

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

Šiame Paslaugos apraše apibūdinta „Cloud Service“, kurią IBM pateikia Klientui. Klientas reiškia įmonę, jos įgaliotuosius vartotojus ir „Cloud Service“ gavėjus. Atitinkamas Pasiūlymas ir Teisių suteikimo dokumentas (TSD) pateikiami kaip atskiri Sandorio dokumentai.

### 1. „Cloud Service“

„IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud“ – tai incidentų ir avarinių situacijų valdymo sprendimas, naudojamas tvarkant kasdienes operacijas ir avarines arba krizines situacijas. Jame integruoti ir bendrai naudojami daugybė informacijos šaltinių, siekiant gauti dinaminį, geoerdvinį, bendrąjį operacinį vaizdą ir analize pagrįstas įžvalgas, kurios padėtų incidentų šalinimo vadovams ir avarinių situacijų valdytojams suprasti ir prisitaikyti prie greitai besikeičiančių situacijų.

Derindama informaciją apie esamą operacinę būseną su pasekmių analizės funkcinėmis galimybėmis bei pateikdama informaciją beveik realiojo laiko geoerdvinėje sistemoje, „Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud“ suteikia vadovavimo ir valdymo funkcines galimybes pirmiesiems respondentams, incidentų šalinimo vadovams, saugos vadovams, įvairioms pagrindinės suinteresuotosioms šalims ir vykduojantiems direktoriams arba vyriausybės vadovams.

Pagrindinės galimybės:

- Leidžia „Cloud Service“ vartotojams „Intelligent Operations Center“ konsolėje peržiūrėti įvykius ir įvykio būsenas, geoerdvinę informaciją (turi būti integruota su geografinės informacijos sistema – GIS serverius; nepateikiama kartu su „Cloud Service“) ir publikuoti pagrindinių našumo indikatorių (KPI) / misijų valdymo ataskaitas.
- Leidžia „Cloud Service“ vartotojams peržiūrėti įvykių laiku ir vieta pagrįstas sąsajas ar kitus „Cloud Service“ apdorojamus duomenis žemėlapyje.
- Leidžia „Cloud Service“ vartotojams inicijuoti įvykius, remiantis „Cloud Service“ apdorojamų duomenų slenksčiais.
- Leidžia „Cloud Service“ vartotojams peržiūrėti ataskaitas apie įvykius ar kitus IOC konsolės užfiksuotus duomenis.
- Leidžia „Cloud Service“ vartotojams peržiūrėti KPI / misijomis pagrįstus įvykius ar kitus IOC konsolėje užfiksuotus duomenis.
- „Cloud Service“ vartotojai gali vykdyti Standartines valdymo procedūras (SVP) / darbo eigas, kurios leidžia automatizuoti standartinį atsaką į įvykį, KPI / misijos slenkstį arba ataskaitoje apibrėžtą sąlygą.
- Galima naudoti valdymo pultą – specializuotą sąsają, leidžiančią „Cloud Service“ vartotojams akimirksniu pamatyti visų miesto įvykių suvestinę.
- Galima naudoti darbo vietos klientą, kuris yra specializuota „Command Center“ sąsaja, leidžianti „Cloud Service“ vartotojams naudojantis išsamiais grafinės vartotojo sąsajos (GUI) funkcinėmis galimybėmis gauti informaciją apie situaciją ir valdyti incidentą / avariją bei palaiko kelių ekranų ir vaizdo projekcijos ekrano naudojimą.
- „Cloud Service“ vartotojai gali apdoroti pavojaus signalus (visos vertos dėmesio ataskaitos arba įvykiai perduodami į programinę įrangą duomenų informacijos santraukomis) ir rodyti šiuos pavojaus signalus ant pagrindo geoerdviniame kontekste. Be to, vartotojas gali rankiniu būdu įterpti pavojaus signalą ir susijusią informaciją reikiamoje vietoje ant pagrindo.
- „Cloud Service“ vartotojai gali grupuoti susijusius pavojaus signalus pagal incidentus: pavojaus signalas yra vienas informacijos elementas, o incidentas rodo vykstantį įvykį, kurį reikia stebėti sistemoje. „Cloud Service“ gali padėti vartotojams nustatyti operacinę incidento būseną, pateikti papildomų pastabų ir pridėti dominančius dokumentus. Todėl keli „Cloud Service“ vartotojai gali bendradarbiauti ir papildyti informaciją apie incidentą jam tebesitęsiant.
- Jei priskiriamas daugiau nei vienas incidentas, sukūrus įvykio būsenos rodinį, „Cloud Service“ leidžia vartotojui susieti šiuos incidentus, kad būtų galima išvelgti, ar yra tendencija.

- „Cloud Service“ užtikrina taisyklėmis pagrįstą procesą, kuris vykdomas fone, kad leistų identifikuoti potencialias kylančias grėsmes / galimybes, remiantis anksčiau jau vykusių veiklų atsiradimu.
- Įrankis „Event File“ leidžia „Cloud Service“ vartotojui nustatyti su įvykių susijusios informacijos, pavyzdžiui, aktyvų, dokumentų ir nuorodų, rinkinį.
- Grėsmės stebėjimo skydelis padeda „Cloud Service“ vartotojui identifikuoti visas ypatybes ir aktyvus, kuriems taikomi vartotojo nustatytus kriterijus atitinkantys tiesioginiai pavojaus signalai. Grėsmių profilius galima kurti remiantis konkrečiomis ypatybėmis arba aktyvais, pavojaus signalų tipais, dominančiomis sritimis ir pavojaus signalo artumas dominančios ypatybės atžvilgiu.
- Įrankis „Mission Readiness“ leidžia „Cloud Service“ vartotojui sukurti ir stebėti kelių vartotojo sukurtų tikslų būseną. Naudodamas „Mission Readiness“ įrankį vartotojas gali gauti skubų pranešimą apie aktyvo pasikeitimą, kuris gali turėti neigiamos įtakos bendrojo tikslo sėkmei. Naudodamas šį įrankį vartotojas gali detalizuoti misijos priklausomybę ir atrasti užduoti ir aktyvus, kuriems kyla rizika, bei jų pažeidimo kilmę.
- Naudojant „Tactical Data Layer“ bendradarbiavimo įrankį galima kurti ir bendrinti žymių, pavyzdžiui, piešinių, pastabų arba komentarų, sluoksnius, naudojant žemėlapi kaip pagrindą.
- Suteikia galimybę tvarkyti operacijos vaizdą realiuoju laiku, tuo pat metu modeliuojant atskirą „kas, jeigu“ situaciją, pagrįstą „esamos būsenos“ bendruoju operacijos vaizdu.
- „Consequence Analysis Tool“ naudojamas norint perjungti į „kas, jeigu“ būseną ir modeliuoti įvairius avarinius įvykius arba nelaimės atvejus, pavyzdžiui, bombos sprogimą, audrą ar smarkų vėją. Norėdami įvertinti avarinės situacijos ar nelaimės poveikį, vartotojai gali naudoti įtaisytąjį modeliavimo modulį.
- Naudojant sprendimų palaikymo įrankį galima geriau suprasti ir optimizuoti atkūrimo procesą. Atkūrimo modeliavimai gali būti vykdomi remiantis išteklių pasiekiamumu, išdėstymu ir atkūrimo prioritetais.
- Naudokite tiesioginio matavimo analizės įrankį (reikia 3D atvaizdavimo funkcijos, kurios „Cloud Service“ neteikia) norėdami nustatyti vietas, esančias konkrečiu atstumu ir tiesiogiai matomas nuo nurodyto taško.

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

Standartiniai vartotojai turi prieigą prie visų anksčiau nurodytų Pagrindinių funkcinių galimybių.

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

„Premium“ vartotojai turi prieigą prie visų anksčiau nurodytų Pagrindinių funkcinių galimybių, taip pat prie šių „Premium“ vartotojų funkcinių galimybių:

- Kurti ir modifikuoti KPI / misijas bei ataskaitas jų aplinkai.
- Kurti ir modifikuoti Aktyvų infrastruktūrą, jų tarpusavio priklausomybę ir atsakaitas jų aplinkai.
- Kurti ir modifikuoti su jų aplinka susijusias SVP ir darbo srautus.
- Kurti ir modifikuoti skirtukus, rodinius ir kitas vaizdines išraiškas.
- IT administravimo personalas gali administruoti „Cloud Service“ naudodamas administravimo sąsajas.
- Importuoti duomenis iš Kliento ir trečiosios šalies sistemų per integravimo API.
- Konfigūruoti analizę, identifikuojančią įvykių ir aktyvų sąsajas, pagrįstas laiku ir vieta.
- Apibrėžti ir valdyti sąsajas.

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

Klientai vartotojai turi galimybę peržiūrėti tik skaityti skirtus duomenis / ataskaitas, pateikti aptarnavimo užklausas, peržiūrėti savo užklausų būseną. Klientai vartotojai neturi prieigos prie Pagrindinių funkcinių galimybių ar kokių nors Standartinių arba „Premium“ vartotojų funkcinių galimybių.

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

Mobilieji vartotojai neturi prieigos prie Pagrindinių funkcinių galimybių ar kokių nors Standartinių arba „Premium“ vartotojų funkcinių galimybių, išskyrus šias išimtis:

- Mobiliesiems vartotojams suteikiama mobili HTML5 sąsaja, kad jie galėtų dviem kryptimis bendradarbiauti su komandų centro personalu ir kitais Mobiliaisiais vartotojais bei dalytis įprastu valdymo atvaizdu.
- Naudodami mobiliuosius įrenginius Mobilieji vartotojai gali į sistemą įtraukti teksto informaciją, vaizdo įrašus ir nuotraukas.
- Sukūrus incidentą, iš savo mobiliųjų įrenginių Mobilieji vartotojai gali greitai įtraukti surinktą informaciją į incidento žurnalą.
- Mobilieji vartotojai, norėdami tinkinti savo vaizdo peržiūrą, gali įjungti ir išjungti įvairius žemėlapius pagrįstus sluoksnius. Peržiūros gali apimti informaciją apie orą realiu laiku, įspėjimų ir incidentų vietą, viešų vietų saugumą, viešuosius saugos išteklius (pvz., hidrانتus) ir kitą svarbią infrastruktūrą.
- Mobilieji vartotojai gali peržiūrėti „Tactical Data Layers“ realiuoju laiku, kai jie kuriami ir atnaujinami.
- Mobilieji vartotojai gali pasirinkti aktyvą ir peržiūrėti susijusią svarbią informaciją, pavyzdžiui, avarinius planus ir projektus. Mobilusis vartotojas gali peržiūrėti aktyvų būseną.
- Mobilieji vartotojai gali pasirinkti ir tiesiogiai peržiūrėti vaizdus iš galimų vaizdo kamerų.
- Mobilusis vartotojas gali pasiekti ir peržiūrėti formas ir dokumentus iš bendrojo virtualaus aplanko.

## 2. Saugos aprašas

Šiai „Cloud Service“ taikomi „IBM SaaS“ duomenų saugos ir privatumo principai, kurie pasiekiami <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, ir visos kitos šiame skyriuje nurodytos papildomos sąlygos. Jokie IBM duomenų saugos ir privatumo principų pakeitimai nesumažins „Cloud Service“ saugos.

### 2.1 Įstatymų laikymasis

Kiekviena šalis atsako už: 1) jos verslui ir turiniui taikomų įstatymų ir kitų teisės aktų laikymąsi, 2) importo, eksporto ir ekonominių sankcijų įstatymų ir kitų teisės aktų, įskaitant Jungtinių Valstijų įstatymus ir kitu teisės aktus, kuriais draudžiamas ar ribojamas tiesioginis ar netiesioginis gaminių, technologijų, paslaugų ar duomenų eksportas, reeksportas ar perdavimas į tam tikras šalis, tam tikram galutiniam naudojimui ar tam tikriems galutiniams naudotojams, laikymąsi.

JAV vyriausybės eksporto reglamentai šį produktą apibrėžia kaip atitinkantį „License Exception ENC“ (740.17(b)(2)) (anksčiau – „ENC Restricted“) reikalavimus. Ši produktą galima parduoti nevyriausybinėms galutiniams vartotojams visos šalyse, išskyrus embargo / teroristines šalis. Šio produkto be išankstinio JAV vyriausybės eksportavimo leidimo negalima parduoti vyriausybinėms galutiniams vartotojams už JAV, Kanados, Australijos, Austrijos, Belgijos, Bulgarijos, Kipro, Čekijos, Danijos, Estijos, Suomijos, Prancūzijos, Vokietijos, Graikijos, Vengrijos, Islandijos, Airijos, Italijos, Japonijos, Latvijos, Lietuvos, Liuksemburgo, Maltos, Nyderlandų, Naujosios Zelandijos, Norvegijos, Lenkijos, Portugalijos, Rumunijos, Slovėnijos, Slovakijos, Ispanijos, Švedijos, Šveicarijos, Turkijos ir Jungtinės Karalystės ribų.

### 2.2 Reguluojamasis turinys

Ši „Cloud Service“ sukurta nesilaikantis specifinių tvarkomo turinio, pavyzdžiui, asmeninės informacijos arba slaptos asmeninės informacijos, saugos reikalavimų. Klientas yra atsakingas už nustatymą, ar ši „Cloud Service“ atitinka Kliento poreikius dėl to, kokio tipo turinį Klientas naudoja kartu su „Cloud Service“.

### 2.3 Duomenų rinkimas

Klientas žino ir sutinka, kad „Cloud Service“ naudojimo ir palaikymo tikslais, naudodama sekimo ir kitas technologijas, IBM gali iš Kliento (jo darbuotojų ir rangovų) rinkti su „Cloud Service“ naudojimu susijusią asmens informaciją. IBM renka naudojimo statistinius duomenis ir informaciją apie „Cloud Service“ efektyvumą, kad galėtų gerinti vartotojų patirtį ir (arba) pritaikyti bendravimą su Klientu. Klientas patvirtina, kad gaus arba jau yra gavęs sutikimą leisti IBM tvarkyti surinktą asmens informaciją anksčiau nurodytais tikslais, laikantis taikomos teisės, IBM, kitose IBM įmonėse ir jų subrangovų vietose, kur IBM ir mūsų subrangovai vykdo veiklą. IBM vykdys Kliento darbuotojų ir rangovų pageidavimus pasiekti, naujinti, taisyti arba panaikinti jų surinktą asmens informaciją.

### 3. Paslaugos lygio tikslas

Šio „Cloud Service“ paslaugos lygio tikslai:

- 99,5 % prieinamumas, kai nevykdoma reguliari suplanuota techninė priežiūra.
- Maksimalus 5 sekundžių atsako laikas, rodantis tinklalapio aktyvumą.

Paslaugos lygio tikslai yra siekiamybė ir nereiškia garantijos Klientui. Jei IBM nepavyksta pasiekti paslaugos lygio tikslų, Klientas neturi teisės į kompensaciją, kreditą ar kitą teisių gynimo būdą.

### 4. Techninis palaikymas

„Cloud Service“ techninis palaikymas teikiamas per portalą „IBM Client Success Portal“:

<https://support.ibmcloud.com>. IBM pateiks „IBM Software as a Service Support Handbook“ (IBM Programinės įrangos kaip paslaugos palaikymo vadovą), kuriame nurodyta techninio palaikymo centro kontaktinė informacija, kita informacija ir procesai. Techninis palaikymas įtrauktas į „Cloud Service“ ir kaip atskiras pasiūlymas neteikiamas.

Sudėtingumo lygis	Sudėtingumo lygio apibrėžimas	Atsakymo laiko tikslai palaikymo valandomis
1	<b>Kritinis poveikis verslui / neveikianti paslauga:</b> Neveikia svarbi verslo funkcija arba sugedusi svarbi sąsaja. Paprastai taikoma gamybos aplinkoje ir rodo negalėjimą pasiekti paslaugas, dėl kurio atsiranda rimtas poveikis operacijoms. Ši padėtis reikalauja neatidėliotino sprendimo.	Per 1 val.
2	<b>Pastebimas poveikis verslui:</b> Ištin apribotas paslaugos priemonės arba funkcijos naudojimas arba Klientas gali nespėti atlikti darbo iki nustatyto termino.	Per 2 darbo valandas
3	<b>Nedidelis poveikis verslui:</b> Nurodo, kad paslaugą ar funkciją galima naudoti ir nėra kritinio poveikio operacijoms.	Per 4 darbo valandas
4	<b>Minimalus poveikis verslui:</b> Užklausa arba ne techninio pobūdžio užklausa.	Per 1 darbo dieną

### 5. Teisių suteikimo ir sąskaitų išrašymo informacija

#### 5.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ pateikiama pagal mokesčių apskaitos metriką, nurodomą Operacijų dokumente:

- Lygiagretusis vartotojas** – matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima įsigyti „Cloud Service“. Lygiagretusis vartotojas - tai asmuo, bet kuriuo metu naudojantis „Cloud Service“. Nepaisant to, ar asmuo vienu metu prieina prie „Cloud Service“ kelis kartus, jis skaičiuojamas kaip vienas Lygiagretusis vartotojas. Klientas privalo įsigyti teises kiekvienam Vienalaikiam vartotojui, kuris bet koku tiesioginiu arba netiesioginiu būdu (pavyzdžiui, naudodamas tankinimo programą, įrenginį arba taikomųjų programų serverį) ir bet kokiais priemonėmis naudojasi prieiga prie „Cloud Service“ matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.
- Priskirtas dalyvis** yra matavimo vienetas, kuriuo remiantis galima gauti „IBM SaaS“. Kiekvienas asmuo ar objektas, turintis teisę dalyvauti bet kurioje „Cloud Service“ valdomoje arba stebimoje paslaugos teikimo programoje, yra Priskirtas dalyvis. Reikia įsigyti teises, kurių pakaktų visiems „Cloud Service“ valdomiems ar stebimiems Priskirtiems dalyviams matavimo laikotarpiu, nurodytu Kliento Teisių suteikimo dokumente (TSD) arba Operacijų dokumente.

#### 5.2 Daliniai mėnesio mokesčiai

Dalinis mėnesio mokestis, kaip nurodyta Sandorio dokumente, gali būti nustatomas proporcingai.

### **5.3 Mokesčiai už perviršį**

Jei faktinis „Cloud Service“ naudojimas matavimo laikotarpiu viršys TSD nurodytas teises, Klientas bus apmokestintas už perviršį, nustatytą pagal Operacijų dokumentą.

### **6. Terminas ir atnaujinimo galimybės**

„Cloud Service“ naudojimo terminas prasideda nuo dienos, kai IBM praneša Klientui, kad jis turi prieigą prie „Cloud Service“, kaip aprašyta TSD. TSD bus nurodyta, ar „Cloud Service“ bus atnaujinama automatiškai, naudojama nepertraukiamo naudojimo pagrindu ar nutraukiama laikotarpio pabaigoje.

Taikant automatinį atnaujinimą, jei Klientas mažiausiai prieš 90 dienų iki termino galiojimo pabaigos nepateikė prašymo raštu nebeatnaujinti, „Cloud Service“ bus automatiškai atnaujinta TSD nurodytam laikotarpiui.

Naudojant nuolat, „Cloud Service“ pasiekiamumas pratęsiamas kiekvieną mėnesį, kol Klientas prieš 90 dienų iki nutraukimo raštu pateiks prašymą nutraukti. Praėjus 90 dienų laikotarpiui, „Cloud Service“ bus pasiekama iki kalendorinio mėnesio pabaigos.