

기술 지원 정책 및 절차

MICROSTRATEGY 기술 지원과의 상호 작용에 대한 지침

2025년 2월 업데이트 게시

저작권 정보

모든 목차 Copyright © 2023 MicroStrategy Incorporated. 판권 소유.

상표 정보

다음은 미국 및 기타 특정 국가에서 MicroStrategy Incorporated 또는 그 계열사의 상표 또는 등록 상표입니다.

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

다음 디자인 마크는 미국 및 기타 특정 국가에서 MicroStrategy Incorporated 또는 그 계열사의 상표 또는 등록 상표입니다.



여기에 언급된 기타 제품 및 회사 이름은 해당 소유자의 상표일 수 있습니다.

사양은 예고 없이 변경될 수 있습니다. MicroStrategy는 오류나 누락에 대해 책임을 지지 않습니다. MicroStrategy는 계획 중이거나 개발 중일 수 있는 향후 제품 또는 버전의 가용성에 대해 어떠한 보증이나 약속도 하지 않습니다.

목차

1절. 기술 지원 리소스 이용	7
1.1 지원 연락 담당자	7
2절. 온라인 고객 서비스	8
2.1 MicroStrategy 커뮤니티	8
2.2 온라인 지원 센터	8
2.3 라이선스 키 다운로드	8
2.4 액세스 레벨	9
3절. 기술 지원 사례	9
3.1 사례 기록 전	9
3.2 사례 기록	10
3.3 사례 우선 순위 설정	11
3.4 문제점 파악	12
3.5 코드 변경이 필요한 문제	13
3.6 MicroStrategy 기술 지원에 데이터 제공	13
4절. 제품 업데이트	14
4.1 플랫폼 릴리스	14
4.2 플랫폼 릴리스 업데이트	14
4.3 플랫폼 릴리스 패치	15
4.4 패치 요청	15
4.5 지원 만료 수명 주기	15
4.6 기능 릴리스 중단	15
4.7 온-프레미스 소프트웨어에 대한 지원 종료	16

5절. 기타 지원 정책	16
5.1 기술 지원 서비스 갱신	16
5.2 요금 미납 고객	16
6절. 지원 제한 사항	16
6.1 현장 서비스	16
6.2 제품 사용자 지정	17
6.3 타사 소프트웨어	17
6.4 규정 준수 사례	18
7절. 제한된 고객 지원	18
7.1 제한된 고객 사례 기록	18
7.2 보안 FTP를 통해 데이터 전송	18
8절. 개인 정보 처리에 적용되는 약관	19
8.1 정의	19
8.2 데이터 처리	20
8.3 기밀성	21
8.4 하위 처리	21
8.5 해외 전송	22
8.6 데이터 처리의 보안	23
8.7 보안 위반 알림	23
8.8 감사	24
8.9 독립적 결정	24
8.10 데이터 주체 권리	24
9절. 기술 지원 연락처 정보	25
9.1 온라인 지원 센터 연락처 정보	25
9.2 지역별 기술 지원 센터 정보	25
9.3 클라우드 기술 지원 정보	28

9.4 유지 관리 갱신 연락처 정보	28
부록	29
A. 기술 지원 레벨 및 특징	29
B. 기술 지원 서비스 비교	30

기술 지원 정책 및 절차

다음 정책 및 절차는 고객과의 생산적인 관계를 위한 프레임워크를 제공합니다. 정책은 MicroStrategy의 자체 재량에 따라 변경될 수 있습니다. MicroStrategy는 해당 변경 사항이 발효될 즈음에 MicroStrategy 웹 사이트에 정책 및 절차 변경에 대한 공지를 게시합니다.

기술 지원("기술 지원 서비스" 또는 "기술 지원 서비스", "기술 지원" 또는 "MicroStrategy 기술 지원")은 MicroStrategy로부터 라이선스를 부여받은 일반적으로 사용 가능한 소프트웨어 제품(이하 "제품" 또는 "MicroStrategy 제품")을 구매한 파트너 및 유통업체를 포함한 고객에게 제공됩니다. 기술 지원 서비스에는 MicroStrategy 소프트웨어의 작동, 문제 해결 및 업데이트와 관련하여 온라인 지원 센터, 이메일 또는 전화를 통한 질문에 답변하는 것이 포함됩니다. 기술 지원 구독이 활성화된 고객만 서비스를 받을 수 있습니다.

이 문서에 달리 명시되지 않는 한, 여기에 설명된 기술 지원 서비스는 MicroStrategy의 표준 지원 서비스에 포함되어 있습니다. MicroStrategy는 또한 이 문서의 부록에 자세히 정의된 프리미엄 기술 지원 서비스를 제공합니다.

표준 기술 지원 서비스에는 다음이 포함됩니다.

<p>새로운 소프트웨어 릴리스 및 업데이트</p>	<p>고객은 최신 버전의 MicroStrategy 제품 및 사용자 설명서에 액세스할 수 있습니다.</p>
<p>다중 채널 커뮤니케이션</p>	<p>고객은 온라인 지원 센터(권장), 전화 또는 이메일을 통해 기술 지원에 문의할 수 있습니다.</p>
<p>고객 지정 지원 연락 담당자</p>	<p>고객은 MicroStrategy 기술 지원과 연락할 수 있는 권한이 있는 특정 개인을 지원 연락 담당자로 지정합니다</p>
<p>온라인 고객 리소스</p>	<p>고객은 당사의 포괄적인 지식, 기술노트 및 토론 포럼 을 제공하는 MicroStrategy Community 웹 사이트에 24/7 온라인 액세스할 수 있습니다</p>

1절. 기술 지원 리소스 이용

온라인 지원 센터(권장), 이메일 또는 전화를 통해 기술 지원을 받으려면 개인이 지정된 지원 연락 담당자(아래에 정의됨)여야 합니다. 개인이 지원 연락 담당자는 아니지만 사용 가능한 리소스를 참조하려는 경우 MicroStrategy Community 계정을 만들어 사이트에 액세스할 수 있습니다.

1.1 지원 연락 담당자

MicroStrategy 기술 지원은 "지원 연락 담당자"로 식별되는 정규 연락처 그룹과 협력함으로써 귀사와 보다 효과적으로 협력할 수 있습니다. 지원 연락 담당자는 소프트웨어 업데이트에 액세스할 수 있는 개인으로, 온라인 지원 센터(권장), 이메일 또는 전화를 통해 기술 지원에 연락하여 사례를 기록하거나 에스컬레이션할 수 있습니다.

지원 연락 담당자만 기술 지원에 문의할 수 있습니다. 지원 연락 담당자는 MicroStrategy 기술 지원에서 다루는 모든 문제에 대한 기술적 소유권을 유지합니다. 그들은 이러한 개인과 모든 사례 관련 의사 소통에 참여할 것입니다.

기술 지원 서비스의 각 수준에 대해 정해진 수의 지원 연락 담당자가 MicroStrategy 기술 지원에 문의할 수 있습니다. 고객의 기술 지원 수준에 따라 MicroStrategy 기술 지원에 연락할 수 있는 지원 연락 담당자의 수가 결정됩니다. 추가 지원 연락 담당자는 추가 비용을 지불하고 연간 단위로 구매할 수도 있습니다.

고객은 연간 최대 6회까지 지정된 지원 연락 담당자에 대한 변경을 요청할 수 있습니다. 지원 연락 담당자 변경이 필요한 경우 MicroStrategy 기술 지원에 알리는 것은 고객의 책임입니다. 그런 다음 MicroStrategy는 모든 미결 기술 지원 케이스를 새로운 지원 연락 담당자로 이전합니다. 지정된 지원 연락 담당자가 퇴사하고 고객이 새로운 지원 연락 담당자를 식별하지 못하는 경우, 당사는 퇴사한 지원 연락 담당자가 시작한 미해결 또는 기록된 케이스를 종결할 수 있습니다. 새로 지정된 지원 연락 담당자가 자동으로 등록되어 이메일을 통해 중요한 기술 지원 공지 사항을 수신하게 됩니다. 지원 연락 담당자는 온라인 지원 센터를 활용하여 사례 상태를 업데이트하고 확인하는 것이 좋습니다.

각 지원 연락 담당자의 사례는 고객의 기술 지원 계약이 체결된 기본 지역 지원 센터에서 처리됩니다. 고객은 지원 연락 담당자가 액세스하는 지역별 지원 센터를 Premier 또는 Elite Support로 업그레이드하여 선택할 수 있습니다([부록 B 참조](#)).

문제를 해결하고 조사하는 동안 MicroStrategy 기술 지원 담당자는 다음을 수행할 수 있습니다.

권장 사항: MicroStrategy 프로젝트에 대한 관리 권한이 필요하거나, 지원 연락 담당자가 해당 MicroStrategy 프로젝트를 조작할 수 있는 보안 수준을 가지고 있다고 가정하거나, 지원 연락 담당자가 보안 필터 정의와 같은 잠재적으로 민감한 프로젝트 데이터에 액세스할 수 있다고 가정합니다. 필수 사항은 아니지만 고객은 권한이 있는 지원 연락 담당자를 MicroStrategy 프로젝트 관리자로 지정하는 것이 좋습니다. 이를 통해 보안 충돌을 제거하고 사례 해결 시간을 단축할 수 있습니다.

2절. 온라인 고객 서비스

고객은 MicroStrategy Community를 통해 주 7일, 하루 24시간 온라인 리소스를 이용할 수 있습니다. 온라인 고객 리소스에 액세스하려면 모든 고객이 계정을 만들어 MicroStrategy Community 회원이 될 수 있습니다. 커뮤니티를 통해 지정된 지원 연락 담당자는 지원 센터를 포함한 다른 온라인 리소스에 액세스할 수 있습니다. 고객은 대부분의 웹 브라우저를 사용하여 온라인 리소스에 액세스할 수 있습니다.

2.1 MicroStrategy 커뮤니티

MicroStrategy 커뮤니티는 케이스를 기록하고, 기존 케이스의 상태를 확인하고, 제품 문서 및 백서에 액세스하고, 문제 해결 문서를 참조하고, 제품 아이디어를 제출하고, 토론 그룹에서 협업할 수 있습니다. MicroStrategy Community에는 다음과 같은 주요 섹션이 포함되어 있습니다.

- 온라인 지원 센터
- 기술 자료 문서
- 제품 다운로드
- 학습 센터
- 제품 문서 및 자습서
- 아이디어 교환 및 토론 포럼
- 리소스 갤러리
- 공지사항

각 고객에게는 리소스에 액세스 여부를 식별할 수 있는 개인화된 사용자 로그인 정보가 제공됩니다. 당사는 고객 정보의 보안을 중요하게 생각하므로 고객이 다른 고객의 정보에 액세스할 수 없도록 최대한 주의를 기울입니다.

2.2 온라인 지원 센터

MicroStrategy 커뮤니티 내에서 지정된 지원 연락 담당자는 기술 지원을 통해 새로운 케이스를 기록하고 온라인 지원 센터를 통해 기존 케이스의 상태를 확인하거나 업데이트할 수 있습니다.

2.3 라이선스 키 다운로드

MicroStrategy 커뮤니티 내에서 모든 계정 소유자는 현재 지원되는 MicroStrategy 제품 버전 및 업데이트를 다운로드할 수 있습니다. 그러나 지정된 지원 연락 담당자만 MicroStrategy 커뮤니티의 다운로드에서 다음 키를 얻을 수 있습니다.

2.3.1 제품 라이선스 키: 이 섹션에서는 지원 연락 담당자가 제품 다운로드를 설치할 수 있는 제품 라이선스 키를 검색할 수 있습니다.

2.3.2 ESRI 및 Geospatial 키: 이 섹션에서는 지원 연락 담당자가 Mapbox에서 ESRI 지도 또는 Geospatial 서비스를 활성화할 수 있는 ESRI 또는 Geospatial 키를 검색할 수 있습니다. ESRI 또는 Geospatial 키에 대한 자세한 내용은 MicroStrategy 커뮤니티에 온라인으로 게시된 제품 설명서를 참조하십시오.

2.4 액세스 레벨

다음 표에는 누가 어떤 온라인 고객 리소스에 액세스할 수 있는지 간략하게 설명되어 있습니다.

커뮤니티 리소스	지원 연락 담당자	다른 회원
MicroStrategy 커뮤니티	●	●
온라인 지원 센터	●	
제품 다운로드	●	
라이선스 키 요청	●	

모든 액세스 레벨에서 고객의 지정한 지원 연락 담당자는 해지된 계정을 MicroStrategy에 알릴 책임이 있습니다.

3절. 기술 지원 사례

고객이 셀프 서비스 리소스를 사용하여 해결할 수 없는 문제를 경험하는 경우 고객의 지원 연락 담당자는 MicroStrategy 기술 지원에 연락하여 문제를 기록할 수 있습니다. 온라인 지원 센터를 사용하여 사례를 기록하는 것이 좋습니다. 그러나 고객은 전화나 이메일로 사례를 기록할 수도 있습니다. MicroStrategy 기술 지원을 위한 다중 채널 연락처 정보는 9절에 나와 있습니다.

3.1 사례 기록 전

MicroStrategy 기술 지원에 사례를 기록하기 전에 지원 연락 담당자는 다음을 수행해야 합니다.

1. 타사 소프트웨어가 아닌 MicroStrategy 소프트웨어에 문제가 있는지 확인합니다.
2. 시스템이 현재 지원되는 MicroStrategy 소프트웨어 버전을 사용하는지 확인합니다.
3. 문제를 재현하고 지속적으로 발생하는지 확인합니다.
4. 시스템 복잡성 또는 프로젝트 개체 정의를 최소화하여 원인을 구분합니다.
5. 문제가 환경의 로컬 시스템에서 발생하는지 아니면 여러 시스템에서 발생하는지 확인합니다.
6. MicroStrategy 커뮤니티에서 문제에 대한 정보를 검색합니다.

지원 연락 담당자는 MicroStrategy 커뮤니티 토론 게시판에 질문을 게시하여 다른 사용자로부터 문제에 대한 피드백을 받는 것도 좋습니다.

3.2 사례 기록

지원 연락 담당자는 온라인 지원 센터, 이메일 또는 전화를 통해 사례를 기록하기 위해 MicroStrategy 기술 지원에 문의할 수 있습니다. 지원 연락 담당자만 MicroStrategy 기술 지원에 사례를 기록할 수 있습니다. 사례를 기록한 후 지원 연락 담당자는 나중에 참조할 수 있도록 사례 식별 번호를 받습니다.

사례를 기록할 때 지원 연락 담당자는 다음 정보를 제공할 준비가 되어 있어야 합니다.

- 이름
- 회사 및 고객 사이트
- 연락처 전화 및 이메일 주소
- MicroStrategy 제품 소프트웨어, 버전 및 제품이 설치된 지정된 시스템 인스턴스(DSI)를 포함한 구성 정보
- 증상, 오류 메시지 및 문제를 해결하기 위해 지금까지 수행한 단계를 포함하여 발생한 문제에 대한 자세한 사례 설명
- 로그 파일 또는 기타 지원 데이터
- 고객 시스템에 미치는 영향

이 절에 명시된 정보를 제공함으로써 지원 연락 담당자는 MicroStrategy가 기술 지원 사례를 해결하기 위해 해당 정보를 사용하는 데 동의합니다.

비즈니스 영향

문제의 고객 영향도를 이해하려면 비즈니스 영향 보고서를 작성하는 데 도움이 필요할 수 있습니다. 이 비즈니스 영향 보고서는 비기술적 관점에서 문제가 고객 환경에 미치는 영향을 설명하고, MicroStrategy 기술 지원 엔지니어는 이 사례가 고객이 성공적인 MicroStrategy 솔루션을 배포하는 데 어떻게 방해가 되는지 이해할 수 있도록 합니다. 이러한 진술에는 다음이 포함되지만 이에 국한되지는 않습니다.

- 보고서, 사용자, 프로젝트, 서버, 서비스 등에 대한 영향 범위
- 주요 배포 날짜에 대한 문제의 잠재적 영향
- 이 문제의 경제적 및 재정적 영향
- 경영진 보고 수준

사례 에스컬레이션

고객의 지원 연락 담당자는 우선 순위가 변경될 경우 온라인 지원 센터를 통해 기술 지원에 연락하여 케이스를 에스컬레이션할 수 있습니다. 배정된 사례 소유자는 지원 연락 담당자와 협력하여 귀하의 우려 사항과 문제가 귀하의 비즈니스에 미치는 영향을 더 잘 이해할 것입니다.

고객의 지원 기대치가 충족되지 않는 경우 언제든지 지원 연락 담당자는 지정된 CSM(고객 성공 관리자), RSM(지역 지원 관리자) 또는 영업 팀원을 통해 사례를 추가로 에스컬레이션할 수 있습니다. 필요에 따라 MicroStrategy 기술 지원 관리 팀원은 우선 순위 조정을 확인하고 에스컬레이션된 케이스에 적절한 리소스를 할당합니다.

3.3 사례 우선 순위 지정

MicroStrategy는 기술 지원이 각 고객에 대한 서비스를 극대화할 수 있도록 사례의 우선 순위 수준을 할당합니다. MicroStrategy는 지원 연락 담당자와 협력하여 각 사례의 특정 기술 및 비즈니스 요구 사항에 따라 올바른 우선 순위 수준을 설정합니다.

MicroStrategy는 고객의 비즈니스 및 기술 우선 순위가 시간이 지남에 따라 변경될 수 있음을 알고 있습니다. 지원 연락 담당자가 사례의 우선 순위 변경이 필요한 경우 기술 지원 엔지니어가 사례의 우선 순위를 다시 지정할 수 있습니다. MicroStrategy는 다음과 같은 권한을 보유하고 있습니다.

- 사례의 우선 순위 수준에 대한 최종 결정
- 지원 연락 담당자가 MicroStrategy 기술 지원과의 연락을 적절한 시간 내로 주고받지 못하였을 시 해당 사례의 우선순위를 조정하고 이 조치를 지원 연락 담당자에게 알림

할당된 우선 순위	우선순위 정의	우선 순위 수준 예제	최초 응답 시간	상태 업데이트
P1	운영 시스템 중단	운영 환경의 MicroStrategy Intelligence Server를 사용할 수 없음	< 2 시간	상태가 바뀔 때마다 또는 매일
P2	운영 시스템의 기능이 심각하게 영향을 받아 시스템 개발이 중단되거나 계속해서 진행할 수 있는 고객의 역량이 심각하게 타격을 받음	보고서가 운영 스템 캐시에 저장되지 않음	< 2 시간	상태가 바뀔 때마다 또는 매일
P3	가동중인 운영 및 개발 시스템이 영향을 받지만 계속해서 운영 및 개발이 가능함	개발 시스템에서는 즉각 보고할 수 없음	< 4 시간	상태가 바뀔 때마다 또는 3일 마다

<p>P4</p>	<p>고객 시스템에 다소 영향을 줄 수 있는 소프트웨어 충돌, 사용, 결함, 개선 사항 또는 구성에 대한 질문이 있음</p>	<p>리포트 캐시와 사용내역목록이 어떻게 동기화 되는지 궁금해함</p>	<p>< 6 시간</p>	<p>상태가 바뀔 때마다 또는 3일 마다</p>
-----------	---	---	------------------	----------------------------

프리미엄 기술 지원 레벨을진 고객의 사례는 동일한 우선 순위의 표준 지원 고객 사례보다 우선합니다. 각 지원 레벨에 대한 추가 정보는 이 문서의 부록에서 제공됩니다.

사례 대응에 대한 고객 참여

우선순위 레벨 1(P1) 및 우선순위 레벨 2(P2) 사례를 기록하는 고객은 문제 해결의 전 과정에서 MicroStrategy 기술 지원과 상시 작업할 수 있어야 합니다. 고객은 문제를 효율적으로 해결하기 위하여 적절한 인력을 투입하고 MicroStrategy 기술지원을 도와 테스트, 적절한 정보 전송, 제안 구현 등과 같은 작업에 협력해야 합니다. **정보가 적시에 제공되지 않으면 사례 해결이 지연될 수 있습니다.**

임시 소프트웨어 코드

경우에 따라 MicroStrategy는 MicroStrategy의 모든 라이선스 이용자가 일반적으로 사용할 수 없는 일정 소프트웨어의 코드를 고객에게 제공할 때가 있습니다(이하 '임시 코드'). 임시 코드는 MicroStrategy 가 고객에게 '임시 코드' 라고 분명하게 명시하여 제공하는 모든 소프트웨어 프로그램, 알고리즘, 코드, 루틴, 스크립트, 테스트 빌드, 로깅 빌드, 개선 사항 패치 또는 설명서를 포함합니다.

임시 코드는 무료로 제공됩니다. 임시 코드는 제품, 인증된 결함 패치 또는 개별적으로 라이선스가 부여되거나 기술 지원을 통해 일반적으로 제공되는 제품의 후속 릴리스를 포함하지 않습니다. 임시 코드를 제공할 때 MicroStrategy는 고객의 제품 사용 지원 및 제품 사용과 연계해서만 그리고 제품의 라이선스 계약의 조항에 따라서만 임시 코드를 사용할 수 있는 비독점적이고 유한적인 라이선스를 고객에게 부여합니다. 라이선스 계약이 만료되면 고객의 임시 코드 사용 권한도 종료됩니다.

임시 코드는 실험적인 성질을 가지며 , 결함이 있거나 의도한 대로 작동하지 않을 수 있습니다. 기술 지원 서비스는 임시 코드의 설치 및 사용을 위하여 이용할 수 없습니다. 하지만 MicroStrategy 기술 지원 엔지니어는 상업적으로 합당한 노력을 다하여 임시 코드에 대한 고객의 질문에 답변할 것입니다. 임시 코드는 상업성 또는 특정 용도에의 적합성에 대한 보증을 포함하여 일체의 보증 없이 '있는 그대로' 제공됩니다. MicroStrategy 는 MicroStrategy 가 해당 피해의 가능성에 대하여 조언을 받았더라도 계약 또는 불법행위 여부에 관계없이 고객이 임시 코드를 사용하여 입는 어떤 종류의 피해(수익 또는 사용 관련 손실 포함)에 대해서도 책임지지 않습니다.

3.4 문제점 파악

MicroStrategy 기술 지원에서 해당 문제가 파악되면 고객의 문제에 대하여 다음 중 한 가지 해결책을 고객에게 제공할 수 있습니다.

- **해결책:** 작업 완료 및 소프트웨어의 제한 사항에 대한 해결책을 제공하기 위하여 사용될 수 있는 대안적 조치. 위에 나열된 사례 응답 시간은 대안적 해결책을 포함한 MicroStrategy 기술 지원의 제안을 신속히 도입하는 고객을 기준으로 합니다.
- **구성 변경:** 문제 해결을 위해 고객의 MicroStrategy 환경 설정 변경. 해당 변경은 MicroStrategy 소프트웨어 또는 모든 기반 기술 또는 시스템에 관련될 수 있습니다.
- **패치:** 치명적인 문제를 수정하기 위해 MicroStrategy 소프트웨어에 사용할 수 있는 기존 패치 적용
- **플랫폼 릴리스 업데이트:** 문제 해결을 위한 MicroStrategy 소프트웨어의 소규모 업데이트
- **최신 버전:** 문제 해결을 위한 MicroStrategy 소프트웨어의 업그레이드

경우에 따라 타사 소프트웨어의 결함 때문에 MicroStrategy 소프트웨어의 작동이 제한될 수 있습니다. 해당 경우 기술 지원이 해당 타사 소프트웨어의 문제가 되는 구성 요소를 파악하도록 노력하여 고객이 해당 타사 소프트웨어 업체를 통해 문제를 해결할 수 있도록 지원할 것입니다. 타사 소프트웨어와 관련된 지원 제한 사항에 대한 자세한 내용은 6 절을 참조하십시오.

3.5 코드 변경이 필요한 문제

사례 해결을 위해 코드 변경이 필요한 경우 기술 지원 사례의 상태가 "미결"에서 "개발"로 변경됩니다. 이는 기술 지원이 MicroStrategy 소프트웨어 개발 팀에 문제를 보고했음을 나타냅니다.

지원 연락 담당자는 MicroStrategy 기술 지원에 연락하여 사례 번호를 참조하여 언제든지 "개발" 사례에 대한 상태 업데이트를 받을 수 있습니다.

3.6 MicroStrategy 기술 지원에 데이터 제공

문제 해결 및 문제 조사 중 MicroStrategy 기술 지원 직원이 진단(MicroStrategy 소프트웨어 플랫폼에 포함된 "Automated Crash Reports" 도구를 통해 제공되는 진단 충돌 데이터 포함), 메타데이터 사본 또는 결과 집합 등과 같은 고객 시스템의 데이터를 받아야 할 수 있습니다. 고객의 편의를 위해 본 문서에 별도로 언급된 경우를 제외하고 MicroStrategy 커뮤니티를 통해 사용할 수 있는 온라인 지원 센터, 이메일 또는 "Automated Crash Reports" 도구를 통해 자동으로 등 여러 가지 방법으로 이러한 데이터를 전송할 수 있습니다.

아래에 정의된 제한 고객이 아닌 이상 고객은 기술 지원에 해당 데이터 보호법의 규정의 적용을 받는 어떠한 데이터 또는 정보(이하 '보호 데이터')(고객의 연락 담당자에 관련된 보호 데이터를 제외한 개인 데이터, 보호 건강 정보 및 개인 식별 정보(해당 데이터 보호법에 정의된 용어를 따름)를 포함하되 이에 국한되지 않음)도 전송하지 않을 것이며 그에 대한 액세스 권한도 제공하지 않을 것입니다.

'해당 데이터 보호법'은 현재 발효 중 또는 발효될 사생활, 기밀 또는 보호 데이터 보안에 관해 적용되는 모든 해당 국제, 연방, 주, 지방 및 지역의 법률, 규칙, 규정, 지침과 정부 요구사항을 의미합니다. 여기에는 일반 데이터 보호에 적용되는 EU 공식 지침 및 규정과 사생활, 데이터 보호, 기밀 또는 정보 보안에 관한 모든 해당 산업 표준이 포함됩니다. 해당 데이터를

MicroStrategy로 전송 시 MicroStrategy는 MicroStrategy가 해당 피해의 가능성에 대하여 조언 받았더라도 계약 또는 불법행위 여부에 관계없이 고객이 입는 어떤 종류의 피해(수익 또는 사용 관련 손실 포함)에 대해서도 책임지지 않습니다.

다음에 해당되는 고객은 7절을 참조하십시오. (a) 전자 보호 대상 건강정보(ePHI)를 공유하며 MicroStrategy와의 유효한 사업제휴계약(BAA)을 맺고 있는 고객, (b) MicroStrategy와 맺은 유효 계약에 MicroStrategy가 7절에 따라 기술 지원 서비스를 제공해야 한다는 개인정보에 관한 의무 및 제한 사항이 포함되어 있는 고객 또는 (c) MicroStrategy가 7절에 따라 기술 지원 서비스를 제공하기를 원한다는 공식적인 서면 통지서를 MicroStrategy에 제공하는 고객(각각 이하 '제한 고객').

4절. 제품 업데이트

제품 업데이트는 기술 지원 구독 중인 고객에게 일반적으로 제공되는 MicroStrategy 제품의 모든 후속 상용 릴리스입니다. MicroStrategy가 별도로 판매하는 신규 제품은 업데이트에 포함되지 않습니다. MicroStrategy는 아래 설명처럼 각 업데이트의 특성에 따라 제품 업데이트를 제공 및 지원합니다.

4.1 플랫폼 릴리스

MicroStrategy 2019부터 플랫폼 릴리스는 해당 제품에 제공할 수 있는 최신 플랫폼 릴리스를 나타내는 연도로 지정됩니다. MicroStrategy는 일반적으로 12개월마다 플랫폼 릴리스를 제공할 예정입니다. 플랫폼 릴리스는 모든 고객을 대상으로 프로덕션 레벨 보안, 안정성 및 성능 결함 수정에 중점을 두고 있으므로, 광범위한 고객이 이러한 릴리스를 채택할 것으로 기대합니다. MicroStrategy는 플랫폼 릴리스를 일반적으로 사용할 수 있도록 지정한 이후 3년 동안 계속해서 4.2절의 설명대로 플랫폼 릴리스 업데이트를 발행하고 4.3절의 설명대로 필요에 따라 패치를 발행할 것입니다.

4.2 플랫폼 릴리즈 업데이트

MicroStrategy 2019부터는 4.1절의 설명대로 플랫폼 릴리스가 일반적으로 제공하도록 지정된 이후 약 3개월마다 중요한 결함에 대한 수정 사항을 제공하기 위해 플랫폼 릴리스 업데이트(이전 명칭: '핫픽스')가 발행됩니다. 이러한 업데이트는 이전 업데이트 및 패치에서 이루어진 모든 결함 수정 사항을 포함하며, 일부 MicroStrategy 제품에 대한 기능 개선 사항도 포함할 수 있습니다. 플랫폼 릴리스 업데이트는 플랫폼 릴리스가 지원되는 3년 내내 필요에 따라 발행됩니다.

4.3 플랫폼 릴리스 패치

패치는 프로덕션 시스템이 영향을 받는 단일 구성에 대한 특정 결함 수정 사항을 제공하기 위해 필요에 따라 계속 릴리스됩니다. 패치는 지원되는 플랫폼 릴리스와 관련된 중요한 문제를 해결하기 위해 필요에 따라 릴리스되며 여러 구성 또는 시스템으로 전송할 수 없습니다.

4.4 패치 요청

고객은 치명적인 문제 발생 시 언제나 새 패치를 요청할 수 있습니다. 하지만 패치는 기술적 복잡성, 고객의 비즈니스 요구, 개발 일정에 기반하여 MicroStrategy의 재량에 따라 배포될 것입니다. MicroStrategy가 패치 생성에 동의하면 패치는 예정된 다른 릴리스와 함께 대기하게 됩니다. 패치에 필요한 대기 기간은 일반적으로 이미 예정된 플랫폼 릴리스 또는 플랫폼 릴리스 업데이트(요청된 패치가 포함될 수 있음)의 대기 기간보다 길어질 수 있습니다. 제공되는 플랫폼 릴리스 업데이트가 지원되는 플랫폼 릴리스의 결함을 수정하는 경우 이전 플랫폼 버전에서 해당 결함이 발생하는 고객은 패치를 요청하기보다는 해당 업데이트를 채택하거나 적절한 플랫폼 릴리스로 업그레이드로 업그레이드하는 것이 바람직합니다.

4.5 지원 만료 수명 주기

MicroStrategy 웹 사이트의 제품 지원 수명 주기에 나열된 일정에 따라 아직 만료되지 않은 플랫폼 릴리스, 플랫폼 릴리스 업데이트 또는 제공되는 모든 패치에 대해서만 기술 지원 서비스를 이용할 수 있습니다. 플랫폼 릴리스에 대한 지원이 만료되면 관련된 모든 플랫폼 릴리스 업데이트 및 패치 역시 만료됩니다.

4.6 기능 릴리스 중단

MicroStrategy 2019년부터 MicroStrategy는 MicroStrategy 플랫폼 릴리스 전략의 일환으로 새로운 제품 또는 기능이 포함된 기능 릴리스를 중단합니다. 현재 지원되는 기능 릴리스를 사용하고 있는 고객은 MicroStrategy 웹 사이트에 게시된 제품 지원 수명 주기에 표시된 일정에 따라 계속해서 지원됩니다. 이전에 기능 릴리스를 채택했는지 여부에 상관없이 모든 고객은 4.1절에 설명된 대로 대략 12개월마다 일반적으로 제공하도록 지정된 각 플랫폼 릴리스로 업그레이드하고 4.2절에 설명된 대로 일반적으로 제공하도록 지정된 경우 플랫폼 릴리스 업데이트를 채택하는 것이 좋습니다. 자격 있는 고객은 6절에서 설명된 대로 기업 지원 혜택으로 제공되는 경우 업그레이드를 준비하도록 돕는 전략적 서비스를 요청할 수 있습니다.

4.7 온-프레미스 소프트웨어에 대한 지원 종료

이러한 정책 및 절차에 상반되는 사항이 있더라도 2027년 1월 1일부터 온-프레미스 소프트웨어에 대한 전체 기술 지원, 기능 업데이트, 버그 수정, 개선 사항 또는 보안 패치를 더 이상 제공하지 않습니다. 주문에 별도로 명시된 경우를 제외하고 기술 지원을 계속하려면 최대 2개월 동안 연장 수명 주기 지원을 구매해야 하며, 이러한 지원 기간은 2027년 1월 1일 또는 그 이후에 시작하여 2028년 12월 31일 또는 그 이전에 종료됩니다. 연장 수명 주기 지원은 주문에 "기술 지원 연장" SKU로 표시되며 온-프레미스 소프트웨어에 대한 중요 보안 패치 및 기술 지원으로 제한됩니다. 연장 수명 주기 지원은 2028년 12월 31일 이후에는 갱신할 수 없습니다.

5절. 기타 지원 정책

MicroStrategy는 요금 미납 고객의 기술 지원 서비스 갱신에 대해 다음과 같은 정책을 따릅니다

5.1 기술 지원 서비스 갱신

고객은 라이선스 보유 MicroStrategy 제품의 일부만을 대상으로 기술 지원 서비스를 갱신할 수 없습니다. 갱신 기한이 지나면 고객은 모든 라이선스 보유 제품에 대한 기술 지원 서비스를 갱신하거나 모든 라이선스 보유 제품에 대한 서비스 기한이 지나도록 둘 수 있습니다.

5.2 요금 미납 고객

요금을 미납한 고객에 대한 기술 지원 서비스는 중단될 수 있습니다. 요금 납부가 확인되면 MicroStrategy는 기술 지원 서비스를 재개할 것입니다.

6절. 지원의 제한

기술 지원 서비스에는 현장 컨설팅 서비스, MicroStrategy SDK(Software Development Kit)를 사용하여 개발된 MicroStrategy Web 사용자 정의 지원 및 타사 소프트웨어 지원을 포함하여 몇 가지 제한 사항이 있습니다.

6.1 현장 서비스

기술 지원 구독에는 MicroStrategy 비즈니스의 일반적인 과정으로 MicroStrategy Consulting에서 제공하는 엔드 투 엔드 서비스로 제공되는 서비스는 포함되지 않습니다. 불포함 컨설팅 서비스에는 사용자 지정 애플리케이션 개발 및 지원, 데이터 웨어하우스 설계, 요구 사항 분석, 시스템 성능 조정,

용량 계획 또는 데이터베이스 설계 등이 포함되나 이에 국한되지 않습니다. 이러한 예외는 현장에서 제공되는 자격이 있는 ES 참여에는 적용되지 않습니다.

6.2 제품 사용자 지정

MicroStrategy SDK를 사용하여 개발된 MicroStrategy Web 사용자 지정 또는 MicroStrategy Command Manager를 사용하여 개발된 MicroStrategy 사용자 절차 사용자 지정을 위한 기술 지원 서비스는 다음 지침에 따라 제공됩니다.

- MicroStrategy SDK의 API 용도 및 사용에 대한 정보 제공
- MicroStrategy SDK의 API 사용 시 발생하는 오류에 대한 대안 해결책 및 예방법 지침 제공
- 특정 기능을 달성하기 위해 사용자 지정에 접근하는 방법에 대한 수준 높은 지침 제공
- 고객의 애플리케이션에 대한 사용자 지정 코드를 생성하지 않음
- 사용자 지정 달성 방법에 대한 정확한 단계를 제공하지 않음
- 사용자 지정 코드 검토를 수행하지 않음

MicroStrategy Command Manager 사용자 절차에 대한 기술 지원 서비스는 다음과 같은 지침에 따라 제공됩니다.

- Command Manager 내에서 사용할 수 있는 표준 사용자 절차 및 호출의 용도 및 사용에 대한 정보 제공
- 특정 기능을 달성하기 위해 Command Manager 사용자 지정 절차에 접근하는 방법에 대한 수준 높은 지침 제공
- 고객의 Command Manager 절차에 대한 사용자 지정 코드를 생성하지 않음 • Command Manager 사용자 지정 절차에 대한 코드 검토를 수행하지 않음

명시된 지침에 따라 지원을 제공한 후에도 고객이 사용자 지정을 성공적으로 완료할 수 없는 경우 기술 지원은 고객을 MicroStrategy Consulting으로 안내하여 고객의 프로젝트를 성공적으로 이끌 수 있도록 도와드립니다.

6.3 타사 소프트웨어

MicroStrategy 소프트웨어 플랫폼은 적절하게 운영되기 위해 다수의 타사 구성 요소에 의존합니다. 해당 구성 요소에는 데이터베이스, 운영 체제, 방화벽, 웹 브라우저, 애플리케이션 서버, 웹 서버 및 Java 개발 키트 등이 포함될 수 있으나 이에 국한되지 않습니다. MicroStrategy 기술 지원은 MicroStrategy 플랫폼 구축 시 이러한 구성 요소에 대한 지원을 제공하지만 타사 구성 요소에 대한 직접적인 기술 지원은 제공하지 않습니다. MicroStrategy 소프트웨어와 관련된 문제에 관해 MicroStrategy 기술 지원에 문의하기 전 이러한 해당 구성 요소를 적절하게 구성하고 다른 애플리케이션 기능을 원하는 구성으로 설정하는 것은 고객의 책임입니다.

MicroStrategy 기술 지원은 라이선스 보유 제품에 대해 가능한 경우 ESRI 맵핑 및 Geospatial

Services 등과 같은 특정한 타사 구성 요소에 대한 서비스를 제공할 수 있습니다. 그러나 기술 지원 서비스를 갱신하지 않으면 해당 제품이 제대로 작동하지 않거나 MicroStrategy 기술 지원이 더 이상 적용되지 않는 지원이 필요할 수 있습니다.

일부의 경우에는 MicroStrategy 기술 지원이 타사 소프트웨어 공급업체에 정보를 제공하거나 해당 업체와 협력할 수도 있습니다. 타사 소프트웨어의 결함이 MicroStrategy 소프트웨어의 성능을 저하시키는 경우 MicroStrategy 기술 지원이 해당 타사 구성 요소를 파악하여 고객이 해당 타사 소프트웨어 업체와 문제를 해결할 수 있도록 지원할 것입니다.

6.4 규정 준수 사례

고객은 MicroStrategy 기술 지원과의 라이선스 계약 규정 준수에 대한 질문을 기록할 수 있습니다. 고객이 규정 준수 사례를 제출하면 MicroStrategy에서는 먼저 해당 사례의 원인이 제품 문제인지 확인한 후 그런 경우 본 문서에 자세히 설명되어 있는 사례 대응 지침에 따라 문제를 신속하게 해결합니다. 기술 지원에서 규정 준수 사례의 원인이 제품이 아니고 제품 과다 배포라고 파악하는 경우 고객은 고객 담당자에게 연락해 라이선스 계약을 다시 조정하라는 요청을 받게 됩니다.

7절. 제한된 고객에 대한 지원

7절에 기술된 지침은 제한된 고객에게만 적용됩니다.

7.1 제한된 고객 사례 기록

제한된 고객 기술 지원 사례를 기록하기 위해 지정된 지원 연락 담당자가 온라인 지원 센터 또는 전화를 통해 MicroStrategy 기술 지원에 연락할 수도 있습니다. 사례를 기록할 때 지원 연락 담당자는 사례 식별 번호를 받게 되며, 이 번호는 해당 문제에 대한 모든 커뮤니케이션에 사용됩니다.

제한된 고객에 대한 지원은 본 문서의 앞부분에서 설명한 것과 유사한 기술 지원 프로세스를 따릅니다. 그러나 제한 고객에게는 4가지 제한 사항이 있습니다.

- 제한 고객에게는 일반 기술 지원 환경에 문서를 업로드할 개인 폴더가 제공되지 않습니다.
- 제한 고객은 사례를 증빙하기 위하여 파일을 첨부할 수 없습니다.
- Support@microstrategy.com 으로 전송된 이메일에서는 첨부 파일이 제거됩니다.
- Support@microstrategy.com 으로 제출된 이메일에는 ePHI 콘텐츠에 대한 이메일 필터가 적용됩니다.

제한된 고객은 정보의 보호를 위한 보호 장치가 내장된 제한 환경('HCSE')에 액세스할 수 있습니다. HCSE에는 보안 FTP를 통해서만 액세스할 수 있습니다.

7.2 보안 FTP를 통한 데이터 전송

기술 지원 서비스를 구독 중인 제한된 고객만 보안 FTP를 통해 HCSE에 액세스할 수 있습니다. 제한된 고객을 위한 모든 온라인 고객 서비스는 MicroStrategy 커뮤니티 계정을 이용해 액세스해야 합니다. 커뮤니티 계정이 생성되면 지정된 지원 연락 담당자는 MicroStrategy 기술 지원을 통해 사례를 열어 보안 FTP 액세스 계정을 요청할 수 있습니다. 고객은 MicroStrategy에 보안 FTP 액세스 계정 종료에 대해 알려야 합니다.

8절. 개인 데이터 처리에 적용되는 약관

8절에서 설명하는 지침은 MicroStrategy와 고객 간 사안에 대해 발효된 다른 계약이 없는 한도 내에서만 적용됩니다.

8.1 정의

"해당 데이터 보호법"에는 MicroStrategy, 그 그룹 및 개인 데이터 및 프라이버시 처리와 관련된 기술 지원 서비스 수행과 관련하여 활용될 수 있는 제3자에게 적용되는 모든 해당 법률 및 규정이 포함되며, 여기에는 일반 데이터 보호 규정(EU) 2016/679 및 캘리포니아 소비자 보호법(Cal. Civ. Code §§ 1798.100 et. seq.)(CCPA)이 포함되지만 이에 국한되지 않습니다. "통제자", "사업자", "처리자", "데이터 주체",

"서비스 제공자", "감독 기관", "프로세스", "처리" 및 "개인 데이터"라는 용어는 해당 데이터 보호법에 따라 정의된 의미에 따라 해석됩니다.

"고객 그룹"에는 고객과 고객의 계열사, 자회사, 자회사 및

지주 회사(통제자 역할)가 고객을 대신하여 또는 고객의 시스템을 통해 기술 지원 서비스에 액세스하거나 사용하거나 고객과 MicroStrategy 간의 관리 계약에 따라 기술 지원 서비스를 사용할 수 있는 허가를 받았지만 MicroStrategy와 자체 주문서에 서명하지 않은 경우를 포함하며 의미합니다.

"국제 전송"에는 유럽 경제 지역(EEA) 내 국가(유럽 연합(EU)에서 탈퇴한 영국 및 스위스(EEA 또는 EU에 속하지 않은 국가) 포함)에서 처리 중이거나 전송 후 처리될 예정인 개인 데이터를 전송하는 것을 의미하며, 이러한 전송이 금지되거나 개인 데이터를 적절히 보호하기 위한 추가 조치를 취해야 하는 국가 또는 지역으로 전송하는 것을 의미합니다.

"표준 계약 조항"은 지침 95/46/EC에 따라 제3국에 설립된 처리업체로 개인 데이터를 전송하기 위한 표준 계약 조항에 대한 유럽 위원회 결정(C(2010)593)에 포함된 조항을 의미하며, 적용 가능한 데이터 보호법에 따라 수시로 업데이트, 보완 또는 교체될 수 있으며, 여기에 참조로 포함되어 이 DPA의 일부를 형성하고 사본은 <https://www.microstrategy.com/licensing>에서 액세스할 수 있으며, 다음 조항의 조항에 따릅니다. 아래 조항 9.5.

"하위 처리자"는 기술 지원 서비스와 관련된 개인 데이터 처리를 포함하며, MicroStrategy가 개인 데이터를 처리하도록 임명한 다른 제3자는 "하위 처리자"로 지칭합니다.

8.2 데이터 처리

MicroStrategy는 처리자로서 기술 지원과 관련하여 고객의 지시에 따라 아래 표에 명시된 개인 데이터 또는 고객의 문서화된 지침에 따라 MicroStrategy에 고객이 컨트롤러로서 제공한 개인 데이터(통칭하여 '고객 데이터')를 처리합니다. 고객은 아래 표에 설명된 용도에 대한 처리자로서 본 DPA 기간에 자신 및 고객 그룹의 다른 구성원을 대신하여 고객 데이터를 처리할 권한을 MicroStrategy에 위임합니다.

기술 지원과 관련된 고객 데이터

기술 지원과 관련된 고객 데이터 처리 대상	기술 지원 사례의 해결과 관련하여 고객에게 서비스 제공
처리기간	기술 지원 계약 기간
처리 성격	기술 지원 사례와 관련된 고객 데이터의 저장, 백업, 복구 및 처리
처리 목적	기술 지원 제공
개인 데이터 유형	기술 지원 사례의 해결과 관련해 업로드 또는 전송되는 고객 데이터
데이터 주체 범주	고객의 직원 또는 고객의 고객, 잠재 고객, 사업 파트너 및 벤더와 고객 대리인의 직원

양 당사자는 본 문서의 8절에서 설명하는 데이터 보호 계약('DPA')이 고객 데이터와 관련하여 MicroStrategy에 대한 고객의 완전하고 최종적으로 문서화된 지시라는 것에 동의합니다. 본 DPA의 범위를 벗어나는 추가 지침(있는 경우)은 해당 지시의 수행을 위해 고객이 MicroStrategy에 지불해야 하는 추가 요금에 대한 계약을 포함하는 MicroStrategy와 고객 간의 사전 서면 합의가 필요합니다. 고객은 지시가 고객 데이터와 관련된 모든 규칙 및 규정을 준수하고 고객의 지시에 따라 고객 데이터를 처리해도 MicroStrategy가 해당 데이터 보호법을 위반하지 않는다는 것을 보증해야 합니다.

MicroStrategy는 본 DPA의 범위를 벗어난 고객 데이터를 처리하지 않습니다. MicroStrategy는 다음을 수행합니다.

1. MicroStrategy 또는 관련 하위 처리자(아래 8.4 절에 설명된 대로)가 해당 법률을 준수하기 위해 고객 데이터를 처리해야 하는 경우가 아니면 고객의 문서화된 지침에 따라서만 고객 데이터를 처리합니다. 이 경우 해당 법에서 공익을 근거로 고객에게 알리는 것을 금지하지 않는 한 MicroStrategy는 고객 데이터를 처리하기 전에 고객에게 그러한 법적 요건을 알립니다.

2. MicroStrategy에서 합리적으로 판단했을 때 고객으로부터 받은 지시가 해당 데이터 보호법을 위반하는 경우 즉시 고객에게 서면으로 알립니다.
3. 고객 데이터 처리 권한이 있는 개인이 8.2(a)절을 준수하는지 확인하십시오.
4. 고객의 재량에 따라, 데이터 처리와 관련된 기술 지원 서비스의 제공이 종료된 후 모든 고객 데이터를 삭제하거나 고객에게 반환하고 나머지 사본을 삭제합니다. MicroStrategy는 보험, 회계, 세금 또는 기록 보관 목적으로 보유해야 하거나 적용되는 법률을 준수하기 위해 보관해야 하는 모든 고객 데이터를 보유할 권리가 있습니다. 아래 8.3 절은 보유 고객 데이터에 계속 적용됩니다.

적용되는 계약에 지정된 서비스를 수행하기 위한 특정 목적을 제외한 어떠한 목적으로도 또는 CCPA나 그 이행 규정에서 달리 허용하지 않는 한 MicroStrategy는 CCPA에 정의된 고객 데이터를 '판매'하지 않으며, 고객 데이터를 보유, 사용 또는 공개하지 않습니다. MicroStrategy는 이전 문장 내의 제한 사항 및 의무를 포함하여 CCPA에 따른 제한 사항 및 의무를 이해하고, CCPA를 준수할 것을 보증합니다. 아울러 MicroStrategy는 CCPA 또는 그 규정에 적용되는 추가 사항을 준수할 것입니다.

8.3 기밀성

MicroStrategy는 법률이나 정부 또는 법 집행 기관(소환장 또는 법원 명령 등)의 유효하고 구속력 있는 명령을 준수하기 위해 필요한 경우를 제외하고 고객 데이터를 정부 또는 기타 제3자에게 공개하지 않습니다. 정부 또는 법 집행 기관이 MicroStrategy에 고객 데이터를 요구하면 MicroStrategy는 정부 또는 법 집행 기관이 고객으로부터 직접 데이터를 요청하도록 안내합니다. 이러한 노력의 일환으로 MicroStrategy는 귀하의 기본 연락처 정보를 정부 또는 법 집행 기관에 제공할 수 있습니다. MicroStrategy가 정부 또는 법 집행 기관에 고객 데이터를 공개해야만 하는 경우 MicroStrategy는 법으로 금지된 경우를 제외하고는 귀하가 보호 명령 또는 기타 적절한 해결책을 찾을 수 있도록 해당 요구에 대한 합리적인 통지를 귀하에게 제공합니다. MicroStrategy는 직원이 MicroStrategy에 의한 권한 없이 고객 데이터를 처리하는 것을 금지하며, 해당하는 경우 기밀 유지, 데이터 보호 및 데이터 보안과 관련된 의무를 포함하여 해당 직원에게 적절한 계약상의 의무를 부과합니다. 표준 계약 조항이 적용되는 경우, 본 3절의 어떤 내용도 5(a)w조항 내의 의무를 포함하되 이에 국한되지 않는 표준 계약 조항을 변경 또는 수정하지 않습니다.

8.4 하위 처리

고객은 MicroStrategy가 기술 지원 서비스를 제공하기 위한 목적으로 자체 계열사를 이용할 수 있는 권한을 부여합니다. 또한 고객은 MicroStrategy가 본 DPA에 따른 계약상의 의무 이행을 위해서나 대신하여 특정 서비스를 제공하도록 하위 처리자를 이용할 수 있음에 동의합니다. MicroStrategy 커뮤니티에는 현재 고객을 위해 특정 처리 활동을 수행하는 데 참여하고 있는 GDPR 기술 지원 하위 처리자 및 GDPR 컨설팅 하위 처리자가 나열되어 있습니다. MicroStrategy는 고객을 대신하여 특정 처리 활동을 수행하기 위한 새로운 하위 처리자를 이용하기 전에 해당 웹 사이트를 업데이트할

것입니다. 고객이 새로운 하위 처리자에 반대하는 경우 MicroStrategy는 고객의 서면 동의없이 고객을 위해 특정 처리 활동을 수행하기 위한 해당 하위 처리자를 이용하지 않습니다. 이로써 고객은 본 8.4절에 설명된 대로 MicroStrategy의 하위 처리자 이용에 동의합니다. 본 8.4절에 명시된 대로나 고객이 달리 승인한 경우를 제외하고는 MicroStrategy는 모든 하위 처리자가 고객을 위해 특정 처리 활동을 수행하는 것을 허용하지 않습니다. MicroStrategy가 하위 처리자를 임명하는 경우 MicroStrategy는 (i) 고객에게 서비스를 제공하기 위해 필요한 경우 외에는 고객 데이터에 대한 하위 처리자의 액세스를 제한하고 다른 목적으로 하위 처리자가 고객 데이터에 액세스하는 것을 금지합니다. (ii) 하위 처리자와 서면 계약을 체결합니다. (iii) 본 DPA에 따라 MicroStrategy가 제공하는 것과 동일한 데이터 처리 서비스를 하위 처리자가 수행하는 경우 본 DPA에서 MicroStrategy에게 부과한 조건과 실질적으로 유사한 조건을 하위 처리자에게 부과합니다. (iv) 하위 처리자로의 개인 데이터 제3자 전송과 관련하여 부과되어야 하는 조건과 관련한 의무를 별도로 포함하는 표준 계약 조항을 준수합니다. MicroStrategy는 고객에게 하위 처리자의 의무 수행에 대한 책임을 집니다.

8.5 해외 전송

기술 지원 서비스를 제공하기 위해 고객은 MicroStrategy가 자회사 및/또는 하위 처리자로의 제3자 전송을 포함하여 고객 데이터를 해외로 전송할 수 있음을 인정하고 확인합니다. 그러한 해외 전송이 발생하는 경우, 표준 계약 조항이 적용됩니다. 고객은 본 DPA에 서명(또는 기술 지원 서비스 사용을 지속)함으로써 MicroStrategy Services Corporation(데이터 임пор터)과 표준 계약 조항을 체결하고 이행할 것으로 간주되고, 표준 계약 조항이 본 DPA에 통합되는 것으로 간주된다는 점에 동의합니다. 고객은 표준 계약 조항에 따른 의무에 구속됨에 동의합니다. 고객은 적용되는 계약과 DPA를 이행하는 계약 당사자인 MicroStrategy 법인 이 표준 계약 조항에 등재된 MicroStrategy 법인(데이터 임пор터)과 다를 경우 인스턴스가 있을 수 있다는 점을 인정합니다. 이는 예를 들어 적용되는 계약 및 DPA를 체결한 MicroStrategy 법인이 EEA나 스위스 내에 기반하고(따라서 조항 목적으로 개인 데이터를 가져오는 역외 프로세서가 아님), 고객 데이터가 EEA 외부에 기반하는 또 다른 MicroStrategy 법인과 계속 공유되는 경우 발생할 수 있습니다. 수시로 표준 계약 조항의 양식이 변경되거나 적용되는 데이터 보호법에 따라 관계 당국에 의해 교체되는 경우, MicroStrategy는 새로운 표준 계약 조항 양식을 검토할 권리가 있으며, 허용되는 경우 해당 새 양식의 발효일 60일 이내에 <https://www.microstrategy.com/us/terms>에서 MicroStrategy 웹사이트의 표준 계약 조항 양식을 업데이트합니다. 앞서 언급한 MicroStrategy의 웹사이트에 공개된 표준 계약 조항(수시로 개정됨)은 고객과 MicroStrategy 간에 적용되는 계약에 통합되는 것으로 간주됩니다. 상기 내용에도 불구하고 MicroStrategy가 고객 데이터 보호를 위해 개인 데이터를 EEA(유럽 연합(EU)에서 이탈한 영국 포함) 또는 스위스 외부로 적법하게 전송하기 위한 공신력 있는 대안적 규정 준수 표준을 채택한 경우 표준 계약 조항(또는 표준 계약 조항에 따른 동일한 의무)은 적용되지 않습니다.

다른 데이터 해외 전송과 관련하여(표준 계약 조항에서 다루는 것 외에) MicroStrategy는 다음의 경우에만 고객 데이터를 전송합니다.

1. 해당 데이터 보호법에 따라 고객 데이터를 전송할 수 있는 적절한 보호 장치가 마련되어 있는 경우. 이 경우 고객은 MicroStrategy 또는 관련 하위 처리자가 합리적으로 수시로 실행해야 하는 해외 전송과 관련된 모든 문서(표준 계약 조항을 포함하되 이에 국한되지 않음)를 실행합니다.
2. MicroStrategy 또는 관련 하위 처리자는 해당 법률에 따라 이러한 해외 전송을 수행해야 하는 경우. 이 경우 해당 법률이 공익을 이유로 고객에게 통지를 금지하지 않는 한 MicroStrategy 는 데이터를 해외로 전송하기 전에 그러한 법적 요건을 고객에게 알립니다.
3. 해당 데이터 보호법에 의해 해당 행위가 다른 방식으로 합법적으로 허용된 경우

8.6 데이터 처리의 보안

MicroStrategy는 해당하는 경우 다음과 같은 적절한 기술적 및 조직적 수단을 구현하고 유지할 것입니다.

1. MicroStrategy 네트워크의 보안
2. 시설의 물리적 보안
3. MicroStrategy 네트워크와 관련한 MicroStrategy 직원 및 계약자의 액세스 권한 제어 수단
4. 기술적 프로세스의 효과를 정기적으로 테스트, 평가하는 프로세스
5. MicroStrategy 가 구현하는 조직적 수단

8.7 보안 위반 알림

MicroStrategy는 법이 허용하는 한도 내에서 MicroStrategy 또는 MicroStrategy의 하위 처리자에 의한 고객 데이터에 대한 실질적 우발적 또는 불법적인 파기, 손실, 변경, 무단 공개 또는 액세스('보안 사고')를 알게 된 경우 부당한 지연없이 고객에게 즉시 알립니다. 이러한 보안 사고가 MicroStrategy가 본 DPA의 요건을 위반하여 발생하는 경우 MicroStrategy는 해당 보안 위반으로 인한 피해를 최소화하고 효과를 완화하기 위한 조치를 포함하여 해당 위반의 원인을 확인하고 수정하기 위한 합당한 노력을 기울일 것입니다.

고객은 성공적이지 않은 보안 사고는 본 8.7절의 적용을 받지 않을 것에 동의합니다. 성공적이지 않은 보안 사고는 고객 데이터나 MicroStrategy 또는 MicroStrategy 하위 처리자의 고객 데이터를 저장하는 장비 또는 시설에 대한 실제 무단 액세스를 초래하지 않는 보안 사고입니다. 여기에는 방화벽이나 에지 서버에 대한 핑(ping) 및 기타 브로드 캐스트 공격, 포트 스캔, 로그인 시도 실패, 서비스 거부 공격, 패킷 스니핑(또는 헤더를 넘어 액세스하지 않는 트래픽 데이터에 대한 기타 무단 액세스) 또는 유사한 사고를 포함하되 이에 국한되지 않습니다. 본 8.7절에 따른 보안 사고 보고 또는 이러한 사고에 대한 대응에 대한 MicroStrategy의 의무는 MicroStrategy가 보안 사고와 관련하여 MicroStrategy의 결함 또는 책임에 대한 인정으로 해석되지 않으며 해석되지 않을 것입니다.

MicroStrategy는 이메일 등 선택한 방법을 통해 보안 사고가 발생하는 경우 고객에게 보안 사고를 통보합니다. 고객이 MicroStrategy 에 정확한 연락처 정보를 제공하여 언제나 안전한 전송을 보장하는

것은 고객의 전적인 책임입니다. MicroStrategy에서 제공하는 정보는 고객이 데이터 보호 영향 평가 및 사전 협의와 관한 해당 데이터 보호법에서의 고객의 의무를 준수하도록 돕기 위한 것입니다.

8.8 감사

MicroStrategy는 고객이 MicroStrategy에 대해 최소 30일 전에 합당한 서면을 통해 해당 감사를 통보하고 각 감사가 고객의 비용으로 정상 업무 시간 동안 MicroStrategy의 지명된 시설에서 수행된다는 조건 하에, 고객 또는 고객이 위임한 다른 감사자에 의한 조사를 포함하는 감사(이것이 적용되는 경우 표준 계약 조항에 따른 감사 포함)를 허용하고 협조합니다. 해당 감사에서는 MicroStrategy의 비즈니스에 최소의 혼란을 초래하며 고객 또는 해당 감사자는 고객 이외의 타인에 대한 데이터에 액세스할 수 없도록 합니다. 해당 감사에 의해 공개된 모든 자료와 해당 감사의 결과 및/또는 산출물은 고객이 기밀로 유지합니다. 해당 감사는 12개월마다 한 번 이상 수행되지 않아야 하며 고객은 감사가 수행되는 구역에서 자료를 복사하거나 제거하지 않아야 합니다.

표준 계약 조항이 8.5(a)절에 적용되는 경우 고객은 본 8.8절에 따른 감사 수행을 MicroStrategy에 지시하여 해당 감사 및 조사 권리를 행사하는데 동의하며, 양 당사자는 상기 내용에도 불구하고 표준 계약 조항을 변경 또는 수정하지 않으며 해당 표준 계약 조항에 따른 감독 기관 또는 데이터 주체의 권리에 영향을 미치지 않는다는 데 동의합니다.

8.9 독립적 결정

고객은 데이터 보안과 관련하여 고객에게 MicroStrategy가 정기적으로 제공하는 정보를 검토하고 기술 지원 서비스가 고객의 요구 사항 및 법적 의무뿐만 아니라 본 DPA 에서의 고객의 의무를 충족하는지 여부에 대한 결정을 독립적으로 내릴 책임이 있습니다.

8.10 데이터 주체의 권리

MicroStrategy 는 고객에게 다음과 같은 합당한 도움을 제공합니다.

- 1.고객 데이터 처리의 보안에 대한 적용 데이터 보호법상의 의무를 준수합니다.
- 2.가능한 경우 적절한 기술 및 조직적 수단을 포함하되 이에 국한되지 않고 해당 데이터 보호법에 따라 데이터 주체의 권리 행사 요청에 대응합니다.
- 3.모든 보안 사고를 문서화하고 감독 기관 및/또는 데이터 주체에 보고합니다.
- 4.모든 데이터 처리 작업에 대해 사생활 보호 영향 평가를 실시하고 감독 기관, 데이터 주체 및 해당 대리인에게 자문을 구합니다.
- 5.본 DPA 에 명시된 의무 준수를 입증하는데 필요한 정보를 고객에게 제공합니다.

9절. 기술 지원 연락처 정보

MicroStrategy는 고객이 9절에 설명된 대로 유지 관리 갱신에 대한 궁금점과 관련된 기술 지원 서비스 또는 지원을 요청할 수 있도록 다채널을 통한 커뮤니케이션 옵션을 제공합니다. 기술 지원 연락처 정보는 MicroStrategy 웹 사이트에서도 확인할 수 있습니다.

9.1 온라인 지원 센터 연락처 정보(권장)

온-프레미스 또는 클라우드 환경에 대한 기술 지원을 받는 모든 지역의 고객의 지정된 지원 연락 담당자는 온라인 지원 센터를 기본 채널로 활용하여 사례를 개시 및 업데이트하고 사례 상태를 확인하는 것이 좋습니다. 사용 가능한 기타 지역별 클라우드 관련 커뮤니케이션 채널에 대한 설명은 이 절에 나와 있습니다.

온라인 지원 센터: <https://community.microstrategy.com/s/support-create-case>

9.2 지역별 기술 지원 센터 정보

특정 공휴일에는 지역별 기술 지원 센터를 이용하실 수 없습니다. 북미에서는 대부분의 미국 공휴일이 해당됩니다. 유럽, 아시아 태평양 및 라틴 아메리카에서는 각 국가에서 지키는 공휴일이 해당됩니다.

지정된 지원 연락 담당자는 온라인 지원 센터(권장)를 사용하거나 아래에 나와 있는 제품 구입 지역의 해당 지역별 기술 지원 센터에 문의해야 합니다. 지원 연락 담당자는 아래 나와 있는 시간 중 전화를 통해 기술 지원에 연락할 수 없는 경우 온라인 지원 센터를 통해 사례를 기록하거나, 이메일을 보내거나 자세한 음성 메일을 남길 수 있습니다. 기술 지원은 연중무휴 하루 24시간 기술 지원이 보장되는 확장, 프리미어 또는 엘리트 지원 서비스를 구독 중인 고객에 대해 3.3절에 정의된 것처럼 우선 순위 레벨 1(P1) 및 우선순위 레벨 2(P2)의 프로덕션 시스템 사례가 발생한 경우를 제외하고 아래에 명시된 일반 업무 시간 동안에만 사례 문제를 적극적으로 해결합니다. 연중무휴 하루 24시간 서비스가 포함된 기술 지원 서비스에 대한 자세한 내용은 부록을 참조하십시오.

9.2.1 북아메리카

이메일: support@microstrategy.com

전화: (703) 848-8700

팩스: (703) 842-8709

시간 : 9 오전 - 7 오후 동부 표준시,
M - F 공휴일 제외

유럽(영국, 아일랜드, 포르투갈 제외), 터키, 남아프리카

공화국: 오전 9시 – 오후 6시 CET/CEST, 월 –

금(공휴일 제외)

영국, 아일랜드, 포르투갈: 오전 9시 – 오후 6시
GMT/BST, 월요일

– 금요일, 공휴일 제외

아랍 에미리트, 사우디 아라비아, 카타르, 쿠웨이트,

바레인 : 오전 9시 – 오후 6 시 GST, 일 – 목, 공휴일

제외

9.2.2 유럽,중동 아프리카(EMEA) 및

이메일:

eurosupp@microstrategy.com 팩스:

+44

(0) 208 711 2525

국가별 전화:

벨기에: +32 2792 0436

프랑스: +33 17 099 4737

독일: +49 22 16501 0609

아일랜드: +353 1436 0916

이탈리아: +39 023626 9668

폴란드: +48 22 459 5252

스칸디나비아 및 핀란드: +46 8505
20421

스페인: +34 91788 9852

네덜란드: +31 20 794 8425

영국: +44 (0) 208 080 2182

기타 국가: +44 (0) 208 080 2183

표준 시간:

9.2.3 아시아 태평양(APAC)

이메일: 국가별 전화 번호

support@microstrategy.com:

APAC(중국, 호주, 일본, 한국, 싱가포르

제외): +86 571 8526 8067

호주: +61 2 9333 6499

일본: +81 3 3511 6720

한국: +82 2 538 5568

싱가포르(영어): +65 3163 8346 국가별

팩스: APAC(일본, 한국, 싱가포르 제외):

+86 571 8848 0977

일본: +81 3 3511 6740

한국: +82 2 538 5569

싱가포르: +65 3163 8477

표준 영업시간:

APAC (일본 및 한국 제외): 오전 7시

– 오후 6 시 (싱가포르), M – F 공휴일

제외

일본 및 한국: 오전 9 시 – 오후 6시

(도쿄), M – F 공휴일 제외

브라질: + 55 11 3044 4088

라틴 아메리카(브라질 제외): +54 11 5222 9355 전화:

라틴아메리카(브라질 및 아르헨티나 제외): +54 11 5222

9360

브라질: +55 11 3054 1010 아르헨티나: 0 800 444

MSTR 표준 시간:

브라질 : 9 오전 - 6 오후 (상파울루), M - F 공휴일 제외

아르헨티나 : 9 오전 - 오후 7 (부에노스 아이레스), M

- F 공휴일 제외

9.2.4 라틴 아메리카(LATAM)

이메일:

latamsupport@microstrategy.com

국가 별 팩스:

9.3 클라우드 기술 지원 정보

클라우드 기술 지원은 온라인 지원 센터(권장)를 통하거나 다음 커뮤니케이션 채널을 사용하여 연중무휴 하루 24시간 이용할 수 있습니다. **클라우드 지원**

이메일: cloudsupport@microstrategy.com 전화 번호: (855) 221-6787

업무 시간: 연중무휴 하루 24시간(공휴일 포함)

9.4 유지보수 갱신 연락처 정보

기존 MicroStrategy 유지 관리 갱신 계약과 관련된 모든 유지 관리 갱신 궁금증을 해결하는 지원은 온라인 지원 센터(권장)를 통하거나 다음 커뮤니케이션 채널을 사용하여 요청할 수 있습니다. 이 절에 없는 지역에서는 권장되는 일반 커뮤니케이션 채널을 사용해야 합니다.

9.4.1 일반 이메일

이메일: MicroStrategyMaintenanceRenewal@microstrategy.com

9.4.2 북미

전화: (703) 848-8700 팩스: (703) 842- 8709

9.4.3 유럽, 중동 및 아프리카(EMEA)

전화: +44 (0)208 396 0075 (EMEA 유지보수 관리자)

부록

A. 기술 지원 수준 및 기능

MicroStrategy는 고객에게 특정 DSI에 대해 판매되는 다음의 네 가지 레벨의 기술 지원 서비스(표준 지원, 확장 지원, 프리미어 지원, 엘리트 지원)를 제공합니다.

DSI는 주문 시 지정한 제품으로 액세스할 관련 MicroStrategy 메타데이터 데이터베이스 집합(예: 프로덕션용, 개발용, 테스트용 등) 또는 단일 MicroStrategy 메타데이터 데이터베이스로 정의됩니다. 표준 지원은 MicroStrategy에서 제공하는 기본 레벨의 기술 지원 서비스입니다. 확장 지원, 프리미어 지원 및 엘리트 지원은 DSI를 기준으로 표준 지원에 대한 추가 서비스로 판매됩니다.

A.1 표준 지원

표준 지원을 구독하면 고객에게 유지 관리 지원, 커뮤니티, 업데이트 및 다운로드 사이트에 대한 액세스 권한과 지원 연락 담당자 2명에 대해 온라인 지원 센터, 이메일 또는 전화를 통한 지원 서비스 액세스 권한이 제공됩니다.

A.2 확장 지원

확장 지원을 구독하면 중요한 P1/P2 문제에 대해 연중무휴 하루 24시간 지원을 받을 수 있습니다. 추가 지원 연락 담당자 2명(총 4명)이 소프트웨어 업데이트에 액세스할 수 있고, 온라인 지원 센터, 이메일 또는 전화를 통해 지원 부서에 연락할 수 있습니다. 현재 24/7 지원은 영어로만 제공되며 중요한 사례에 대한 실시간 지원을 제공하도록 설계되었습니다.

A.3 프리미어 지원

프리미어 지원을 구독하면 중요한 P1/P2 문제에 대해 연중무휴 하루 24시간 전화 지원이 제공되며 사례 처리 및 해결을 위한 전담 지원 엔지니어가 배정됩니다. 추가 지원 연락 담당자 4명(총 6명)이 소프트웨어 업데이트에 액세스할 수 있고, 온라인 지원 센터, 이메일 또는 전화를 통해 지원 부서에 연락할 수 있습니다.

A.4 엘리트 지원

엘리트 지원을 구독하면 중요한 P1/P2 문제에 대해 연중무휴 하루 24시간 전화 지원이 제공되며 사례 처리 및 해결을 위한 전담 지원 엔지니어가 배정됩니다. 추가 지원 연락 담당자 6명(총 8명)이 소프트웨어 업데이트에 액세스할 수 있고, 온라인 지원 센터, 이메일 또는 전화를 통해 지원 부서에 연락할 수 있습니다.

B. 기술 지원 제공 사항 비교

다음 표에는 각 기술 지원 서비스에서 제공하는 사용 가능한 서비스가 요약되어 있습니다.

	지원 서비스			
	표준	확장	프리미어	엘리트
온라인 지원 센터, 전화, 이메일 사례 기록	•	•	•	•
MicroStrategy 커뮤니티 액세스	•	•	•	•
소프트웨어 업데이트	•	•	•	•
지역별 지원센터 액세스	•	•	•	•
지정 지원 연락담당자 수	2	4	6	8
P1/P2 문제에 대한 24/7 전화 지원		•	•	•
지역별 지원센터 선택			•	•
주간 사례 관리 회의			•	•
전담 지원 엔지니어를 통한 문제 해결				•

