Strategy₿

# Managed Cloud Enterprise

## Guía de Servicio

Publicado y Actualizado: Enero 2026

## Información de Copyright



## Información de Marcas Registradas




# Indice

# Descripción General

El servicio Managed Cloud Enterprise (“MCE” o “Servicio MCE”) es una oferta de Software como Servicio (“SaaS”) que Strategy administra en nombre de sus clientes dentro de entornos Amazon Web Services, Microsoft Azure o Google Cloud Platform. Esta solución incluye acceso, de manera conjunta, a: (a) la versión “Cloud Platform” de los productos de software de Strategy (una versión optimizada de la plataforma de software Strategy, diseñada específicamente para su implementación en los entornos Amazon Web Services, Microsoft Azure o Google Cloud Platform), licenciada al cliente; (b) Soporte en la Nube (“Cloud Support”), según se describe más adelante; y (c) Arquitectura en la Nube (“Cloud Architecture”), según se describe más adelante.

El modelo de entrega SaaS de Strategy está diseñado para permitir que las empresas utilicen la plataforma de Strategy Analytics y Mobility mediante una arquitectura de cliente único (salvo que se indique lo contrario en la sección Capacidades de IA), sin necesidad de desplegar ni gestionar la infraestructura subyacente.

MCE ofrece una arquitectura de cómputo distribuido que utiliza servicios nativos de la nube proporcionados por Microsoft Azure, Amazon Web Services o Google Cloud Platform. Conforme evoluciona la tecnología, Strategy incorpora continuamente nuevos servicios que permiten aumentar la disponibilidad, la seguridad y el rendimiento, asegurando que la arquitectura más actualizada esté disponible para nuestros clientes.
El núcleo de la solución lo constituyen Strategy Analytics y Mobility, una plataforma empresarial de inteligencia de negocios segura, escalable y resiliente.

MCE también incluye los elementos necesarios para operar, acceder y gestionar la arquitectura de inteligencia. Los usuarios reciben una arquitectura dedicada basada en una arquitectura de referencia; una vez habilitada, los usuarios pueden desarrollar, personalizar y administrar los componentes de la aplicación para satisfacer sus respectivas necesidades. Según este modelo operativo, los clientes administran y controlan la solución de Analytics y Mobility, mientras que Strategy mantiene la infraestructura de soporte basada en la nube.

# Soporte en la Nube

Como cliente del servicio Managed Cloud Enterprise, recibirá “Soporte de Aplicaciones en la Nube” (“Cloud Support”), mediante el cual nuestros ingenieros de soporte brindarán asistencia continua durante el plazo de su Servicio MCE, con el objetivo de maximizar el rendimiento y la agilidad, y minimizar los costos de su implementación de la plataforma Strategy Cloud. El Soporte en la Nube incluye la configuración del entorno (creación de cuentas de cliente en una región seleccionada y asignación de CIDR para VPC/VNETs/Subredes), integración con el data warehouse empresarial (incluyendo la modificación de la configuración de Strategy para conexiones con data warehouses y la apertura de conectividad hacia data warehouses externos), autenticación (SSO/OIDC) e integración de aplicaciones.

Adicionalmente, el Soporte Estándar para la versión Cloud Platform de los productos de Strategy se ofrece junto con las licencias de dichos productos, conforme a su contrato con Strategy y a nuestras Políticas y Procedimientos de Soporte Técnico, salvo que todos los clientes MCE tienen derecho a cuatro Enlaces de Soporte (Support Liaison), tal y como se definen en las Políticas y Procedimientos de Soporte Técnico. El servicio Strategy Cloud

Elite Support se encuentra disponible para los clientes del Servicio MCE como una oferta adicional al Soporte en la Nube estándar. La suscripción a Cloud Elite Support provee a los clientes de MCE, entre otros beneficios, tiempos de respuesta inicial mejorados para incidencias P1 y P2, cuatro Enlaces de Soporte adicionales (ocho en total), reuniones semanales de gestión de casos y alertas de sistema personalizables. Las ofertas de Soporte en la Nube de Strategy se detallan en el Anexo A.

En caso de que se presente una interrupción en el entorno de producción, Strategy se reserva el derecho de resolver el incidente en nombre del cliente sin necesidad de autorización previa. Si se registra un requerimiento de soporte y, tras el diagnóstico y análisis de la Causa Raíz (RCA), se determina que la incidencia se debe a una personalización específica de la aplicación Strategy por parte del cliente, el equipo de Soporte en la Nube informará al cliente de las opciones disponibles para resolver el problema. Estas soluciones pueden requerir la contratación de Servicios Profesionales de Strategy para soporte adicional, dependiendo de la complejidad de la incidencia.

# Arquitectura en la Nube

La Arquitectura en la Nube incluida como parte del Servicio MCE es una arquitectura de referencia optimizada que proporciona diseño y gobernanza de datos de nivel empresarial, y consiste en:
(a) los componentes de Arquitectura en la Nube necesarios para operar su entorno SaaS, configurados ya sea mediante una Arquitectura de Instancia Única o mediante las estructuras de Arquitectura MCE de Alta Disponibilidad (HA) que se detallan más adelante; y
(b) Soporte al Entorno en la Nube, que abarca los servicios de soporte y componentes necesarios para operar exitosamente la infraestructura y los componentes de arquitectura de la oferta del Servicio MCE.

## Infraestructura en la nube

Nuestro Servicio MCE proporciona arquitecturas de plataforma de cliente único (single-tenant), diseñadas conforme a las mejores prácticas del sector en materia de seguridad, cumplimiento y disponibilidad. Todas las ofertas consisten en entornos en la nube totalmente gestionados, con disponibilidad 24/7 y servidores de metadatos independientes, balanceadores de carga, cortafuegos, servicios de salida de datos y otros servicios destinados a garantizar la facilidad de uso.
Esta infraestructura en la nube (“Componentes Adicionales SaaS”) se encuentra disponible en varias configuraciones, según se describe a continuación:

A. La infraestructura en la nube incluida en la Arquitectura en la Nube para el entorno operativo Tier 1 (designado en la orden como “Cloud Platform for AWS-Tier 1-MCE”, “Cloud Platform for Azure-Tier 1-MCE” o “Cloud Platform for GCP – Tier 1-MCE”) incluye los siguientes componentes:
    - una (1) instancia de producción con hasta 256 GB de RAM;
    - una (1) instancia no destinada a producción con hasta 128 GB de RAM; y
    - una (1) instancia no destinada a producción en Windows con hasta 32 GB de RAM.
B. La infraestructura en la nube incluida en la Arquitectura en la Nube para el entorno operativo Tier 2 (designado en la orden como “Cloud Platform for AWS-Tier 2-MCE”, “Cloud Platform for Azure-Tier 2-MCE” o “Cloud Platform for GCP – Tier 2-MCE”) incluye los siguientes componentes:

- dos (2) instancias de producción (Alta Disponibilidad/HA) con hasta 512 GB de RAM cada una;
- una (1) instancia no destinada a producción con hasta 256 GB de RAM; y
- una (1) instancia no destinada a producción en Windows con hasta 32 GB de RAM.

C. La infraestructura en la nube incluida en la Arquitectura en la Nube para el entorno operativo Tier 3 (designado en la orden como “Cloud Platform for AWS-Tier 3-MCE”, “Cloud Platform for Azure-Tier 3-MCE” o “Cloud Platform for GCP – Tier 3-MCE”) incluye los siguientes componentes:
   - dos (2) instancias de producción (HA) con hasta 1 TB de RAM cada una;
   - una (1) instancia no destinada a producción con hasta 512 GB de RAM;
   - una (1) instancia no destinada a producción con hasta 256 GB de RAM; y
   - dos (2) instancias no destinadas a producción en Windows con hasta 64 GB de RAM cada una.

D. La infraestructura en la nube incluida en la Arquitectura en la Nube para el entorno operativo Tier 4 (designado en la orden como “Cloud Platform for AWS-Tier 4-MCE”, “Cloud Platform for Azure-Tier 4-MCE” o “Cloud Platform for GCP – Tier 4-MCE”) incluye los siguientes componentes:
   - dos (2) instancias de producción (HA) con hasta 2 TB de RAM cada una;
   - una (1) instancia no destinada a producción con hasta 1 TB de RAM;
   - una (1) instancia no destinada a producción con hasta 512 GB de RAM;
   - dos (2) instancias no destinadas a producción en Windows con hasta 64 GB de RAM cada una.

E. La Arquitectura en la Nube – Oferta Estándar (designada en la orden como “Cloud Architecture - AWS” o “Cloud Architecture - Azure”) incluye los siguientes componentes:
   - una (1) instancia de producción con hasta 512 GB de RAM;
   - una (1) instancia no destinada a producción con hasta 64 GB de RAM; y
   - una (1) instancia no destinada a producción en Windows con hasta 32 GB de RAM.

   Instancias adicionales también pueden adquirirse mediante la ejecución de una orden, como complemento a esta oferta. Cada instancia adicional adquirida puede utilizarse en entornos de producción o no producción y cuenta con hasta 512 GB de RAM. El cliente puede adquirir instancias adicionales para crear una instancia de producción en Alta Disponibilidad (incluyendo un sistema de archivos de alto rendimiento) o para utilizarlas como entornos independientes para pruebas de garantía de calidad o desarrollo.

F. La Arquitectura en la Nube – Oferta Small (designada en la orden como “Cloud Architecture - AWS Small” o “Cloud Architecture – Azure Small”) está disponible para ciertos clientes pequeños o medianos con requisitos menos complejos e incluye los siguientes componentes:
   - una (1) instancia de producción con hasta 128 GB de RAM; y
   - una (1) instancia no destinada a producción en Windows de 16 GB de RAM.

G. La Arquitectura en la Nube – Oferta estándar GCP (designada en la orden como “Cloud Architecture – GCP”) incluye los siguientes componentes:
   - una (1) instancia de producción con hasta 640 GB de RAM; y
   - una (1) instancia no destinada a producción en Windows de hasta 32 GB de

 

RAM.

Instancias adicionales también pueden adquirirse mediante la ejecución de una orden, como complemento a esta oferta. Cada instancia adicional adquirida puede utilizarse en entornos de producción o no producción y cuenta con hasta 640 GB de RAM. El cliente puede adquirir instancias adicionales para crear una instancia de producción en Alta Disponibilidad (incluyendo un sistema de archivos de alto rendimiento) o para utilizarlas como entornos independientes para pruebas de garantía de calidad o desarrollo.

H. La Arquitectura en la Nube – Oferta GCP Small (designada en la orden como “Cloud Architecture – GCP Small”) está disponible para ciertos clientes pequeños y medianos con requisitos menos complejos e incluye los siguientes componentes:
   - una (1) instancia de producción con hasta 128 GB de RAM; y
   - una (1) instancia no destinada a producción en Windows de 16 GB de RAM.

Estas ofertas se adquieren en nombre de Microsoft Azure, Amazon Web Services o Google Cloud Platform para alojar la Strategy Cloud Platform en un entorno MCE y se operarán desde una ubicación de centro de datos determinada mutuamente. Como parte de estos Componentes Adicionales SaaS, también le proporcionaremos Soporte al Entorno en la Nube para sus instancias, tal como se describe en esta Guía, lo que incluye soporte de su Strategy Cloud Platform gestionado por expertos de Strategy en MCE. Dicho soporte incluye monitoreo y alertas del sistema 24/7x365, copias de seguridad diarias para recuperación rápida ante desastres, actualizaciones y revisiones trimestrales del sistema, y auditorías anuales de cumplimiento y certificaciones de seguridad. Además, todos los clientes de MCE reciben hasta 1 TB por mes de transferencia de datos (data egress) sin costo adicional. Como parte de la revisión trimestral del servicio MCE, le informaremos si su uso mensual de transferencia de datos se acerca o supera 1 TB por cada entorno MCE. Los entornos que muestren un uso constantemente elevado pueden estar sujetos a cargos por excedente o a ajustes en el nivel de servicio.

## Arquitectura en MCE

Los clientes que adquieran la oferta “Cloud Architecture – Standard” o “Cloud Architecture – Tier 1” de AWS, Azure o GCP como parte de la Arquitectura MCE de Strategy recibirán una instancia de producción, una instancia no destinada a producción y una instancia Windows, ya sea desde Microsoft Azure, Amazon Web Services o GCP. Cada instancia consta de un único servidor para los servicios Strategy Intelligence Server, Web, Library, Mobile y Collaboration. Además, se incluye una base de datos para los metadatos, estadísticas, conocimientos y servicios de colaboración de Strategy.La arquitectura de MCE está diseñada para escalar hasta miles de usuarios finales. Las implementaciones posteriores a junio de 2025 aprovechan una arquitectura basada en contenedores. A continuación, se destacan algunos de los beneficios de ambas:

| Categoría | Implementación basada en contenedores | Implementación basada en instancias |
|---|---|---|
| **Aprovisionamiento y seguridad** | Nueva consola de aprovisionamiento con MFA para un acceso y una gestión seguros y simplificados. | Aprovisionamiento tradicional sin opciones de MFA para los clientes. |
| **Mantenimiento y actualizaciones** | Actualizaciones mensuales combinadas con mantenimiento: menos eventos y menor tiempo de inactividad. | Ciclos de mantenimiento y actualización separados: más eventos y mayor tiempo de inactividad. |
| **Recuperación ante desastres** | DR mejorada con objetivos más cortos: RTO 4 horas / RPO 4 horas, lo que permite una recuperación más rápida. | Objetivos de recuperación más largos: RTO 6 horas / RPO 24 horas. |
| **Escalabilidad** | La escalabilidad horizontal permite una expansión de capacidad sin inconvenientes; la escalabilidad vertical requiere un tiempo de inactividad mínimo. | Principalmente, escalabilidad vertical, que normalmente requiere tiempo de inactividad. |
| **Flexibilidad operativa** | Actualizaciones y reinicios progresivos permiten aplicar cambios de configuración (clave de licencia, SSO, etc.) con un tiempo de inactividad mínimo. | Muchos cambios de configuración requieren tiempos de inactividad planificados más prolongados. |

### Arquitectura MCE de Alta Disponibilidad

La Arquitectura MCE de Alta Disponibilidad (“HA”) de Strategy consta de una Arquitectura en la Nube de Alta Disponibilidad distribuida entre múltiples Zonas de Disponibilidad. La base de datos de metadatos de Strategy también cuenta con alta disponibilidad mediante una arquitectura multizona ofrecida por los proveedores de servicios en la nube. La Arquitectura MCE de Alta Disponibilidad está incluida en las ofertas de Arquitectura en la Nube correspondientes a los niveles Tier 2, Tier 3 y Tier 4. Los clientes de MCE pueden migrar al siguiente nivel disponible si requieren instancias adicionales no destinadas a producción, tal como se detalla en la sección de Arquitectura en la Nube.

## Suporte al Entorno en la Nube

Como parte de la Arquitectura en la Nube, Strategy proporcionará Soporte al Entorno en la Nube manteniendo sus entornos para el número total de instancias adquiridas en la suscripción MCE, incluyendo lo siguiente:

### Disponibilidad de Servicio

La disponibilidad del servicio para instancias de producción es de 24 horas al día, 7 días a la semana (24/7), y para instancias no destinadas a producción es de un mínimo de 12x5 en la zona horaria local del cliente. Estos parámetros pueden modificarse mediante acuerdo

mutuo.

## Análisis de Causa Raíz (RCA)

Para cortes de suministro en producción (outage), el cliente podrá solicitar un Análisis de Causa Raíz. Strategy proporcionará el informe RCA dentro de un plazo de diez (10) días hábiles desde la solicitud.
El soporte en la nube cubrirá todos los aspectos relacionados con el diagnóstico del RCA y podrá incluir defectos de producto, actualizaciones de seguridad, actualizaciones y cambios de sistema operativo. Si el RCA determina que la causa del incidente se debe a una personalización específica del cliente (customization), Strategy ofrecerá alternativas fuera del soporte estándar (Cloud Support), tales como la contratación de Servicios Profesionales, para resolver el problema.

## Línea Directa de Soporte en la Nube 24/7 (Hotline)

En caso de interrupciones en instancias de producción (outages) donde la restauración del sistema sea prioritaria, un equipo global de la nube se moviliza para una resolución expedita. El equipo de Strategy Cloud brinda soporte ininterrumpido para mantener los acuerdos de nivel de servicio (SLA).

## Monitoreo y Alertas 24/7

Todos los parámetros clave del sistema se monitorean en las instancias de producción y no producción. Strategy cuenta con alertas sobre la utilización de CPU, RAM, espacio en disco, contadores de rendimiento específicos de la aplicación, túneles VPN y fuentes de warehouse ODBC. Dentro de la oferta Cloud Elite Support, los clientes pueden recibir notificaciones de alertas del sistema.
El rendimiento es registrado para que usted y el equipo de soporte puedan mantener una plataforma en la nube eficiente.

## Copias de Seguridad (Backups)

Se realizan copias de seguridad diarias de todos los sistemas del cliente, incluyendo el estado del sistema y metadatos. Los clientes MCE tienen un periodo de retención de respaldos de siete (7) días, un ciclo extendido de respaldos de treinta (30) días que incluye metadatos y un archivo mensual de respaldos correspondiente a los once (11) meses previos. Los respaldos incluyen metadatos, servicios de almacenamiento de datos, cubos, cachés, imágenes y complementos (plugins). Si requiere requisitos adicionales de respaldo, solicite cotización a su Ejecutivo de Cuenta.

## Analítica de la Plataforma (Platform Analytics)

Strategy Platform Analytics se implementa y gestiona para todos los clientes MCE, permitiendo acceso inmediato a métricas de desempeño. Strategy monitoreará los requisitos de almacenamiento de la base de datos de Platform Analytics. Cuando la disponibilidad de espacio sea inferior al 20% del almacenamiento asignado, y tras obtener el consentimiento del cliente, Strategy purgará datos antiguos en incrementos de 30 días hasta que la disponibilidad de disco sea inferior al umbral del 80%. La cantidad de datos que el cliente desee conservar puede implicar costos adicionales. Para estimaciones de costos sobre modificaciones al servicio MCE, incluyendo aumentos de almacenamiento de datos y memoria para cubos, contacte a su equipo de cuenta.

## Mantenimiento

Las ventanas de mantenimiento se programan mensualmente para la aplicación de actualizaciones de seguridad de terceros en la plataforma MCE. Durante estas

interrupciones programadas, los sistemas MCE pueden no transmitir ni recibir datos por los servicios brindados. Los clientes deben planificar procesos para suspender y reiniciar aplicaciones, reprogramar suscripciones y rutinas de carga de datos relacionadas. En casos de mantenimiento de emergencia, Strategy notificará a los enlaces de soporte del cliente tan pronto como sea posible, identificando la naturaleza de la emergencia, la fecha y hora prevista de ejecución. Normalmente, el cliente recibe al menos dos semanas de aviso para mantenimientos programados. En caso de trabajos de emergencia, se hará el mayor esfuerzo comercialmente razonable para notificar con 24 a 48 horas de antelación. Los clientes MCE deben cumplir con su ventana mensual de mantenimiento. Si la ventana asignada no es adecuada, contacte a su Técnico Gerente de Cuenta en la Nube (CTM).

## Revisiones Trimestrales de Servicio (QSR)

El CTM asignado a su MCE realizará revisiones trimestrales (Quarterly Service Review – QSR). Estas revisiones pueden incluir un resumen de recursos del sistema y recomendaciones basadas en tendencias observadas.

## Disponibilidad de Infraestructura

El Servicio MCE está diseñado para resistir la falla de un servicio individual, manteniendo la disponibilidad del entorno. Para entornos de alta disponibilidad HA, esto se logra utilizando aplicaciones subyacentes elaboradas en mejores prácticas. Strategy Cloud utiliza las Zonas de Disponibilidad (“AZ”) de AWS, Azure y GCP.

## Conmutación por Error (Intra-Región HA)

Para los niveles (Tier) 2 y superiores, los entornos de producción se implementan en múltiples Zonas de Disponibilidad (AZ). Esto proporciona separación física del cómputo y los datos, y permite que el servicio continúe funcionando si una de las AZ deja de estar disponible.

**Implementaciones basadas en instancias**

En caso de una falla en una AZ, la instancia restante continúa en ejecución y los datos permanecen intactos (RDS y EFS son resilientes entre AZs). No hay pérdida de datos ni tiempo de inactividad por recuperación. La capacidad puede reducirse temporalmente hasta que la instancia fallida sea reemplazada.

Tier 1 tendrá un RPO (Recovery Point Objective u Objetivo de Punto de Recuperación) de 24 horas y un RTO (Recovery Time Objective u Objetivo de Tiempo de Recuperación) de 48 horas.

**Implementaciones basadas en contenedores**

Para las implementaciones basadas en contenedores en todos los niveles (Tiers), la conmutación por error (failover) es automática. Si hay capacidad disponible en una tercera AZ, las cargas de trabajo de reemplazo se inician allí. Algunas sesiones o trabajos activos en la AZ afectada pueden verse interrumpidos, pero los servicios se restauran automáticamente sin intervención manual.

## Recuperación ante Desastres (Inter-Region DR)

La oferta MCE de Strategy no incluye conmutación por error entre regiones en su oferta estándar. Sin embargo, los clientes tienen la opción de adquirir la conmutación por error entre regiones (Inter-Region failover) como un complemento a la oferta estándar, con un

costo adicional. Strategy recomienda contar con un segundo sitio de data warehouse disponible para la conmutación por error entre regiones al considerar una compra de recuperación ante desastres. Strategy ofrece las siguientes opciones para Inter-Region:

**Implementaciones basadas en instancias**

**Hot-Cold:** Un entorno de conmutación por error se aprovisiona previamente en la región secundaria, pero permanece apagado hasta que ocurre un desastre en la región primaria. Proporciona un RPO objetivo de 24 horas y un RTO de 6 horas.

**Hot-Warm:** Un entorno de conmutación por error se aprovisiona previamente en la región secundaria y se actualiza diariamente con metadatos. El entorno se apaga después de cada actualización. Proporciona un RPO objetivo de 24 horas y un RTO de 4 horas.

**Implementaciones basadas en contenedores**

**Hot-Cold:** Un entorno de conmutación por error se aprovisiona en la región secundaria solo después de que ocurra un desastre en la región primaria. Proporciona un RPO objetivo de 4 horas y un RTO de 4 horas.

**Hot-Warm:** Un entorno de conmutación por error se aprovisiona en la región secundaria en caso de desastre. Proporciona un RPO objetivo de 30 minutos y un RTO de 2 horas.

## Actualizaciones (Updates) y Mejoras (Upgrades)

Strategy se compromete a proporcionar las últimas actualizaciones de seguridad; por lo tanto, todos los clientes deben aprovechar las correcciones y nuevas funcionalidades. Por cada licencia de Producto, entregaremos trimestralmente, sin costo y a solicitud, una actualización como parte de la suscripción de Servicios de Soporte Técnico.

Las mejoras importantes se implementan en un entorno paralelo gratuito en un plazo de hasta 30 días para permitir por parte del cliente. Si el cliente requiere más de 30 días para completar las pruebas, debe contactar a su Ejecutivo de Cuenta.

El CTM coordinará trimestralmente la programación de actualizaciones, las cuales son transparentes y mantienen todas las personalizaciones de Strategy.

El cliente es responsable de recompilar las aplicaciones móviles SDK para cumplir con nuevas versiones de Strategy y se recomienda realizar pruebas de regresión, validación de datos y otros flujos personalizables.

## Roles y Responsabilidades

La Tabla RACI (Responsable, Aprobador, Consultado, Informado) en el Apéndice B destaca los roles y responsabilidades de los clientes y de Strategy. Tenga en cuenta que parte de la responsabilidad recae en los proveedores de servicios en la nube y, por lo tanto, Strategy cumplirá con el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) de los proveedores de la nube en cuanto a la disponibilidad del servicio.

## Componentes de Strategy No Migrados

A continuación, se detallan los componentes de Strategy que no serán alojados en la nube. Se recomienda encarecidamente a los clientes migrar de componentes heredados y aprovechar las alternativas modernas disponibles:

- Strategy Narrowcast Server, reemplazado por Distribution Services.

- Strategy Enterprise Manager, reemplazado por Platform Analytics.

Los siguientes elementos únicamente cuentan con soporte para conectividad con MCE; Strategy no los alojará en la nube. Estas soluciones pueden requerir asistencia adicional de los Servicios Profesionales de Strategy:

- Servidor Web IIS para soporte MDX.
- Personalizaciones que no se encuentren en formato de plugin.

## Servicios de Distribución

Todos los clientes de Strategy Cloud deben utilizar su propio servidor SMTP para la entrega de correos electrónicos y suscripciones a listas históricas. Las suscripciones de archivos se envían a un bucket de Amazon S3, Azure Blob Storage o Google Cloud Storage, proporcionados al cliente como parte de la infraestructura MCE.

Los clientes pueden extraer sus archivos desde estos repositorios, conforme se les instruya durante el proceso de onboarding con su CTM. El equipo de Servicios Profesionales está disponible para asistencia en migrar suscripciones de archivos desde Amazon S3, Azure Blob Storage o Google Cloud Storage hacia la ubicación de destino deseada.

## Licencias de Administrador en MCE

Se proporcionan dos licencias adicionales para las operaciones y mantenimiento en la nube: 'mstr' y 'Axx-administrator' / 'Cxx-administrator' / 'Gxx-administrator'. El usuario MSTR debe permanecer deshabilitado (no eliminado); será habilitado únicamente por el equipo de Strategy Cloud para actividades de mantenimiento como actualizaciones y mejoras.

## Capacidades de IA

Las SKU “AI Power User”, “AI Consumer User”, “AI Architect User”, “Strategy AI” y “Strategy AI User” habilitan capacidades de inteligencia artificial como parte del servicio MCE (“Capacidades de IA”).

Las capacidades de IA están diseñadas para cubrir diversos roles de usuario, e incluyen funciones de exploración asistida de datos, diseño automatizado de dashboards, herramientas de generación de SQL y métodos de visualización basados en aprendizaje automático (ML). Estas capacidades complementan el procesamiento y presentación de datos en la plataforma de Strategy. Sin embargo, su uso puede tener limitaciones que afecten la efectividad, calidad y/o precisión de los resultados; no se sugiere reemplazar la toma de decisiones humanas.
El cliente permanece responsable de los juicios, decisiones y acciones realizadas en base a los resultados producidos por su Servicio MCE. Debe utilizar nuestras capacidades de IA únicamente para el propósito establecido en esta Guía y en el Whitepaper de Seguridad de IA de Strategy, disponible. En la medida en que su uso de nuestras ofertas de IA pueda ser potencialmente clasificado como de alto riesgo bajo la Ley de IA de la UE u otras leyes y regulaciones aplicables que regulen la IA, dicho uso se realiza únicamente bajo su propia responsabilidad y usted debe cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables relativas a su uso, y Strategy no asume ninguna responsabilidad u obligación por cualquier pérdida, daño, reclamación, costo u otra consecuencia que surja de o esté relacionada con dicho uso.

Sin perjuicio de lo anterior, las capacidades de IA podrán ser proporcionadas desde un entorno distinto al especificado en la orden de servicio MCE. No está permitido realizar pruebas de penetración sobre el servicio de inteligencia artificial que potencia las capacidades de IA.

Licenciamiento por Consumo y Auto-Reabastecimiento de la SKU Strategy AI

- Por cada SKU “Strategy AI” licenciada, el cliente puede consumir hasta veinte mil (20,000) “Preguntas” (ver definición abajo) durante un periodo de hasta doce (12) meses a partir de la fecha de entrada en vigor de la orden correspondiente, o en caso de reabastecimiento, desde el inicio del nuevo periodo (“Periodo de Uso”). Las preguntas no consumidas se perderán automáticamente cuando ocurra lo primero: (a) al término del Periodo de Uso, o (b) en caso de terminación o expiración del periodo de servicio MCE, y no se transfieren a futuros periodos. Al finalizar el Periodo de Uso, o al consumirse por completo las 20,000 Preguntas, se reabastecerá automáticamente el derecho a consumir otras 20,000 Preguntas por cada SKU licenciada para el siguiente Periodo de Uso, al precio vigente, salvo que el cliente notifique por escrito su deseo de no auto-reabastecerse (a) al menos con noventa (90) días de antelación al término del Periodo de Uso vigente, o (b) antes de haber consumido 18,000 Preguntas, lo que ocurra primero. El Strategy AI no es cancelable ni reembolsable.
- Para mayor claridad, lo anterior no aplica al licenciamiento de las demás SKU de capacidades de IA, las cuales se licencian por usuario nombrado y no tienen límite de Preguntas. Los clientes que adquieran la SKU “Strategy AI” tendrán acceso a Platform Analytics, que incluirá reportes de uso.
- Una “Pregunta” (Question) se define como toda acción de entrada ejecutada (input) usando la SKU Strategy AI. Ejemplos:
    - Auto Answers:
        - Una consulta o acción enviada al chatbot de Strategy que recibe respuesta = 1 Pregunta, constituye el consumo de una pregunta.
        - Un clic en sugerencias generadas bajo el cuadro de entrada del chatbot de Strategy = 1 Pregunta.
        - Cada selección posterior de análisis recomendado = 1 Pregunta adicional.
    - Auto SQL:
        - Una consulta o acción enviada al chatbot de Strategy que recibe respuesta = 1 Pregunta.
    - Auto Dashboard:
        - Una consulta o acción enviada al chatbot de Strategy que recibe respuesta = 1 Pregunta.
        - Un clic en sugerencias generadas bajo el cuadro de entrada del chatbot = 1 Pregunta.
        - Cada selección posterior de análisis recomendado = 1 Pregunta adicional.

## Activación de Agentes

Para configuraciones que incluyan cualquier combinación de “Usuario Avanzado de IA”, “Usuario Consumidor de IA” o “Usuario Arquitecto de IA”, los clientes pueden solicitar asistencia adicional de asesoría relacionada con el inicio de las funcionalidades agénticas (Asesoría de Activación de Agentes). La asistencia de Asesoría de Activación de Agentes solo puede ser solicitada una vez y está limitada a los siguientes 2 Agentes, como se detalla a continuación:

- 1 Agente Estructurado: incluye: 2 conjuntos de datos, 15 atributos por conjunto de datos, 15 métricas por conjunto de datos, 5 métricas derivadas, 1 idioma y hasta 5M de filas por conjunto de datos.
- 1 Agente No Estructurado: incluye: hasta 3 archivos PDF/Doc con hasta 250 páginas por

documento.

Si se necesitan servicios de asesoría adicionales, Strategy ofrecerá opciones fuera del Soporte en la Nube, tales como compromisos de Servicios Profesionales.

## Seguridad

Diversas herramientas de seguridad se emplean para realizar pruebas de penetración y tareas de remediación, registro de eventos del sistema y gestión de vulnerabilidades. El Servicio MCE mantiene una postura de alta seguridad conforme a los siguientes estándares internacionales:

**Service Organization Controls (SSAE-18)**
SSAE-18 es el estándar de auditoría mantenido por la AICPA para organizaciones de servicios. Evalúa los controles sobre la seguridad, disponibilidad, integridad del procesamiento, confidencialidad y privacidad de la información procesada por el sistema. El Servicio MCE mantiene un informe SOC2 Tipo 2.

**Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA):**
Controles diseñados para la protección de información de salud.

**Payment Card Industry Data Security Standards (PCI DSS):**
El estándar PCI DSS es un marco de seguridad para organizaciones que gestionan información de titulares de tarjetas. El MCE dispone de la autocertificación SAQ-D para Proveedores de Servicio.

**International Organization for Standardization (ISO 27001-2):**

ISO 27001-2 es un estándar internacional de gestión de seguridad, que

especifica mejores prácticas y controles integrales de seguridad, conforme

a la guía de buenas prácticas ISO 27002.

## Escaneos de Seguridad en MCE

Strategy realizará una revisión de seguridad en todos los componentes personalizados proporcionados por el cliente, como plugins, controladores (drivers), etc. El cliente es responsable de la corrección y remediación de cualquier hallazgo de seguridad identificado en dichos componentes.

## Componentes de Servicios Compartidos en la Nube

Como parte de la arquitectura de la plataforma MCE y soporte al Entorno en la Nube, se incorporan soluciones de terceros para la gestión, despliegue y seguridad de la infraestructura, así como para la operación de tareas asociadas.

Estas soluciones incluyen gestión y respuesta ante incidentes, gestión de postura de seguridad en la nube, monitoreo de aplicaciones e infraestructura, sistemas de alertas y gestión de guardias, así como herramientas de flujo de trabajo y de integración y despliegue continuo.

# Disponibilidad de Servicio

MCE ofrece un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) del 99,9% de disponibilidad para

entornos de producción de Alta Disponibilidad (HA), y un nivel de servicio del 99% para entornos no productivos de instancia única sin HA. La disponibilidad se calcula por mes calendario de la siguiente manera:

$$\left( \frac{\text{Total Minutes} * \#\text{ of Production Instances} - \text{Unavailability}}{\text{Total Minutes} * \#\text{ of Production Instances}} \right) * 100$$

## Definición de Servicio

**“Minutos Totales”:** Se entiende por “Minutos Totales” la cantidad total de minutos transcurridos durante cada mes calendario.
**“Instancia de Producción”:** Cada instancia de la arquitectura de MCE utilizada por los usuarios para soportar procesos operativos de negocio en el entorno de producción.
**“Indisponibilidad”:** Se considera “Indisponibilidad” el número total de minutos, durante un mes calendario, en los que se presente cualquiera de las siguientes situaciones: (1) Las Instancias de Producción carecen de conectividad externa (2). Las Instancias de Producción presentan conectividad externa pero no pueden procesar solicitudes (por ejemplo, volúmenes adjuntos sin operaciones de lectura o escritura (IO), o solicitudes pendientes en la cola sin ser atendidas) (3). Fallas en las solicitudes de conexión realizadas por cualquier componente de las instancias de producción, por al menos cinco (5) minutos consecutivos.

Se excluyen expresamente del cálculo de Indisponibilidad los minutos en que el servicio MCE no esté disponible por causas relacionadas con aplicaciones desarrolladas en la plataforma Strategy, problemas en proyectos, informes y documentos, incidencias derivadas de migraciones por parte del usuario, inconvenientes en la aplicación ETL, diseño o programación inapropiada en bases de datos, interrupciones previsibles por mantenimientos programados, afectaciones derivadas de la actividad del usuario, falta general de conectividad a Internet, y cualquier otro factor ajeno al control razonable de Strategy.

**“Indisponibilidad Total”:** Corresponde a la suma total de los minutos de indisponibilidad a través de todas las Instancias de Producción.
Para cualquier mes calendario parcial en el que el Cliente se suscriba al MCE, la disponibilidad se calculará en función del mes calendario completo y no únicamente por la parte proporcional en la que haya estado suscrito.

## Remedios de Servicio

En el caso de que los niveles de disponibilidad del servicio, especificados como 99,9% para instancias de producción de alta disponibilidad (HA) y 99% para instancias de producción sin alta disponibilidad, no se cumplan durante cualquier mes calendario, el Cliente podrá ser elegible a la concesión de Créditos de Servicio, conforme a lo establecido a continuación. Cada Crédito de Servicio se determinará como un porcentaje de las tarifas totales pagadas por el Cliente por el Servicio MCE, gestionado por Strategy en el mes calendario en que se haya generado tal Crédito de Servicio. Dichos Créditos de Servicio constituyen el recurso exclusivo disponible para el Cliente en el caso de que Strategy incumpla los niveles de servicio establecidos en esta sección, conforme a lo dispuesto en la sección de Disponibilidad del Servicio.

## Créditos de Servicio

Instancias de Producción con Alta Disponibilidad (HA):

- Disponibilidad inferior a 99,9% e igual o superior a 99,84%: Crédito de Servicio equivalente al 1%.
- Disponibilidad inferior a 99,84% e igual o superior a 99,74%: Crédito de Servicio equivalente al 3%.
- Disponibilidad inferior a 99,74% e igual o superior a 95,03%: Crédito de Servicio equivalente al 5%.
- Disponibilidad inferior a 95,03%: Crédito de Servicio equivalente al 7%.

Instancias de Producción sin Alta Disponibilidad (No HA):

- Disponibilidad inferior a 99% e igual o superior a 98,84%: Crédito de Servicio equivalente al 1%.
- Disponibilidad inferior a 98,84% e igual o superior a 98,74%: Crédito de Servicio equivalente al 3%.
- Disponibilidad inferior a 98,74% e igual o superior a 94,03%: Crédito de Servicio equivalente al 5%.
- Disponibilidad inferior a 94,03%: Crédito de Servicio equivalente al 7%.

## Procedimiento para Solicitud de Créditos de Servicio

Para solicitar un Crédito de Servicio, el Cliente deberá presentar una reclamación, a través de un caso de Soporte a Strategy antes del día quince (15) del mes calendario siguiente al mes respecto del cual se acumule el Crédito de Servicio. La reclamación debe incluir: a) La mención “Solicitud de Crédito SLA” en el campo de Descripción o mensaje de error del caso. b) Descripción detallada del evento. c) Fechas, horas y duración de la indisponibilidad experimentada. d) Identificadores del sistema o componentes afectados (ID), conforme a los datos brindados por Strategy al momento de la implementación y entrega de la arquitectura de inteligencia. e) Detalle de las acciones tomadas por el usuario para intentar resolver la indisponibilidad.

Una vez recibida la solicitud por parte de Strategy, se procederá con el análisis de la información proporcionada y cualquier otro dato relevante, incluyendo eventuales informes de desempeño tecnológico, dependencias de terceros, información sobre el sistema operativo o componentes de software empleados en MCE. Strategy, de buena fe, determinará si corresponde la aplicación del Crédito de Servicio y comunicará al Cliente la resolución correspondiente.

En caso favorable, Strategy podrá, a su exclusivo criterio, aplicar el Crédito de Servicio en la próxima factura del Servicio MCE, o bien, extender el plazo de servicio por un periodo equivalente al monto del Crédito de Servicio otorgado. Los clientes no podrán compensar las tarifas adeudadas a Strategy mediante la aplicación de Créditos de Servicio no autorizados.

## Exclusiones de Cobertura

Se consideran excepciones al alcance de los niveles de servicio los siguientes factores, que no serán considerados para efectos de disponibilidad:

1. **Mantenimientos Programados:** Interrupciones del servicio debidamente notificadas y programadas con antelación.
2. **Errores de Configuración del Cliente:** Incidencias provocadas por una configuración incorrecta por parte del cliente o por solicitudes excesivas vía API. Problemas derivados de desarrollos del usuario en la Plataforma de Strategy Software; incluyendo incidencias en proyectos, informes, documentos o migraciones originadas por el cliente; periodos de inactividad como resultado de la actividad de uso.

3. **Procesos ETL:** Fallos o degradación en procesos de ETL en la aplicación.
4. **Diseño y Código de Base de Datos:** Problemas derivados de diseño lógico o código inadecuado en la base de datos.
5. **Servicios de Terceros y Factores de Hiperescalador:** Fallos derivados de servicios, dependencias u otros factores fuera del control de Strategy.
6. **Causas de Fuerza Mayor:** Eventos imprevisibles o irresistibles como desastres naturales o disposiciones gubernamentales.
7. **Acceso No Autorizado:** Incidentes derivados de acceso no autorizado o credenciales comprometidas, no atribuibles a Strategy.
8. **Migraciones iniciadas por el Cliente:** Fallas y cortes relacionados con diseños, migraciones o modificaciones impulsadas por el cliente.
9. **Configuraciones de Seguridad Personalizadas y SSO:** Incidencias originadas por configuraciones de seguridad fuera del alcance estándar brindado por Strategy.
10. **Problemas de Conectividad de Red o Internet Local:** Incidencias relacionadas con conectividad interna de red, VPN o configuración de firewall de responsabilidad del cliente.

Estas exclusiones establecen claramente el límite de responsabilidades y colaboran en la adecuada gestión de expectativas y alcances relativos a la prestación del servicio Strategy MCE bajo el modelo SaaS.

# Procesamiento de Datos (DPA) – Disposiciones Generales

Esta sección será aplicable únicamente en la medida en que no exista ningún otro acuerdo ejecutado y vigente entre Strategy y el cliente (el “Cliente”) que regule la misma materia, incluyendo, pero sin limitarse a, cualquier pedido o acuerdo marco entre el Cliente y Strategy (conjuntamente, el “Acuerdo Rector”). Este documento debe considerarse como Anexo de Procesamiento de Datos ("DPA"). Salvo en lo expresamente modificado por este DPA, el Acuerdo Rector permanecerá en pleno vigor y efecto.

## Definiciones

**“Cliente Grupo”:** Incluye al Cliente, así como a cualquier filial, subsidiaria, sociedad afiliada o sociedad holding de dicho Cliente (actuando como responsable del tratamiento de datos), que acceda o utilice el servicio MCE en beneficio propio, a través de los sistemas del Cliente o de cualquier tercero autorizado para utilizar el servicio MCE conforme al Acuerdo Rector entre el Cliente y Strategy, y que no haya suscrito su propio formulario de pedido con Strategy.
**“Marco de Privacidad de Datos”:** Se refiere, según corresponda, a: (i) El Marco de Privacidad de Datos UE-EE.UU. administrado por el Departamento de Comercio de los EE.UU. y aprobado por la Comisión Europea, que garantiza un nivel adecuado de protección de los Datos Personales de conformidad con el artículo 45 del RGPD; (ii) La ampliación del Reino Unido al Marco de Privacidad de Datos UE-EE. UU. aprobada por la autoridad competente del Reino Unido, que garantiza un nivel adecuado de protección de los Datos Personales conforme a lo dispuesto en el artículo 45 del RGPD del Reino Unido; y (iii) El Marco de Privacidad de Datos Suiza-EE.UU., conforme a la administración del Departamento de Comercio de los EE.UU. y aprobado por la Autoridad Federal Suiza, garantizando un nivel suficiente de protección de los Datos Personales de conformidad con la legislación de protección de datos suiza aplicable. En todos los casos, según se encuentren vigentes, modificados, consolidados, promulgados de nuevo o sustituidos periódicamente.

**“Leyes de Privacidad de la UE/Reino Unido”:** Hace referencia, según corresponda, a: (a) El Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 (“RGPD”); (b) La Directiva de Privacidad y Comunicaciones Electrónicas 2002/58/CE; (c) La Ley de Protección de Datos del Reino Unido 2018, el RGPD del Reino Unido modificado por posteriores reglamentos, y el Reglamento de Privacidad y Comunicaciones Electrónicas de 2003; (d) Cualquier otra ley, directiva, norma, reglamento u otro instrumento jurídico aplicable que implemente los anteriores, según estén vigentes, y de acuerdo con sus modificaciones o sustituciones.
**“Datos Personales”:** Toda información que Strategy procese en nombre del Cliente para la prestación de los Servicios y que tenga la consideración de “datos personales” o “información personal” conforme a cualquier Ley de Privacidad aplicable.
**“Leyes de Privacidad”:** Término que incluye, según corresponda, las Leyes de Privacidad de la UE/Reino Unido, las Leyes de Privacidad de EE.UU. y cualquier otra legislación similar aplicable en cualquier jurisdicción vinculada a la protección, privacidad o uso de Datos Personales, de acuerdo con cada momento y sus eventuales modificaciones.
**“Incidente de Seguridad”:** Toda destrucción, pérdida, alteración, divulgación o acceso no autorizado, accidental o ilícito, a cualquier Dato Personal. Para mayor claridad, no se considerarán incidentes de seguridad aquellos intentos fallidos que no resulten en acceso no autorizado a los Datos Personales ni a los servicios de Strategy o a los equipos o instalaciones de sus subprocesadores donde se almacenen Datos Personales, incluyendo pero no limitándose a pings, ataques de difusión de firewall o servidores perimetrales, escaneos de puertos, intentos fallidos de inicio de sesión, ataques de denegación de servicio, sniffing de paquetes (o cualquier otro acceso no autorizado a datos de tráfico que no implique acceso más allá de los encabezados), o incidentes similares.
**“Subprocesador”:** Cualquier tercero designado por Strategy para el procesamiento de Datos Personales.
**“Tercer País”:** Todo país o territorio fuera del alcance de las leyes de protección de datos del Espacio Económico Europeo o del Reino Unido, según corresponda, que no haya sido aprobado por la autoridad competente como proveedor de protección adecuada para Datos Personales.
**“Leyes de Privacidad de EE. UU”:** Incluye, según corresponda, la Ley de Privacidad del Consumidor de California (CCPA), la Ley de Privacidad de Colorado, la Ley de Privacidad de Datos de Connecticut, la Ley de Privacidad de Datos Personales de Delaware, la Carta de Derechos Digitales de Florida, la Ley de Protección de Datos del Consumidor de Indiana, la Ley de Protección de Datos del Consumidor de Iowa, la Ley de Privacidad de Datos del Consumidor de Montana, la Ley de Privacidad del Consumidor de Oregón, la Ley de Protección de Información de Tennessee, la Ley de Privacidad y Seguridad de Datos de Texas, la Ley de Privacidad del Consumidor de Utah, la Ley de Protección de Datos del Consumidor de Virginia, y toda otra ley similar de cualquier otro estado relacionada con el tratamiento de Datos Personales.

## Procesamiento de Datos

Como Procesador, Strategy procesará los Datos Personales que sean cargados o transferidos al Servicio MCE, conforme a las instrucciones documentadas del Cliente o proporcionadas por el Cliente, actuando este como responsable del procesamiento, en conformidad con dichas instrucciones. El Cliente autoriza a Strategy, tanto en su propio nombre como en nombre de los demás miembros de su Grupo de Clientes, a procesar Datos Personales durante la vigencia del presente DPA en calidad de Procesador, para el propósito detallado en la siguiente tabla:

| **Datos Personales en relación con el Servicio MCE** | |
|---|---|
| Objeto del Procesamiento | Almacenamiento de datos, incluidos sin limitación, datos |

| | |
|---|---|
| | personales proporcionados por el Cliente para sus fines empresariales. |
| Duración del Procesamiento | Por el plazo de vigencia del Servicio MCE y noventa (90) días adicionales tras la finalización de dicho plazo. |
| Naturaleza del Procesamiento | Almacenamiento, respaldo, recuperación y procesamiento de Datos Personales en relación con el Servicio MCE. |
| Finalidad del Procesamiento | Prestación del Servicio MCE. |
| Tipos de Datos Personales | Aquellos datos personales cargados o transferidos por el Cliente con motivo del uso del Servicio MCE. |
| Categorías de Titulares de Datos | Empleados o agentes del Cliente; clientes, prospectos, socios comerciales y proveedores del Cliente; y otras personas autorizadas por el Cliente para utilizar el Servicio MCE. |

Strategy podrá agregar y/o anonimizar los Datos Personales de modo que estos dejen de constituir Datos Personales conforme a la legislación de privacidad aplicable, y procesar dichos datos con fines propios. En la medida en que Strategy reciba datos desidentificados (tal como se define este término en las Leyes de Privacidad de los EE. UU. aplicables) del Cliente, Strategy se compromete a: (i) adoptar medidas comercialmente razonables para garantizar que los datos no puedan estar vinculados a una persona identificada o identificable; (ii) comprometerse públicamente a mantener y utilizar los datos sólo en forma desidentificada y a no intentar reidentificar dichos datos; y (iii) cumplir con las Leyes de Privacidad de los EE.UU. respecto a tales datos desidentificados.

El Cliente, en la medida de lo posible, tomará las medidas necesarias para evitar transferir o permitir el acceso a Strategy de cualquier Dato Personal que no sea requerido estrictamente para la utilización del Servicio MCE.

En el marco del procesamiento de Datos Personales bajo el Acuerdo, Strategy se obliga a:

1. Procesar los Datos Personales únicamente siguiendo las instrucciones documentadas del Cliente, considerándose el presente DPA como la instrucción completa y final del Cliente a Strategy en relación con los Datos Personales, para la finalidad limitada y específica descrita en la tabla anterior, y en todo momento en cumplimiento con la legislación aplicable sobre privacidad de datos, salvo que el tratamiento sea requerido por la normativa aplicable a la que esté sujeto Strategy; en tal caso, Strategy deberá informar al Cliente de dicha exigencia legal antes de proceder al tratamiento, salvo que dicha normativa lo prohíba por motivos fundados de interés público.
2. Notificar al Cliente sin demora indebida en caso de: (i) determinar que no puede seguir cumpliendo con sus obligaciones bajo las Leyes de Privacidad de EE. EE. UU. aplicables; o (ii) considerar que alguna instrucción del Cliente infringe dichas Leyes de Privacidad.
3. En la medida requerida por la legislación de privacidad, y previa notificación escrita razonable de que el Cliente tiene motivos para creer que Strategy utiliza los Datos Personales en contravención a la normativa de privacidad o al presente DPA, permitir al Cliente adoptar medidas razonables y apropiadas para asegurar que Strategy utiliza los Datos Personales de un modo coherente con las obligaciones legales del Cliente y para detener y subsanar cualquier uso no autorizado de los Datos Personales.
4. Requerir que cualquier empleado u otra persona que procese Datos Personales esté sujeta a una obligación adecuada de confidencialidad respecto de dichos datos.
5. En la medida exigida por las Leyes de Privacidad aplicables, Strategy no deberá: a) vender los Datos Personales ni compartirlos para fines de publicidad conductual entre contextos (cross-context behavioral advertising); b) retener, usar o divulgar los Datos Personales fuera de la relación comercial directa entre Strategy y el Cliente o para cualquier propósito distinto al de la prestación de los servicios; c) combinar los Datos Personales recibidos del Cliente, o en su nombre, con aquellos Datos Personales que Strategy pueda recopilar de otras interacciones separadas con los titulares de los datos o

 

de otras fuentes, salvo para la prestación del servicio o según lo permitido por la legislación aplicable en materia de privacidad.

## Obligaciones del cliente

El Cliente se compromete a cumplir con todas las Leyes de Privacidad aplicables al proporcionar Datos Personales a Strategy en relación con la prestación de los Servicios. El Cliente declara y garantiza que:
a) Las Leyes de Privacidad aplicables al Cliente no impiden que Strategy ejecute las instrucciones recibidas del Cliente ni que cumpla con las obligaciones de Strategy conforme a este DPA;
b) Todos los Datos Personales han sido recopilados y, en todo momento, tratados y gestionados por el Cliente o en su nombre en cumplimiento de todas las Leyes de Privacidad, incluyendo el cumplimiento de las obligaciones relativas a la notificación y obtención del consentimiento de los individuos cuando sea necesario;
c) El Cliente dispone de una base legítima para divulgar los Datos Personales a Strategy y autorizar a Strategy el procesamiento de tales Datos Personales conforme a lo dispuesto en este DPA.
El Cliente notificará a Strategy sin demora indebida en caso de que determine que el procesamiento de Datos Personales bajo el Acuerdo no cumple o dejará de cumplir con las Leyes de Privacidad; en dicho caso, Strategy no estará obligado a continuar procesando dichos Datos Personales.
5.4 Subprocesamiento
En la medida en que Strategy recurra a Subprocesadores para el procesamiento de Datos Personales en nombre del Cliente, se establece lo siguiente

a) El Cliente otorga a Strategy una autorización general por escrito para contratar los Subprocesadores que se detallan en el sitio web oficial de Strategy, ubicado actualmente en: **https://community.strategy.com/article/strategy-sub-processors** **(**tales direcciones podrán ser modificadas o reemplazadas periódicamente), sujeto a los requisitos de este apartado.
b) Si Strategy nombra un nuevo Subprocesador o realiza cualquier cambio relacionado con la adición o sustitución de un Subprocesador que procesará Datos Personales por cuenta del Cliente, Strategy actualizará el sitio web mencionado en la Sección 5.4(a) y notificará al Cliente vía correo electrónico si el nuevo o el reemplazo procesará Datos Personales. Si el Cliente no se opone a dicha designación o reemplazo dentro de los treinta (30) días siguientes a la publicación, sobre la base de motivos razonables y documentados relativos a la confidencialidad, seguridad de los Datos Personales o al cumplimiento del subcontratista con las Leyes de Privacidad, Strategy podrá proceder con la contratación o reemplazo. Si el Cliente objeta razonablemente a la designación de un nuevo subprocesador, deberá informar a Strategy por escrito dentro de los treinta (30) días siguientes a la actualización de la lista aplicable de Subprocesadores, exponiendo los motivos legítimos de su objeción. Strategy tendrá derecho a subsanar dichas objeciones, a su total discreción, ya sea:
(i) adoptando las medidas correctivas solicitadas por el Cliente en su objeción (dichas medidas se considerarán satisfactorias para resolver la objeción del Cliente) y continuar con el uso del Subprocesador; o
(ii) suspender y/o finalizar cualquier producto o servicio que implique el uso del subprocesador objetado.
c) Strategy contratará Subprocesadores únicamente mediante acuerdos escritos que impongan al subcontratista obligaciones no menos rigurosas que aquellas que asume Strategy bajo este DPA.
d) En caso de que Strategy ocupe un Subprocesador para la realización de actividades específicas de procesamiento de Datos Personales conforme a las Leyes

de Privacidad de la UE/Reino Unido, y dicho Subprocesador incumpla sus obligaciones, Strategy asumirá plena responsabilidad ante el Cliente por el cumplimiento de las obligaciones del Subprocesador, conforme a la normativa aplicable de la UE/Reino Unido.

### Transferencia de Datos Personales

El Cliente reconoce y acepta que Strategy podrá designar a una filial o a un subprocesador externo para que procese los Datos Personales en un Tercer País. En tal caso, Strategy se asegurará de que toda transferencia de Datos Personales a dicha filial o subprocesador externo se realice conforme a un mecanismo de transferencia de datos válido de acuerdo con las Leyes de Privacidad de la UE y el Reino Unido, como el Marco de Privacidad de Datos (Data Privacy Framework), si resultase aplicable, o mediante las cláusulas contractuales tipo para la transferencia de Datos Personales a terceros países.

### Seguridad en el Procesamiento de Datos

Strategy, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costos de implementación y la naturaleza, alcance, contexto y finalidad del tratamiento de datos, implementará las medidas técnicas y organizativas apropiadas, diseñadas para proporcionar un nivel de seguridad adecuado en función del riesgo.
El Cliente podrá también optar por implementar medidas técnicas y organizativas adecuadas en relación con los Datos Personales del Cliente, directamente a través del Subprocesador de Strategy. Dichas medidas técnicas y organizativas incluyen, entre otras:

a) Pseudonimización y cifrado de los Datos Personales, a fin de garantizar un nivel adecuado de seguridad;
b) Medidas para asegurar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia continua de los sistemas y servicios de tratamiento provistos por el Cliente a terceros;
c) Medidas que permitan al Cliente realizar copias de seguridad y archivado de forma apropiada, con el fin de restaurar la disponibilidad y el acceso a los Datos Personales del Cliente de manera oportuna en caso de un incidente físico o técnico;
d) Procedimientos para realizar pruebas, evaluaciones y revisiones periódicas sobre la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implementadas por el Cliente.

### Notificaciones de Brechas de Seguridad

En la medida en que así lo requieran las Leyes de Privacidad aplicables, Strategy notificará al Cliente, sin demora indebida, cualquier Incidente de Seguridad, proporcionando información adicional sobre el Incidente de Seguridad en fases conforme se disponga de más detalles. Para evitar dudas, la obligación de Strategy de informar o responder ante un Incidente de Seguridad, incluido lo dispuesto en esta sección, no constituye ni será interpretada como un reconocimiento por parte de Strategy de culpa o responsabilidad alguna respecto de dicho Incidente de Seguridad.

## Auditoría

A solicitud razonable del Cliente, Strategy pondrá a disposición del Cliente la información que obre en su poder y que sea razonablemente necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones de Strategy bajo este DPA, y permitirá y colaborará en auditorías, proporcionando respuestas escritas a cuestionarios y copias de los documentos relevantes. Como alternativa a una auditoría realizada directamente por el Cliente, y en la medida en que lo permitan las Leyes de Privacidad aplicables, Strategy podrá organizar que un auditor cualificado e independiente lleve a cabo, a expensas del Cliente, una evaluación de las políticas, medidas técnicas y organizativas adoptadas por Strategy para cumplir con sus

obligaciones bajo las Leyes de Privacidad, utilizando un estándar, marco de referencia y procedimiento de evaluación apropiados y reconocidos; Strategy proporcionará al Cliente un informe resultado de dicha evaluación previa solicitud razonable. No obstante lo anterior, en ninguna circunstancia estará Strategy obligado a otorgar al Cliente acceso a información, instalaciones, documentos o sistemas en la medida en que ello suponga el incumplimiento de obligaciones de confidencialidad debidas a otros clientes o de obligaciones legales.
El Cliente reconoce y acepta que los derechos de auditoría respecto a los Subprocesadores de Strategy indicados en la sección de Transferencias de Datos Personales estarán sujetos a los términos acordados con cada Subprocesador, y probablemente incluirán: (i) el uso de auditores externos para verificar la idoneidad de las medidas de seguridad, incluyendo la seguridad de los centros físicos de datos a partir de los cuales el Subprocesador presta los Servicios; (ii) el cumplimiento de normas ISO 27001, u otras normas alternativas sustancialmente equivalentes; y (iii) la elaboración de un informe de auditoría (“Informe”), que constituirá información confidencial del Subprocesador, o bien será puesto a disposición del Cliente sujeto a la firma de un acuerdo de confidencialidad entre las partes ("NDA"). Strategy no podrá divulgar dicho Informe al Cliente sin el consentimiento previo del Subprocesador. Ante una solicitud escrita y razonable del Cliente en ejercicio de sus derechos de auditoría conforme a lo establecido en la sección de Determinación Independiente, Strategy solicitará el permiso correspondiente para facilitar al Cliente una copia del Informe, permitiendo así que el Cliente verifique razonablemente el cumplimiento del Subprocesador con sus obligaciones de seguridad. El Cliente reconoce que el Subprocesador podrá exigir la celebración de un acuerdo de confidencialidad con el Cliente antes de entregar dicho Informe.

## Determinación independiente

El Cliente será responsable de revisar la información proporcionada por Strategy y sus Subprocesadores relacionada con la seguridad de los datos y de efectuar una determinación independiente respecto de si el Servicio MCE satisface los requisitos y obligaciones legales del Cliente, así como sus obligaciones conforme al presente DPA.

## Asistencia

En la medida en que lo requieran las Leyes de Privacidad aplicables y considerando la naturaleza del tratamiento, Strategy prestará asistencia razonable al Cliente, mediante la adopción de medidas técnicas y organizativas apropiadas, para:

a) Responder a las solicitudes de los interesados en virtud de los derechos que les confieren las Leyes de Privacidad, incluyendo la provisión, supresión o corrección de los Datos Personales pertinentes, o facilitando al Cliente la capacidad para realizar dichas acciones, en la medida en que sea posible;
b) Implementar procedimientos y prácticas de seguridad razonables y adecuados a la naturaleza de los Datos Personales, a fin de proteger tales datos frente a accesos, destrucción, uso, modificación o divulgación no autorizados o ilícitos;
c) Notificar a las autoridades competentes correspondientes y/o a los individuos afectados en caso de producirse algún Incidente de Seguridad;
d) Realizar evaluaciones de impacto sobre la protección de datos y, en caso de ser requerido, llevar a cabo consultas previas con las autoridades competentes pertinentes;
e) Suscribir el presente DPA.

## Devolución o Eliminación de los Datos del Cliente

En virtud de la naturaleza del Servicio MCE, el Subprocesador de Strategy proporciona al Cliente controles que este podrá utilizar para recuperar los Datos del Cliente en el formato en que fueron almacenados como parte del Servicio MCE, o para proceder a su eliminación.

Hasta la terminación del Acuerdo Rector entre el Cliente y Strategy, el Cliente conservará la capacidad de recuperar o eliminar los Datos del Cliente conforme a lo dispuesto en la presente sección.
Durante los noventa (90) días siguientes a la fecha de terminación del Acuerdo Rector, el Cliente podrá recuperar o eliminar cualquier Dato del Cliente remanente del Servicio MCE, sujeto a los términos y condiciones establecidos en el Acuerdo Rector, salvo que: (i) exista una prohibición legal o derivada de una orden de un organismo gubernamental o regulatorio, (ii) dicha acción pudiera derivar en responsabilidad para Strategy o sus Subprocesadores, o (iii) el Cliente no haya abonado todas las cantidades adeudadas en virtud del Acuerdo Rector.
A más tardar al término de dicho plazo de noventa (90) días, el Cliente deberá cerrar todas las cuentas de Strategy asociadas. Strategy eliminará los Datos del Cliente a solicitud expresa de este, mediante los controles proporcionados a tal fin en el Servicio MCE.

## Apéndice A – Ofertas de Soporte en la Nube

| Detalle de Soporte en la Nube | Soporte estándar | Soporte élite |
|---|---|---|
| Gerente técnico de cuenta en la nube designado | Sí | Sí |
| Número de enlaces de Soporte designados | 4 | 8 |
| Pases de Educación para Arquitectos | 0 | 8 |
| Tiempo de respuesta inicial para incidencias P1 y P2. * | P1 < 2 horas<br>P2 < 2 horas | P1 < 15 minutos<br>P2 < 1 hora |
| Actualizaciones sobre incidencias P1 y P2 | Al cambiar el estado o diariamente | P1 cada 1 hora, P2 al cambiar el estado o dos veces a día |
| Reuniones de gestión de casos | No | Semanal |
| Notificaciones de alertas del sistema | No | Sí |
| Informe trimestral de servicio | Vía correo electrónico | Vía reunión |
| Soporte 24/7 por ubicación | No | Sí |

*Las definiciones de prioridad se encuentran en la Política y Procedimientos de Soporte Técnico.

# Apéndice B – Diagrama RACI

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | MCE ESTÁNDAR | CLIENTE |
|---|---|---|---|
| **Plataforma en la Nube** | | | |
| Construcción del Entorno | Construcción automatizada, límites de seguridad, etc. | RA | CI |
| Mantenimiento de infraestructura | Ventanas mensuales/de emergencia de mantenimiento, actualizaciones de sistemas operativos. | RA | I |
| Redimensionamiento del Entorno | Ampliación/reducción de máquinas virtuales | RA | CI |
| Gestión de Infraestructura | Todos los componentes de la nube como VMs, almacenamiento, DBMS (para MD/PA) | RA | |
| Respaldos (Backups) | Instancias de cómputo, archivos de caché/cubos, repositorio MD, archivos ODBC y de configuración | RA | |
| Restauraciones (Restores) | Instancias de cómputo, archivos de caché/cubos, repositorio MD, archivos ODBC y de configuración. | RA | CI |
| Soporte 24/7 | | RA | |
| **Seguridad y Cumplimiento (Security & Compliance)** | | | |
| ISO27001 | Certificaciones con auditoría de terceros | RA | I |
| SOC2/Tipo 2 | Certificaciones con auditoría de terceros | RA | I |
| GDPR | Certificaciones con auditoría interna | RA | I |
| PCI | Certificaciones con auditoría interna | RA | I |
| HIPAA | Certificaciones con auditoría de terceros | RA | I |
| Gestión de incidentes y eventos de seguridad 24/7 | Logs de seguridad enviados al SIEM para análisis automático | RA | I |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Gestión de vulnerabilidades | Escaneo y remediación conforme a estándares NIST | RA | I |
| Pruebas de penetración (Pen Testing) | Escaneo externo trimestral del entorno | RA | I |
| Cifrado de datos en reposo (Data Encryption at Rest) | Cifrado AES 256 en volúmenes de almacenamiento y BD MD | RA | I |
| **Monitoreo** | | | |
| Componentes de infraestructura en la nube | VMs, Almacenamiento, DBMS (para MD/PA), red | RA | I |
| Servicios de aplicación | Componentes Strategy como I-Server, WebApps, etc. | RA | I |
| Conectividad de datos | VPN, PrivateLink | RA | CI |
| Detección de intrusos | SIEM | RA | I |
| Registro (Logging) | Logs de balanceadores, etc. | RA | |
| Conexión a fuentes de datos y BDs | Implementación/configuración de túneles VPN, Private Link, Express Route, etc. | RA | RA |
| **Administración de la Aplicación Strategy** | | | |
| Arquitectura de referencia | Arquitectura MCE | RA | I |
| Mejoras (Upgrades) | Actualización de plataforma en ambientes paralelos | R | ACI |
| Actualizaciones (Updates) | Actualizaciones “over the top”, sin ambiente paralelo | R | ACI |
| QA posterior a actualización | Pruebas y validación de disponibilidad/estado de servicios | RA | CI |
| Pruebas de regresión post-upgrades/updates | Pruebas de regresión y funcionales. | I | RA |
| Datos de cliente | Datos del cliente | | RA |
| Desarrollo de Proyectos Strategy | Creación y entrega de contenidos | | RA |
| Configuración de proyectos e I-Server | Parámetros específicos de proyecto e I-Server | | RA |
| Personalizaciones (Customizations) | Flujos de trabajo, plugins/SDK, personalización de WebApps | CI | RA |
| Permisos de usuario en la aplicación | El cliente controla quién accede a qué reportes | | RA |
| Configuración de autenticación | Métodos SSO y OIDC soportados | R | ACI |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Modelado de metadatos | Creación de reglas | | RA |
| Platform Analytics | Configuración inicial + monitoreo de disponibilidad | RA | |
| Servidor SMTP para servicios de distribución | Los servicios DS de MCE se envían vía el servidor SMTP designado por el Cliente. | CI | RA |
| Suscripciones de archivos | Configuración para enviar contenido a archivos en disco (Blob, S3, Google Cloud Storage) | RA | CI |
| Plugins | | CI | RA |
| **Pre-Producción / Pruebas de Concepto (POC)** | | | |
| Gestión de proyectos (Project Management) | Alinear recursos internos para completar actividades | RA | CI |
| Construcción de entorno “vanilla” | Según la plataforma y región seleccionada | RA | CI |
| Restauración de MD Strategy | Restauración de MD y otros artefactos | RA | CI |
| Configuración de entorno | Parámetros I-Server, personalización de URL, setup de autenticación, despliegue de WebApps, Drivers ODBC personalizados | RA | CI |
| Conexiones de red | Conectividad on-premise para acceso interno | RAC | ACI |
| Personalizaciones | Flujos personalizados, plugins/SDK, personalización de WebApps | CI | RAC |
| Pruebas | Aseguramiento del cumplimiento de criterios de éxito | CI | RA |
| **Migraciones** | | | |
| Gestión de proyectos | Alinear recursos internos para completar actividades | R | ACI |
| Actualización de aplicación | Actualización de MD y otros artefactos a la última versión | RA | CI |
| Restauración MD Strategy | Restauración/Refresh de MD y otros artefactos | RA | CI |
| Configuración de entorno | Parámetros I-Server, personalización de URL, setup de autenticación, despliegue de WebApps, Drivers ODBC personalizados | RA | CI |
| Conexiones de red | Conectividad on-premise para acceso interno | RAC | ACI |
| Personalizaciones | Plugins/SDK personalizados, personalización de WebApps | CI | RAC |

| | | | |
|---|---|---|---|
| QA posterior a actualización | Pruebas y validación de disponibilidad/estado de servicios | RA | CI |
| Pruebas de regresión post-upgrades/updates | Pruebas de regresión y funcionales. | CI | RA |

Strategy