MicroStrategy Cloud環境

サービス ガイド

最終改訂2023年2月

著作権情報

All Contents Copyright © 2023 MicroStrategy Incorporated. All Rights Reserved.

商標情報

以下は、MicroStrategy Incorporatedまたはその関連会社の米国および他の特定の国における商標または登録商標です。

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

以下の標章は、MicroStrategy Incorporatedまたはその関連会社の米国および他の特定の国における登録商標です。

本契約で言及される他の製品および会社の名前は、所有者のいる商標である場合があります。

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、開発予定または開発中である将来の製品やバージョンの入手可能性について、一切保証や確約はいたしません。

目次

1. 概要 04
2. クラウドサポート 04
3. クラウドアーキテクチャ 05
3.1 クラウドインフラストラクチャ 05
3.1.1 エンタープライズMCEアーキテクチャ 05
3.1.2 高可用性MCEアーキテクチャ 08
3.2 クラウド環境サポート 08
3.2.1 サービスの可用性 08
3.2.2 根本原因分析 (RCA) 08
3.2.3 24時間365日のクラウドホットライン 08
3.2.4 24時間365日の監視とアラート 08
3.2.5 バックアップ 09
3.2.6 Platform Analytics 09
3.2.7 メンテナンス 09
3.2.8 四半期サービスレビュー 09
3.2.9 インフラストラクチャの可用性 09
3.2.10 フェイルオーバーと障害復旧 10
3.2.11 ディザスタリカバリ 10
3.2.12 Updateとアップグレード 10
3.2.13 役割と責任 11
3.2.14 移行されないMicroStrategyコンポーネント 11
3.2.15 MCEの移行 12
3.2.16 セキュリティ 12
3.2.16.a Service Organization Controls (SSAE-18) 12
3.2.16.b Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) (HIPAA) 12
3.2.16.c Payment Card Industry Data Security Standards (PCI DSS) 12
3.2.16.d 国際標準化機構 (ISO 27001-2) 13
3.2.17 クラウド共有サービスコンポーネント 13
4. サービスの可用性 13
4.1 サービスの定義 13
4.2 サービスの救済措置 14
4.3 サービスクレジット 14
4.4 サービスクレジットの手順 14
5 個人データの処理に適用される条件 15
5.1 定義 15
5.2 データ処理 16
5.3 機密保持 17
5.4 復処理 17
5.5 地域別の個人データの移転 17
5.6 データ処理のセキュリティ 19
5.7 セキュリティ違反通知 19
5.8 監査 20
5.9 お客様データの返却または削除 20
5.10 データ主体の権利 20
5.11 お客様データの返却または削除 21
付録 A - クラウドサポート内容 22
付録 B - RACI図 23

1. 概要

MicroStrategy Cloud環境サービス（「MCE」または「MCEサービス」）は、Amazon Web ServicesまたはMicrosoft Azure環境においてMicroStrategyがお客様に代わって管理するPlatform-as-a-Service（「PaaS」）です。これには、次のものへのアクセスが含まれます。(a) お客様がライセンスを取得したMicroStrategyソフトウェア製品の「クラウドプラットフォーム」バージョン（Amazon Web ServicesまたはMicrosoft Azure環境への配置のために特別に構築されたMicroStrategyソフトウェアの最適化バージョン）、(b) クラウドサポート（以下に詳述）、(c) クラウドアーキテクチャ（以下に詳述）。MicroStrategyのPaaS配信モデルは、MicroStrategy Analytics and Mobilityプラットフォームを単一のテナントアーキテクチャで使用できるように設計されており、お客様が基盤となるインフラストラクチャを配置して管理する必要がありません。

MCEは、Microsoft AzureまたはAmazon Web Servicesのいずれかが提供するクラウドネイティブサービスを使用して分散型のコンピューティングアーキテクチャを提供します。このテクノロジーの進化に伴い、MicroStrategyは、可用性、セキュリティ、パフォーマンスを向上させる新しいサービスを継続的に取り入れて、お客様に最新のアーキテクチャをご利用いただけるように取り組んでいます。ソリューションの中核をなすのは、セキュアで拡張性と回復力が高いビジネスインテリジェンスエンタープライズアプリケーションプラットフォームであるMicroStrategy Analytics and Mobilityです。

MCEには、インテリジェンスアーキテクチャの操作、アクセス、および管理に必要な要素も含まれています。リファレンスアーキテクチャに基づく独自の専用インテリジェンスアーキテクチャが、ユーザーにプロビジョニングされます。プロビジョニングが完了すると、ユーザーはニーズに応じて、アプリケーションコンポーネントを開発、カスタマイズ、および管理することができます。

この運用モデルに基づいて、お客様はアナリティクスおよびモビリティソリューションを管理および制御し、MicroStrategyはサポートするクラウドベースのインフラストラクチャを維持します。

2. クラウドサポート

MCEサービスのお客様には、「クラウドアプリケーションサポート」（「クラウドサポート」）が提供されます。このサポートでは、配置されたMicroStrategy Cloudプラットフォームのパフォーマンスとアジリティを最大限高め、コストを最小限に抑えるように、当社のクラウドサポートエンジニアがお客様のMCEサービス期間にわたって継続的なサポートを提供します。クラウドサポートには、環境構成（選択したリージョンとVPC/VNETsのCIDRでのお客様アカウントの設定）、エンタープライズデータ ウェアハウスの統合（データウェアハウス接続用のMicroStrategy構成の変更および外部データウェアハウス用の接続開始を含む）、認証 (SSO/LDAP)、およびアプリケーションの統合（新しいOfficeプラグイン用の接続の作成）が含まれます。さらに、MicroStrategyとの契約と当社の**テクニカルサポートポリシー・手順**に従って、MicroStrategy製品のクラウドプラットフォームバージョンの標準サポートが当該製品のライセンスとともに提供されます。ただし、すべてのMCEのお客様は、テクニカルサポートポリシー・手順に明記されているとおり、4人のサポート担当者を利用することができます。MicroStrategy Cloud Elite Supportは、標準のクラウドサポートに対するアドオンサービスとしてMCEサービスのお客様が購入できるものです。Cloud Elite Supportを購入したMCEサービスのお客様には、P1およびP2の問題に対する初動対応時間の向上、4人のサポート担当者の追加（合計8人）、週に一度のケース管理ミーティングの実施、カスタマイズ可能なシステムアラートなど、多くの特典が提供されます。Cloud Elite Supportのお客様は、年間最大で400時間のエンタープライズサポート専属リソースの利用資格が与えられます。MicroStrategyの各クラウドサポートの詳しい内容は付録Aをご覧ください。

本番環境でシステムダウンの問題が発生した場合、MicroStrategyは、事前の承諾なしにお客様に代わって問題を解決する権利を留保します。サポートへ報告された問題が、根本原因分析 (RCA) の診断により、MicroStrategyアプリケーションのお客様固有のカスタマイズによる原因と判断された場合、クラウドサポートチームは、お客様に問題を解決するため利用可能なオプションを提供します。こうした解決策は、問題の複雑さに応じて、追加支援のためにMicroStrategyプロフェッショナルサービスの購入が必要になる場合があります。

3. クラウドアーキテクチャ

MCEサービスの一部として提供されるクラウドアーキテクチャは、エンタープライズグレードのデータ設計とガバナンスを提供する最適化されたリファレンスアーキテクチャであり、(a) 後述するエンタープライズMCEアーキテクチャまたは高可用性MCEアーキテクチャ構成のいずれかにより構成される、PaaS環境を実行するために必要なクラウドアーキテクチャコンポーネント、および (b) クラウド環境サポート（MCEサービス製品のインフラストラクチャおよびアーキテクチャコンポーネントを正常に実行するために必要なサポートサービスおよびコンポーネント）で構成されています。また、すべてのMCEのお客様に、毎月500GBまでのデータエグレスを無償で提供します。MCEの四半期毎のサービスレビューの一環として、MCE環境ごとにお客様の毎月のデータエグレスの使用量が 500GBに近づいた、または超えた場合、お客様に通知します。

3.1 クラウドインフラストラクチャ

MCEサービスは、セキュリティ、コンプライアンス、および可用性に関する業界のベストプラクティスに基づいて構築された、2種類のシングルテナントプラットフォーアーキテクチャを提供します。これらのPaaSコンポーネントの基本構成要素は、(i) Cloud Architecture Standard Offering（ベースインフラストラクチャパッケージとオプションの追加ノードを含む）と、(ii) Cloud Architecture Small Offering（ベースインフラストラクチャパッケージが含まれ、要件がそれほど複雑でない、特定の中小企業のお客様向け）です。どちらのCloud Architecture Offeringsにも24時間365日体制のシステム監視とアラート、合理化されたディザスタリカバリのための毎日のバックアップ、年に一度のコンプライアンスチェックとセキュリティ認証が含まれています。これらのCloud Architecture Offeringは、お客様に代わってMicrosoft AzureまたはAmazon Web Servicesから調達し、MicroStrategy Cloud環境でMicroStrategy Cloudプラットフォームをホストし、双方で決定したデータセンターロケーションで運用されます。

A. Cloud Architecture Standard Offering は、独立したメタデータサーバー、ロードバランサー、ファイアウォール、データエグレス、その他のサービスを備えた、使いやすさが保証されたフルマネージドクラウド環境であり、ベースインフラストラクチャパッケージと、必要に応じてオプションで購入できる増分の追加ノードで構成されています。

I. Cloud Architecture Standard Offeringには、次のコンポーネントが含まれます：

- 最大512GB RAMを搭載した本番用ノード（24時間365日利用可能）1台
- 最大64GB RAMを搭載した非本番用開発ノード（24時間365日利用可能）1台
- 最大32GB RAMを搭載した非本番用ユーティリティ ノード（24時間365日利用可能）1台

II. 追加ノードは、Cloud Architecture Standard Offeringへのアドオンとして購入できます。追加購入した各ノードは、本番または非本番環境で使用でき、最大512GB RAMが搭載されます（24時間365日利用可能）。お客様は、追加ノードを購入して、クラスター化された本番インスタンスを作成したり（高性能ファイルシステムを含む）、品質保証や開発用に独立したスタンドアロン環境として使用したりできます。

B. Cloud Architecture Small Offering製品は、メタデータサーバー、ロードバランサー、ファイアウォール、データエグレス、その他のサービスを備えた、使いやすさが保証されたフルマネージドクラウド環境であり、ベースインフラストラクチャパッケージのみで構成されています。Small Offeringのベースインフラストラクチャパッケージには、次のコンポーネントが含まれます：

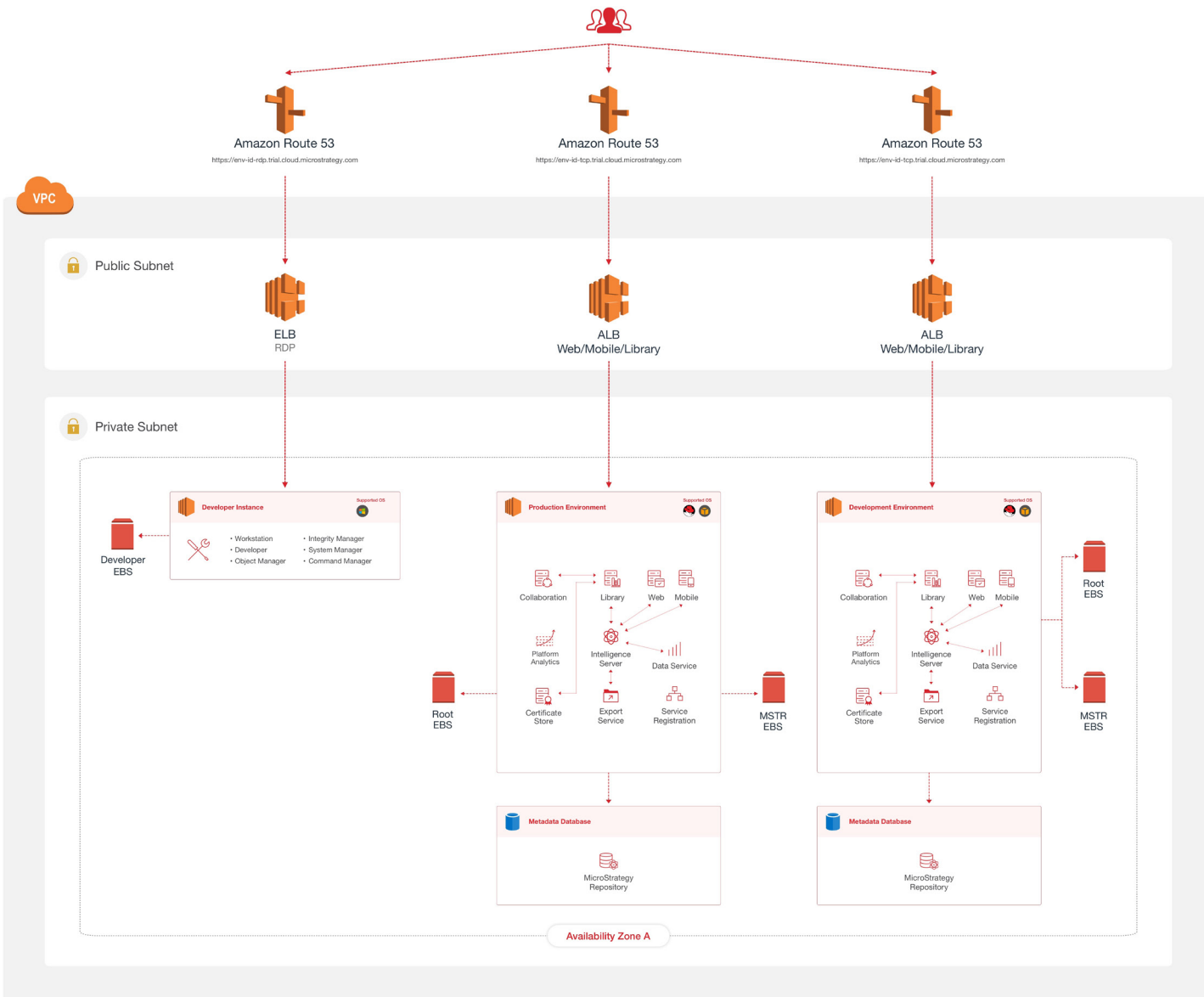
I. 最大128GB RAM を搭載した本番用ノード（24時間365日利用可能）一台

II. 最大16GB RAMを搭載した非本番用ユーティリティノード（24時間365日利用可能）一台

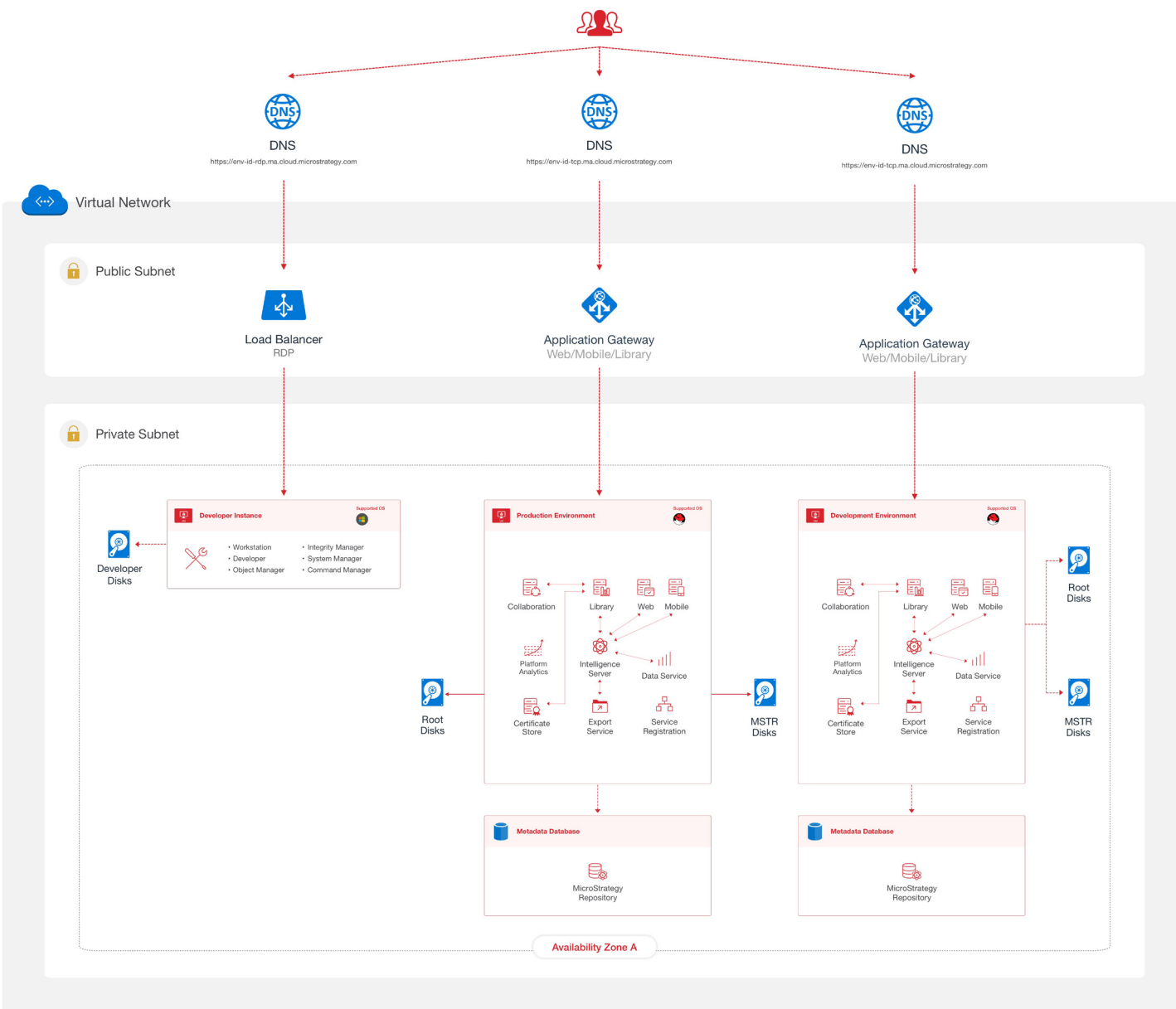
3.1.1 エンタープライズMCEアーキテクチャ

Cloud Architecture Standard Offeringを購入したお客様には、以下の図に示すように、Microsoft AzureまたはAmazon Web Servicesの1台の本番環境用ノード、1台の開発環境用ノード、および1台のユーティリティノードで構成されるMicroStrategyのエンタープライズMCEアーキテクチャが提供されます。各ノードは、MicroStrategy Intelligence Server、Web、Library、Mobile、および コラボレーション 用の単一サーバーノードで構成されます。MicroStrategyメタデータと統計用の分散データベースがあります。エンタープライズMCEアーキテクチャは数千人のエンドユーザーに拡張できます。

MicroStrategy Cloud環境



MicroStrategy Cloud環境



3.1.2 高可用性MCEアーキテクチャ

MicroStrategyの高可用性MCEアーキテクチャは、複数のアベイラビリティゾーンにまたがる、クラスター化されたエンタープライズクラウドアーキテクチャで構成されます。MicroStrategyメタデータデータベースは、クラウドプロバイダーが提供する複数のアベイラビリティゾーンアーキテクチャを通じて幅広く利用可能です。

3.2 クラウド環境サポート

Cloud Architecture offeringの一部として、クラウド環境サポートが提供されます。これはお客様がMCEサービスのサブスクリプションの枠組み内で購入した全ノードを対象に、1つ以上の本番環境および／または非本番環境を維持することであり、以下のように提供されます。

3.2.1 サービスの可用性

標準の可用性は、本番用ノードの場合、24時間 x 週7日です。非本番用ノードの場合、お客様のローカルタイムゾーンで少なくとも12時間 x 週5日です。これらの設定は、相互の合意により変更される場合があります。

3.2.2 根本原因分析 (RCA)

本番環境のシステムダウンが発生する場合、クラウドサポートチームによってRCAが生成されます。ログに記録された他のP1ケース（本番環境のシステムダウン以外）の場合、お客様がRCAを要求することができます。お客様には、本番環境のシステムダウン、またはRCAの要求から10営業日以内にRCAレポートが提供されます。表明された問題の正式な報告前に、管理者や同僚が承認できるように、最終分析は、アメリカ東部時間(EST)の営業時間中に実施されます。

クラウドサポートは、RCAの診断に関するすべてのサポートを対象とします。また、製品の不具合、セキュリティ更新、オペレーティングシステムの更新、変更もカバーします。セクション2で述べたように、RCAにより問題がお客様固有のカスタマイズが原因であると判断された場合、MicroStrategyは、問題を修正するために、プロフェッショナルサービスの関与など、クラウドサポート以外のオプションを提供します。

3.2.3 24時間365日のクラウドホットライン

システムの復元が最重要である本番ノードのシステムダウンの場合、迅速な解決のためにグローバルチームにすべてのアラートが送信されます。MicroStrategy Cloudチームは、24時間体制でお客様をサポートし、サービスSLAを維持します。すべてのMicroStrategy Cloudのお客様には、クラウドテクニカルアカウント マネージャ (CTM) が割り当てられており、ケースのエスカレーションをお手伝いするとともに、お客様の成功を確実にするために継続的な支援を提供します。

3.2.4 24時間365日の監視とアラート

すべての本番ノードおよび非本番ノードで重要なシステムパラメーターが監視されます。MicroStrategyは、CPU使用率、RAM使用率、ディスクスペース、アプリケーション固有のパフォーマンスカウンター、VPNトンネル、およびODBCウェアハウスソースを監視して、アラートを出します。MicroStrategyのCloud Elite Support の一環として、お客様は、カスタムアラートを設定できます。お客様とクラウドサポートチームが高パフォーマンスのクラウドプラットフォームを維持できるように、システムパフォーマンスが経時的に記録されます。

3.2.5 バックアップ

すべてのお客様のシステムが、システム状態、メタデータ、カスタマイズ、パフォーマンスの特性を含めて毎日バックアップされます。MicroStrategyでは、連続5日間の完全なバックアップを保持します。バックアップはリージョン全体に分散され、単一障害点（単一のクラウドデータ センターなど）を確保します。バックアップを5日間より長く保持する必要がある、またはメタデータのバックアップを受け取る必要がある場合は、追加費用の見積もりを担当営業までお問い合わせください。

3.2.6 Platform Analytics

MicroStrategy Platform Analyticsは、MCE上のすべてのMicroStrategyのお客様のために設定され、システムパフォーマンスメトリックにすぐにアクセスできるように維持されます。MicroStrategyはMCEサービスベースのデータリポジトリおよび／またはPlatform Analyticsデータベースのキューブメモリ要件を監視します。空き領域が、割り当てられたストレージの20%未満になると、MicroStrategyはお客様の同意のもとに、ディスクの空き容量が80%の容量しきい値を下回るまで、MCEサービスベースのPlatform Analyticsから30日単位で古いデータを削除します。お客様が保持することを選択したデータ量に応じて、お客様にコストが生じる場合があります。データリポジトリの増加、キューブメモリ要件など、MCEサービスの変更にかかる費用の見積もりについては、アカウントチームにお問い合わせください。

3.2.7 メンテナンス

サードパーティのセキュリティ更新をMCEプラットフォームに適用できるように、毎月、メンテナンス時間がスケジュールされています。このスケジュールされた中断の間、MCEシステムが、提供されたサービスを介してデータを送受信できない場合があります。お客様は、アプリケーションの一時停止と再起動、サブスクリプションの再スケジュール、関連データのロードルーチンなどを含むプロセスの作成を計画する必要があります。緊急メンテナンス手順を実行する必要が生じた場合、MicroStrategyは、緊急事態の性質とメンテナンス実施の予定日時を特定し、できる限り迅速にお客様専用のサポート連絡担当者にメールで通知します。予定されたメンテナンス時間は、通常、2週間以上前にお客様に通知されます。ただし、緊急のメンテナンス作業が必要な場合は、商業上合理的な努力を払い、修正を適用する24 ～ 48時間前に通知します。

3.2.8 四半期サービスレビュー

お客様のMCEに割り当てられたクラウドテクニカルアカウントマネージャ (CTM) が、四半期ごとに業務および技術部門の担当者とともに四半期サービスレビュー (QSR) を実施します。

3.2.9 インフラストラクチャの可用性

MCEサービスは、個々のサービスやプロセスに障害が発生しても可用性を実現できるように設計されています。クラスター環境の場合、基礎となるアプリケーション機能を活用し、ベストプラクティスに基づいて構築することでこれを達成します。単一ノード環境とクラスター環境では、MicroStrategy CloudはAWSおよびAzureの利点も活用して、特定のリージョンを複数のアベイラビリティゾーン（「AZ」）に分割することでAZ全体の障害に耐えます。

3.2.10 フェイルオーバーと障害復旧

標準のフェイルオーバールーチンでは、バックアップとシステム状態データを複数のAZに保存できます。クラスター化された本番環境で複数のAZを使用すると、本番環境とバックアップ環境を保存するマシン間でデータが物理的に分離されます。MicroStrategyは、アベイラビリティゾーンの障害に対して、24時間のRPO（目標復旧地点）と48時間のRTO（目標復旧時間）を規定しています。

3.2.11 ディザスタリカバリ

MicroStrategyのMCE製品は、標準サービスではリージョンフェイルオーバーを提供しません。ただし、お客様は必要に応じてディザスタリカバリ (DR) を標準サービスのアドオンとして追加料金で購入することができます。MicroStrategyでは、DRを購入することをお勧めします。フェイルオーバーに利用できる第二データウェアハウスサイトがあります。MicroStrategyではDR用に以下のオプションを用意しています：

ホット-コールド：

フェイルオーバーリージョン内のお客様の環境はプロビジョニングされ、シャットダウンされて、ディザスタが第一リージョンで発生した場合のみ始動します。推定される目標RPOは24時間、RTOは6時間です。

ホット-ウォーム：

フェイルオーバーリージョン内のお客様の環境はプロビジョニングされ、メタデータが毎日更新されます。環境は更新後シャットダウンされます。目標RPOは24時間、RTOは4時間です。

ホット-ホット：

フェイルオーバーリージョン内のお客様の環境は24時間365日稼働しており、メタデータが毎日更新されます。目標RPOは24時間、RTOは2時間です。

3.2.12 Updateとアップグレード

製品ライセンスごとに、テクニカルサポートサービスサブスクリプションの一環として、当社はお客様の要請に応じて無料でUpdateを提供します。メジャーバージョンアップグレードは、お客様がテストできるように、最大30日間の無料の並列環境で完了します。Updateには、別途販売される新製品は含まれません。アップグレードを完了するのに30日より長い期間が必要なお客様は、営業担当にご連絡ください。

MicroStrategy 2021以降、すべてのUpdateには新しい機能が含まれる可能性があります。MicroStrategyは、セキュリティ修正を含む最新のUpdateを提供するように取り組んでいます。したがって、すべてのお客様は四半期ごとに修正と新機能を利用することが求められます。CTMは四半期ごとにお客様と協力してUpdateの適用をスケジュールします。Updateの適用はシームレスに行われ、お客様のMicroStrategy環境内のすべてのカスタマイズを引き継ぎます。お客様は、MicroStrategyの新しいバージョンに適合するように、SDK Mobileアプリをリコンパイルする責任があります。また、データ検証とその他のカスタムワークフローのテストとともに、更新された環境で回帰テストを実施することもお勧めします。

3.2.13 役割と責任

お客様とMicroStrategyの役割と責任は、付録BのRACI表にまとめられています。一部の責任はクラウドサービスプロバイダーに依存することに注意してください。このため、サービスの可用性について、MicroStrategyはクラウドプロバイダーのサービスレベル契約 (SLA) に準拠します。

3.2.14 移行されないMicroStrategyコンポーネント

以下は、クラウドでホストされないMicroStrategyコンポーネントです。お客様には、従来のコンポーネントから脱却して、それらに代わる最新のツールを利用することを強くお勧めします。

1) MicroStrategy Narrowcast ServerからDistribution Servicesへリプレース

2) MicroStrategy Enterprise ManagerからPlatform Analyticsへリプレース

以下の項目は、MCEへの接続のみがサポートされています。MicroStrategyはこれらをクラウドでホストしません。これらのソリューションには、MicroStrategyプロフェッショナルサービスからの追加の支援が必要になる場合があります。

1) MDXをサポートするためのIIS Webサーバー

2) プラグイン形式ではないカスタマイズ

MCEに移行する際に上記のコンポーネントを使用する必要がある場合は、担当営業にお問い合わせください。

Distribution Services

MicroStrategy Cloudのすべてのお客様は、メールと履歴サブスクリプションの配信に、独自のSMTPサーバーを使用する必要があります。ファイル購読は、MCEインフラストラクチャの一部としてすべてのお客様に提供されるAWS S3バケットまたはAzure BLOBストレージに配信されます。お客様は、CTMのオンボーディングプロセス中に提供された格納先からファイル購読を取得することができます。

3.2.15 MCEの移行

ライセンス

クラウドの運用とメンテナンス用に2つの追加ライセンスが提供されます。「mstr」アカウントと「mstr_svc」アカウントです。「Administrator」および「Axx-administrator」または「Cxx-administrator」アカウントはライセンスを消費しません。

3.2.16 セキュリティ

侵入テストと修正、システムイベントログ、脆弱性管理を実施するために、さまざまなセキュリティツールが採用されています。MCEサービスは、次のセキュリティ基準に従って、高いセキュリティ体制を維持しています：

3.2.16.a Service Organization Controls (SSAE-18)

SSAE-18は、AICPAによって維持されているサービス組織監査基準です。システムのセキュリティ、可用性、処理の完全性、およびシステムによって処理される情報の機密性とプライバシーに関するService Organization Controlsを評価します。当社のMCEサービスは、SOC2 Type 2レポートを維持しています。

3.2.16.b Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) (HIPAA)

医療情報を保護するために設計された統制です。

3.2.16.c Payment Card Industry Data Security Standards (PCI DSS)

Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) は、クレジットカード情報を扱う組織向けの機密情報セキュリティ基準です。MCEでは、サービスプロバイダー向けSAQ-Dを維持しています。

3.2.16.d 国際標準化機構 (ISO 27001-2)

Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) は、クレジットカード情報を扱う組織向けの機密情報セキュリティ基準です。MCEでは、サービスプロバイダー向けSAQ-Dを維持しています。

3.2.17 クラウド共有サービスコンポーネント

MCEサービスのプラットフォームアーキテクチャの一部として、またクラウド環境のサポート目的で、インフラストラクチャの管理、配置、セキュリティを支援し、運用タスクを完了するために他のソリューションが組み込まれています。これには、管理および識別応答ソリューション、クラウドセキュリティ体制管理ソリューション、アプリケーション／インフラストラクチャの監視、アラート、オンコール管理ソリューション、ワークフローおよび継続的統合ツールが含まれます。

4. サービスの可用性

MCEは、クラスター化された本番環境に対して99.9%のサービスレベル契約を提供し、単一ノードのクラスター化されていない本番環境に対しては99%のサービスレベルを提供します。可用性は、月ごとに次のように計算されます：

$$\left[\left(\frac{\text{合計分数} * \text{実稼働インスタンス\#} - \text{非可用性}}{\text{合計分数} * \text{実稼働インスタンス\#}}\right) * 100\right]$$

4.1 サービスの定義

「合計分数」：月ごとの合計分数。

「実稼働インスタンス」：運用ビジネスプロセスをサポートするために、ユーザーが本番環境で実行しているMCEインテリジェンスアーキテクチャ。

「非可用性」：本番ノードごとに月ごとの次の合計分数。(1) 本番ノードが外部と接続していない、(2) 本番ノードが外部と接続しているが、リクエストを処理できない（読み取り/書き込みIOを実行しないボリュームが接続されており、IOがキューで保留中になっている）、または (3) 本番ノードのいずれかのコンポーネントによるすべての接続要求が5分間以上連続で失敗している。「非可用性」には、MicroStrategyソフトウェアプラットフォーム上に構築されたアプリケーションに関連する問題によりMCEが利用不可能な分数は含まれません。この問題には、プロジェクト、レポート、ドキュメントの問題、ユーザー設計に関連する移行の問題、ETLアプリケーションの問題、不適切なデータベースの論理設計とコードの問題、定期メンテナンスに関連する停止時間、ユーザーアクティビティの結果発生した停止時間、一般的なインターネットの利用不可、およびMicroStrategyの合理的な制御が及ばないその他の要因が含まれます。

「非可用性合計」：すべての実稼働インスタンス全体の非可用性の合計。

お客様がMCEにサブスクライブした部分的歴月については、可用性はサブスクライブした部分だけでなく、その暦月全体に基づいて計算されます。

4.2 サービスの救済措置

いずれかの月で99.9%（クラスター化された本番ノードの場合）と99%（クラスター化されていない本番ノードの場合）の可用性の基準を満たさない場合、以下の定義に従って、お客様はサービスクレジットの対象となる場合があります。各サービスクレジットは、サービスクレジットが発生した月ごとに、MicroStrategyによって管理されるMCEサービスのためにお客様が支払った合計料金のパーセンテージとして計算されます。これは、セクション4に示される可用性に規定されたサービスレベル要件をMicroStrategyが満たすことができなかった場合に、お客様が利用できる唯一の救済措置です。

4.3 サービスクレジット

クラスター化された本番ノード：

- 可用性が99.9%未満、99.84%以上の場合：1%のサービスクレジット
- 可用性が99.84%未満、99.74%以上の場合：3%のサービスクレジット
- 可用性が99.74%未満、95.03%以上の場合：5%のサービス クレジット
- 可用性が95.03%未満の場合：7%のサービスクレジット

クラスター化されていない本番ノード：

- 可用性が99%未満、98.84%以上の場合：1%のサービスクレジット
- 可用性が98.84%未満、98.74%以上の場合：3%のサービスクレジット
- 可用性が98.74%未満、94.03%以上の場合：5%のサービスクレジット
- 可用性が94.03%未満の場合：7%のサービスクレジット

4.4 サービスクレジットの手順

サービスクレジットを受け取るには、お客様は、サービスクレジットが発生したとされる月の翌月の15日までにMicroStrategyにケースを提出する必要があります。その際、次の情報を含めてください：(a)「SLAクレジットリクエスト」と記入。（「ケースの概要／エラーメッセージ」フィールド）、(b) 非可用性をもたらしたイベントの詳細な説明、(c) 非可用性が発生した日時と期間、(d) 影響を受けたシステムまたはコンポーネントID（オンボーディングおよびインテリジェンスアーキテクチャ配信アクティビティの間にMicroStrategyから提供されたもの）、(e) ユーザーが非可用性を解決するために実行したアクションに関する詳細な説明。MicroStrategyがこの申し立てを受け取ると、MicroStrategyは提供された情報およびその他の非可用性の原因に関する情報（たとえば、インテリジェンスアーキテクチャの可用性パフォーマンス、サードパーティのソフトウェアやサービス、お客様がホストする、またはサブスクライブするソフトウェアやサービス、オペレーティングシステム、MCEのソフトウェアコンポーネントなどに関する情報）を評価します。その後、MicroStrategyはサービスクレジットが発生したかどうかを誠意を持って判断し、お客様に決定を伝えます。MicroStrategyがサービスクレジットが発生したと判断した場合、MicroStrategyはその裁量により、(1) サービスクレジットを次回のMCEサービスの請求書に適用するか、(2) サービス クレジットの金額に相当するMCEサービス期間を延長します。お客様は、MicroStrategyにへ他に支払うべき料金をサービスクレジットで相殺することはできません。

5 個人データの処理に適用される条件

このセクション 5 は、MicroStrategy とお客様 の間で同じ主題に関して締結された他の契約がない場合にのみ適用されます。これには、お客様と MicroStrategy の間の注文および/または基本契約 (総称して「対象契約」) が含まれ、データ処理附則(DPA) と見なされるものとします。このDPAによって修正される場合を除き、対象契約は引き続き、完全な効力を持ちます。

5.1 定義

「適用されるデータ保護法」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MCE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に適用されるすべての適用法および規制を意味します。適用されるデータ保護法には、General Data Protection Regulation (EU) 2016/679、United Kingdom General Data Protection Regulation、California Privacy Rights Act (CPRA) によって修正および拡張されたCalifornia Consumer Protection Act (Cal.Civ.Code § § 1798.100 et. seq.) (CCPA) が含まれますが、これらに限定されません。「管理者」、「コミッショナー」、「ビジネス」、「処理者」、「データ主体」、「監督機関」、「プロセス」、「処理」、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。

「お客様グループ」は、お客様ならびに、お客様の代理としてまたはお客様のシステムを介してMCEサービスにアクセスまたは使用するお客様の子会社、従属会社および持株会社、または、MicroStrategyとお客様の間の対象契約にMCEサービス の使用を許可されている第三者を指します（MicroStrategyへの注文書にサインされた方を除きます）。

「EU標準契約条項」は、一般データ保護規則 (EU) 2016/679に基づき、第三国にいる処理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2021年6月4日の欧州委員会決議案 (2021/914) で構成されたモジュール3の条項であり、以下の セクション5.5の規定に従います（本DPAおよびwww.microstrategy.com/en/legal/contract-hub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）。

「越境移転」は、欧州経済領域 (EEA) 内の国、またはスイスもしくは英国（どちらの国もEEAまたはEUに加盟していません）から、欧州委員会、スイス、または英国が、個人データに対する適切なレベルの保護を提供していると認めていない国または地域、または個人データを適切に保護するために追加手順を実行することを要求している国または地域への個人データの移転を意味します。

「MCE サービス」は、MicroStrategy Cloud環境サービスを意味します。これは、Amazon Web ServicesまたはMicrosoft Azure環境においてMicroStrategyがお客様に代わって管理するPlatform-as-a-Service（「PaaS」）です。これには、集合的に、次のものへのアクセスが含まれます。(a) お客様がライセンスを取得した当社製品の「クラウド プラットフォーム」バージョン（Amazon Web ServicesまたはMicrosoft Azure環境への配置のために特別に構築された MicroStrategyソフトウェアの最適化バージョン）、(b) クラウド サポート、(c) お客様が当該製品とともに使用するために購入した追加のPaaSコンポーネント（MicroStrategyの標準ソフトウェア ライセンスおよびサービス契約のMicroStrategy Cloud環境サービス条件セクションで定義されたもの）。

「復処理者」とは、個人データを処理するためにMicroStrategyが任命するサードパーティを意味します。

「英国附則」は、United Kingdom General Data Protection Regulationに準拠した第三国への個人データの移転に関するEU Standard Contractual Clausesの附則を意味し、EU Standard Contractual ClausesのModule 3の言及により組み込まれています。

5.2 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、MCEサービスにアップロードまたは移転された個人データ（総称して「お客様データ」）を、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、お客様自身およびそのお客様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。

MCEサービスに関連するお客様データ

処理の主題	個人データを含むがそれに限定されない、お客様がビジネス目的で提供するデータの保管
処理期間	MCEサービス期間およびその期間満了から90日間
処理の内容	MCEサービスに関連してお客様データを保管、バックアップ、リカバリ、および処理します。 すべてのデータは保存時に暗号化されます。
処理の目的	MCEサービスの提供
個人データの種類	MCEサービスを介して処理するために、お客様によってアップロードまたは移転されたお客様データ
データ主体の区分	お客様の従業員または代理店、およびお客様の顧客、見込み顧客、ビジネスパートナー、およびベンダー、ならびに MCEサービスを使用することがお客様によって許可された個人

当事者らは、本DPA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法律、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、および／または本DPAまたは、EU Standard Contractual Clausesおよび英国附則を含む復処理者との適用される契約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. お客様から書面による指示がある場合のみ、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5.4参照）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、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は当該処理の前にかかる法律上の要求をお客様に通知します）。

2. 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、速やかにお客様に通知します。

3. MicroStrategyによってお客様データを処理する権限を与えられた者が上記のセクション 5.2(1) を遵守することを確保します。

4. 処理に関連するMCEサービスの提供が終了した後に、お客様の選択により、すべてのお客様データを削除またはお客様に返却し、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。セクション 5.3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、開示することもありません。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。

5.3 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場合、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、お客様が保全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。EU Standard Contractual Clausesまたは英国附則が適用された場合、セクション5.3のいかなる事項も EU Standard Contractual Clausesまたは英国附則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。

5.4 復処理

お客様は、MicroStrategyがMCEサービスを提供する目的で自社の関連会社と契約し、MicroStrategyに代わって本DPAに基づく契約上の義務を履行するため、または特定のサービスを提供するために復処理者を利用することについて、一般的な許可を提供します。MicroStrategyのWebサイト (https://community.microstrategy.com/s/article/GDPR-Cloud-Sub-Processors) では、MicroStrategyが任命し、現在お客様に代わって特定の処理活動を実施している復処理者を掲載しています。お客様は、本書において、本セクション5.4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。MicroStrategyは、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、お客様は該当する復処理者リストの更新後30日以内に書面でMicroStrategyに通知するものとし、かかる異議には、異議に対するお客様の正当な理由を記載するものとします。お客様が、本セクション5.4に規定されたプロセスに従って新たな復処理者を利用することに異議がある場合、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をかかる復処理者に実施させることはありません。さらに、MicroStrategyは、独自の裁量で、次のいずれかを選択することにより異議を是正する権利を有するものとします。a) その異議申し立ての中でお客様が要求した是正措置（この措置がお客様の意義を解決すると見なされます）を実施して、当該の復処理者の使用を継続する、またはb) 当該の復処理者の使用が必要な製品またはサービスを一時停止および／または終了する。

MicroStrategyが復処理者を任命する場合、MicroStrategyは、(i) 復処理者に対し、お客様にMCE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、(ii) 復処理者と書面による契約を締結し、(iii) 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、(iv) EU Standard Contractual Clausesおよび／または英国附則（該当する場合）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。

5.5 地域別の個人データの移転

MCEサービスにアップロードまたは移転される個人データを含むお客様データに関して、お客様は、MicroStrategyの復処理者のネットワーク内のどこでお客様データが処理されるかを地理的地域で指定できます（例：EUダブリン地域）。復処理者は、MCEサービスを維持または提供するために必要な場合、または法律または法執行機関の拘束力のある命令を遵守するために必要な場合を除き、お客様データをお客様が選択した地域から移転しません。

MCE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。実行される越境移転を保護するために、MicroStrategy（データ移転元として）とその復処理者（データ移転先として）は、(a) EU Standard Contractual Clausesの写し、および該当する場合は、(b) 英国附則の写しに署名しました。EU Standard Contractual Clausesまたは英国附則の形式が、適用されるデータ保護法に関連する当局によって変更もしくは差し替えられた場合、MicroStrategyは、EU Standard Contractual Clausesおよび／または英国附則の更新された形式に記入して、当該形式を管理者であるお客様に通知するものとします。当該形式が正確で、処理者であるMicroStrategyに適用されることを条件として、当該形式は、関連する当事者が改訂された形式を実行したとき、当事者（変更または改定されたドキュメントによっては、お客様および／または復処理者を含む場合があります）を拘束するものとします。ただし、関連する監督機関によって決定された猶予期間がある場合は、その満了を条件とします。お客様が、適用されるデータ保護法によって求められるEU Standard Contractual Clausesまたは英国附則の同意および署名を行わない場合（適切な形式を提出しなかった、またはMicroStrategyの独自の裁量で、お客様が当該形式の署名を不当に保留、遅延、または条件付けしていると判断した）、MicroStrategyは、お客様に30日前までに書面による通知を行うことによって、お客様データの越境移転を必要とする製品またはサービスを一時停止および／または終了する権利を有するものとします。

スイスの適用されるデータ保護法の対象となる越境移転の場合は、以下の追加条項が本DPAの付属として追加されるものとします：

1.「本DPAにおけるEU加盟国という用語には、常にEEA加盟国およびスイスが含まれるものとします。」

2.「データ移転は、GDPRの規定に従います。スイスデータ保護法の規定は、二次的な形で追加適用されます。」

3.「スイスからの個人データのデータ移転に関しては、連邦データ保護情報コミッショナーが管轄権のある監督機関となります。」

4.「現行のスイスデータ保護法に従って、また、改訂されたスイスデータ保護法が発効するまでは、個人データという用語には、自然人だけでなく、法人のデータも含まれます。」

上記にかかわらず、MicroStrategyが、EEA、英国、または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EU Standard Contractual Clausesおよび／または英国附則（またはEU標準契約条項または英国附則と同じ義務）は適用されません。

（EU Standard Contractual Clausesおよび／または英国附則が適用されない）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、越境移転に関する条項（EU Standard Contractual Clauses、英国附則、その他の承認された移転メカニズムを含みますが、これに限定されません）を履行します。

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。

5.6 データ処理のセキュリティ

MicroStrategyは、以下を含む適切な技術的措置および組織的措置を講じており、また維持します。

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. MicroStrategyが実施する技術的および組織的措置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

お客様は、MicroStrategyの復処理者から直接、お客様データに関連する適切な技術的および組織的措置を実施することを選択できます。かかる適切な技術的および組織的措置には次のものが含まれます。

1. 適切なレベルのセキュリティを確保するための仮名化と暗号化
2. お客様が第三者に提供する処理システムおよびサービスの継続的な機密性、完全性、可用性、および弾力性を確保するための措置
3. 物理的または技術的インシデントが発生した場合に、可用性とお客様データへのアクセスを適時に復元するために、お客様が適切にバックアップおよびアーカイブできるようにするための措置
4. お客様が実施する技術的および組織的措置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

5.7 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5.7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、パケットスニッフィング（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5.7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。

5.8 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EU Standard Contractual Clauses／英国附則の監査も含めて）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ならびに/または指摘事項はお客様が機密として保持します。かかる監査の間隔は、長くとも12か月を超えないものとします。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。

お客様は（セクション5.4(iii)を考慮して）、MCEサービスにインフラストラクチャサービスを提供する復処理者に対するMicroStrategyの監査権に関して、かかる復処理者が外部監査人を使用して、復処理者がサービスを提供するために使用する物理的なデータセンターのセキュリティを含む、セキュリティ措置の適切性を検証することを認め、同意します。この監査は、ISO 27001規格または実質的に同等の代替規格に従って、少なくとも年に一度、復処理者の負担で、復処理者が選定した独立した第三者のセキュリティプロフェッショナルによって実施され、その結果、監査レポート（「レポート」）が作成されます。これは復処理者の機密情報となりますが、レポートを対象とする相互に合意した機密保持契約（「NDA」）に従うことで入手可能になります。MicroStrategyは、復処理者の同意なく、かかるレポートをお客様に開示することはできません。セクション5.8に基づく監査権の行使中にお客様から書面による要求があった場合、MicroStrategyは、お客様が復処理者のセキュリティ義務の遵守を合理的に検証できるように、お客様にレポートの写しを提供する許可を復処理者に求めます。レポートは機密情報に相当し、復処理者はレポートを公開する前にお客様との間でNDAを締結するように求めることができます。

セクション5.5に基づきEU Standard Contractual Clausesまたは英国附則が適用される場合、お客様は、本セクション5.8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EU標準契約条項または英国補遺を変更および修正するものではなく、当該EU標準契約条項または英国補遺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。

5.9 お客様データの返却または削除

お客様は、MicroStrategyおよびその復処理者が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MCE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。

5.10 データ主体の権利

MCEサービスの性質を考慮して、お客様はセキュリティ機能を含む特定の制御を利用して、お客様データを取得、修正、削除、または制限できます。MicroStrategyは以下の点において（お客様の費用負担で）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がこれに限定されません）

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

5.11 お客様データの返却または削除

MCEサービスの性質により、MicroStrategyの復処理者は、お客様がお客様データを取得または削除するために使用できる制御手法をお客様に提供します。お客様とMicroStrategyの間の 対象契約の終了まで、お客様はこのセクション5.11に従ってお客様データを取得または削除する能力を持ち続けます。対象契約の終了の日から90日間、お客様は、対象契約に規定される諸条件に従って、MCEサービスから残りのお客様データを取得または削除できます。ただし、次の場合を除きます。(i) 法律または政府もしくは規制機関の命令によって禁止されている、(ii) MicroStrategyまたはその復処理者に責任を負わせる可能性がある、または (iii) お客様が対象契約に基づいてすべての未払い額を支払っていない。この90日の期間が終了するまでに、お客様はすべてのMicroStrategyアカウントを閉鎖します。MicroStrategyは、この目的で提供されたMCEサービスの制御を通じてお客様から要求された場合、お客様データを削除します。

付録 A - クラウドサポート内容

	Cloud Support	Cloud Elite Support
専任のクラウドテクニカルアカウントマネージャによる問題の解決	はい	はい
指定されたサポート連絡担当者の人数	4	8
Architect Education Pass	0	8
専属リソースによるエンタープライズサポート（ES）	なし	1年あたり最大で400時間のESリソースの時間
P1およびP2の問題の初動対応時間* *テクニカルサポートポリシー・手順で規定されている優先度の定義	P1 < 2時間 P2 < 2時間	P1 < 15分 P2 < 1時間
P1およびP2の問題の更新	ステータスの変更時または毎日	P1：1時間ごと P2：ステータスの変更時または2日に1回
ケース管理ミーティング	いいえ	毎週
システムアラート通知	いいえ	カスタマイズ可能
四半期ごとのサービスレポート	メールで	ミーティングで
ロケーションベースの24時間365日のサポート	いいえ	はい

付録 B - RACI図

アクティビティ	説明	MCE標準	顧客
クラウドプラットフォーム			
環境構築	自動構築、セキュリティ境界など	RA	CI
インフラストラクチャのメンテナンス	毎月／緊急メンテナンス時間帯、OSの更新	RA	I
環境のサイズ変更	VMのサイズアップ／サイズダウン	RA	CI
インフラストラクチャ管理	VM、ストレージ、DBMS（MD/PA用）などのすべてのクラウドコンポーネント	RA	
バックアップ	コンピュートノード、キャッシュ／キューブ ファイル、MDリポジトリ、ODBC、および設定ファイル	RA	
復元	コンピュートノード、キャッシュ／キューブ ファイル、MDリポジトリ、ODBC、および設定ファイル	RA	CI
24時間365日サポート		RA	
セキュリティ&コンプライアンス			
ISO27001	サードパーティ監査による認定	RA	I
SOC2/Type 2	サードパーティ監査による認定	RA	I
GDPR	内部監査による認定	RA	I
PCI	内部監査による認定	RA	I
HiPAA	サードパーティ監査による認定	RA	I
24時間365日体制のセキュリティインシデントイベント管理	自動分析のためにSIEMへセキュリティログを送信	RA	I
脆弱性管理	NIST標準に従ってスキャン、修復	RA	I
侵入テスト	四半期ごとの環境外部スキャン	RA	I
保存データの暗号化	記憶ボリューム およびMD DBのAES 256暗号化	RA	I
監視			
クラウドインフラコンポーネント	VM、ストレージ、DBMS（MD/PA用）、ネットワークコンポーネント	RA	I
アプリケーションサービス	I-Server、WebAppsなどのMIcroStrategyコンポーネント	RA	I
データ接続	VPN、PrivateLink、	RA	CI
侵入検知	SIEM	RA	I
ネットワーク接続	内部アクセス用のオンプレミス接続	RA	CI
ネットワーキング			
ロギング	ロードバランサーログなど	RA	
データソースとデータベースの接続	VPNトンネル、PrivateLink、ExpressRouteなどの配置／設定	RA	RA
ネットワーク接続	内部アクセス用のオンプレミス接続	RA	RA
MicroStrategyアプリケーション管理			
リファレンスアーキテクチャ	MicroStrategy Cloud環境アーキテクチャ	RA	I
アップグレード	並列環境を介したプラットフォームのアップグレード	R	ACI
Desc	Over the top更新 - 並列環境は不要	R	ACI
アップグレード後のQA（サービスの可用性）	サービスの正常性／可用性のテストと検証	RA	CI
アップグレード後の回帰テスト	お客様の回帰および機能テスト／認定	I	RA

アクティビティ	説明	MCE標準	顧客
お客様データ	お客様データ		RA
MicroStrategyプロジェクト開発	コンテンツの構築と配信		RA
MicroStrategyプロジェクトとI-Serverの構成	プロジェクトとI-Server固有の設定		RA
カスタマイズ	カスタムワークフロー、プラグイン／SDKのカスタマイズ、MicroStrategy Webappsのカスタマイズ	CI	RA
MicroStrategyアプリケーションのユーザー権限	誰がどのレポートにアクセスできるかをお客様が制御		RA
認証設定	SSOおよびLDAP対応の認証方法	R	ACI
メタデータモデリング	構築規則		RA
Platform Analytics	初期構成のみ＋サービスの可用性の監視	RA	
Distribution Services用SMTPサーバー	MCEのDSが独自のSMTPサーバー経由で送信	CI	RA
ファイル購読	お客様がコンテンツをディスク上のファイルに送信するように構成（BlobまたはS3）	RA	CI
プラグイン		CI	RA
生産開始前／POC			
プロジェクト管理	アクティビティを完了するために内部リソースを調整。顧客責任領域を強調（SE主導）	RA	CI
ビルド環境 (Vanilla)	選択したプラットフォームと地域に基づく	RA	CI
MicroStrategy MD復元	MDおよびその他のアーティファクトを復元	RA	CI
環境構成	I-Server設定、URLのカスタマイズ、認証設定、Webappsの配置、カスタムODBCドライバー	RA	CI
ネットワーク接続	内部アクセス用のオンプレミス接続	RAC	ACI
カスタマイズ	カスタムワークフロー、プラグイン／SDKのカスタマイズ、MicroStrategy Webappsのカスタマイズ	CI	RAC
テスト	成功基準を満たすことを確認するためのテスト（SE主導でお客様と連携）	CI	RA
移行			
プロジェクト管理	アクティビティを完了するために内部リソースを調整。顧客責任領域を強調	R	ACI
アプリケーションのアップグレード	MDおよびその他のアーティファクトを最新バージョンにアップグレード	RA	CI
MicroStrategy MDの復元／更新	MDおよびその他のアーティファクトを復元／更新	RA	CI
環境構成	I-Server設定、URLのカスタマイズ、認証設定、Webappsの配置、カスタムODBCドライバー	RA	CI
ネットワーク接続	内部アクセス用のオンプレミス接続	RAC	ACI
カスタマイズ	カスタムワークフロー、プラグイン／SDKのカスタマイズ、MicroStrategy Webappsのカスタマイズ	CI	RAC
アップグレード後のQA（サービスの可用性）	サービスの正常性／可用性のテストと検証	RA	CI
アップグレード後の回帰テスト	お客様の回帰および機能テスト／認定	CI	RA

microstrategy.com | 1850 Towers Crescent Plaza | Tysons, VA 22182 | Copyright ©2023. All Rights Reserved.
COLL-736166 0223