

Opis Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM

IBM Intelligent Operations Center on IBM SmartCloud

Poniżej zamieszczono Opis Usługi zgodny ze złożonym zamówieniem:

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

Opisane poniżej Usługi Przetwarzania w Chmurze obejmują ofertę podstawową i dostępne funkcje opcjonalne, zgodnie z wyborem dokonany w Dokumencie Zamówienia. Dokument Zamówienia będzie się składać z przedstawionej Klientowi Oferty Cenowej oraz dokumentu Proof of Entitlement (PoE), który otrzyma Klient, potwierdzającego datę rozpoczęcia i zakończenia świadczenia Usług Przetwarzania w Chmurze oraz datę rozpoczęcia wystawiania faktur.

1.1 IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud

Możliwości udostępniane zwykłym użytkownikom:

- Konsola Intelligent Operations Center (IOC) – główny interfejs umożliwiający użytkownikom wyświetlanie wydarzeń, statusu wydarzeń i informacji geoprzestrzennych (wymaga integracji z usługą GIS, która nie wchodzi w zakres Usługi Przetwarzania w Chmurze) oraz przeglądanie raportów pod kątem analizy trendów historycznych, optymalizacji wdrażania zasobów i Kluczowych Wskaźników Wydajności (KPI) wybranych przez użytkownika.
- Przeglądanie rezultatów analiz opartych na danych o czasie i miejscu zdarzeń lub innych danych przetwarzanych przez Usługi Przetwarzania w Chmurze na mapie.
- Wyszukiwanie zdarzeń na podstawie danych przetwarzanych przez Usługę Przetwarzania w Chmurze.
- Przeglądanie raportów o zdarzeniach i danych przechwyconych w konsoli IOC.
- Szablony Standardowej Procedury Operacyjnej, które użytkownik może dostosować do zdarzeń wymagających odpowiedzi w sytuacjach awaryjnych.
- Wykonywanie Standardowych Procedur Operacyjnych, które pomagają w automatyzacji standardowej odpowiedzi na zdarzenie, przekroczenie wartości Kluczowego Wskaźnika Wydajności (KPI) lub spełnienie warunku określonego w raporcie.
- Sporządzenie krótkiego podsumowania informacji o wszystkich zdarzeniach w mieście.

1.2 IBM Intelligent Operations Center Premium User on IBM SmartCloud

Użytkownicy wersji Premium mają dostęp do wszystkich wymienionych powyżej funkcji usługi IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud oraz do następujących możliwości dodatkowych:

- Tworzenie i modyfikowanie Kluczowych Wskaźników Wydajności (KPI) oraz raportów.
- Tworzenie i modyfikowanie Standardowych Procedur Operacyjnych, w tym szablonów odpowiedzi w sytuacjach awaryjnych.
- Administrowanie Usługą Przetwarzania w Chmurze za pomocą interfejsów administracyjnych.
- Importowanie danych z systemów Klienta i systemów dostarczonych przez osoby trzecie za pomocą integracyjnych interfejsów API.
- Konfigurowanie funkcji analitycznych, które identyfikują korelacje (na podstawie czasu i lokalizacji) pomiędzy zdarzeniami dotyczącymi miasta.
- Definiowanie interfejsów i zarządzanie nimi oraz konfigurowanie raportów w Portalu Współpracy Mieszkańców (o którym mowa poniżej).
- Wprowadzanie zgłoszeń serwisowych, dodawanie użytkowników do systemu, modyfikowanie konfiguracji oraz dodawanie nowych ekranów do interfejsu użytkownika.

1.3 IBM Intelligent Operations Center Consumer User on IBM SmartCloud

Użytkownicy będący konsumentami mogą korzystać ze specjalistycznego interfejsu pod nazwą Portal Współpracy Mieszkańców, który umożliwia im publiczny, zewnętrzny dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM. Mogą również za pomocą tego portalu wprowadzać zgłoszenia serwisowe, wyświetlać status swoich zgłoszeń oraz przeglądać raporty. Użytkownikom będącym konsumentami nie przysługuje dostęp do

żadnych funkcji usług IBM Intelligent Operations Center Standard User on IBM SmartCloud ani IBM Intelligent Operations Center Premium User on IBM SmartCloud.

2. Opis zabezpieczeń

2.1 Strategie bezpieczeństwa

IBM stosuje strategie ochrony prywatności i bezpieczeństwa, które publikuje i przekazuje do wiadomości swoich pracowników. IBM wymaga od pracowników obsługujących centra przetwarzania danych na całym świecie ukończenia szkoleń dotyczących prywatności i bezpieczeństwa. Dział bezpieczeństwa IBM zajmuje się wyłącznie bezpieczeństwem informacji. Raz na rok dokonuje się przeglądu i oceny strategii i standardów bezpieczeństwa IBM. Incydenty związane z bezpieczeństwem są obsługiwane zgodnie z procedurą reagowania.

2.2 Kontrola dostępu

Dostęp do danych klientów mają tylko autoryzowani przedstawiciele działu wsparcia IBM, zgodnie z zasadami podziału obowiązków. Personel działu wsparcia IBM stosuje uwierzytelnianie dwuelementowe na hoście zarządzania „bramą” pośrednią. Podczas uzyskiwania dostępu do danych klientów wszystkie połączenia są realizowane za pomocą kanałów szyfrowanych. Wszelkie przypadki uzyskania dostępu do danych Klienta i przesłania ich do środowiska usług serwerowych lub poza to środowisko są rejestrowane. W centrach przetwarzania danych IBM IOC nie stosuje się łączności Wi-Fi. Dzienniki kontroli dostępu podlegają regularnym audytom. Obowiązują procedury wprowadzania zmian w umowie o pracę i jej rozwiązywania. Dotyczą one między innymi zwrotu zasobów i unieważnienia praw dostępu.

2.3 Integralność i dostępność Usługi

Modyfikacje zasobów systemu operacyjnego i oprogramowania aplikacji muszą przebiegać zgodnie z procesem zarządzania zmianami IBM. Zmiany reguł firewalla również podlegają temu procesowi, a przed wdrożeniem są odrębnie przeglądane przez pracowników działu bezpieczeństwa IBM. Personel IBM monitoruje zasoby centrów przetwarzania danych IBM przez całą dobę we wszystkie dni tygodnia (24x7). Autoryzowani administratorzy i dostawcy zewnętrzni regularnie skanują systemy wewnętrzne i zewnętrzne pod kątem słabych punktów zabezpieczeń, co pomaga w wykrywaniu i usuwaniu potencjalnych zagrożeń. We wszystkich centrach przetwarzania danych IBM są zainstalowane systemy wykrywające szkodliwe oprogramowanie (programy antywirusowe, systemy wykrywania włamań i zapobiegania włamaniom, skanery słabych punktów zabezpieczeń). Usługi centrum przetwarzania danych IBM obsługują wiele protokołów przesyłania danych w sieciach publicznych, na przykład HTTPS/SFTP/FTPS/S/MIME i sieci VPN typu serwer-serwer. Kopie zapasowe danych, które mają być przechowywane poza siedzibą przedsiębiorstwa, są szyfrowane przed transportem.

2.4 Rejestrowanie działań

Jeśli jest to możliwe ze względów technicznych, zespół IBM prowadzi dzienniki działań dla systemów, aplikacji, repozytoriów danych, oprogramowania pośredniego i urządzeń infrastruktury sieciowej. Aby zminimalizować ryzyko naruszenia bezpieczeństwa danych oraz umożliwić scentralizowane tworzenie analiz, alertów i raportów, działania są rejestrowane w czasie rzeczywistym, w centralnych repozytoriach dzienników. Dane są podpisywane, co zapobiega naruszeniu ich bezpieczeństwa. Analiza dzienników w czasie rzeczywistym oraz okresowe raporty z analiz ułatwiają wykrywanie nieprawidłowych zachowań. Personel operacyjny otrzymuje alerty o każdej nieprawidłowości, a w razie potrzeby może się skontaktować ze specjalistą ds. bezpieczeństwa, który jest dostępny telefonicznie w trybie 24x7.

2.5 Bezpieczeństwo fizyczne

IBM przestrzega standardów bezpieczeństwa fizycznego, których celem jest ograniczenie fizycznego dostępu do zasobów centrum przetwarzania danych bez odpowiedniego zezwolenia. Liczba punktów dostępu do centrów przetwarzania danych IBM jest ograniczona. Punkty te są kontrolowane poprzez uwierzytelnianie dwuelementowe i monitorowane przez kamery nadzorujące. Wstęp mają tylko autoryzowani pracownicy z odpowiednim upoważnieniem. Personel operacyjny sprawdza upoważnienie i wydaje kartę identyfikacyjną uprawniającą do wstępu. Pracownik otrzymujący taką kartę musi oddać inne karty identyfikacyjne. Przez cały czas wykonywania działania może mieć przy sobie tylko kartę wstępu do centrum przetwarzania danych. Używanie kart identyfikacyjnych jest rejestrowane. Goście spoza IBM są rejestrowani przy wejściu na teren centrum i mogą przebywać na jego terenie tylko w towarzystwie osoby z IBM. Stosowane są fizyczne zabezpieczenia przed uszkodzeniami spowodowanymi pożarem, powodzią, trzęsieniem ziemi, wybuchem, zamieszkami oraz innymi klęskami żywiołowymi lub katastrofami wywołanymi przez człowieka. Obszary dostaw, rampy załadunkowe i inne miejsca, na teren których mogą wejść osoby nieautoryzowane, są kontrolowane i izolowane. Operacje wprowadzania i usuwania urządzeń są rejestrowane.

2.6 Zgodność

W naszych centrach przetwarzania danych produkcyjnych każdego roku jest przeprowadzany audyt według standardu branżowego SAS 70 typu II (obecnie SSAE typu 16) lub jego odpowiednika. Zespół IBM przegląda działania dotyczące bezpieczeństwa i prywatności pod kątem ich zgodności z działaniami biznesowymi IBM. Zespoły IBM regularnie przeprowadzają oceny i audyty dotyczące zgodności ze strategią bezpieczeństwa informacji. Pracownicy IBM i dostawców IBM co roku biorą udział w kursach i szkoleniach z zakresu bezpieczeństwa. Personel uczestniczy w kursach przypominających na temat celów pracy oraz przestrzegania obowiązujących w IBM zasad etyki biznesu, poufności i bezpieczeństwa.

3. Docelowy poziom usług

Założenia dotyczące poziomu usług w zakresie niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze obejmują:

- zapewnienie dostępności na poziomie 99,5% poza planowymi przerwami na serwisowanie;
- utrzymanie maksymalnego czasu reakcji stron WWW na poziomie 5 sekund.

Powyższe założenia dotyczące poziomu usług odpowiadają wartościom docelowym i nie stanowią gwarancji udzielanej Klientowi. W przypadku niedotrzymania przez IBM zakładanego poziomu usług Klientowi nie przysługuje zwrot pieniędzy, uznanie ani inne zadośćuczynienie.

4. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

4.1 Miary wykorzystywane do ustalania wysokości opłat

Przy sprzedaży Usług Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar określonych w Dokumencie Zamówienia:

- a. Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest Jednocześnie Pracujący Użytkownik. Jednocześnie Pracującym Użytkownikiem jest każda osoba, która w dowolnym określonym momencie uzyskuje dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze, przy czym osoba taka jest traktowana jako pojedynczy Jednocześnie Pracujący Użytkownik bez względu na to, czy uzyskuje równoczesny dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze jednokrotnie czy wielokrotnie. Klient musi nabyć uprawnienia dla maksymalnej liczby Jednocześnie Pracujących Użytkowników, którzy uzyskują dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków, w okresie pomiarowym określonym w dokumencie PoE Dokumentu Zamówienia.

4.2 Opłaty i rozliczenia

Kwoty należne z tytułu Usługi Przetwarzania w Chmurze są określone w Dokumencie Zamówienia.

4.3 Opłaty za niepełne miesiące

Opłata za niepełny miesiąc jest naliczana Klientowi w sposób proporcjonalny według stawki dziennej. Opłatę za niepełny miesiąc oblicza się na podstawie liczby dni pozostałych do końca niepełnego miesiąca, począwszy od dnia powiadomienia przez IBM Klienta o udostępnieniu Usługi Przetwarzania w Chmurze.

5. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

5.1 Okres obowiązywania

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia przez IBM Klienta o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z Dokumentem Zamówienia. Okres obowiązywania i fakturowania nie może się rozpocząć przed pełnym udostępnieniem usługi, co oznacza, że aby użytkownicy mogli uzyskać do niej dostęp, wszelkie procesy związane z ładowaniem danych i konfiguracją muszą zostać zakończone. Dokładne daty rozpoczęcia i zakończenia okresu obowiązywania zostaną potwierdzone w części PoE Dokumentu Zamówienia. Klient może zwiększyć poziom wykorzystania Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie obowiązywania, kontaktując się w tym celu z IBM lub Partnerem Handlowym IBM. W takim przypadku potwierdzimy zwiększenie poziomu wykorzystania w Dokumencie Zamówienia.

5.2 Możliwości odnowienia okresu obowiązywania Usług Przetwarzania w Chmurze

W Dokumencie Zamówienia Klienta zostanie wskazane, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana z końcem okresu obowiązywania. Poniżej opisano dostępne opcje.

5.2.1 Automatyczne odnowienie

Jeśli w Dokumencie Zamówienia Klienta wskazano, że odnowienie następuje automatycznie, Klient może zrezygnować z Usługi Przetwarzania w Chmurze przed końcem bieżącego okresu obowiązywania poprzez złożenie pisemnego wypowiedzenia nie później niż na 90 (dziewięćdziesiąt) dni przed datą wygaśnięcia okresu obowiązywania wskazaną w Dokumencie Zamówienia. Jeśli IBM ani Partner Handlowy Klienta nie

otrzyma wypowiedzenia przed upływem terminu wygaśnięcia, wygasający okres obowiązywania zostanie automatycznie przedłużony na kolejny rok lub inny okres równy pierwotnemu okresowi obowiązywania określone w dokumencie PoE.

5.2.2 Rozliczanie ciągłe

Jeśli w Dokumencie Zamówienia wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje ciągły tryb rozliczania, to Klient zachowa dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze po zakończeniu okresu obowiązywania, a korzystanie z niej będzie rozliczane w sposób ciągły. Aby zakończyć korzystanie z Usługi Przetwarzania w Chmurze i proces rozliczania ciągłego, Klient będzie musiał przedstawić IBM lub swojemu Partnerowi Handlowemu IBM pismo z wnioskiem o anulowanie Usługi Przetwarzania w Chmurze z wyprzedzeniem 90 (dziewięćdziesięciu) dni. Po anulowaniu dostępu Klienta do usługi Klient otrzyma fakturę z tytułu wszelkich nierozliczonych opłat za dostęp w miesiącu, w którym weszło w życie anulowanie.

5.2.3 Wymagane odnowienie

Jeśli w Dokumencie Zamówienia wskazano, że w przypadku Klienta obowiązuje typ odnowienia „rozwiązanie”, to w momencie zakończenia okresu obowiązywania świadczenie Usługi Przetwarzania w Chmurze zostanie zakończone, a Klient utraci do niej dostęp. Aby móc nadal korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze po upływie terminu zakończenia, Klient będzie musiał złożyć u przedstawiciela handlowego lub Partnera Handlowego IBM zamówienie na zakup nowego okresu subskrypcji.

6. Wsparcie techniczne

Wsparcie Techniczne dla Usługi Przetwarzania w Chmurze oraz oprogramowania pomocniczego (jeśli ma to zastosowanie) świadczone jest w okresie świadczenia Usługi Przetwarzania w Chmurze. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta. W okresie obowiązywania wsparcia technicznego:

- a. IBM udziela Klientowi asysty w odniesieniu do pytań o wykonywanie rutynowych czynności oraz badania wszelkich związanych z kodem incydentów dotyczących funkcjonalności.
- b. IBM umożliwi Klientowi zgłaszanie problemów drogą elektroniczną i udziela pomocy przez portal wsparcia z interfejsem WWW w standardowych godzinach pracy (tj. w podanym do wiadomości publicznej podstawowym okresie dostępności) centrum wsparcia IBM, z którego korzysta Klient (pomoc nie jest dostępna dla użytkowników końcowych po stronie Klienta). W przypadku problemów o Poziomie istotności 1 IBM udziela pomocy przez 24 godziny na dobę we wszystkie dni w roku.
- c. IBM może zażądać od Klienta zezwolenia na uzyskanie zdalnego dostępu do systemu Klienta w celu udzielenia pomocy przy określaniu przyczyn problemu. W takim przypadku Klient ponosi odpowiedzialność za właściwe zabezpieczenie swojego systemu i wszelkich zawartych w nim danych, ilekroć IBM uzyskuje za jego zgodą zdalny dostęp do takiego systemu.

Wsparcie techniczne nie obejmuje pomocy w zakresie (1) projektowania i tworzenia aplikacji, (2) korzystania przez Klienta z Usługi Przetwarzania w Chmurze w środowisku innym niż określone środowisko pracy oraz (3) awarii spowodowanych przez produkty i usługi, za które IBM nie ponosi odpowiedzialności na mocy niniejszego Opisu Usługi.

7. Oprogramowanie Pomocnicze

Niniejsza oferta Usług Przetwarzania w Chmurze może zawierać oprogramowanie pomocnicze. Klient może korzystać z oprogramowania pomocniczego tylko w powiązaniu z Usługą Przetwarzania w Chmurze zgodnie z opisem zawartym w dokumentacji, w okresie jej obowiązywania. Jeśli oprogramowanie pomocnicze zawiera kod przykładowy, Klientowi przysługuje dodatkowe prawo do tworzenia na jego podstawie prac pochodnych i używania ich zgodnie z niniejszym zezwoleniem. Oprogramowanie pomocnicze podlega, jako komponent Usługi Przetwarzania w Chmurze, ewentualnym zobowiązaniom dotyczącym poziomu usług, ale w braku takich zobowiązań jest dostarczane w stanie, w jakim się znajduje („as is”).

8. Zgodność z programem Safe Harbor

IBM nie potwierdził zgodności niniejszej oferty Usługi Przetwarzania w Chmurze z założeniami programu Safe Harbor Stany Zjednoczone–Unia Europejska i Stany Zjednoczone–Szwajcaria.

9. Informacje dodatkowe

9.1 Gromadzenie danych

Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że IBM w ramach normalnej obsługi i wsparcia Usług Przetwarzania w Chmurze może gromadzić dane osobowe Klienta, jego pracowników i wykonawców, dotyczące używania Usług Przetwarzania w Chmurze, poprzez śledzenie i za pomocą innych technologii.

IBM gromadzi informacje i dane statystyczne dotyczące używania i efektywności Usług Przetwarzania w

Chmurze, aby zapewnić użytkownikom lepszą obsługę i/lub dostosować usługę do ich wymagań. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w wyżej określonym celu w firmie IBM, innych spółkach IBM i firmach ich podwykonawców w każdym miejscu, w którym prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tych informacji kontaktowych oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.

9.2 Miejsce osiągnięcia korzyści pochodnych

Podatki, o ile mają zastosowanie, są oparte na miejscu lub miejscach, które Klient określi jako miejsca osiągnięcia korzyści z Usług Przetwarzania w Chmurze. IBM będzie stosować podatki na podstawie adresu działalności, który Klient poda podczas zamawiania Usługi Przetwarzania w Chmurze jako główne miejsce osiągnięcia korzyści, chyba że Klient dostarczy IBM dodatkowe informacje. Klient odpowiada za aktualizowanie tych informacji i informowanie IBM o każdej ich zmianie.