

### IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud

Diese Servicebeschreibung bezieht sich auf den Cloud-Service, den IBM für den Kunden bereitstellt. Als Kunde werden das Unternehmen, seine berechtigten Benutzer und die Empfänger des Cloud-Service bezeichnet. Das maßgebliche Angebot und der Berechtigungsnachweis (Proof of Entitlement = PoE) werden als separate Auftragsdokumente zur Verfügung gestellt.

#### 1. Cloud-Service

IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud ist eine Lösung für Störfall- und Notfallmanagement, die im täglichen Betrieb und in Notfall- oder Krisensituationen eingesetzt wird. Die Lösung integriert und korreliert eine Vielzahl von Informationsquellen, um ein dynamisches, geografisch-räumliches und allgemeines Bild der Lage zu erstellen und auf Analysen basierende Erkenntnisse zu gewinnen, die Einsatzleiter und Notfallmanager dabei unterstützen können, sich schnell ändernde Situationen zu erfassen und sich darauf einzustellen.

Durch Kombinieren der Kenntnisse über den aktuellen Betriebsstatus mit Konsequenzanalysefunktionalität und durch echtzeitnahe Darstellung der Informationen in einem geografisch-räumlichen Rahmen bietet Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud Kommando- und Steuerungsfunktionalität für Ersthelfer, Einsatzleiter, Sicherheitsmanager, verschiedene wichtige Interessensvertreter sowie leitende Führungskräfte oder Regierungskräfte.

Basisfunktionen:

- Die Intelligent Operations Center-Konsole (IOC-Konsole) ermöglicht es den Cloud-Service-Nutzern, Ereignisse und den Ereignisstatus sowie Geodaten (dazu ist die Einbindung eines GIS-Servers (Geographic Information System) erforderlich; der Server gehört nicht zum Lieferumfang von Cloud Service) anzuzeigen und Berichte zur Verwaltung von Key Performance Indicators (KPIs)/Zielsetzungen zu veröffentlichen.
- Die Cloud-Service-Nutzer können Korrelationen zwischen Ereignissen oder anderen Daten, die vom Cloud-Service verarbeitet werden, basierend auf Zeit und Standort auf einer Karte anzeigen.
- Die Cloud-Service-Nutzer können Ereignisse basierend auf Grenzwerten für die vom Cloud-Service verarbeiteten Daten auslösen.
- Die Cloud-Service-Nutzer können Berichte über Ereignisse oder andere erfasste Daten an der IOC-Konsole anzeigen.
- Die Cloud-Service-Nutzer können KPIs/Zielsetzungen basierend auf Ereignissen oder anderen erfassten Daten an der IOC-Konsole anzeigen.
- Die Cloud-Service-Nutzer können Standard Operating Procedures (SOPs)/Workflows ausführen, die das Automatisieren von Standardantworten auf ein Ereignis, einen KPI-/Zielsetzungsgrenzwert oder eine in einem Bericht definierte Bedingung unterstützen.
- Verwendung eines Dashboards für Entscheidungsträger, bei dem es sich um eine spezielle Schnittstelle handelt, die Cloud-Service-Nutzern eine kompakte Übersicht mit Informationen für alle Ereignisse in einer Stadt liefert.
- Verwendung des Workstation-Clients, einer spezialisierten Befehlszentralenschnittstelle, die Cloud-Service-Nutzern umfangreiche GUI-Funktionen für Situationsbewusstsein sowie Störfall-/Notfallmanagement bereitstellt und die Nutzung mehrerer Bildschirme und Videowandanzeige unterstützt.
- Die Cloud-Service-Nutzer können Warnmeldungen (jeden erwähnenswerten Bericht oder jedes erwähnenswerte Vorkommen, das über Datenfeeds an die Software übertragen wird) verarbeiten und diese Warnmeldungen in ihrem geografisch-räumlichen Kontext auf der Leinwand anzeigen. Der Benutzer kann außerdem eine Warnmeldung und die zugehörigen Informationen manuell an der richtigen Stelle auf der Leinwand einfügen.

- Der Cloud-Service ermöglicht den Benutzern die Gruppierung von Warnmeldungen zu Störfällen: eine Warnmeldung ist ein Bericht mit einer Einzelinformation, während ein Störfall ein fortlaufendes Ereignis darstellt, das im System verfolgt werden muss. Der Cloud-Service unterstützt die Benutzer bei der Bestimmung des Betriebsstatus eines Störfalls, bei der Bereitstellung weiterer Hinweise und beim Zuordnen interessanter Dokumente. Auf diese Weise können mehrere Cloud-Service-Nutzer zusammenarbeiten und die Einzelheiten eines Störfalls laufend erweitern.
- Wurden mehrere Störfälle gekennzeichnet, ermöglicht es der Cloud-Service einem Benutzer, diese durch Erstellung einer Ereignisstatusanzeige miteinander zu verbinden, um zu erkennen, ob ein Muster vorliegt.
- Über einen im Hintergrund ausgeführten regelbasierten Prozess unterstützt der Cloud-Service die Identifizierung potenziell entstehender Bedrohungen/Chancen basierend auf dem Auftreten vorangehender Aktivitäten.
- Das Event File-Tool ermöglicht dem Cloud-Service-Nutzer die Kennzeichnung einer Sammlung ereignisbezogener Informationen, wie beispielsweise Assets, Dokumente und Links.
- Die Anzeige für die Bedrohungsüberwachung hilft dem Cloud-Service-Nutzer beim Ermitteln aller Features und Assets, in deren Nähe Warnmeldungen ausgegeben werden, die den vom Benutzer festgelegten Kriterien entsprechen. Auf der Basis bestimmter Features oder Assets, Warnmeldungstypen, Interessengebiete und der Nähe der Warnmeldung zu einem Feature, das von Interesse ist, können mehrere Bedrohungsprofile erstellt werden.
- Das Mission Readiness-Tool ermöglicht dem Cloud-Service-Nutzer die Erstellung mehrerer Ziele und die Überwachung des Status der von ihm erstellten Ziele. Mit dem Mission Readiness-Tool erhält der Benutzer eine sofortige Benachrichtigung über die Änderung eines Assets, die negative Auswirkungen auf die Erfolgswahrscheinlichkeit des Gesamtziels hätte. Das Tool ermöglicht dem Benutzer eine detaillierte Analyse der Einsatzabhängigkeiten, um gefährdete Tasks und Assets ausfindig zu machen und die Art der Beeinträchtigung zu erkennen.
- Verwendung des Tactical Data Layer-Tools für die Onlinezusammenarbeit für das Erstellen und Teilen von Markup-Ebenen, wie beispielsweise Zeichnungen, Annotationen oder Kommentare, indem die Karte als Leinwand genutzt wird.
- Bietet die Möglichkeit, ein allgemeines Bild der Lage in Echtzeit aufrechtzuerhalten und gleichzeitig eine separate „Was-wäre-wenn“-Simulation basierend auf dem „gegenwärtigen Zustand“ des allgemeinen Bilds der Lage auszuführen.
- Verwendung des Consequence Analysis-Tools, um in einen Was-wäre-wenn-Zustand umzuschalten und verschiedene Notfall- oder Katastrophenereignisse, wie Bombenexplosionen, Sturmfluten und starke Winde, zu simulieren. Mithilfe der integrierten Simulationsengine können die Benutzer die Auswirkungen von Notfall- oder Katastrophenereignissen auswerten.
- Verwendung des Decision Support-Tools, um den Wiederherstellungsprozess besser zu verstehen und zu optimieren. Wiederherstellungssimulationen können basierend auf der Ressourcenverfügbarkeit und -positionierung als auch basierend auf den Wiederherstellungsprioritäten ausgeführt werden.
- Verwendung des Line of Sight Analysis-Tools (erfordert 3D-Mapping, das nicht zum Lieferumfang des Cloud-Service gehört), um Standorte zu ermitteln, die innerhalb einer bestimmten Entfernung mit direkter Sichtverbindung zu einem bestimmten Punkt liegen.

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

Standardbenutzer (Standard Users) haben Zugriff auf sämtliche oben aufgeführten Basisfunktionen.

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

Premium-Benutzer (Premium Users) haben Zugriff auf sämtliche oben aufgeführten Basisfunktionen und darüber hinaus Zugriff auf folgende Premium User-Funktionen:

- Erstellung und Änderung von KPIs/Zielsetzungen und Berichten für ihre Umgebung.
- Erstellung und Änderung der Assetinfrastruktur und ihrer gegenseitigen Abhängigkeiten und Berichte für ihre Umgebung.
- Erstellung und Änderung von SOPs und Workflows, die sich auf ihre Umgebung beziehen.
- Erstellung und Änderung von Registerkarten, Ansichten und weiteren visuellen Darstellungen.

- Verwaltung des Cloud-Service über Verwaltungsschnittstellen durch das IT-Verwaltungspersonal
- Import von Daten aus kundeneigenen Systemen und Systemen Dritter über Integrations-APIs.
- Konfiguration von Analysen, die Korrelationen von Ereignissen und Assets basierend auf Zeit und Standort aufzeigen.
- Definition und Verwaltung von Schnittstellen.

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

Private Anwender (Consumer Users) können schreibgeschützte Daten und Berichte anzeigen, Serviceanforderungen einreichen und den Status ihrer Anforderung anzeigen. Sie haben keinen Zugriff auf die Basisfunktionen oder die Funktionen, die Standard- oder Premium-Benutzern zur Verfügung stehen.

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

Mobile Benutzer (Mobile Users) haben keinen Zugriff auf die Basisfunktionen oder die Funktionen, die Standard- oder Premium-Benutzern zur Verfügung stehen, mit folgenden Ausnahmen:

- Für mobile Benutzer wird eine mobile HTML5-Schnittstelle bereitgestellt, um bidirektional mit dem Personal der Befehlszentrale oder anderen mobilen Benutzern zusammenzuarbeiten ein allgemeines Bild der Lage zu teilen.
- Mobile Benutzer können dem System über mobile Geräte Textdaten, Videos und Fotos hinzufügen.
- Wenn ein Störfall eingetreten ist, können mobile Benutzer die erfassten Informationen über ihre mobilen Geräte auf schnell Weise direkt im Störfallprotokoll hinzufügen.
- Mobile Benutzer können zur Anpassung ihrer visuellen Ansicht verschiedene kartenbasierte Ebenen aktivieren und inaktivieren. Die Ansichten können Echtzeit-Wetterdaten, die Position von Warnmeldungen und Störfällen, öffentliche Einrichtungen, öffentliche Sicherheitsressourcen (z. B. Feuerhydranten) und andere kritische Infrastrukturen enthalten.
- Tactical Data Layers (taktische Datenebenen) können während der Erstellung und Aktualisierung von mobilen Benutzern in Echtzeit geprüft werden.
- Mobile Benutzer können ein Asset auswählen und die zugehörigen kritischen Informationen wie Notfallpläne und Blueprints überprüfen. Statusänderungen der Assets können von den mobilen Benutzern ebenfalls angezeigt werden.
- Mobile Benutzer können Bewegtbilder der verfügbaren Kameras auswählen und anzeigen.
- Mobile Benutzer können Formulare und Dokumente aus globalen Ordnern aufrufen und anzeigen.

## 2. Sicherheitsbeschreibung

Dieser Cloud-Service orientiert sich an den unter <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> verfügbaren IBM Datensicherheits- und Datenschutzrichtlinien für IBM SaaS sowie weiteren Bedingungen in diesem Abschnitt. Eventuelle Änderungen der IBM Data Security and Privacy Principles führen nicht zu einer Beeinträchtigung der Sicherheit des Cloud-Service.

### 2.1 Einhaltung von Gesetzen

Die Vertragsparteien sind für die Einhaltung i) der Gesetze und Bestimmungen, die sich auf ihre Geschäftstätigkeit und ihre Inhalte beziehen, sowie ii) der Import-, Export- und Sanktionsgesetze und -bestimmungen verantwortlich, einschließlich der Gesetze und Bestimmungen der Vereinigten Staaten von Amerika, die den Export, Reexport oder Transfer von Produkten, Technologien, Services oder Daten, direkt oder indirekt, in bestimmte Länder, für bestimmte Nutzungsarten oder an bestimmte Endnutzer verbieten oder beschränken.

Für die Zwecke der US-amerikanischen Exportbestimmungen gilt dieses Produkt als konform mit der Lizenz Ausnahme (License Exception) ENC (740.17(b)(2)), vormals ENC Restricted. Dieses Produkt darf in allen Ländern an Endbenutzer nicht staatlicher Organisationen verkauft werden, mit Ausnahme der Länder, die einem Embargo unterliegen oder terroristische Aktivitäten unterstützen. Ohne vorherige Exportgenehmigung der US-amerikanischen Regierung darf dieses Produkt nicht an Endbenutzer staatlicher Organisationen außerhalb der folgenden Länder verkauft werden: USA, Kanada, Australien, Österreich, Belgien, Bulgarien, Zypern, Tschechische Republik, Dänemark, Estland, Finnland, Frankreich, Deutschland, Griechenland, Ungarn, Island, Irland, Italien, Japan, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Neuseeland, Norwegen, Polen, Portugal, Rumänien, Slowenien, Slowakei, Spanien, Schweden, Schweiz, Türkei und Vereinigtes Königreich.

## 2.2 Regulierte Inhalte

Dieser Cloud-Service ist nicht für besondere Sicherheitsanforderungen in Bezug auf regulierte Inhalte, wie personenbezogene Daten oder sensible personenbezogene Daten, ausgelegt. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, zu entscheiden, ob dieser Cloud-Service seine Anforderungen in Bezug auf die Inhalte, die er in Verbindung mit dem Cloud-Service verwendet, erfüllt.

## 2.3 Datenerfassung

Der Kunde ist sich dessen bewusst und stimmt zu, dass IBM während des normalen Betriebs und im Rahmen des Supports für den Cloud-Service über Tracking und andere Technologien personenbezogene Daten des Kunden (sowie seiner Mitarbeiter und Auftragnehmer) erfassen kann, die mit der Nutzung des Cloud-Service im Zusammenhang stehen. Auf diese Weise kann IBM Nutzungsstatistiken und -informationen über die Effektivität des Cloud-Service erfassen, die dazu beitragen sollen, das Benutzererlebnis zu verbessern und/oder die Interaktionen mit dem Kunden anzupassen. Der Kunde bestätigt, dass er die Zustimmung der betroffenen Personen einholen wird oder eingeholt hat, damit IBM die erhobenen personenbezogenen Daten für die vorstehenden Zwecke innerhalb von IBM, durch andere IBM Unternehmen und deren Unterauftragnehmer in allen Ländern, in denen wir und unsere Unterauftragnehmer geschäftlich tätig sind, in Übereinstimmung mit der geltenden Gesetzgebung verarbeiten darf. IBM wird den Anforderungen der Mitarbeiter und Auftragnehmer des Kunden nachkommen, die sich auf den Zugriff, die Aktualisierung, die Korrektur oder die Löschung ihrer erhobenen personenbezogenen Daten beziehen.

## 3. Service-Level-Ziel

Die Service-Level-Ziele für diesen Cloud-Service sind:

- Verfügbarkeit von 99,5 % außerhalb der regulären, planmäßigen Wartungszeiten
- Maximale Reaktionszeit von fünf Sekunden bis zum Hinweis, dass eine Webseitenaktivität stattfindet

Service-Level-Ziele sind Zielvorgaben und können gegenüber dem Kunden nicht garantiert werden. Falls IBM die Service-Level-Ziele nicht einhält, werden keine Rückerstattungen, Gutschriften oder sonstigen Ersatzleistungen gewährt.

## 4. Technische Unterstützung

Die technische Unterstützung für den Cloud-Service wird über das IBM Client Success Portal unter <https://support.ibmcloud.com> erbracht. IBM stellt das IBM Software as a Service Support Handbook zur Verfügung, das Kontaktinformationen für die technische Unterstützung sowie weitere Informationen und Prozesse enthält. Die technische Unterstützung wird mit dem Cloud-Service angeboten und ist nicht als separates Angebot erhältlich.

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten
1	<b>Kritische Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb/Serviceausfall:</b> Geschäftskritische Funktionen sind nicht funktionsfähig oder eine kritische Schnittstelle ist ausgefallen. Dies betrifft normalerweise eine Produktionsumgebung und weist darauf hin, dass der Zugriff auf die Services nicht möglich ist, mit kritischen Auswirkungen auf betriebliche Abläufe. In diesem Fall ist eine sofortige Lösung erforderlich.	Innerhalb von 1 Stunde
2	<b>Erhebliche Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Die Nutzung eines Service-Features oder einer Servicefunktion ist stark eingeschränkt oder es besteht die Gefahr, dass der Kunde Abgabefristen nicht einhalten kann.	Innerhalb von 2 Stunden während der Geschäftszeiten
3	<b>Geringe Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Der Service oder die Funktionalität kann genutzt werden und das Problem hat keine kritische Auswirkung auf betriebliche Abläufe.	Innerhalb von 4 Stunden während der Geschäftszeiten

Fehlerklasse	Definition der Fehlerklasse	Angestrebte Reaktionszeiten während der Unterstützungszeiten
4	<b>Minimale Auswirkung auf den Geschäftsbetrieb:</b> Eine Anfrage oder eine Frage nicht technischer Art.	Innerhalb 1 Arbeitstages

## 5. Informationen zur Berechtigung und Abrechnung

### 5.1 Gebührenmetriken

Der Cloud-Service ist mit der im Auftragsdokument angegebenen Gebührenmetrik verfügbar:

- a. **Gleichzeitig angemeldeter Benutzer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb des Cloud-Service. Ein gleichzeitig angemeldeter Benutzer ist eine Person, die zu einem beliebigen Zeitpunkt auf den Cloud-Service zugreift. Ungeachtet dessen, ob die Person mehrmals zur gleichen Zeit auf den Cloud-Service zugreift, zählt sie nur als ein einziger gleichzeitig angemeldeter Benutzer. Der Kunde muss für jeden gleichzeitig angemeldeten Benutzer eine Berechtigung erwerben, der auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, eine Einheit oder einen Anwendungsserver) während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, auf den Cloud-Service zugreift.
- b. **Berechtigter Teilnehmer** ist eine Maßeinheit für den Erwerb von IBM SaaS. Jede Einzelperson oder Entität, die zur Teilnahme an einem vom Cloud-Service verwalteten oder überwachten Servicebereitstellungsprogramm berechtigt ist, ist ein berechtigter Teilnehmer. Der Kunde muss ausreichende Berechtigungen erwerben, um alle berechtigten Teilnehmer abzudecken, die während des Messzeitraums, der im Berechtigungsnachweis (PoE) oder Auftragsdokument angegeben ist, innerhalb des Cloud-Service verwaltet oder überwacht werden.

### 5.2 Anteilige Monatsgebühren

Die im Auftragsdokument angegebene anteilige Monatsgebühr wird anteilig basierend auf der Nutzung ermittelt.

### 5.3 Zusatzgebühren

Wenn die tatsächliche Nutzung des Cloud-Service während des Messzeitraums die im Berechtigungsnachweis angegebene Berechtigung überschreitet, wird dem Kunden die Nutzungsüberschreitung gemäß dem Auftragsdokument in Rechnung gestellt.

## 6. Laufzeit und Verlängerungsoptionen

Die Laufzeit des Cloud-Service beginnt an dem Datum, an dem IBM dem Kunden mitteilt, dass sein Zugriff auf den Cloud-Service gemäß der Angabe im Berechtigungsnachweis freigeschaltet ist. Im Berechtigungsnachweis ist festgelegt, ob sich der Cloud-Service automatisch verlängert, auf fortlaufender Basis genutzt werden kann oder am Ende der Laufzeit abläuft.

Bei automatischer Verlängerung wird der Cloud-Service automatisch um die im Berechtigungsnachweis angegebene Laufzeit verlängert, es sei denn, der Kunde teilt IBM mindestens 90 Tage vor dem Ablaufdatum schriftlich mit, dass er keine Verlängerung wünscht.

Bei fortlaufender Nutzung steht der Cloud-Service auf monatlicher Basis ununterbrochen zur Verfügung, bis der Kunde unter Einhaltung einer Frist von 90 Tagen schriftlich kündigt. Der Cloud-Service bleibt nach Ablauf der 90-Tage-Frist bis zum Ende des Kalendermonats verfügbar.