

IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud

Bu Hizmet Tanımı, IBM tarafından Müşteriye sağlanan Bulut Hizmetini açıklamaktadır. Müşteri, şirket, şirketin yetkili kullanıcıları ya da Bulut Hizmetinin alıcıları anlamına gelir. İlgili Fiyat Teklifi ile Yetki Belgesi, ayrı İşlem Belgeleri olarak sağlanmıştır.

1. Bulut Hizmeti

IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud, günlük operasyonlar ve acil durumlar veya kriz durumları için kullanılan bir olay ve acil durum yönetimi çözümdür. Bu çözüm, olaylar sırasında sorumlu liderlere ve acil durum yöneticilerine hızla değişen durumları anlamaları ve bunlara adapte olabilmeleri için dinamik, jeo-uzamsal ve ortak bir operasyon resmi oluşturmak ve analitik tabanlı öngörüler sunmak amacıyla birçok bilgi kaynağını bütünleştirir ve ilişkilendirir.

Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud, güncel operasyon durumunun teknik bilgilerini sonuç analizi işleviyle birleştirerek ve bilgileri gerçek zamanlıya yakın bir jeo-uzamsal çerçevede sunarak ilk müdahale ekiplerine, olaylar sırasında görevli liderlere, güvenlik yöneticilerine, çeşitli temel paydaşlara ve üst düzey yöneticilere veya devlet liderlerine komuta ve denetim işlevini yerine getirme konusunda yardımcı olur.

Temel Yetenekler:

- Intelligent Operations Center konsolu, Bulut Hizmeti kullanıcılarının, olayları ve olay durumunu, jeo-uzamsal bilgileri (bu, Bulut Hizmetiyle birlikte sağlanmayan bir Coğrafi Bilgi Sistemi – GIS sunucusuyla bütünleştirme yapılmasını gerektirir) görüntülemelerini ve Temel Performans Göstergelerini / Hedeflerini yönetmek için gereken raporları yayınlamalarını sağlar.
- Bulut Hizmeti kullanıcılarının, olayların zamanına ve yerine bağlı olarak olaylar arasındaki ilişkileri veya Bulut Hizmeti tarafından işlenen diğer verileri bir harita üzerinde görüntülemelerini sağlar.
- Bulut Hizmeti kullanıcılarının, Bulut Hizmeti tarafından işlenen veriler üzerindeki eşiklere dayalı olarak olay başlatmalarını sağlar.
- Bulut Hizmeti kullanıcıların, Akıllı Operasyon Merkezi ("IOC") konsolu tarafından yakalanan olaylarla veya diğer verilerle ilgili raporları görüntülemelerini sağlar.
- Bulut Hizmeti kullanıcılarının, IOC konsolunda toplanan olayları veya diğer verileri esas alan Temel Performans Göstergelerini / Hedeflerini görüntülemelerini sağlar.
- Bulut Hizmeti kullanıcıları, bir raporda tanımlanan bir olay, Temel Performans Göstergesi / Hedefi eşiği veya bir koşul için standart yanıtı otomatikleştirmeye yardımcı olan Standart İşletim Yordamlarını /İş Akışlarını çalıştırabilirler.
- Bulut Hizmeti kullanıcılarının şehirdeki tüm olaylara ilişkin özet bilgileri bir bakışta görebilecekleri özelleştirilmiş bir arabirim olan yönetici gösterge panosu kullanılabilir.
- Bulut Hizmeti kullanıcılarına, durum farkındalığı sağlamak ve olay/acil durum yönetimi konusunda destek olmak üzere zengin Grafik Kullanıcı Arabirimi (GUI) işlevleri sağlayan ve birden çok ekranın ve video duvarı görüntüsünün kullanımını destekleyen özelleştirilmiş bir Komuta Merkezi olan iş istasyonu istemcisi kullanılabilir.
- Bulut Hizmeti kullanıcıları, uyarı bildirimlerini (yazılımın veri özet akışları ile yazılıma aktarılan önemli herhangi bir rapora veya oluşuma ilişkin) işleyebilir ve bu uyarıları kendi jeo-uzamsal bağlamlarındaki panolarda görüntüleyebilirler. Kullanıcı ayrıca, pano üzerindeki doğru yere manuel olarak da bir uyarı ve bu uyarıyla ilişkili bilgileri ekleyebilir.
- Bulut Hizmeti, kullanıcılara ilişkili uyarıları sorunlara göre olaylar halinde gruplama olanağını verir: uyarı, tek bir bilgi parçasına ilişkin raporu temsil eder, oysa bir olay sistemde izlenebilen sürekli bir oluşumu temsil eder. Bulut Hizmeti, kullanıcılara bir olayın operasyonel durumunu belirleme, ek notlar sağlama ve ilgi duyulan belgeleri ekleme konusunda yardımcı olabilir. Bu yetenek, birden fazla Bulut Hizmeti kullanıcısının, bir olay gelişirken işbirliği yapmasını ve olaya ilişkin ayrıntıları genişletmesini sağlar.
- Eğer, birden fazla olay belirlendiyse, Bulut Hizmeti, kullanıcıya bir Olay Durumu Görünümü oluşturma olanağını vererek olayların gelişiminde bir örüntü olup olmadığını tespit etmek üzere kullanıcının olayları birbirine bağlamasını sağlar.

- Bulut Hizmeti, öncü nitelikteki etkinliklerin ortaya çıkmasına dayanarak olası acil tehditleri/fırsatları belirlemeye yardımcı olmak üzere arka planda çalışan, kural esasına dayalı bir süreç sunar.
- Event File aracı, Bulut Hizmeti kullanıcılarının varlıklar, belgeler ve bağlantılar gibi, olayla ilişkili bilgilerin bir derlemesini düzenlemelerini sağlar.
- Tehdit izleme paneli, Bulut Hizmeti kullanıcılarına kullanıcı tarafından belirlenen kriterlere uyan uyarılara yakın olan tüm özellikleri ve varlıkları belirleme olanağını sağlar. Belirli özelliklere veya varlıklara, uyarı tiplerine, ilgi alanlarına ve bir ilgi alanı özelliğinin uyarı yakınlığıyla ilişkisine dayalı olarak birden çok tehdit profili oluşturulabilir.
- Mission Readiness aracı, Bulut Hizmeti kullanıcısının, kullanıcı tarafından yaratılan birden çok amaç için durum oluşturmasını ve bu durumları izlemesini sağlar. Kullanıcı, Mission Readiness aracıyla, genel hedefin başarı olasılığını olumsuz etkileyebilecek herhangi bir varlıktaki herhangi bir değişikliğe ilişkin bildirimleri anında alabilir. Bu araç, kullanıcının risk altındaki görevleri ve varlıkları bulmak ve bunlardaki bozuklukların doğasını anlamak üzere hedefe ilişkin bağımlılıklar içinde ayrıntılı arama yapmasını sağlar.
- Tactical Data Layer işbirliği aracı, haritayı pano olarak kullanarak çizimler, ek açıklamalar veya yorumlar gibi biçimlendirme katmanları oluşturmak ve bunları paylaşmak için kullanılabilir.
- Bir ortak operasyon görüntüsünü gerçek zamanlı olarak sürdürürken, bu ortak görüntünün "canlı durumuna" dayalı olarak ayrı bir "olasılık" simülasyonunun da aynı anda çalıştırılması yeteneğini sağlar.
- Bir olasılık durumuna geçmek ve bomba patlaması, fırtına dalgası ve sert rüzgar gibi çeşitli acil durum veya felaket olaylarının simüle edilmesi için Consequence Analysis Aracı kullanılabilir. Kullanıcılar, acil durum veya felaket olaylarının etkisini değerlendirmek için yerleşik simülasyon motorunu kullanabilirler.
- Decision Support Aracı, kurtarma sürecinin daha iyi anlaşılmasına ve optimize edilmesine yardımcı olmak üzere kullanılabilir. Kurtarma simülasyonları kaynak kullanılabilirliği, konumlandırma ve kurtarma öncelikleri esasına dayalı olarak çalıştırılabilir.
- Line of Sight Analysis Aracı (Bulut Hizmeti tarafından sağlanmayan bir 3D eşlemesini gerektirir), belirli bir mesafede yer alan ve herhangi bir belirli noktadan bakınca doğrudan görüş alanında bulunan konumları belirlemek için kullanılabilir.

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

Standart kullanıcıların yukarıda belirtilen tüm Temel Yeteneklere erişimi vardır.

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

Ayrıcalıklı Kullanıcıların, yukarıda belirtilen tüm Temel Yeteneklerin yanı sıra aşağıdaki Ayrıcalıklı Kullanıcı yeteneklerine de erişimleri vardır:

- Ortamları için Temel Performans Göstergelerini / Hedefleri ve raporları oluşturma ve değiştirme.
- Varlık altyapısını ve bununla ilgili bağımlılıkları ve buna ilişkin ortamla ilgili raporları oluşturma ve değiştirme.
- Kendi ortamlarıyla ilgili Standart İşletim Yordamları ve iş akışları oluşturma ve değiştirme.
- Sekmeleri, görünümleri ve diğer görsel sunumları oluşturma ve değiştirme.
- BT sistem yönetimi personeli, sistem yönetimi arabirimleri aracılığıyla Bulut Hizmetini yönetebilir.
- Bütünleştirme API'leri aracılığıyla Müşterinin sistemlerinden ve üçüncü kişi sistemlerinden veri alma.
- Olayların ve varlıkların zamanına ve yerine bağlı olarak olaylar arasındaki ilişkiyi belirleyen analitiği yapılandırma.
- Arabirimleri tanımlama ve yönetme.

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

Tüketici Kullanıcılar, salt okunur verileri / raporları görüntüleme, hizmet istekleri gönderme ve isteklerinin durumunu görüntüleme yeteneğine sahiptir. Tüketici Kullanıcıların Temel Yeteneklere veya herhangi bir Standart Kullanıcı veya Ayrıcalıklı Kullanıcı yeteneğine erişim yetkileri yoktur.

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

Tüketici Kullanıcıların, aşağıdaki istisnalar hariç olmak üzere Temel Yeteneklere veya Standart veya Ayrıcalıklı Kullanıcıların herhangi bir yeteneğine erişim yetkileri yoktur:

- Mobil Kullanıcıların komut merkezi personeliyle veya diğer Mobil Kullanıcılarla çift yönlü iletişim kurmaları ve ortak bir operasyon görüntüsünü paylaşmaları için Mobil Kullanıcılara mobil bir HTML5 arabirimi sağlanır.
- Mobil Kullanıcılar metin bilgilerini, videoları ve fotoğrafları mobil aygıtlar aracılığıyla sisteme ekleyebilirler.
- Bir olay oluşturulduğunda, Mobil Kullanıcılar mobil aygıtlarından doğrudan olay günlüğünde toplanacak olan bilgileri günlüğe hızla ekleyebilirler.
- Mobil Kullanıcılar kendi görsel görünümünü özelleştirmek için çeşitli harita tabanlı katmanları açabilir veya kapatabilirler. Bu görünüm, gerçek zamanlı hava durumu bilgilerini, uyarı konumlarını ve sorunları, kamu güvenliğiyle ilgili konuları, kamu güvenliği kaynaklarını (örneğin, yangın söndürme muslukları) ve kritik öneme sahip diğer altyapı varlıklarını içerebilir.
- Taktiksel Veri Katmanları oluşturulurken ve güncellenirken Mobil Kullanıcılar tarafından gerçek zamanlı olarak incelenebilir.
- Mobil Kullanıcılar bir varlığı seçebilir ve bu varlıkla ilgili acil durum planları ve operasyon planları gibi kritik bilgileri inceleyebilirler. Mobil Kullanıcılar varlık durumuna ilişkin değişiklikleri de görüntüleyebilirler.
- Mobil Kullanıcılar, sağlanan kameralar aracılığıyla elde edilen canlı görüntüleri de seçebilir ve bunları görüntüleyebilirler.
- Mobil Kullanıcılar küresel sanal klasörden formlara ve belgelere de erişebilir ve bunları görüntüleyebilirler.

2. Güvenlik Tanımı

Bu Bulut Hizmeti, IBM'in <https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80> adresinde sağlanan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar hizmetine ilişkin veri güvenliğine ve gizlilik ilkelerine ve bu bölümde sağlanan tüm ek koşullara uygundur. IBM'in veri güvenliği ve gizlilik ilkelerinde yapılacak hiçbir değişiklik, Bulut Hizmetinin güvenliğinin derecesini azaltmayacaktır.

2.1 Yasalara Uygunluk

Tarafların her biri aşağıdakilere uymaktan sorumludur: i) işinin ve içeriğinin tabi olduğu yasa ve yönetmelikler ve ii) ürünlerin, teknolojinin, hizmetlerin ya da verilerin doğrudan ya da dolaylı olarak, belirli ülkeler, son kullanım amaçları ya da son kullanıcılar için ya da bunlara yönelik olarak ihracatını, yeniden ihracatını ya da aktarılmasını yasaklayan ya da kısıtlayan ABD yasaları dahil olmak üzere ithalat, ihracat ve ekonomik müeyyide yasaları.

ABD devletinin ihracata ilişkin düzenlemeleri açısından bu ürün, eskiden ENC Lisansı Sınırlı (ENC Restricted) olarak tanımlanmışken, artık ENC Lisansı İstisnası (License Exception ENC)(740.17(b)(2)) kapsamında yer alan ürün olarak belirlenmiştir. Dolayısıyla bu ürün artık ambargolu veya terörist olarak nitelendirilen tüm ülkeler haricindeki ülkelerde, devlet kullanıcısı olmayan tüm sonkullanıcılara satılabilir. Bu ürün, önceden ABD devletinden bir ihracat onayı alınmaksızın, aşağıda belirtilen ülkeler dışındaki ülkelerin devlet son kullanıcılarına satılamaz: ABD, Kanada, Avustralya, Avusturya, Belçika, Bulgaristan, Kıbrıs, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Estonya, Finlandiya, Fransa, Almanya, Yunanistan, Macaristan, İzlanda, İrlanda, İtalya, Japonya, Letonya, Litvanya, Lüksemburg, Malta, Hollanda, Yeni Zelanda, Norveç, Polonya, Portekiz, Romanya, Slovenya, Slovakya, İspanya, İsveç, İsviçre, Türkiye ve Birleşik Krallık.

2.2 Düzenlenmiş İçerik

Bu Bulut Hizmeti, kişisel bilgiler veya hassas kişisel bilgiler gibi düzenlenmiş içeriğe ilişkin hiçbir özel güvenlik gereksinimine uygun olarak tasarlanmamıştır. Bu Bulut Hizmetinin Müşteri tarafından Bulut Hizmeti ile bağlantılı olarak kullanılan içeriğin türü açısından Müşterinin gereksinimlerini karşılayıp karşılamadığını belirlemekten Müşteri sorumludur.

2.3 Veri Toplama

Müşteri, IBM'in Bulut Hizmetinin normal işletimi ve desteklenmesi kapsamında, takip ve diğer teknolojiler aracılığıyla kendisinden (Müşterinin çalışanlarından ve yüklenicilerinden) Bulut Hizmetinin kullanımına ilişkin kişisel bilgiler toplayabileceğini bildiğini ve bu bilgilerin toplanmasına izin verdiğini kabul eder. IBM,

bunu kullanıcı deneyiminin iyileştirilmesi ve/veya Müşteriyle olan etkileşimlerin kişiselleştirilmesi amacıyla Bulut Hizmetinin etkinliğine ilişkin kullanım istatistikleri ve bilgileri toplamak için yapmaktadır. Müşteri, IBM'in toplanan kişisel bilgileri, yukarıda belirtilen amaç uyarınca IBM, diğer IBM şirketleri ve bunların alt yüklenicileri içerisinde, IBM'in ve alt yüklenicilerinin iş yaptıkları herhangi bir yerde, uygulanabilir olan hukuka uygun olarak işlemesi için izin alacağını ya da almış olduğunu doğrular. IBM, Müşteri çalışanlarının ve yüklenicilerinin toplanan kişisel bilgilere erişmeye, bunların güncellenmesine, düzeltilmesine ya da silinmesine ilişkin taleplerini karşılayacaktır.

3. Hizmet Seviyesi Hedefi

Bu Bulut Hizmeti için hizmet seviyesi hedefleri aşağıda belirtildiği gibidir:

- Planlı bakımın düzenli olarak gerçekleştirileceği bakım aralıklarının dışında %99,5 oranında kullanılabilirlik düzeyi.
- Web sayfası etkinliğinin oluştuğunu gösteren en fazla 5 saniyelik yanıt süresi.

Hizmet seviyesi hedefleri yalnızca amaçları ifade eder ve Müşteriye verilen bir garanti anlamına gelmez. IBM'in hizmet seviyesi hedeflerini karşılayamaması durumunda, Müşteriye geri ödeme yapılmaz, alacak kaydedilmez ya da başka bir çözüm sağlanmaz.

4. Teknik Destek

Bulut Hizmeti için teknik destek, IBM Client Success Portal (IBM Müşteri Destek Portalı) aracılığıyla sağlanır: <https://support.ibmcloud.com>. IBM, teknik destek iletişim bilgilerini ve diğer bilgi ve süreçleri içeren IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlar Destek El Kitabı'nı sağlayacaktır. Teknik Destek, Bulut Hizmetine dahildir ve ayrı bir olanak olarak sağlanmaz.

Önem Derecesi	Önem Derecesi Tanımı	Destek Saatleri İçindeki Yanıt Süresi Hedefleri
1	Kritik iş etkisi/hizmet kesintisi: İş açısından kritik önem taşıyan işlevsellik kullanılabilir durumda değildir veya kritik bir ararimde hata oluşmuştur. Bu durum genellikle bir üretim ortamı için geçerlidir ve hizmetlere erişilemediğini, bunun da operasyonlar üzerinde kritik bir etki yarattığını ifade etmektedir. Bu durum, derhal çözüm sağlanmasını gerektirmektedir.	1 saat içinde
2	Önemli iş etkisi: Hizmetin bir özelliğinin ya da işlevinin kullanımı önemli ölçüde kısıtlanmıştır ya da Müşteri iş teslim tarihlerine uyamama riski ile karşı karşıya bulunmaktadır.	2 iş saati içinde
3	Önemsiz iş etkisi: Hizmetin ya da işlevselliğinin kullanılabilir olduğunu ve operasyonlar üzerinde kritik bir etkisinin bulunmadığını ifade eder.	4 iş saati içinde
4	Asgari iş etkisi: Bir soru veya teknik olmayan istek	1 iş günü içinde

5. Yetki ve Faturalandırma Bilgileri

5.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti, İşlem Belgesinde belirtilen ücret ölçüsünde sağlanır:

- Eşzamanlı Kullanıcı** - Bulut Hizmetinin edinilmesinde esas alınabilecek bir ölçü birimidir. Bir Eşzamanlı Kullanıcı, Bulut Hizmetine herhangi bir zamanda erişen bir kişidir. Kişi, Bulut Hizmetine eşzamanlı olarak çok defa erişmesi dikkate alınmaksızın, yalnızca tek Eşzamanlı Kullanıcı olarak addedilir. Müşterinin, Yetki Belgesinde veya İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca herhangi bir araç ile (örneğin; bir çoklayıcı program, aygıt veya uygulama sunucusu aracılığıyla) doğrudan ya da dolaylı olarak herhangi bir şekilde Bulut Hizmetine eşzamanlı olarak erişen her bir Eşzamanlı Kullanıcı için bir yetki edinmesi gerekir.

- b. **Hak Kazanan Katılımcı**, IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılımlarının edinilebileceği bir ölçüm sistemidir. Bulut Hizmeti tarafından yönetilen ya da izlenen herhangi bir hizmet teslimatı programına katılmaya hak kazanan her özel ya da tüzel kişi bir Hak Kazanan Katılımcıdır. Müşterinin Yetki Belgesinde ya da İşlem Belgesinde belirtilen ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmeti tarafından yönetilen ya da izlenen tüm Hak Kazanan Katılımcıları karşılayacak yeterli sayıda yetkinin edinilmesi gerekir.

5.2 Kısmi Aylık Ücretler

Bir kısmi aylık ücret, İşlem Belgesinde belirtilmiş olduğu şekilde, oranlanmış olarak değerlendirilebilir.

5.3 Limit Aşımı Ücretleri

Ölçüm süresi boyunca Bulut Hizmetinin gerçek kullanımı Yetki Belgesinde belirtilen yetkiyi aşarsa, limit aşımı miktarı İşlem Belgesinde belirtilen şekilde Müşteriye fatura edilecektir.

6. Süre ve Yenileme Seçenekleri

Bulut Hizmetinin süresi, Yetki Belgesinde belgelenmiş olduğu şekilde, Bulut Hizmetine erişimlerinin etkinleştirildiğinin IBM tarafından Müşteriye bildirildiği tarihte başlar. Yetki Belgesinde Bulut Hizmetinin, otomatik olarak mı yenileneceği, sürekli kullanım esasına göre mi işleneceği yoksa kullanım süresinin sonunda sona mı ereceği belirtilir.

Otomatik yenileme için: Müşteri, sürenin sona erme tarihinden en az doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını yenilemeyeceğini bildirmedeği sürece, Bulut Hizmeti Yetki Belgesinde belirtilen süreye uygun olarak kendiliğinden yenilenir.

Sürekli kullanım için: Müşteri, sürenin sona erme tarihinden doksan (90) gün önce yazılı olarak olanağı kullanımını sona erdireceğine ilişkin bildirim gönderinceye kadar, Bulut Hizmeti aylık kullanım esasına göre kullanılmaya devam edecektir. Bulut Hizmeti, doksan (90) günlük bu bildirim süresinin sona ermesini izleyen takvim ayının sonuna kadar kullanılmaya devam edilebilir.