

## IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud

Tento Popis služby popisuje službu Cloud Service, kterou IBM poskytuje Zákazníkovi. Pojem Zákazník označuje společnost, její autorizované uživatele a příjemce služby Cloud Service. Příslušná Cenová nabídka a Dokument o oprávnění (Proof of Entitlement) jsou poskytnuty ve formě samostatných Transakčních dokumentů.

### 1. Cloud Service

IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud je řešení pro řízení incidentů a nouzových situací využívané ke každodenním operacím a pro nouzové nebo krizové situace. Integruje a koreluje mnoho informačních zdrojů a vytváří dynamickou, geoprostorovou společnou operační bitovou kopii a přehledy založené na analýzách, které pomohou rozhodujícím pracovníkům v případě incidentů a manažerům pro nouzové situace pochopit rychle se měnící situace a přizpůsobit se jim.

Kombinováním znalosti aktuálního provozního stavu s funkcemi analýzy dopadů a poskytování informací v geoprostorovém rámci téměř v reálném čase služba Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud pomáhá poskytovat funkce řízení a kontroly osobám, které jako první reagují na situace, vedoucím osobám v případě incidentů, vedoucím osobám v oblasti zabezpečení, různým klíčovými aktéry a řídicím pracovníkům nebo vedoucím osobám ve vládním sektoru.

Základní funkce:

- Konzola Intelligent Operations Center umožňuje uživatelům Cloud Service zobrazovat události a jejich status, geoprostorové informace (vyžaduje integraci se serverem systému GIS (Geographic Information System), který není poskytován s Cloud Service), a publikovat reporty pro správu Klíčových ukazatelů výkonnosti (KPI) / Misí.
- Umožňuje uživatelům Cloud Service zobrazovat korelace na základě času a umístění událostí nebo ostatních dat zpracovaných službou Cloud Service na mapě.
- Umožňuje uživatelům Cloud Service vytvářet události na základě prahových hodnot dat, která jsou zpracovávána službou Cloud Service.
- Umožňuje uživatelům Cloud Service zobrazovat reporty o událostech nebo ostatních datech zachycených v konzole IOC.
- Umožňuje uživatelům Cloud Service zobrazovat Klíčové události výkonnosti / Mise na základě událostí nebo ostatních dat zachycených v konzole IOC.
- Uživatelé Cloud Service mohou spouštět Standardní operační postupy (SOP) / Sledy prací, které pomáhají automatizovat standardní odezvu na událost, prahovou hodnotu Klíčových ukazatelů výkonnosti / Mise nebo podmínku definovanou v reportu.
- Používání exekutivního panelu dashboard, což je specializované rozhraní, které poskytuje uživatelům Cloud Service přehledné souhrnné informace pro všechny události ve městě.
- Používání klienta pracovní stanice, což je specializované rozhraní Řídicího centra, které poskytuje uživatelům Cloud Service funkce grafického uživatelského rozhraní (GUI) pro informace o situacích a řízení incidentů / nouzových situací a podporuje používání více obrazovek a zobrazení videa na celou obrazovku.
- Uživatelé Cloud Service mohou zpracovávat oznámení o výstrahách (důležité reporty nebo výskyty přenášené do softwaru prostřednictvím datových kanálů) a tyto výstrahy zobrazovat na plátně v geoprostorovém kontextu. Uživatel může také ručně vložit výstrahu a související informace do řádného umístění na plátně.
- Cloud Service umožňuje uživatelům seskupit související výstrahy do incidentů: výstraha představuje report s jedinou informací, zatímco incident představuje trvalý výskyt, který je třeba v systému sledovat. Cloud Service pomáhá uživatelům nastavit operační status incidentu, poskytnout další poznámky a přiložit důležité dokumenty. Několik uživatelů Cloud Service tak může spolupracovat a přidávat další podrobnosti o incidentu v jeho průběhu.
- Pokud byl označen více než jeden incident, Cloud Service umožňuje uživateli tyto incidenty propojit a vytvořením Pohledu stavu události rozeznat, zda existuje určitý vzorec.

- Cloud Service poskytuje proces založený na pravidlech, který běží na pozadí, a pomáhá identifikovat potenciální vznikající hrozby a příležitosti na základě výskytu předchozích aktivit.
- Nástroj Event File umožňuje uživateli Cloud Service určit kolekci informací souvisejících s událostí, například aktiv, dokumentů a odkazů.
- Panel monitoru hrozeb pomáhá uživateli Cloud Service identifikovat všechny funkce a aktiva, jejich výstrahy splňují kritéria stanovené uživatelem. Na základě konkrétních funkcí nebo aktiv, typů výstrah, oblastí zájmu a blízkosti výstrahy ve vztahu k dané funkci lze vytvářet více profilů hrozeb.
- Nástroj Mission Readiness umožňuje uživateli Cloud Service vytvářet a monitorovat status několika cílů vytvořených uživatelem. Pomocí nástroje Mission Readiness může uživatel získat okamžité oznámení o jakékoli změně aktiva, která by měla negativní dopad na pravděpodobnost úspěchu celkového cíle. Nástroj umožňuje uživateli procházet závislosti misí a vyhledávat úkony a aktiva s rizikem a povahu jejich zhoršení.
- Používání nástroje pro spolupráci Tactical Data Layer k vytváření a sdílení vrstev revizí, například výkresů, anotací nebo komentářů za použití mapy jako plátna.
- Poskytuje funkce pro správu společné operační bitové kopie v reálném čase a současné spouštění samostatné simulace "what-if" na základě společné operační bitové kopie "živého stavu".
- Používání nástroje Consequence Analysis Tool pro přechod do stavu what-if a simulaci různých nouzových situací či katastrof, například výbuchů, bouří a silného větru. Uživatelé mohou využít integrovaný simulační modul k vyhodnocení dopadu nouzové události nebo katastrofy.
- Používání nástroje Decision Support Tool k lepšímu pochopení a optimalizaci procesu obnovení. Simulace obnovení lze spouštět na základě dostupnosti a umístění prostředků i priorit obnovení.
- Používání nástroje Line of Sight Analysis Tool (vyžaduje 3D mapování, které není poskytováno Cloud Service) k určení lokalit, které se nacházejí v určité vzdálenosti od daného bodu a jsou z něj viditelné.

### 1.1 IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management Standard User on Cloud

Standardní uživatelé mají přístup ke všem Základním funkcím uvedeným výše.

### 1.2 IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management Premium User on Cloud

Prémioví uživatelé mají přístup ke všem Základním funkcím uvedeným výše i k následujícím funkcím Prémiového uživatele:

- Vytváření a úpravy Klíčových ukazatelů výkonnosti / Misí a reportů pro své prostředí.
- Vytváření a úpravy Infrastruktury aktiv a jejich vzájemných závislostí a reportů pro své prostředí.
- Vytváření a úpravy SOP a sledů prací souvisejících s jejich prostředím.
- Schopnost vytvářet a měnit karty, zobrazení a jiné vizuální prezentace.
- Pracovníci administrace IT mohou Cloud Service spravovat prostřednictvím administrativních rozhraní.
- Import dat ze systémů Zákazníka a třetích stran prostřednictvím integračních rozhraní API.
- Konfigurace analýz, které identifikují korelace událostí a aktiv na základě času a umístění.
- Definice a správa rozhraní.

### 1.3 IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management Consumer User on Cloud

Uživatelé z řad zákazníků mohou zobrazovat data a reporty určené jen ke čtení, odesílat požadavky na službu a zobrazovat status svého požadavku. Uživatelé z řad zákazníků nemají přístup k Základním funkcím ani funkcím Standardních nebo Prémiových uživatelů.

### 1.4 IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management Mobile User on Cloud

Mobilní uživatelé nemají přístup k Základním funkcím ani k funkcím Standardních nebo Prémiových uživatelů, a to s následujícími výjimkami:

- Pro Mobilní uživatele je poskytováno mobilní rozhraní HTML5 pro obousměrnou spolupráci s pracovníky řídicího centra nebo ostatními Mobilními uživateli a sdílení společné operační bitové kopie.
- Mobilní uživatelé mohou přidávat textové informace, videa a fotografie do systému prostřednictvím mobilních zařízení.

- Po vytvoření incidentu mohou Mobilní uživatelé ze svých mobilních zařízení rychle přidávat shromažďované informace přímo do protokolu incidentu.
- Mobilní uživatelé mohou zapínat a vypínat různé vrstvy na základě map a přizpůsobit jejich pohledy. Pohledy mohou zahrnovat počasí v reálném čase, umístění výstrah a incidentů, umístění a prostředky související s veřejnou bezpečností (tj. požární hydranty) a jinou kritickou infrastrukturu.
- Mobilní uživatelé si mohou v reálném čase během vytváření a aktualizace prohlížet taktické datové vrstvy.
- Mobilní uživatelé si mohou vybrat aktivum a prohlížet si související kritické informace, například plány pro nouzové situace. Mobilní uživatelé si mohou také zobrazit změny stavu Aktiva.
- Mobilní uživatelé mohou vybírat a zobrazovat živé záběry z dostupných kamer.
- Mobilní uživatelé mají přístup k formulářům a dokumentům z globální virtuální složky a mohou si je zobrazovat.

## 2. Popis zabezpečení

Tato Cloud Service splňuje zásady zabezpečení dat a ochrany soukromí IBM, které jsou k dispozici na adrese <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a další dodatečné podmínky uvedené v této části. Jakákoli změna zásad zabezpečení dat a soukromí IBM nesníží zabezpečení služby Cloud Service.

### 2.1 Dodržování právních předpisů

Každá ze smluvních stran odpovídá za dodržování: i) právních předpisů vztahujících se na její podnikání a činnost a ii) právních předpisů týkajících se dovozu, vývozu a ekonomických sankcí, včetně právních předpisů Spojených států, které zakazují nebo omezují přímý či nepřímý vývoz, reexport nebo převod produktů, technologií, služeb nebo dat do určitých států nebo pro ně, jakožto určité koncové užívání nebo určité koncové uživatele.

Pro účely exportních předpisů vlády USA bylo stanoveno, že tento produkt je vhodný v rámci License Exception ENC (740.17(b)(2)), dříve ENC Restricted. Tento produkt může být prodáván koncovým uživatelům mimo vládní sektor ve všech zemích, s výjimkou zemí, na které bylo uvaleno embargo nebo zemí s teroristickým režimem. Tento produkt je zakázáno prodávat vládním koncovým uživatelům mimo USA, Kanadu, Austrálii, Rakousko, Belgie, Bulharsko, Kypr, Českou republiku, Dánsko, Estonsko, Finsko, Francii, Německo, Řecko, Maďarsko, Island, Irsko, Itálii, Japonsko, Lotyšsko, Litvu, Lucembursko, Maltu, Nizozemsko, Nový Zéland, Norsko, Polsko, Portugalsko, Rumunsko, Slovinsko, Slovensko, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Turecko a Velkou Británii, bez předchozího povolení exportu vydaného vládou USA.

### 2.2 Regulovaný obsah

Tato Cloud Service není navržena podle žádných konkrétních požadavků na zabezpečení pro regulovaný obsah, například pro osobní údaje nebo citlivé osobní informace. Zákazník je odpovědný za určení toho, zda Cloud Service vyhovuje potřebám Zákazníka s ohledem na typ obsahu, který Zákazník ve spojitosti s Cloud Service používá.

### 2.3 Sběr dat

Zákazník si je vědom a vyjadřuje svůj souhlas s tím, že IBM smí v rámci své běžné obchodní činnosti a podpory služby Cloud Service od Zákazníka (jeho zaměstnanců a smluvních partnerů) shromažďovat osobní údaje týkající se užívání služby Cloud Service prostřednictvím sledovacích a jiných technologií. IBM tak činí za účelem získání statistik užívání a informací o efektivitě naší služby Cloud Service, které IBM umožní zlepšit zkušenosti uživatelů a/nebo přizpůsobit vzájemné interakce se Zákazníkem. Zákazník potvrzuje, že získá nebo získal souhlas, který IBM uděluje oprávnění zpracovávat, v souladu s příslušnými právními předpisy, shromážděné osobní údaje pro výše uvedené účely v rámci IBM, jiných společností IBM a jejich subdodavatelů, kdekoli IBM a její subdodavatelé provádějí obchodní činnost. IBM vyhoví požadavkům zaměstnanců a smluvních partnerů Zákazníka, pokud jde o přístup, aktualizaci, opravu nebo vymazání jejich shromážděných osobních údajů.

## 3. Cíle v oblasti úrovně služeb

Cíle týkající se úrovně služeb Cloud Service jsou:

- 99,5% dostupnost mimo naplánované časové úseky vyhrazené na údržbu;
- Doba odezvy maximálně 5 sekund udávající aktivitu webové stránky.

Cíle týkající se úrovně služeb představují pouze cíl, nikoli záruku vůči Zákazníkovi. Zákazník nemá v případě, že IBM nesplní cíle týkající se úrovně služeb, žádný nárok na refundaci, vrácení peněz nebo jinou formu náhrady či nápravy.

## 4. Technická podpora

Technická podpora pro Cloud Service je poskytována prostřednictvím portálu IBM Client Success Portal: <https://support.ibmcloud.com>. IBM zpřístupní Software IBM jako Příručku podpory služby, která poskytuje informace o technické podpoře a další informace a procesy. Technická podpora je nabízena se službou Cloud Service a není dostupná jako samostatná nabídka.

Závažnost	Definice Závažnosti	Cíle doby odezvy během hodin podpory
1	<b>Kritický dopad na obchodní činnost/selhání služby:</b> Funkčnost, která je rozhodující pro obchodní činnost, není provozuschopná nebo došlo k selhání kritického rozhraní. Tato Závažnost se obvykle vztahuje na produktivní prostředí a označuje neschopnost přístupu ke službám, která má za následek kritický dopad na provoz. Tento stav vyžaduje okamžité řešení.	Do jedné hodiny
2	<b>Významný dopad na obchodní činnost:</b> Komponenta nebo funkce služby je, pokud jde o užívání, vážně omezena nebo hrozí nedodržení obchodních termínů Zákazníka.	Do dvou hodin (v průběhu pracovní doby)
3	<b>Mírný dopad na obchodní činnost:</b> Službu nebo funkčnost lze používat a dopad na provoz není kritický.	Do čtyř hodin (v průběhu pracovní doby)
4	<b>Minimální dopad na obchodní činnost:</b> Dotaz nebo netechnický požadavek.	Do jednoho pracovního dne

## 5. Oprávnění a informace o fakturaci

### 5.1 Metriky poplatků

Služba Cloud Service je poskytována v rámci metriky poplatků uvedené v Transakčním dokumentu:

- a. **Souběžný uživatel** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat Cloud Service. Souběžný uživatel je osoba, která kdykoli v daném časovém okamžiku přistupuje ke službě Cloud Service. Bez ohledu na to, zda daná osoba souběžně přistupuje ke službě Cloud Service vícekrát, se taková osoba počítá za jediného Souběžného uživatele. Zákazník je povinen získat oprávnění pro každého Souběžného uživatele, kterému byl udělen přístup ke Cloud Service jakýmkoli způsobem přímo či nepřímo (například prostřednictvím multiplexovacího programu, zařízení nebo aplikačního serveru) během období měření uvedeného v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu Zákazníka.
- b. **Vybraný účastník** – je měrnou jednotkou, na jejímž základě lze získat IBM SaaS. Oprávněným účastníkem je každá fyzická nebo právnická osoba, která je způsobilá k účasti na jakémkoli programu poskytování služeb a který je spravován nebo sledován prostřednictvím služby Cloud Service. Je nutno získat dostatečný počet oprávnění, který bude pokrývat všechny Vybrané účastníky spravované nebo sledované v rámci Cloud Service během období měření specifikovaného v Zákazníkově Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement) nebo v Transakčním dokumentu.

### 5.2 Poplatky za neúplný měsíc

Poplatek za neúplný měsíc uvedený v Transakčním dokumentu může být posouzen na poměrném základě.

### **5.3 Poplatky za překročení limitu**

Pokud skutečné užívání služby Cloud Service během období měření překročí oprávnění uvedená v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement), bude Zákazníkovi takové překročení limitu vyfakturováno v souladu s podmínkami uvedenými v Transakčním dokumentu.

## **6. Smluvní období a možnost prodloužení**

Smluvní období pro poskytování Cloud Service začíná datem, kdy IBM Zákazníkovi oznámí, že mu byl udělen přístup ke službě Cloud Service, jak je uvedeno v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement). Dokument o oprávnění určí, zda se Cloud Service obnovuje automaticky, je používána nepřetržitě, nebo zda je na konci období ukončena.

V případě automatického obnovení platí, že pokud Zákazník neposkytne 90 dní před datem ukončení období písemnou žádost o záměru nabídku neprodloužit, bude Cloud Service automaticky obnovena na období uvedené v Dokumentu o oprávnění (Proof of Entitlement).

V případě průběžného používání bude Cloud Service dále dostupná na měsíční bázi, dokud Zákazník neposkytne 90 dní předem písemnou výpověď. Cloud Service zůstane po ukončení takového 90denního období na konci kalendářního měsíce k dispozici.