

IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud

本「サービス記述書」は IBM がお客様に提供する「クラウド・サービス」について規定するものです。お客様とは、会社、その許可ユーザーおよび「クラウド・サービス」の受領者をいいます。適用される「見積書」および「証書 (PoE)」は、別個の「取引文書」として提供されます。

1. クラウド・サービス

IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud は、日常の運用および緊急時または危機的状況において用いられる発生事象および緊急時管理ソリューションです。多くの情報源を統合して関連付け、災害対策指揮官および緊急時管理担当者が急速に変化する状況を理解し、それに対応できるようにする、動的で地理空間的な共通運用状況一覧および分析に基づく洞察を作成します。

Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud は、最新の運用状況に関する知識と結果分析機能を組み合わせ、リアルタイムに近い地理空間的フレームワークで情報を提示することにより、最初の応答者、災害対策指揮官、セキュリティ・リーダー、さまざまな主要利害関係者および管理担当重役または行政機関リーダーに、指揮管理機能を提供できるようにします。

基本機能:

- **Intelligent Operations Center** コンソールでは、「クラウド・サービス」ユーザーは、イベントおよびイベント・ステータス、地理空間的情報（「クラウド・サービス」では提供されない「地理情報システム」 - GIS サーバーとの統合を必要とします。）を表示し、「主要業績評価指標 (KPI)」/「ミッション」の管理に関するレポートを発行することができます。
- 「クラウド・サービス」ユーザーは、「クラウド・サービス」によって処理されるイベントまたはその他のデータの相互関係を時間およびロケーションに基づいて地図上に表示することができます。
- 「クラウド・サービス」ユーザーは、「クラウド・サービス」によって処理されるデータのしきい値に基づいてイベントを発生させることができます。
- 「クラウド・サービス」ユーザーは、キャプチャーしたイベントまたはその他のデータに関するレポートを **IOC** コンソールに表示することができます。
- 「クラウド・サービス」ユーザーは、キャプチャーしたイベントまたはその他のデータに基づいて **KPI**/「ミッション」を **IOC** コンソールに表示することができます。
- 「クラウド・サービス」ユーザーは、イベント、**KPI**/「ミッション」のしきい値またはレポートで定義された条件に対する標準応答の自動化を支援する「標準処理手順 (SOP)」/「ワークフロー」を実行することができます。
- 「クラウド・サービス」ユーザーが要約情報によって都市におけるすべてのイベントを一覧できる専用インターフェースである、**エグゼクティブ・ダッシュボード**を使用できます。
- 専用の **Command Center** インターフェースであるワークステーション・クライアントを使用できます。状況認識および発生事象/緊急時管理のために「クラウド」ユーザーにリッチなグラフィカルユーザーインターフェース (**GUI**) 機能を提供し、マルチ・スクリーンおよびビデオ・ウォール・ディスプレイの使用をサポートしています。
- 「クラウド・サービス」ユーザーは、アラートの通知 (データ・フィードによりソフトウェアに伝送される注目すべき報告または出来事) を処理し、ユーザーの地理空間的状況に応じてキャンバス上にそのアラートを表示することができます。また、ユーザーは、キャンバス上の自身の適切なロケーションにアラートおよび関連情報を手動で挿入することもできます。

- 「クラウド・サービス」によって、ユーザーは関連するアラートを分類して発生事象にまとめることができます。アラートは1つの情報に関する報告を表し、発生事象はシステムで追跡しなければならない進行中の出来事を表します。「クラウド・サービス」によって、ユーザーは、発生事象の運用上のステータスの設定、補足注記の提供、関心のある文書の添付を容易に行うことができます。これにより、発生事象が明らかになるなかで、複数の「クラウド・サービス」ユーザーが共同してその詳細を記述することができます。
- 複数の発生事象を指定した場合、「クラウド・サービス」によって、ユーザーはかかる発生事象を関連付け、「イベント・ステータス・ビュー」を作成することでパターンが存在するかどうかを識別することができます。
- 「クラウド・サービス」は、前兆活動の発生に基づいて新たな脅威/機会を特定できるようにする、バックグラウンドで実行するルール・ベースのプロセスを提供します。
- 「イベント・ファイル」ツールにより、「クラウド・サービス」ユーザーは一まとまりのイベント関連情報(資産、文書およびリンクなど)を指定することができます。
- 脅威モニター・パネルは、ユーザーが設定した基準に合致する、差し迫ったアラートの対象であるすべての機能および資産を「クラウド・サービス」ユーザーが特定する際に役立ちます。特定の機能または資産、アラートの種類、関心領域および関心のある機能に関連したアラートの近接に基づいて、複数の脅威プロファイルを作成することができます。
- Mission Readiness ツールによって、「クラウド・サービス」ユーザーはユーザーが作成した複数の目標のステータスを作成し、これを監視することができます。Mission Readiness ツールによって、ユーザーは目標全体の成功の可能性に不利な影響を及ぼす恐れのある資産の変更について、即時に通知を受け取ることができます。このツールによって、ユーザーはミッションの相互依存性を掘り下げて、危険な状態にあるタスクと資産、およびその損傷の性質を見つけることができます。
- マークアップのレイヤー(キャンバスとして地図を使用する図面、注釈またはコメントなど)を作成、共有するための Tactical Data Layer コラボレーション・ツールの使用。
- リアルタイムで共通運用状況を維持する機能を提供し、同時に、「稼働中」の共通運用状況に基づいて個別の「what-if(起こりうる事態)」のシミュレーションを実行します。
- what-if 状態に切り替え、さまざまな緊急事態または災害事象(爆弾の爆発、高潮および強風など)をシミュレーションする結果解析ツールの使用。ユーザーは緊急事態または災害事象の影響を評価するために、ビルトイン・シミュレーション・エンジンを使用することができます。
- 復旧プロセスのより深い理解と最適化を支援する意思決定サポート・ツールの使用。復旧シミュレーションは、リソースの可用性および配置、ならびに復旧の優先度に基づいて実行することができます。
- 特定の距離の範囲内で所定のポイントから直線で結ばれる見通し線上にある位置を判断する Line of Sight Analysis ツールを使用できます。(「クラウド・サービス」では提供されない3Dマッピングを必要とします)。

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

「標準ユーザー」は、上記のすべての「基本機能」にアクセスできます。

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

「プレミアム・ユーザー」は、上記のすべての基本機能へのアクセスのほか、次のプレミアム・ユーザー機能にアクセスできます。

- KPI/「ミッション」およびその環境に関するレポートを作成、変更します。
- 資産インフラストラクチャー、その相互依存性およびその環境に関するレポートを作成、変更します。
- その環境に関連する SOP およびワークフローを作成、変更します。
- タブやビュー、その他のビジュアル表示を作成、変更できます。

- IT管理担当者は、管理インターフェースを介して「クラウド・サービス」を管理することができます。
- 統合 API を介して、お客様および第三者のシステムからデータをインポートします。
- 時間およびロケーションに基づきイベントおよび資産の相互関係を特定する分析を設定します。
- インターフェースを定義、管理します。

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

「コンシューマー・ユーザー」は、読み取り専用のデータレポートを表示し、サービス要求を提出することができます。その要求のステータスを表示することができます。「コンシューマー・ユーザー」は、基本機能、「標準ユーザー」機能および「プレミアム・ユーザー」機能にアクセスすることはできません。

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

「モバイル・ユーザー」は、次の機能を除き、基本機能、「標準ユーザー」機能および「プレミアム・ユーザー」機能にアクセスすることはできません。

- 「モバイル・ユーザー」には、コマンド・センター要員または他の「モバイル・ユーザー」と双方向で連携し、共通運用状況を共有するためにモバイル HTML5 インターフェースが提供されます。
- 「モバイル・ユーザー」は、モバイル・デバイスを介して、テキスト情報、映像および写真をシステムに追加することができます。
- 発生事象が作成されたときは、「モバイル・ユーザー」はモバイル・デバイスから、直接収集した情報を発生事象ログに素早く追加することができます。
- 「モバイル・ユーザー」は、その表示をカスタマイズするために、さまざまな地図ベースのレイヤーをオン/オフすることができます。表示には、リアルタイムの天候、アラートおよび発生事象のロケーション、安全な公共の場所、公共安全リソース (すなわち消火栓) およびその他の重要なインフラストラクチャーを含めることができます。
- Tactical Data Layer は、その作成、更新に応じて、「モバイル・ユーザー」がリアルタイムに確認することができます。
- 「モバイル・ユーザー」は資産を選択し、関連する重要情報 (緊急時計画およびブループリント) を確認することができます。「モバイル・ユーザー」は、資産ステータスの変更を確認することができます。
- 「モバイル・ユーザー」は、利用可能なカメラからライブ画像を選択し、表示することができます。
- 「モバイル・ユーザー」は、グローバル仮想バインダーの書式および文書にアクセスし、表示することができます。

2. セキュリティーの内容

「クラウド・サービス」は、IBM の「Data Security and Privacy Principles for IBM SaaS」(<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> で入手可能) および本項で規定される追加条件に従うものとします。IBM のデータのセキュリティーおよびプライバシーの原則が変更されることがあっても、それにより「クラウド・サービス」のセキュリティーのレベルが低下することはありません。

2.1 法令遵守

いずれの当事者も i) 自己に適用される事業およびコンテンツに対する関連法規、および ii) 製品、技術、サービスまたはデータについて、直接的または間接的に、特定の国もしくは特定のエンドユーザーへの輸出、再輸出または移転、またはかかる輸出、再輸出および移転に伴う最終用途を禁止あるいは制限する、日本国および米国のものを含むあらゆる輸出入関連適用法令、関連する禁輸措置および経済的制裁措置にかかる規則を遵守するものとします。

米国政府輸出規制の適用上、本製品は許可例外 ENC (740.17(b)(2)) (旧 ENC Restricted) に基づき、適格であると判断されました。本製品は、通商禁止国/テロリスト指定国を除くすべての国における非政府機関エンド・ユーザーに販売することができます。本製品は事前に米国政府の輸出承認を得ることなく、米国、カナダ、オーストラリア、オーストリア、ベルギー、ブルガリア、キプロス、チェコ共和国、デンマーク、エストニア、フィンランド、フランス、ドイツ、ギリシャ、ハンガリー、アイスランド、アイ

ルランド、イタリア、日本、ラトビア、リトアニア、ルクセンブルク、マルタ、オランダ、ニュージーランド、ノルウェー、ポーランド、ポルトガル、ルーマニア、スロベニア、スロバキア、スペイン、スウェーデン、スイス、トルコおよび英国以外の政府機関エンド・ユーザーに販売することはできません。

2.2 規制コンテンツ

本「クラウド・サービス」は、個人情報やセンシティブ情報などの規制対象コンテンツに関する特定のセキュリティ要件に合わせて設計されていません。お客様は、お客様が「クラウド・サービス」に関連して使用するコンテンツのタイプについて、本「クラウド・サービス」がお客様のニーズを満たすものかどうか判断する責任を負います。

2.3 データの収集

お客様は、IBM が「クラウド・サービス」の通常の運用およびサポートの一部として、トラッキングおよびその他の技術により、「クラウド・サービス」の使用に関連してお客様（お客様の従業員および従契約者）から個人情報を収集することがあることを認識し、これに同意するものとします。IBM によるこのような情報収集は、ユーザー・エクスペリエンスの向上またはお客様との対話の調整を目的とし、「クラウド・サービス」の有効性について使用統計および情報を収集するために行うものです。お客様は、IBM、その他の IBM グループ会社およびその従契約者が、営業活動を行う地域において、適用法に従い、IBM、その他の IBM グループ会社およびそれぞれの従契約者の範囲内で、収集した個人情報を以上の目的のために処理することができるよう、お客様が同意を取得すること、または取得済みであることを確認するものとします。IBM は、収集した個人情報へのアクセス、更新、修正または削除について、お客様の従業員および従契約者からの要求に従うものとします。

3. サービス・レベル目標

本「Cloud Service」に対する「サービス・レベル目標」は以下のとおりです。

- 予定された定期保守時間帯以外の可用性: 99.5%
- Web ページ・アクティビティが起こっていることを示す最大応答時間: 5 秒

サービス・レベル目標は目標であり、お客様に対してなんら保証するものではありません。IBM は、サービス・レベル目標を満たさない場合でも、お客様に返金、割引、またはその他の救済措置を行うものではありません。

4. テクニカル・サポート

IBM Client Success Portal (<https://support.ibmcloud.com>) を介して「クラウド・サービス」に対する「テクニカル・サポート」を利用することができます。IBM は、「テクニカル・サポート」の連絡先情報ならびにその他情報およびプロセスを規定する IBM Software as a Service Support Handbook を提供します。「テクニカル・サポート」は「クラウド・サービス」と共に提供されるものであり、個別のオファリングとして提供されるものではありません。

重要度	重要度の定義	サポート時間内の目標応答時間
1	重大な事業影響/サービス・ダウン 事業上の重大な機能が作動不能である、または重要なインターフェースが機能しない状態。これは通常実稼働環境に適用され、サービスにアクセスできないことによって業務に重大な影響が生じることを示します。この状況は、即時に解決する必要があります。	1 時間以内
2	著しい事業影響 サービスのフィーチャーまたは機能が著しく制限されているか、お客様が事業の最終期限に間に合わない危険にさらされている状態。	2 営業時間以内
3	軽度の事業影響 サービスまたは機能を使用することができ、業務に重大な影響が表れていないことを示す。	4 営業時間以内

重要度	重要度の定義	サポート時間内の 目標応答時間
4	最小の事業影響 問い合わせまたは非技術的な依頼。	1 営業日以内

5. エンタイトルメントおよび課金情報

5.1 課金単位

「クラウド・サービス」は、「取引文書」に記載された課金単位に基づいて提供されます。

- a. **「同時ユーザー」**は、「クラウド・サービス」を取得する際の課金単位です。1「同時ユーザー」とは、ある特定の時点で「クラウド・サービス」にアクセスしている1人のユーザーをいいます。当該ユーザーが複数回「クラウド・サービス」に同時アクセスしているかどうかに関わらず、当該ユーザーは、1「同時ユーザー」としてカウントします。お客様は、お客様の「証書 (PoE)」または「取引文書」に定める課金期間中に、直接または間接のいかなる手段であっても (例えば、多重化プログラム、デバイスまたはアプリケーション・サーバーを経由して)、「クラウド・サービス」にアクセスする「同時ユーザー」ごとに、エンタイトルメントを取得しなければならないものとします。
- b. **「対象参加者」**は、「IBM SaaS」を取得する際の課金単位です。「クラウド・サービス」が管理または追跡するサービス提供プログラムに参加できる各個人または法人は、「対象参加者」です。お客様は、「証書 (PoE)」または「取引文書」に記載された課金期間中に「クラウド・サービス」内で管理または追跡されるすべての「対象参加者」をカバーするのに十分なエンタイトルメントを取得しなければならないものとします。

5.2 1 か月に満たない期間の料金

「取引文書」に記載された1か月に満たない期間の料金は、按分にて算定される場合があります。

5.3 超過料金

課金期間中の「クラウド・サービス」の実際の利用が、「PoE」に記載されたエンタイトルメントの範囲を超える場合には、お客様は、「取引文書」の記載に従い、その超過分について請求されます。

6. 期間および更新オプション

「クラウド・サービス」の期間は、「PoE」に記述されるとおり、「クラウド・サービス」へのお客様のアクセスについて、IBM がお客様に通知した日に開始します。「PoE」には、「クラウド・サービス」が自動的に更新されるのか、継続使用ベースで続行されるのか、期間満了時に終了するのかが記載されます。

自動更新の場合には、お客様が期間満了日の90日前までに書面により更新しないことを通知する場合は除き、「クラウド・サービス」は、「PoE」に定める期間につき自動更新されます。

継続使用の場合は、「クラウド・サービス」は、お客様が90日前までに書面により終了を通知するまで、月単位で継続利用することができます。「クラウド・サービス」は、かかる90日の期間後の暦月末日まで引き続き利用できます。