

テクニカル サポート ポリシー・手順

MICROSTRATEGY テクニカル サポート用ガイドライン

最終改訂 2021 年 2 月

著作権情報

2020 年において、本書に関する著作権はすべて MicroStrategy Incorporated が有しています。

商標情報

以下のものは、MicroStrategy Incorporated または米国およびその他の特定の国に所在するその子会社の商標または登録商標です。

MicroStrategy、MicroStrategy 2020、MicroStrategy 2019、MicroStrategy 11、MicroStrategy 10、MicroStrategy 10 Secure Enterprise、MicroStrategy 9、MicroStrategy 9s、MicroStrategy Analytics、MicroStrategy Analytics Platform、MicroStrategy Desktop、MicroStrategy Library、MicroStrategy Operations Manager、MicroStrategy Analytics Enterprise、MicroStrategy Evaluation Edition、MicroStrategy Secure Enterprise、MicroStrategy Web、MicroStrategy Mobile、MicroStrategy Server、MicroStrategy Parallel Relational In-Memory Engine (MicroStrategy PRIME)、MicroStrategy MultiSource、MicroStrategy OLAP Services、MicroStrategy Intelligence Server、MicroStrategy Distribution Services、MicroStrategy Report Services、MicroStrategy Transaction Services、MicroStrategy Visual Insight、MicroStrategy Web Reporter、MicroStrategy Web Analyst、MicroStrategy Office、MicroStrategy Data Mining Services、MicroStrategy Geospatial Services、MicroStrategy Narrowcast Server、MicroStrategy Analyst、MicroStrategy Developer、MicroStrategy Web Professional、MicroStrategy Architect、MicroStrategy SDK、MicroStrategy Command Manager、MicroStrategy Enterprise Manager、MicroStrategy Object Manager、MicroStrategy Integrity Manager、MicroStrategy System Manager、MicroStrategy Analytics App、MicroStrategy Mobile App、MicroStrategy Tech Support App、MicroStrategy Mobile App Platform、MicroStrategy Cloud、MicroStrategy R Integration、Dossier、Usher、MicroStrategy Usher、Usher Badge、Usher Security、Usher Security Server、Usher Mobile、Usher Analytics、Usher Network Manager、Usher Professional、MicroStrategy Identity、MicroStrategy Badge、MicroStrategy Identity Server、MicroStrategy Identity Analytics、MicroStrategy Identity Manager、MicroStrategy Communicator、MicroStrategy Services、MicroStrategy Professional Services、MicroStrategy Consulting、MicroStrategy Customer Services、MicroStrategy Education、MicroStrategy University、MicroStrategy Managed Services、BI QuickStrike、Mobile QuickStrike、Transaction Services QuickStrike Perennial Education Pass、MicroStrategy Web Based Training (WBT)、MicroStrategy World、Best in Business Intelligence、Pixel Perfect、Global Delivery Center、Direct Connect、Enterprise Grade Security For Every Business、Build Your Own Business Apps、Code-Free、Intelligent Enterprise、HyperIntelligence、HyperCard、HyperVoice、HyperVision、HyperMobile、HyperScreen、Zero-Click Intelligence、Enterprise Semantic Graph、Information Like Water、The World's Most Comprehensive Analytics Platform、The World's Most Comprehensive Analytics Platform。期間。

本書に記載されているその他の製品名および会社名は、それぞれを有している者の商標である可能性があります。

予告なく、仕様を変更することがあります。MicroStrategyは誤りおよび脱落に対する責任を負いません。MicroStrategyは、計画された、または開発中の製品またはバージョンを将来提供する可能性に関して保証および確約をしません。

目次

セクション 1 テクニカル サポート リソースの利用	2
1.1 サポート連絡担当者	2
セクション 2 オンライン カスタマー リソース	3
2.1 MicroStrategy コミュニティ	3
2.2 オンライン サポート センター	3
2.3 ライセンス キーのダウンロード	4
2.4 アクセス レベル	4
セクション 3 テクニカル サポートへのお問い合わせ	4
3.1 お問い合わせを登録する前に	5
3.2 お問い合わせの登録	5
3.3 お問い合わせの優先度	6
3.4 問題の特定	8
3.5 コードの変更が必要となる問題	9
3.6 MicroStrategy テクニカル サポートへのデータの提供	9
セクション 4 本製品のアップデート	10
4.1 プラットフォーム リリース	10
4.2 プラットフォーム リリースのアップデート	10
4.3 プラットフォーム リリース用のパッチ	10
4.4 パッチの要求	11
4.5 サポートの終了および製品サイクル	11
4.6 機能リリースの中止	11
セクション 5 その他のサポート ポリシー	12
5.1 テクニカル サポートのサービスの更新	12
5.2 支払期日までに支払をしないお客様	12
セクション 6 エンタープライズ サポートの特典	12
6.1 エンタープライズ サポートのプログラム	12
6.2 エンタープライズ サポートの利用	13
6.3 プレミア サポートを購入した場合のエンタープライズ サポートの専属リソース	13

セクション 7 サポートの制限	13
7.1 オンサイト サービス	13
7.2 本製品のカスタマイズ	14
7.3 サードパーティー製ソフトウェア	14
7.4 契約遵守に関するお問い合わせ	15
セクション 8 制限付き顧客に対するサポート	15
8.1 制限付き顧客からのお問い合わせの登録	15
8.2 Secure FTPによるデータの移転	16
セクション 9 個人データの処理に適用される条件	16
9.1 定義	16
9.2 データ処理	17
9.3 機密保持	19
9.4 復処理	19
9.5 越境移転	20
9.6 データ処理のセキュリティ	21
9.7 セキュリティ違反通知	21
9.8 監査	22
9.9 独立した立場での判断	22
9.10 データ主体の権利	22
セクション 10 テクニカル サポートの連絡先情報	23
10.1 オンラインのサポート センターの連絡先情報(推奨)	23
10.2 各地域のテクニカル サポート センターの情報	23
10.3 クラウドに関するテクニカル サポートの情報	25
10.4 保守の更新に関する連絡先情報	25
付録	26
A. テクニカル サポートのレベルおよび特徴	26
B. テクニカル サポートの内容比較	27

テクニカル サポート ポリシー・手順

以下のポリシーおよび手順において、生産的なお客様との関係の枠組みを定めています。本ポリシーはMicroStrategyの単独の裁量により変更する場合があります。本ポリシーおよび本手順の変更の効力が生じる日またはその前後において、MicroStrategyは当該変更をMicroStrategyのWebサイトにて通知します。

MicroStrategyが使用を許諾する一般に入手可能なソフトウェア製品（以下「製品」、「本製品」、または「MicroStrategy 製品」といいます。）向けのテクニカル サポート（以下「テクニカル サポートのサービス」、「テクニカル サポート サービス」、「テクニカル サポート」または「MicroStrategy テクニカル サポート」といいます。）を購入したお客様（パートナーおよび販売代理店を含みます。）は、当該テクニカル サポートを受けることができます。テクニカル サポートのサービスには、MicroStrategy ソフトウェアの操作、トラブルシューティングおよびアップデートに関する質問に対し、オンラインのサポート センターを通じて、またはE メールもしくは電話で回答することが含まれます。テクニカル サポートの有効なサブスクリプションを有しているお客様のみがテクニカル サポート サービスを利用できます。

本書に異なる記載がある場合を除き、本書に記載されているテクニカル サポートのサービスは、MicroStrategyが提供する標準サポートに含まれています。また、MicroStrategyはプレミアムなテクニカル サポートのサービスを提供します。その詳細は本書の付録に記載されています。

標準テクニカル サポートのサービスには以下のものが含まれます。

新規ソフトウェアリリース および更新	お客様は最新版の MicroStrategy 製品およびユーザー ドキュメントにアクセスできます。
複数の連絡手段	お客様はオンラインのサポート センターを通じて（推奨）、または電話もしくはE メールでテクニカル サポートに連絡できます。
お客様が指定するサポート 連絡担当者	サポート連絡担当者とは、お客様が指定し、MicroStrategy テクニカル サポートと連絡をとる権限を有する人を指します。
オンライン カスタマー リソース	お客様は、当社の総合的なナレッジ ベース、技術ノートおよびディスカッション フォーラムが設けられているオンライン上の MicroStrategy コミュニティに24時間365日アクセスできます。

セクション 1 テクニカル サポート リソースの利用

オンラインのサポート センターを通じて(推奨)、またはE メールもしくは電話によりテクニカル サポートを利用する人は指定のサポート連絡担当者(以下で定義します。)でなければなりません。利用可能なリソースをサポート連絡担当者以外の方が参照しようとする場合、MicroStrategy コミュニティのアカウントを取得することで、サイトにアクセスできます。

1.1 サポート連絡担当者

「サポート連絡担当者」として指定される通常の連絡担当者と連携することにより、MicroStrategy テクニカル サポートは皆さまの組織とより効果的にやり取りをすることができます。サポート連絡担当者とは、ソフトウェア アップデートにアクセスすることができ、オンラインのサポート センターを通じて(推奨)、またはE メールもしくは電話によりテクニカル サポートに連絡し、お問い合わせを登録したり、エスカレーションしたりすることができる人のことです。

サポート連絡担当者のみがテクニカル サポートに連絡することができます。サポート連絡担当者は、MicroStrategy テクニカル サポートに届け出たすべての問題の技術上のオーナーであり続けます。テクニカル サポートは、このような方とのお問い合わせに関連するすべてのコミュニケーションを行います。

テクニカル サポートのサービス レベルごとに定められた人数のサポート連絡担当者が MicroStrategy テクニカル サポートに連絡することができます。お客様のテクニカル サポートのレベルに応じて、MicroStrategy テクニカル サポートに連絡できるサポート連絡担当者の人数が決まります。また、追加料金を支払うことで、1 年に 1 回サポート連絡担当者を増員することができます。

お客様は、お客様が指定したサポート連絡担当者を変更することを 1 年に最大 6 回要求することができます。サポート連絡担当者の変更を希望する場合、MicroStrategy テクニカル サポートに通知することはお客様の責任になります。その後、MicroStrategy は対応中のすべてのテクニカル サポートへのお問い合わせを新しいサポート連絡担当者に移行します。指定したサポート連絡担当者が職を外れ、お客様が新たなサポート連絡担当者を指定しない場合、当社は職から外れた当該サポート連絡担当者が開始した対応中のまたは記録されたお問い合わせをクローズすることがあります。テクニカル サポートに関する重要なお知らせを E メールにより受信するために新たに指定されたサポート連絡担当者を当社は自動的に登録しますのでご注意ください。お問い合わせのステータスを更新および確認するためにオンラインのサポート センターをサポート連絡担当者が活用することをお勧めします。

お客様とのテクニカル サポート契約を締結した地域ごとの既定のサポート センターが、各サポート連絡担当者によるお問い合わせに対応します。お客様は、プレミア サポートまたはエリート サポートにアップグレードすることでのみサポート連絡担当者の地域のサポート センターのアクセスを選択できます (付録 B を参照)。

問題のトラブルシューティングおよび調査の間において MicroStrategy テクニカル サポート担当者が推奨する処置には MicroStrategy プロジェクトに関する管理権限が必要な場合があります。また、MicroStrategy プロジェクトの操作が許可されるセキュリティ レベルをサポート連絡担当者が有していること、またはセキュリティ フィルターの定義などの潜在的に機密が高いプロジェクト データへのアクセス権をサポート連絡担当者が有していることを前提として処置を推奨する場合があります。必要条件ではありませんが、MicroStrategy プロジェクト アドミニストレーターの権限を持つサポート連絡担当者を指定することをお勧めします。そのようにすることにより、セキュリティ上の矛盾が排除され、問題が解決されるまでの時間を短縮することができます。

セクション 2 オンライン カスタマー リソース

お客様は、24 時間 365 日、[MicroStrategy コミュニティ](#)においてオンライン リソースをご利用頂けます。オンライン カスタマー リソースにアクセスするためには、お客様がアカウントを作成し、MicroStrategy コミュニティのメンバーになる必要があります。当該コミュニティにおいて、指定されたサポート連絡担当者は、サポート センターを含むその他のオンライン リソースにアクセスできます。お客様はほとんどのWebブラウザからオンライン リソースにアクセスすることができます。

2.1 MicroStrategy コミュニティ

[MicroStrategy コミュニティ](#)は、お問い合わせの登録、登録済みのお問い合わせのステータスの確認、本製品のドキュメントおよびホワイトペーパーへのアクセス、トラブルシューティング ドキュメントの参照、本製品に関するアイデアの提供、ならびにディスカッション グループでの連携を一元化して行うための場所です。MicroStrategy コミュニティの主なセクションは以下のとおりです。

- ・ オンライン サポート センター
- ・ ナレッジ ベースの記事
- ・ 本製品のダウンロード
- ・ 学習センター
- ・ 本製品に関するドキュメントおよびチュートリアル
- ・ Idea Exchange およびディスカッション フォーラム
- ・ リソース ギャラリー
- ・ お知らせ

リソースへのアクセス権限を識別するために、お客様ごとに異なるユーザー ログイン情報を提供しています。お客様情報の保護は当社にとって重要です。そのためお客様が他のお客様の情報にアクセスできないように細心の注意を払っています。

2.2 オンライン サポート センター

指定されたサポート連絡担当者は、MicroStrategy コミュニティ内において、オンラインの[サポート センター](#)を通じて、新たなお問い合わせをテクニカル サポートに登録したり、登録済みのお問い合わせのステータスを確認または更新したりすることができます。

2.3 ライセンス キーのダウンロード

アカウント所有者は、MicroStrategy コミュニティ内において、その時点でサポートが提供されているバージョンのMicroStrategy 製品およびアップデート プログラムをダウンロードすることができます。ただし、MicroStrategy コミュニティ内の「ダウンロード」において以下のキーを取得することができるのは、指定されたサポート連絡担当者のみになります。

- **本製品のライセンス キー:** このセクションでは、ダウンロードした本製品のインストールを可能にするための本製品のライセンス キーをサポート連絡担当者が取得することができます。
- **ESRI キーおよび地図キー:** このセクションでは、ESRI マップまたはMapboxが提供する地図サービスのアクティベーションを可能にするためのESRI キーまたは地図キーをサポート連絡担当者が取得することができます。ESRI キーまたは地図キーの詳細については、MicroStrategy コミュニティ内でオンライン上に掲載されている本製品のドキュメントをご確認ください。

2.4 アクセス レベル

以下の表は、オンライン カスタマー リソースへのアクセス権を有する人の概要です。

コミュニティリソース	サポート連絡担当者	その他のメンバー
MicroStrategy コミュニティ	•	•
オンライン サポート センター	•	
本製品のダウンロード	•	
ライセンス キーのリクエスト	•	

すべてのアクセス レベルにおいて、期限が切れたアカウントを終了させるためにMicroStrategyに通知することは、お客様が指定したサポート連絡担当者の責任になります。

セクション 3 テクニカル サポートへのお問い合わせ

セルフサービス リソースを利用してお客様がご自身で解決できない問題がある場合、お客様のサポート連絡担当者はMicroStrategy テクニカル サポートに連絡し、問題を登録することができます。オンラインのサポート センターを利用してお問い合わせを登録することを当社は推奨しています。ただし、お客様は電話またはE メールでお問い合わせを登録することもできます。MicroStrategy テクニカル サポートへの様々な手段による連絡先はセクション 10に記載されています。

3.1 お問い合わせを登録する前に

MicroStrategy テクニカル サポートにお問い合わせを登録する前に、サポート連絡担当者は以下のステップに従ってください。

1. 問題がサードパーティー製ソフトウェアではなくMicroStrategy ソフトウェアに存在するものであることを確認します
2. システムが利用している MicroStrategy ソフトウェアのバージョンが現在サポート対象のものであることを確認します
3. 問題の再現を試みて、常に発生するかどうかを確認します
4. 原因を特定するために、システムの複雑度またはプロジェクトのオブジェクト定義を最小化します
5. その問題が、1台のローカル コンピューター上で発生しているのか、ご利用環境内の複数のコンピュータ上で発生しているのかを判別します
6. その問題に関する情報を [MicroStrategy コミュニティ](#)で検索します

他のユーザーからその問題に関するフィードバックを得るための、MicroStrategy コミュニティのディスカッション ボードへの質問の投稿をサポート連絡担当者が検討することを当社は推奨しています。

3.2 お問い合わせの登録

サポート連絡担当者はオンラインのサポート センターを通じて、またはE メールもしくは電話によりMicroStrategy テクニカル サポートに連絡して、お問い合わせを登録することができます。サポート連絡担当者のみがMicroStrategy テクニカル サポートにお問い合わせを登録することができます。お問い合わせの登録後に、サポート連絡担当者は後で参照するためのお問い合わせ識別番号を受け取ります。

お問い合わせを登録する時にサポート連絡担当者は以下の情報を提供できるようにしなければなりません。

- 氏名
- 会社名およびお客様の所在地
- 連絡先の電話番号およびE メール アドレス
- MicroStrategy 製品であるソフトウェア、バージョン、本製品がインストールされている指定システム インスタンス (DSI)を含む設定情報
- 症状、エラー メッセージ、問題を解決するためにこれまでに講じた措置を含む、発生している問題の詳細な説明
- ログ ファイルまたはその他のサポート データ
- お客様のシステムへの影響

本セクションで指定する情報を提供することにより、サポート連絡担当者は、MicroStrategyがその情報をテクニカル サポートへのお問い合わせを解決するために利用することに同意します。

事業への影響

お客様の問題が及ぼす影響を理解するために、事業への影響を説明する書面を作成する際に協力して頂くことが必要な場合があります。事業への影響を説明する書面には、技術以外の観点から、その問題がお客様の環境に及ぼす影響を記載し、その問題によってMicroStrategyのソリューションをお客様が展開することができない状況をMicroStrategy テクニカル サポートのエンジニアが理解できるようにします。その説明書面には以下の事項を記載しますが、これらに限定されません。

- レポート、ユーザー、プロジェクト、サーバー、サービスなどに及ぶ影響の範囲
- 問題が主要な展開日に及ぼしうる影響
- 問題が及ぼす経済的および財務的な影響
- 経営幹部レベルの理解

お問い合わせのエスカレーション

お客様のお問い合わせの優先度が変更になった場合、お客様のサポート連絡担当者は、オンラインのサポート センターを通じてテクニカル サポートに連絡し、お問い合わせをエスカレーションすることができます。お問い合わせに割り当てられたオーナーがサポート連絡担当者に連絡し、お客様の懸念および問題がお客様の事業にもたらす影響に対する理解を深めます。

サポートに関するお客様の期待に沿わない場合はいつでも、お客様に割り当てられたカスタマーサクセス マネージャー (CSM)、地域サポート マネージャー (RSM) または営業チームのメンバーを通じて、サポート連絡担当者はお問い合わせをさらにエスカレーションすることができます。必要に応じて、MicroStrategy テクニカル サポートの管理チームのメンバーが優先度の調整を図り、エスカレーションされたお問い合わせに対し適切なリソースを割り当てます。

3.3 お問い合わせの優先度

MicroStrategyはお問い合わせの優先度を定め、テクニカル サポートがそれぞれのお客様に対するサービス レベルを最大限にすることができるようになります。MicroStrategyはサポート連絡担当者に連絡し、各お問い合わせにおける具体的な技術上および事業上の要求事項に応じて、適切な優先度を設定します。

お客様の事業面および技術面での優先度が時間の経過とともに変化することをMicroStrategyは認識しています。お問い合わせの優先度を変更すべきであるとサポート連絡担当者が考える場合、テクニカル サポートのエンジニアはお問い合わせの優先度を再設定することができます。MicroStrategyは以下の行為をする権利を有しています。

- お問い合わせの優先度を最終的に決定すること
- サポート連絡担当者が適時にMicroStrategy テクニカル サポートに返信しない場合に、お問い合わせの優先度を下げ、その旨をサポート連絡担当者に通知すること

MicroStrategyは、問題を解決する際に以下のガイドラインを遵守するよう合理的な商業上の努力をするものとします。

設定された優先度	優先度の定義	優先度の例	初動対応の時間	ステータスの更新
P1	本番用システムがダウンしている。	MicroStrategy Intelligence Server 製品が利用できない。	2 時間未満	ステータスの変更時または毎日
P2	本番用システムの機能に深刻な影響が及んでいる。システム開発が中断し、お客様の継続可能性に重度の影響が及んでいる。	本番用システムでレポートがキャッシュされていない。	2時間未満	ステータスの変更時または毎日
P3	稼働している本番用または開発用システムに影響が及んでいるが、本番稼働または開発を継続することができる。	レポートのプロンプトが開発用システムで表示されない。	4時間未満	ステータスの変更時または3日ごと
P4	システムに影響を及ぼす利用、不具合、改善、設定またはソフトウェアの衝突に関する質問をお客様が有しているが、クリティカルなものではない。	レポートキャッシュと履歴表がどのように同期されるかについて理解するための質問	6時間未満	ステータスの変更時または3日ごと

プレミアレベルのテクニカル サポートを購入したお客様からのお問い合わせと標準レベルのサポートを購入したお客様からの優先度が同一の場合、プレミアレベルのお客様からのお問い合わせを優先します。サポートの各レベルに関する詳細は本書の付録に記載されています。

お問い合わせ対応におけるお客様の関与

優先度が1(P1)および2(P2)のお問い合わせを登録するお客様は、問題の解決プロセス全体を通じて、常にMicroStrategy テクニカル サポートに協力できなければなりません。お客様は問題を効率良く解決するために必要なレベルのスタッフを積極的に関与させ、テスト、適切な情報の送信、提案の実装などのタスクにおいてMicroStrategy テクニカル サポートを支援できなければなりません。
適時に情報が提供されない場合、解決が遅れることがあります。

仮のソフトウェア コード

MicroStrategyは、通常すべてのMicroStrategyのライセンシーには提供されていないソフトウェア コード(以下「仮コード」といいます。)を提供することがあります。仮コードには、MicroStrategyが仮コードであると明確に指定して提供するソフトウェア プログラム、アルゴリズム、コード、ルーティン、スクリプト、テスト版のビルド、ロギング用のビルド、改善用パッチ、またはドキュメントが含まれます。

仮コードを提供する際に追加の費用は発生しません。仮コードには、テクニカル サポートを通じて一般的に利用可能なまたは別途使用許諾される本製品、承認済みの不具合用パッチ、本製品の後のリリースは含まれません。仮コードを提供するときに、MicroStrategyはお客様に対し、お客様による本製品の利用をサポートし、かかる本製品と組み合わせてのみ仮コードを利用するための非独占的で解除可能なライセンスを、かかる本製品のライセンス契約の条件に従い付与します。お客様とのライセンス契約が期間満了となった場合、仮コードを利用するお客様の権利も自動的に消滅します。

仮コードは実験的な性質を有しています。そのため、不具合が生じたり、意図しているとおりに動作しなかったりすることがあります。仮コードのインストールおよび利用においては、テクニカル サポートのサービスをご利用頂けない場合があります。ただし、MicroStrategy テクニカル サポートのエンジニアは仮コードに関するお客様の質問に回答するために商業上の合理的な努力をします。仮コードは現状有姿で提供され、商品性または特定目的への適合性の保証を含め、いかなる保証も伴いません。MicroStrategyは、契約に基づくものであるか不法行為によるものであるかを問わず、お客様による仮コードの利用によって生じたあらゆる損害（収益の喪失や利用不能を含みます。）について、MicroStrategyがかかる損害の可能性を知らされていたとしても、お客様に対し一切責任を負わないものとします。

3.4 問題の特定

問題が特定されると、MicroStrategy テクニカル サポートは、以下のいずれか1つの解決策をお客様に提供します。

- **回避策:**タスクを完了させ、ソフトウェアの制限に対するソリューションを提供するために行うことができる代替的な行為。上記に掲げたお問い合わせ対応時間は、回避策を含め、MicroStrategy テクニカル サポートによる提案をお客様が積極的に実装することが前提になっています。
- **設定の変更:**問題を解決するための、お客様のMicroStrategy 環境設定の変更。この変更は MicroStrategy ソフトウェアまたは根本にあるテクノロジーおよびシステムに関連する場合があります。
- **パッチ:**クリティカルな問題に対処するための、MicroStrategy ソフトウェア用の既存パッチの適用。
- **プラットフォーム リリースのアップデート:**問題に対処するための、MicroStrategy ソフトウェアのマイナー アップデート。
- **以後のバージョン:**問題に対処するための、MicroStrategy ソフトウェアのアップグレード。

サードパーティー製ソフトウェア内の不具合によって、MicroStrategy ソフトウェアの動作が制限される場合があります。このような場合において、お客様がサードパーティー ベンダーに対し修正を求めることができるように、テクニカル サポートは不具合がある部分を特定するよう努めます。サードパーティー製ソフトウェアに関連するサポート上の制限事項の詳細については、セクション7をご確認ください。

3.5 コードの変更が必要となる問題

お客様からのお問い合わせを解決するためにコードの変更が必要となる場合、テクニカル サポートへのお問い合わせのステータスは「オープン」から「開発」に変更されます。これは、テクニカル サポートがMicroStrategyのソフトウェア開発チームに問題を報告したことを示しています。

サポート連絡担当者は、MicroStrategy テクニカル サポートに連絡し、お問い合わせ番号を示すことで、いつでもステータスが「開発」のお問い合わせに関する最新のステータスを知ることができます。

3.6 MicroStrategy テクニカル サポートへのデータの提供

問題のトラブルシューティングおよび調査中に、MicroStrategy テクニカル サポートのスタッフが、お客様のシステムから得られるデータ (MicroStrategyのソフトウェア プラットフォームに含まれる「自動クラッシュ レポート」ツールを通じて提供される診断用クラッシュ データを含みます。)を受け取らなければならない場合があります。本書に異なる記載がある場合を除き、お客様の便宜のために、こうしたデータを送信するための複数の手段 (MicroStrategy コミュニティを通じて利用可能なオンラインのサポート センター、E メール、または「自動クラッシュ レポート」ツールによる自動送信を含みますが、これらに限定されません。)があります。

お客様が制限付き顧客 (以下で定義します。)である場合を除き、お客様は適用されるデータ保護法の規制対象であるデータまたは情報 (個人データ、保護対象保健情報および個人を識別できる情報 (各用語の定義は適用されるデータ保護法の定めに従います。))を含み、以下「保護対象データ」といいます。)へのアクセス権をテクニカル サポートに移転および提供しません。ただし、お客様の連絡窓口に関する保護対象データについてはこれに限りません。

「適用されるデータ保護法」とは、現時点で有効であり、保護対象データのプライバシー、機密性、またはセキュリティに関連して有効となる、適用があるすべての国家間、連邦、州、地域および地方の法律、規則、規制、指令、および政府の要求事項を意味します。これには、データ保護全般を規律するEU指令および規則、ならびにプライバシー、データ保護、機密性または情報セキュリティに関して適用があるすべての業界基準が含まれます。かかるデータがMicroStrategyに送信された場合、MicroStrategyは、契約に基づくものであるか不法行為によるものであるかを問わず、かかる送信に関連するあらゆる損害 (収益の喪失や利用不能を含みます。)について、MicroStrategyがかかる損害の可能性を知らされていたとしても、一切責任を負わないものとします。

お客様が、(a) 電子的な保護対象保健情報 (ePHI) を共有し、MicroStrategyとの事業提携契約 (BAA) が有効であるお客様、(b) MicroStrategyに対し、セクション8に従い、テクニカル サポートのサービスを提供することを要求する義務および制限のうち個人情報に関するものを含む対象契約をMicroStrategyと締結しているお客様、または(c) セクション8に従いテクニカル サポートのサービスをMicroStrategyが提供することを希望する旨をMicroStrategyに正式に書面で通知したお客様 (以下それぞれを「制限付き顧客」といいます。)である場合、本書のセクション8をご確認ください。

セクション 4 本製品のアップデート

本製品のアップデートとは、テクニカル サポートの有効なサブスクリプションに基づいてお客様が通常利用できるMicroStrategyの本製品を以後に販売することを指します。アップデートにはMicroStrategyが別途販売する新たな本製品は含まれません。MicroStrategyは、以下に記載するとおり、各アップデートの特徴に基づいて、本製品のアップデートおよびかかるアップデートに対するサポートを提供します。

4.1 プラットフォーム リリース

MicroStrategy 2019以降、暦年によってプラットフォームのリリースを指定することで、本製品について利用可能な最新のプラットフォーム リリースであることを示します。当社は、約12ヶ月に1回プラットフォーム リリースを一般的に利用可能な状態にすることを予定しています。プラットフォーム リリースは、すべてのお客様を対象に、本番環境におけるセキュリティ、安定性および性能に関わる不具合を修正することを主な目的としています。そのため、当社は多くのお客様がプラットフォーム リリースを適用することを想定しています。当社は、セクション4.2に記載されているとおり、プラットフォーム リリースのアップデートを継続的に提供します。また、セクション4.3に記載されているとおり、プラットフォーム リリースを一般利用可能と指定してから3年間にわたり、必要に応じてパッチを継続的に提供します。

4.2 プラットフォーム リリースのアップデート

MicroStrategy 2019以降、セクション4.1に記載されているとおり、プラットフォーム リリースを一般利用可能と指定した後に、約3ヶ月に1回、クリティカルな不具合を修正するために、プラットフォーム リリースのアップデート(以前は「ホットフィックス」と呼んでいました。)を提供します。こうしたアップデートには、過去のアップデートおよびパッチにおいて実行された適用可能なすべての不具合の修正が組み込まれます。また、一部のMicroStrategy 製品の機能を改良したものが含まれる場合もあります。プラットフォーム リリースのアップデートは、プラットフォーム リリースのサポート期間である3年間において、必要に応じて提供します。

4.3 プラットフォーム リリース用のパッチ

本番用システムに影響を及ぼしている、1つの設定における特定の不具合を修正するために、必要に応じてパッチを継続的に提供します。パッチは、サポート提供中のプラットフォーム リリースに関するクリティカルな問題に対処するために、必要に応じて提供します。パッチを複数の設定またはシステムに適用することはできません。

4.4 パッチの要求

お客様は、いつでもクリティカルな問題に対する新しいパッチを要求することができます。ただし、パッチは、技術的な複雑度、開発スケジュール、およびお客様の事業要件に応じて、MicroStrategy の裁量により提供されます。MicroStrategy がパッチの作成に同意すると、他に予定されているリリースとともにキューに登録されます。パッチが提供されるまでの期間が、既に予定されているプラットフォーム リリースまたはプラットフォーム リリースのアップデート（要求したパッチがこれらに含まれる場合があります。）が提供されるまでの期間より長くなることがよくあります。利用可能なプラットフォーム リリースのアップデートによってサポート提供中のプラットフォーム リリースの不具合が修正された場合、古いバージョンのプラットフォーム上でかかる不具合が発生しているお客様には、パッチを要求するのではなく、かかるアップデートを適用すること、または適切なプラットフォーム リリースにアップグレードすることを推奨します。

4.5 サポートの終了および製品サイクル

テクニカル サポートのサービスは、MicroStrategy の Web サイト上の本製品の[サポート終了スケジュール](#)に記載されているスケジュールにおいてサポート期間終了となっていないプラットフォーム リリース、プラットフォーム リリースのアップデート、または提供済みのパッチのみを対象としています。プラットフォーム リリースのサポート期間が終了した場合、関連するすべてのプラットフォーム リリースのアップデートおよびパッチのサポート期間も終了します。

4.6 機能リリースの中止

MicroStrategy 2019以降、MicroStrategyは、MicroStrategy プラットフォーム リリース戦略の一環として、新たな本製品または機能を含む機能リリースを中止しています。サポート提供中の機能リリースを現在利用しているお客様は、MicroStrategy の Web サイト上の本製品の[サポート終了スケジュール](#)に記載されているスケジュールに従って、引き続きサポートを受けることになります。過去に機能リリースを適用したか否かにかかわらず、すべてのお客様に対し、セクション4.1に記載されているとおり約12ヶ月に1回一般利用可能と指定される各プラットフォーム リリースにアップグレードし、セクション4.2に記載されているとおり一般利用可能と指定されたときにプラットフォーム リリースのアップデートを適用することを推奨します。要件に合致するお客様は、セクション6に記載されているとおりエンタープライズ サポートの特典として提供されるアップグレードに対応する際に役立つ戦略サービスを要求することができます。

セクション 5 その他のサポート ポリシー

MicroStrategyには、支払期日までに支払をしないお客様におけるテクニカル サポートのサービスの更新に関する以下のポリシーがあります。

5.1 テクニカル サポートのサービスの更新

お客様は使用許諾されたMicroStrategy 製品の一部についてのみテクニカル サポートのサービスを更新することができません。更新日において、お客様は使用許諾されたすべての本製品用のテクニカル サポートのサービスを更新すること、または使用許諾されたすべての本製品用のサービスを終了させることのいずれかを行うことができます。

5.2 支払期日までに支払をしないお客様

支払期日までに支払をしないお客様に対して、テクニカル サポートのサービスを中断することがあります。適切な支払があった場合に、MicroStrategyはテクニカル サポートのサービスを再開します。

セクション 6 エンタープライズ サポートの特典

テクニカル サポートが提供するサービスに加えて、お客様は、1年単位のエンタープライズ サポートの特典として、さらなるサービスを受けることができます場合があります。

6.1 エンタープライズ サポートのプログラム

テクニカル サポートのサービスの有効なサブスクリプションを有するMicroStrategyのお客様は、MicroStrategyの「エンタープライズ サポート」のプログラムに参加することができる場合があります。本プログラムは、エンタープライズ サポートの補完サービスを1年単位で無償提供することにより、参加資格があるお客様のために、MicroStrategyのソフトウェア プラットフォームの価値を速く高めるように設計されています。

MicroStrategyは参加資格がある各お客様と協力して、提供可能な異なるエンタープライズ サポートのサービス間でリソースを割り当てる最善の方法を決定します。エンタープライズ サポートのプログラムへの参加は提供可能なリソースによって状況が変わることがあり、MicroStrategyの単独の裁量によりエンタープライズ サポートのプログラムが変更される場合があることにご注意ください。

本プログラムの詳細は、MicroStrategy の Web サイト内の[エンタープライズ サポート](#) ページに掲載されています。エンタープライズ サポートのプログラムについて質問がある場合、お客様を担当するMicroStrategyのアカウント エグゼクティブにお問い合わせください。

6.2 エンタープライズ サポートの利用

エンタープライズ サポートのサービスには、アセスメント、アドバイザリー、パイロット版の提供、またはアップグレードのサポートが含まれます。アセスメントにおいて、お客様のプラットフォームに関するインストール戦略およびインテリジェンス戦略を総合的に診断します。お客様が自らのプラットフォームの利用状況および管理状況を最適化することを支援するために、インテリジェンス プログラムの12個の領域におけるベスト プラクティスの手引をアドバイザリーにおいて検証および提供します。パイロット版の提供を受けることで、お客様は新しい、または十分に活用されていない機能および性能を体験することができます。アップグレードのサポートにより、お客様は自信をもって自らの環境を最新版のプラットフォーム リリースにアップグレードすることができます。

6.3 プレミア サポートを購入した場合のエンタープライズ サポートの専属リソース

プレミアム レベルまたはエリート レベルのプレミアム サポートを購入したお客様は、標準サポートのサブスクリプションを通じて得られるエンタープライズ サポート プログラムを受ける資格に加えて、エンタープライズ サポートの専属リソースからエンタープライズ サポートのサービスを受ける資格を有する場合があります。このエンタープライズ サポートの専属リソースはお客様の環境の詳細を把握し、利用事例を理解し、発生した問題の単一のエスカレーション ポイントとしての役割を果たします。また、このリソースはエスカレーション管理職務を遂行し、お問い合わせのステータスについて週次で最新情報を提供し、アップグレードおよび機能の採用に関する今後の計画を策定することを支援し、ベスト プラクティスに関する推奨事項を提示し、問題の解決を支援し、相談に応じる定期的な時間を設け、その他の一般的なサポート サービスを適宜提供することがあります。各レベルのプレミアム サポートのサブスクリプションを購入したお客様に提供される特典の概要については、付録をご確認ください。

セクション 7 サポートの制限

セクション 6 に記載されているエンタープライズ サポートの提供に含まれないオンサイトのコンサルティング サービス、MicroStrategy ソフトウェア開発キット (SDK) を利用して実行した MicroStrategy Web のカスタマイズに対するサポート、およびサードパーティー製ソフトウェアに対するサポートを含め、テクニカル サポートのサービスには制限があります。

7.1 オンサイト サービス

MicroStrategyの通常の業務においてMicroStrategy Consultingによるエンドツーエンド サービスとして提供されるサービスはテクニカル サポートのサブスクリプションに含まれません。そのようなコンサルティング サービスには、カスタム アプリケーションの開発およびサポート、データウェアハウスの設計、要件の分析、システム パフォーマンスの調整、キャパシティ プランニング、ならびにデータ

ベースの設計が含まれますが、これらに限定されません。なお、オンサイトで行われる適格なESAによる関与は、かかる除外の対象に含まれません。

7.2 本製品のカスタマイズ

MicroStrategy SDKを利用したMicroStrategy WebのカスタマイズまたはMicroStrategy Command Managerを利用したMicroStrategy ユーザー プロシージャのカスタマイズに対するテクニカル サポートのサービスを以下のガイドラインに従って提供します。

- MicroStrategy SDK内のAPIの目的および利用に関する情報を提供します。
- MicroStrategy SDK内のかかるAPIを利用する時に生じるエラーを予防または回避する方法をご案内します。
- 特定の機能を実現するためのカスタマイズの進め方について抽象的な手引を提供します。
- お客様のアプリケーション用のカスタム コードは作成しません。
- カスタマイズを実現するための正確な手順は提供しません。
- カスタマイズにおけるコードのレビューは行いません。

MicroStrategy Command Managerのユーザー プロシージャに対するテクニカル サポートのサービスを以下のガイドラインに従って提供します。

- Command Manager内で利用可能な標準的なユーザー プロシージャおよびコールの目的および利用に関する情報を提供します。
- 特定の機能を実現するためのCommand Managerのカスタム プロシージャに対するアプローチ方法について抽象的な手引を提供します。
- お客様のCommand Manager プロシージャ用のカスタム コードは作成しません。
- Command Managerのカスタム プロシージャにおけるコードのレビューはしません。

上記のガイドラインに従って支援をした後に、お客様が依然としてカスタマイズの完了に成功しない場合、テクニカル サポートはMicroStrategy Consultingをお客様に紹介し、プロジェクトの成功を確保するための手助けをします。

7.3 サードパーティー製ソフトウェア

MicroStrategyのソフトウェア プラットフォームの正常な稼働は複数のサードパーティー製コンポーネントに依拠しています。こうしたコンポーネントにはデータベース、オペレーティング システム、ファイヤーウォール、Webブラウザ、アプリケーション サーバー、Webサーバー、およびJava 開発キットが含まれることがありますが、これらに限定されません。MicroStrategy テクニカル サポートはMicroStrategy プラットフォームの展開時にこうしたコンポーネントに対するサポートを提供しますが、サードパーティー製コンポーネントに対してテクニカル サポートのサービスを直接提供すること

はありません。MicroStrategy ソフトウェアに関する問題についてMicroStrategy テクニカル サポートに問い合わせる前に、このようなコンポーネントを適切に設定し、希望する設定において他のアプリケーションが機能することを確保することはお客様の責任になります。

使用許諾した本製品においてESRIマップおよび地図サービスなどの特定のサードパーティー製コンポーネントが有効になっている場合に、MicroStrategy テクニカル サポートはかかるサードパーティー製コンポーネント向けのサービスを提供することがあります。ただし、テクニカル サポートのサービスを更新しない場合、本製品の正常な動作が停止することや、MicroStrategy テクニカル サポートの対象から外れた支援を本製品が必要とすることがあります。

特定の状況において、MicroStrategy テクニカル サポートがサードパーティー ベンダーと協力し、情報を提供することができる場合があります。サードパーティー製ソフトウェアの不具合によりMicroStrategy ソフトウェアが最適な性能を発揮しない場合、お客様が適切なベンダーに解決を要求することができるように、MicroStrategy テクニカル サポートはそのサードパーティー製コンポーネントを特定します。

7.4 契約遵守に関するお問い合わせ

お客様は、ライセンス契約の遵守に関する質問をMicroStrategy テクニカル サポートに登録することができます。お客様が契約遵守に関するお問い合わせを登録すると、まずMicroStrategyは、お問い合わせの原因が本製品に関する問題であるかどうかを判断することを試みます。お問い合わせの原因が本製品に関する問題である場合、MicroStrategyは本書に詳述されているお問い合わせ対応ガイドラインに従って問題の解決を進めます。契約遵守に関するお問い合わせの原因が本製品に関する問題ではなく、本製品の過剰展開であるとテクニカル サポートが判断した場合、お客様に対し、アカウント エグゼクティブに連絡し、ライセンス契約と再度整合させるように要求します。

セクション 8 制限付き顧客に対するサポート

本セクション8で概説されているガイドラインは、制限付き顧客にのみ適用されます。

8.1 制限付き顧客からのお問い合わせの登録

制限付き顧客からテクニカル サポートへのお問い合わせを登録するために、指定されたサポート連絡担当者は、オンラインのサポート センターを利用して、または電話によりMicroStrategy テクニカル サポートに連絡することができます。お問い合わせの登録時に、サポート連絡担当者はお問い合わせ識別番号を受け取ります。かかる識別番号は、この問題に関するすべての連絡において使用します。

制限付き顧客に対するサポートは本書において前述したテクニカル サポートのプロセスに類似するプロセスに従って提供されます。ただし、制限付き顧客固有の4つの制限があります。

- 制限付き顧客には、通常のテクニカル サポート環境にドキュメントをアップロードするためのお客様用フォルダーがありません。
- 制限付き顧客はサポートへのお問い合わせにファイルを添付することができません。
- support@microstrategy.com 宛でのEメールに添付されたファイルは削除されます。
- support@microstrategy.com 宛でのEメールはePHIの有無を確認するためのフィルタリングにかけられます。

制限付き顧客は制限された環境(「HCSE」と呼ばれています。)にアクセスすることができます。この環境には保護対象情報のための安全対策が施されています。HCSEにはSecure FTPによってのみアクセスできます。

8.2 Secure FTPによるデータの移転

テクニカル サポートのサービスの有効なサブスクリプションを有する制限付き顧客のみが、Secure FTPを使用してHCSEにアクセスすることができます。制限付き顧客用のすべてのオンライン カスタマー リソースには、MicroStrategy コミュニティのアカウントを使用してアクセスしなければなりません。コミュニティのアカウントが作成されると、指定されたサポート連絡担当者は、MicroStrategy テクニカル サポートに問い合わせることにより、Secure FTPにアクセスするためのアカウントを要求することができます。お客様は、利用を停止するSecure FTPにアクセスするためのアカウントをMicroStrategyに通知しなければなりません。

セクション 9 個人データの処理に適用される条件

セクション9で概説されているガイドラインは、MicroStrategyとお客様との間に主題に関する他の締結済みの契約がない限りにおいて適用されます。

9.1 定義

「適用されるデータ保護法」には、MicroStrategy、そのグループ会社、ならびに個人データの処理およびプライバシーに関連するテクニカル サポートのサービスを提供する際に利用することがあるサードパーティーに適用されるすべての適用法令が含まれるものとします。適用されるデータ保護法には EU 一般データ保護規則 (2016/679) およびカリフォルニア消費者プライバシー法 (CCPA) が含まれますが、これに限定されません。「管理者」、「ビジネス」、「処理者」、「データ主体」、「サービスプロバイダー」、「監督機関」、「処理」、「処理する」、および「個人データ」という用語は、適用されるデータ保護法における定義に従って解釈されるものとします。

「お客様のグループ」には、お客様ならびにお客様の子会社、従属会社および持株会社で、お客様の代理かお客様のシステムを介してテクニカルサポートを利用出来るか、MicroStrategy とお客様の間の対象契約にテクニカル サポート サービス の使用を許可されている方を含みます。(MicroStrategy への注文書にサインされた方を除きます)

「越境移転」には、欧州経済領域 (欧州連合 (EU) 離脱後の英国とスイス (EEA にも EA にも加入していない国) を含みます)(EEA) 内の国から、処理中または移転が禁止されているあるいは個人データの適切な保護のために追加のステップの要件が移転に課される国や地域への移転後に処理することを予定している個人データを移転することが含まれるものとします。

「標準契約条項」は、データ保護指令下の第三国にいる取扱者に個人データを移転するための標準契約条項における 2010 年 2 月 5 日の欧州委員会決議案 (C(2010)593) で構成された条項であり、以下の 9.5 条項の規定に従います。(本書および <https://www.microstrategy.com/licensing> でアクセスできるコピーは、適用されるデータ保護指令下で更新、補足、差し替えの可能性があります)

「復処理者」は、テクニカル サポート サービス に関連する個人データの処理を意味しており、個人データを処理する、MicroStrategy によって任命された他のサードパーティーはすべて「復処理者」として参照されます。

9.2 データ処理

MicroStrategy はお客様による指示を受け、または管理者であるお客様からの提供を受け、以下の表に明記されている個人データ (以下総じて「お客様データ」といいます。) を、テクニカル サポート に関連して、お客様の書面による指示に従い、処理者として処理します。お客様は、MicroStrategy が、お客様自身およびお客様のグループに属する他の会社の代わりに、以下の表に記載されている目的のために、本 DPA の有効期間中に処理者としてお客様データを処理することを承認します。

テクニカル サポートに関連するお客様データ

処理の主題	テクニカル サポートへのお問い合わせの解決に関連するサービスをお客様に提供すること
処理期間	テクニカル サポート契約の有効期間
処理の内容	テクニカル サポートへのお問い合わせに関連してお客様データを保管、バックアップ、リカバリ、および取り扱うこと
処理の目的	テクニカル サポートの提供
個人データの種類	テクニカル サポートへのお問い合わせの解決に関連してアップロードまたは移転されるお客様データ
データ主体の区分	お客様またはお客様の取引先、見込み顧客、ビジネス パートナーおよびベンダーの従業員ならびにお客様の代理店の従業員

当事者らは、本書のセクション 9 に概説されているデータ保護契約 (以下「DPA」といいます。) が、お客様データに関連するお客様から MicroStrategy への完全かつ最終的な書面による指示であることに合意します。本 DPA の範囲外となる追加の指示 (ある場合) については、かかる指示を実行するためにお客様が MicroStrategy に対して支払うべき追加料金に関する合意を含め、MicroStrategy とお客様との間で事前に書面による合意をする必要があります。お客様は、指示がお客様データに関連して適用されるすべての規則および規制を遵守したものであること、ならびにお客様の指示に従ってお客様データを処理することで MicroStrategy が適用されるデータ保護法に違反することにならないことを確保するものとします。

MicroStrategy が本 DPA の範囲を超えてお客様データを処理することはありません。MicroStrategy は、

1. お客様の書面による指示のみに従ってお客様データを処理します。(ただし、MicroStrategy または関連する復処理者 (以下のセクション 9.4 を参照すること。) が適用法を遵守するためにお客様データを処理する必要がある場合を除きます。この場合、適用法が公共の利益を理由にお客様への通知を禁じている場合を除き、MicroStrategy は、かかる処理をする前に、お客様に対しかかる法律上の要求を通知します。)
2. MicroStrategy の合理的な意見において、お客様からの指示が適用されるデータ保護法を侵害しているとされる場合、ただちに書面でお客様に通知します。
3. お客様データを処理する権限を有する者が上記のセクション 9.2(a) を遵守することを確保します。
4. 処理に関連するテクニカル サポートのサービスの提供が終了した後に、お客様の裁量により、すべてのお客様データを削除または返却し、かつ、残存しているコピーを削除します。MicroStrategy は、適用法を遵守するために保持し続ける必要があるお客様データ、または保険、会計、税もしくは記録保持を目的として保持する必要があるお客様データを維持する権利を有します。下記のセクション 9.3 は、維持するお客様データに引き続き適用されます。

MicroStrategy は、対象契約に明示されているサービスの提供という具体的な目的以外の目的のために、または CCPA もしくはその施行規則が認めている場合を除き、CCPA で定義された用語としてのお客様データを販売せず、またお客様データを保持、利用、開示することはありません。MicroStrategy は、前述の文章の制限と義務も含んだ、CCPA の制限と義務を理解し、CCPA を順守することを認証します。さらに、MicroStrategy は CCPA またはその規則に適用される修正をすべて遵守します。

9.3 機密保持

MicroStrategy は、法律または政府あるいは法執行機関による有効かつ拘束力のある命令（召喚状や裁判所の命令など）を遵守するために必要な場合を除き、政府その他の第三者にお客様データを一切開示しません。政府または法執行機関が MicroStrategy にお客様データを求める催告をした場合、MicroStrategy は、かかる政府または法執行機関がお客様にかかるデータを直接要求することを求める試みをします。この試みの一環として、MicroStrategy は政府または法執行機関にお客様の基本的な連絡先情報を提供することがあります。やむを得ず政府または法執行機関にお客様データを開示するときに、MicroStrategy は、法律で禁止されている場合を除き、催告があった旨をお客様に合理的に通知し、お客様が秘密保持命令その他の適切な救済措置を求めることができるようにします。MicroStrategy は自己の従業員が無断でお客様データを処理しないようにし、秘密保持、データ保護およびデータ セキュリティに関する関連義務を必要に応じて含め、適切な契約上の義務を自己の従業員に課します。標準契約条項が適用された場合、セクション 3 のいかなる事項も当該標準契約条項を変更および修正するものではなく、条項 5(a) の義務を含みますが、これに限定されません。

9.4 復処理

お客様は、MicroStrategy がテクニカル サポートのサービスを提供する目的で MicroStrategy の関連会社を関与させることを承認します。加えて、MicroStrategy に代わり本 DPA に基づく契約上の義務を履行させるために、または特定のサービスを提供させるために、MicroStrategy が復処理者を利用できることにお客様は同意します。現在お客様のために特定の処理活動を実施している GDPR テクニカル サポート復処理者および GDPR コンサルティング復処理者を MicroStrategy コミュニティに掲載しています。MicroStrategy は、お客様のための特定の処理活動を新たな復処理者に実施させる前に、該当する Web サイトを更新します。お客様が新たな復処理者に異議がある場合、MicroStrategy が、お客様の書面による同意を得ずに、お客様のための特定の処理活動にかかる復処理者に実施させることはありません。お客様は、本書において、本セクション 9.4 に記載されているとおりに MicroStrategy が復処理者を利用することに同意します。本セクション 9.4 に定められている場合を除き、またはお客様が別途承認する場合を除き、MicroStrategy はお客様のための特定の処理活動を復処理者が実施することを許可しません。MicroStrategy が復処理者を任命する場合、MicroStrategy は、(1) 復処理者に対し、お客様にサービスを提供するために必要なお客様データのみにアクセスさせ、復処理者が他の目的でお客様データにアクセスすることを禁止し、(2) 復処理者と書面による契約を締結し、(3) MicroStrategy が本 DPA に基づき提供しているものと同一のデータ処理サービスを復処理者が提供する限りにおいて、本 DPA において MicroStrategy に課されているものと実質的に類似する条件を復処理者に課し、(4) 標準契約条項を遵守します。これは個人データの復処理者への外部の移転に関して課される条件に関する義務を別に含んでいます。MicroStrategy は、復処理者の義務の履行について、引き続きお客様に対し責任を負います。

9.5 越境移転

テクニカル サポートのサービスを提供するために、MicroStrategy がお客様データを越境移転する (関連会社および／または復処理者への外部の移転を含む) ことがあることをお客様は認識し、確認します。越境移転が発生する際、標準契約条項が適用されます。お客様は、DPA にサインすることでまたは引き続きテクニカル サポート サービスを使用することで、(データ インポータとして) MicroStrategy Services Corporation に標準契約条項が実行されたとみなされ、標準契約条項が DPA に組み込まれたとみなすことに同意します。お客様は、標準契約条項の義務に制約されることに同意します。お客様は、対象契約と DPA を実行する契約の主体である MicroStrategy の事業体は標準契約条項での MicroStrategy の事業体 (データ インポータ) とは異なる可能性があることを認識します。対象契約と DPA にサインする MicroStrategy の事業体が EEA またはスイスを拠点としていても (条項の目的となる個人データをインポートするオフショアでの取扱者ではない)、お客様データは EEA 外を拠点とする他の MicroStrategy の事業体で、それ以降も共有される場合があります。標準契約条項の形式が、適用されるデータ保護法に関連する当局によって時々変更もしくは差し替えが行われた場合、MicroStrategy は標準契約条項の新しい形式を全て確認する権利を持っており、受け入れ可能ならば、かかる新しい形式の発行日の 60 日以内に MicroStrategy の Web サイト (<https://www.microstrategy.com/us/terms>) の標準契約条項の形式を更新します。時々修正される、前述の MicroStrategy の Web サイトで公開される標準契約条項は、お客様と MicroStrategy の間の対象契約に組み込まれるものとみなされます。上記にかかわらず、MicroStrategy が、EEA (EU 離脱後の英国を含みます) とスイス以外への個人データの法的な移転のために代替準拠規格を適用した場合、お客様データを保護するために標準契約条項 (または標準契約条項と同じ義務) は適用されません。

(標準契約条項が適用されない) 他の越境移転については、MicroStrategy は以下の場合にのみお客様データを移転します。

1. 適用されるデータ保護法に従ってお客様データを移転するための適切な安全措置が講じられている場合。この場合、お客様は、MicroStrategy または関連する復処理者が随時合理的に要求するように、越境移転に関するドキュメント (標準契約条項を含みますが、これに限定されません) を作成します。
2. MicroStrategy または関連する復処理者が適用法を遵守するために越境移転する必要がある場合。この場合、かかる適用法が公共の利益を理由としてお客様に対する通知を禁止しているときを除き、MicroStrategy は当該越境移転の前にかかる法律上の要求をお客様に通知します。
3. その他、適用されるデータ保護法により越境移転することが法律上認められている場合。

9.6 データ処理のセキュリティ

MicroStrategyは、以下の中で適切なものを含め、適切な技術的措置および組織的措置を講じており、これらを維持します。

1. MicroStrategy ネットワークのセキュリティ
2. 施設の物理的なセキュリティ
3. MicroStrategy ネットワークに関連して、MicroStrategy の従業員および委託先のアクセス権を制限する措置
4. 技術的プロセスの有効性を定期的にテスト、評価および検証するためのプロセス
5. MicroStrategy が講じる組織的措置

9.7 セキュリティ違反通知

MicroStrategyは、法律で認められている限りにおいて、MicroStrategyまたはMicroStrategyの復処理者によるお客様データの偶発的または違法な破壊、喪失、改変、不正開示または不正アクセス（以下「セキュリティ インシデント」といいます。）の発生を知った場合、遅滞なくお客様に通知します。本DPAに定める要求事項にMicroStrategyが違反したことにより当該セキュリティ インシデントが発生した限りにおいて、MicroStrategyはかかる違反の原因を特定し、修正するための合理的な努力（当該セキュリティ インシデントによる影響を軽減し、損害を最小限にするための手順を含みます。）をします。

お客様は、未遂に終わったセキュリティ インシデントはセクション 9.7 の対象外であることに同意します。未遂に終わったセキュリティ インシデントとはお客様データまたはお客様データを保管している MicroStrategy もしくは MicroStrategy の復処理者の機器もしくは施設への不正アクセスに至らなかったことを指します。また未遂に終わったセキュリティ インシデントには、ping その他のファイヤーウォールもしくはエッジ サーバーに対するブロードキャスト アタック、ポート スキャン、未遂に終わったログインの試み、DoS 攻撃、パケット スニффイング（もしくはヘッダーを超えたアクセスに至らないトラフィック データへのその他の不正アクセス）またはこれらに類似するインシデントが含まれますが、これらに限定されません。セクション 9.7 においてセキュリティ インシデントを報告する義務またはセキュリティ インシデントに対応する義務を MicroStrategy が負うことは、かかるセキュリティ インシデントに関して MicroStrategy が自己の過失または責任を認めるものとは解釈されず、将来においてもそのように解釈されません。

セキュリティ インシデントの通知（ある場合）は、E メールを含め、MicroStrategyが選択する手段でお客様に送付します。お客様がMicroStrategyに正確な連絡先情報を提供することを確保し、常に安全な送信を確保することはお客様の単独の責任になります。MicroStrategyが提供する情報は、お客様がデータ保護影響評価および事前協議に関する適用されるデータ保護法上の自身の義務を遵守する際にお客様を支援することを目的としたものです。

9.8 監査

MicroStrategy は、検査を含め、お客様またはお客様が委任する他の監査人による監査を (監査が適用される標準契約条項の監査も含めて) 受け入れ、これに資するようにします。ただし、お客様が当該監査の少なくとも 30 日前までに MicroStrategy に対し書面による合理的な通知をすることが条件になります。また、各監査を営業時間内に MicroStrategy が指定する施設においてお客様の費用負担により実施することで、MicroStrategy の業務への支障を最小限にし、お客様以外の個人に関するデータにお客様または監査人がアクセスしないことが条件になります。かかる監査中に開示された資料ならびにかかる監査の結果および／または指摘事項はお客様が機密として保持します。かかる監査は多くても 12 ヶ月に 1 回実施するものとします。また、お客様は資料を一切複写せず、監査を実施する建物から持ち出さないものとします。

セクション 9.5 (a) に基づき標準契約条項が適用される場合、お客様は、本セクション 9.8 に記載されているとおり監査を実施するよう MicroStrategy に指示することにより自己の監査権および検査権を行使することに同意します。また、当事者らは、上記にかかわらず、いかなる事項も当該標準契約条項を変更および修正するものではなく、当該標準契約条項における監督機関およびデータ主体の権利に影響を及ぼすものではないことに合意します。

9.9 独立した立場での判断

お客様は、MicroStrategy が定期的にお客様に提供するデータ セキュリティに関する情報をお客様がレビューすること、ならびにテクニカル サポートのサービスがお客様の要求事項、お客様の法的義務、および本 DPA におけるお客様の義務に合致しているかどうかを独立した立場でお客様が判断することに対し責任を負います。

9.10 データ主体の権利

MicroStrategy は以下の点においてお客様を合理的に支援します。

1. お客様データの処理におけるセキュリティに関連する、適用されるデータ保護法上の義務を遵守すること
2. 適用されるデータ保護法上のデータ主体の権利を行使するための要求に応じること (これには、可能である限り、適切な技術的措置および組織的措置を講じることが含まれます。)
3. セキュリティ インシデントを文書化し、監督機関および／またはデータ主体に報告すること
4. 処理業務のプライバシー影響評価を実施し、結果に応じて監督機関、データ主体およびその代理人と協議すること
5. 本 DPA に定める義務を遵守していることを示すために必要な情報をお客様に提供すること

セクション 10 テクニカル サポートの連絡先情報

セクション10全体において記載しているとおり、MicroStrategyは、テクニカル サポートのサービスまたは保守の更新に関する質問への回答をお客様が要求するための複数の連絡手段を用意しています。また、テクニカル サポートの連絡先情報は、MicroStrategy の Web サイトにも掲載されています。

10.1 オンラインのサポート センターの連絡先情報(推奨)

オンプレミス環境またはクラウド環境向けのテクニカル サポートを受けるすべての地域におけるお客様の指定されたサポート連絡担当者が、お問い合わせを開始および更新し、お問い合わせのステータスを確認するための望ましい手段として、オンラインのサポート センターを活用することを推奨します。その他の利用可能な各地域およびクラウド専用の連絡手段は、本セクションに記載のとおりです。

オンラインのサポート センター：<https://community.microstrategy.com/s/support-create-case>

10.2 各地域のテクニカル サポート センターの情報

各地域のテクニカル サポート センターは、特定の公休日には休業いたします。北米では、これらの休日は多くの米国の祝祭日に準じます。ヨーロッパ、アジア パシフィック、ラテン アメリカでは、これらの休日は、各国の祝祭日に準じます。

指定されたサポート連絡担当者は、オンラインのサポート センターを利用し(推奨)、または本製品を購入した地域を担当する下記の各地域のテクニカル サポートセンターにお問い合わせなければなりません。記載された時間内にサポート連絡担当者がテクニカル サポートと電話で連絡をとることができない場合、サポート連絡担当者はオンラインのサポート センターを通じてお問い合わせを登録したり、E メールを送信したり、詳細な留守番電話を残したりすることができます。24時間365日対応の拡張サポート、プレミア サポートまたはエリート サポートの有効なサブスクリプションを有するお客様からのセクション3.3で定義している優先度1(P1)および優先度2(P2)の本番用システムに関するお問い合わせを除き、テクニカル サポートでは下記の通常の営業時間内のみお問い合わせ事項を解決します。24時間365日対応サービスが含まれるテクニカル サポートの詳細については、付録をご確認ください。

10.2.1 北米

E メール: support@microstrategy.com

電話番号: (703) 848-8700

Fax: (703) 842-8709

時間: 午前 9 時～午後 7 時、月～金

(祝日を除く)

10.2.2 ヨーロッパ、中近東、およびアフリカ (EMEA)

E メール: eurosupp@microstrategy.com

Fax: +44 (0) 208 711 2525

各国の電話番号:

ベルギー: +32 2792 0436

フランス: +33 17 099 4737

ドイツ: +49 22 16501 0609

アイルランド: +353 1436 0916

イタリア: +39 023626 9668

ポーランド: +48 22 459 5252

スカンジナビアおよびフィンランド:

+46 8505 20421

スペイン: +34 91788 9852

オランダ: +31 20 794 8425

英国: +44 (0) 208 080 2182

その他の国: +44 (0) 208 080 2183

標準時間:

ヨーロッパ (英国、アイルランド、ポルトガルを除く)、トルコ、南アフリカ: 午前 9 時～午後 6 時、月～金 (祝日を除く)

英国、アイルランド、ポルトガル: 午前 9 時～午後 6 時、月～金 (祝日を除く)

アラブ首長国連邦、サウジアラビア、カタール、クウェート、バーレーン: 午前 9 時～午後 6 時、日～木 (祝日を除く)

10.2.3 アジア パシフィック (APAC)

E メール: apsupport@microstrategy.com

各国の電話番号:

APAC (中国 (オーストラリア、日本、韓国、およびシンガポールを除く)): +86 571 8526 8067

オーストラリア: +61 2 9333 6499

日本: +81 3 3511 6720

韓国: +82 2 560 6565

シンガポール (英語): +65 3163 8346

各国のFax:

APAC (日本、韓国、およびシンガポールを除く): +86 571 8848 0977

日本: +81 3 3511 6740

韓国: +82 2 560 6555

シンガポール: +65 3163 8477

標準時間:

APAC (日本および韓国を除く) 午前 7 時～午後 6 時 (シンガポール)、月～金 (祝日を除く) 日本および韓国: 午前 9 時～午後 6 時 (東京)、月～金 (祝日を除く)

10.2.4 ラテン アメリカ (LATAM)

E メール: latamsupport@microstrategy.com

各国のFax:

ブラジル: +55 11 3044 4088

ラテン アメリカ (ブラジル以外):

+54 11 5222 9355

電話番号:

LATAM (ブラジルおよびアルゼンチンを除く):

+54 11 5222 9360

ブラジル: +55 11 3054 1010 アルゼンチン:

0 800 444

MSTR 標準時間:

ブラジル: 午前 9 時～午後 6 時 (サンパウロ)、月～金 (祝日を除く)

アルゼンチン: 午前 9 時～午後 7 時 (ブエノスアイレス)、月～金 (祝日を除く)

10.3 クラウドに関するテクニカル サポートの情報

クラウドに関するテクニカル サポートは、オンラインのサポート センター(推奨)を通じて、または以下の連絡手段により、24時間365日利用可能です。

クラウド サポート

E メール: cloudsupport@microstrategy.com

電話番号: (855) 221-6787

時間: 24時間365日(祝日を含む)

10.4 保守の更新に関する連絡先情報

オンラインのサポート センターを通じて(推奨)、または以下の連絡手段により、既存のMicroStrategyとの保守更新契約に関して、すべての保守の更新に関わる質問への対応を要求することができます。本セクションにおいて列挙されていない地域については、推奨されている通常の連絡手段を利用しなければなりません。

10.4.1 通常のE メール

E メール: MicroStrategyMaintenanceRenewal@microstrategy.com

10.4.2 北米

電話番号: (703) 848-8700 Fax: (703) 842- 8709

10.4.3 ヨーロッパ、中近東、およびアフリカ(EMEA)

電話番号: +44 (0)208 396 0075 (EMEA 保守責任者)

付録

A. テクニカル サポートのレベルおよび特徴

MicroStrategyは標準、拡張、プレミアム、およびエリートの4段階のテクニカル サポートのサービスをお客様に提供いたします。

DSIとは、発注書に明記されている本製品からアクセスする単一のMicroStrategy メタデータ データベースまたは関連する複数のMicroStrategy メタデータ データベース一式(本番用、開発用、テスト用など)を意味します。標準サポートは、MicroStrategyから購入できるテクニカル サポートのサービスの土台となるレベルのサポートです。拡張サポート、プレミアム サポートおよびエリート サポートは、標準サポートへの追加商品として、DSIごとに販売しています。

A.1 標準サポート

標準サポートのサブスクリプションにおいては、保守サポート、コミュニティ、アップデート、およびダウンロード用サイトへのアクセス権、ならびにオンラインのサポート センターを通じた、またはE メールもしくは電話による2名のサポート連絡担当者を対象としたサポート サービスをお客様に提供します。

A.2 拡張サポート

拡張サポートのサブスクリプションにおいては、P1/P2 のクリティカルな問題に対して 24 時間 365 日の電話サポートを提供します。また、さらに 2 名のサポート連絡担当者 (合計 4 名) がソフトウェア アップデートにアクセスし、オンラインのサポート センターを通じて、または E メールもしくは電話によりサポートに問い合わせることができます。この場合、24 時間 365 日のサポートは英語のみで行われ、クリティカルなお問い合わせに対してライブ サポートを提供することを想定しています。

A.3 プレミア サポート

プレミアム サポートのサブスクリプションにおいては、P1/P2 のクリティカルな問題に対する 24 時間 365 日の電話サポートならびに一連の専属サポート エンジニアによるお問い合わせの処理と解決が行われます。また、さらに 4 名のサポート連絡担当者 (合計 6 名) がソフトウェア アップデートにアクセスし、オンラインのサポート センターを通じて、または E メールもしくは電話によりサポートに問い合わせることができます。プレミアム サポートを購入したお客様は、1 年あたり最大で 200 時間のエンタープライズ サポート専属リソースの時間を得る資格を有することができます。

A.4 エリート サポート

エリート サポートのサブスクリプションにおいては、P1/P2 のクリティカルな問題に対する 24 時間 365 日の電話サポートならびに一連の専属サポート エンジニアによるお問い合わせの処理および解決が行われます。また、さらに 6 名のサポート連絡担当者 (合計 8 名) がソフトウェア アップデートにアクセスし、オンラインのサポート センターを通じて、または E メールもしくは電話によりサポートに問い合わせることができます。エリート サポートを購入したお客様は、1 年あたり最大で 400 時間のエンタープライズ サポート専属リソースの時間を得る資格を有することができます。

B. テクニカル サポートの内容比較

以下の表は、各テクニカル サポートにおいて特徴となる、お客様が利用可能なサービスをまとめたものです。

	サポート内容			
	標準	拡張	プレミアム	エリート
オンラインのサポートセンター、電話および E メールによるお問い合わせの登録	●	●	●	●
MicroStrategy コミュニティへのアクセス権	●	●	●	●
ソフトウェア アップデート	●	●	●	●
各地域のサポートセンターの利用	●	●	●	●
指定するサポート連絡担当者の人数	2	4	6	8
P1/P2の問題に対する24時間365日の電話サポート		●	●	●
各地域のサポートセンターの選択			●	●
週次のお問い合わせ管理会議			●	●
ES時間を消費するお客様の事業所への訪問（必要に応じて）			●	●
ES 専属リソースによるエンタープライズ サポート			1年あたり最大で200時間のES専属リソースの時間	1 年あたり最大で 400 時間の ES リソースの時間
専属サポート エンジニアによる問題解決				●

