

IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud

Esta Descripción de Servicios describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la empresa, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

1. Servicio de Cloud

IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud es una solución de gestión de incidencias y emergencias utilizada para las operaciones diarias y para situaciones de emergencia o crisis. Integra y correlaciona muchas fuentes de información para crear un cuadro operativo común, dinámico, geoespacial, así como puntos de vista basados en analítica que pueden ayudar a los gestores de incidencias y emergencias a entender y adaptarse a situaciones que cambian rápidamente.

Al combinar el conocimiento del estado operativo actual con la funcionalidad de análisis de consecuencias y presentar la información en un marco geoespacial casi en tiempo real, Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud ayuda a proporcionar funcionalidad de dirección y control a personal de atención directa, gestores de incidencias, líderes de seguridad, diversas partes interesadas clave y ejecutivos dirigentes o líderes gubernamentales.

Funciones Básicas:

- La consola de Intelligent Operations Center permite a los Usuarios del Servicio de Cloud ver eventos y estados de evento, información geoespacial (requiere la integración con un Sistema de Información Geográfica - servidor GIS, no proporcionado con el Servicio de Cloud), y publicar informes para la gestión de elementos Indicadores Clave de Rendimiento (KPI)/Mission.
- Permite a los Usuarios del Servicio de Cloud ver correlaciones basadas en hora y ubicación de eventos u otros datos procesados por el Servicio de Cloud en un mapa.
- Permite a los usuarios del Servicio de Cloud generar eventos basados en umbrales de datos procesados por el Servicio de Cloud.
- Permite a los Usuarios del Servicio de Cloud ver los informes sobre eventos u otros datos captados en la consola de IOC.
- Permite a los Usuarios del Servicio de Cloud ver elementos KPI/Mission basados en eventos u otros datos captados en la consola de IOC.
- Los usuarios del Servicio de Cloud pueden ejecutar SOP (Procedimientos operativos habituales)/Flujos de trabajo que ayudan a automatizar una respuesta estándar a un evento, umbral de elementos KPI/Mission o una condición definida en un informe.
- Uso de un dashboard ejecutivo, una interfaz especializada que aporta a los usuarios del Servicio de Cloud con una información de resumen rápida de todos los eventos de una ciudad.
- Uso del cliente de estación de trabajo que es una interfaz de Command Center especializada que ofrece a los usuarios del Servicio de Cloud con funcionalidades de GUI (Interfaz Gráfica de Usuario) para conocimiento de la situación y gestión de incidencias/emergencias y da soporte al uso de múltiples pantallas y visualización de murales de vídeo.
- Los usuarios del Servicio de Cloud pueden procesar notificaciones de alertas (cualquier informe o evento destacado transmitido al software a través de sus fuentes de datos) y visualizar esas alertas sobre el lienzo en su contexto geoespacial. El usuario también puede insertar manualmente una alerta y la información relacionada en su ubicación correcta en el lienzo.
- El Servicio de Cloud permite a los usuarios agrupar las alertas relacionadas en incidencias: una alerta representa un informe de una sola pieza de información, mientras que una incidencia representa un evento en curso que debe seguirse en el sistema. El Servicio de Cloud puede ayudar a los usuarios a definir el estado operativo de una incidencia, proporcionar notas adicionales y adjuntar documentos de interés. Esto permite que varios usuarios del Servicio de Cloud puedan colaborar y ampliar los detalles de una incidencia a medida que se desarrolla.

- Si se ha designado más de una incidencia, el Servicio de Cloud permite a un usuario vincular estas incidencias, para discernir si existe o no un patrón, mediante la creación de una Visualización de Estado de Evento.
- El Servicio de Cloud proporciona un proceso basado en reglas que se ejecuta en segundo plano para ayudar a identificar amenazas/oportunidades potenciales emergentes basadas en el suceso de actividades precursoras.
- La herramienta Event File permite al usuario del Servicio de Cloud designar un conjunto de información relacionada con eventos, como activos, documentos y enlaces.
- El panel monitor de amenazas ayuda al usuario del Servicio de Cloud a identificar todas las características y activos que tienen alertas inmediatas que cumplen los criterios establecidos por el usuario. Pueden crearse perfiles de amenazas múltiples sobre la base de características o activos específicos, tipos de alerta, áreas de interés y proximidad de la alerta en relación con una característica de interés.
- La herramienta Mission Readiness permite al usuario del Servicio de Cloud crear y monitorizar el estado de múltiples objetivos creados por el usuario. Con la herramienta Mission Readiness, el usuario puede recibir la notificación inmediata de cualquier cambio en un activo que podría tener un impacto negativo sobre la probabilidad de éxito del objetivo general. La herramienta permite al usuario profundizar a través de las dependencias de la misión para buscar activos y tareas en riesgo, así como la naturaleza de sus deficiencias.
- Uso de la herramienta de colaboración Tactical Data Layer Capa para crear y compartir capas de marcas como dibujos, anotaciones o comentarios utilizando el mapa como lienzo.
- Proporciona la capacidad de mantener un cuadro operativo común en tiempo real, poniendo al mismo tiempo en ejecución una simulación probabilística basada en un cuadro operativo común en directo.
- Uso de la herramienta Consequence Analysis Tool para cambiar a un estado probabilístico y simular varios eventos de emergencia o desastre, tales como explosión de una bomba, oleaje por tormenta y vientos fuertes. Los usuarios pueden utilizar el motor de simulación integrado para evaluar el impacto de los eventos de emergencia o desastre.
- Uso de la herramienta Decision Support Tool para ayudar a optimizar y comprender mejor el proceso de recuperación. Pueden ejecutarse simulaciones de recuperación en base al posicionamiento y la disponibilidad de los recursos, así como las prioridades de recuperación.
- Uso de la herramienta Line of Sight Analysis (requiere una representación de mapas en 3D no proporcionada por el Servicio de Cloud) para determinar las ubicaciones que están dentro de una distancia determinada y en línea directa de visualización desde cualquier punto determinado.

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

Los Usuarios Estándar tienen acceso a todas las Funciones Básicas, según se indica anteriormente.

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

Los Usuarios Premium tienen acceso a todas las Funciones Básicas indicadas anteriormente, al igual que acceso a las siguientes funciones de Usuario Premium:

- Crear y modificar elementos KPI/Mission e informes para su entorno.
- Crear y modificar la infraestructura de Activos y sus interdependencias e informes para los entornos.
- Crear y modificar SOP y flujos de trabajo relacionados con su entorno.
- Crear y modificar separadores, vistas y otras presentaciones visuales.
- El personal administrativo de TI puede administrar el Servicio de Cloud a través de las interfaces administrativas.
- Importar datos de los sistemas del Cliente y de terceros mediante las API de integración.
- Configurar análisis que identifican correlaciones, basadas en la hora y la ubicación, de eventos y activos.
- Definir y gestionar interfaces.

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

Los Usuarios Consumidores tienen la capacidad de ver informes/datos de solo lectura, enviar solicitudes de servicio y ver el estado de sus solicitudes. Los Usuarios Consumidores no tienen acceso a las Funciones Básicas ni a las Funciones de los Usuarios Estándar o Premium.

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

Los Usuarios Móviles no tienen acceso a las Funciones Básicas ni a las Funciones de los Usuarios Estándar o Premium, con las excepciones siguientes:

- Se proporciona una interfaz HTML5 móvil a los Usuarios Móviles para colaborar de forma bidireccional con el personal del centro de gestión u otros Usuarios Móviles y compartir un cuadro operativo común.
- Los Usuarios Móviles pueden añadir información de texto, vídeos y fotos en el sistema a través de dispositivos móviles.
- Cuando se ha creado una incidencia, los Usuarios Móviles, desde su dispositivo móvil, pueden añadir rápidamente información recogida directamente en el registro de incidencias.
- Los Usuarios Móviles pueden activar y desactivar varias capas basadas en mapas para personalizar su vista visual. Las vistas pueden incluir el clima en tiempo real, la ubicación de alertas e incidencias, lugares de seguridad pública, recursos de seguridad pública (es decir, bocas de incendios) y otras infraestructuras críticas.
- Los Usuarios Móviles pueden revisar las Capas de Datos Tácticos en tiempo real, a medida que se crean y se actualizan.
- Los Usuarios Móviles pueden seleccionar un activo y revisar información crítica relacionada, como modelos y planes de emergencia. Los cambios en el estado del activo son visibles para el Usuario Móvil.
- Los Usuarios Móviles pueden seleccionar y ver las imágenes en directo de las cámaras disponibles.
- Los Usuarios Móviles pueden acceder a formularios y documentos de la carpeta virtual global, y visualizarlos.

2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para SaaS IBM que están disponibles en <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> y los términos adicionales que se proporcionan en este apartado. Cualquier cambio en los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM no significará una disminución de la seguridad del Servicio de Cloud.

2.1 Cumplimiento de las Leyes

Cada parte es responsable de cumplir con: i) la legislación y regulaciones que sean de aplicación a su negocio y contenidos, y ii) cualquier legislación y regulación en materia de importación, exportación y sanciones económicas, incluyendo aquellas de EE.UU. que prohíben o restringen la exportación, reexportación o transferencia de productos, tecnología, servicios o datos, directa o indirectamente, a, o para, determinados países, usos o usuarios finales.

A los efectos de las regulaciones de exportación del gobierno de EE.UU., se ha determinado que este producto es elegible bajo la regulación License Exception ENC (740.17(b) (2)), anteriormente ENC Restricted. Este producto puede venderse a usuarios finales no gubernamentales en todos los países, excepto los países bajo embargo o considerados terroristas. Este producto no puede venderse a usuarios finales gubernamentales de países que no sean EE.UU., Canadá, Australia, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Islandia, Irlanda, Italia, Japón, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Nueva Zelanda, Noruega, Polonia, Portugal, Rumanía, Eslovenia, Eslovaquia, España, Suecia, Suiza, Turquía y el Reino Unido, sin la aprobación de exportación previa del gobierno de EE.UU.

2.2 Contenido Regulado

Este Servicio de Cloud no ha sido diseñado para cumplir ningún requisito de seguridad específico para el contenido regulado, como información personal o información personal sensible. El Cliente es responsable de determinar si este Servicio de Cloud cubre las necesidades del Cliente en relación con el tipo de contenido que el Cliente utiliza conjuntamente con el Servicio de Cloud.

2.3 Recopilación de Datos

El Cliente reconoce y acepta que IBM puede, como parte de la operativa normal y el soporte del Servicio de Cloud, recopilar información personal del Cliente (empleados y contratistas del Cliente) en relación con el uso del Servicio de Cloud, a través de seguimiento y de otras tecnologías. IBM lo hace para recopilar estadísticas de uso e información acerca de la eficacia del Servicio de Cloud de IBM, con la finalidad de mejorar la experiencia de usuario y/o personalizar las interacciones con el Cliente. El Cliente confirma que va a obtener o ha obtenido el consentimiento para permitir a IBM procesar los Datos Personales recopilados con la finalidad mencionada dentro de IBM, de otras empresas de IBM y sus subcontratistas, allí donde IBM y los subcontratistas de IBM ejecuten actividades profesionales, de acuerdo con la legislación aplicable. IBM cursará adecuadamente cualquier petición de los empleados y subcontratistas del Cliente para acceder, actualizar, corregir o eliminar su información personal de contacto recopilada.

3. Objetivo de Nivel de Servicio (SLA)

Los objetivos de nivel de servicio de este Servicio de Cloud son:

- 99,5% de disponibilidad fuera de los períodos de mantenimiento programado regularmente.
- Tiempo de respuesta máximo de 5 segundos para indicar que existe actividad en una página web.

Los objetivos de nivel de servicio son solo objetivos, y no constituyen ninguna garantía para el Cliente. Si IBM no cumple los objetivos de nivel de servicio, no se proporcionará ningún reembolso, crédito ni otra compensación para el Cliente.

4. Soporte Técnico

El soporte técnico para el Servicio de Cloud se proporciona a través de IBM Client Success Portal: <https://support.ibmcloud.com>. IBM pondrá a disposición el manual IBM Software as a Service Support Handbook, que proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

Severidad	Definición de Severidad	Objetivos de Tiempo de Respuesta Durante las Horas de Soporte
1	Impacto de negocio crítico / caída del servicio: La función de impacto de negocio no está operativa o la interfaz crítica ha fallado. Esto se aplica normalmente a un entorno de producción e indica una incapacidad de acceso a los servicios, que causa un impacto crítico en las operaciones. Esta condición requiere una solución inmediata.	En el plazo de una hora
2	Impacto de negocio significativo: El uso de una característica o función del servicio está muy restringida o el Cliente corre el riesgo de no cumplir las fechas límite.	En el plazo de dos horas laborales
3	Impacto de negocio menor: Indica que el servicio o la función no se pueden utilizar y no supone un impacto de negocio crítico en las operaciones.	En el plazo de cuatro horas laborales
4	Impacto de negocio mínimo: Una consulta o una solicitud no técnica.	En el plazo de 1 día laborable

5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud está disponible bajo la métrica de cargo especificada en el Documento Transaccional:

- a. **Usuario Concurrente:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Usuario Concurrente es una persona que accede al Servicio de Cloud en cualquier momento específico. Independientemente de si accede simultáneamente al Servicio de Cloud varias veces, cada persona se considera únicamente un único Usuario Simultáneo. El Cliente deberá obtener un derecho de titularidad para cada uno de los Usuarios Concurrentes que accedan de forma simultánea al Servicio de Cloud de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o en el Documento Transaccional del Cliente.
- b. **Participante Elegible:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir SaaS IBM. Cada individuo o entidad elegible para participar en un programa de prestación de servicios gestionados o monitorizados por el Servicio de Cloud es un Participante Elegible. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir todos los Participantes Elegibles gestionados o seguidos por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (PoE) o el Documento Transaccional del Cliente.

5.2 Cargo Mensual Parcial

Puede evaluarse un cargo mensual parcial, según lo especificado en el Documento Transaccional, sobre una base prorrateada.

5.3 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del Servicio de Cloud durante el período de medida supera el derecho de titularidad especificado en el Documento de Titularidad (POE), se facturará al Cliente por el uso en exceso según se establece en el Documento Transaccional.

6. Opciones de Vigencia y Renovación

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible por meses, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.