

### IBM Runbook Automation

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzeleinheiten zur Bestellung des Kunden.

#### 1. Cloud-Service

IBM Runbook Automation ist ein Service, der IT-Betriebsmanagementteams bei der Vereinfachung und Automatisierung von Prozessen hilft, die gegenwärtig manuell durchgeführt werden.

#### 1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

##### 1.1.1 IBM Runbook Automation

IBM Runbook Automation bietet folgende Funktionen für die Erstellung, Verwaltung und Ausführung vorgegebener Tasks und automatisierter Aktivitäten:

- a. Einfache Erstellung ereignisgesteuerter Arbeitsabläufe und automatisierter Tasks:
  - Ereignisgesteuerte Automatisierung und Wissenserfassung für Betriebsmanagementworkflows. Die IT-Teams des Kunden können die Automatisierung von Arbeitsabläufen über vorgegebene Runbooks einrichten, testen und freigeben, um inkrementelle „Push-Button“-Automatisierungslösungen bis hin zu vollständigen „Hands-off“-Automatisierungslösungen umzusetzen.
  - Da IT-Teams unterschiedliche Qualifikationsprofile aufweisen und mit schwankender Ressourcenverfügbarkeit umgehen müssen, ist IBM Runbook Automation darauf ausgelegt, dem Kunden Flexibilität bei der Erstellung und Ausführung von Runbooks bereitzustellen. Standardmäßig werden manuelle, halbautomatisierte und voll automatisierte Runbooks erstellt.
- b. Manuelle Runbooks: Ein schrittweise ausführbares Runbook, das die einzelnen, manuell gesteuerten Prozeduren beschreibt, die von einem Bediener unter Verwendung von Standardtools, über die er aus der Umgebung zugreift, befolgt werden müssen.
- c. Halbautomatisierte Runbooks: Jeder Schritt beschreibt genau, wie ein Bediener vorzugehen hat, mit dem zusätzlichen Vorteil vordefinierter automatisierter Schritte, die der Bediener ausführt.
- d. Voll automatisierte Runbooks: Das Runbook wird vom System als Reaktion auf einen Auslöser ausgewählt und ohne Bedienereingriff ausgeführt.
- e. Ereignisgesteuerte automatisierte Abläufe und Aktionen:
  - Ereignisgesteuerte Automatisierung und Wissenserfassung für kritische Betriebsmanagementworkflows, um IT-Teams automatisch zur Behebung von Problemen anzuweisen.
  - Operations Programmierer, Fachleute oder Architekten können einen Ereignisauslöser mithilfe des Runbook Automation Trigger Service konfigurieren, um Ereignisse für IT-Operationen zu aktivieren.
- f. Interoperabilität mit Management- und Collaboration-Tools, sowohl cloudbasiert als auch On-Premises:
  - Runbook-Inhalt in der Cloud erstellen und verwalten und automatisierte Tasks lokal ausführen
- g. Tracking-Statistiken der Runbook-Ausführung:
  - Bei der Verwendung von Runbooks und der Befolgung vorgegebener Schritte durch die IT-Teams wird die Aktivität nach jedem abgeschlossenen Schritt automatisch aufgezeichnet.
  - Nach Abschluss der gesamten Aktivität können die Benutzer durch Anklicken ihre Erfahrung mit den Runbooks bewerten und den Runbook-Autoren Feedback geben.

- Betriebsleiter können feststellen, wie häufig Runbooks verwendet wurden und wie lange die Ausführung der Runbook-Tasks dauert sowie die Bewertungen der Runbook-Benutzer einsehen.
- h. Für den Kunden gilt bei der cloudbasierten Nutzung eine Begrenzung von 4.000 Runbook-Automatisierungsausführungen pro Instanz und Monat.

### 1.1.2 IBM Runbook Automation – Private Deployment

IBM Runbook Automation – Private Deployment bietet alle Standardfeatures und -funktionen von IBM Runbook Automation und wird in einer vom Kunden ausgewählten Umgebung bereitgestellt.

Der Kunde kann eine unbegrenzte Anzahl an Runbook-Ausführungen durchführen. Bei mehr als 4.000 Runbook-Ausführungen kann sich jedoch die Leistung verschlechtern.

## 2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Informationen bezüglich Datenschutz für die Cloud-Services und die Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

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

## 3. Service-Levels und technische Unterstützung

### 3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

\* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

### 3.2 Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, ist nach Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide verfügbar, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> zu finden ist.

## 4. Gebühren

### 4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration der Cloud-Services.

## 5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.

### 5.1 Wartung von Runbook Automation – Private Deployment

In IBM Runbook Automation – Private Deployment ist ein Mechanismus integriert, der dafür sorgt, dass die Software nach dem in der Software definierten Ablaufdatum nicht mehr funktioniert. Der Kunde muss vor Erreichen des Ablaufdatums ein Upgrade auf ein neueres Release durchführen, um die Verfügbarkeit des von IBM Runbook Automation bereitgestellten Service zu gewährleisten.

Bei einem Upgrade auf ein neueres Release von IBM Runbook Automation ist sichergestellt, dass die definierte Konfiguration und andere Kundendaten im aktualisierten Release weiterhin verwendbar sind.

Für IBM Runbook Automation – Private Deployment kann nur ein Release-Upgrade durchgeführt werden. Ein Downgrade auf ein früheres Release ist bei diesem Serviceangebot nicht möglich.

Jede neue Version von Runbook Automation – Private Deployment kann neue Features und Fehlerkorrekturen enthalten, die in der zugehörigen Dokumentation erläutert werden.

IBM stellt immer nur ein einziges aktuelles Release von IBM Runbook Automation zum Download für berechnigte Kunden zur Verfügung. Dies ist das einzige unterstützte Release von „IBM Runbook Automation“, das die Kunden herunterladen und nutzen können, sofern sie über eine aktive Subscription verfügen.

### 5.2 Verantwortlichkeiten des Kunden

Die folgenden Verantwortlichkeiten des Kunden gelten für Runbook Automation:

- a. Der Kunde muss Wartungsmaßnahmen für sein System selbst durchführen; dies schließt Updates für IBM Runbook Automation sowie die Wartung der zugehörigen Software oder Hardware ein.
- b. Der Kunde muss regelmäßig prüfen, ob Updates für das von ihm installierte Release von IBM Runbook Automation – Private Deployment vorhanden sind, um Unterstützung zu erhalten.
- c. Private Deployment benötigt das Netcool DASH WebGUI für eine erfolgreiche Konsolenintegration des IBM Runbook Automation Graphical User Interface (GUI); mit Runbook Automation wird nur dieses GUI bereitgestellt.
- d. Dieser Cloud-Service ist nicht dazu ausgelegt, die Einbindung von Feldern mit freiem Format für die Eingabe personenbezogener, sensibler personenbezogener oder regulierter Daten durch den Kunden zu unterstützen.
- e. Der Kunde muss die Systemanforderungen im IBM Knowledge Center für IBM Runbook Automation nachlesen.
- f. Dieser Cloud-Service kann Beispiele für IBM Runbook Automation-Inhalte enthalten, die ohne Wartung (auf „as-is“-Basis) bereitgestellt und von IBM nicht unterstützt werden.
- g. IBM leistet keine Unterstützung für vom Kunden erstellte Runbook-Automatisierungen.