

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

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la société et ses destinataires et utilisateurs autorisés du Service Cloud. Le Devis et l'Autorisation d'Utilisation sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

#### 1. Service Cloud

IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud est une solution de gestion des incidents et des cas d'urgence utilisée pour les opérations quotidiennes et pour les situations d'urgence ou de crise. Elle intègre et met en corrélation de nombreuses sources d'informations pour créer une image opérationnelle dynamique, commune et géospatiale ainsi que des observations analytiques aidant les gestionnaires des incidents et des cas d'urgence à comprendre et réagir aux situations en pleine évolution.

En associant les informations sur l'état opérationnel en cours aux fonctionnalités d'analyse des conséquences et en présentant les données dans un cadre géospatial en temps quasi réel, Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud aide à fournir des fonctionnalités de commande et de contrôle aux premiers intervenants, aux gestionnaires des incidents, aux responsables de la sécurité, à divers intervenants clés et aux cadres dirigeants ou aux chefs de gouvernement.

Fonctionnalités de Base :

- La console Intelligent Operations Center permet aux utilisateurs de Service Cloud de consulter les événements et leur état, des données géospatiales (nécessitant l'intégration à un serveur GIS (Geographic Information System), non fourni avec le Service Cloud) et de publier des rapports pour la gestion des Indicateurs Clés de Performances/Missions.
- Permet aux utilisateurs de Service Cloud d'afficher les corrélations en fonction de l'heure et de l'emplacement des événements ou d'autres données traitées par le Service Cloud sur une carte.
- Permet aux utilisateurs de Service Cloud de déclencher des événements en fonction des seuils des données traitées par le Service Cloud.
- Permet aux utilisateurs de Service Cloud d'afficher les rapports relatifs aux événements ou d'autres données capturées par la console IOC.
- Permet aux utilisateurs de Service Cloud de consulter les Indicateurs Clés de Performances/Missions en fonction des événements ou d'autres données capturées dans la console IOC.
- Les utilisateurs de Service Cloud peuvent exécuter les Procédures Standard d'Exploitation/Flux de Travaux aidant à automatiser une réponse standard à un événement, un seuil d'Indicateur Clé de performances/Mission ou une condition définie dans un rapport.
- Utilisation d'un tableau de bord exécutif avec une interface spécialisée qui fournit aux utilisateurs de Service Cloud des informations concises et résumées sur tous les événements d'une même ville.
- Utilisation d'un client de poste de travail qui est une interface Command Center spécialisée offrant aux utilisateurs de Service Cloud des fonctionnalités d'interface graphique enrichies pour la géolocalisation et la gestion des incidents/cas d'urgence et prenant en charge l'utilisation de plusieurs écrans et murs d'images vidéo.
- Les utilisateurs de Service Cloud peuvent traiter les notifications d'alertes (tout rapport ou occurrence marquant transmis au logiciel sur ses flux de données) et afficher ces alertes sur le canevas dans leurs contextes géospatiaux. Les utilisateurs peuvent également insérer une alerte et les informations associées dans leur emplacement approprié sur le canevas.
- Le Service Cloud permet aux utilisateurs de regrouper les alertes connexes en incidents : une alerte représente un rapport sur une information unique, tandis qu'un incident représente une occurrence permanente qui doit être suivie dans le système. Le Service Cloud peut aider les utilisateurs à définir l'état opérationnel d'un incident, à fournir des remarques supplémentaires et à joindre les documents qui les intéressent. Cela permet à plusieurs utilisateurs de Service Cloud de collaborer et de développer les détails d'un incident au fur et à mesure.

- Si plusieurs incidents ont été désignés, le Service Cloud permet à l'utilisateur de lier ces incidents, afin de déterminer si une tendance (pattern) existe ou non, en créant une vue de l'état de l'événement.
- Le Service Cloud fournit un processus basé sur les rôles qui s'exécute en arrière-plan pour aider à identifier les menaces/opportunités émergentes potentielles en fonction de l'occurrence des activités préparatoires.
- L'outil Event File permet à l'utilisateur de Service Cloud de désigner une collection d'informations liées à un événement, telles que les actifs, les documents et les liens.
- Le panneau de surveillance des menaces aide l'utilisateur de Service Cloud à identifier tous les dispositifs et actifs qui comportent des alertes approximatives répondant aux critères définis par l'utilisateur. Plusieurs profils de menace peuvent être créés en fonction des dispositifs ou actifs spécifiques, des types d'alerte, des centres d'intérêt et de la proximité de l'alerte par rapport à un dispositif d'intérêt particulier.
- L'outil Mission Readiness permet à l'utilisateur de Service Cloud de créer et de surveiller l'état de plusieurs objectifs créés par l'utilisateur. A l'aide de l'outil Mission Readiness, l'utilisateur peut recevoir une notification immédiate de toute modification apportée à un actif qui aurait un impact défavorable sur la probabilité de réussite de l'objectif global. Cet outil permet à l'utilisateur d'approfondir les dépendances de mission pour rechercher les tâches et actifs à risque et la nature de leurs dépréciations.
- Utilisation de l'outil de collaboration Tactical Data Layer pour créer et partager des couches de balisages, tels que les dessins, annotations ou commentaires utilisant la carte comme canevas.
- Permet de maintenir une image opérationnelle commune en temps réel, tout en exécutant une simulation d'hypothèses distincte en fonction de l'image opérationnelle commune « en direct ».
- Utilisation de l'outil Consequence Analysis Tool pour passer à un état d'hypothèse et pour simuler diverses situations d'urgence ou de sinistre telles qu'une explosion de bombe, des marées de tempête ou des vents violents. Les utilisateurs peuvent faire appel au moteur de simulation intégré pour évaluer l'impact des situations d'urgence ou de sinistre.
- Utilisation de l'outil Decision Support Tool qui aide à mieux comprendre et optimiser le processus de rétablissement. Des simulations de rétablissement peuvent être exécutées en fonction de la disponibilité et du positionnement des ressources, ainsi que des priorités de rétablissement.
- Utilisation de l'outil Line of Sight Analysis Tool (nécessite une localisation 3D qui n'est pas fournie par le Service Cloud) pour déterminer les localisations se trouvant à une distance particulière et à portée directe de tout point donné.

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

Les utilisateurs Standard ont accès à toutes les Fonctionnalités de Base mentionnées ci-dessus.

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

Les Utilisateurs Premium ont accès à toutes les Fonctionnalités de Base susmentionnées ainsi qu'aux fonctionnalités d'Utilisateur Premium suivantes :

- Création et modification des Indicateurs Clés de Performances/Missions et des rapports pour leur environnement.
- Création et modification de l'infrastructure d'Actifs et de leurs interdépendances et rapports pour leur environnement.
- Création et modification de Procédures Standard d'Exploitation et de Flux de Travaux liés à leur environnement.
- Création et modification des onglets, vues et autres présentations visuelles.
- Le personnel d'administration informatique peut administrer le Service Cloud au moyen d'interfaces d'administration.
- Importation de données à partir des systèmes du Client et des tiers au moyen d'interfaces de programme d'application d'intégration.

- Configuration des analyses permettant d'identifier les corrélations d'événements et d'actifs, en fonction de l'heure et de l'emplacement.
- Définition et gestion des interfaces.

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

Les Utilisateurs Consumer ont la possibilité d'afficher des données/rapports en lecture seule, d'effectuer des demandes de service et d'afficher l'état de leur demande. Ils n'ont accès à aucune des Fonctionnalités de Base ou aux Fonctionnalités d'Utilisateurs Standard ou Premium.

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

Les Utilisateurs Mobiles n'ont accès à aucune des Fonctionnalités de Base ou aux Fonctionnalités d'Utilisateurs Standard ou Premium, sauf dans les cas suivants :

- Une interface HTML5 mobile est fournie aux Utilisateurs Mobiles pour collaborer de façon bidirectionnelle avec le personnel Command Center ou d'autres Utilisateurs Mobiles et pour partager une image opérationnelle commune.
- Les Utilisateurs Mobiles peuvent ajouter des informations textuelles, des vidéos et des photos dans le système par le biais d'appareils mobiles.
- Lors de la création d'un incident, les Utilisateurs Mobiles peuvent, à partir de leur appareil mobile, ajouter rapidement et directement dans le journal des incidents les informations collectées.
- Les Utilisateurs Mobiles peuvent activer et désactiver diverses couches cartographiques pour personnaliser l'affichage visuel. Ces affichages peuvent inclure les conditions météorologiques en temps réel, l'emplacement des alertes et des incidents, les lieux de sécurité publique, les ressources de sécurité publique (par exemple, les bornes d'incendie) et toute infrastructure critique.
- Des couches de données tactiques peuvent être analysées par les Utilisateurs Mobiles en temps réel lorsqu'elles sont en cours de création et de mise à jour.
- Les Utilisateurs Mobiles peuvent sélectionner un actif et passer en revue les informations critiques associées telles que les plans d'urgence et les blueprints. Les changements d'état d'un actif peuvent être consultés par l'utilisateur mobile.
- Les Utilisateurs Mobiles peuvent sélectionner et afficher des images en direct provenant des caméras disponibles.
- Les Utilisateurs Mobiles peuvent accéder à des formulaires et documents et les afficher à partir du classeur virtuel global.

## 2. Description de la Sécurité

Ce Service Cloud se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour l'Offre IBM SaaS, qui sont disponibles à l'adresse <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, ainsi qu'à toutes dispositions additionnelles stipulées dans la présente clause. Les éventuelles modifications des principes de sécurité de données d'IBM ne dégraderont pas la sécurité du Service Cloud.

### 2.1 Respect des Lois

Chacune des parties est responsable du respect : i) des lois et réglementations applicables à ses activités et son contenu, et ii) des lois et réglementations relatives au contrôle des importations et des exportations ainsi qu'aux sanctions économiques, y compris celles des États-Unis, qui interdisent ou limitent la vente, la revente ou la cession ou l'utilisation des produits, des technologies, des services ou des données directement ou indirectement à certains pays ou Utilisateurs Finaux.

En application des réglementations du gouvernement des États-Unis relatives à l'exportation, ce produit a été déterminé comme étant éligible conformément à la dispense de licence ENC (740.17(b)(2)), anciennement « ENC Restricted ». Ce produit peut être vendu à des utilisateurs finaux non gouvernementaux dans tous les pays à l'exception des pays sous embargo/terroristes. Ce produit ne peut pas être vendu aux utilisateurs finaux gouvernementaux se trouvant hors des pays suivants : Allemagne, Australie, Autriche, Belgique, Bulgarie, Canada, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Japon, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Turquie, sans l'autorisation d'exportation préalable du gouvernement des États-Unis.

## 2.2 Contenu Réglementé

Ce Service Cloud n'a aucune exigence de sécurité spécifique au contenu réglementé, tel que les informations personnelles ou les informations personnelles sensibles. Le Client est tenu de déterminer si ce Service Cloud répond à ses besoins quant au type du Contenu que le Client utilise en rapport avec le Service Cloud.

## 2.3 Collecte de Données

Le Client reconnaît et accepte qu'IBM puisse, dans le cadre du fonctionnement et du support normaux du Service Cloud, collecter des informations personnelles auprès du Client (employés et sous-traitants du Client) liées à l'utilisation du Service Cloud, par le biais de processus de suivi et d'autres technologies. Cela permet à IBM de rassembler des statistiques et informations d'utilisation relatives à l'efficacité du Service Cloud pour améliorer l'acquis utilisateur et/ou personnaliser les interactions avec le Client. Le Client confirme qu'il obtiendra ou a obtenu l'accord permettant à IBM de traiter les informations personnelles collectées pour le but susmentionné chez IBM, d'autres sociétés d'IBM et leurs sous-traitants, quel que soit l'endroit où IBM et ses sous-traitants exercent leurs activités, conformément à la loi applicable. IBM se conformera aux demandes des employés et sous-traitants du Client pour l'accès, la mise à jour, la correction ou la suppression de leurs informations personnelles collectées.

## 3. Objectif de niveau de service

Les objectifs de niveau de service pour ce Service Cloud sont les suivants :

- 99,5 % de disponibilité en dehors des fenêtres de maintenance régulièrement planifiée.
- Temps de réponse maximal de 5 secondes indiquant que l'activité de page Web est en cours.

Les objectifs de niveau de service sont un but et ne constituent pas une garantie destinée au Client. Aucun remboursement, avoir ou autre recours n'est mis à la disposition du Client au cas où IBM ne respecterait pas les objectifs de niveau de service.

## 4. Support Technique

Le support technique du Service Cloud est disponible par le biais du IBM site Client Success Portal : <https://support.ibmcloud.com>. IBM mettra à disposition le manuel IBM Software as a Service Support Handbook qui contient les coordonnées des personnes à contacter ainsi que des informations et processus relatifs au support technique. Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

Niveau de Gravité	Définition de la Gravité	Objectifs de Temps de Réponse Pendant les Heures d'Assistance
1	<b>Impact critique sur les activités/indisponibilité du service :</b> Une fonctionnalité critique est inutilisable ou une interface critique est défectueuse. Cela s'applique généralement à un environnement de production et indique l'impossibilité d'accès aux services, ce qui donne lieu à un impact critique sur les opérations. Cette condition nécessite une solution immédiate.	Sous 1 heure
2	<b>Impact significatif sur les activités :</b> L'utilisation d'un dispositif ou d'une fonction du service est gravement restreinte ou le Client risque de ne pas respecter des délais.	Sous 2 heures ouvrables
3	<b>Impact mineur sur les activités :</b> Indique que le service ou la fonctionnalité est utilisable et qu'il n'a pas d'impact critique sur les opérations.	Sous quatre heures ouvrables
4	<b>Impact minime sur les activités :</b> Une demande d'information ou une demande non technique	Sous 1 jour ouvrable

## 5. Droits d'Utilisation et Informations de Facturation

### 5.1 Unités de Mesure des Redevances

Le Service Cloud est disponible en fonction de l'unité de mesure de redevance indiquée dans le Document de Transaction :

- a. **Utilisateur Simultané** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Utilisateur Simultané est une personne accédant au Service Cloud à tout moment donné. Que la personne accède ou non simultanément au Service Cloud à plusieurs reprises, cette personne n'est considérée que comme un Utilisateur Simultané unique. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation pour chaque Utilisateur Simultané accédant au Service Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit, pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- b. **Participant Eligible** : unité de mesure par laquelle l'Offre IBM SaaS peut être acquise. Tout individu ou entité habilité à prendre part à un programme de prestation de service géré ou suivi par le Service Cloud constitue un Participant Admissible. Des droits suffisants sont nécessaires pour couvrir tous les Participants Admissibles gérés ou suivis dans le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (PoE) ou un Document de Transaction du Client.

### 5.2 Redevances Mensuelles Partielles

Une Redevance Mensuelle Partielle, comme indiqué dans le Document de Transaction, peut être estimée au prorata.

### 5.3 Redevances de Dépassement

Si l'utilisation réelle du Service Cloud pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation, le Client sera facturé pour l'excédent, comme indiqué dans le Document de Transaction.

## 6. Durée et Options de Renouvellement

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si le Service Cloud est renouvelé automatiquement, s'il se poursuit en continu ou s'il prend fin à l'issue de la durée.

Pour un renouvellement automatique, le Service Cloud est automatiquement renouvelé pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler.

Pour une utilisation en continu, le Service Cloud continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. Le Service Cloud demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.