

IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud

本「服務說明」敘述 IBM 提供予客戶之「雲端服務」。「客戶」係指公司、其授權使用者及「雲端服務」收受人。所適用之「報價單」及「權利證明書 (PoE)」係以個別「交易文件」之形式提供。

1. 雲端服務

IBM Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud 係一種適用於每日作業及緊急或危急狀況之意外事件與緊急事故管理解決方案。此解決方案可整合及關聯許多資訊來源，建立動態地理空間的一般操作圖及分析型見解，以協助意外事件指揮者及緊急事故管理者瞭解及因應各種瞬息萬變之狀況。

Intelligent Operations Center for Emergency Management on Cloud 結合對於現行作業狀態之瞭解與結果分析功能，並以近乎即時之地理空間架構呈現資訊，為第一線回應者、意外事件指揮者、安全負責人、各類重要利害關係人及高階主管或政府主管提供指令及控制功能。

基本功能：

- 「智慧型作業中心」主控台可讓「雲端服務」使用者檢視事件及事件狀態、地理空間資訊（需要整合至「地理資訊系統」(GIS 伺服器)，但未隨附於本「雲端服務」）及發布用於管理「關鍵績效指標 (KPI)/任務」之報告。
- 可讓「雲端服務」使用者檢視以地圖上由「雲端服務」處理之事件時間與位置或其他資料為基礎之相關性。
- 可讓「雲端服務」使用者提報以有關「雲端服務」所處理資料之臨界值為基礎之事件。
- 可讓「雲端服務」使用者檢視有關在 IOC 主控台中擷取之事件或其他資料之報告。
- 可讓「雲端服務」使用者檢視「KPI/任務」，其以 IOC 主控台中擷取之事件或其他資料為基礎。
- 「雲端服務」使用者可執行標準作業程序 (SOP)/工作流程，以協助自動對報告中所定義之事件、「KPI/任務」臨界值或狀況產生標準回應。
- 採用執行式儀表板，此儀表板是一種特殊化介面，可為「雲端服務」使用者提供城市中所有事件的簡略摘要資訊。
- 採用工作站用戶端，此用戶端係一特殊化「指令中心」介面，可為「雲端服務」使用者提供各式各樣狀態提示及意外事件/緊急事故管理適用之「圖形使用者介面」(GUI) 功能，並支援多重螢幕及視訊牆顯示幕之使用。
- 「雲端服務」使用者可處理警示通知（透過軟體資料資訊來源傳輸至軟體之值得注意之報告或情況），並將該等警示顯示於其地理空間環境定義中之畫布。使用者亦可在畫布之適當位置手動插入警示及相關資訊。
- 本「雲端服務」可讓使用者將相關警示分組在意外事件中：警示代表單項資訊之報告，意外事件則代表應於系統中追蹤之持續發生的情況。本「雲端服務」可協助使用者設定意外事件之作業狀態、提供額外注意事項，以及附加感興趣的文件。此功能可讓「雲端服務」使用者在意外事件逐漸顯露時協同處理及詳細說明其細節。
- 如係指定多個意外事件者，本「雲端服務」可讓使用者建立「事件狀態視圖」，將該等意外事件鏈結在一起，以判別是否存有某種模式。
- 本「雲端服務」提供在背景中執行之規則型處理程序，以利依據前導活動之情況，識別可能出現之威脅/機會。
- 「事件檔案」工具可讓「雲端服務」使用者指定一個事件相關資訊集合，例如：資產、文件及鏈結等資訊。
- 威脅監視畫面有助於「雲端服務」使用者識別具有符合使用者所訂準則之近似警示之一切特性與資產。「客戶」可依據特定特性或資產、警示類型、屬意區域，以及屬意特性相關警示之近似性，建立多個威脅基本資料設定檔。

- 「任務備妥」工具可讓「雲端服務」使用者建立及監視使用者所訂多重目標之狀態。於資產變更時，該項變更對於整體目標之成功率如有負面影響者，使用者可利用「任務備妥」工具接收該項變更之即時通知。此工具可讓使用者深入探查任務相依關係，尋找風險作業與資產及其損害之本質。
- 使用「策略資料層」協同作業工具建立及共用標記層，例如：使用地圖作為畫布之繪圖、註釋或註解等標記。
- 可供即時維護一般操作圖，並同時依據「現場狀態」一般操作圖執行個別「假設」模擬。
- 使用「結果分析工具」切換至假設狀態，並模擬各種緊急或災難事件，例如：炸彈爆炸、暴風浪及強風。使用者可利用內建模擬引擎評估緊急或災難事件之影響。
- 利用「決策支援工具」協助獲得更充分的瞭解，並優化回復處理程序。「客戶」可依據資源可用性與定位，以及回復優先順序，執行回復模擬。
- 使用「視線分析工具」（需要 3D 對映，此對映未隨附於本「雲端服務」）判斷特定距離內位於某特定點直接視線內之位置。

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

標準使用者可存取上述所有「基本功能」。

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

「優質使用者」可存取上述所有「基本功能」，以及下列「優質使用者」功能：

- 建立及修改其環境之「KPI/任務」與報告。
- 建立及修改資產基礎架構及其相互相依性，以及其環境之報告。
- 建立及修改有關其環境之 SOP 及工作流程。
- 建立及修改標籤、視圖及其他視覺化簡報。
- IT 管理人員可透過管理介面來管理「雲端服務」。
- 透過整合 API，從「客戶」及第三人系統匯入資料。
- 配置分析，用以依時間與位置識別事件與資產之相關性。
- 定義及管理介面。

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

「消費使用者」可檢視唯讀資料/報告、提出服務要求，以及檢視其要求之狀態。「消費使用者」不可存取「基本功能」或任何「標準使用者」或「優質使用者」功能。

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

「行動使用者」不可存取「基本功能」或任何「標準使用者」或「優質使用者」功能，但下列功能不在此限：

- 行動式 HTML5 介面 - 可讓「行動使用者」與指令中心人員或其他「行動使用者」進行雙向分工合作，以及共用一般操作圖。
- 「行動使用者」可透過行動式裝置，將文字資訊、視訊及照片新增至系統。
- 「行動使用者」於建立意外事件後，可從其行動式裝置，迅速地將所蒐集資訊直接新增至意外事件日誌。
- 「行動使用者」可開啟及關閉各種地圖層，以客製其視覺化視圖。視圖可能包括即時氣象、警示與意外事件之位置、公共安全位置、公共安全資源（亦即：消防栓）及其他重要基礎架構。
- 「行動使用者」可在建立及更新「策略資料層」時，以即時之方式檢閱「策略資料層」。
- 「行動使用者」可選取資產，並檢閱相關重要資訊，例如：緊急事故之計劃與藍圖。行動使用者可檢視資產狀態變更。
- 「行動使用者」可從可用相機選取並檢視現場影像。
- 「行動使用者」可從廣域虛擬連結程式存取及檢視表單與文件。

2. 安全說明

本「雲端服務」遵循 IBM 之 IBM SaaS 資料安全與隱私權原則（該等原則提供於下列網站：<https://www.ibm.com/cloud/resourcecenter/content/80>）及本節其他條款。IBM 資料安全與隱私權原則之變更不會降低本「雲端服務」之安全。

2.1 法律遵循

任一方應各自負責遵循下列規定：(i) 適用於其業務與內容 (content) 之法令規章；以及 (ii) 進出口及經濟制裁法令規章，包括美國之進出口及經濟制裁法令規章，以及美國就若干國家、使用行為或使用者所設禁止或限制直接或間接出口、再出口或傳輸產品、技術、服務或資料之法令規章。

基於美國政府出口法規之目的，本產品依「授權例外情形 ENC (740.17(b)(2))」（先前稱為「ENC 限制規定」）之規定，已被認定為合格產品。本產品得銷售予禁運/恐怖主義者國家以外其他國家之非政府使用者。未事先取得美國政府出口許可者，本產品不得銷售予下列國家境外之政府使用者：美國、加拿大、澳洲、奧地利、比利時、保加利亞、塞普勒斯、捷克共和國、丹麥、愛沙尼亞、芬蘭、法國、德國、希臘、匈牙利、冰島、愛爾蘭、義大利、日本、拉脫維亞、立陶宛、盧森堡、馬爾他、荷蘭、紐西蘭、挪威、波蘭、葡萄牙、羅馬尼亞、斯洛維尼亞、斯洛伐克、西班牙、瑞典、瑞士、土耳其及英國。

2.2 受管理內容

本「雲端服務」並非專為受管理內容之特定安全需求而設計，例如：個人資訊或機密個人資訊。「客戶」應負責判斷，本「雲端服務」，就「客戶」搭配「雲端服務」一併使用之內容類型而言，是否符合「客戶」之需求。

2.3 資料蒐集

「客戶」知悉並同意，IBM 得就「雲端服務」之使用，藉由追蹤及其他技術，蒐集「客戶」（含「客戶」之員工及約聘人員）所提供之個人資訊，以作為「雲端服務」一般運作及支援之一部分。IBM 蒐集前項資訊之目的，在於蒐集有關本公司「雲端服務」效率之使用統計資料與資訊，以改善使用者之使用體驗及/或調整與「客戶」之互動方式。「客戶」確認其將取得或已取得同意，以允許 IBM 及其承包商執行業務時，得依適用法律，基於前項目的，於 IBM、其他 IBM 公司及其承包商內處理前項所蒐集之個人資訊。IBM 將依「客戶」之員工及約聘人員之要求，存取、更新、更正或刪除其所蒐集之個人資訊。

3. 服務水準目標

本「雲端服務」的服務水準目標為：

- 在定期排程的維護時間外，可用性達 99.5%。
- 最多 5 秒回應時間，指出正在發生的網頁活動。

服務水準目標是一種目標，但不會成為對「客戶」的保證。若 IBM 未符合服務水準目標，「客戶」不會獲得任何退款、扣抵或其他補救辦法。

4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過下列 IBM Client Success Portal 提供：<https://support.ibmcloud.com>。IBM 將提供 IBM Software as a Service Support Handbook（IBM 軟體即服務支援手冊），內含技術支援聯絡資訊及其他資訊與程序。技術支援僅附隨於「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

嚴重性	嚴重性定義	支援期間之回應時間目標
1	重要業務影響/服務停機： 業務重要功能無法運作或重要介面故障。此情況通常適用於正式作業環境，且顯示因無法存取服務而對作業造成重要影響。此狀況需要立即解決方案。	1 小時內
2	顯著業務影響： 服務特性或功能之使用嚴重受限，或「客戶」有錯過業務截止日之虞。	2 營業小時內

嚴重性	嚴重性定義	支援期間之回應時間目標
3	次要業務影響： 表示服務或功能可以使用，未顯示對作業造成重要影響。	4 營業小時內
4	些微業務影響： 查詢或非技術要求。	1 個營業日

5. 授權與付款資訊

5.1 計費度量

本「雲端服務」係依「交易文件」中所定計費度量而提供。

- a. 「並行使用者」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。一位「並行使用者」係指於任何特定時間點存取「雲端服務」之個人。不論該個人是否多次同步存取「雲端服務」，一律計為單一「並行使用者」。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，為每一個透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器）存取「雲端服務」的同時「並行使用者」取得授權。
- b. 「合格參與者」- 是取得 IBM SaaS 所依據的一種計量單位。個人或實體，取得由「雲端服務」管理或追蹤之任何服務遞送程式之參與資格者，即為「合格參與者」。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋於「雲端服務」內管理或追蹤之所有「合格參與者」的授權數。

5.2 部分每月費用

「交易文件」所定部分每月費用得按比例計算之。

5.3 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的「雲端服務」實際使用情形超出權利證明書載明之授權數量，則針對超額使用部分將依「交易文件」之規定向「客戶」收取費用。

6. 期間及續約選項

「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」之規定。權利證明書應載明「雲端服務」是要自動續約、持續使用方式，或於期間結束時終止。

如係自動續約，除非「客戶」於前項期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，「雲端服務」將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。

如係持續使用，將依按月之方式持續提供「雲端服務」，至「客戶」提供 90 日期前終止之書面通知為止。於前項到期日九十日前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供「雲端服務」。