstellungen. Dies umfasst die Aktualisierung von Hostnamen, die Änderung von Kubernetes-Richtlinien und das Hinzufügen von Drittanbieter-Agents als Teil der Bereitstellungen. Diese Fähigkeit stellt sicher, dass die Strategy-Bereitstellungscode-Basis isoliert bleibt und Anpassungen nach jedem Upgrade erhalten werden.

(6) Artifact Registry: Strategy stellt einen Dienst bereit, in dem alle Artefakte (Images, Automatisierungsskripte), die für die Bereitstellung der Strategy One-Plattform verwendet werden, gespeichert werden.

(7) Telemetrie: Um die Strategy One-Plattform kontinuierlich zu unterstützen und zu verbessern, erfasst Strategy Telemetriedaten der CMC-Bereitstellung. Details sind in Abschnitt 6. Telemetriedaten beschrieben.

(8) KI-Funktionen: Die „AI Power User“- , „AI Consumer User“- und „AI Architect User“-Rollen stellen künstliche Intelligenzeigenschaften als Teil von CMC bereit („KI-

Funktionen“). Diese Funktionen werden in Abschnitt 8. KI-Funktionen detailliert beschrieben.

(9) Strategy-Umgebung: Strategy stellt eine containerisierte Strategy-Umgebung bereit, die vom Kunden bereitgestellt und verwaltet wird. Diese Menge von Kubernetes-Pods bildet die Kerndienste von Strategy und bietet wesentliche Business-Intelligence-Funktionalitäten der Strategy One-Analyselösung in einer cloud-nativen Architektur.

(10) Infrastruktur: Die Infrastruktur umfasst eine Reihe kundenverwalteter Komponenten und Dienste, die für den Betrieb von CMC erforderlich sind. Dazu gehören Compute, Datenbank, Netzwerk, Load Balancer und andere Elemente, die in den dem Kunden bereitgestellten CMC-Voraussetzungen spezifiziert sind.

3. Rollen und Verantwortlichkeiten

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
	Artifact Registry	Strategy Orchestration Layer	Strategy Security Patches and Upgrades
Strategy	Technical Support	AI Capabilities	Quarterly Service Review
	Documentation		

Im Rahmen von CMC stellt Strategy Artefakte (wie oben beschrieben) im Zusammenhang mit der Bereitstellung und Verwaltung von Strategy One bereit. Kunden sind verantwortlich für die Pflege und Verwaltung der Strategy One-Anwendung sowie aller umgebenden Infrastrukturkomponenten. Nachfolgend sind die Details zu Rollen und Verantwortlichkeiten aufgeführt.

3.1 Verantwortlichkeiten des Kunden:

- **Infrastruktur-Einrichtung:** Kunden sind verantwortlich für die Einrichtung und Verwaltung der Cloud-Umgebung, einschließlich VMs, Speicher, Netzwerk, Kubernetes-Cluster und Sicherheitskonfigurationen, gemäß den in den CMC-Voraussetzungen aufgeführten Spezifikationen und den internen Anforderungen des Kunden.
- **Infrastruktur-Updates und -Upgrades:** Kunden sind verantwortlich für das Upgrade der Cloud-Infrastruktur, um sicherzustellen, dass sie aktuell und sicher bleibt. Detaillierte Informationen zu erforderlichen und empfohlenen Infrastrukturkomponenten und ihren jeweiligen Versionen sind im Bereitstellungsdokument zu finden.
- **Software-Bereitstellung und -Pfleger:** Kunden verwalten alle Strategy One-Bereitstellungen, Upgrades und Patches sowie andere Software, die für den Betrieb von CMC erforderlich ist. Detaillierte Informationen zu erforderlicher und empfohlener Software und ihren jeweiligen Versionen sind im Bereitstellungsdokument zu finden.
- **Täglicher Betrieb:** Da die Infrastruktur vom Kunden verwaltet wird, liegt der gesamte tägliche Betrieb in der Verantwortung der Infrastrukturteams des Kunden. Dazu gehören unter anderem:
 - Protokollierung, Überwachung und Alarmierung zur Sicherstellung der Systemgesundheit und -leistung.
 - Behebung von Infrastruktur-Schwachstellen.
- **Skalierung, Hochverfügbarkeit, Notfallwiederherstellung:** Einrichtung und Verwaltung von Skalierungs-, Hochverfügbarkeits- und Notfallwiederherstellungskonfigurationen. Dies umfasst die Konfiguration von Auto-Scaling-Gruppen, die Implementierung von Failover-Mechanismen sowie die Erstellung regelmäßiger Backups und Wiederherstellungspläne zum Schutz von Daten und zur Gewährleistung der Geschäftskontinuität.
- **Infrastruktursicherheit und Compliance:** Sicherstellung, dass die CMC-Umgebung die geltenden Sicherheits- und Compliance-Anforderungen erfüllt. Dies umfasst unter anderem die Implementierung von Verschlüsselung, Zugriffskontrollen, Überwachungsmechanismen sowie regelmäßige Systemscans und Penetrationstests zum Schutz sensibler Daten und zur Einhaltung von Branchenvorschriften.
- **CI/CD-Automatisierung:** Implementierung von Continuous Integration und Continuous Deployment (CI/CD)-Pipelines zur Automatisierung des Bereitstellungsprozesses. Kunden müssen diese Pipelines auch pflegen, um sicherzustellen, dass sie effektiv sind, und sie bei Bedarf anpassen, um Updates und Änderungen in ihren Bereitstellungsprozessen zu berücksichtigen.
- **Strategy-Administration:** Administration der Strategy One-Plattform. Kunden sind verantwortlich für die Konfiguration der Plattform gemäß ihren organisatorischen Anforderungen.
- **Anpassung:** Einrichtung geeigneter Servereinstellungen wie Timeouts, Speicherkontingente usw. Bereitstellung, Administration und Pflege von Anpassungen an Strategy-Diensten wie Strategy Library oder Strategy Web.

3.2 Geteilte Verantwortlichkeiten:

- **Ressourcenkonfiguration:** Sowohl Strategy als auch der Kunde teilen die Verantwortung für die Konfiguration von Ressourcen zur Gewährleistung optimaler Leistung und Sicherheit.
 - **Rolle von Strategy:** Strategy stellt Richtlinien und Best Practices für die Konfiguration von Ressourcen wie CPU, Arbeitsspeicher und Speicher bereit, um Strategy One-Bereitstellungen effektiv zu unterstützen.
 - **Rolle des Kunden:** Der Kunde implementiert die empfohlenen Konfigurationen in seiner Cloud-Umgebung und stellt sicher, dass Ressourcen gemäß den Richtlinien von Strategy zugewiesen werden.
- **Strategy Updates:** Strategy stellt Software-Updates bereit (siehe Technische Support-Richtlinie und -Verfahren), und Kunden sind verantwortlich für die Anwendung dieser Updates auf ihre Bereitstellungen.
 - **Rolle von Strategy:** Strategy ist verpflichtet, die neuesten Updates mit Sicherheitsfixes bereitzustellen; daher sind alle Kunden verpflichtet, von den Fixes und neuen Funktionen zu profitieren. Für jede Produktlizenz liefern wir monatlich, ohne Aufpreis und auf Anfrage, ein Update und/oder Upgrade als Teil des Abonnements für technische Support-Dienste.
 - **Rolle des Kunden:** Der Kunde wendet die bereitgestellten Updates, einschließlich Sicherheitsfixes, auf seine Strategy One-Bereitstellungen an und stellt sicher, dass seine Umgebung aktuell bleibt und von den neuesten Verbesserungen profitiert. Der maximale Update-Rhythmus muss der Strategy One Update-Richtlinie entsprechen, die in Punkt 5 dieses Leitfadens detailliert beschrieben ist.

3.3 Verantwortlichkeiten von Strategy:

- **Artifact Registry:** Strategy führt eine Artifact Registry, in der Container-Images, HELM-Charts und andere Artefakte gespeichert und verwaltet werden. Dies stellt sicher, dass alle erforderlichen Komponenten für die Bereitstellung jederzeit verfügbar sind.
- **Container-Images:** Strategy ist verantwortlich für die Entwicklung und Bereitstellung von Container-Images der Strategy-Dienste. Diese Images sind für die Bereitstellung von Strategy-Anwendungen in einer containerisierten Umgebung unabdingbar.
- **HELM-Charts:** Strategy stellt HELM-Charts bereit, um komplexe Kubernetes-Anwendungen zu definieren, zu installieren und zu aktualisieren. Diese Charts erleichtern die Bereitstellung von Strategy-Diensten.
- **Strategy Orchestration Layer:** Um den Betrieb containerisierter Anwendungen zu erleichtern, ist Strategy verantwortlich für die Entwicklung und Bereitstellung von:
 - **Strategy Operator:** Strategy stellt einen Operator bereit, um den Lebenszyklus einer Strategy-Umgebung zu verwalten.
 - **API-Schicht:** Strategy stellt eine API-Schicht bereit, die programmatischen Zugriff auf seine Dienste bietet und Automatisierung sowie Integration mit anderen Systemen ermöglicht.

- **Management Console:** Strategy stellt eine Konsole mit einer grafischen Benutzeroberfläche bereit, die CMC-Kunden die Bereitstellung, Verwaltung und Pflege der Strategy One-Plattform ohne umfangreiche Integrationsarbeit ermöglicht.
- **Strategy-Sicherheitspatches und -Upgrades:** Siehe die Technischen Support-Richtlinien und -Verfahren.
- **Technischer Support:** Strategy bietet Fehlerbehebung, Beratung und Anleitung für Bereitstellungs- und Konfigurationsprobleme für CMC sowie Produktsupport für Probleme mit der Strategy One-Plattform. Die Details der Verantwortlichkeiten seitens Strategy sind in Abschnitt 4. Support dieses Leitfadens aufgeführt.
- **Vierteljährliche Servicebewertung (QSR):** Strategy stellt Konfigurationsberatung und maßgeschneiderte Empfehlungen auf Basis der definierten unterstützten Konfigurationen und etablierten Best Practices von Strategy bereit. Diese Empfehlungen setzen voraus, dass der Kunde proaktiv relevante Bereitstellungskonfigurationsdaten teilt, da Strategy keinen direkten Zugriff auf CMC-Umgebungen hat. Strategy führt auch vierteljährliche Bewertungen offener Support-Fälle als Teil der Vierteljährlichen Servicebewertung (QSR) durch.
- **KI-Funktionen:** Die KI-Funktionen von Strategy nutzen künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen, um die Analysekapazitäten zu verbessern. Dieser Dienst ermöglicht es Kunden, tiefere Einblicke schneller zu gewinnen und chatbot-gesteuerte Workflows zu nutzen. Die Details der Verantwortlichkeiten seitens Strategy sind in Abschnitt 8. KI-Dienst dieses Leitfadens aufgeführt.
- **Dokumentation:** Strategy stellt umfassende Dokumentation bereit, um Kunden durch verschiedene Prozesse zu führen, einschließlich Bereitstellung, Voraussetzungen und Upgrades. Diese Dokumentation ist entscheidend für die erfolgreiche Implementierung und Pflege der Strategy One-Plattform.
 - **CMC-Voraussetzungen:** Informationen zu den Anforderungen, die vor der Bereitstellung von Strategy-Diensten erfüllt sein müssen, wie Hardware-Spezifikationen, Software-Abhängigkeiten und Netzwerkkonfigurationen.
 - **Bereitstellungsdokumentation:** Detaillierte Anweisungen zur Bereitstellung von Strategy-Diensten, unterstützte Versionen von Infrastrukturkomponenten in einer bestimmten Strategy One-Version, schrittweise Verfahren und Tipps zur Fehlerbehebung.
 - **Upgrade-Dokumentation:** Richtlinien für das Upgrade bestehender Strategy-Bereitstellungen, einschließlich Backup-Verfahren, Upgrade-Pfaden und Schritten zur Validierung nach dem Upgrade.

4. Support

4.1 CMC-Support

Als CMC-Kunde erhalten Sie CMC-Support, bei dem unsere Cloud-Support-Ingenieure während Ihrer CMC-Servicelaufzeit fortlaufende Unterstützung bieten. Der CMC-Support umfasst ausschließlich die Fehlerbehebung bei folgenden Themen: Container-Images, Helm-Charts, Artifact Registry, API-Schicht, Management Console, Strategy One Updates, Sicherheitspatches und Strategy KI-Funktionen.

Standard-Support für die containerisierte Cloud-Plattformversion von Strategy-Produkten ist gemäß Ihrem Vertrag mit Strategy und unseren Technischen Support-Richtlinien und -Verfahren (TSPP) in den Lizenzen für diese Produkte enthalten, verfügbar unter <https://www.strategysoftware.com/legal/terms>. Nicht-lokalisierte Support-Kanäle sind für CMC-Kunden gemäß den Technischen Support-Richtlinien und -Verfahren rund um die Uhr verfügbar.

Alle CMC-Kunden haben Anspruch auf vier Support-Liaison-Kontakte gemäß den Technischen Support-Richtlinien und -Verfahren. Strategy CMC Elite Support ist als Erweiterung zum Standard-CMC-Support verfügbar. Ein Abonnement für CMC Elite Support bietet Vorteile wie verbesserte Erstantwortzeiten für P1- und P2-Probleme sowie vier zusätzliche Support-Liaison-Kontakte (insgesamt acht). Details zu den CMC-Support-Angeboten von Strategy sind in der nachstehenden Tabelle zu finden.

Wenn ein Support-Problem erfasst und durch die Diagnose festgestellt wird, dass das genannte Problem auf eine kundenspezifische Anpassung der CMC-Bereitstellung oder der Strategy-Umgebung zurückzuführen ist, stellt das Cloud-Support-Team dem Kunden verfügbare Optionen zur Problembekämpfung bereit. Diese Lösungen können den Kauf von Strategy Professional Services für zusätzliche Unterstützung erfordern, abhängig von der Komplexität des Problems.

Support-Detail	Standard-Support	Cloud Elite Support
Designierter Customer Success Manager (CSM)	Ja	Ja
Anzahl der designierten Support-Liaison-Kontakte	4	8
Architect Education Passes	0	8
Erstantwortzeiten für P1- und P2-Probleme*	P1 < 2 Std. P2 < 2 Std.	P1 < 15 Minuten P2 < 1 Stunde
P1- und P2-Problem-Updates	Bei Statusänderung oder täglich	P1 jede Stunde P2 bei Statusänderung oder zweimal täglich
Vierteljährliche Servicebewertung (QSR)	Per E-Mail	Per Meeting
Standortbasierter 24/7-Support	Nein	Ja

*Prioritätsdefinition gemäß den Technischen Support-Richtlinien und -Verfahren.

Support-Ausschlüsse:

Kunden sind verantwortlich für die Fehlerbehebung bei infrastrukturbezogenen Problemen, wie Kubernetes-Cluster-Ausfällen, Speicherproblemen und Netzwerkfehlfunktionen.

4.2 Strategy One Platform Support

Strategy bietet Support zur Behebung von Software-Defekten, leistungsbezogenen Problemen und Funktionserweiterungen. Standard-Support für die containerisierte Plattformversion des Strategy One-Produkts wird gemäß Ihrem Vertrag mit Strategy und unseren Technischen Support-Richtlinien und -Verfahren mit den Lizenzen für diese Produkte bereitgestellt. Das Dokument zu den Technischen Support-Richtlinien und -Verfahren ist verfügbar unter <https://www.strategysoftware.com/legal/terms>.

5. Strategy One Updates

Strategy-Produkt-Updates: Ein Produkt-Update ist jede nachfolgende kommerzielle Veröffentlichung eines Strategy-Produkts, die allgemein für Kunden mit einem aktiven Abonnement für technischen Support verfügbar ist. Updates umfassen keine neuen Produkte, die Strategy separat vermarktet. CMC-Kunden sind verpflichtet, mit den Updates der Strategy One-Plattform aktuell zu bleiben. Strategy veröffentlicht monatlich eine neue Version mit den neuesten Plattform-Updates und Sicherheitsfixes. Strategy unterstützt nur die acht neuesten Versionen. CMC-Kunden werden erwartet, mit den Strategy One-Versionen aktuell zu bleiben, indem sie regelmäßig auf die neuesten Versionen aktualisieren.

Wenn Kunden nicht aktuell bleiben, ist Strategy nicht in der Lage, Upgrades von Versionen zu unterstützen, die älter als die letzten acht Versionen (n-8) sind. Folglich werden Umgebungen, die auf nicht unterstützten Versionen laufen, als außerhalb des Supports betrachtet, und Strategy kann keine Problemlösung garantieren, es sei denn, die Strategy One-Plattform wird auf eine unterstützte Version aktualisiert.

CMC-Sicherheits-Updates: Strategy veröffentlicht wöchentlich ein Sicherheits-Update-Paket, das die aktualisierten Basis-Images der verwendeten Komponenten für eine bestimmte Produkt-Update-Version enthält, um hohe Sicherheitsstandards zu gewährleisten. Diese wöchentlichen Patches sind nur für die unterstützten Produktversionen (n-8) verfügbar und werden für frühere Produkt-Updates nicht veröffentlicht. Um optimale Sicherheit zu gewährleisten, empfiehlt Strategy nachdrücklich, dass Kunden immer auf die neueste verfügbare Version aktualisieren.

Verantwortung für Infrastruktur-Upgrades: Infrastruktur-Upgrades sind nicht als Teil der Management Console enthalten. Kunden sind verantwortlich dafür, dass ihre unterstützende Infrastruktur (z. B. Kubernetes-Cluster, Speicher, Datenbanken usw.) aktuell gehalten wird.

Hinweise von Strategy: Strategy bietet Empfehlungen zu unterstützten Infrastrukturversionen mit jeder neuen Version und hilft Kunden, über die erforderlichen Infrastrukturkonfigurationen informiert zu bleiben. Weitere Informationen zu unterstützten Infrastrukturversionen und Anforderungen finden Sie im Bereitstellungsdokument.

6. Telemetriedaten

Um die Strategy One-Plattform kontinuierlich zu unterstützen und zu verbessern, erfasst Strategy Infrastruktur-Telemetriedaten, die Infrastrukturkonfiguration und -spezifikationen, Systemnutzung, Leistungsindikatoren, Fehlerquoten, Umgebungsstatus sowie Absturz- und Fehlerberichte umfassen. Diese Datenerfassung erfolgt automatisch mit einer manuellen Alternative und stellt sicher, dass Strategy One-Umgebungen voll funktionsfähig

und optimiert bleiben. Die erfassten Telemetriedaten enthalten keine personenbezogenen Daten (PII) oder geschäftlich sensible Informationen und gewährleisten so den Datenschutz und die Datensicherheit der Kunden.

Strategy erfasst auch Produktnutzungsdaten, um zu verstehen, wie unsere Funktionen in verschiedenen Umgebungen genutzt werden, und bietet Einblicke in Interaktionsmuster und Funktionsnutzung. Diese Daten ermöglichen es uns, fundierte Entscheidungen zur Verbesserung unseres Produkts zu treffen und die Entwicklung an realen Anwendungsfällen auszurichten und so kontinuierliche Verbesserung und Relevanz sicherzustellen. Produktnutzungsdaten werden anonymisiert und enthalten keine personenbezogenen Daten (PII) oder geschäftlich sensible Details, was Ihren Datenschutz und Ihre Datensicherheit gewährleistet. Wir befolgen branchenführende Best Practices und halten strenge Datenschutzstandards ein, um alle gesammelten Informationen zu schützen und sicherzustellen, dass diese ausschließlich zur Verbesserung der Produktqualität und -leistung verwendet werden.

Strategy benötigt tägliche Infrastruktur-Telemetriedaten über den automatisierten Upload-Mechanismus. Wenn diese automatische Erfassung deaktiviert ist, muss mindestens einmal monatlich ein manueller Upload durchgeführt werden. Zudem müssen Kunden vor der Inanspruchnahme von technischem Support von Strategy die neuesten Infrastruktur-Telemetriedaten hochladen. Wenn Kunden keine Infrastruktur-Telemetriedaten teilen oder hochladen, ist Strategy möglicherweise nicht in der Lage, Probleme mit der CMC oder der Strategy One-Plattform zu unterstützen oder zu beheben.

7. Vierteljährliche Servicebewertung (QSR)

Strategy ist bestrebt, CMC-Kunden bei der Aufrechterhaltung einer gesunden, optimierten Strategy One-Bereitstellung zu unterstützen. Einmal pro Quartal liefern Strategy-Experten eine Vierteljährliche Servicebewertung (QSR), die zwei Komponenten umfasst:

- **Konfigurationsberatung (vom Kunden initiiert):** Strategy kann Konfigurationsempfehlungen auf Basis der definierten unterstützten Konfigurationen und etablierten Best Practices von Strategy bereitstellen. Um konfigurationsspezifische Anleitung zu erhalten, müssen Kunden aktiv ihre aktuelle Bereitstellungs-konfiguration mit Strategy teilen. Da die CMC-Infrastruktur vollständig vom Kunden verwaltet wird und Strategy keinen direkten Zugriff auf Kundenumgebungen hat, ist die Fähigkeit von Strategy, maßgeschneiderte Empfehlungen zu geben, von der Genauigkeit und Vollständigkeit der vom Kunden geteilten Konfigurationsinformationen abhängig. Die bereitgestellten Empfehlungen sind beratender Natur und stellen keine Garantie für Leistungsergebnisse dar.
- **Support-Fall-Review:** Strategy bewertet alle offenen und kürzlich abgeschlossenen Support-Fälle und stellt Statusaktualisierungen, Trendanalysen und Empfehlungen zur Lösung oder Prävention bereit.

8. KI-Funktionen

KI-Funktionen sind darauf ausgelegt, verschiedene Benutzerrollen aufzunehmen und KI-unterstützte Datenerkundung, automatisierte Dashboard-Designprozesse und SQL-Generierungstools bereitzustellen. Die KI-Funktionen im Rahmen der Strategy-Analyseplattform ergänzen die Datenverarbeitungs- und Präsentationskapazitäten der Plattform. Die Verwendung von KI-Funktionen kann Einschränkungen aufweisen, die die

Wirksamkeit, Qualität und/oder Genauigkeit der Ausgabe Ihrer Strategy One-Analyselösung in CMC beeinträchtigen, und sollte menschliche Entscheidungsfindung nicht ersetzen. Sie bleiben verantwortlich für Urteile, Entscheidungen und Maßnahmen, die Sie basierend auf der Ausgabe Ihrer Strategy One-Analyselösung in CMC treffen.

Die KI-Funktionen werden von Strategy verwaltet und aus einer Umgebung außerhalb Ihrer CMC bereitgestellt. Um die KI-Funktionen zu nutzen, müssen Sie die Konnektivität zwischen Ihrer CMC und den Strategy KI-Funktionen aktivieren. Strategy stellt Informationen zur Einrichtung und Verbindung der KI-Funktionen bereit. Penetrationstests an den Komponenten, die die KI-Funktionen antreiben, sind nicht gestattet. Detaillierte Informationen zum KI-Dienst finden Sie im Strategy AI Security Whitepaper, verfügbar unter <https://www.strategy.com/software/research-and-reports/strategy-ai-security-whitepaper>

Agent-Aktivierung

Für Konfigurationen, die eine beliebige Kombination von „AI Power User“, „AI Consumer User“ oder „AI Architect User“ umfassen, können Kunden zusätzliche Beratungsunterstützung zum Einstieg in ihre Agentic-Funktionen anfordern (Agent Activation Advisory). Die Agent Activation Advisory-Unterstützung kann nur einmal angefordert werden und ist auf die folgenden 2 Agents begrenzt, wie nachfolgend beschrieben:

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

Wenn zusätzliche Beratungsdienste benötigt werden, stellt Strategy Optionen außerhalb des Cloud-Supports bereit, wie z. B. Professional Services-Engagements.

Strategy[®]