

Descripción del Servicio

IBM Runbook Automation

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud. Los documentos de pedidos aplicables proporcionan precios y detalles adicionales sobre el pedido del Cliente.

1. Servicio de Cloud

IBM Runbook Automation es un servicio que ayuda a los equipos de gestión de Operaciones de TI a simplificar y automatizar los procesos que actualmente se realizan manualmente.

1.1 Ofertas

El Cliente puede seleccionar entre las siguientes ofertas disponibles.

1.1.1 IBM Runbook Automation

IBM Runbook Automation proporciona las siguientes capacidades para crear, gestionar y ejecutar tareas guiadas y actividad automatizada:

- a. Creación sencilla de tareas automatizadas y orientación operativa desencadenada por eventos:
 - Captura de conocimiento y automatización desencadenada por eventos para los flujos de trabajo de gestión de operaciones. Los equipos de operaciones del Cliente pueden crear, probar y publicar la automatización operativa a través de libros de procedimientos guiados para crear automatización de pulsadores incremental hasta la automatización completa sin intervención manual.
 - Dado que los equipos de Operaciones de TI tienen variabilidad de conjuntos de habilidades y disponibilidad de recursos, IBM Runbook Automation está diseñado para proporcionar flexibilidad en el modo en que el Cliente puede crear y habilitar la ejecución de libros de procedimientos. La progresión predeterminada de la creación de libros de procedimientos incluye libros de procedimientos manuales, semiautomatizados y totalmente automatizados.
- b. Libros de procedimientos manuales: un libro de procedimientos paso a paso que describe exactamente los procedimientos dirigidos manualmente que un operador debe seguir utilizando herramientas estándar a las cuales se accede desde el entorno.
- c. Libros de procedimientos semiautomatizados: cada paso describe exactamente lo que debe hacer un operador, con el beneficio adicional de pasos automatizados predefinidos que el operador ejecuta.
- d. Libros de procedimientos totalmente automatizados: el libro de procedimientos lo selecciona el sistema en respuesta a un factor desencadenante y se ejecuta sin la atención del operador.
- e. Acciones y orientación automatizada desencadenada por eventos:
 - Captura de conocimiento y automatización desencadenada por eventos para los flujos de trabajo de gestión de operaciones, de cara a dirigir automáticamente a los equipos de operaciones a la resolución de problemas.
 - Los programadores de operaciones, los especialistas o los arquitectos pueden configurar un desencadenador de eventos mediante el servicio Runbook Automation Trigger Service, para habilitar eventos de Operaciones de TI.
- f. Interoperatividad con las herramientas de gestión y colaboración, basadas en entornos locales y en entornos cloud:
 - Crear contenido de libro de procedimientos y gestionarlo en un entorno cloud, y ejecutar tareas automatizadas localmente.
- g. Estadísticas de seguimiento de ejecución de libro de procedimiento:
 - A medida que los equipos de operaciones utilizan los libros de procedimientos y siguen los pasos orientados, se realiza un seguimiento automático de la actividad a medida que se completa cada paso.

- Cuando ya se ha completado toda la actividad, los usuarios pueden hacer clic para calificar su experiencia en el uso de los libros de procedimientos y proporcionar comentarios a los autores del libro de procedimientos.
 - Los directores de operaciones pueden ver con qué frecuencia se usan los libros de procedimientos, el tiempo que tardan en realizarse las tareas de los libros de procedimientos y las calificaciones de favorabilidad de los usuarios de los libros de procedimientos.
- h. El uso del Servicio de Cloud por parte del Cliente está limitado a un máximo de 4.000 ejecuciones de Runbook Automation por instancia al mes.

1.1.2 IBM Runbook Automation – Private Deployment

IBM Runbook Automation – Private Deployment se proporciona con todas las funciones y dispositivos estándar de IBM Runbook Automation y se suministra en el entorno elegido por el Cliente.

El Cliente puede ejecutar un número ilimitado de Runbook Executions, pero puede experimentar una disminución en el rendimiento con volúmenes grandes por encima de 4.000.

2. Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos

El Anexo de Tratamiento de Datos (DPA) de IBM, en <http://ibm.com/dpa>, y las Fichas de Características de Protección y Tratamiento de Datos (referidas como fichas de datos o Suplementos del DPA) en los enlaces siguientes proporcionan información adicional de protección de datos para los Servicios de Cloud y sus opciones sobre los tipos de Contenido que pueden tratarse, las actividades de tratamiento involucradas, las características de protección de datos y detalles específicos sobre la retención y la devolución de Contenido. El DPA se aplica siempre que el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) europeo (UE/2016/679) resulte de aplicación a los datos personales incluidos en el Contenido.

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

3. Nivel de Servicio y Soporte Técnico

3.1 Contrato de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona al Cliente el siguiente acuerdo de nivel de servicio (SLA) de disponibilidad. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud, como se muestra en la tabla siguiente. El porcentaje de disponibilidad se calcula como el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Inactividad del Servicio en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado. La definición de Inactividad del Servicio, el proceso de reclamación y la información acerca de cómo ponerse en contacto con IBM con respecto a los problemas de disponibilidad del servicio se encuentran en el manual de soporte del Servicio de Cloud de IBM, en la dirección

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

disponibilidad	Crédito (% de la tarifa de suscripción mensual*)
Menos del 99,9%	2%
Menos del 99%	5%
Menos del 95%	10%

* La tarifa de suscripción es el precio contratado para el mes que está sujeto a la reclamación.

3.2 Soporte Técnico

El Soporte Técnico para el Servicio de Cloud, incluyendo detalles de contacto de soporte, niveles de gravedad, horas de disponibilidad de soporte, tiempos de respuesta y otros procesos e información de soporte, se encuentra seleccionando el Servicio de Cloud en la guía de soporte de IBM disponible en la dirección <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Cargos

4.1 Métricas de Cargo

Las métricas de cargo por el Servicio de Cloud se especifican en el Documento Transaccional.

Se aplican a este Servicio de Cloud las métricas de cargo siguientes:

- Una Instancia es cada acceso a una configuración específica de los Servicios de Cloud.

5. Términos Adicionales

Para los Acuerdos de Servicio de Cloud (o acuerdos de cloud base equivalentes) firmados antes del 1 de enero de 2019, se aplican las condiciones disponibles en <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 Mantenimiento de Runbook Automation – Private Deployment

IBM Runbook Automation – Private Deployment tiene un mecanismo integrado que garantiza que el software dejará de proporcionar funciones después de la fecha de vencimiento definida en el software. Los Clientes deben actualizar a releases más recientes antes de llegar a las fechas de vencimiento para garantizar la disponibilidad del servicio proporcionado por IBM Runbook Automation.

La actualización a una release más reciente de IBM Runbook Automation garantizará que la configuración definida y otros datos del Cliente se puedan utilizar también en la release actualizada.

El Cliente solo puede actualizar releases de IBM Runbook Automation – Private Deployment. Esta oferta de servicio no admite el retorno a una release anterior.

Cualquier nueva versión de Runbook Automation – Private Deployment puede contener nuevas características y fixes de problemas que se detallarán en la documentación asociada.

IBM siempre proporcionará una release actual de IBM Runbook Automation disponible para su descarga a los Clientes elegibles. Un Cliente tiene derecho a descargar y utilizar esta release de "IBM Runbook Automation", que es la única release admitida de IBM Runbook Automation si tiene una suscripción activa.

5.2 Responsabilidades del Cliente

Las responsabilidades siguientes del Cliente se aplican a Runbook Automation:

- a. El Cliente debe aplicar el mantenimiento en su propio sistema; esto incluye las actualizaciones de IBM Runbook Automation, así como el mantenimiento de cualquier software o hardware adyacente.
- b. El Cliente debe comprobar regularmente si hay actualizaciones para su release instalada de IBM Runbook Automation – Private Deployment para obtener soporte técnico.
- c. Private Deployment requiere la interfaz Netcool DASH WebGUI para una integración de consola correcta de la interfaz gráfica de usuario (GUI) de Runbook Automation; IBM Runbook Automation no proporciona ninguna otra GUI.
- d. Este Servicio de Cloud no está diseñado para soportar la inclusión de datos personales, sensibles o regulados en los campos de formulario sin restricciones donde el Cliente puede introducir datos.
- e. Para obtener información sobre los requisitos del sistema, el Cliente debe consultar el centro de conocimientos de IBM de IBM Runbook Automation.
- f. Este Servicio de Cloud puede incluir ejemplos de contenido de IBM Runbook Automation que se proporcionan "tal cual" y no reciben soporte de IBM.
- g. IBM no admite automatizaciones de libros de procedimientos creadas por el Cliente.