

IBM Runbook Automation

Στην παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών παρέχεται μια περιγραφή της Υπηρεσίας Cloud. Στα αντίστοιχα έγγραφα παραγγελίας παρέχονται πληροφορίες τιμολόγησης και πρόσθετες λεπτομέρειες σχετικά με την παραγγελία του Πελάτη.

1. Υπηρεσία Cloud

Το IBM Runbook Automation είναι μια υπηρεσία που βοηθά τις ομάδες διαχείρισης λειτουργιών πληροφορικής (IT Operations Management) στην απλοποίηση και αυτοματοποίηση διαδικασιών που εκτελούνται χειροκίνητα.

1.1 Προσφορές

Ο Πελάτης μπορεί να επιλέξει από τις ακόλουθες διαθέσιμες προσφορές.

1.1.1 IBM Runbook Automation

Το IBM Runbook Automation παρέχει τις ακόλουθες δυνατότητες για τη δημιουργία, διαχείριση και εκτέλεση καθοδηγούμενων εργασιών και αυτοματοποιημένων δραστηριοτήτων:

- α. Απλή δημιουργία πυροδοτούμενης από συμβάντα λειτουργικής καθοδήγησης και αυτοματοποιημένων εργασιών:
 - Πυροδοτούμενη από συμβάντα αυτοματοποίηση και αποτύπωση τεχνογνωσίας για ροές εργασιών διαχείρισης επιχειρησιακών λειτουργιών. Οι ομάδες διαχείρισης λειτουργιών πληροφορικής του Πελάτη μπορούν να δημιουργήσουν, να δοκιμάσουν και να δημοσιεύσουν αυτοματοποιημένες λειτουργίες με τη χρήση βιβλίων καθοδηγούμενης εκτέλεσης (guided run) για τη δημιουργία αυξητικής αυτοματοποίησης βάσει κουμπιών καθώς και της πλήρους αυτοματοποίησης χωρίς παρέμβαση του χειριστή.
 - Δεδομένου ότι οι ομάδες διαχείρισης λειτουργιών πληροφορικής δεν έχουν όλες τις ίδιες δεξιότητες και τους ίδιους διαθέσιμους πόρους, το IBM Runbook Automation έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να παρέχει ευελιξία στον τρόπο σύνταξης και εκτέλεσης βιβλίων εκτέλεσης (runbooks) από τον Πελάτη. Η δημιουργία βιβλίων εκτέλεσης περιλαμβάνει συνήθως βιβλία "χειροκίνητης" εκτέλεσης (manual runbooks), βιβλία ημιαυτόματης εκτέλεσης (semi-automated runbooks) και βιβλία πλήρως αυτοματοποιημένης εκτέλεσης (fully automated runbooks).
- β. Βιβλία "χειροκίνητης" εκτέλεσης (manual runbooks): Ένα βιβλίο εκτέλεσης που περιγράφει βήμα προς βήμα και με ακρίβεια τις χειροκίνητες διαδικασίες που πρέπει να εκτελέσει ένας χειριστής χρησιμοποιώντας πρότυπα εργαλεία στα οποία έχει πρόσβαση.
- γ. Βιβλία ημιαυτόματης εκτέλεσης (semi-automated runbooks): Κάθε βήμα περιγράφει μια ακρίβεια τι πρέπει να κάνει ο χειριστής, ενώ επιπροσθέτως παρέχονται προκαθορισμένα αυτοματοποιημένα βήματα που πρέπει να εκτελούνται από το χειριστή.
- δ. Βιβλία πλήρως αυτοματοποιημένης εκτέλεσης (fully automated runbooks): Το βιβλίο εκτέλεσης επιλέγεται από το σύστημα ως αποτέλεσμα μιας αυτόματης ενεργοποίησης (trigger) και εκτελείται χωρίς παρέμβαση του χειριστή.
- ε. Πυροδοτούμενη από συμβάντα αυτοματοποιημένη καθοδήγηση και πυροδοτούμενες από συμβάντα ενέργειες:
 - Πυροδοτούμενη από συμβάντα αυτοματοποίηση και αποτύπωση τεχνογνωσίας για κρίσιμες ροές εργασιών διαχείρισης επιχειρησιακών λειτουργιών για την αυτόματη καθοδήγηση ομάδων διαχείρισης λειτουργιών πληροφορικής στην επιδιόρθωση προβλημάτων.
 - Οι προγραμματιστές της ομάδας διαχείρισης λειτουργιών πληροφορικής, οι εξειδικευμένοι τεχνικοί ή οι αρχιτέκτονες λύσεων μπορούν να ορίσουν συμβάντα αυτόματης ενεργοποίησης (event triggers) στο περιβάλλον πληροφορικής χρησιμοποιώντας την υπηρεσία Trigger Service του Runbook Automation.
- στ. Διαλειτουργικότητα με εργαλεία διαχείρισης και συνεργασίας, τόσο στο cloud όσο και στις εγκαταστάσεις του Πελάτη.

- Δημιουργία περιεχομένου βιβλίων εκτέλεσης και διαχείρισή τους στο cloud, και τοπική εκτέλεση αυτοματοποιημένων εργασιών.
- ζ. Στατιστικά στοιχεία παρακολούθησης εκτέλεσης βιβλίων εκτέλεσης:
- Καθώς οι ομάδες διαχείρισης λειτουργιών πληροφορικής χρησιμοποιούν βιβλία εκτέλεσης και ακολουθούν καθοδηγούμενα βήματα, η ολοκλήρωση κάθε βήματος εκτέλεσης παρακολουθείται και καταγράφεται αυτόματα.
 - Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας παρέχεται στους χρήστες η επιλογή να αξιολογήσουν την εμπειρία τους με τη χρήση των βιβλίων εκτέλεσης και να στείλουν τα σχόλιά τους στους συντάκτες των βιβλίων εκτέλεσης.
 - Οι διαχειριστές λειτουργιών πληροφορικής μπορούν να δουν πληροφορίες για τη συχνότητα χρήσης των βιβλίων εκτέλεσης, τη διάρκεια εκτέλεσης των επιμέρους εργασιών τους και τους βαθμούς αξιολόγησής τους από τους χρήστες.
- η. Ο Πελάτης που χρησιμοποιεί βασιζόμενες στο Cloud λειτουργίες υπόκειται στον περιορισμό των 4000 εκτελέσεων περιεχομένου Runbook Automation ανά περίπτωση χρήσης ανά μήνα.

1.1.2 IBM Runbook Automation – Private Deployment

Το IBM Runbook Automation – Private Deployment παρέχει όλες τις βασικές λειτουργίες και δυνατότητες του IBM Runbook Automation και τίθεται σε εφαρμογή σε ένα περιβάλλον της επιλογής του Πελάτη.

Ο Πελάτης επιτρέπεται να πραγματοποιεί απεριόριστο αριθμό εκτελέσεων περιεχομένου Runbook Automation, αλλά ενδέχεται να παρατηρεί μειωμένη απόδοση όταν ο όγκος των εκτελέσεων υπερβαίνει τις 4.000.

2. Φύλλα Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων

Η Πρόσθετη Πράξη για την Επεξεργασία Δεδομένων (Data Processing Addendum - Πρόσθετη Πράξη DPA) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα <http://ibm.com/dpa> και το (τα) Φύλλο(-α) Δεδομένων για την Επεξεργασία και Προστασία Δεδομένων (τα οποία αναφέρονται ως φύλλο(-α) δεδομένων ή Παράρτημα(τα) DPA) που διατίθενται στις παρακάτω διασυνδέσεις παρέχουν πρόσθετες πληροφορίες για την προστασία δεδομένων στις Υπηρεσίες Cloud και τις επιλογές που παρέχουν οι Υπηρεσίες Cloud για τα είδη Περιεχομένου που μπορεί να υφίστανται επεξεργασία, τις δραστηριότητες επεξεργασίας και τις λειτουργίες προστασίας δεδομένων, καθώς και στοιχεία για τη διατήρηση και επιστροφή Περιεχομένου. Η Πρόσθετη Πράξη DPA ισχύει εάν και στο βαθμό που ο Ευρωπαϊκός Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων (GDPR) (ΕΕ/2016/679) διέπει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που περιλαμβάνονται στο Περιεχόμενο.

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

3. Επίπεδα Παροχής Υπηρεσιών και Τεχνική Υποστήριξη

3.1 Σύμβαση Επιπέδου Παροχής Υπηρεσιών

Η IBM παρέχει στον πελάτη την ακόλουθη σύμβαση επιπέδου παροχής υπηρεσιών (SLA). Η IBM θα παρέχει την υψηλότερη ισχύουσα αποζημίωση με βάση τη σωρευτική διαθεσιμότητα της Υπηρεσίας Cloud, όπως αναφέρεται στον παρακάτω πίνακα. Το ποσοστό διαθεσιμότητας υπολογίζεται ως ο συνολικός αριθμός λεπτών σε ένα συμβατικό μήνα, μείον το συνολικό αριθμό λεπτών του Χρόνου Διακοπής της Υπηρεσίας κατά τη διάρκεια του συμβατικού μήνα, διαιρούμενος διά του συνολικού αριθμού λεπτών στο συμβατικό μήνα. Ο ορισμός του Χρόνου Διακοπής Υπηρεσίας, η διαδικασία για την έγερση αξιώσεων πίστωσης και ο τρόπος επικοινωνίας με την IBM για ζητήματα διαθεσιμότητας υπηρεσιών αναφέρονται στον Οδηγό Υποστήριξης Υπηρεσιών Cloud (Cloud Service Support Guide) της IBM που διατίθεται στην ιστοσελίδα https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Διαθεσιμότητα	Πίστωση (% της μηνιαίας χρέωσης συνδρομής*)
Χαμηλότερη από 99,9%	2%
Χαμηλότερη από 99,0%	5%
Χαμηλότερη από 95,0%	10%

* Η χρέωση συνδρομής είναι η συμβατικά προβλεπόμενη τιμή για το μήνα που αποτελεί το αντικείμενο της αξίωσης.

3.2 Τεχνική Υποστήριξη

Για πληροφορίες σχετικά με την τεχνική υποστήριξη που παρέχεται για την Υπηρεσία Cloud, συμπεριλαμβανομένων στοιχείων επικοινωνίας για τη λήψη υποστήριξης, των βαθμών κρισιμότητας, των χρόνων απόκρισης και άλλων πληροφοριών και διαδικασιών υποστήριξης, επιλέξτε την Υπηρεσία Cloud στον οδηγό υποστήριξης της IBM (IBM support guide) στην ιστοσελίδα <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Χρεώσεις

4.1 Μετρικά Συστήματα Χρέωσης

Τα μετρικά συστήματα χρέωσης για την Υπηρεσία Cloud καθορίζονται στο Έγγραφο Συναλλαγής. Χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα μετρικά συστήματα χρέωσης για αυτή την Υπηρεσία Cloud:

- Περίπτωση Χρήσης (Instance) είναι κάθε πρόσβαση σε μια συγκεκριμένη παραμετροποίηση των Υπηρεσιών Cloud.

5. Πρόσθετοι Όροι

Για τις Συμβάσεις Υπηρεσιών Cloud (ή ισοδύναμες βασικές συμβάσεις cloud) που συνάφθηκαν πριν την 1η Ιανουαρίου 2019, ισχύουν οι όροι που αναφέρονται στον ιστότοπο <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Συντήρηση του Runbook Automation – Private Deployment

Το IBM Runbook Automation – Private Deployment διαθέτει έναν ενσωματωμένο μηχανισμό που εξασφαλίζει ότι το λογισμικό παύει να λειτουργεί μετά την ημερομηνία λήξης που ορίζεται στο λογισμικό. Ο Πελάτης οφείλει να αναβαθμίσει το λογισμικό σε μια νεότερη έκδοση πριν την ημερομηνία λήξης ώστε να εξασφαλίζει τη διαθεσιμότητα της υπηρεσίας που παρέχεται από το IBM Runbook Automation.

Με την αναβάθμιση του IBM Runbook Automation σε μια νεότερη έκδοση εξασφαλίζεται ότι η καθορισμένη παραμετροποίηση και άλλα δεδομένα του Πελάτη εξακολουθούν να είναι διαθέσιμα στην αναβαθμισμένη έκδοση.

Ο Πελάτης μπορεί μόνο να αναβαθμίσει την έκδοση του IBM Runbook Automation – Private Deployment. Αυτή η υπηρεσία δεν παρέχει υποστήριξη για την επιστροφή σε μια παλιότερη έκδοση του λογισμικού.

Κάθε νέα έκδοση του Runbook Automation – Private Deployment μπορεί να περιέχει νέες λειτουργίες και διορθώσεις προβλημάτων που επεξηγούνται στην αντίστοιχη τεκμηρίωση.

Η IBM θα παρέχει πάντοτε μία τρέχουσα έκδοση του IBM Runbook Automation για μεταφόρτωση στα συστήματα των δικαιούμενων Πελατών. Ένας Πελάτης δικαιούται να προβεί στη μεταφόρτωση και χρήση της εν λόγω έκδοσης του "IBM Runbook Automation", η οποία αποτελεί τη μόνη υποστηριζόμενη έκδοση του IBM Runbook Automation, εάν διαθέτει μια ενεργή συνδρομή.

5.2 Υποχρεώσεις του Πελάτη

Οι υποχρεώσεις του Πελάτη αναφορικά με το Runbook Automation είναι οι εξής:

- α. Ο Πελάτης πρέπει να μεριμνά για τη συντήρηση του δικού του συστήματος, συμπεριλαμβανομένης της εφαρμογής ενημερώσεων του IBM Runbook Automation και της συντήρησης οποιουδήποτε σχετικού λογισμικού ή υλικού εξοπλισμού.
- β. Ο Πελάτης πρέπει να ελέγχει τακτικά αν υπάρχουν ενημερώσεις για την εγκατεστημένη έκδοση του IBM Runbook Automation – Private Deployment προκειμένου να λάβει υποστήριξη.
- γ. Το Private Deployment απαιτεί το Netcool DASH WebGUI για την επιτυχή ενοποίηση της κονσόλας με το Runbook Automation Graphical User Interface (GUI), καθώς δεν παρέχεται άλλο περιβάλλον χρήστη από το IBM Runbook Automation.
- δ. Αυτή η Υπηρεσία Cloud δεν έχει σχεδιαστεί για την υποστήριξη της συμπερίληψης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ευαίσθητων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή δεδομένων που υπόκεινται σε κανονιστικές απαιτήσεις σε πεδία ελεύθερης μορφής όπου ο Πελάτης μπορεί να συμπληρώσει δεδομένα.

- ε. Για τις απαιτήσεις συστήματος, ο Πελάτης πρέπει να ανατρέξει στις πληροφορίες που παρέχονται για το IBM Runbook Automation στο IBM Knowledge Center.
- στ. Αυτή η Υπηρεσία Cloud μπορεί να περιλαμβάνει παραδείγματα περιεχομένου του IBM Runbook Automation τα οποία παρέχονται "ως έχουν" και δεν υποστηρίζονται από την IBM.
- ζ. Η IBM δεν θα υποστηρίζει περιεχόμενο Runbook Automation που έχει δημιουργηθεί από τον Πελάτη.

Σημαντικό: Η παρούσα Περιγραφή Υπηρεσιών συντάχθηκε στην αγγλική γλώσσα. Μπορείτε να βρείτε και να εκτυπώσετε αντίγραφο της παρούσας Περιγραφής Υπηρεσιών στην αγγλική από την εξής ιστοσελίδα:

<http://www-03.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/saas>

Η ελληνική μετάφραση παρέχεται μόνο για λόγους διευκόλυνσης. Σε περίπτωση ασυμφωνίας μεταξύ του αγγλικού κειμένου και της ελληνικής του μετάφρασης, το αγγλικό κείμενο υπερισχύει. Εάν για οποιονδήποτε λόγο δεν έχετε πρόσβαση στο αγγλικό κείμενο, παρακαλούμε όπως επικοινωνήσετε με τον τοπικό εκπρόσωπο της IBM προκειμένου να σας το αποστείλουμε άμεσα.