

IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze, którą IBM oferuje Klientowi. „Klient” oznacza tu przedsiębiorstwo wraz z jego autoryzowanymi użytkownikami i odbiorcami Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednia Oferta Cenowa i dokument Proof of Entitlement (PoE) są dostarczane jako odrębne Dokumenty Transakcyjne.

1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud to rozwiązanie do zarządzania incydentami i awariami, używane w codziennej pracy oraz sytuacjach awaryjnych lub kryzysowych. Na podstawie integracji i korelacji danych pochodzących z wielu źródeł tworzy ono dynamiczny, geoprzestrzenny, wspólny obraz roboczy oraz dostarcza informacji analitycznych, które pomagają dowódcom akcji ratunkowych i menedżerom zarządzającym sytuacjami kryzysowymi w ocenie sytuacji i szybkim reagowaniu na zmiany.

Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud łączy wiedzę o bieżącym statusie operacyjnym z analizą konsekwencji i przedstawia informacje na platformie geoprzestrzennej w czasie rzeczywistym. Pomaga służbom ratowniczym, dowódcom akcji ratunkowych, szefom organizacji odpowiedzialnych za bezpieczeństwo, dyrektorom wyższego szczebla, liderom politycznym i innym ważnym interesariuszom w dowodzeniu i kontrolowaniu sytuacji.

Funkcje Podstawowe:

- Wyświetlanie wydarzeń, statusu wydarzeń i informacji geoprzestrzennych (wymaga integracji z serwerem GIS, co nie wchodzi w zakres Usługi Przetwarzania w Chmurze) oraz publikowanie raportów umożliwiających zarządzanie Kluczowymi Wskaźnikami Wydajności / Misjami za pomocą konsoli Intelligent Operations Center (IOC).
- Wyświetlanie na mapie korelacji, które są oparte na danych dotyczących czasu i miejsca zdarzeń lub innych danych przetwarzanych przez Usługę Przetwarzania w Chmurze.
- Możliwość zgłaszania zdarzeń na podstawie wartości progowych dotyczących danych, które są przetwarzane przez Usługę Przetwarzania w Chmurze.
- Przeglądanie raportów o zdarzeniach lub innych danych przechwyconych w konsoli IOC.
- Wyświetlanie Kluczowych Wskaźników Wydajności (KPI) / Misji na podstawie zdarzeń lub innych danych przechwyconych w konsoli IOC.
- Wykonywanie Standardowych Procedur Operacyjnych (SOP) / Przepływów Pracy, które pomagają automatyzować standardową reakcję na zdarzenie, przekroczenie progu KPI / Misji lub spełnienie warunku określonego w raporcie.
- Korzystanie z menedżerskiego panelu kontrolnego, czyli wyspecjalizowanego interfejsu, który umożliwia Użytkownikom Usługi Przetwarzania w Chmurze szybkie uzyskanie dostępu do sumarycznych informacji o wszystkich zdarzeniach w mieście.
- Korzystanie z klienta zainstalowanego na stacji roboczej, który jest wyspecjalizowanym interfejsem Centrum Dowodzenia. Oferuje on użytkownikom Usługi Przetwarzania w Chmurze bogate funkcje graficznego Interfejsu Użytkownika (GUI), zapewnia lepszą świadomość sytuacyjną i ułatwia zarządzanie incydentami/awariami. Może również obsługiwać wiele ekranów i ścianę wizyjną.
- Przetwarzanie powiadomień o alertach (wszelkich istotnych raportów lub informacji o zdarzeniach, które są przekazywane do oprogramowania poprzez kanały danych) oraz wyświetlanie tych alertów na kanwie w ich kontekście geoprzestrzennym. Użytkownik może również ręcznie wprowadzić alert i związaną z nim informację w odpowiednim miejscu na kanwie.
- Grupowanie powiązanych alertów w incydenty: alert odpowiada jednej zgłoszonej informacji, podczas gdy incydent to trwające zdarzenie, które można śledzić w systemie. Użytkownik może określić status operacyjny incydentu, wprowadzić dodatkowe komentarze oraz dołączyć powiązane dokumenty. W rezultacie wielu użytkowników Usługi Przetwarzania w Chmurze może ze sobą współpracować i wzbogacać dane dotyczące incydentu w miarę rozwoju wypadków.
- Możliwość powiązania ze sobą incydentów w celu wykrycia ewentualnego wzorca poprzez utworzenie Widoku statusu zdarzenia (w przypadku zgłoszenia większej liczby incydentów).

- Proces oparty na regułach działający w tle, który pomaga w wykryciu potencjalnych zagrożeń/możliwości na podstawie występowania działań poprzedzających.
- Wyznaczenie, za pomocą narzędzia Event File, zbioru informacji związanych ze zdarzeniem, takich jak zasoby, dokumenty i odsyłacze.
- Możliwość określenia, za pomocą panelu monitorowania zagrożeń, wszelkich elementów i zasobów, które są najbliższe spełnienia kryteriów alertu ustalonych przez użytkownika. Możliwość utworzenia wielu profili zagrożeń na podstawie określonych elementów lub zasobów, typów alertów, obszarów zainteresowania oraz elementów, które są bliskie spełnienia kryteriów alertu.
- Tworzenie i monitorowanie, za pomocą narzędzia Mission Readiness, statusu różnych celów utworzonych przez użytkownika. Narzędzie to natychmiast powiadamia użytkownika o każdej zmianie dotyczącej określonego zasobu, która może zmniejszyć prawdopodobieństwo osiągnięcia celu ogólnego. Narzędzie to umożliwi użytkownikowi dokonanie analizy zstępującej zależności między misjami w celu zidentyfikowania zagrożonych zadań i zasobów oraz przyczyny zagrożenia.
- Tworzenie i udostępnianie warstw znaczników, takich jak rysunki, notatki lub komentarze, z wykorzystaniem mapy jako kanwy, za pomocą narzędzia grupowego Tactical Data Layer.
- Możliwość aktualizowania wspólnego obrazu roboczego w czasie rzeczywistym przy równoczesnym prowadzeniu odrębnej symulacji „co-jeśli” opartej na wspólnym obrazie roboczym „na żywo”.
- Przełączanie się na tryb „co-jeśli” oraz symulowanie różnych zdarzeń o charakterze awarii lub katastrofy, takich jak wybuch bomby, sztorm lub huragan, za pomocą narzędzia Consequence Analysis Tool. Użytkownik może oszacować skutki awarii lub katastrofy za pomocą wbudowanego mechanizmu symulacji.
- Możliwość wykorzystania narzędzia Decision Support Tool do analizy i optymalizacji procesu usuwania skutków katastrofy. Symulacje usuwania skutków katastrofy można przeprowadzać na podstawie dostępności i umiejscowienia zasobów oraz priorytetów działań.
- Wyszukiwanie miejsc, które znajdują się w określonej odległości oraz są widoczne w linii prostej z danego punktu, za pomocą narzędzia Line of Sight Analysis (wymaga odwzorowania 3D, które nie wchodzi w zakres Usługi Przetwarzania w Chmurze).

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

Użytkownicy usługi oznaczonej jako Standard User mają dostęp do wszystkich Funkcji Podstawowych wymienionych powyżej.

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

Użytkownicy usługi Premium User mają dostęp do wszystkich Funkcji Podstawowych wymienionych powyżej oraz do następujących funkcji wersji Premium User:

- Tworzenie i modyfikowanie Kluczowych Wskaźników Wydajności / Misji oraz raportów dla środowiska Użytkownika.
- Tworzenie i modyfikowanie infrastruktury Zasobów oraz współzależności i raportów dla środowiska Użytkownika.
- Tworzenie i modyfikowanie standardowych procedur operacyjnych (SOP) i przepływów pracy związanych ze środowiskiem Użytkownika.
- Tworzenie i modyfikowanie kart, widoków i innych elementów prezentacji wizualnej.
- Możliwość administrowania Usługą Przetwarzania w Chmurze za pomocą interfejsów administracyjnych przez administratorów środowiska informatycznego.
- Importowanie danych z systemów Klienta i innych firm za pomocą integracyjnych interfejsów API.
- Konfigurowanie funkcji analitycznych, które identyfikują korelacje na podstawie czasu i lokalizacji zdarzeń i zasobów.
- Definiowanie interfejsów i zarządzanie nimi.

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

Użytkownicy usługi z oznaczeniem Consumer User mogą wyświetlać dane i raporty tylko do odczytu, wprowadzać zgłoszenia serwisowe oraz przeglądać ich status. Użytkownicy usługi Consumer User nie mają dostępu do Funkcji Podstawowych ani jakichkolwiek funkcji dostępnych w wersji Standard User lub Premium User.

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

Użytkownicy usługi Mobile User nie mają dostępu do Funkcji Podstawowych ani jakichkolwiek funkcji dostępnych w wersji Standard User lub Premium User. Mogą natomiast korzystać z następujących możliwości:

- Używanie mobilnego interfejsu HTML5, który umożliwi dwukierunkową współpracę z pracownikami centrum dowodzenia lub innymi użytkownikami usługi Mobile User oraz współużytkowanie obrazu roboczego.
- Dodawanie do systemu informacji tekstowych, nagrań wideo i fotografii z urządzeń mobilnych.
- Szybkie dodawanie (po utworzeniu incydentu) zgromadzonych przez siebie informacji z urządzeń mobilnych bezpośrednio do dziennika incydentów.
- Włączanie i wyłączanie różnych warstw na mapach w celu dostosowania widoku do swoich wymagań. Widoki te mogą obejmować informacje o pogodzie w czasie rzeczywistym, lokalizacje alertów i incydentów, lokalizacje organów bezpieczeństwa publicznego, zasoby bezpieczeństwa publicznego (np. hydranty) oraz inne elementy infrastruktury o znaczeniu newralgicznym.
- Wyświetlanie taktycznych warstw danych w czasie rzeczywistym, podczas ich tworzenia i aktualizowania.
- Wybieranie informacji o znaczeniu newralgicznym dla zasobów i przeglądów, takich jak plany i strategię postępowania w przypadku katastrofy. Przeglądanie zmian statusu zasobów.
- Wybieranie i wyświetlanie obrazów transmitowanych na żywo z dostępnych kamer.
- Uzyskiwanie dostępu do formularzy i dokumentów oraz ich przeglądanie z globalnego wirtualnego konsolidatora.

2. Opis zabezpieczeń

W odniesieniu do niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze stosowane są zasady ochrony danych i prywatności dla usług IBM SaaS, dostępne pod adresem <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, a także ewentualne dodatkowe zasady określone w niniejszym paragrafie. Żadna zmiana strategii bezpieczeństwa i ochrony danych IBM nie zmniejszy bezpieczeństwa Usługi Przetwarzania w Chmurze.

2.1 Zgodność z przepisami

Każda ze stron jest odpowiedzialna za przestrzeganie: i) przepisów i norm odnoszących się do swojej działalności i treści oraz ii) przepisów dotyczących importu i eksportu oraz przepisów i norm dotyczących sankcji ekonomicznych, w tym amerykańskich przepisów o zakazie lub ograniczeniu eksportu, reeksportu lub transferu produktów, technologii, usług lub danych bezpośrednio lub pośrednio do określonych krajów, zastosowań końcowych lub użytkowników.

Dla celów amerykańskich przepisów dotyczących kontroli eksportu produkt ten został uznany za zakwalifikowany na mocy przepisu License Exception ENC (740.17(b)(2)), wcześniej ENC Restricted. Produkt ten może być sprzedawany użytkownikom końcowym, którzy nie są instytucjami administracji publicznej, wszędzie z wyjątkiem krajów objętych embargiem lub wspierających działalność terrorystyczną. W krajach innych niż Australia, Austria, Belgia, Bułgaria, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Islandia, Japonia, Kanada, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Malta, Niemcy, Norwegia, Nowa Zelandia, Polska, Portugalia, Rumunia, Słowacja, Słowenia, Stany Zjednoczone, Szwajcaria, Szwecja, Turcja, Węgry, Wielka Brytania i Włochy produkt ten nie może być sprzedawany użytkownikom końcowym będącym instytucjami administracji publicznej bez uprzedniej zgody na eksport udzielonej przez rząd Stanów Zjednoczonych.

2.2 Zawartość podlegająca regulacjom

Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie została zaprojektowana z myślą o spełnieniu konkretnych wymagań w zakresie bezpieczeństwa dla zawartości podlegającej regulacjom, takiej jak dane osobowe oraz dane osobowe objęte szczególną ochroną. Klient ponosi odpowiedzialność za stwierdzenie, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze spełnia wymagania Klienta w zakresie typu zawartości, której Klient będzie używać w połączeniu z tą Usługą.

2.3 Gromadzenie danych

Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że IBM w ramach normalnej obsługi i wsparcia Usługi Przetwarzania w Chmurze może gromadzić dane osobowe Klienta, jego pracowników i wykonawców,

dotyczące używania Usługi Przetwarzania w Chmurze, za pomocą mechanizmów śledzenia i innych technologii. IBM gromadzi informacje i dane statystyczne dotyczące używania i efektywności Usługi Przetwarzania w Chmurze, aby zapewnić użytkownikom lepszą obsługę i/lub dostosować usługę do ich wymagań. Klient potwierdza, że uzyskał lub uzyska zgodę na to, aby zezwolić IBM na przetwarzanie zgromadzonych danych osobowych w powyższym celu w obrębie IBM, innych spółek IBM i przedsiębiorstw ich podwykonawców wszędzie tam, gdzie podmioty te prowadzą działalność, zgodnie z obowiązującym prawem. IBM na żądanie umożliwi pracownikom i wykonawcom Klienta dostęp do tych informacji kontaktowych oraz ich aktualizację, korygowanie i usuwanie.

3. Docelowy poziom usług

Założenia dotyczące poziomu usług w zakresie niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze obejmują:

- zapewnienie dostępności na poziomie 99,5% poza planowymi przerwami na serwisowanie;
- utrzymanie maksymalnego czasu reakcji stron WWW na poziomie 5 sekund.

Powyższe założenia dotyczące poziomu usług odpowiadają wartościom docelowym i nie stanowią gwarancji udzielanej Klientowi. W przypadku niedotrzymania przez IBM zakładanego poziomu usług Klientowi nie przysługuje zwrot pieniędzy, uznanie ani inne zadośćuczynienie.

4. Wsparcie Techniczne

Wsparcie techniczne do tej Usługi Przetwarzania w Chmurze jest świadczone za pośrednictwem serwisu IBM Client Success Portal: <https://support.ibmcloud.com>. IBM udostępni Oprogramowanie IBM jako „Podręcznik wsparcia dla usługi”, który zawiera informacje kontaktowe działu wsparcia technicznego oraz inne informacje i procesy. Powyższe wsparcie techniczne jest oferowane razem z Usługą Przetwarzania w Chmurze i nie jest dostępne jako oddzielna oferta.

Poziom istotności	Definicja poziomu istotności	Docelowe czasy reakcji w trakcie godzin objętych wsparciem
1	Krytyczne zakłócenie działalności / uniemożliwienie świadczenia usług: Newralgiczne funkcje biznesowe nie działają lub nastąpiła awaria newralgicznego interfejsu. Zwykle dotyczy to środowiska produkcyjnego i uniemożliwia dostęp do usług, co powoduje krytyczne zakłócenia w działalności gospodarczej. Sytuacja taka wymaga natychmiastowego rozwiązania.	W 1 godzinę
2	Istotne zakłócenie działalności: Korzystanie z funkcji usługowych lub działanie usług zostało poważnie ograniczone lub istnieje ryzyko niedotrzymania ważnych terminów.	W 2 godziny robocze
3	Niewielkie utrudnienie działalności: Usługi lub funkcje mogą być używane, a problem nie powoduje krytycznego zakłócenia działalności.	W 4 godziny robocze
4	Minimalne utrudnienie działalności: Zapytanie lub zgłoszenie nietechniczne	W 1 dzień roboczy

5. Informacje o uprawnieniach i rozliczaniu

5.1 Opłaty rozliczeniowe

Przy sprzedaży Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie jednej z następujących miar, zgodnie z Dokumentem Transakcyjnym:

- Jednostką miary, według której można korzystać z Usługi Przetwarzania w Chmurze, jest **Jednocześnie Pracujący Użytkownik**. Jednocześnie Pracującym Użytkownikiem jest każda osoba, która w dowolnym określonym momencie uzyskuje dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze, przy czym osoba taka jest traktowana jako pojedynczy Jednocześnie Pracujący Użytkownik bez względu na to, czy uzyskuje równoczesny dostęp do Usługi Przetwarzania w

Chmurze jednokrotnie czy wielokrotnie. Klient musi nabyć uprawnienia dla każdego Jednocześnie Pracującego Użytkownika, który uzyskuje dostęp do Usługi Przetwarzania w Chmurze w jakikolwiek sposób, bezpośrednio lub pośrednio (na przykład przez program multipleksujący, urządzenie lub serwer aplikacji), przy użyciu dowolnych środków, w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

- b. Jednostką miary, według której można korzystać z usługi IBM SaaS, jest **Uprawniony Uczestnik**. Uprawnionym Uczestnikiem jest każda osoba oraz każdy podmiot uprawniony do uczestnictwa w dowolnym programie świadczenia usługi zarządzanym lub monitorowanym za pomocą Usługi Przetwarzania w Chmurze. Klient musi uzyskać odpowiednie uprawnienia umożliwiające obsługę wszystkich Uprawnionych Uczestników objętych zarządzaniem lub śledzeniem w ramach Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym określonym w dokumencie Proof of Entitlement lub w Dokumencie Transakcyjnym Klienta.

5.2 Opłaty za niepełny miesiąc

Opłata za niepełny miesiąc, zgodnie z treścią Dokumentu Transakcyjnego, może być naliczana w ujęciu proporcjonalnym.

5.3 Opłaty za przekroczenie limitu

Jeśli rzeczywiste wykorzystanie Usługi Przetwarzania w Chmurze w okresie pomiarowym przekroczy uprawnienia określone w dokumencie PoE, Klientowi zostanie naliczona opłata za przekroczenie limitu zgodnie z postanowieniami Dokumentu Transakcyjnego.

6. Okres obowiązywania i możliwości odnowienia

Okres obowiązywania Usługi Przetwarzania w Chmurze rozpoczyna się z datą powiadomienia Klienta przez IBM o udostępnieniu mu tej usługi zgodnie z dokumentem PoE. W dokumencie PoE zostanie określone, czy Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie odnawiana automatycznie, kontynuowana na zasadzie nieprzerwanego używania czy zakończona po upływie okresu jej obowiązywania.

W przypadku odnawiania automatycznego Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie automatycznie przedłużana na okres wskazany w dokumencie PoE, chyba że Klient złoży pisemny wniosek o jej nieprzedłużanie co najmniej 90 dni przed datą jej wygaśnięcia.

W przypadku kontynuacji na zasadzie nieprzerwanego używania dostępność Usługi Przetwarzania w Chmurze będzie przedłużana z miesiąca na miesiąc, chyba że Klient wypowie ją pisemnie z wyprzedzeniem co najmniej 90 dni. Po zakończeniu takiego 90-dniowego okresu wypowiedzenia Usługa Przetwarzania w Chmurze będzie dostępna do końca miesiąca kalendarzowego.