

RÈGLES ET PROCÉDURES RÉGISSANT LE SUPPORT TECHNIQUE

***INSTRUCTIONS POUR INTERAGIR AVEC LE SUPPORT
TECHNIQUE DE MICROSTRATEGY***

MISE À JOUR PUBLIÉE EN FÉVRIER 2021

Informations de droits d'auteur

Tout contenu protégé par les droits d'auteur 2020 MicroStrategy Incorporated.

Informations relatives aux marques

Les marques suivantes sont des marques commerciales ou des marques déposées de MicroStrategy Incorporated ou de ses affiliés aux États-Unis et dans d'autres pays :

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. Période.

D'autres produits ou noms d'entreprise mentionnés dans les présentes peuvent être des marques déposées par leurs détenteurs respectifs.

Ces spécifications sont sujettes à modification sans préavis. MicroStrategy ne peut être tenue responsable en cas d'erreurs ou d'omissions. MicroStrategy ne formule aucune garantie ni aucun engagement concernant la disponibilité des produits ou des versions à venir qui peuvent être prévu(e)s ou en cours de développement.

Sommaire

Section 1. Faire appel aux ressources de Support technique	2
1.1 Responsables de liaison	2
Section 2. Ressources client en mode online	3
2.1 MicroStrategy Community	3
2.2 Centre de support en mode online	3
2.3 Téléchargements de clé de licence	4
2.4 Niveaux d'accès	4
Section 3. Incidents liés au support technique	4
3.1 Avant de consigner un incident	5
3.2 Consigner un incident	5
3.3 Hiérarchisation des incidents	6
3.4 Identification d'un problème	8
3.5 Problèmes nécessitant des changements de code	9
3.6 Envoi de données au Support technique de MicroStrategy	9
Section 4. Mises à jour des produits	10
4.1 Versions de la plateforme	10
4.2 Mises à jour de la version de la plateforme	10
4.3 Correctifs de la version de la plateforme	11
4.4 Demander un correctif	11
4.5 Cycle de vie de l'expiration du support	11
4.6 Interruption de la version publiée	11
Section 5. Autres règles régissant le support	12
5.1 Renouvellement des services de Support technique	12
5.2 Clients concernés par des factures impayées	12
Section 6. Avantages du programme Enterprise Support	12
6.1 Programme Enterprise Support	12
6.2 Engagements du programme Enterprise Support	13
6.3 Ressources Enterprise Support dédiées dans le cadre d'un support premium	13

Section 7. Limitations du support	13
7.1 Services sur site	13
7.2 Personnalisations des produits	14
7.3 Logiciels tiers	14
7.4 Incidents liés à la conformité	15
Section 8. Support pour les clients restreints	15
8.1 Consignation d'un incident par un client restreint	15
8.2 Transfert des données via un FTP sécurisé	16
Section 9. Conditions applicables au traitement des données personnelles	16
9.1 Définitions	16
9.2 Traitement des données	17
9.3 Confidentialité	18
9.4 Sous-traitance	19
9.5 Transferts internationaux	19
9.6 Sécurité du traitement des données	21
9.7 Notification des failles de sécurité	21
9.8 Audit	22
9.9 Décision indépendante	22
9.10 Droits des personnes concernées	22
Section 10. Coordonnées du Support technique	23
10.1 Coordonnées du Centre de support en mode online (recommandé)	23
10.2 Informations du Centre de support technique régional	23
10.3 Informations du Support technique cloud	25
10.4 Coordonnées pour le renouvellement de la maintenance	25
Annexe	26
A. Niveaux de support technique et fonctionnalités	26
B. Comparaison d'offres de Support technique	27

Règles et procédures régissant le Support technique

Les règles et procédures suivantes établissent un cadre propice à la mise en place d'une relation efficace et productive avec nos clients. Les règles sont sujettes à modification, à la seule discrétion de MicroStrategy. MicroStrategy publiera sur son site une note signalant les changements apportés à ces règles et à ces procédures dès leur entrée en vigueur ou peu de temps après.

Le Support technique (les « services de Support technique » ou « Services de Support technique », « Support technique » ou « Support technique MicroStrategy ») est disponible pour les clients, y compris les partenaires et distributeurs qui l'ont acheté pour les produits logiciels généralement disponibles et sous licence de MicroStrategy (les « produits », « Produits » ou « Produits MicroStrategy »). Ces services de Support technique incluent l'obtention de réponses par téléphone, par e-mail ou via le Centre de support en mode online aux questions posées quant à l'utilisation, au dépannage et à la mise à jour des logiciels MicroStrategy. Seuls les clients bénéficiant d'un abonnement en cours au Support technique peuvent en bénéficier.

Sauf indication contraire dans ce document, les services de Support technique décrits dans les présentes font partie de l'offre de support standard de MicroStrategy. MicroStrategy propose également des services de Support technique premium qui font l'objet d'une description détaillée en Annexe de ce document.

Les services de Support technique standard incluent :

NOUVELLES VERSIONS ET MISES À JOUR LOGICIELLES	Les clients peuvent accéder aux dernières versions des produits de MicroStrategy et de la documentation utilisateur.
COMMUNICATION MULTICANAUX	Les clients peuvent contacter le Support technique en mode online (recommandé), par téléphone ou par email.
RRESPONSABLES DE LIAISON DÉSIGNÉS PAR LES CLIENTS	Les Responsables de liaison sont les personnes que le client a désignées pour contacter directement le Support technique de MicroStrategy.
RESSOURCES CLIENT EN MODE ONLINE	Les clients disposent d'un accès en ligne 24h/24, 7j/7, à notre site web de MicroStrategy Community qui présente notre base de connaissances, des notes techniques et des forums de discussion.

Section 1. Faire appel aux ressources de Support technique

Une personne qui souhaite accéder au Support technique via le Centre de support en mode online (recommandé), par e-mail ou par téléphone doit être Responsable de liaison (tel que défini ci-dessous). Si cette personne ne l'est pas mais souhaite accéder aux ressources disponibles, elle peut créer un compte MicroStrategy Community pour accéder au site.

1.1 Responsables de liaison

L'efficacité du Support technique de MicroStrategy repose sur la possibilité de travailler plus efficacement avec votre organisation par une collaboration avec les mêmes points de contact, que nous appelons « Responsables de liaison ». Un Responsable de liaison est une personne qui a accès aux mises à jour logicielles et peut contacter le Support technique via le Centre de support en mode online (recommandé), par e-mail, ou par téléphone pour consigner ou faire remonter des incidents.

Seuls les Responsables de liaison peuvent contacter le Support technique. Les Responsables de liaison demeurent propriétaires de tous les problèmes traités par le Support technique de MicroStrategy. Nous interviendrons dans tous les échanges avec ces personnes dès lors qu'ils concerneront tout incident.

Un nombre défini de Responsables de liaison pour chaque niveau de services de Support technique peut contacter le Support technique de MicroStrategy. Le niveau de Support technique d'un client détermine le nombre de Responsables de liaison qui peuvent contacter le Support technique de MicroStrategy. Des Responsables de liaison supplémentaires peuvent également être ajoutés à l'abonnement tous les ans, moyennant des frais additionnels.

Les clients peuvent demander à changer de Responsable de liaison désigné jusqu'à six fois par an. Il incombe au client d'informer le Support technique de MicroStrategy lorsqu'il souhaite changer de Responsable de liaison. MicroStrategy se chargera alors de transférer au nouveau Responsable de liaison tous les incidents de Support technique signalés. Si un Responsable de liaison désigné quitte ses fonctions et que le client ne désigne pas un nouveau Responsable de liaison, nous pourrions être amenés à clore tous les incidents signalés ou consignés traités par un Responsable de liaison qui a quitté ses fonctions. Veuillez noter que nous inscrirons automatiquement les Responsables de liaison nouvellement désignés de sorte qu'ils reçoivent par e-mail les notifications importantes liées au Support technique. Nous encourageons les Responsables de liaison à mettre à jour le Centre de support en mode online et à consulter le statut des incidents.

Chaque incident attribué à un Responsable de liaison est géré par le Centre de support régional par défaut dans lequel le contrat de Support technique du client a été signé. Les clients peuvent uniquement sélectionner le centre de support régional auquel leurs responsables de liaison ont accès en procédant à une mise à niveau vers le support Premier ou Élite (voir l'[Annexe B](#)).

Au cours de la phase de recherche des problèmes et de leur résolution, le personnel du Support technique de MicroStrategy peut être amené à formuler des recommandations qui : nécessitent des privilèges d'administrateur sur les projets MicroStrategy, supposent que le Responsable de liaison désigné dispose du niveau de sécurité suffisant pour intervenir pleinement dans les projets MicroStrategy; ou supposent que ce contact est autorisé à accéder aux données potentiellement sensibles, telles que les définitions de filtre de sécurité. Bien que cela ne soit pas une obligation, nous conseillons aux clients de désigner un Responsable de liaison disposant de droits d'administrateur pour les projets MicroStrategy. Cela permet d'éviter les conflits de sécurité et de raccourcir les délais de résolution des incidents.

Section 2. Ressources client en mode online

Les clients peuvent accéder aux ressources en mode online en permanence (24 h/24 et 7 j/7) via la plateforme [MicroStrategy Community](#). Pour accéder à ces ressources en mode online, les clients doivent devenir un membre MicroStrategy Community en créant un compte. La plateforme Community permet aux Responsables de liaison désignés d'accéder à d'autres ressources en mode online, y compris le Centre de support. Les clients peuvent accéder à ces ressources en mode online via la plupart des navigateurs Web.

2.1 MicroStrategy Community

La [MicroStrategy Community](#) est un emplacement centralisé qui permet d'enregistrer de nouveaux incidents, de consulter l'état d'avancement dans le traitement des incidents en cours, d'accéder à la documentation produits et aux livres blancs, de mettre à disposition des documents aidant à la résolution des problèmes, d'envoyer des suggestions de produits et de collaborer dans des groupes de discussion. La MicroStrategy Community contient les sections principales suivantes :

- Centre de support en mode online
- Articles sur notre base de connaissances
- Téléchargements de produit
- Centre d'apprentissage
- Documentation du produit et tutoriels
- Échange d'idées et forums de discussion
- Galerie de ressources
- Annonces

Chaque client reçoit des informations d'identification utilisateur personnalisées pour vérifier leur capacité d'accéder à des ressources. La sécurité des informations client est une de nos priorités, c'est pourquoi nous déployons tous les efforts nécessaires pour garantir la confidentialité des informations de nos clients.

2.2 Centre de support en mode online

Dans la MicroStrategy Community, les Responsables de liaison désignés peuvent communiquer de nouveaux incidents au Support technique et consulter ou mettre à jour l'état d'avancement du traitement des incidents en cours via le [Support Center](#) en mode online.

2.3 Téléchargements de clé de licence

Dans la MicroStrategy Community, tous les titulaires de compte peuvent télécharger des versions et des mises à jour de produits MicroStrategy actuellement prises en charge. Toutefois, seuls les Responsables de liaison désignés peuvent obtenir les clés suivantes dans la rubrique Téléchargements dans la MicroStrategy Community.

- **Clés de licence de produit** : Cette section permet aux Responsables de liaison de récupérer les clés de licence de produit qui activent l'installation des produits téléchargés.
- **Clés service géospatial et ESRI** : Cette section permet aux Responsables de liaison de récupérer une clé service géospatial ou ESRI qui déclenche l'activation des cartes ESRI ou des services géospatiaux par Mapbox. Pour en savoir plus sur les clés service géospatial ou ESRI, veuillez consulter la documentation du produit accessible en ligne dans la MicroStrategy Community.

2.4 Niveaux d'accès

Le tableau suivant montre qui a accès à chaque type de ressources client en mode online :

RESSOURCES DE LA COMMUNAUTÉ	RESPONSABLE DE LIAISON	AUTRES MEMBRES
MicroStrategy Community	●	●
Centre de support en mode online	●	
Téléchargements de produit	●	
Demandes de clé de licence	●	

Pour tous les niveaux d'accès, il incombe au Responsable de liaison désigné du client de demander à MicroStrategy de désactiver les comptes obsolètes.

Section 3. Incidents liés au support technique

Lorsqu'un client rencontre un problème qu'il ne peut pas résoudre en utilisant l'une des ressources en libre-service, le Responsable de liaison du client peut contacter le Support technique de MicroStrategy et consigner un incident. Nous recommandons d'utiliser le Centre de support en mode online pour consigner des incidents. Toutefois, les clients peuvent également consigner des incidents par téléphone ou par e-mail. Les coordonnées multicanaux du Support technique de MicroStrategy sont fournies dans la section 10.

3.1 Avant de consigner un incident

Avant de consigner un incident au Support technique de MicroStrategy, le Responsable de liaison doit :

1. Vérifier que le problème provient effectivement du logiciel MicroStrategy et non d'un logiciel tiers.
2. Vérifier que le système utilise une version actuellement prise en charge du logiciel de MicroStrategy.
3. Tenter de reproduire le problème et déterminer s'il se produit de façon répétée.
4. Réduire au maximum la complexité du système ou de la définition de l'objet du projet afin d'isoler la cause du problème.
5. Déterminer si le problème se pose sur un ordinateur local ou sur plusieurs ordinateurs de l'environnement.
6. Rechercher dans la MicroStrategy Community des informations sur le problème signalé.

Nous recommandons au Responsable de liaison de publier une question sur le Forum de discussion de MicroStrategy Community pour savoir si d'autres utilisateurs ont déjà rencontré ce problème.

3.2 Consigner un incident

Les Responsables de liaison peuvent contacter le Support technique de MicroStrategy pour consigner un incident via le Centre de support en mode online, par e-mail ou par téléphone. Seuls les Responsables de liaison peuvent consigner des incidents auprès du Support technique de MicroStrategy. Une fois l'incident consigné, le Responsable de liaison reçoit un numéro de référence à conserver en vue du suivi de cet incident.

Au moment de consigner un incident, les Responsables de liaison doivent se munir des informations suivantes :

- Nom
- Entreprise et site client
- Coordonnées (téléphone et adresse e-mail)
- Informations de configuration, y compris le(s) produit(s) logiciel(s) de MicroStrategy, la ou les versions et l'instance de système désigné (DSI) sur laquelle les produits sont installés
- Description complète de l'incident et des problèmes rencontrés, y compris les symptômes, le ou les messages d'erreur et les mesures prises pour essayer de résoudre les problèmes
- Fichiers journaux ou autres données de référence
- Impact sur le système du client

En fournissant les informations indiquées dans cette section, le Responsable de liaison consent à ce que MicroStrategy les utilise en vue de répondre à l'incident signalé auprès du Support technique.

Impact sur les opérations

Afin de cerner quel est l'impact du problème du client, nous pouvons être amenés à réaliser une étude de l'impact sur les opérations. Cette étude de l'impact sur les opérations décrit l'effet du problème sur l'environnement du client d'un point de vue non technique et permet aux ingénieurs du Support technique de MicroStrategy de comprendre comment une situation empêche le client de déployer une solution MicroStrategy. Ces études comprennent, sans s'y limiter :

- Portée de l'impact sur l'édition de rapports, les utilisateurs, les projets, les serveurs, les services, etc.
- Impact potentiel du problème sur les dates clés de déploiement
- Implications économiques et financières du problème
- Visibilité au niveau de la direction

Remontées d'incident au niveau supérieur

Le Responsable de liaison du client peut contacter le Support technique via le Centre de support en mode online pour faire remonter un incident si son niveau de priorité est modifié. Le propriétaire de l'incident assigné travaillera avec le Responsable de liaison pour mieux comprendre vos préoccupations et l'impact du problème sur votre activité.

Si, à tout moment, les attentes du client concernant le support ne sont pas satisfaites, le Responsable de liaison peut faire remonter un incident par l'intermédiaire de votre Responsable satisfaction client (CSM), Responsable support régional (RSM) ou des membres de votre équipe de ventes désignés. Si nécessaire, des membres de l'équipe de gestion du Support technique de MicroStrategy veilleront à une prise en charge prioritaire et à affecter les ressources nécessaires aux incidents remontés.

3.3 Hiérarchisation des incidents

MicroStrategy attribue des niveaux de priorité aux incidents pour permettre au Support technique d'optimiser les niveaux de service pour chaque client. MicroStrategy travaille avec le Responsable de liaison pour établir le niveau de priorité approprié selon les besoins techniques et professionnels de chaque incident.

MicroStrategy comprend que les priorités techniques et professionnelles du client peuvent évoluer au fil du temps. Si le Responsable de liaison estime que la priorité de l'incident doit changer, l'Ingénieur du Support technique intervient pour en modifier le niveau. MicroStrategy se réserve le droit de :

- prendre la décision finale concernant le niveau de priorité d'un incident ;
- réduire la priorité d'un incident et prévenir le Responsable de liaison si celui-ci ne parvient pas à contacter le Support technique de MicroStrategy dans un délai convenable.

MicroStrategy s'engage à déployer tous les efforts raisonnables pour respecter les instructions suivantes lors de la résolution d'un problème :

PRIORITÉ ASSIGNÉE	DÉFINITION DE PRIORITÉ	EXEMPLES DE NIVEAU DE PRIORITÉ	DÉLAIS DE RÉPONSE INITIAUX	MISES À JOUR DU STATUT
P1	Un système de production est en panne	Production MicroStrategy Intelligence Server est indisponible	< 2 heures	En fonction de l'évolution du statut ou tous les jours
P2	Une fonctionnalité d'un système de production est sérieusement affectée	Le développement est arrêté et la capacité du client à poursuivre ce développement est sérieusement menacée	< 2 heures	En fonction de l'évolution du statut ou tous les jours
P3	Un système fonctionnel de production ou de développement est affecté, mais il est possible de poursuivre la production ou le développement	Les invites sur les rapports ne fonctionnent pas dans le système de développement	< 4 heures	En fonction de l'évolution du statut ou tous les 3 jours
P4	Le client a une question sur l'utilisation, un défaut, une amélioration, une configuration ou un conflit logiciel qui affecte le système, mais pas de manière critique	De quelle manière le cache des rapports et l'historique sont-ils synchronisés ?	< 6 heures	En fonction de l'évolution du statut ou tous les 3 jours

Les incidents émanant de clients bénéficiant d'un Support technique premium ont priorité sur les incidents de même niveau de priorité émanant de clients bénéficiant d'un support standard. Vous trouverez plus d'informations sur chaque niveau de support dans l'Annexe de ce document.

Résolution d'un incident et implication du client

Les clients qui consignent des incidents de priorité de niveau 1 (P1) et de niveau 2 (P2) doivent être disponibles à temps plein pour coopérer avec le Support technique de MicroStrategy afin de résoudre le problème. Le client doit être prêt à impliquer les ressources nécessaires afin de résoudre le problème de manière efficace et doit être disponible pour aider le Support technique de MicroStrategy, par exemple pour la mise en œuvre de tests, l'envoi d'informations appropriées, l'application des suggestions, etc. **La résolution de l'incident peut être reportée si les informations ne sont pas fournies en temps voulu.**

Code logiciel provisoire

Dans certaines situations, MicroStrategy peut fournir un code logiciel qui n'est généralement pas disponible pour tous les clients sous licence de MicroStrategy (« Code provisoire »). Ce Code provisoire comprend tout(e) programme logiciel, algorithme, code, routine, script, version test, version de consignation, correctif d'amélioration ou documentation que MicroStrategy vous fournit, qui est clairement identifié(e) comme Code provisoire.

Le Code provisoire est fourni sans frais supplémentaires. Le Code provisoire ne comprend pas les Produits, les correctifs d'erreur certifiés ou les mises à jour ultérieures des produits qui sont généralement disponibles auprès du Support technique ou sous des licences distinctes. Lorsqu'un Code provisoire est fourni, MicroStrategy vous accorde une licence non exclusive et non définitive d'utilisation du Code provisoire, et ce, uniquement pour faciliter et accompagner l'utilisation des produits, conformément aux conditions du contrat de licence de ces produits. À l'expiration de votre contrat de licence, votre droit d'utiliser le Code provisoire prend automatiquement fin.

Le Code provisoire est de nature expérimentale. Il peut contenir des défauts et ne pas fonctionner comme prévu. Les services de Support technique peuvent ne pas être disponibles pour l'installation et l'utilisation du Code provisoire. Toutefois, les ingénieurs du Support technique de MicroStrategy s'engagent à déployer tous les efforts commerciaux raisonnables pour répondre aux questions relatives à ce code. Le Code provisoire est fourni en l'état, sans garantie d'aucune sorte, y compris de valeur marchande ou de conformité à un usage particulier. La responsabilité de MicroStrategy ne pourra en aucun cas être engagée de façon contractuelle ou délictuelle en cas de dommage (y compris la perte de recettes ou d'utilisation) résultant de l'utilisation du Code provisoire par le client, même si MicroStrategy a été informée de la possibilité de tels dommages.

3.4 Identification d'un problème

Une fois le problème identifié, le Support technique de MicroStrategy peut fournir aux clients l'une des solutions suivantes :

- **Solutions de contournement** : actions de substitution pouvant permettre l'exécution des tâches et apporter une solution aux limites du logiciel. Les directives énumérées ci-dessus concernant les temps de réponse aux incidents se fondent sur des cas dans lesquels les clients travaillent activement à la mise en place des suggestions du Support technique de MicroStrategy, notamment des solutions de contournement.
- **Changements de configuration** : modification des paramètres de l'environnement MicroStrategy du client pour résoudre un problème. Ces changements peuvent être liés aux logiciels MicroStrategy ou à des technologies ou systèmes sous-jacents.
- **Correctifs** : application des correctifs existants disponibles pour des logiciels MicroStrategy afin de traiter un problème critique.
- **Mises à jour de la version de la plateforme** : mises à jour mineures des logiciels MicroStrategy pour résoudre un problème.
- **Versión ultérieure** : mises à niveau des logiciels MicroStrategy pour résoudre un problème.

Dans certains cas, des défauts constatés dans des logiciels tiers peuvent limiter le fonctionnement des logiciels MicroStrategy. Dans ces cas, le Support technique tentera d'identifier le composant défectueux pour que le client puisse demander une correction du défaut au fournisseur tiers. Reportez-vous à la Section 7 pour plus d'informations sur les limites de support liées aux logiciels tiers.

3.5 Problèmes nécessitant des changements de code

Si la résolution de votre incident nécessite un changement de code, son état pour le Support technique passe de « Ouvert » à « En développement ». Cela indique que le Support technique a signalé le problème à l'équipe en charge du développement des logiciels de MicroStrategy.

Les Responsables de liaison peuvent obtenir à tout moment une mise à jour de l'état des incidents « En développement » en contactant le Support technique de MicroStrategy et en indiquant le numéro de l'incident.

3.6 Envoi de données au Support technique de MicroStrategy

Le personnel du Support technique de MicroStrategy peut avoir besoin de recevoir des données provenant de vos systèmes, telles que des diagnostics (y compris des données de diagnostic d'incident fournies à l'aide de l'outil « Rapports d'incident automatiques » intégré à la plateforme logicielle MicroStrategy), des copies de métadonnées ou des ensembles de résultats qui s'affichent lors de la résolution et de la recherche d'un problème. Par souci de commodité pour nos clients, et sauf mention contraire dans ce document, ces données peuvent être transmises de plusieurs façons, notamment sur le Centre de support en mode online accessible depuis la MicroStrategy Community, par e-mail et automatiquement via l'outil « Rapports d'incident automatiques ».

Sauf si vous êtes un client restreint, comme défini ci-après, vous ne devez pas transférer ni autoriser l'accès au Support technique à toute donnée ou information soumise à la réglementation dans le cadre de la Législation applicable en matière de protection des données (« Données protégées »). Il peut s'agir de données personnelles, d'informations de santé protégées et d'informations personnelles identifiables (selon la définition de ces termes dans la Législation applicable en matière de protection des données), à l'exception des données protégées relatives à vos contacts.

La « Législation applicable en matière de protection des données » fait référence à l'ensemble des lois, des règles, des réglementations, des directives locales, provinciales, fédérales, nationales et internationales et des exigences gouvernementales actuellement en vigueur et dès leur mise en place, concernant la vie privée, la confidentialité ou la sécurité des Données protégées. Cela comprend les directives et règlements de l'Union européenne régissant la protection des données ainsi que toutes les normes industrielles applicables à la vie privée, à la protection des données, à la confidentialité ou à la sécurité des informations. En cas de transmission de ces données à MicroStrategy, MicroStrategy ne peut être tenue responsable de dommages du moindre type (y compris la perte de recettes ou d'utilisation), qu'il s'agisse d'une obligation contractuelle ou délictuelle, découlant de ladite transmission, même si MicroStrategy a été avertie de la possibilité de ces dommages.

Veillez vous reporter à la Section 8 si vous êtes (a) un client partageant des informations électroniques de santé protégées (ePHI) et ayant signé un accord de partenariat (BAA) actuellement en vigueur avec MicroStrategy; (b) un client dont la convention avec MicroStrategy contient des obligations et des restrictions concernant les informations personnelles dont MicroStrategy a besoin pour fournir des services de Support technique conformément à la Section 8 ; ou (c) un client informant MicroStrategy par écrit qu'il souhaite fournir ces données aux services de Support technique conformément à la Section 8 (« Client restreint »).

Section 4. Mises à jour des produits

Une mise à jour de produit correspond à toute version commerciale suivante d'un produit MicroStrategy généralement disponible, fournie dans le cadre d'un abonnement actif au Support technique. Les mises à jour n'incluent pas les nouveaux produits que MicroStrategy commercialise séparément. MicroStrategy fournit et prend en charge les mises à jour de produit en fonction des caractéristiques de chaque mise à jour comme décrit ci-dessous.

4.1 Versions de la plateforme

À partir de MicroStrategy 2019, les versions de la plateforme seront nommées selon l'année civile représentant la version de plateforme la plus récente disponible pour le produit. Nous projetons de publier une nouvelle version de la plateforme tous les 12 mois. Les versions de la plateforme se concentrent sur la sécurité, la stabilité, les correctifs de défaut de performance au niveau de la production pour l'ensemble des clients, c'est pourquoi nous souhaitons une large adoption de ces versions côté client. Nous continuerons à déployer des mises à jour de la version de la plateforme comme indiqué dans la Section 4.2 et des correctifs selon les besoins comme indiqué dans la Section 4.3 pendant 3 ans après la mise à disposition générale d'une version de la plateforme.

4.2 Mises à jour de la version de la plateforme

À partir de MicroStrategy 2019, les mises à jour de la version de la plateforme (précédemment désignées par « Hotfix ») seront déployées environ tous les 3 mois pour corriger des défauts critiques après la mise à disposition générale d'une version de la plateforme comme indiqué dans la Section 4.1. Ces mises à jour intégreront toutes les corrections de défauts applicables apportées dans les correctifs et mises à jour précédents et pourront également inclure des améliorations de fonctionnalités pour certains produits MicroStrategy. Des mises à jour de la version de la plateforme seront déployées selon les besoins pendant 3 ans, période pendant laquelle une version de la plateforme est prise en charge.

4.3 Correctifs de la version de la plateforme

Des correctifs continueront à être publiés selon les besoins pour apporter des corrections de défauts spécifiques pour une configuration unique dans laquelle les systèmes de production sont affectés. Des correctifs seront publiés selon les besoins pour répondre à des problèmes majeurs liés à une version de la plateforme prise en charge et ne pourront pas être transférés vers plusieurs configurations ou systèmes.

4.4 Demander un correctif

À tout moment, les clients peuvent demander un nouveau correctif en cas de problème majeur. Cependant, les correctifs sont mis à disposition selon l'appréciation de MicroStrategy en fonction de la complexité technique, des programmes de développement et des besoins métiers du client. Lorsque MicroStrategy accepte de créer un correctif, celui-ci s'ajoute à la file d'attente des autres publications prévues. Il arrive souvent que la période d'attente requise pour un correctif soit plus longue que celle d'une version de la plateforme ou d'une mise à jour de version de la plateforme déjà planifiée pouvant intégrer le correctif demandé. Dès lors qu'une mise à jour de version de la plateforme disponible corrige un défaut d'une version de plateforme prise en charge, tous les clients confrontés à ce défaut sur une version de la plateforme plus ancienne doivent effectuer cette mise à jour ou une mise à niveau vers la version de la plateforme appropriée au lieu de demander un correctif.

4.5 Cycle de vie de l'expiration du support

Les services de Support technique sont uniquement disponibles pour les versions de la plateforme, les mises à jour de version de la plateforme ou tout correctif fourni qui n'ont pas expiré conformément au calendrier présenté dans la section [Cycle de vie du support](#) du produit sur le site Web de MicroStrategy. Lorsque le support n'est plus pris en charge pour une version de la plateforme, l'ensemble des mises à jour et des correctifs associés à la version de la plateforme expirent également.

4.6 Interruption de la version publiée

À partir de MicroStrategy 2019, MicroStrategy interrompt la publication de versions qui incluent de nouveaux produits ou de nouvelles fonctionnalités dans le cadre de sa stratégie de diffusion de la plateforme MicroStrategy. Les clients qui utilisent actuellement une version publiée prise en charge continueront à être pris en charge conformément au calendrier présenté à la section [Cycle de vie de support](#) de produit publié sur le site Web MicroStrategy. Nous encourageons tous les clients, qu'ils aient déjà migré sur les versions publiées ou non, à mettre à niveau vers chaque version de la plateforme disponible environ tous les 12 mois comme indiqué dans la Section 4.1 et à effectuer les mises à jour de version de la plateforme lorsqu'elles sont disponibles comme indiqué dans la Section 4.2. Les clients éligibles peuvent demander des services stratégiques pour mieux se préparer aux mises à niveau lorsqu'ils sont proposés dans le cadre des avantages Enterprise Support comme indiqué dans la Section 6.

Section 5. Autres règles régissant le support

MicroStrategy a défini les règles suivantes en matière de renouvellement des services de Support technique pour les clients concernés par des factures impayées.

5.1 Renouvellement des services de Support technique

Il est possible que les clients ne puissent pas renouveler les services de Support technique sur une partie des produits MicroStrategy pour lesquels ils détiennent une licence. Lorsque les renouvellements arrivent à expiration, le client peut soit renouveler les services de Support technique pour l'ensemble des produits sous licence, soit autoriser l'expiration des services pour les produits sous licence.

5.2 Clients concernés par des factures impayées

Les services de Support technique peuvent être suspendus pour les clients concernés par des factures impayées. Dès réception du paiement des factures concernées, MicroStrategy rétablira les services de Support technique.

Section 6. Avantages du programme Enterprise Support

Outre les services fournis par le Support technique, les clients peuvent bénéficier d'autres services dans le cadre des avantages Enterprise Support annuels.

6.1 Programme Enterprise Support

Les clients de MicroStrategy qui possèdent un abonnement aux services de Support technique standard en cours de validité peuvent être invités à participer au programme Enterprise Support de MicroStrategy. Ce programme est conçu pour accélérer et renforcer la valeur de la plateforme logicielle MicroStrategy pour un client éligible en proposant, sans frais additionnels, des services Enterprise Support supplémentaires sur une base annuelle.

MicroStrategy collaborera avec chaque client éligible pour trouver la meilleure façon d'allouer des ressources sur les différents services Enterprise Support pouvant être proposés. Veuillez noter que les engagements à participer au programme Enterprise Support sont liés à la disponibilité des ressources et que ce programme peut être modifié à la seule discrétion de MicroStrategy.

Pour en savoir plus sur ce programme, veuillez consulter la page [Enterprise Support](#) sur le site Web de MicroStrategy. Pour toute question relative au programme Enterprise Support, les clients doivent s'adresser à leur responsable de compte MicroStrategy.

6.2 Engagements du programme Enterprise Support

Les services Enterprise Support comprennent des évaluations, des services consultatifs, des essais, ou des engagements de mise à niveau. Les évaluations permettent de réaliser un bilan d'intégrité complet d'une installation de plateforme et d'une stratégie de veille d'un client. Les services consultatifs permettent d'examiner et de fournir des conseils sur les pratiques d'excellence dans 12 domaines de programme de veille afin d'aider les clients à optimiser leur utilisation et leur gestion de la plateforme. Les essais permettent au client d'explorer les fonctionnalités et caractéristiques nouvelles ou sous-utilisées. Les engagements de mise à niveau aident le client à mettre à niveau en toute confiance son environnement vers la dernière version de la plateforme disponible.

6.3 Ressources Enterprise Support dédiées dans le cadre d'un support premium

Les clients qui achètent un support premium au niveau Premier ou Élite peuvent recevoir des services Enterprise Support à partir d'une ressource Enterprise Support dédiée, en plus de pouvoir bénéficier du programme Enterprise Support qu'ils reçoivent par le biais de leur abonnement au Support standard. Cette ressource Enterprise Support dédiée obtient des précisions sur votre environnement, connaît vos cas d'utilisation et sert de point de remontée unique pour les problèmes rencontrés. Cette ressource peut également : exercer des fonctions de gestion des remontées ; fournir des mises à jour hebdomadaires sur l'état de l'incident ; aider à mettre en place les prochaines planifications pour effectuer des mises à niveau et ajouter des fonctionnalités ; fournir des recommandations sur les pratiques d'excellence ; aider à résoudre des problèmes ; être présente à des horaires de bureau régulières et proposer des services de support généraux, le cas échéant. Reportez-vous à l'Annexe pour accéder à un résumé des avantages offerts aux clients souscrivant à chaque niveau de support premium.

Section 7. Limitations du support

Les services de Support technique sont assortis de certaines limitations, telles que les services de consultation sur site non éligibles aux offres Enterprise Support comme indiqué dans la Section 6, le support relatif aux personnalisations Web MicroStrategy développé à l'aide du Kit de développement des logiciels MicroStrategy (SDK) et le support de logiciels tiers.

7.1 Services sur site

Les abonnements au Support technique n'incluent pas les services qui sont proposés en tant que services de bout en bout fournis par les services de conseils de MicroStrategy dans le déroulement normal des activités de MicroStrategy. Ces services de conseil comprennent, sans s'y limiter, le développement et la prise en charge d'applications personnalisées, la conception d'entrepôts de données, l'analyse des configurations requises, l'optimisation des performances du système, la planification de la capacité ou la conception de bases de données. Cette exclusion ne s'applique pas aux engagements ESA éligibles fournis sur site.

7.2 Personnalisations des produits

Les services de Support technique relatifs aux personnalisations Web MicroStrategy à l'aide du MicroStrategy SDK ou relatifs aux personnalisations de procédures utilisateur de MicroStrategy développées à l'aide de MicroStrategy Command Manager, suivent les directives ci-dessous :

- Fourniture d'informations sur la finalité et l'utilisation de l'API dans le MicroStrategy SDK
- Fourniture d'instructions sur la prévention ou le contournement d'une erreur se produisant lors de l'utilisation de l'API depuis le MicroStrategy SDK
- Fourniture d'instructions de haut-niveau sur la façon d'aborder une personnalisation pour parvenir à la fonctionnalité recherchée
- Aucune création de code pour les applications du client
- Étapes exactes nécessaires à la mise en place d'une personnalisation non fournies
- Aucune vérification du code des personnalisations

Les services de Support technique pour les procédures utilisateur de MicroStrategy Command Manager suivent les directives ci-après :

- Fourniture d'informations sur la finalité et l'utilisation des procédures et appels utilisateur standards disponibles dans Command Manager
- Fourniture d'instructions de haut-niveau sur la façon d'aborder des procédures personnalisées Command Manager pour parvenir à la fonctionnalité recherchée
- Aucune création de code personnalisé pour les procédures Command Manager d'un client
- Aucune vérification du code des procédures personnalisées de Command Manager

Si, après avoir reçu une assistance conformément aux directives indiquées, le client est toujours dans l'incapacité d'effectuer la personnalisation souhaitée, le Support technique peut l'orienter vers MicroStrategy Consulting afin de l'aider à mener à bien son projet.

7.3 Logiciels tiers

La plateforme logicielle de MicroStrategy dépend de plusieurs composants tiers pour son bon fonctionnement. Ces composants peuvent être, sans s'y limiter, des bases de données, des systèmes d'exploitation, des pare-feu, des navigateurs Web, des serveurs d'applications, des serveurs Web et des kits de développement Java. Le Support technique de MicroStrategy propose un service d'assistance pour ces composants dans le cadre du déploiement de la plateforme MicroStrategy, toutefois, nous ne fournissons pas de services de Support technique direct pour les composants tiers. Avant de contacter le Support technique de MicroStrategy au sujet d'un problème lié aux logiciels MicroStrategy, le client doit configurer ces composants correctement et s'assurer que les autres applications fonctionnent dans la configuration souhaitée.

Le Support technique de MicroStrategy peut proposer des services pour certains composants tiers, tels que le mappage ESRI et les services géospatiaux, lorsqu'ils sont activés pour des produits sous licence. Toutefois,

si les services de Support technique ne sont pas renouvelés, ces produits peuvent ne pas fonctionner correctement ou nécessiter un service d'assistance qui n'est plus assuré par le Support technique de MicroStrategy.

Dans certains cas, le Support technique de MicroStrategy peut accepter de collaborer avec un fournisseur tiers et de lui fournir des informations. Si un défaut dans un logiciel tiers empêche le bon fonctionnement d'un logiciel MicroStrategy, le Support technique de MicroStrategy identifiera le composant tiers afin que le client puisse trouver une solution avec le fournisseur concerné.

7.4 Incidents liés à la conformité

Les clients peuvent poser des questions au Support technique de MicroStrategy concernant la conformité aux contrats de licence. Si un client signale un incident de conformité, MicroStrategy doit d'abord s'assurer que le problème est effectivement lié au produit, et le cas échéant, MicroStrategy en accélérera la résolution, selon les directives de résolution d'incident détaillées dans le présent document. Si le Support technique établit qu'un problème de conformité n'est pas dû au produit mais à son déploiement excessif, le client est tenu de contacter son responsable de compte pour rectifier le contrat de licence.

Section 8. Support pour les clients restreints

Les directives indiquées dans la Section 8 s'appliquent uniquement aux clients restreints.

8.1 Consignation d'un incident par un client restreint

Pour consigner un incident de Support technique par un client restreint, les Responsables de liaison désignés peuvent contacter le Support technique de MicroStrategy via le Centre de support en mode online ou par téléphone. Dès qu'un incident est consigné, le Responsable de liaison reçoit un numéro d'identification qu'il utilisera dans toutes les communications à ce sujet.

Le support pour les clients restreints suit les mêmes procédures de Support technique que celles décrites plus haut dans le présent document. Toutefois, quatre limitations spécifiques sont à constater pour les clients restreints.

- Les clients restreints ne possèdent aucun dossier dans lequel télécharger des documents dans l'environnement de Support technique standard
- Les clients restreints ne peuvent joindre aucun fichier aux incidents de support
- Les e-mails envoyés à l'adresse support@microstrategy.com ne contiendront aucune pièce jointe
- Les e-mails envoyés à l'adresse support@microstrategy.com seront soumis à un filtre de messagerie pour le contenu ePHI

Les clients restreints peuvent accéder à l'environnement restreint (appelé « HCSE »), qui contient des sécurités pour les informations protégées. L'accès au HCSE ne pourra se faire que via un FTP sécurisé.

8.2 Transfert des données via un FTP sécurisé

Seuls les clients restreints avec un abonnement actif aux services de Support technique peuvent accéder au HCSE via le FTP sécurisé. L'accès à toutes les ressources client en mode online pour les clients restreints doit se faire à l'aide d'un compte MicroStrategy Community. Une fois le compte Community créé, les Responsables de liaison désignés peuvent solliciter un compte d'accès FTP sécurisé en signalant un incident auprès du Support technique de MicroStrategy. Le client est tenu d'avertir MicroStrategy des comptes d'accès FTP sécurisé devant être désactivés.

Section 9. Conditions applicables au traitement des données personnelles

Les directives indiquées dans la Section 9 s'appliquent uniquement s'il n'existe aucun autre contrat en vigueur à ce sujet entre MicroStrategy et le client.

9.1 Définitions

La « Législation applicable en matière de protection des données » inclut toutes les lois et réglementations applicables s'appliquant à MicroStrategy, son groupe et des tiers, qui pourraient être utilisées dans le cadre de l'exécution de services de Support technique en lien avec le traitement de données à caractère personnel et de la vie privée, incluant notamment le Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne (UE) 2016/679 et la loi sur la protection de la vie privée en Californie (code civil de Californie, §§ 1798.100 et. suiv.) (CCPA). Les termes « Contrôleur », « Entreprise », « Spécialiste du traitement de données », « Personnes concernées », « Fournisseur de services », « Autorité de contrôle », « traite », « traitement » et « données à caractère personnel » seront interprétés conformément à leur définition dans la Législation applicable en matière de protection des données.

« Groupe du Client » inclut et signifie Vous et toute filiale, succursale et holding appartenant au Client (agissant en tant que Contrôleur) accédant à ou utilisant le service de Support technique au nom du Client ou via les systèmes du Client ou qui est autorisé à utiliser les services de Support technique en vertu du contrat applicable entre le Client et MicroStrategy, mais qui n'a pas signé son propre formulaire de commande avec MicroStrategy.

« Transfert International » inclut et signifie un transfert d'un pays au sein de l'Espace économique européen (EEE) (y compris le Royaume-Uni après son départ de l'Union européenne et la Suisse (pays en dehors de l'EEE ou de l'UE) de données à caractère personnel soumises à traitement ou destinées à être traitées après transfert vers un pays ou territoire dans lequel un tel transfert est interdit ou soumis à des exigences supplémentaires pour protéger correctement les données personnelles.

« Clauses contractuelles standard » signifie les clauses comprises dans la décision de la Commission européenne (C(2010)593) du 5 février 2010 relative aux clauses contractuelles standard pour le transfert de données à caractère personnel vers des spécialistes du traitement établis dans des pays tiers en vertu de la

directive 95/46/CE, dans la mesure où elles peuvent être mises à jour, complétées ou remplacées de temps à autre en vertu de la législation applicable en matière de protection des données, et qui sont intégrées par référence dans le présent DPA et dont une copie peut être consultée à l'adresse <https://www.microstrategy.com/licensing>, sous réserve des dispositions de la clause 9.5 ci-dessous.

« Sous-traitant » inclut et signifie le traitement des données à caractère personnel en rapport avec les services de Support technique, et tout autre tiers nommé par MicroStrategy pour traiter des données à caractère personnel doit être désigné par le terme « Sous-traitant ».

9.2 Traitement des données

En tant que Spécialiste du traitement, MicroStrategy traitera les données à caractère personnel indiquées dans le tableau ci-dessous en lien avec les Services de support technique, conformément aux instructions du Client ou à ce que le Client a fourni à MicroStrategy en tant que Contrôleur (lesdites données étant collectivement dénommées : « Données client ») en conformité avec les instructions de celui-ci. Le Client autorise MicroStrategy à traiter, pour son propre compte ainsi que pour le compte des membres du Groupe du client, les Données client pendant toute la durée de validité de ce DPA en sa qualité de Spécialiste du traitement, aux fins définies dans le tableau ci-dessous.

Données client en rapport avec le Support Technique

SUJET DU TRAITEMENT	Fourniture de services au Client en lien avec la résolution d'un incident de Support technique
DURÉE DU TRAITEMENT	Fin du contrat de Support de service
NATURE DU TRAITEMENT	Stockage, sauvegarde, restauration et traitement des Données client en relation avec un incident de Support technique
OBJECTIF DU TRAITEMENT	Mise à disposition de Support technique
TYPE DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL	Données client téléchargées ou transférées en lien avec la résolution d'un incident de Support technique
CATÉGORIES DE PERSONNES CONCERNÉES	Employés du Client ou des Clients, prospects, partenaires métiers, fournisseurs et employés ou mandataires du Client

Les parties conviennent que l'Accord relatif à la protection des données (« DPA ») de la Section 9 du présent document constitue les instructions finales documentées et complètes que le Client fournit à MicroStrategy concernant les Données client. Des instructions supplémentaires en dehors du champ d'application du présent DPA nécessiteront (le cas échéant) le consentement écrit préalable de MicroStrategy et du Client, y compris un accord concernant des frais supplémentaires à payer par le Client à MicroStrategy pour exécuter de telles instructions. Le Client devra s'assurer de la conformité de ses instructions aux règles et

réglementations applicables en rapport avec les Données client, et du fait que le traitement des Données client conformément aux instructions du Client n'entraîneront pas la violation de la Législation applicable en matière de protection des données par MicroStrategy.

MicroStrategy ne traitera pas les Données client dès lors qu'elles n'entrent pas dans le champ d'application du présent DPA. MicroStrategy s'engage à :

1. ne traiter les Données client que sur instruction documentée du Client, à moins que MicroStrategy ou le Sous-Traitant concerné (voir la Section 9.4 ci-dessous) ne soit dans l'obligation de traiter les Données client pour se conformer aux législations applicables. Dans ce cas, MicroStrategy notifiera le Client de telles exigences juridiques avant le traitement, sauf si les lois applicables interdisent la notification au Client au nom de l'intérêt public ;
2. informer immédiatement le Client par écrit si, selon l'opinion raisonnable de MicroStrategy, une instruction reçue du Client enfreint une quelconque législation applicable en matière de protection des données ;
3. s'assurer que toute personne autorisée qui traite les Données client se conforme à la Section 9.2 (a) ci-dessus ; et
4. à la discrétion du Client, supprimer ou renvoyer toutes les Données client à la fin de la fourniture des Services de support technique liés au traitement, et supprimer toutes copies restantes. MicroStrategy est autorisée à conserver des Données client dès lors qu'il s'agit pour elle de se conformer aux législations applicables ou pour des raisons d'assurance, de comptabilité, de fiscalité ou d'archivage. La Section 9.3 ci-dessous continuera de s'appliquer aux Données client conservées ;

MicroStrategy ne « vendra » pas les Données client, tel que ce terme est défini dans le CCPA, et ne conservera, n'utilisera ou ne divulguera pas les Données client à quelque fin que ce soit autre que dans le but spécifique d'exécuter les services spécifiés dans le contrat applicable, ou autrement tel qu'autorisé par la CCPA ou ses règlements d'application. MicroStrategy certifie qu'elle comprend les restrictions et obligations dans le cadre du CCPA, y compris les restrictions et obligations dans la phrase précédente, et qu'elle respectera le CCPA. En outre, MicroStrategy se conformera à toute modification applicable du CCPA ou de ses règlements.

9.3 Confidentialité

MicroStrategy ne divulguera pas les Données client à un gouvernement ou à un tiers, sauf si cela est rendu nécessaire pour se conformer à la législation ou à une ordonnance valide et contraignante d'un gouvernement ou des autorités officielles (par exemple une assignation ou une décision de justice). Si un gouvernement ou une autorité officielle demande à MicroStrategy de fournir des Données client, MicroStrategy tentera de rediriger le gouvernement ou l'autorité officielle vers le Client afin que cette requête soit faite directement auprès de ce dernier. Dans ce cadre, MicroStrategy peut fournir vos coordonnées de base au gouvernement ou à l'autorité officielle. Si elle est contrainte de divulguer les

Données client à un gouvernement ou à une autorité officielle, MicroStrategy vous fournira un préavis raisonnable concernant cette demande pour vous permettre de demander une ordonnance de protection ou un autre recours approprié, à moins qu'il soit interdit à MicroStrategy d'agir de la sorte. MicroStrategy empêche ses employés de traiter les Données client sans autorisation et leur impose des obligations contractuelles appropriées, notamment, le cas échéant, des obligations pertinentes en matière de confidentialité, de protection et de sécurité des données. Si les clauses contractuelles standard s'appliquent, rien dans la présente section 3 ne change ou ne modifie les clauses contractuelles standard, y compris, sans limitation, les obligations de la clause 5(a).

9.4 Sous-traitance

Le Client autorise MicroStrategy à engager ses propres sociétés affiliées afin de fournir les Services de support technique. En outre, le Client consent que MicroStrategy puisse faire appel à des Sous-traitants pour remplir ses obligations contractuelles en vertu du présent DPA ou de fournir certains services pour son compte. MicroStrategy Community énumère les Sous-traitants de support technique GDPR et les Sous-traitants de consultation GDPR qui sont actuellement engagés pour exécuter des activités de traitement spécifiques au nom du Client. Avant que MicroStrategy n'engage un nouveau Sous-traitant pour exécuter des activités de traitement spécifiques au nom du Client, MicroStrategy mettra à jour le site Web correspondant. Si le Client formule des objections à propos d'un nouveau Sous-traitant, MicroStrategy n'engagera pas ce Sous-traitant pour exécuter des activités de traitement spécifiques au nom du Client sans le consentement écrit du Client. En vertu des présentes, le Client accepte l'utilisation par MicroStrategy des Sous-traitants conformément à la présente Section 9.4. Sauf si stipulé dans la présente Section 9.4., ou tel qu'autrement autorisé par le Client, MicroStrategy n'autorisera aucun Sous-traitant à exécuter des activités de traitement spécifiques au nom du Client. Si MicroStrategy nomme un Sous-traitant, MicroStrategy restreindra (i) l'accès du Sous-traitant aux Données client en lui permettant uniquement d'accéder à celles nécessaires pour fournir au Client les services, et interdira l'accès du Sous-traitant aux Données client pour toute autre fin ; (ii) conclura un contrat écrit avec le Sous-traitant et ; (iii) imposera au Sous-traitant des conditions sensiblement similaires à celles qui lui sont imposées dans le cadre du présent DPA à MicroStrategy si le Sous-traitant fournit les mêmes services de traitement des données que ceux que MicroStrategy fournit en vertu du présent DPA ; et iv) se conformera aux clauses contractuelles standard, qui contiennent séparément les obligations relatives aux conditions à imposer pour le transfert ultérieur de données à caractère personnel à un sous-traitant. MicroStrategy restera responsable vis-à-vis du Client pour l'exécution des obligations du Sous-traitant.

9.5 Transferts internationaux

Pour fournir les Services de support technique, le Client reconnaît et confirme que MicroStrategy peut effectuer des Transferts internationaux des Données client, y compris les transferts ultérieures à ses sociétés et/ou sous-traitants affiliés. Lorsque ces transferts internationaux ont lieu, les clauses

contractuelles standard s'appliquent. Le Client accepte qu'en signant le présent DPA (ou en continuant à utiliser les services de Support technique), il sera considéré comme ayant conclu et exécuté les clauses contractuelles standard avec MicroStrategy Services Corporation (en tant qu'importateur de données), et les clauses contractuelles standard seront considérées comme incorporées dans le présent DPA. Le client accepte d'être lié par ses obligations en vertu des clauses contractuelles standard. Le Client reconnaît qu'il peut y avoir des cas où la ou les entités MicroStrategy contractantes exécutant le contrat applicable et le DPA peuvent être différentes de l'entité MicroStrategy (importateur de données) nommée dans les Clauses contractuelles standard. Cela peut se produire, par exemple, lorsque l'entité MicroStrategy qui signe le contrat applicable et le présent DPA est basée dans l'EEE ou en Suisse (et n'est donc pas un spécialiste du traitement étranger qui importe les données à caractère personnel pour les besoins des clauses), et que les Données client sont partagées avec une autre entité MicroStrategy en dehors de l'EEE. Dans le cas où la forme des Clauses contractuelles standard serait modifiée ou remplacée par les autorités compétentes en vertu de la loi sur la protection des données applicable de temps à autre, MicroStrategy aura le droit de revoir toute nouvelle forme de Clauses contractuelles Standard et, si cela est acceptable, mettra à jour la forme des Clauses contractuelles standard sur le site Web de MicroStrategy dans les soixante (60) jours suivant la date d'entrée en vigueur de cette nouvelle forme à l'adresse <https://www.microstrategy.com/us/terms>. Les Clauses contractuelles standard divulguées sur le site Web de MicroStrategy mentionné ci-dessus, telles que modifiées de temps à autre, sont réputées être incorporées dans le contrat applicable entre le Client et MicroStrategy. Nonobstant ce qui précède, les Clauses contractuelles standard (ou les mêmes obligations que celles des Clauses contractuelles standard) ne s'appliqueront pas si MicroStrategy a adopté une autre norme de conformité reconnue pour le transfert légal de données à caractère personnel en dehors de l'EEE (y compris le Royaume-Uni après sa sortie de l'UE) ou de la Suisse, afin de protéger les Données client.

En ce qui concerne les autres transferts internationaux (autres que ceux couverts par les clauses contractuelles standard), MicroStrategy n'effectuera un transfert de Données client que si :

1. des mesures de sauvegarde appropriées sont en place pour ce transfert de Données client conformément à la Législation applicable en matière de protection des données, auquel cas le Client signera tous documents (y compris et sans limitation, les Clauses contractuelles standard) concernant le Transfert international, que MicroStrategy ou le Sous-traitant concerné demanderont raisonnablement au Client de signer de temps à autre ; ou
2. MicroStrategy ou le Sous-traitant concerné doit effectuer de tels Transferts internationaux conformément aux législations applicables, auquel cas MicroStrategy notifiera le Client de telles exigences juridiques avant le Transfert international, à moins que les législations applicables n'interdisent la notification au Client au nom de l'intérêt public ; ou
3. cela est autrement autorisé en vertu de la Législation applicable en matière de protection des données.

9.6 Sécurité du traitement des données

MicroStrategy a mis en place et maintiendra des mesures techniques et organisationnelles appropriées, y compris, selon le cas :

1. la sécurité du réseau de MicroStrategy ;
2. la sécurité physique des installations ;
3. des mesures de contrôle des droits d'accès pour les employés et les contractuels de MicroStrategy en relation avec le réseau de MicroStrategy ; et
4. des processus pour effectuer régulièrement des tests, des examens et des évaluations de l'efficacité des processus techniques ; et
5. des mesures organisationnelles mises en place par MicroStrategy.

9.7 Notification des failles de sécurité

Dans la mesure où cela est autorisé par la législation, MicroStrategy notifiera le Client, dans les meilleurs délais et après en avoir pris connaissance, de toute destruction accidentelle réelle ou illégale, perte, altération, divulgation ou de tout accès non autorisé aux Données client par MicroStrategy ou par le(s) Sous-traitant(s) de MicroStrategy (un « Incident de sécurité »). Dans la mesure où un tel Incident de sécurité est provoqué par une violation par MicroStrategy des exigences du présent DPA, MicroStrategy déploiera des efforts raisonnables pour identifier la cause d'une telle violation et y remédier, notamment en prenant des mesures pour atténuer les effets et réduire au maximum les dommages découlant de l'Incident de sécurité.

Le Client accepte qu'un Incident de sécurité n'ayant pas abouti ne soit pas soumis à la Section 9.7. Un Incident de sécurité n'ayant pas abouti est un incident qui n'entraîne aucun accès non autorisé réel aux Données client ou aux équipements ou installations de MicroStrategy ou des Sous-traitants de MicroStrategy stockant des Données client, et peut inclure, sans limitation, des pings ou d'autres attaques de diffusion sur les pare-feux ou les serveurs frontières, des balayages de port, des tentatives de connexion infructueuses, des attaques de déni de service, le reniflage de paquets (ou un autre accès non autorisé aux données de trafic qui n'entraîne pas d'accès au-delà des en-têtes) ou des incidents similaires ; l'obligation de MicroStrategy de signaler ou de répondre à un Incident de sécurité en vertu de la Section 9.7 n'est et ne sera pas interprétée comme une reconnaissance par MicroStrategy d'une faute ou responsabilité de sa part en ce qui concerne l'Incident de sécurité.

Le cas échéant, les notifications d'Incident de sécurité seront délivrées au Client par tous les moyens choisis par MicroStrategy, notamment par e-mail. Il est de l'entière responsabilité du Client de fournir à MicroStrategy des coordonnées précises et des transmissions sécurisées à tout moment. Les informations rendues disponibles par MicroStrategy visent à assister le Client dans sa mise en conformité avec la Législation applicable en matière de protection des données, en ce qui concerne les évaluations de l'impact sur la protection des données et les consultations préalables.

9.8 Audit

MicroStrategy autorisera et contribuera à des audits (notamment ceux dans le cadre des Clause contractuelles standard où ils s'appliquent), qui incluront des inspections, conduites par le Client ou tout autre auditeur mandaté par celui-ci, à condition que le Client donne à MicroStrategy au moins 30 jours de notification écrite préalable et que les coûts de chaque audit soient à la charge du Client, durant les heures de bureau et dans les bureaux de MicroStrategy, et de manière à perturber le moins possible l'activité de MicroStrategy, et sans que le Client ou ses auditeurs n'aient accès à des données appartenant à une autre personne que le Client. Tout document divulgué durant de tels audits et les résultats qu'ils renvoient seront conservés en toute confidentialité par le Client. Un tel audit n'aura pas lieu plus d'une fois tous les 12 mois, et le Client ne copiera pas et ne retirera pas de documents des locaux dans lesquels l'audit est effectué.

Si les Clauses contractuelles standard s'appliquent en vertu de la Section 9.5(a), le Client accepte d'exercer son droit d'audit et d'inspection en donnant des instructions à MicroStrategy de mener un audit tel que décrit dans la présente Section 9.8, et les parties acceptent que, nonobstant ce qui précède, rien ne modifie les Clauses contractuelles standard ni n'affecte les droits des Autorités de contrôle ou des Personnes concernées en vertu de ces clauses.

9.9 Décision indépendante

Le Client est tenu de vérifier périodiquement les informations rendues disponibles par MicroStrategy en ce qui concerne la sécurité des données, et de prendre une décision indépendante informant si les Services de support technique répondent à ses exigences et à ses obligations juridiques, de même qu'à ses obligations en vertu du présent DPA.

9.10 Droits des personnes concernées

MicroStrategy fournira une assistance raisonnable au Client pour :

1. se conformer à ses obligations vis-à-vis de la Législation applicable en matière de protection des données, en ce qui concerne la sécurité du traitement des Données client ;
2. répondre aux demandes en exerçant les droits des Personnes concernées en vertu de la Législation applicable en matière protection des données, notamment de manière non exhaustive et dans la mesure du possible, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées ;
3. documenter tous les Incidents de sécurité et les signaler à toutes les Autorités de contrôle et/ou à toutes les Personnes concernées ;
4. mener des études d' impact sur la vie privée de toutes les opérations de traitement et consulter les Autorités de contrôle, les Personnes concernées et leurs représentants ; et
5. mettre à la disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer la conformité avec les obligations énoncées dans le présent DPA.

Section 10. Coordonnées du Support technique

MicroStrategy propose des options de communication à plusieurs canaux permettant à un client de demander des services de Support technique ou une assistance pour les questions de renouvellement de maintenance tel que décrit à la Section 10. Les coordonnées du [Support technique](#) sont également disponibles sur le site Internet de MicroStrategy.

10.1 Coordonnées du Centre de support en mode online (recommandé)

Nous encourageons les Responsables de liaison désignés pour les clients dans toutes les régions qui reçoivent le Support technique pour les environnements sur site et cloud à exploiter le Centre de support en mode online en tant que canal préféré pour signaler, mettre à jour et vérifier l'état de leurs incidents. D'autres canaux de communication régionaux et spécifiques au cloud disponibles sont décrits dans la présente section.

Centre de support en mode online : <https://community.microstrategy.com/s/support-create-case>

10.2 Informations du Centre de support technique régional

Les Centres de support technique régionaux sont fermés certains jours fériés. En Amérique du Nord, il s'agit de la plupart des jours fériés américains. En Europe, dans la région Asie Pacifique et en Amérique latine, il s'agit des jours fériés de chacun des pays concernés.

Les Responsables de liaison désignés doivent utiliser le Centre de support technique en mode online (recommandé) ou contacter le Centre de support technique régional applicable identifié ci-dessous pour la localisation de la région dans laquelle les Produits ont été achetés. Si le Responsable de liaison est dans l'incapacité de joindre le Support technique par téléphone aux heures indiquées, il a la possibilité de consigner un incident via le Centre de support en mode online, d'envoyer un e-mail ou de laisser un message détaillé sur la messagerie vocale. Le Support technique de MicroStrategy travaille activement à résoudre les incidents uniquement pendant les heures normales de bureau indiquées ci-dessous, sauf en cas d'incidents de système de production de priorité de niveau un (P1) et de priorité de niveau deux (P2) tel que défini à la Section 3.3 avec une souscription active aux offres de support Étendu, Premier ou Élite avec une couverture 24h/24 et 7j/7. Veuillez consulter l'Annexe pour de plus amples informations concernant les offres de Support technique incluant des services 24h/24 et 7j/7.

10.2.1 Amérique du Nord

Email : support@microstrategy.com

Téléphone : (703) 848-8700

Fax : (703) 842-8709

Heures : 09h00 - 19h00 (EST), du lundi au vendredi, sauf jours fériés

10.2.2 Europe, Moyen-Orient et Afrique (EMEA)

Email : eurosupp@microstrategy.com

Fax : +44 (0) 208 711 2525

Téléphone par pays :

Belgique : +32 2792 0436

France : +33 17 099 4737

Allemagne : +49 22 16501 0609

Irlande : +353 1436 0916

Italie : +39 023626 9668

Pologne : +48 22 459 5252

Scandinavie et Finlande : +46 8505 20421

Espagne : +34 91788 9852

Pays-Bas : +31 20 794 8425

Royaume-Uni : +44 (0) 208 080 2182

Autres pays : +44 (0) 208 080 2183

Heures normales :

Europe (sauf Royaume-Uni, Irlande, Portugal),

Turquie, Afrique du Sud : 09h00 - 18h00 CET/CEST, du lundi au vendredi, sauf jours fériés

Royaume-Uni, Irlande, Portugal : 9h00 - 18h00 GMT/BST, du lundi au vendredi, sauf jours fériés

EAU, Arabie Saoudite, Qatar, Koweït, Bahreïn : 9h00 - 18h00 GST, du dimanche au jeudi, sauf jours fériés

10.2.3 Asie Pacifique (APAC)

Email : apsupport@microstrategy.com

Téléphone par pays :

APAC (Chine ; hors Australie, Japon, Corée et

Singapour) : +86 571 8526 8067

Australie : +61 2 9333 6499

Japon : +81 3 3511 6720

Corée : +82 2 560 6565

Singapour (Anglais) : +65 3163 8346

Fax par pays :

APAC (hors Japon, Corée et Singapour) :

+86 571 8848 0977

Japon : +81 3 3511 6740

Corée : +82 2 560 6555

Singapour : +65 3163 8477

Heures normales :

APAC (sauf Japon et Corée) : 7h00 – 18h00

(Singapour), du lundi au vendredi, sauf jours fériés

Japon et Corée : 09h00 - 18h00 (Tokyo), du lundi au vendredi, sauf jours fériés

10.2.4 Amérique latine (LATAM)

Adresse e-mail : latamsupport@microstrategy.com

Fax par pays :

Brésil : + 55 11 3044 4088

Amérique latine (hors Brésil) : +54 11 5222 9355

Téléphone :

LATAM (sauf Brésil et Argentine) :

+54 11 5222 9360

Brésil : +55 11 3054 1010 Argentine : 0 800 444

Heures normales MSTR :

Brésil : 09h00 - 18h00 (Sao Paulo), du lundi au vendredi, sauf jours fériés

Argentine : 09h00 - 19h00 (Buenos Aires), du lundi au vendredi, sauf jours fériés

10.3 Informations du Support technique cloud

Le Support technique cloud est disponible 24h/24 et 7j/7 via le Centre de support en mode online (recommandé) ou à l'aide des canaux de communication suivants.

Support cloud

Email : cloudsupport@microstrategy.com

Téléphone : (855) 221-6787

Heures : 24h/24 et 7j/7, y compris les jours fériés

10.4 Coordonnées pour le renouvellement de la maintenance

Une assistance afin de répondre à toutes les questions sur le renouvellement de la maintenance concernant les contrats de renouvellement de la maintenance existants de MicroStrategy peut être demandée via le Centre de support en mode online (recommandé) ou en utilisant les canaux de communication suivants. Les régions non citées dans la présente section doivent utiliser les canaux de communication généraux recommandés.

10.4.1 Email général

Email : MicroStrategyMaintenanceRenewal@microstrategy.com

10.4.2 Amérique du Nord

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

10.4.3 Europe, Moyen-Orient et Afrique (EMEA)

Téléphone : +44 (0)208 396 0075 (responsable de maintenance EMEA)

Annexe

A. Niveaux de support technique et fonctionnalités

MicroStrategy propose quatre niveaux de Support technique aux clients : Standard, Étendu, Premier et Élite, qui sont vendus pour un système désigné.

Un système désigné est défini comme une base de données de métadonnées de MicroStrategy ou un ensemble de bases de données de métadonnées de MicroStrategy (par exemple pour la production, le développement, les tests, etc.) qui seront consultées par les Produits spécifiés sur ordre. Le Support standard est le niveau de base de services de Support technique disponibles auprès de MicroStrategy. Le Support Étendu, le Support Premier et le Support Élite sont vendus comme des offres supplémentaires au Support standard, par système désigné.

A.1 Support Standard

Une souscription au Support standard fournit aux clients un support de maintenance, un accès à la communauté, aux mises à jour et aux sites de téléchargement , et un accès aux services de support pour 2 Responsables de liaison via le Centre de support en mode online, email ou téléphone.

A.2 Support Étendu

Une souscription au Support Étendu fournit un support téléphonique 24h24 et 7j/7 pour les problèmes critiques P1/P2. Deux Responsables de liaison supplémentaires (4 au total) ont accès aux mises à jour de logiciel et peuvent contacter le support via le Centre de support en mode online, ou par téléphone. Pour l'instant, l'assistance 24h/24 et 7j/7 est uniquement disponible en anglais et fournit une assistance en direct en cas d'incidents critiques.

A.3 Support Premier

Une souscription au Support Premier offre un support téléphonique 24h24 et 7j/7 pour les problèmes critiques P1/P2 et une équipe d'ingénieurs de support dédiés pour traiter et résoudre les incidents. Quatre Responsables de liaison supplémentaires (6 au total) ont accès aux mises à jour de logiciel et peuvent contacter le support via le Centre de support en mode online, ou par téléphone. Les clients du Support Premier ont également la possibilité de recevoir jusqu'à 200 heures de ressources du Support Enterprise dédiées par an.

A.4 Support Élite

Un abonnement au Support Élite offre un support téléphonique 24 h/24 et 7 j/7 pour les problèmes critiques P1/P2 et une équipe d'ingénieurs de support dédiée pour traiter et résoudre les incidents. Six Responsables de liaison supplémentaires (8 au total) ont accès aux mises à jour logicielles et peuvent contacter le support via le Centre de support en mode online, par e-mail ou par téléphone. Les clients du Support Élite ont également la possibilité de recevoir jusqu'à 400 heures de ressources du Support Enterprise dédiées par an.

B. Comparaison d'offres de Support technique

Le tableau suivant résume tous les services disponibles pour chaque offre de Support technique.

	OFFRES DE SUPPORT SUR SITE			
	STANDARD	ÉTENDU	PREMIER	ÉLITE
Consignation d'incident auprès du Centre de support en mode online, par téléphone et par email	●	●	●	●
MicroStrategy Accès à Community	●	●	●	●
Mises à jour logicielles	●	●	●	●
Accès au Centre de support régional	●	●	●	●
Nombre de Responsables de liaison désignés	2	4	6	8
Prise en charge téléphonique 24 h/24 et 7 j/7 pour les problèmes P1 et P2		●	●	●
Sélection du Centre de support régional			●	●
Réunions hebdomadaires sur la gestion des incidents			●	●
Visites du site client à l'aide des heures ES (si nécessaire)			●	●
Enterprise Support à partir d'une ressource ES dédiée			Possibilité de recevoir jusqu'à 200 heures de ressources ES dédiées par an	Possibilité de recevoir jusqu'à 400 heures de ressources ES dédiée par an
Résolution d'incidents par des ingénieurs de support dédiés				●

