

IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud

본 서비스 명세는 IBM 이 고객에게 제공하는 클라우드 서비스에 대해 설명합니다. 고객이란 클라우드 서비스의 대상 회사, 승인된 사용자 및 수령자를 의미합니다. 관련 견적서와 라이선스 증서(PoE)는 별도의 거래서류(Transaction Documents)로 제공됩니다.

1. 클라우드 서비스

IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud 는 일일 운영과 긴급 상황이나 위기 상황에서 사용되는 사건 및 긴급 상황 관리 솔루션입니다. 이 제품은 다양한 정보 소스를 통합하고 연계하여 사건 감독자와 긴급상황 관리자가 변화하는 상황을 신속하게 이해하고 대처하도록 돕는 동적, 지리 공간적, 공통된 운영 상황과 분석 기반의 통찰력을 생성합니다.

Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud 는 거의 실시간의 지리 공간 프레임워크에서 현재 운영 상태의 지식을 결과 분석 기능 및 제공된 정보와 결합하여 주요 대응자, 사건 감독자, 보안 리더, 다양한 핵심 스테이크홀더, 경영진 또는 정부 리더에게 명령 및 통제 기능을 제공하도록 지원합니다.

기본 기능(Base Capabilities):

- Intelligent Operations Center 콘솔을 통해 클라우드 서비스 사용자는 이벤트, 이벤트 상태, 지리 공간 정보(Geographic Information System - GIS 서버에 대한 통합 필요, 클라우드 서비스에서 제공하지 않음)를 보고, 핵심성과지표(Key Performance Indicators, "KPI")/Mission 관리를 위한 보고서를 게시할 수 있습니다.
- 클라우드 서비스 사용자는 사건의 시간과 위치 또는 지도에서 클라우드 서비스에서 처리하는 기타 데이터를 기반으로 상관관계를 볼 수 있습니다.
- 클라우드 서비스 사용자는 클라우드 서비스에서 처리하는 데이터의 임계값을 기반으로 이벤트를 제기할 수 있습니다.
- 클라우드 서비스 사용자는 IOC 콘솔에서 캡처한 이벤트 또는 기타 데이터에 대한 보고서를 볼 수 있습니다.
- 클라우드 서비스 사용자는 IOC 콘솔에서 캡처한 이벤트 또는 기타 데이터를 기반으로 KPI/Mission 을 볼 수 있습니다.
- 클라우드 서비스 사용자는 이벤트, KPI/Mission 임계값 또는 보고서에 정의된 조건에 대한 표준 응답을 자동화하도록 지원하는 SOP(Standard Operating Procedures)/워크플로우를 실행할 수 있습니다.
- 클라우드 서비스 사용자가 도시 내 모든 이벤트에서 한눈에 요약 정보를 볼 수 있도록 하는 전문화된 인터페이스인 실행 대시보드를 사용합니다.
- 상황 인식과 사건/긴급상황 관리에 필요한 심도있는 그래픽 사용자 인터페이스(GUI) 기능을 클라우드 서비스 사용자에게 제공하고 다중 화면과 비디오 월 디스플레이를 지원하는 특수 Command Center 인터페이스인 워크스테이션 클라이언트를 사용합니다.
- 클라우드 서비스 사용자는 경보의 통지(데이터 피드상의 소프트웨어로 전송되는 보고서 또는 발생)를 처리하고 이러한 경보를 지리 공간 텍스트로 캔버스에 표시할 수 있습니다. 사용자는 캔버스의 적절한 위치에 경보와 관련 정보를 직접 삽입할 수도 있습니다.
- 클라우드 서비스를 통해 사용자는 관련 경보를 사건별로 그룹화할 수 있습니다. 경보는 단일한 정보 조각의 보고서를 나타내는 반면, 사건은 시스템에서 추적해야 하는 지속적 발생을 나타냅니다. 클라우드 서비스를 통해 사용자는 사건의 운영 상태를 설정하고 추가 주의사항을 제공하며 원하는 문서를 첨부할 수 있습니다. 이로써 여러 클라우드 서비스 사용자는 협업하고 사건의 세부 내용을 확장해갈 수 있습니다.
- 둘 이상의 사건이 지정된 경우 클라우드 서비스를 통해 사용자는 그러한 사건을 연결하고 이벤트 상황 보기를 작성하여 패턴이 존재하는지 여부를 판단할 수 있습니다.

- 클라우드 서비스는 백그라운드에서 실행되는 규칙 기반 프로세스를 제공하여 주도적 활동에 따라 잠재 위험/기회를 식별할 수 있습니다.
- 클라우드 서비스 사용자는 Event File 도구를 사용하여 자산, 문서, 링크와 같은 이벤트 관련 정보 컬렉션을 지정할 수 있습니다.
- 클라우드 서비스 사용자는 위험 모니터 패널을 사용하여 사용자가 설정한 기준을 충족하는 근접한 경보가 포함된 모든 기능과 자산을 식별할 수 있습니다. 원하는 기능과 관련하여 특정 기능이나 자산, 경보 유형, 관심 영역, 경보의 근접성에 따라 여러 위험 프로파일을 작성할 수 있습니다.
- 클라우드 서비스 사용자는 Mission Readiness 도구를 사용하여 사용자가 작성한 다중 목표를 작성하고 상태를 모니터링할 수 있습니다. 사용자는 Mission Readiness 도구를 통해 전체 목표의 성공 가능성에 악영향을 주는 자산의 변경사항에 대한 즉각적인 통지를 수신할 수 있습니다. 사용자는 해당 도구로 미션 종속 항목에서 드릴 다운하여 at-risk 태스크 및 자산과 손상의 성격을 찾을 수 있습니다.
- Tactical Data Layer 협업 도구를 사용하여 맵을 캔버스로 사용한 주석, 드로잉, 어노테이션 등의 마크업 레이어를 작성하고 공유할 수 있습니다.
- 실시간으로 공통 운영 사진을 유지 관리하는 기능을 제공함과 동시에 "라이브 상태"의 공통 운영 사진을 기반으로 별도의 "what-if" 시뮬레이션을 실행합니다.
- Consequence Analysis Tool 을 사용하여 what-if 상태로 전환하고 폭발, 폭풍 해일, 강풍 등의 다양한 긴급 또는 재난 사건을 시뮬레이션합니다. 사용자는 내장 시뮬레이션 엔진을 사용하여 긴급 또는 재난 사건의 영향을 평가할 수 있습니다.
- Decision Support Tool 을 사용하여 복구 프로세스에 대한 이해를 높이고 최적화할 수 있습니다. 복구 시뮬레이션은 자원 가용성, 배치 및 복구 우선순위에 따라 실행될 수 있습니다.
- Line of Sight Analysis Tool(이 클라우드 서비스에서 제공하지 않는 3D 맵핑 필요)을 사용하여 지정된 지점에서 직선 시야에 있는 특정 거리 내의 지역을 판별할 수 있습니다.

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

표준 사용자는 위에 언급한 모든 기본 기능에 대한 액세스 권한이 있습니다.

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

프리미엄 사용자는 위에서 언급한 모든 기본 기능에 대한 액세스 권한을 가지면서 다음 Premium User 기능에 대한 액세스 권한도 있습니다.

- 그들의 환경에 대한 KPI/Mission 및 보고서를 작성하고 수정합니다.
- 자산 인프라스트럭처, 이들의 상호 의존성, 환경에 대한 보고서를 작성하고 수정합니다.
- 그들의 환경과 관련된 SOP 및 워크플로우를 작성하고 수정합니다.
- 탭, 보기, 기타 시각적 제공물을 작성하고 수정합니다.
- IT 관리 담당자가 관리 인터페이스를 통해 클라우드 서비스를 관리할 수 있습니다.
- 통합 API 를 통해 고객 및 제 3 자 시스템에서 데이터를 가져옵니다.
- 이벤트 및 자산의 시간과 위치를 기반으로 상관관계를 식별하는 분석을 구성합니다.
- 인터페이스를 정의하고 관리합니다.

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

컨슈머 사용자(Consumer Users)는 읽기 전용 데이터/보고서를 열람하고 서비스 요청을 제출하고 그들의 요청 상태를 볼 수 있는 권한을 가집니다. 컨슈머 사용자는 기본 기능, Standard User 또는 Premium User 기능에 대한 액세스 권한이 없습니다.

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

모바일 사용자는 기본 기능, Standard User 또는 Premium User 의 기능에 대한 액세스 권한이 없습니다.

- 모바일 HTML5 인터페이스는 명령 센터 담당자나 다른 모바일 사용자와 양방향으로 협업하고 공통 운영 사진을 공유하도록 모바일 사용자에게 제공됩니다.
- 모바일 사용자는 모바일 디바이스를 통해 텍스트 정보, 비디오 및 사진을 시스템에 추가할 수 있습니다.
- 사건이 작성되면 모바일 사용자는 모바일 디바이스로부터 수집된 정보를 사건 로그에 신속하게 바로 추가할 수 있습니다.
- 모바일 사용자는 다양한 맵 기반 계층을 설정하거나 설정 해제하여 시각적 보기를 사용자 정의할 수 있습니다. 보기에는 실시간 날씨, 경보 및 사건 지역, 공공 안전 지역, 공공 안전 자원(예: 소화전) 및 기타 중요 인프라스트럭처가 포함될 수 있습니다.
- 모바일 사용자는 Tactical Data Layers 가 작성되고 업데이트되면 실시간으로 검토할 수 있습니다.
- 모바일 사용자는 자산을 선택하고 긴급 계획 및 블루프린트 등의 중요 정보를 검토할 수 있습니다. 모바일 사용자는 자산 상태 변동사항을 볼 수 있습니다.
- 모바일 사용자는 제공되는 카메라에서 라이브 이미지를 선택하고 볼 수 있습니다.
- 모바일 사용자는 글로벌 가상 바인더에서 양식과 문서에 액세스하여 볼 수 있습니다.

2. 보안 설명

이 클라우드 서비스는 IBM SaaS 에 관한 IBM 데이터 보안 및 개인정보 보호 정책(<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> 참조)과 본 조건에서 제공한 추가 조건을 준수합니다. IBM 데이터 보안 및 개인 정보 보호 정책이 변경되더라도 클라우드 서비스의 보안 수준은 저하되지 않습니다.

2.1 법률 준수

각 당사자는 i) 자신의 비즈니스 및 콘텐츠에 적용되는 법률 및 규정, 그리고 ii) 특정 국가, 최종 사용자 또는 최종 사용자에게 제품, 기술, 서비스 또는 데이터를 직/간접적으로 수출, 재수출 또는 이전하는 것을 금지하거나 제한하는 미국의 법률 및 규정을 포함한, 수출입, 경제금수조치 법률 및 규정을 준수할 책임이 있습니다.

미국 정부 수출 규정의 목적상, 본 제품은 License Exception ENC (740.17(b)(2))(기존의 ENC Restricted)에 의거하여 적격하다고 판단되었습니다. 본 제품은 통상 금지/테러 국가를 제외한 모든 국가의 비정부 최종 사용자에게 판매될 수 있습니다. 본 제품은 미국, 캐나다, 호주, 오스트리아, 벨기에, 불가리아, 사이프러스, 체코 공화국, 덴마크, 에스토니아, 핀란드, 프랑스, 독일, 그리스, 헝가리, 아이슬란드, 아일랜드, 이탈리아, 일본, 라트비아, 리투아니아, 룩셈부르크, 몰타, 네델란드, 뉴질랜드, 노르웨이, 폴란드, 포르투갈, 루마니아, 슬로베니아, 슬로바키아, 스페인, 스웨덴, 스위스, 터키 및 영국 외의 정부 최종 사용자에게는 미국 정부의 사전 수출 승인 없이 판매될 수 없습니다.

2.2 규제 대상인 콘텐츠

이 클라우드 서비스는 개인 정보 또는 민감한 개인 정보 등, 규정된 콘텐츠에 대한 특정 보안 요구사항에 맞게 설계되지 않습니다. 고객은 이 클라우드 서비스가 클라우드 서비스에서 사용되는 콘텐츠 유형에 대한 고객의 필요를 충족하는지 판단해야 합니다.

2.3 데이터 수집

고객은 IBM 이 클라우드 서비스의 정상적인 운영과 지원 과정에서 추적 및 기타 기술을 사용하여 클라우드 서비스 사용과 관련된 개인 정보를 고객(고객의 직원과 계약직 직원)으로부터 수집할 수 있다는 것을 인정하고 이에 동의합니다. IBM 은 사용자 경험을 개선하거나 고객과의 상호작용을 조정하기 위해 클라우드 서비스의 효율성에 대한 통계와 정보를 수집합니다. 고객은 관련 법령에 따라 IBM, 기타 IBM 회사 및 하도급자 내부에서, 그리고 IBM 및 IBM 하도급자가 비즈니스를 수행하는 어디서나, 상기의 목적으로 수집된 개인 정보를 IBM 이 처리하기 위해 필요한 동의를 이미 획득했거나 획득할 것임을 확인합니다. IBM 은 수집된 개인 정보에 접근하거나 갱신하거나 정정하거나 삭제하고자 하는 고객 직원과 계약직 직원의 요청을 수용합니다.

3. 서비스 레벨 목표(SLO)

본 클라우드 서비스의 SLO(service level objectives)는 다음과 같습니다.

- 정기적으로 스케줄된 유지보수 창을 제외하고 99.5%의 가용성.
- 웹 페이지 활동 중을 표시하는 최대 5 초의 응답 시간.

SLO 는 목표치이며 고객에 대한 보증사항은 아닙니다. IBM 이 SLO 를 달성하지 못하더라도 고객에게 환불, 크레딧 또는 기타 구제책이 제공되지는 않습니다.

4. 기술 지원

Client Success Portal(<https://support.ibmcloud.com>)을 통해 클라우드 서비스에 대한 기술 지원이 제공됩니다. IBM 은 기술 지원 담당자 연락처 정보 및 기타 정보와 절차에 대해 설명하는 IBM Software as a Service Support Handbook 을 이용할 수 있게 합니다. 기술 지원은 클라우드 서비스에 포함되며 별도의 오퍼링으로 제공되지 않습니다.

심각도	심각도 정의	지원 시간 중 대응 시간 목표(Response Time Objectives During Support Hours)
1	중대한 업무 영향/서비스 다운: 중대한 업무 기능이 작동하지 않거나 중대한 인터페이스에 장애가 발생한 경우. 일반적으로 프로덕션 환경에 적용되며 서비스에 대한 액세스 불능으로 인해 운영에 중대한 영향을 끼치는 경우를 의미합니다. 이 경우 즉각적인 해결책을 제공해야 합니다.	1 시간 이내
2	상당한 업무 영향: 서비스 업무 기능이 사용에 있어 상당히 제한되거나 귀하가 업무 기한을 준수하지 못하게 됩니다.	2 영업시간 이내
3	업무에 대한 사소한 영향: 서비스 또는 기능을 이용할 수 있으며 운영에 대한 심각한 영향은 없습니다.	4 영업시간 이내
4	최소 업무 영향: 질문 또는 비기술적 요청.	1 영업일 이내

5. 권한 부여 및 대금 청구 정보

5.1 청구 체계

본 클라우드 서비스는 거래서류에 명시된 바와 같이 다음 청구 체계 하에서 제공됩니다.

- a. **동시 사용자(Concurrent User)** - 클라우드 서비스 구매의 경우 이용되는 산정 단위입니다. 동시 사용자는 임의의 특정 시점에 클라우드 서비스에 액세스하는 개인입니다. 클라우드 서비스에 동시에 여러 번 액세스하는지 여부에 관계 없이 해당 개인을 한 명의 동시 사용자로 계산합니다. 고객은 고객의 라이선스 증서나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 어떠한 방법으로든(예: 다중 송신 프로그램, 디바이스 또는 애플리케이션 서버 등을 통해) 직접 또는 간접적으로 클라우드 서비스에 액세스하는 각 동시 사용자에게 대해 권한을 취득해야 합니다.
- b. **적격 참여자(Eligible Participant)** - IBM SaaS 구매의 경우 이용되는 산정 단위입니다. 클라우드 서비스에서 관리하거나 추적하는 서비스 제공 프로그램에 참여할 수 있는 각 개인이나 법인을 적격 참여자라고 합니다. 고객의 라이선스 증서(PoE)나 거래서류에 명시된 산정 기간 동안 클라우드 서비스 내에서 관리하거나 추적한 모든 적격 참여자를 포괄할 수 있는 충분한 권한을 취득해야 합니다.

5.2 월 분할(Partial Month) 요금

거래서류에 명시된 월 분할 요금은 비례 배분하여 산정될 수 있습니다.

5.3 추가 요금

산정 기간 동안 클라우드 서비스 실제 사용량이 라이선스 증서에 지정된 권한을 초과하면 거래서류에 지정된 대로 초과분에 대한 요금이 고객에게 부과됩니다.

6. 기간 및 갱신 옵션

클라우드 서비스의 기간은 라이선스 증서에 명시된 바와 같이, IBM 이 고객에게 클라우드 서비스에 대한 고객의 액세스 권한에 대해 통지한 날부터 시작됩니다. 클라우드 서비스를 자동으로 갱신할지, 사용 계속 여부에 따라 갱신할지 또는 기간 만료 시 종료할지 여부는 라이선스 증서(PoE)에 명시합니다.

자동 갱신의 경우, 고객이 기간 만료일로부터 최소 90 일 이전에 갱신하지 않겠다는 서면 통지를 제공하지 않으면 클라우드 서비스는 라이선스 증서에 지정된 기간에 대해 자동으로 갱신됩니다.

계속 사용의 경우, 고객이 종료에 대한 90 일의 서면 통지를 제출하기 전에는 클라우드 서비스를 월단위로 계속 사용할 수 있습니다. 90 일 기간 이후에는 해당 역월(calendar month)의 말일까지 클라우드 서비스가 계속 제공됩니다.