

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

Nella presente Descrizione dei Servizi è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica l'azienda, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud. Il Preventivo applicabile e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

#### 1. Servizio Cloud

IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud è una soluzione per la gestione delle emergenze e degli incidenti utilizzata per le operazioni quotidiane e per situazioni di emergenza o di crisi. Integra e mette in correlazione molti fonti di informazione per creare un quadro operativo comune, dinamico, geospaziale e approfondimenti basati sull'analisi che possono aiutare i responsabili addetti agli incidenti e i responsabili di emergenze a capire e adattarsi alla rapida evoluzione delle situazioni.

Combinando la conoscenza della stato operativo attuale con la funzionalità di analisi delle conseguenze e, presentando le informazioni in un contesto geospaziale quasi in tempo reale, Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud aiuta a fornire funzionalità di controllo e di comando agli addetti del primo intervento, ai responsabili addetti agli incidenti, ai responsabili della sicurezza, ai vari soggetti interessati, e dirigenti o capi di governo.

Funzionalità di Base:

- La console Intelligent Operations Center consente agli utenti del Servizio Cloud di visualizzare gli eventi e il relativo stato, informazioni geospaziali (richiede un'integrazione ad un server GIS (Geographic Information System) non fornito con il Servizio Cloud) e di pubblicare report per la gestione di KPI (Key Performance Indicators)/Missioni.
- Consente agli utenti del Servizio Cloud di visualizzare le correlazioni in base all'ora e all'ubicazione di eventi o altri dati elaborati dal Servizio Cloud su una mappa.
- Consente agli utenti del Servizio Cloud di generare eventi in base alle soglie di dati elaborati dal Servizio Cloud.
- Consente agli utenti del Servizio Cloud di visualizzare i report sugli eventi o dati acquisiti nella console IOC.
- Consente agli utenti del Servizio Cloud di visualizzare i KPI/Missioni in base a eventi o altri dati acquisiti nella console IOC. .
- Gli utenti del Servizio Cloud possono eseguire Standard Operating Procedures (SOP)/Flussi di Lavoro che aiutano ad automatizzare una risposta standard basata su un evento, una soglia KPI/Missione o una condizione definita in un report.
- L'utilizzo di un dashboard esecutivo che rappresenta un'interfaccia specializzata che consente agli utenti del Servizio Cloud di visualizzare rapidamente informazioni di riepilogo su tutti gli eventi di una città.
- L'utilizzo del client di workstation che è un'interfaccia specializzata del Centro di Comando, fornisce agli utenti del Servizio Cloud funzionalità rich Graphical User Interface (GUI) per la consapevolezza situazionale e la gestione di incidenti/emergenze e supporta l'uso di più schermi e la visualizzazione a parete dei video.
- Gli utenti del Servizio Cloud possono elaborare le notifiche di alert (qualsiasi report degno di nota o caso trasmesso al software sui relativi feed di dati) e visualizzare tali segnalazioni (alert) sugli schermi di proiezione nei relativi contesti geospaziali. L'utente può inoltre inserire manualmente un alert e le informazioni correlate nella sede appropriata sullo schermo di proiezione.
- Il Servizio Cloud consente agli utenti di raggruppare gli alert negli incidenti: un alert rappresenta la documentazione di un unico pezzo di informazioni, mentre un incidente rappresenta un evento in corso che deve essere tracciato nel sistema. Il Servizio Cloud può aiutare gli utenti a impostare lo stato operativo di un incidente, fornire note aggiuntive e allegare documenti di interesse. Ciò consente a più utenti del Servizio Cloud di collaborare ed espandere i dettagli di un incidente è in corso.
- Se è stato designato più di un incidente, il Servizio Cloud consente all'utente di collegare tali incidenti per capire se esiste o meno un modello, creando una Vista dello Stato dell'Evento.

- Il Servizio Cloud fornisce un processo basato su regole che viene eseguito in background per aiutare a identificare potenziali minacce/opportunità emergenti in base alla presenza di attività precorritrici.
- Lo strumento Event File consente all'utente del Servizio Cloud di designare una raccolta delle informazioni sugli eventi correlati come asset, documenti e link.
- Il pannello di monitoraggio delle minacce aiuta l'utente del Servizio Cloud ad identificare tutte le funzionalità e gli asset con segnalazioni (alert) immediate che soddisfino i criteri stabiliti dall'utente. È possibile creare più profili della minaccia in base a caratteristiche o asset specifici, tipologia di alert, aree di interesse e immediatezza della segnalazione (alert) in relazione ad una caratteristica di interesse.
- Lo strumento Mission Readiness consente all'utente del Servizio Cloud di creare e monitorare lo stato di più obiettivi creati dall'utente. Con lo strumento Mission Readiness, l'utente può ricevere comunicazione immediata di qualsiasi modifica di un asset che avrebbe un impatto negativo sulla probabilità di successo dell'obiettivo generale. Lo strumento consente all'utente di drill down di trovare, tramite le dipendenze della missione, le attività a rischio e le attività e la natura della riduzione del loro valore.
- Utilizzo dello strumento di collaborazione Tactical Data Layer per creare e condividere livelli di markup come disegni, annotazioni o commenti utilizzando la mappa come schermo di proiezione.
- Fornisce la capacità di mantenere un quadro operativo comune in tempo reale, eseguendo allo stesso tempo una simulazione "what-if" in base al quadro operativo comune dello "stato dal vivo".
- Utilizzo dello strumento Consequence Analysis Tool per passare su uno stato what-if e simulare diversi eventi di emergenza o calamità come, ad esempio, l'esplosione di una bomba, una mareggiata e forte vento. Gli utenti possono utilizzare il motore di simulazione incorporato per valutare l'impatto degli eventi di emergenza o di calamità.
- Utilizzo dello strumento Decision Support per aiutare a conoscere meglio e ottimizzare il processo di ripristino. Le simulazioni di ripristino possono essere eseguite in base alla disponibilità e al posizionamento delle risorse, nonché in base alle priorità di ripristino.
- Utilizzo dello strumento Line of Sight Analysis (richiede la mappatura 3D che non viene fornita con il Servizio Cloud) per determinare le posizioni che si trovano all'interno di una distanza specifica e in linea diretta della vista da qualsiasi punto.

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

Gli utenti Standard hanno accesso a tutte le Funzionalità di Base indicate in precedenza.

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

Gli utenti 'Premium' hanno accesso a tutte le Funzionalità di Base indicate in precedenza nonché alle seguenti funzionalità dell'Utente 'Premium':

- Creare e modificare KPI/Missioni e report per il proprio ambiente.
- Creare e modificare l'infrastruttura di Asset e delle relative interdipendenze e i report riguardanti il relativo ambiente.
- Creare e modificare SOP e flussi di lavoro riguardanti il relativo ambiente.
- Creare e modificare schede, viste e altre presentazioni visive.
- Lo staff addetto all'amministrazione dell'IT può gestire il Servizio Cloud tramite interfacce amministrative.
- Importare i dati dai sistemi di terzi e del Cliente mediante le API di integrazione.
- Configurare le procedure di analisi che identificano le correlazioni degli eventi e degli asset in base all'ora e all'ubicazione.
- Definire e gestire le interfacce.

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

Gli Utenti 'Consumer' hanno la possibilità di visualizzare dati/report in sola lettura, inviare richieste di servizio e visualizzare lo stato delle proprie richieste. Gli Utenti 'Consumer' non hanno accesso alle Funzionalità di base o a qualsiasi funzionalità degli Utenti Standard o Premium.

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

Gli Utenti 'Mobile' non hanno accesso alle Funzionalità di base o a qualsiasi funzionalità degli Utenti Standard o Premium, tranne nei seguenti casi:

- Un'interfaccia mobile HTML5 viene fornita per gli Utenti 'Mobile' per collaborare in senso bidirezionale con personale del centro di comando o altri Utenti 'Mobile' e condividere un quadro operativo comune.
- Gli Utenti 'Mobile' possono aggiungere informazioni di testo, video e foto nel sistema tramite dispositivi mobili.
- Una volta creato un incidente, gli Utenti 'Mobile' possono aggiungere rapidamente le informazioni raccolte dal proprio dispositivo mobile direttamente nel log dell'incidente.
- Gli Utenti 'Mobile' possono attivare e disattivare diversi livelli basati sulla mappa per personalizzare la loro vista di visione. Le viste possono includere le condizioni meteo in tempo reale, la posizione degli alert e degli incidenti, i luoghi di pubblica sicurezza, le risorse di pubblica sicurezza (idranti antincendio, ad esempio), e altre infrastrutture importanti.
- I Livelli di Dati Tattici possono essere riesaminati dagli Utenti Mobile in tempo reale mentre vengono creati e aggiornati.
- Gli Utenti 'Mobile' possono selezionare un asset ed esaminare le informazioni critiche correlate come, ad esempio, i piani di emergenza e gli impianti. Le modifiche dello stato degli asset sono visualizzabili dagli utenti mobile.
- Gli Utenti 'Mobile' possono selezionare e visualizzare le immagini in diretta dalle telecamere disponibili.
- Gli Utenti 'Mobile' possono accedere e visualizzare moduli e documenti dai raccoglitori virtuali globali.

## 2. Descrizione della Sicurezza

Questo Servizio Cloud si conforma ai principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati per i servizi IBM SaaS che sono disponibili alla pagina web <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> e ad eventuali condizioni aggiuntive fornite in questo articolo. Eventuali modifiche dei principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati non avranno un impatto negativo sulla sicurezza del Servizio Cloud.

### 2.1 Conformità alle Leggi

Ciascuna Parte è responsabile di rispettare: i) leggi e normative applicabili alle proprie attività e ai suoi contenuti e ii) leggi e normative applicabili in materia di importazione ed esportazione e le relative sanzioni, incluse quelle degli Stati Uniti che proibiscono o limitano l'esportazione, la riesportazione o il trasferimento di Prodotti, tecnologia, Servizi o dati, direttamente o indirettamente, in alcuni stati, per determinati usi o verso determinati utenti finali.

Ai fini delle normative sull'esportazione del governo degli Stati Uniti, questo prodotto è stato determinato eleggibile ai sensi della normativa License Exception ENC (740.17(b)(2)), in precedenza ENC Restricted. Questo prodotto può essere venduto agli utenti finali non governativi in tutto, tranne nei paesi sottoposti ad embargo/terroristi. Questo prodotto non può essere venduto agli utenti finali di governi al di fuori degli Stati Uniti, Canada, Australia, Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Repubblica Ceca, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Ungheria, Islanda, Irlanda, Italia, Giappone, Latvia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Paesi Bassi, Norvegia, Polonia, Portogallo, Romania, Slovenia, Slovacchia, Spagna, Svezia, Svizzera, Turchia e Regno Unito, senza previa autorizzazione all'esportazione da parte del governo degli Stati Uniti.

### 2.2 Contenuti disciplinati dalla normativa vigente

Questo Servizio Cloud non è progettato in base a requisiti di sicurezza specifici per contenuti disciplinati dalla normativa vigente come, ad esempio, informazioni personali o informazioni personali sensibili. È responsabilità del Cliente determinare se questo Servizio Cloud soddisfa le esigenze del Cliente rispetto alla tipologia di contenuti che il Cliente utilizza in connessione con il Servizio Cloud.

### 2.3 Raccolta dei Dati

Il Cliente è consapevole ed accetta che IBM potrebbe, come parte della normale operatività e supporto del Servizio Cloud, raccogliendo informazioni personali del Cliente (dei dipendenti o dei fornitori) correlate all'utilizzo del Servizio Cloud, mediante tracciamento ed altre tecnologie. IBM esegue tali attività per

raccogliere statistiche sull'utilizzo ed informazioni sull'efficacia del Servizio Cloud, allo scopo di migliorare l'esperienza utente e/o personalizzare le interazioni con il Cliente. Il Cliente dichiara e garantisce di aver ottenuto o che sta per ottenere il consenso affinché IBM possa elaborare le informazioni personali, raccolte per gli scopi riportati in precedenza, all'interno di IBM, di altre società IBM e relativi subfornitori, ovunque IBM o i suoi subfornitori operino, in conformità alle leggi applicabili. IBM soddisferà le richieste di accesso, aggiornamento, correzione ed eliminazione di tali informazioni da parte di dipendenti e subfornitori.

### 3. Obiettivo del Livello di Servizio

Gli obiettivi del livello di servizio per questo Servizio Cloud sono:

- 99.5% di disponibilità ad esclusione dei periodi di manutenzione programmata.
- Tempo di risposta massimo di 5 secondi per indicare che la pagina web è attiva.

Gli obiettivi del livello di servizio rappresentano solo un obiettivo, pertanto non costituiscono una garanzia per il Cliente. Non sono previsti rimborsi, crediti, o altri rimedi disponibili per il Cliente, allorché IBM non rispetti gli SLO (Service Level Objective).

### 4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud è fornito tramite il Portale IBM Client Success alla pagina web: <https://support.ibmcloud.com>. IBM renderà disponibile la Guida al Supporto IBM Software as a Service che fornisce le informazioni di contatto e le procedure sul supporto tecnico. Il Supporto tecnico viene incluso con il Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

Severità	Definizione di Severità	Obiettivi del Tempo di Risposta durante le Ore di Supporto
1	<b>inattività di servizio/impatto critico:</b> La funzionalità aziendale critica non è operativa oppure l'interfaccia critica non funziona. Ciò è di solito applicabile a un ambiente di produzione e indica l'impossibilità di accedere ai servizi determinando un impatto critico sulle operazioni. Questa condizione richiede una soluzione immediata.	Entro (1) un'ora
2	<b>Impatto aziendale significativo:</b> Una funzionalità dei servizi o una funzione è gravemente limitata nel suo utilizzo oppure il Cliente rischia di non rispettare le scadenze aziendali.	Entro due (2) ore lavorative
3	<b>Impatto aziendale minore:</b> Indica che il servizio o la funzionalità è utilizzabile e non ha un impatto critico sulle operazioni.	Entro 4 ore lavorative
4	<b>Impatto aziendale minimo:</b> Una domanda o una richiesta non tecnica.	Entro 1 giorno lavorativo

### 5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

#### 5.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è disponibile in base al calcolo dei corrispettivi specificato nel Documento della Transazione:

- Utente 'Concurrent'** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Utente "Concurrent" è una persona che accede al Servizio Cloud in qualsiasi momento particolare. Indipendentemente dal fatto che la persona accede simultaneamente al Servizio Cloud diverse volte, tale persona viene considerata soltanto come un unico Utente "Concurrent". Il Cliente deve ottenere un'autorizzazione per ciascun Utente 'Concurrent' che accede al Servizio Cloud in qualsiasi modo, diretto o indiretto (ad esempio: tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo durante il periodo di misurazione specificato nella Prova di titolarità (PoE) del Cliente o nel Documento d'Ordine.

- b. **Partecipante Eleggibile** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi IBM SaaS. Si definisce Partecipante Eleggibile, qualsiasi persona fisica o giuridica idonea a partecipare a qualsiasi programma di erogazione del servizio, gestito o tracciato mediante il Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire tutti i Partecipanti Eleggibili gestiti o tracciati all'interno del Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.

## 5.2 Corrispettivi Mensili Parziali

Un Corrispettivo Mensile Parziale così come specificato nel Documento d'Ordine può essere valutato proporzionalmente.

## 5.3 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato, il Cliente dovrà corrispondere un sovrapprezzo, secondo quanto stabilito nel Documento d'Ordine.

## 6. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nel momento in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente, se procede sulla base di un uso continuativo o se termina alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella PoE.

In caso di utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile finché il Cliente non fornirà una comunicazione scritta almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud sarà disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 giorni.

Accettato da:

---

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente accetta espressamente i seguenti articoli della presente Descrizione dei Servizi: "Contenuti disciplinati dalla normativa vigente"; "Raccolta dei Dati"; "Obiettivo del Livello di Servizio"; "Opzioni di Durata e Rinnovo";

---

Firma e timbro del Cliente

Data: