

IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku, ki jo IBM zagotavlja naročniku. Naročnik pomeni in vključuje podjetje in njegove pooblaščen uporabnike in prejemnike storitve v oblaku. Ponudba in dokazilo o upravičenosti, ki se nanašata nanjo, sta podana v obliki ločenih transakcijskih dokumentov.

1. Storitev v oblaku

IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud je rešitev za upravljanje dogodkov in nesreč, ki se uporablja za vsakdanje razmere in v primeru nesreče ali krize. Integrira in povezuje številne informacijske vire, da ustvari dinamično, geoprostorsko, skupno sliko delovanja in vpoglede na podlagi analitike, ki pomagajo nadzornikom dogodkov in upravljalcem nesreč pri razumevanju ter prilagajanju na hitro spreminjajoče se situacije.

Ponudba Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud združuje znanje o trenutnem operativnem stanju s funkcijo analize posledic in predstavlja informacije v geoprostorskem ogrodju v skoraj realnem času, s čimer zagotavlja nadzorne funkcije za reševalno osebje, nadzornike dogodkov, varnostne vodje, različne ključne zainteresirane skupine in vodilne kadre ali vodje na področju vlade.

Osnovne zmožnosti:

- Konzola Intelligent Operations Center omogoča uporabnikom storitve v oblaku ogled dogodkov in statusa dogodkov, geoprostorskih informacij (potrebna je integracija s strežnikom za geografski informacijski sistem – GIS, ki ni na voljo v okviru storitve v oblaku), in objavljanje poročil za upravljanje ključnih indikatorjev zmogljivosti (KPI-jev)/misij.
- Uporabnikom storitve v oblaku omogoča ogled korelacij na podlagi časa in lokacij na zemljevidu za dogodka oziroma druge podatke, ki jih obdeluje storitev v oblaku.
- Uporabnikom storitve v oblaku omogoča sprožanje dogodkov na podlagi pragov za podatke, ki jih obdeluje storitev v oblaku.
- Uporabnikom storitve v oblaku omogoča ogled poročil o dogodkih ali drugih podatkih, ki so zajeti v konzoli IOC.
- Uporabnikom storitve v oblaku omogoča ogled KPI-jev/misij na podlagi dogodkov ali drugih podatkov, ki so zajeti v konzoli IOC.
- Uporabniki storitve v oblaku lahko izvajajo standardne operativne postopke (SOP-je)/delovne tokove, ki pripomorejo k avtomatizaciji standardnega odziva na dogodek, prag KPI-ja/misije ali pogojev, opredeljen v poročilu.
- Uporaba nadzorne plošče za vodilne kadre, ki je specializiran vmesnik, ki uporabnikom storitve v oblaku ponuja povzetek pregledno strnjenih informacij o vseh dogodkih v mestu.
- Uporaba odjemalca, ki je delovna postaja in specializiran vmesnik ukaznega centra, ki uporabnikom storitve v oblaku ponuja bogate funkcije grafičnega uporabniškega vmesnika (GUI) za zaznavanje situacij in upravljanje incidentov/nujnih dogodkov ter podpira uporabo več zaslonov in stenskega projekcijskega zaslona.
- Uporabniki storitve v oblaku lahko obdelujejo obvestila o opozorilih (vsako dovolj pomembno poročilo ali pojavitev, ki se prenese do programske opreme prek dovodov podatkov) in prikazujejo takšna obvestila na platnu v svojih geoprostorskih kontekstih. Uporabniki lahko prav tako ročno vstavijo opozorilo in z njim povezane informacije na ustrezno lokacijo na platnu.
- Storitev v oblaku omogoča uporabnikom združevanje povezanih opozoril v skupine incidentov: opozorilo predstavlja poročilo o eni sami informaciji, medtem ko incident predstavlja pojavitev, ki je v teku, in jo je v sistemu potrebno slediti. Storitev v oblaku lahko pomaga uporabnikom pri nastavljanju operacijskega statusa incidenta, posredovanju dodatnih opomb in pripenjanju dokumentov, ko so koristni. To omogoča, da več uporabnikov storitve v oblaku sodeluje in poveča obseg podrobnosti o incidentu, ko se ta razvija.
- Če je bil opredeljen več kot en incident, storitev v oblaku omogoča uporabniku, da jih poveže in ugotovi, ali obstaja vzorec ali ne – to lahko stori tako, da ustvari pogled s statusi dogodkov.

- Storitve v oblaku zagotavlja na pravih temelječ postopek, ki se izvaja v ozadju za podporo ugotavljanju potencialnih nastajajočih groženj/priložnosti na podlagi pojavitev aktivnosti, ki so znanilec takšnih aktivnosti.
- Orodje Event File omogoča uporabniku storitve v oblaku opredelitev zbirke informacij, ki se nanašajo na dogodek, na primer na sredstva, dokumente in povezave.
- Nadzorna plošča za zaznavanje groženj omogoča uporabniku storitve v oblaku prepoznavanje vseh lastnosti in sredstev z bližajočimi se opozorili, ki izpolnjujejo uporabniško določene kriterije. Ustvariti je mogoče več profilov groženj na podlagi specifičnih pojavov ali sredstev, vrst opozoril, področij zanimanja in bližine opozorila v povezavi z opazovano lastnostjo.
- Orodje Mission Readiness omogoča uporabniku storitve v oblaku izdelavo in nadzor statusov več uporabniško določenih ciljev. Z orodjem Mission Readiness lahko uporabnik prejme takojšnje obvestilo o kakršni koli spremembi sredstva, ki bi lahko negativno vplivala za verjetnost uspeha celotnega cilja. Orodje omogoča uporabniku vrtanje navzdol skozi odvisnosti nalog z namenom iskanja opravil in sredstev s tveganjem ter narave njihovih napak.
- Uporaba sodelovalnega orodja Tactical Data Layer za ustvarjanje in skupno rabo plasti označb, kot so risbe, pripombe ali komentarji z uporabo zemljevida kot platna.
- Omogoča ohranitev skupne slike delovanja v realnem času ter hkrati izvajanje ločene simulacije "kaj-če" na podlagi "živega stanja" skupne slike delovanja.
- Uporaba orodja Consequence Analysis za preklon v stanje "kaj-če" in simuliranje različnih nesreč ali katastrof, kot so eksplozija bombe, hudo neurje in močan veter. Uporabniki lahko z vgrajenim mehanizmom za simulacijo ovrednotijo vpliv nesreče ali katastrofe.
- Uporaba orodja Decision Support za boljše razumevanje in optimizacijo postopka obnovitve. Simulacije obnovitve se lahko izvajajo na podlagi razpoložljivosti in postavitve virov ter prioritete obnovitve.
- Uporaba orodja Line of Sight Analysis (zahteva 3D-preslikavo, ki je storitev v oblaku ne zagotavlja) za ugotavljanje lokacij, ki ležijo znotraj določene razdalje in so neposredno vidne s poljubne točke.

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

Uporabniki ponudbe Standard User imajo dostop do vseh osnovnih zmožnosti, kot je opredeljeno zgoraj.

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

Uporabniki ponudbe Premium User imajo dostop do vseh osnovnih zmogljivosti, kot je opredeljeno zgoraj, in dostop do naslednjih zmogljivosti ponudbe Premium User:

- Ustvarjanje in spreminjanje KPI-jev/misij in poročil za lastno okolje.
- Ustvarjanje in spreminjanje infrastrukture sredstev ter njihovih odvisnosti in poročil za lastno okolje.
- Ustvarjanje in spreminjanje SOP-jev in delovnih tokov, povezanih z lastnim okoljem.
- Ustvarjanje in spreminjanje zavihkov, pogledov in drugih vidnih elementov.
- Skrbniško osebje IT lahko opravlja skrbništvo nad storitvijo v oblaku prek skrbniških vmesnikov.
- Uvoz podatkov iz naročnikovih sistemov in sistemov tretjih oseb prek API-jev za integracijo.
- Konfiguriranje analitike za prepoznavanje korelacij na podlagi časa in lokacije dogodkov in sredstev.
- Določanje in upravljanje vmesnikov.

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

Uporabniki ponudbe Consumer Users si lahko ogledajo podatke/poročila, ki so samo za branje, predložijo zahteve za storitve, in si ogledajo status svoje zahteve. Uporabniki ponudbe Consumer User nimajo dostopa do osnovnih zmogljivosti ali katerih koli zmogljivosti ponudbe Standard User ali Premium User.

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

Uporabniki ponudbe Mobile User nimajo dostopa do osnovnih zmogljivosti ali katerih koli zmogljivosti ponudbe Standard User ali Premium User, pri čemer veljajo naslednje izjeme:

- Uporabnikom ponudbe Mobile User je na voljo mobilni vmesnik HTML5 za dvosmerno sodelovanje z osebjem nadzornega centra ali drugimi uporabniki ponudbe Mobile User in souporabo skupne slike delovanja.

- Uporabniki ponudbe Mobile User lahko dodajo podatke o besedilu, videoposnetke in fotografije v sistem prek mobilnih naprav.
- Ko je ustvarjen dogodek, lahko uporabniki ponudbe Mobile User prek mobilne naprave hitro dodajo zbrane informacije neposredno v dnevnik dogodkov.
- Uporabniki ponudbe Mobile User lahko vklopijo in izklopijo različne plasti na osnovi zemljevida, da prilagodijo vizualni prikaz. Prikaz lahko vključuje vreme v realnem času, lokacijo opozoril in dogodkov, lokacije za javno varnost, sredstva za javno varnost (npr. požarne hidrante) ter drugo pomembno infrastrukturo.
- Uporabniki ponudbe Mobile User lahko pregledajo plasti taktičnih podatkov v realnem času, medtem ko se ustvarjajo in posodabljaajo.
- Uporabniki ponudbe Mobile User lahko izberejo sredstvo ter pregledajo z njim povezane pomembne informacije, kot so načrti ukrepov in tehnični načrti. Ogledajo si lahko spremembe stanja sredstev.
- Uporabniki ponudbe Mobile User lahko izberejo in si ogledajo žive slike prek razpoložljivih kamer.
- Uporabniki ponudbe Mobile User lahko dostopajo do ter si ogledajo obrazce in dokumente iz globalnega navideznega povezovalnika.

2. Opis zaščite

Ta storitev v oblaku je v skladu z IBM-ovimi načeli glede zaščite podatkov in zasebnosti za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki so na voljo na spletnem mestu <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>, in vsemi drugimi določili v tem razdelku. Morebitne spremembe v IBM-ovi varnosti podatkov in načela zasebnosti ne zmanjšujejo varnosti storitve v oblaku.

2.1 Skladnost z zakonodajo

Vsaka od pogodbenih strank je odgovorna za skladnost z: i) zakonodajo in uredbami, veljavnimi za njeno poslovanje in vsebino ter ii) zakonodajo in uredbami na področju uvoza, izvoza in gospodarskih sankcij, vključno z zakonodajo in uredbami Združenih držav, ki prepovedujejo ali omejujejo izvoz, ponovni izvoz ali prenos produktov, tehnologij, storitev ali podatkov, bodisi posredno ali neposredno, v ali za določene države, končne načine uporabe ali končne uporabnike.

Ta produkt je bil za namene izvoznih predpisov ameriške vlade ocenjen kot primeren na podlagi predpisa License Exception ENC (740.17(b)(2)), predhodno imenovanega ENC Restricted. Ta produkt se lahko prodaja nevladnim končnim uporabnikom v vseh državah, razen v državah, za katere velja embargo oz. v terorističnih državah. Ta produkt se brez predhodne odobritve izvoza s strani ameriške vlade ne sme prodajati vladnim končnim uporabnikom izven naslednjih držav: ZDA, Kanada, Avstralija, Avstrija, Belgija, Bolgarija, Ciper, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francija, Nemčija, Grčija, Madžarska, Islandija, Irska, Italija, Japonska, Latvija, Litva, Luksemburg, Malta, Nizozemska, Nova Zelandija, Norveška, Poljska, Portugalska, Romunija, Slovenija, Slovaška, Španija, Švedska, Švica, Turčija in Združeno kraljestvo.

2.2 Nadzorovana vsebina

Ta storitev v oblaku ni načrtovana v skladu z določenimi varnostnimi zahtevami za nadzorovano vsebino (na primer osebni podatki ali občutljivi osebni podatki). Naročnik je odgovoren, da ugotovi, ali ta storitev v oblaku ustreza njegovim zahtevam glede vrste vsebine, ki jo naročnik uporablja v povezavi s storitvijo v oblaku.

2.3 Zbiranje podatkov

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM v okviru običajnega delovanja in podpore za storitve v oblaku zbira osebne podatke od naročnika (njegovih zaposlenih in pogodbenikov) v povezavi z uporabo storitev v oblaku s sledenjem in drugimi tehnologijami. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti storitev v oblaku za izboljšanje uporabniške izkušnje in/ali prilagoditev interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev ne glede na to, kje IBM in njegovi podizvajalci poslujejo, v skladu z veljavno zakonodajo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih uslužbencev in pogodbenikov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zajetih osebnih podatkov.

3. Ciljna raven storitev

Ciljne ravni storitve za storitve v oblaku so naslednje:

- 99,5-odstotna razpoložljivost zunaj rednih načrtovanih časovnih okvirjev vzdrževanja.
- Odzivni čas največ 5 sekund za prikaz aktivnosti spletne strani.

Ciljna raven storitev je cilj in naročniku ne zagotavlja nobenega jamstva. V primeru, da IBM ne doseže ciljne ravni storitev, naročnik ne prejme vračila denarja ali dobropisa oziroma mu ni na voljo nobeno drugo pravno sredstvo.

4. Tehnična podpora

Tehnična podpora za storitev v oblaku je na voljo prek IBM-ovega portala za uspešnost naročnikov: <https://support.ibmcloud.com>. IBM bo dal na voljo priročnik o podpori za IBM-ovo programsko opremo kot storitev, ki vsebuje kontaktne informacije o tehnični podpori ter druge informacije in postopke. Tehnična podpora je ponujena v okviru storitev v oblaku in ni na voljo kot ločena ponudba.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni časi med urami podpore
1	Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je odločilnega pomena za poslovanje ali izpad odločilnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in označuje nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 1 ure
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba lastnosti ali funkcije storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in nima odločilnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva.	V roku 1 delovnega dne

5. Pooblastila in informacije o obračunavanju

5.1 Metrike zaračunavanja

Storitev v oblaku je na voljo v skladu z naslednjo metriko zaračunavanja, ki je določena v transakcijskem dokumentu:

- Istočasni uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitev v oblaku. Istočasni uporabnik je oseba, ki v kateri koli časovni točki dostopa do storitev v oblaku. Tudi če oseba hkrati dostopa do storitev v oblaku večkrat, se šteje kot en istočasni uporabnik. Naročnik mora pridobiti pooblastilo za vsakega istočasnega uporabnika, ki v obdobju merjenja, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu, na kakršen koli način, neposredno ali posredno, dostopa do storitev v oblaku (na primer prek programa ali naprave za multipleksiranje ali aplikacijskega strežnika).
- Primeren udeleženeec** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Primeren udeleženeec je vsak posameznik ali entiteta, ki lahko sodeluje v katerem koli programu za dobavo storitev, ki ga upravljajo ali mu sledijo storitve v oblaku. Naročnik mora pridobiti zadostno število pooblastil, da z njimi pokrije vse primerne udeležence, za katere s v storitvi v oblaku izvaja upravljanje ali sledenje v obdobju merjenja, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.

5.2 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na podlagi sorazmernega deleža.

5.3 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba storitev v oblaku tekom obdobja merjenja presega pooblastila, navedena v dokazilu o upravičenosti, se naročniku zaračuna presežek, kot je navedeno v transakcijskem dokumentu.

6. Obdobje trajanja in možnosti podaljšanja

Obdobje trajanja storitev v oblaku se začne na datum, ko IBM naročnika obvesti, da ima dostop do storitev v oblaku, ki so opisane v potrdilu o upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti bo navedeno, ali se storitve v oblaku podaljšajo samodejno, se nadaljujejo na podlagi neprekinjene uporabe ali se končajo ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo naročnina na storitve v oblaku samodejno podaljševala v okviru naročniškega obdobja, navedenega v dokazilu o upravičenosti, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bodo storitve v oblaku neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje 90-dnevnega predhodnega obvestila o odpovedi. Storitve v oblaku bodo na voljo do konca koledarskega meseca po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja.