

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE SOPORTE TÉCNICO

*DIRECTRICES DE INTERACCIÓN CON EL
SOPORTE TÉCNICO DE STRATEGY*

PUBLICACIÓN ACTUALIZADA EN AGOSTO DE 2025



Información sobre derechos de autor

Todos los contenidos Copyright © 2025 Strategy Incorporated. Todos los derechos reservados.

Información de marcas comerciales

Las siguientes son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Strategy Incorporated o sus filiales en los Estados Unidos y en otros 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.

Las siguientes marcas de diseño son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Strategy Incorporated o sus filiales en los Estados Unidos y otros países:



Otros nombres de productos y empresas mencionados en este documento pueden ser marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

Las especificaciones están sujetas a cambios sin previo aviso. Strategy no se hace responsable de errores u omisiones. Strategy no ofrece garantías ni compromisos con respecto a la disponibilidad de futuros productos o versiones que puedan estar planificadas o en desarrollo.

Índice

| | |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Sección 1. Interacción con los recursos de soporte técnico..... | 2 |
| 1.1 Personas de contacto de soporte técnico..... | 2 |
| Sección 2. Recursos en línea para los clientes..... | 3 |
| 2.1 Comunidad de Strategy..... | 3 |
| 2.2 Centro de soporte en línea..... | 3 |
| 2.3 Descargas de clave de licencia..... | 4 |
| 2.4 Niveles de acceso..... | 4 |
| Sección 3. Casos de soporte técnico..... | 4 |
| 3.1 Antes de registrar un caso..... | 5 |
| 3.2 Registro de caso..... | 5 |
| 3.3 Priorización de casos..... | 6 |
| 3.4 Identificación de problemas..... | 8 |
| 3.5 Problemas que requieren cambios en el código..... | 9 |
| 3.6 Envío de datos al soporte técnico de Strategy..... | 9 |
| Sección 4. Actualizaciones de productos..... | 10 |
| 4.1 Versiones de plataforma..... | 10 |
| 4.2 Actualizaciones de versiones de plataforma..... | 10 |
| 4.3 Parches de versiones de plataforma..... | 11 |
| 4.4 Solicitud de parche..... | 11 |
| 4.5 Ciclo de vida de caducidad del soporte técnico..... | 11 |
| 4.6. Suspensión de la versión de función..... | 11 |
| 4.7. Fin de Soporte para software on-premises..... | 12 |
| Sección 5. Otras políticas de soporte técnico..... | 12 |
| 5.1 Renovación de los servicios de soporte técnico..... | 12 |
| 5.2 Clientes con facturas vencidas..... | 12 |
| <u>Sección 6. Limitaciones del soporte</u>..... | 13 |
| 6.1 Servicios presenciales..... | 13 |
| 6.2 Personalizaciones del producto..... | 13 |
| 6.3 Software de terceros..... | 14 |
| 6.4 Casos relacionados con cumplimiento..... | 14 |
| Sección 7. Soporte para clientes con acceso restringido..... | 15 |
| 7.1 Registro de casos de clientes con acceso restringido..... | 15 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 7.2 Transferencia de datos a través de FTP seguro..... | 15 |
| Sección 8. Condiciones correspondientes al tratamiento de datos personales..... | 16 |
| 8.1 Definiciones..... | 16 |
| 8.2 Tratamiento de datos..... | 17 |
| 8.3 Confidencialidad..... | 18 |
| 8.4 Subencargado..... | 19 |
| 8.5 Transferencias internacionales..... | 19 |
| 8.6 Seguridad del tratamiento de datos..... | 20 |
| 8.7 Notificación de violaciones de seguridad..... | 21 |
| 8.8 Auditoría..... | 21 |
| 8.9 Determinación independiente..... | 22 |
| 8.10 Derechos del interesado..... | 22 |
| Sección 9. Información de contacto de soporte técnico..... | 22 |
| 9.2 Información sobre centros regionales de soporte técnico..... | 23 |
| 9.3 Información de soporte técnico en la nube..... | 25 |
| 9.4 Información de contacto de renovación de mantenimiento..... | 25 |
| Apéndice..... | 26 |
| A. Niveles y funciones de soporte técnico..... | 26 |
| B. Comparación de oferta de soporte técnico..... | 27 |

Políticas y procedimientos de soporte técnico

Las siguientes políticas y procedimientos proporcionan el marco para una relación productiva con nuestros clientes. Estas políticas están sujetas a cambios según el criterio exclusivo de Strategy. Strategy publicará una notificación de los cambios en las políticas y procedimientos en su sitio web en el momento en que tales cambios entren en vigor.

Hay soporte técnico (“Servicios de soporte técnico”, “Soporte técnico” o Soporte técnico de Strategy”) disponible para los clientes, incluidos los socios y distribuidores, que lo hayan adquirido para productos de software generalmente disponibles con licencia de Strategy (“productos”, “Productos” o “Productos de Strategy”). Los servicios de soporte técnico incluyen contestar preguntas a través del centro de soporte en línea, o por correo electrónico o teléfono, relacionadas con el funcionamiento, la resolución de problemas y la actualización del software de Strategy One. Solo los clientes con suscripción vigente al soporte técnico pueden recibir este servicio.

Excepto cuando este documento especifique lo contrario, los servicios de soporte técnico descritos en el presente documento se incluyen en la oferta de soporte estándar de Strategy. Strategy también brinda servicios de soporte técnico Premium, los cuales se definen en más detalle en el apéndice al final de este documento.

Los servicios de soporte técnico estándar comprenden:

| | |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ACTUALIZACIONES Y NUEVAS VERSIONES DE SOFTWARE | Los clientes recibirán acceso a las últimas versiones de los productos de Strategy One y a la documentación del usuario |
| COMUNICACIÓN MULTICANAL | Los clientes pueden ponerse en contacto con el soporte técnico a través del centro de soporte en línea (recomendado) o por teléfono o correo electrónico |
| PERSONAS DE CONTACTO DE SOPORTE TÉCNICO DESIGNADAS POR LOS CLIENTES | Los clientes pueden designar personas específicas como personas de contacto de soporte técnico autorizadas a interactuar con el soporte técnico de Strategy |
| RECURSOS EN LÍNEA PARA LOS CLIENTES | Los clientes cuentan con acceso en línea las 24 horas del día, los 7 días de la semana al sitio web de la comunidad de Strategy, en el cual se encuentra una base de conocimientos integral, notas técnicas y foros de discusión |

Sección 1. Interacción con los recursos de soporte técnico

Para interactuar con el soporte técnico a través del centro de soporte en línea (recomendado), por correo electrónico o por teléfono, la persona debe ser alguien designada como persona de contacto de soporte técnico. Si no es una persona de contacto de soporte técnico pero desea consultar los recursos disponibles, debe crear una cuenta en la comunidad de Strategy para acceder al sitio.

1.1 Personas de contacto de soporte técnico

El soporte técnico de Strategy puede contribuir más eficazmente con su organización colaborando con un grupo establecido de contactos, identificados como "Personas de contacto de soporte técnico". Una persona de contacto de soporte técnico es alguien que tiene acceso a las actualizaciones de software y puede ponerse en contacto con el soporte técnico a través del centro de soporte en línea (recomendado), o por correo electrónico o teléfono, para registrar o presentar casos a instancias superiores.

Solo las personas de contacto de soporte técnico pueden ponerse en contacto con el soporte técnico. Las personas de contacto de soporte técnico asumen la responsabilidad técnica de todos los problemas abordados con el soporte técnico de Strategy. Participan en todas las comunicaciones relacionadas con el caso que tengan con estas personas.

Una cantidad establecida de personas de contacto de soporte técnico para cada nivel de servicios de soporte técnico puede ponerse en contacto con el soporte técnico de Strategy. El nivel de soporte técnico de los clientes determina la cantidad establecida de personas de contacto de soporte técnico que puede ponerse en contacto con el soporte técnico de Strategy. También es posible contratar anualmente personas adicionales de contacto de soporte técnico pagando un recargo adicional.

Los clientes pueden solicitar cambios en cuanto a sus personas de contacto de soporte técnico seis veces al año. Es responsabilidad del cliente informar al soporte técnico de Strategy cuando desee cambiar de persona de contacto de soporte técnico. Strategy transferirá todos los casos pendientes de soporte técnico a la nueva persona de contacto de soporte técnico. Si una persona de contacto de soporte técnico se retira y el cliente no identifica una nueva persona de contacto de soporte técnico, podemos cerrar cualquier caso pendiente o registrado que la persona de contacto de soporte técnico que se retiró haya iniciado. Tenga en cuenta que registraremos automáticamente a las personas recién designadas como personas de contacto de soporte técnico para que reciban notificaciones importantes de soporte técnico por correo electrónico. Exhortamos a las personas de contacto de soporte técnico a que hagan uso del centro de soporte en línea para actualizar y comprobar el estado de sus casos.

El centro de soporte regional predeterminado en el que se ejecutó el acuerdo de soporte técnico del cliente se ocupa de los casos de cada persona de contacto de soporte técnico. Los clientes solo pueden acceder al centro de soporte regional al que acceden sus personas de contacto si se actualizan al soporte Premier o Elite (consulte el [Apéndice B](#)).

Durante el transcurso de la resolución e investigación de problemas, el personal de soporte técnico de Strategy puede hacer recomendaciones que requieren de privilegios de administrador sobre los proyectos de Strategy, den por sentado que la persona de contacto de soporte técnico cuenta con un nivel de seguridad que le permite manipular dichos proyectos de Strategy o supongan que la persona de contacto de soporte técnico tiene acceso a datos de proyectos posiblemente confidenciales, tales como definiciones de filtros de seguridad. Aunque no es un requisito indispensable, recomendamos que los clientes designen a personas de contacto de soporte técnico que tengan privilegios de administradores de proyectos de Strategy. Esto elimina los conflictos de seguridad y mejora el tiempo de resolución de los casos.

Sección 2. Recursos en línea para los clientes

Los clientes tienen a disposición recursos en línea por medio de la [Strategy Community](#) las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para acceder a los recursos en línea para los clientes, cualquier cliente puede convertirse en miembro de la comunidad de Strategy creando una cuenta. A través de la comunidad, las personas de contacto de soporte técnico pueden acceder a otros recursos en línea, incluido el centro de soporte. Los clientes pueden acceder a los recursos en línea por medio de la mayoría de los navegadores de internet.

2.1 Comunidad de Strategy

La [comunidad de Strategy](#) es una ubicación centralizada para registrar casos, comprobar el estado de casos existentes, acceder a la documentación de productos y notas técnicas, consultar documentos de resolución de problemas, enviar ideas sobre productos y colaborar en grupos de discusión. La Strategy Community incluye las siguientes secciones principales:

- Centro de soporte en línea
- Artículos de la base de conocimientos
- Descargas de productos
- Centro de aprendizaje
- Documentación de productos y tutoriales
- Intercambio de ideas y foros de discusión
- Galería de recursos
- Anuncios

2.2 Centro de soporte en línea

Dentro de la Strategy Community, las personas designadas de soporte técnico pueden registrar casos nuevos con el servicio de soporte técnico y comprobar o actualizar el estado de casos existentes por medio del [centro de soporte en línea](#).

2.3 Descargas de clave de licencia

Dentro de la comunidad de Strategy, todo dueño de cuenta puede descargar versiones y actualizaciones de productos de Strategy compatibles actualmente. Sin embargo, solo las personas designadas de soporte técnico pueden obtener las siguientes claves en la sección de descargas de la comunidad de Strategy.

- **Claves de licencia del producto:** esta sección permite a las personas de contacto de soporte técnico obtener claves de licencia del producto que permiten la instalación de las descargas de productos.
- **Claves de ESRI y geoespaciales:** esta sección permite a las personas de contacto de soporte técnico obtener una clave de ESRI o de servicios Geoespaciales que permite la activación de los mapas ESRI o los servicios Geoespaciales de Mapbox. Para más información sobre las claves de ESRI o Geoespaciales, consulte la documentación de productos publicada en línea en la comunidad de Strategy.

2.4 Niveles de acceso

La siguiente tabla describe quién tiene acceso a qué recurso en línea para clientes:

| RECURSOS COMUNITARIOS | PERSONA DE CONTACTO DE SOPORTE TÉCNICO | OTROS MIEMBROS |
|----------------------------------|----------------------------------------|----------------|
| Comunidad de Strategy | ● | ● |
| Centro de soporte en línea | ● | |
| Descargas de productos | ● | |
| Solicitudes de clave de licencia | ● | |

A través de todos los niveles, es responsabilidad de la persona designada de soporte técnico del cliente informar a Strategy para que dé por terminadas las cuentas desactualizadas.

Sección 3. Casos de soporte técnico

Cuando un cliente tiene un problema que no puede resolver con la ayuda de cualquiera de los recursos de autoservicio, la persona de contacto de soporte técnico del cliente puede registrar el problema poniéndose en contacto con el soporte técnico de Strategy. Los casos de soporte deben ser abierto a través del bot Auto Expert en el sitio de Strategy. La información de contacto multicanal del soporte técnico de Strategy se proporciona en la sección 9.

3.1 Antes de registrar un caso

Antes de registrar un caso ante el soporte técnico de Strategy, la persona de contacto de soporte técnico debe:

1. comprobar que el problema tiene que ver con el software de Strategy One y no con un software externo;
2. comprobar que el sistema utiliza una versión compatible actualmente del software de Strategy One;
3. intentar reproducir el problema y determine si sucede repetidas veces;
4. reducir al mínimo la complejidad del sistema o la definición de objetivo del proyecto para aislar la causa;
5. determinar si el problema ocurre en un equipo local o en varios equipos del entorno;
6. consultar con la Strategy Community para obtener más información sobre el problema.

Recomendamos que la persona de contacto de soporte técnico piense en publicar alguna pregunta en el grupo de discusión de la comunidad de Strategy para obtener información por parte de otros usuarios sobre el problema.

3.2 Registro de caso

Para registrar un caso, las personas de contacto de soporte técnico pueden crear un caso a través del bot Auto Expert. Solo las personas de contacto de soporte técnico pueden registrar casos en el soporte técnico de Strategy. Después de registrar un caso, la persona de contacto de soporte técnico recibe un número de identificación de caso para su uso posterior.

Al registrar un caso, la persona de contacto de soporte técnico debe estar preparada para proporcionar la siguiente información:

- Nombre
- Sitio de la empresa y del cliente
- Teléfono y dirección de correo electrónico de contacto
- Información de configuración, incluidos el software de los productos de Strategy One, sus versiones y la instancia designada del sistema (DSI, por sus siglas en inglés) en la que están instalados los productos
- Descripción detallada del caso y los problemas que se han presentado, incluidos los síntomas, los mensajes de error y las medidas adoptadas hasta el momento para tratar de solucionarlo
- Archivos de registro u otros datos de apoyo
- Impacto en el sistema del cliente

Al proporcionar la información indicada en esta sección, la persona de contacto de soporte técnico da su consentimiento para que Strategy utilice dicha información para resolver el caso de soporte técnico.

Repercusión en la empresa

Con el fin de entender la repercusión del problema del cliente, podría solicitarse ayuda para redactar una declaración de repercusión en la empresa. Esta declaración de repercusión en la empresa describe el efecto que el problema tiene en el entorno del cliente, desde un punto de vista no técnico y permite a los ingenieros de soporte técnico de Strategy entender cómo el caso dificulta la capacidad del cliente para implementar satisfactoriamente la solución de Strategy One. Estas declaraciones incluyen, entre otras:

- Alcance de la repercusión en los informes, usuarios, proyectos, servidores, servicios etc.
- Repercusión posible del problema en fechas clave de implementación
- Implicaciones económicas y financieras del problema
- Visibilidad a nivel ejecutivo

Presentación de casos a instancias superiores

La persona de contacto de soporte técnico del cliente puede ponerse en contacto con el soporte técnico a través del centro de soporte en línea para presentar algún caso a instancias superiores. El propietario del caso asignado colaborará con la persona de contacto de soporte técnico para comprender a fondo sus inquietudes y la repercusión del problema en su negocio.

El propietario del caso asignado colaborará con la persona de contacto de soporte técnico para comprender a fondo sus inquietudes y la repercusión del problema en su negocio. Si en cualquier momento las expectativas de apoyo del cliente no se satisfacen, la persona de contacto de soporte técnico puede presentar el caso a otra instancia de nivel más superior por medio de su gerente de éxito con los clientes (CSM, por sus siglas en inglés), el gerente de soporte regional (RSM, por sus siglas en inglés) o miembros del equipo de ventas. Si es necesario, los miembros del equipo de gestión de soporte técnico de Strategy para garantizan la coordinación de prioridad y asignan los recursos apropiados a los casos que se presenten a una instancia superior.

3.3 Priorización de casos

Strategy asigna niveles de prioridad de casos para permitir al soporte técnico maximizar el servicio para cada cliente. Strategy colabora con cada persona de contacto de soporte técnico para establecer el nivel de prioridad adecuado en función de las necesidades técnicas y comerciales específicas a cada caso.

Strategy asume que las prioridades técnicas y comerciales del cliente pueden evolucionar con el tiempo. Si la persona de contacto de soporte técnico determina que la prioridad del caso debería cambiar, el ingeniero de soporte técnico estará a su disposición para revisar la prioridad del caso. Strategy se reserva el derecho a:

- tomar la decisión definitiva respecto al nivel de prioridad de un caso;
- restar prioridad a un caso y notificar esta medida a la persona de contacto de soporte técnico si esta no se comunica con el soporte técnico de Strategy de manera oportuna.

Strategy hará esfuerzos comerciales razonables para cumplir con las siguientes directrices en lo relacionado con la resolución del problema:

| PRIORIDAD ASIGNADA | DEFINICIÓN DE LA PRIORIDAD | EJEMPLOS DE NIVEL DE PRIORIDAD | TIEMPO DE RESPUESTA INICIAL | ACTUALIZACIONES DE ESTADO |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------|
| P1 | Un sistema de producción no está activo | El Strategy One Intelligence Server de producción no está disponible | <2 horas | A medida que cambia el estado o a diario |
| P2 | Una función de un sistema de producción está gravemente afectada, deteniendo el desarrollo del sistema o afectando gravemente la habilidad del cliente para continuar | Los informes no se almacenan en la memoria caché en el sistema de producción | <2 horas | A medida que cambia el estado o a diario |
| P3 | Un sistema funcional de producción o desarrollo está afectado, pero es posible continuar la producción o el desarrollo | Los informes solicitados no funcionan en el sistema de desarrollo | <4 horas | A medida que cambia el estado o cada tres días |
| P4 | Consulta sobre conflictos de uso, defecto, mejora, configuración o software que afectan al sistema no gravemente | Preguntar para entender cómo se sincronizan las listas de historial y caché de informes | < 6 horas | A medida que cambia el estado o cada tres días |

Los casos de clientes con niveles Premium de soporte técnico Premium toman precedencia sobre los casos de clientes con soporte estándar de la misma prioridad. En el apéndice de este documento se ofrece información adicional sobre cada nivel de soporte.

Implicación del cliente en la resolución de los casos

Los clientes que registren casos de nivel de prioridad uno (P1) y dos (P2) deben estar disponibles para colaborar a tiempo completo con el soporte técnico de Strategy a lo largo del proceso de resolución del problema. El cliente debe estar dispuesto a poner a disposición del soporte técnico de Strategy al personal del nivel pertinente para resolver el problema y ayudar eficazmente con tareas tales como pruebas, enviar la información adecuada, implementar las sugerencias, etc. **Si no se brinda información de manera oportuna, la resolución del problema puede retrasarse.**

Código de software provisional

De vez en cuando, Strategy puede proporcionar un código de software que no esté generalmente disponible para todos los titulares de licencia de Strategy (“Código provisional”). El Código provisional incluye cualquier programa de software, algoritmo, código, rutina, secuencia de comandos, versión de prueba, versión de registro, parche de mejora o documentación que Strategy proporciona y que se ha designado claramente como Código provisional.

El Código provisional se proporciona sin coste adicional. El Código provisional no incluye los productos, parches de defectos certificados ni versiones subsecuentes de productos que se ponen generalmente a disposición a través del soporte técnico o para los que se otorga licencia por separado. Cuando se proporciona el Código provisional, Strategy le concede una licencia no exclusiva y revocable para utilizar el Código provisional solo como soporte de y en combinación con su uso por parte de los productos y de acuerdo con la condiciones del contrato de licencia de los productos. En caso de vencimiento de su contrato de licencia, su derecho a utilizar el Código provisional cesará automáticamente.

El Código provisional es de carácter experimental, puede contener defectos y es posible que no funcione según lo esperado. Es posible que no haya servicios de soporte técnico disponibles para la instalación y el uso del Código provisional. No obstante, los ingenieros de soporte técnico de Strategy harán esfuerzos comercialmente razonables para contestar las preguntas que los clientes pudieran tener sobre el Código provisional. El Código provisional se proporciona tal cual, sin garantía de ningún tipo, incluidas las garantías de comerciabilidad o adecuación a un fin concreto. Strategy no tendrá ninguna responsabilidad en relación con el cliente por daños de ningún tipo (incluyendo la pérdida de ingresos o de uso), ya sea en contrato o hecho ilícito, que resulten del uso del cliente del Código provisional, incluso si se ha informado a Strategy la posibilidad de dichos daños.

3.4 Identificación de problemas

Una vez que se haya identificado el problema, el soporte técnico de Strategy puede brindar al cliente una de las siguientes soluciones:

- **Soluciones temporales:** medidas alternativas que pueden usarse para terminar las tareas y brindar una solución a las limitaciones del software. Las directrices enumeradas anteriormente sobre el tiempo de respuesta al caso dependen de que los clientes colaboren activamente para implementar las sugerencias del soporte técnico de Strategy, incluidas las soluciones temporales.
- **Cambios a la configuración:** una modificación de los ajustes del entorno de Strategy One del cliente para resolver el problema. Los cambios pueden relacionarse al software de Strategy One o a cualquier tecnología o sistema subyacente.
- **Parches:** la aplicación de los parches existentes y disponibles para el software de Strategy One para abordar problemas urgentes.

- **Actualizaciones de versiones de plataforma:** actualizaciones menores al software de Strategy One para abordar problemas.
- **Una versión más reciente:** actualizaciones al software de Strategy One para abordar problemas.

En algunos casos, defectos en el software de terceros pueden limitar el funcionamiento del software de Strategy One. En estos casos, el soporte técnico intentará identificar el componente defectuoso para que el cliente pueda solicitar al proveedor externo del software la corrección del defecto.

Consulte la sección 7 para más información sobre las limitaciones de soporte relacionadas con software de terceros.

3.5 Problemas que requieren cambios en el código

Si una resolución a su caso requiere de un cambio de código, el estado del caso de soporte técnico cambia de "abierto" a "en desarrollo". Esto indica que el soporte técnico ha informado del problema al equipo de desarrollo de software de Strategy One.

Las personas de contacto de soporte técnico pueden obtener una actualización de estado para sus casos "en desarrollo" en cualquier momento poniéndose en contacto con el soporte técnico de Strategy y haciendo referencia al número de caso.

3.6 Envío de datos al soporte técnico de Strategy

Es posible que sea necesario que el personal de soporte técnico de Strategy reciba datos de sus sistemas, tales como diagnóstico (incluidos datos de fallo de diagnóstico proporcionados por medio de la herramienta "Informes automatizados de fallos" incluida en la plataforma de software de Strategy One), copias de metadatos o series de resultados durante la resolución e investigación de problemas. Para mayor comodidad de nuestros clientes, y salvo que se especifique lo contrario en este documento, hay varios métodos que se usan para el envío de estos datos, incluido el centro de soporte en línea disponible a través de la comunidad de Strategy, por correo electrónico o automáticamente por medio de la herramienta "Informes automatizados de fallos".

A menos que usted sea un cliente con acceso restringido, tal y como se define a continuación, no enviará ni proporcionará acceso al soporte técnico a ningún dato o información sujetos a ninguna normativa conforme a la Ley vigente de protección de datos ("Datos protegidos"), incluidos, entre otros, datos personales, información de salud protegida e información que permita la identificación personal (según como se definen dichos términos en la Ley vigente de protección de datos), excepto datos protegidos relacionados con sus personas de contacto.

"Ley vigente de protección de datos" significa todas las leyes, normas, reglamentaciones, directivas y requisitos gubernamentales internacionales, federales, estatales, provinciales o de la localidad, correspondientes y vigentes actualmente en vigor y conforme adquieran vigencia en relación con la privacidad, la confidencialidad o la seguridad de los Datos protegidos. Esto incluye las directivas y normativas de la Unión Europea que rigen la protección general de los

datos y todas las normas vigentes del sector relacionadas con la privacidad, la protección de los datos, la confidencialidad o la seguridad de la información. En caso de que esos datos se envíen a Strategy, Strategy no tendrá ninguna responsabilidad por daños de ningún tipo (incluyendo la pérdida de ingresos o de uso), ya sea en contrato o hecho ilícito, relacionados con dicho envío, incluso si se ha informado a Strategy la posibilidad de dichos daños.

Consulte la sección 8 si es (a) un cliente que comparte información de salud protegida de forma electrónica (ePHI, por sus siglas en inglés) y tiene un acuerdo de socio comercial activo (BAA, por sus siglas en inglés) con Strategy; (b) un cliente cuyo acuerdo aplicable con Strategy contiene obligaciones y restricciones con respecto a la información personal que requiere que Strategy proporcione servicios de soporte técnico de conformidad con la sección 8; o (c) un cliente que notifica formalmente por escrito a Strategy su deseo de que Strategy le brinde servicios de soporte técnico conforme a la sección 8 (cada uno un "cliente con acceso restringido").

Sección 4. Actualizaciones de productos

Una actualización de un producto es cualquier versión comercial subsiguiente de un producto de Strategy One generalmente disponible para los clientes en virtud de una suscripción activa al soporte técnico. Las actualizaciones no incluyen productos nuevos que Strategy comercialice por separado. Strategy entrega y respalda actualizaciones de productos en función de las características de cada actualización, como se describe a continuación.

4.1 Versiones de plataforma

Empezando con Strategy One 2019, las versiones de plataforma se designan según el año calendario que represente la versión más reciente de la plataforma disponible para el producto. Esperamos poner a disposición, de manera general, las versiones de plataforma cada 12 meses aproximadamente. Las versiones de plataforma se centran en corregir defectos de seguridad, estabilidad y desempeño a nivel de la producción para todos los clientes, razón por la cual esperamos una amplia integración de las mismas por parte de los clientes. Seguiremos poniendo a disposición actualizaciones de versiones de plataforma como se describe en la sección 4.2, así como parches que se necesiten, como se describe en la sección 4.3, durante tres años después de que la versión de la plataforma se designe como generalmente disponible.

4.2 Actualizaciones de versiones de plataforma

Empezando con Strategy One 2019, se pondrán a disposición actualizaciones de las versiones de plataforma (conocidas anteriormente como "actualizaciones críticas") para corregir defectos críticos cada tres meses después de que la versión de plataforma se designe como generalmente disponible, según se describe en la sección 4.1. Estas actualizaciones incorporan todas las correcciones de defectos correspondientes que se hicieron en actualizaciones y

parches anteriores y también pueden incluir mejoras a la funcionalidad para algunos productos de Strategy One. Las actualizaciones de las versiones de plataforma se ponen a disposición según sea necesario en todo el período de tres años durante el cual se respalde la versión de la plataforma.

4.3 Parches de versiones de plataforma

Se seguirán poniendo a disposición parches, según sea necesario, para proporcionar correcciones específicas de defectos para una sola configuración en la cual los sistemas de producción se ven afectados. Los parches se ponen a disposición según sea necesario para resolver problemas urgentes relacionados con la versión de una plataforma compatible y no son transferibles a múltiples configuraciones o sistemas.

4.4 Solicitud de parche

Los clientes pueden solucionar un parche nuevo para un problema urgente en cualquier momento. No obstante, los parches se ponen a disposición a criterio de Strategy en función de la complejidad técnica, los programas de desarrollo y los requisitos comerciales del cliente. Una vez que Strategy acepta crear un parche, se pone en cola junto con otras versiones programadas. A menudo, el periodo de espera necesario para un parche puede ser superior al período de espera de una versión de plataforma ya programada o de la actualización de la versión de plataforma en la que se debe incluir el parche solicitado. Una vez que la actualización de la versión de plataforma disponible corrige un defecto en una versión de plataforma compatible, se espera que todo cliente que encuentre ese defecto en una versión anterior adopte esa actualización o actualice a la versión de plataforma apropiada antes de solicitar un parche.

4.5 Ciclo de vida de caducidad del soporte técnico

Los servicios de soporte técnico solo están disponibles para versiones de plataforma, actualizaciones de las versiones de plataforma o cualquier parche que se haya puesto a disposición y que no haya caducado de acuerdo al tiempo límite que aparece en el [Ciclo de vida del soporte](#) del producto en el sitio web de Strategy. Cuando el soporte de una versión de plataforma vence, también vencen todas sus actualizaciones de versiones de plataforma y todos los parches relacionados.

4.6. Suspensión de la versión de función

Empezando con Strategy 2019 One, Strategy está descontinuo las versiones de funcionalidad que incluyen funcionalidades o productos nuevos como parte de su estrategia de versiones de plataforma. Los clientes que usan actualmente una versión de funcionalidad compatible seguirán recibiendo soporte de acuerdo al tiempo límite que aparece en el [Ciclo de vida del soporte](#) del producto en el sitio web de Strategy. Se anima a todos los clientes, ya sea que hayan adoptado previamente las versiones de funcionalidad o no, a actualizar cada 12 meses aproximadamente a cada versión de

plataforma designada como generalmente disponible, como se describe en la sección 4.1 y a adoptar actualizaciones de las versiones de plataforma cuando se designen como generalmente disponibles, como se describe en la sección 4.2. Los clientes que reúnen los requisitos pueden solicitar servicios estratégicos que les ayudan a prepararse para las actualizaciones cuando se ofrezcan como ventajas del soporte empresarial, como se describe en la sección 6.

4.7. Fin de Soporte para software on-premises

No obstante cualquier disposición en contrario en estas políticas y procedimientos, a partir del 1 de enero de 2027 dejaremos de proporcionar soporte técnico completo, actualizaciones de funciones, correcciones de errores, mejoras ni parches de seguridad para el software on-premises. Excepto que se indique lo contrario en un pedido, para continuar con el soporte técnico, deberá comprar el Soporte de Ciclo de Vida Extendido por un periodo de hasta 24 meses, el cual comenzará el 1 de enero de 2027 o después, y terminará el 31 de diciembre de 2028 o antes. El Soporte de Ciclo de Vida Extendido será identificado en su pedido con un SKU de "Extensión de Soporte Técnico" y está limitado a parches de seguridad críticos y asistencia técnica para el software on-premises. El Soporte de Ciclo de Vida Extendido no se podrá renovar más allá del 31 de diciembre de 2028.

Sección 5. Otras políticas de soporte técnico

Strategy ha definido las siguientes políticas relacionadas con los servicios de soporte técnico para clientes con facturas vencidas.

5.1 Renovación de los servicios de soporte técnico

Los clientes no pueden renovar los servicios de soporte técnico de una sola parte de los productos de Strategy One para los que tengan licencia. Al vencer las renovaciones, el cliente puede renovar los servicios de soporte técnico para todos sus productos con licencia o dejar que caduquen.

5.2 Clientes con facturas vencidas

Los servicios de soporte técnico se pueden interrumpir a los clientes con facturas vencidas. Al recibir el pago por las facturas correspondientes, Strategy reiniciará los servicios de soporte técnico.

Sección 6. Limitaciones del soporte

Hay algunas limitaciones para los servicios de soporte técnico, incluidos los servicios presenciales de consulta, el soporte para las personalizaciones de Strategy One Web desarrolladas con el equipo de desarrollo de software (SDK, por sus siglas en inglés) de Strategy One y el soporte a software de terceros.

6.1 Servicios presenciales

Las inscripciones al soporte técnico no incluyen servicios que el departamento de consultoría de Strategy preste a los clientes como servicios integrales en el curso usual de la actividad comercial de Strategy. Tales servicios de consultoría incluyen, entre otros, desarrollo y soporte de aplicaciones personalizadas, diseño de almacenamiento de datos, análisis de requisitos, ajuste del rendimiento del sistema, planificación de capacidad y diseño de bases de datos. Esta exclusión no es pertinente a los servicios de soporte empresarial que reúnen los requisitos y se prestan en el sitio.

6.2 Personalizaciones del producto

Los servicios de soporte técnico para las personalizaciones de Strategy One Web desarrolladas con el equipo de desarrollo de software de Strategy One, o para las personalizaciones de los procedimientos del usuario de Strategy One desarrolladas usando Strategy One Command Manager, se prestan conforme a las siguientes pautas:

- proporcionan información sobre la finalidad y el uso de la interfaz de programación de aplicaciones (API, por sus siglas en inglés) en el equipo de desarrollo de software de Strategy One
- brindan orientación sobre cómo prevenir o solucionar temporalmente errores que se presenten al usar la interfaz de programación de aplicaciones del equipo de desarrollo de software de Strategy One
- brindan orientación de alto nivel sobre cómo abordar una personalización para lograr determinadas funcionalidades
- no crean códigos personalizados para las aplicaciones de los clientes
- no proporcionan pasos exactos sobre cómo lograr la personalización
- no revisan los códigos de las personalizaciones

Los servicios de soporte técnico para los procedimientos del usuario de Strategy One Command Manager se prestan conforme a las siguientes pautas:

- proporcionan información sobre la finalidad y el uso de los procedimientos y alertas del usuario que están disponibles en Command Manager
- brindan orientación de alto nivel sobre cómo abordar los procedimiento de personalización de Command Manager para lograr determinadas funcionalidades

- no crean códigos personalizados para los procedimientos de Command Manager de los clientes
- no revisan los códigos de los procedimientos de personalización de Command Manager

Si después de proporcionarle ayuda de conformidad con las pautas anteriores, el cliente aún no puede completar la personalización con éxito, el soporte técnico puede derivar al cliente al servicio de consultoría de Strategy para que le ayuden a garantizar el éxito del proyecto.

6.3 Software de terceros

La plataforma de software de Strategy One depende de muchos componentes de terceros para funcionar correctamente. Estos componentes pueden incluir, entre otros, bases de datos, sistemas operativos, cortafuegos, navegadores de internet, servidores de aplicaciones, servidores de internet y juegos de desarrollo de Java. El soporte técnico de Strategy proporciona ayuda para el despliegue de la plataforma de Strategy One con estos componentes; no obstante, no proporcionamos servicios directos de soporte técnico para componentes de terceros. La configuración correcta de estos componentes es responsabilidad del cliente, así como garantizar el funcionamiento de otras aplicaciones con la configuración deseada antes de ponerse en contacto con el soporte técnico de Strategy en relación con cualquier problema relacionado con el software.

El soporte técnico de Strategy puede proporcionar servicios para ciertos componentes de terceros, tales como mapas ESRI y servicios Geoespaciales de Mapbox, cuando estén activados para productos con licencia. Sin embargo, si no se renuevan los servicios de soporte técnico, es posible que dichos productos dejen de funcionar correctamente o requieran de ayuda que el soporte técnico de Strategy ya no cubra.

En determinadas circunstancias, el soporte técnico de Strategy puede colaborar con los proveedores de terceros y proporcionarles información. Si un defecto en un software de terceros hace que el software de Strategy One no funcione de manera óptima, el soporte técnico de Strategy identificará el componente de terceros para que el cliente pueda buscar una solución con el vendedor pertinente.

6.4 Casos relacionados con cumplimiento

Los clientes pueden hacer preguntas sobre el cumplimiento de su contrato de licencia con el soporte técnico de Strategy. Cuando el cliente presenta un caso de cumplimiento, Strategy determina primero si un problema con el producto causó el caso y, de ser así, ayudará a la resolución del problema conforme a las pautas de respuesta a los casos detalladas en este documento. Si el soporte técnico determina que el caso de cumplimiento no fue a causa del producto sino de instalaciones excesivas del producto, se pedirá al cliente que se ponga en contacto con el ejecutivo de su cuenta para reestructurar su contrato de licencia.

Sección 7. Soporte para clientes con acceso restringido

Las directivas que se describen en la sección 8 solo son pertinentes a los clientes con acceso restringido.

7.1 Registro de casos de clientes con acceso restringido

Para registrar un caso de soporte técnico de cliente con acceso restringido, las personas de contacto de soporte técnico designadas pueden ponerse en contacto con el soporte técnico de Strategy a través del centro de soporte en línea o por teléfono. Una vez que registre un caso, la persona de contacto de soporte técnico recibirá un número de identificación de caso para que utilice en todas las comunicaciones relacionadas con este problema.

El soporte para los clientes con acceso restringido se presta de manera similar a los procesos de soporte técnico, descritos anteriormente en este documento. No obstante, existen cuatro limitaciones específicas para los clientes con acceso restringido.

- Los clientes con acceso restringido no dispondrán de una carpeta de cliente para cargar documentos en el entorno normal del soporte técnico.
- Los clientes con acceso restringido no podrán adjuntar archivos a los casos de soporte.
- Los correos electrónicos que se envíen a support@strategy.com estarán desprovistos de documentos adjuntos.
- Los correos electrónicos que se envíen a support@strategy.com estarán sujetos a un filtro de correo electrónico para verificar en caso de contenido de información de salud protegida electrónica (ePHI, por sus siglas en inglés).

Los clientes con acceso restringido pueden acceder al entorno restringido (conocido como «HCSE»), el cual contiene sistemas de protección de la información protegida. El acceso al entorno HCSE solo es posible a través de un protocolo de intercambio de archivos (FTP, por sus siglas en inglés) seguro.

7.2 Transferencia de datos a través de FTP seguro

Solo los clientes con acceso restringido con suscripción vigente a los servicios de soporte técnico pueden acceder al entorno HCSE a través del portal de acceso del protocolo de intercambio de archivos seguro. Hay que acceder a todos los recursos en línea para clientes con acceso restringido mediante la cuenta de la comunidad de Strategy. Una vez que se ha creado la cuenta, las personas designadas de contacto de soporte técnico pueden solicitar una cuenta de acceso al protocolo de intercambio de archivos seguro iniciando un caso con el soporte técnico de Strategy. El cliente debe notificar a Strategy de toda cuenta de acceso en el protocolo de intercambio de archivos seguro que haya que desactivar.

Sección 8. Condiciones correspondientes al tratamiento de datos personales

Las directivas que se describen en la sección 8 solo son pertinentes en la medida en que no exista ningún otro contrato en vigor relacionado con el mismo tema entre Strategy y el cliente.

8.1 Definiciones

La «Ley vigente de protección de datos» incluirá y hará referencia a todas las normativas y leyes vigentes que son pertinentes a Strategy, a su grupo y a terceros de cuyos servicios se haga uso en relación con la prestación de los servicios de soporte técnico relacionados con el tratamiento de datos personales y la privacidad, incluyendo, entre otros, el Reglamento General de Protección de Datos (EU) 2016/679 y la Ley de privacidad del consumidor de California (cód. civ. California §§ 1798.100 y siguientes) (CCPA). Los términos «Responsable del tratamiento», «Negocio», «Encargado del tratamiento de datos», «Interesado», «Proveedor de servicios», «Autoridad de supervisión», «tratar», «tratamiento» y «datos personales» se interpretarán de acuerdo con su significado, tal y como se define en la Ley vigente de protección de datos.

«Grupo del cliente» incluirá y hará referencia al cliente y a cualquier filial, subsidiaria, empresa filial y empresa tenedora del cliente (que actúe como Responsable del tratamiento) que acceda al servicio de soporte técnico o haga uso del mismo en nombre del Cliente o a través de los sistemas del cliente o que pueda utilizar los servicios de soporte técnico de acuerdo con el convenio regulador entre el cliente y Strategy, pero que no haya firmado su propio Formulario de pedido con Strategy.

«Transferencia Internacional» incluirá y hará referencia a una transferencia desde un país del Espacio Económico Europeo (EEE) (incluido el Reino Unido tras su salida de la Unión Europea) y Suiza (un país que no pertenece al EEE ni a la UE) de datos personales que se están tratando o que están destinados a tratamiento después de su transferencia a un país o territorio al que esté prohibida dicha transferencia o sujeta a cualquier requisito para tomar los pasos adicionales para proteger de manera adecuada los datos personales.

“Cláusulas contractuales estándar” hace referencia a las cláusulas incluidas en la Decisión de la Comisión Europea (C(2010)593) del 5 de febrero de 2010 acerca de cláusulas contractuales estándar para la transferencia de datos personales a responsables del tratamiento establecidos en terceros países en virtud de la Directiva 95/46/CE, que se pueden actualizar, suplementar o reemplazar periódicamente según la Ley vigente de protección de datos y que se incorporan en el presente por referencia formando parte de este Acuerdo de protección de datos y a las que se puede acceder desde <https://www.strategysoftware.com/legal/privacy-policy>, sujeto a lo dispuesto en la Cláusula 8.5 más abajo.

“Subencargado” incluirá y hará referencia al tratamiento de datos personales en relación con los servicios de soporte técnico y otros terceros designados por Strategy para el tratamiento

8.2 Tratamiento de datos

Como Encargado del tratamiento de datos, Strategy tratará los datos personales que se indican en la siguiente tabla en relación con el soporte técnico, según las instrucciones del cliente, o proporcionados por el cliente como Responsable del tratamiento de datos a Strategy (colectivamente, «Datos del cliente»), de acuerdo con las instrucciones documentadas del cliente. El cliente autoriza a Strategy, en su propio nombre y en nombre de los demás miembros del Grupo del cliente, a tratar los Datos del cliente durante la vigencia del presente Acuerdo de protección de datos (DPA, por sus siglas en inglés) como Encargado del tratamiento para los fines indicados en la tabla que se incluye a continuación.

Datos del cliente relacionados con el soporte técnico

| | |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OBJETO DEL TRATAMIENTO | Prestación de servicios al cliente en relación con la resolución de un caso de soporte técnico |
| DURACIÓN DEL TRATAMIENTO | Duración del contrato de soporte técnico |
| NATURALEZA DEL TRATAMIENTO | Almacenamiento, copia de seguridad, recuperación y tratamiento de los Datos del cliente en relación con un caso de soporte técnico |
| FINALIDAD DEL TRATAMIENTO | Prestación de soporte técnico |
| TIPO DE DATOS PERSONALES | Los Datos del cliente que se cargan o transfieren en relación con la resolución de un caso de soporte técnico |
| CATEGORÍAS DE INTERESADOS | Empleados del cliente o de los clientes del cliente, clientes potenciales, socios comerciales y proveedores y empleados de los representantes del cliente |

Las partes convienen que el Acuerdo de protección de datos («DPA») que se describe en la sección 9 de este documento es el instrumento documentado completo y final para Strategy en relación con los Datos del cliente. Las instrucciones adicionales fuera del ámbito de este Acuerdo de protección de datos (si las hay) requieren de un acuerdo previo por escrito entre Strategy y el cliente, incluyendo el acuerdo sobre cualquier honorario adicional que el cliente deba pagar a Strategy por llevar a cabo dichas instrucciones. El cliente se asegurará de que las instrucciones cumplan con todas las normas y regulaciones vigentes en relación con los Datos del cliente y que el tratamiento de dichos datos de acuerdo con las instrucciones del cliente no conlleve un incumplimiento de la Ley vigente de protección de datos por parte de Strategy.

Strategy no tratará Datos del cliente que estén fuera del alcance de este Acuerdo de protección de datos. Strategy:

1. tratará los Datos del cliente solo según las instrucciones documentadas del cliente, a menos que Strategy o el subencargado correspondiente (como se describe en la sección

- 8.4 a continuación) estén obligados a tratar los Datos del cliente para cumplir con las leyes vigentes, en cuyo caso Strategy notificará al cliente de dicho requisito legal antes de hacer dicho tratamiento, a menos que las leyes vigentes prohíban la notificación al cliente por motivos de interés público;
2. informará inmediatamente al cliente por escrito si, en la opinión razonable de Strategy, cualquier instrucción que reciba del cliente infringe la Ley vigente de protección de datos;
 3. garantizará que toda persona autorizada a tratar los Datos del cliente cumple con la sección 8.2 (a) anterior; y
 4. a discreción del cliente, eliminará o devolverá al cliente todos los Datos del cliente después de la finalización de la prestación de los servicios de soporte técnico relacionados con el tratamiento, y eliminará igualmente cualquier copia restante. Strategy tiene derecho a conservar cualquier dato del cliente que tenga que almacenar para cumplir con cualquier ley vigente o que esté obligado a conservar para fines de seguro, contabilidad, impuestos o registro. La sección 8.3 a continuación seguirá siendo pertinente a los datos de cliente que se hayan conservado.

Strategy no “venderá” datos personales (según su definición en la CCPA), ni conservará, usará ni divulgará los datos personales por ningún motivo que no sea el fin específico de llevar a cabo los servicios especificados en el acuerdo que rige, o según lo permita de otra manera la Ley de privacidad del consumidor de California o sus reglamentos de aplicación. Strategy certifica que comprende las restricciones y obligaciones en virtud de la CCPA, incluidas las restricciones y obligaciones anteriormente mencionadas, y cumplirá con la CCPA. Asimismo, Strategy cumplirá con todas las enmiendas aplicables a la CCPA o sus normativas.

8.3 Confidencialidad

Strategy no divulgará los Datos del cliente a ningún gobierno ni a ningún tercero, excepto cuando sea necesario para cumplir con la ley o con una orden válida y vinculante de un gobierno o una agencia de orden público (tal como una citación u orden judicial). Si un gobierno o agencia de orden público envía a Strategy una solicitud de Datos del cliente, Strategy intentará redirigir a dicho gobierno o agencia de orden público para que solicite tales datos directamente al cliente. Como parte de este esfuerzo, Strategy puede proporcionar su información básica de contacto al gobierno o a la agencia de orden público. Si se ve obligado a revelar los Datos del cliente a un gobierno o agencia de orden público, Strategy le notificará de manera razonable dicha solicitud para permitirle interponer una orden de protección u otro recurso legal apropiado, a menos que Strategy no pueda hacerlo por imperativo legal. Strategy restringe a su personal el tratamiento de los Datos del cliente sin la autorización de Strategy e impone obligaciones contractuales apropiadas a su personal, incluyendo, según corresponda, las obligaciones pertinentes en materia de confidencialidad, protección de datos y seguridad de los mismos. Si se aplican las cláusulas contractuales estándar, ningún punto de esta sección 3 varía o modifica las cláusulas contractuales estándar, incluidas, entre otras, las obligaciones de la cláusula 5(a).

8.4 Subencargado

El cliente autoriza a Strategy a contratar a sus propias empresas afiliadas para la prestación de los servicios de soporte técnico. Asimismo, el cliente acepta que Strategy pueda contratar subencargados con el objeto de cumplir con sus obligaciones contractuales en virtud del presente Acuerdo de protección de datos o para prestar determinados servicios en su nombre. La Strategy Community incluye las listas Subencargados de soporte técnico de la GDPR y Subencargados de consultoría de la GDPR que están contratados actualmente para llevar a cabo actividades específicas de tratamiento en nombre del cliente. Antes de que Strategy contrate a un subencargado nuevo para llevar a cabo actividades de tratamiento específicas en nombre del cliente, Strategy actualizará el sitio web correspondiente. Si el cliente se opone a un subencargado nuevo, Strategy no contratará a dicho subencargado para llevar a cabo actividades de tratamiento específicas en nombre del cliente sin el consentimiento por escrito del mismo. El cliente consiente por medio del presente al uso de subencargados por parte de Strategy según se describe en esta sección 8.4. Excepto como se establece en esta sección 8.4, o según lo autorice el cliente de otra manera, Strategy no permitirá a ningún subencargado llevar a cabo actividades de tratamiento específicas en nombre del cliente. Si Strategy designa a un subencargado, Strategy (i) restringirá el acceso del subencargado a los Datos del cliente a lo que sea únicamente necesario para proporcionar los servicios al cliente y prohibirá al subencargado acceder a los Datos del cliente para cualquier otro propósito; (ii) celebrará un acuerdo por escrito con el subencargado; (iii) en la medida en que el subencargado esté realizando los mismos servicios de tratamiento de datos que Strategy está proporcionando en virtud de este Acuerdo de protección de datos, impondrá al subencargado condiciones sustancialmente similares a las que se imponen a Strategy en este Acuerdo de protección de datos y iv) cumplirá con las cláusulas contractuales estándar, que contienen obligaciones por separado en cuanto a los términos que se impondrán sobre una transferencia posterior de los datos personales a un subencargado. Strategy seguirá siendo responsable ante el cliente por el cumplimiento de las obligaciones del subencargado.

8.5 Transferencias internacionales

Para proporcionar los servicios de soporte técnico, el cliente reconoce y confirma que Strategy puede realizar transferencias internacionales de Datos del cliente, incluidas transferencias posteriores a sus empresas afiliadas y/o subencargados. Cuando se produzcan tales transferencias internacionales, se aplicarán las cláusulas contractuales estándar. El Cliente acepta que al firmar este Acuerdo de protección de datos (o seguir utilizando los servicios de soporte técnico), se considerará que ha suscrito las cláusulas contractuales estándar con Strategy Services Corporation (como importador de datos), y las cláusulas contractuales estándar se considerarán incorporadas a este Acuerdo de protección de datos. El cliente acepta estar sujeto a sus obligaciones en virtud de las cláusulas contractuales estándar. El cliente reconoce que puede haber situaciones en las que la entidad o entidades contratantes de Strategy que ejecuten el acuerdo que rige o el Acuerdo de protección de datos pueden ser diferentes de la entidad de

Strategy (importador de datos) indicada en las cláusulas contractuales estándar. Esta situación puede darse, por ejemplo, cuando la entidad de Strategy que firma el acuerdo que rige y el Acuerdo de protección de datos se encuentra dentro del EEE o en Suiza (y, por lo tanto, no es un encargado del tratamiento extraterritorial, que importa los datos personales a efectos de estas cláusulas), y los datos del cliente se comparten posteriormente con otra entidad de Strategy establecida fuera del EEE. En caso de que las autoridades pertinentes modifiquen o reemplacen ocasionalmente el formato de las cláusulas contractuales estándar en virtud de la Ley vigente de protección de datos, Strategy tendrá el derecho a revisar cualquier nueva cláusulas contractuales estándar y, si corresponde, actualizará la forma de las cláusulas contractuales estándar en el sitio web de Strategy en un plazo de sesenta (60) días a partir de la fecha de entrada en vigor de dicha nueva forma en <https://www.strategysoftware.com/legal/terms>. Las cláusulas contractuales estándar publicadas en el sitio web de Strategy anteriormente citado, modificadas ocasionalmente, se considerarán incorporadas al acuerdo que rige entre el cliente y Strategy. Sin perjuicio de lo anterior, las cláusulas contractuales estándar (u obligaciones similares a las de las cláusulas contractuales estándar) no se aplicarán si Strategy ha adoptado una norma alternativa de cumplimiento reconocida para la transferencia legal de datos personales fuera del EEE (incluido el RU tras su salida de la UE) o Suiza, para proteger los datos del cliente.

Con respecto a otras transferencias internacionales (no cubiertas por las cláusulas contractuales estándar), Strategy solo transferirá los Datos del cliente si:

1. se establecen las garantías adecuadas para la transferencia de los Datos del cliente de acuerdo con la Ley vigente de protección de datos, en cuyo caso el cliente ejecutará todos los documentos (incluyendo, entre otros, cláusulas contractuales estándar) relacionados con dicha transferencia internacional que Strategy o el subencargado correspondiente requieran razonablemente que se ejecuten de vez en cuando; o
2. Strategy o el subencargado correspondiente está obligado a realizar dicha transferencia internacional para cumplir con las leyes vigentes, en cuyo caso Strategy notificará al cliente de dicho requisito legal antes de hacer dicha transferencia internacional, a menos que las leyes vigentes prohíban la notificación al cliente por motivos de interés público; o
3. que, de otro modo, estén legalmente autorizados a hacerlo según la Ley vigente de protección de datos.

8.6 Seguridad del tratamiento de datos

Strategy ha implementado y aplicará las medidas técnicas y organizativas adecuadas, incluyendo, según corresponda:

1. seguridad de la red de Strategy;
2. seguridad física de las instalaciones;
3. medidas para controlar los derechos de acceso de los empleados y contratistas de Strategy en relación con la red de Strategy;
4. procesos para comprobar, valorar y evaluar periódicamente la eficacia de los procesos técnicos; y
5. medidas organizativas implementadas por Strategy.

8.7 Notificación de violaciones de seguridad

Strategy notificará al cliente, en la medida en que lo permita la ley y sin demoras injustificadas, cuando tenga conocimiento de cualquier destrucción, pérdida, alteración, revelación o acceso no autorizado, ya sea accidental o ilegal, a los Datos del cliente por parte de Strategy o de los subencargados de Strategy (un «Incidente de seguridad»). En la medida en que dicho Incidente de seguridad sea a causa de una violación de los requisitos del presente Acuerdo de protección de datos por parte de Strategy, este se compromete a hacer todos los esfuerzos razonables para identificar y remediar la causa de dicha violación, incluyendo los pasos necesarios para mitigar los efectos y minimizar cualquier daño que resulte del Incidente de seguridad.

El cliente acepta que un Incidente de seguridad fallido no estará sujeto a la sección 8.7. Un Incidente de seguridad fallido es aquel que no resulta en realidad en un acceso no autorizado a los Datos del cliente o a cualquiera de los equipos o instalaciones de Strategy o de los subencargados de Strategy que almacenan los Datos del cliente, y puede incluir, entre otros, búsquedas de direcciones de internet y otros ataques de transmisión a los cortafuegos o servidores periféricos, análisis de puertos, intentos fallidos de inicio de sesión, ataques de denegación de servicio, detección de protocolos (u otro tipo de acceso no autorizado a los datos de tráfico que no dé lugar a un acceso más allá de los encabezados) o incidentes similares. La obligación de Strategy de notificar o responder a un Incidente de seguridad de conformidad con la sección 8.7 no es y no se interpretará como un reconocimiento por parte de Strategy de ningún fallo o responsabilidad de Strategy con respecto al Incidente de seguridad. Las notificaciones de los Incidentes de seguridad, si los hubiera, se enviarán al cliente por cualquier medio que Strategy seleccione, incluyendo por correo electrónico. Es responsabilidad exclusiva del cliente asegurarse de proporcionar a Strategy información de contacto precisa y una transmisión segura en todo momento. La información que Strategy pone a disposición tiene por objeto ayudar al cliente a cumplir con sus obligaciones en virtud de la Ley vigente de protección de datos con respecto a las evaluaciones de impacto de la protección de datos y a la consulta previa.

8.8 Auditoría

Strategy permitirá y colaborará en las auditorías (incluidas las que se contemplen en las cláusulas contractuales estándar cuando corresponda), incluyendo inspecciones, llevadas a cabo por el cliente u otro auditor por orden del cliente, siempre que el cliente lo notifique por escrito a Strategy con una antelación razonable de al menos 30 días y que cada auditoría se lleve a cabo a expensas del cliente, durante el horario laboral, en las instalaciones de Strategy, de tal forma que cause la mínima perturbación posible en la actividad empresarial de Strategy y sin que el cliente o su auditor tenga acceso a ningún dato que pertenezca a una persona distinta del cliente. El cliente mantendrá la confidencialidad de cualquier material revelado durante dichas auditorías y de los resultados o conclusiones de las mismas. Dicha auditoría se hará, como máximo, una vez cada 12 meses y el cliente no copiará ni retirará ningún material de las instalaciones en las que se haga la auditoría.

Si las cláusulas contractuales estándar se aplican conforme a la sección 8.5(a), el cliente está de

acuerdo en ejercer su derecho de auditoría e inspección dando instrucciones a Strategy para que lleve a cabo la auditoría tal y como se describe en esta Sección 8.8, y las partes acuerdan que, sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, no hay nada que varíe o modifique las cláusulas contractuales estándar ni afecte ninguno de los derechos de la Autoridad de supervisión ni de los interesados en virtud de dichas cláusulas.

8.9 Determinación independiente

El cliente es responsable de revisar la información que Strategy pone a su disposición periódicamente en relación con la seguridad de los datos y de tomar una decisión independiente sobre si los servicios de soporte técnico cumplen con los requisitos y obligaciones legales del cliente, así como con las obligaciones del cliente en virtud del presente Acuerdo de protección de datos.

8.10 Derechos del interesado

Strategy proporcionará ayuda razonable al cliente para:

1. Cumplir con sus obligaciones en virtud de la Ley vigente de protección de datos en relación con la seguridad del tratamiento de los Datos del cliente;
2. Responder a las solicitudes del ejercicio de los derechos de los interesados en virtud de la Ley vigente de protección de datos, incluyendo las medidas técnicas y organizativas adecuadas, en la medida en que sea posible;
3. Documentar cualquier Incidente de seguridad y notificar cualquier Incidente de seguridad a cualquier Autoridad de supervisión o interesado;
4. Llevar a cabo evaluaciones del impacto en la privacidad de cualquier operación de tratamiento y consultar con las Autoridades de supervisión, los interesados y sus representantes, según corresponda; y
5. Poner a disposición del cliente la información necesaria para acreditar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Acuerdo de protección de datos.

Sección 9. Información de contacto de soporte técnico

Strategy brinda opciones de comunicación multicanal para que los clientes soliciten servicios de soporte técnico o ayuda con preguntas sobre la renovación del mantenimiento, como se describe en toda la sección 10. La [información de contacto](#) de soporte técnico también está disponible en el sitio web de Strategy.

9.1.1 Información de contacto del centro de soporte en línea (recomendada)

Se exhorta a las personas designadas de contacto de soporte técnico en todas las regiones que reciben soporte técnico para entornos en la instalación o en la nube a que hagan uso del centro de soporte en línea como canal preferencial para iniciar, actualizar y comprobar el estado de sus casos.

En esta sección se describen otros canales de comunicación regionales disponibles y específicos de la nube.

Centro de soporte en línea: <https://community.strategy.com/s/support-create-case>

9.1.2 Información sobre centros regionales de soporte técnico

Los centros de soporte técnico regionales cierran determinados días feriados. En América del Norte, estos días feriados corresponden a muchas fiestas nacionales de los EE. UU. En Europa, Asia Pacífico y América Latina, los días feriados corresponden a las fiestas oficiales de cada país.

Las personas de contacto de soporte técnico deben usar el bot Auto Expert (recomendado) o ponerse en contacto con el centro regional de soporte técnico correspondiente que se indica a continuación para el lugar en el que se compraron los productos. Si las personas de contacto de soporte técnico no pueden comunicarse con el soporte técnico por teléfono, pueden registrar casos a través del bot Auto Expert o dejando un correo de voz detallado. El soporte técnico solo soluciona casos directamente durante el horario laboral normal especificado anteriormente, excepto en los casos de sistema de producción de nivel de prioridad uno (P1) o dos (P2), como se definen en la sección 3.3, para clientes suscritos en las opciones de soporte técnico Extendido, Premier o Elite, las cuales incluyen cobertura las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Consultar el apéndice para más información sobre las opciones de soporte técnico que incluyen servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

9.1.3 América del Norte

Correo electrónico: support@strategy.com

Teléfono: (703) 848-8700

Fax: (703) 842-8709

Horario: 9 a. m. a 7 p. m., hora del este, de lunes a viernes, excepto los días feriados

9.1.4 Europa, Medio Oriente y África (EMEA)

Correo electrónico: eurosupp@strategy.com

Fax: +44 (0) 208 711 2525

N.º de teléfono por país:

Bélgica: +32 2792 0436

Francia: +33 17 099 4737

Alemania: +49 22 16501 0609

Irlanda: +353 1436 0916

Italia: +39 023626 9668

Polonia: +48 22 459 5252

Escandinavia y Finlandia: +46 8505 20421

España: +34 91788 9852

Países Bajos: +31 20 794 8425

Reino Unido: +44 (0) 208 080 2182

Otros países: +44 (0) 208 080 2183

Horario normal:

Europa (excepto Reino Unido, Irlanda, Portugal), Turquía, Sudáfrica: 9 a. m. a 6 p. m., hora central europea, de lunes a viernes, excepto los días feriados

Reino Unido, Irlanda, Portugal: 9 a. m. a 6 p. m., hora media de Greenwich/horario de verano británico, de lunes a viernes, excepto los días feriados

Emiratos Árabes Unidos, Arabia Saudí, Qatar, Kuwait, Bahréin: 9 a. m. a 6 p. m., hora estándar del Golfo, de lunes a jueves, excepto los días feriados

9.1.5 Asia Pacífico (APAC)

Correo electrónico:

apsupport@strategy.com N.º

de teléfono por país:

Asia Pacífico (China; excluyendo a Australia, Japón, Corea y Singapur): +86 571 8526 8067

Australia: +61 2 9333 6499

Japón: +81 3 3511 6720

Corea: +82 2 560 6565

Singapur (inglés): +65 3163 8346

Fax por país:

Asia Pacífico (excepto Japón, Corea y Singapur):

+86 571 8848 0977

Japón: +81 3 3511 6740

Corea: +82 2 560 6555

Singapur: +65 3163 8477

Horario normal:

Asia Pacífico (excepto Japón y Corea): 7 a. m. – 6 p. m. (Singapur), de lunes a viernes, excepto festivos Japón y Corea: 9 a. m. a 6 p. m. (Tokio), de lunes a viernes, excepto los días feriados

9.1.6 América Latina (LATAM)

Correo electrónico:

latamsupport@strategy.com Fax

por país:

Brasil: + 55 11 3044 4088

América Latina (excepto Brasil): +54 11 5222 9355

Teléfono:

América Latina (excepto Brasil y Argentina):

+54 11 5222 9360

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

Horario normal de MSTR:

Brasil: 9 a. m. a 6 p. m. (Sao Paolo), de lunes a viernes, excepto los días feriados

Argentina: 9 a. m. a 7 p. m. (Buenos Aires), de lunes a viernes, excepto los días feriado

9.2 Información de soporte técnico en la nube

El soporte técnico en la nube está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana por medio del centro de soporte en línea (recomendado) o usando los siguientes canales de comunicación.

Soporte en la nube

Correo electrónico: cloudsupport@strategy.com

Teléfono: (855) 221-6787

Horario: las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluyendo los días feriados

9.3 Información de contacto de renovación de mantenimiento

Es posible pedir ayuda con respecto a las preguntas de renovación del mantenimiento relacionadas con acuerdos existentes de Strategy para la renovación del mantenimiento por medio del centro de soporte en línea (recomendado) o usando los siguientes canales de comunicación. Las regiones que no aparecen en esta sección deben usar los canales generales de comunicación recomendados.

9.3.1 Correo electrónico general

Correo electrónico: maintenancerenewal@strategy.com

9.3.2 América del Norte

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

9.3.3 Europa, Medio Oriente y África (EMOA)

Teléfono: +44 (0)208 396 0075 Gerente de mantenimiento en Europa, el Medio Oriente y África)

Apéndice

A. Niveles y funciones de soporte técnico

Strategy ofrece cuatro niveles de soporte técnico a sus clientes —Estándar, Extendido, Premier y Elite— que se venden para cada instancia designada del sistema en particular.

Una instancia designada del sistema se define como una base de metadatos de Strategy One o una serie de bases de metadatos de Strategy One (tales como para producción, desarrollo, pruebas, etc.) a las cuales accederán los productos indicados en el pedido. El soporte Estándar es el nivel básico de servicios de soporte técnico disponible en Strategy. Los soportes Extendido, Premier y Soporte Elite se venden como complementos de las opciones de soporte Estándar para cada instancia designada del sistema.

A.1 Soporte Estándar

Una inscripción al soporte Estándar brinda a los clientes soporte de mantenimiento, acceso a la comunidad, las actualizaciones y los sitios de descarga, así como acceso a servicios de soporte para dos personas de contacto de soporte técnico a través del centro de soporte en línea, por correo electrónico o por teléfono.

A.2 Soporte Extendido

Una inscripción al soporte Extendido brinda soporte telefónico las 24 horas del día, los 7 días de la semana para problemas urgentes P1/P2. Dos personas de contacto de soporte técnico adicionales (cuatro en total) tienen acceso a las actualizaciones de software y pueden ponerse en contacto con el soporte técnico a través del centro de soporte en línea, por correo electrónico o por teléfono. En este momento, el soporte las 24 horas del día, los 7 días de la semana solo está disponible en inglés y su objetivo es proporcionar cobertura de soporte en vivo para casos críticos.

A.3 Soporte Premier

Una inscripción al soporte Premier brinda soporte telefónico las 24 horas del día, los 7 días de la semana para problemas urgentes P1/P2 y una serie de ingenieros de soporte dedicados al trámite y la resolución de casos. Cuatro personas de contacto de soporte técnico adicionales (seis en total) tienen acceso a las actualizaciones de software y pueden ponerse en contacto con el soporte técnico a través del centro de soporte en línea, por correo electrónico o por teléfono.

A.4 Soporte Elite

Una inscripción al soporte Elite brinda soporte telefónico las 24 horas del día, los 7 días de la semana para problemas urgentes P1/P2 y una serie de ingenieros de soporte dedicados al trámite y la resolución de casos. Seis personas de contacto de soporte técnico adicionales (ocho en total) tienen acceso a las actualizaciones de software y pueden ponerse en contacto con el soporte técnico a través del centro de soporte en línea, por correo electrónico o por teléfono.

B. Comparación de oferta de soporte técnico

La siguiente tabla resume todos servicios disponibles con cada oferta de soporte técnico.

| | OFERTAS DE SOPORTE | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|---------|-------|
| | ESTÁNDAR | EXTENDIDO | PREMIER | ELITE |
| Registro de casos en el centro de soporte en línea, por teléfono y a través del bot Auto Expert | ● | ● | ● | ● |
| Acceso a la comunidad de Strategy | ● | ● | ● | ● |
| Actualizaciones de software | ● | ● | ● | ● |
| Acceso a centro de soporte regional | ● | ● | ● | ● |
| Cantidad de personas de contacto de soporte técnico designadas | 2 | 4 | 6 | 8 |
| Soporte telefónico las 24 horas del día, los 7 días de la semana para problemas P1 y P2 | | ● | ● | ● |
| Selección del centro de soporte regional | | | ● | ● |
| Reuniones semanales de gestión de casos | | | ● | ● |
| Resolución de problemas por parte de ingenieros de soporte dedicados | | | | ● |

