

IBM Runbook Automation

Tento Popis služby stanovuje podmínky služby Cloud Service. Příslušné dokumenty objednávky poskytují podrobnosti o ceně a další podrobnosti o objednavce Zákazníka.

1. Cloud Service

IBM Runbook Automation je služba, která pomáhá týmům managementu operací IT zjednodušit a automatizovat procesy, které jsou momentálně zpracovávány ručně.

1.1 Nabídky

Zákazník si může vybrat z následujících dostupných nabídek.

1.1.1 IBM Runbook Automation

IBM Runbook Automation přináší následující funkce pro vytváření, správu a spouštění vedených úloh a automatických činností:

- a. Jednoduché vytváření provozních pokynů spuštěných na základě události a automatických úloh:
 - Automatizace spuštěná událostmi a zachycení znalostí pro pracovní toky správy operací. Operační týmy Zákazníka mohou vytvářet, testovat a publikovat automatizaci operací prostřednictvím vedených sad runbook, a vytvářet tak přírůstkovou automatizaci po stisknutí tlačítka, a to až do zcela bezobslužné automatizace.
 - Vzhledem k tomu, že týmy operací IT mají různé sady dovedností a dostupnost prostředků, je produkt IBM Runbook Automation navržen tak, aby poskytoval flexibilitu při vytváření a podpoře spuštění sad runbook. Výchozí posloupnost vytváření sad runbook zahrnuje ruční sady runbook, poloautomatické sady runbook a plně automatické sady runbook.
- b. Ruční sady runbook: Podrobná sada runbook, která popisuje přesné ručně řízené procedury, které obsluha musí dodržovat za použití standardních nástrojů dostupných z prostředí.
- c. Poloautomatické sady runbook: Každý krok popisuje přesně to, co obsluha musí provést, s přidanou výhodou předdefinovaných automatických kroků spuštěných obsluhou.
- d. Plně automatické sady runbook: Sada runbook je vybrána systémem v reakci na aktivační událost a spuštěna bez zásahu obsluhy.
- e. Automatické vedení a akce spuštěné na základě události:
 - Automatizace spuštěná událostmi a zachycení znalostí pro kritické pracovní toky správy operací k automatickému navádění operačních týmů za účelem opravy problémů.
 - Programátoři operací, odborníci na danou oblast nebo architekti mohou pomocí služby Runbook Automation Trigger Service nakonfigurovat aktivátor události pro účely umožnění událostí operací IT.
- f. Interoperabilita s nástroji pro správu a spolupráci, v cloudu i v místě:
 - Vytváří a spravuje obsah sady runbook v cloudu a spouštějte automatizované úlohy místně.
- g. Statistiky sledování spuštění sady runbook:
 - Souběžně s tím, jak operační týmy používají sady runbook a postupují podle uvedených kroků, jsou při dokončení každého kroku automaticky zaznamenávány činnosti.
 - Po dokončení celé činnosti mohou uživatelé klepnutím ohodnotit svou zkušenost se sadami runbook a poskytnout zpětnou vazbu jejich autorům.
 - Manažeři operací si mohou zobrazit, jak často jsou sady runbook používány, jak dlouho trvají úlohy těchto sad, a také hodnocení uživatelů sad runbook.
- h. Zákazník používající Cloud Based je omezen na 4 000 spuštění služby Runbook Automation na instanci a měsíc.

1.1.2 IBM Runbook Automation – Private Deployment

IBM Runbook Automation – Private Deployment se dodává se všemi standardními vlastnostmi a funkcemi služby IBM Runbook Automation a poskytuje se v prostředí dle volby Zákazníka.

Zákazník může spouštět neomezený počet sad Runbook, to ale může snížit výkonnost při větších objemech nad 4 000 spuštění.

2. Datové listy ochrany a zpracování údajů

Dodatek o zpracování údajů (Data Processing Addendum, DPA) společnosti IBM na adrese <http://ibm.com/dpa> a Datový list zpracování a ochrany údajů (označováno jako Datový list nebo Dodatek DPA) v odkazech níže poskytují další informace o ochraně údajů pro služby Cloud Services a volby týkající se typů Obsahu, které lze zpracovat, využívaných činností vztahujících se ke zpracování, funkcí ochrany údajů a specifických aspektů uchovávání a vrácení Obsahu. Dodatek DPA se uplatní, pokud se na osobní údaje zahrnuté v Obsahu vztahuje Evropské obecné nařízení o ochraně údajů (EU/2016/679) (GDPR).

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=7875ED8018E511E58E7C5F10B0A7B6E3>

3. Úrovně služby a Technická podpora

3.1 Dohoda o úrovni služeb

IBM poskytuje Zákazníkovi následující Dohodu o úrovni služeb (SLA). IBM uplatní nejvyšší použitelnou kompenzaci vycházející ze souhrnné dostupnosti služby Cloud Service, jak je uvedeno v tabulce níže. Procento dostupnosti se vypočítá jako celkový počet minut v rámci smluvního měsíčního období minus celkový počet minut Odstávky za smluvní měsíční období, děleno celkovým počtem minut za smluvní měsíční období. Definice Odstávky, proces uplatňování nároku a pokyny, jak kontaktovat IBM ohledně problémů s dostupností služby, jsou uvedeny na stránkách IBM v příručce Cloud Service Support Guide na adrese https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Dostupnosti služeb	Dobropis (% měsíčního registračního poplatku*)
Méně než 99,9 %	2 %
Méně než 99,0 %	5 %
Méně než 95,0 %	10 %

* Registrační poplatek je smluvní cena za měsíc, za který je uplatňován nárok.

3.2 Technická podpora

Informace o technické podpoře pro službu Cloud Service, včetně kontaktních údajů na podporu, úrovní závažnosti, hodin dostupnosti podpory, dob odezvy a dalších informací a procesů podpory, lze zjistit výběrem služby Cloud Service v příručce podpory IBM na adrese <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Poplatky

4.1 Metriky poplatků

Metriky poplatků za službu Cloud Service jsou uvedeny v Transakčním dokumentu.

Na tuto službu Cloud Service se uplatní následující metriky poplatků:

- Instance je každý přístup ke specifické konfiguraci služeb Cloud Services.

5. Dodatečné podmínky

Na Smlouvy o službě Cloud Service (nebo ekvivalentní smlouvy o základním cloudu) uzavřené před 1. lednem 2019 se vztahují podmínky dostupné na adrese <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Maintenance of Runbook Automation – Private Deployment

IBM Runbook Automation – Private Deployment má zabudovaný mechanismus, který zajistí, že software přestane poskytovat funkce po datu uplynutí platnosti stanoveném v softwaru. Zákazníci musí upgradovat na novější vydání před dosažením data konce platnosti pro zajištění dostupnosti služeb poskytovaných službou IBM Runbook Automation.

Upgrade na novější vydání IBM Runbook Automation zajistí, že definovaná konfigurace a další data klienta budou použitelná i v rámci upgradovaného vydání.

Zákazník může upgradovat pouze vydání IBM Runbook Automation – Private Deployment. Tato nabídka služby nepodporuje downgrade na předchozí vydání.

Jakákoliv nová verze Runbook Automation – Private Deployment může obsahovat nové funkce a opravy problémů, které budou vysvětleny v související dokumentaci.

IBM vždy poskytne jedno aktuální vydání IBM Runbook Automation ke stažení oprávněnými Zákazníky. Zákazník je oprávněn stáhnout si a použít tuto verzi "IBM Runbook Automation", které je jediným podporovaným vydáním IBM Runbook Automation, pokud má aktivní registraci.

5.2 Povinnosti Zákazníka

Následující povinnosti Zákazníka se uplatní pro produkt Runbook Automation:

- a. Zákazník musí zajistit údržbu svého systému, což zahrnuje aktualizace IBM Runbook Automation, jakož i údržbu souvisejícího softwaru nebo hardwaru.
- b. Aby Zákazník získal podporu, je povinen pravidelně kontrolovat aktualizace pro své nainstalované vydání IBM Runbook Automation – Private Deployment.
- c. Private Deployment vyžaduje Netcool DASH WebGUI pro úspěšnou integraci konzole grafického uživatelského rozhraní (GIU) služby Runbook Automation; IBM Runbook Automation se neposkytuje s žádným dalším GUI.
- d. Tato služba Cloud Service není navržena pro podporu zahrnutí osobních údajů, citlivých osobních údajů nebo regulovaných údajů do polí volného formuláře, kam může Zákazník zadávat informace.
- e. Systémové požadavky – Zákazník se musí obrátit na Centrum znalostí IBM produktu IBM Runbook Automation.
- f. Tato služba Cloud Service může zahrnovat příklady obsahu IBM Runbook Automation, které jsou poskytovány "jak jsou" a nejsou společností IBM podporovány.
- g. IBM nebude poskytovat podporu pro služby Runbook Automation vytvořené Zákazníkem.