

IBM Runbook Automation

Ce Descriptif de Services détaille le Service Cloud. Les bons de commande applicables contiennent les prix et les détails supplémentaires de la commande du Client.

1. Service Cloud

IBM Runbook Automation est un service qui aide les équipes de gestion des opérations informatiques à simplifier et automatiser les processus qui sont actuellement traités manuellement.

1.1 Offres

Le Client peut faire son choix parmi les offres disponibles ci-dessous.

1.1.1 IBM Runbook Automation

IBM Runbook Automation offre les fonctionnalités suivantes pour la création, la gestion et l'exécution des tâches guidées et des activités automatisées :

- a. Création simple de tâches automatisées et de conseils opérationnels déclenchés par un événement :
 - Automatisation déclenchée par un événement et capture de connaissances pour les workflows de gestion des opérations. Les équipes des opérations du Client peuvent créer, tester et publier une automatisation opérationnelle par le biais de solutions visant à créer l'automatisation de bouton de fonction incrémentielle jusqu'à l'automatisation complète sans intervention.
 - Etant donné que les équipes des opérations informatiques possèdent différents ensembles de compétences et disponibilités de ressource, IBM Runbook Automation est conçu pour permettre au Client de créer et d'activer l'exécution de runbook de manière flexible. Le déroulement par défaut de la création de runbooks comprend des runbooks manuels, des runbooks semi-automatisés et des runbooks entièrement automatisés.
- b. Runbooks manuels : runbooks par étape décrivant les procédures manuelles exactes qu'un opérateur doit suivre à l'aide des outils standard accessibles à partir de l'environnement.
- c. Runbooks semi-automatisés : chaque étape décrit exactement ce qu'un opérateur doit effectuer, tout en présentant l'avantage des étapes automatisées prédéfinies exécutées par l'opérateur.
- d. Runbooks entièrement automatisés : le runbook est sélectionné par le système en réponse à un déclencheur et sélectionné sans l'intervention de l'opérateur.
- e. Actions et conseils automatisés déclenchés par un événement :
 - Automatisation déclenchée par un événement et capture de connaissances pour les workflows de gestion des opérations critiques afin d'orienter automatiquement les équipes des opérations pour la résolution des problèmes.
 - Les spécialistes, les architectes et les programmeurs des opérations peuvent configurer un déclencheur d'événement à l'aide du service de déclenchement Runbook Automation pour activer des événements d'opérations informatiques.
- f. Interopérabilité avec les outils de gestion et de collaboration, dans le cloud et sur site :
 - Création de contenu de runbook et gestion dans le cloud, puis exécution locale des tâches automatisées.
- g. Statistiques de suivi de l'exécution de runbook :
 - Lorsque les équipes des opérations utilisent des runbooks et suivent les étapes guidées, les activités sont automatiquement contrôlées à la fin de chaque étape.
 - Une fois que la totalité de l'activité est terminée, les utilisateurs peuvent cliquer pour évaluer leur expérience avec l'utilisation des runbooks et envoyer des commentaires aux créateurs de runbook.

- Les gestionnaires des opérations peuvent vérifier la fréquence d'utilisation des runbooks, la durée des tâches liées aux runbooks, ainsi que les évaluations favorables des utilisateurs de runbook.
- h. Le Client utilisant Cloud Based est limité à 4000 exécutions de Runbook Automation par instance et par mois.

1.1.2 IBM Runbook Automation – Private Deployment

IBM Runbook Automation – Private Deployment est livré avec tous les dispositifs et fonctions d'IBM Runbook Automation et est mis à disposition dans un environnement choisi par le Client.

Le Client peut effectuer un nombre illimité d'exécutions de runbook ; cependant, les performances peuvent être ralenties avec de grands volumes dépassant 4000.

2. Fiches Techniques sur le Traitement et la Protection des Données

L'addendum d'IBM relatif au Traitement de Données à caractère personnel, disponible sur <http://ibm.com/dpa> (DPA) et la ou les Fiches Techniques (désignées par fiche(s) technique(s) ou Annexe(s) DPA) dans les liens ci-dessous contiennent des informations additionnelles sur la protection des données pour les Services Cloud et leurs options concernant les types de Contenus pouvant être traités, les activités de traitement impliquées, les dispositifs de protection des données et les détails de conservation et de retour de Contenu. Le DPA s'applique si et dans la mesure où le Règlement Général Européen sur la Protection des Données (EU/2016/679) (RGPD) s'applique aux données à caractère personnel figurant dans le Contenu.

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

3. Niveaux de Service et Support Technique

3.1 Accord relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit au Client l'Accord relatif aux Niveaux de Service (« SLA ») de disponibilité ci-dessous. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le pourcentage de disponibilité est calculé comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes d'indisponibilité du Service au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel. La définition de l'indisponibilité du Service, la procédure de réclamation et les moyens de contacter IBM concernant les problèmes de disponibilité de service figurent dans le guide de support de Services Cloud d'IBM à l'adresse https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilité	Crédit (% de redevance d'abonnement mensuelle*)
Inférieure à 99,9 %	2 %
Inférieure à 99,0 %	5 %
Inférieure à 95,0 %	10 %

* La redevance d'abonnement est le prix contractuel pour le mois objet de la réclamation.

3.2 Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud, y compris les coordonnées des personnes à contacter, les niveaux de gravité, les heures de disponibilité, les temps de réponse ainsi que d'autres informations et processus relatifs au support technique sont disponibles en sélectionnant le Service Cloud dans le guide de support IBM disponible à l'adresse <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Redevances

4.1 Unités de mesure des redevances

Les unités de mesure des redevances du Service Cloud sont indiquées dans le Document de Transaction.

Les unités de redevances suivantes s'appliquent à ce Service Cloud :

- Une Instance représente chaque accès à une configuration spécifique des Services Cloud.

5. Dispositions Additionnelles

Pour les Contrats de Services Cloud (ou des contrats Cloud de base équivalents) signés avant le 1e janvier 2019, les dispositions énoncées à l'adresse <https://www.ibm.com/acs> s'appliquent.

5.1 Maintenance of Runbook Automation – Private Deployment

IBM Runbook Automation – Private Deployment est doté d'un mécanisme intégré qui garantit que le logiciel cesse de fournir des fonctions après la date d'expiration définie dans le logiciel. Les Clients doivent effectuer une mise à niveau vers une édition plus récente avant l'échéance des dates d'expiration, afin de garantir la disponibilité du service fourni par Runbook Automation.

La mise à niveau vers une édition plus récente d'IBM Runbook Automation garantit que la configuration définie et les autres données client pourront également être utilisées dans l'édition mise à niveau.

Le Client ne peut mettre à niveau que l'édition IBM Runbook Automation – Private Deployment. Cette offre de service ne prend en charge aucune rétro migration vers une édition précédente.

Toute nouvelle version de Runbook Automation – Private Deployment peut contenir de nouvelles fonctionnalités et des correctifs d'incident qui seront expliqués dans la documentation associée.

IBM fournira systématiquement une édition actualisée d'IBM Runbook Automation disponible pour téléchargement par les Clients éligibles. Si un Client dispose d'un abonnement actif, il est autorisé à télécharger et utiliser cette version d'IBM Runbook Automation qui est la seule édition prise en charge d'IBM Runbook Automation.

5.2 Responsabilités du Client

Les responsabilités suivantes du Client s'appliquent à Runbook Automation :

- a. Le Client doit appliquer la maintenance sur son propre système, ce qui inclut les mises à jour d'IBM Runbook Automation ainsi que la maintenance de tout logiciel ou matériel associé.
- b. Le Client doit rechercher régulièrement les mises à jour de l'édition installée d'IBM Runbook Automation – Private Deployment afin de bénéficier du service de support.
- c. Private Deployment nécessite l'interface graphique Web Netcool DASH pour que l'intégration de console de l'interface utilisateur graphique de Runbook Automation aboutisse ; aucune autre interface graphique n'est fournie par IBM Runbook Automation.
- d. Ce Service Cloud n'est pas conçu pour prendre en charge l'inclusion de Données à caractère personnel, personnelles sensibles ou réglementées en format libre là où le Client peut saisir des données.
- e. Pour la configuration système requise, le Client doit consulter l'IBM Knowledge Center d'IBM Runbook Automation.
- f. Ce Service Cloud peut inclure des exemples de contenu IBM Runbook Automation qui sont fournis « en l'état » et qui ne sont pas pris en charge par IBM.
- g. IBM ne prendra pas en charge les contenus Runbook Automation créés par le Client.