

IBM Runbook Automation

Uraian Layanan ini menguraikan Layanan Cloud. Dokumen pemesanan yang berlaku memberikan penentuan harga dan rincian tambahan tentang pesanan Klien.

1. Layanan Cloud

IBM Runbook Automation adalah suatu layanan yang membantu tim manajemen Pengoperasian TI untuk menyederhanakan dan mengotomatiskan proses yang saat ini ditangani secara manual.

1.1 Tawaran

Klien dapat memilih dari tawaran berikut yang tersedia.

1.1.1 IBM Runbook Automation

IBM Runbook Automation memberikan kemampuan berikut untuk membuat, mengelola, dan melaksanakan tugas terarah serta aktivitas otomatis:

- a. Pembuatan sederhana atas panduan operasional yang dipicu peristiwa dan tugas otomatis:
 - Otomatisasi yang dipicu oleh peristiwa dan penyerapan pengetahuan (knowledge capture) untuk alur kerja manajemen pengoperasian. Tim pengoperasian Klien dapat membuat, menguji, dan memublikasikan otomatisasi operasional melalui runbook terpandu untuk membuat otomatisasi tombol tekan (push button) tambahan hingga menjadi otomatisasi bebas genggam (hands-off) sepenuhnya.
 - Karena tim Pengoperasian TI memiliki berbagai kumpulan keterampilan dan ketersediaan sumber daya, IBM Runbook Automation dirancang untuk memberikan fleksibilitas dengan cara di mana Klien dapat membuat dan mengaktifkan pelaksanaan runbook. Kemajuan default atas pembuatan runbook meliputi runbook manual, runbook semi otomatis, dan runbook otomatis penuh.
- b. Runbook manual: Runbook bertahap yang menguraikan prosedur tepat yang dijalankan secara manual yang harus diikuti oleh operator dengan menggunakan alat standar yang diakses dari lingkungan.
- c. Runbook semi-otomatis: Setiap langkah menguraikan secara persis hal yang harus dilakukan oleh operator, dengan manfaat tambahan dari tahap otomatis yang ditentukan sebelumnya yang dijalankan oleh operator.
- d. Runbook otomatis penuh: Runbook dipilih oleh sistem sebagai tanggapan terhadap pemicu dan dijalankan tanpa pengawasan dari operator.
- e. Panduan dan tindakan otomatis yang dipicu oleh peristiwa :
 - Otomatisasi yang dipicu oleh peristiwa dan penyerapan pengetahuan (knowledge capture) untuk alur kerja manajemen pengoperasian penting guna secara otomatis mengarahkan tim pengoperasian untuk memperbaiki masalah.
 - Pemrogram pengoperasian, para ahli di bidangnya, atau arsitek dapat mengonfigurasi pemicu peristiwa dengan menggunakan Layanan Pemicu Runbook Automation untuk mengaktifkan peristiwa Pengoperasian TI.
- f. Interoperabilitas dengan alat manajemen dan kolaborasi, baik berbasis cloud maupun di lokasi:
 - Membuat konten runbook dan mengelola dalam cloud, serta melaksanakan tugas otomatis secara lokal.
- g. Statistik pelacakan pelaksanaan Runbook:
 - Karena tim pengoperasian menggunakan runbook dan mengikuti langkah terarah, aktivitas secara otomatis dilacak setiap kali diselesaikan.
 - Setelah seluruh aktivitas diselesaikan, pengguna dapat mengklik untuk menilai pengalaman mereka menggunakan runbook dan memberikan umpan balik kepada pembuat runbook.
 - Manajer pengoperasian dapat melihat frekuensi penggunaan runbook, lama penyelesaian tugas runbook, dan peringkat kesukaan pengguna runbook.

- h. Klien menggunakan layanan Berbasis Cloud dibatasi hingga 4.000 pelaksanaan otomatisasi runbook per mesin virtual per bulan.

1.1.2 IBM Runbook Automation – Private Deployment

IBM Runbook Automation – Private Deployment memiliki semua fitur dan fungsi standar dari IBM Runbook Automation dan diberikan dalam lingkungan yang dipilih oleh Klien.

Klien dapat menjalankan pelaksanaan runbook dalam jumlah yang tak terbatas, namun dapat mengalami penurunan kinerja dengan volume yang lebih besar yang melampaui 4.000.

2. Lembar Data Perlindungan dan Pemrosesan Data

Adendum Pemrosesan Data IBM di <http://ibm.com/dpa> (Data Processing Addendum - "DPA") dan Lembar(-lembar) Data Perlindungan dan Pemrosesan Data (disebut sebagai lembar(-lembar) data atau Ekshibit(-ekshibit) DPA) dalam tautan di bawah memberikan informasi perlindungan data tambahan untuk Layanan Cloud dan opsinya sehubungan dengan tipe Konten yang dapat diproses, aktivitas pemrosesan yang terlibat, fitur perlindungan data, serta spesifikasi mengenai retensi dan pengembalian Konten. DPA tersebut berlaku bila dan sejauh Regulasi Perlindungan Data Umum Eropa (EU/2016/679) (General Data Protection Regulation - "GDPR") diterapkan untuk data pribadi di dalam Konten.

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

3. Tingkat Layanan dan Dukungan Teknis

3.1 Perjanjian Tingkat Layanan

IBM memberikan ketersediaan perjanjian tingkat layanan berikut (service level agreement - "SLA") kepada Klien. IBM akan memberlakukan kompensasi yang berlaku yang paling tinggi berdasarkan ketersediaan kumulatif Layanan Cloud sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel di bawah. Persentase ketersediaan dihitung sebagai total jumlah menit dalam suatu bulan masa kontrak, dikurangi total jumlah menit Layanan Berhenti dalam bulan masa kontrak, dibagi dengan total jumlah menit dalam bulan masa kontrak. Definisi Layanan Berhenti, proses klaim dan cara menghubungi IBM terkait permasalahan ketersediaan layanan berada pada buku petunjuk dukungan Layanan Cloud IBM di https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Ketersediaan	Kredit (% biaya langganan bulanan*)
Kurang dari 99,9%	2%
Kurang dari 99,0%	5%
Kurang dari 95,0%	10%

* Biaya langganan adalah harga pada masa kontrak untuk bulan yang sesuai dengan klaim.

3.2 Dukungan Teknis

Dukungan teknis untuk Layanan Cloud, termasuk rincian kontak dukungan, level tingkat permasalahan, jam dukungan ketersediaan, waktu tanggapan, dan informasi serta proses dukungan lain, ditemukan dengan memilih Layanan Cloud dalam panduan dukungan IBM yang tersedia di <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Biaya

4.1 Metrik Biaya

Metrik(-metrik) biaya untuk Layanan Cloud ditetapkan dalam Dokumen Transaksi.

Metrik biaya berikut berlaku untuk Layanan Cloud ini:

- Mesin Virtual (Instance) adalah setiap akses pada konfigurasi spesifik pada Layanan Cloud.

5. Syarat-syarat Tambahan

Untuk Perjanjian Layanan Cloud (atau perjanjian cloud dasar yang setara) yang ditandatangani sebelum tanggal 1 Januari 2019, syarat-syarat yang tersedia di <https://www.ibm.com/acs> berlaku.

5.1 Maintenance of Runbook Automation – Private Deployment

BM Runbook Automation – Private Deployment memiliki mekanisme bawaan yang memastikan perangkat lunak akan berhenti memberikan fungsi setelah tanggal habis masa berlaku yang ditentukan dalam perangkat lunak. Klien harus meningkatkan (upgrade) ke rilis yang lebih baru sebelum tanggal habis masa berlaku tiba untuk memastikan ketersediaan layanan yang disediakan oleh IBM Runbook Automation.

Peningkatan (upgrading) ke rilis IBM Runbook Automation yang lebih baru akan memastikan bahwa konfigurasi yang ditentukan dan data klien yang lainnya akan dapat digunakan juga pada rilis yang ditingkatkan.

Klien hanya dapat meningkatkan (upgrade) rilis IBM Runbook Automation – Private Deployment. Tawaran layanan ini tidak mendukung penurunan (downgrade) ke rilis yang sebelumnya.

Setiap versi baru Runbook Automation – Private Deployment dapat berisi fitur baru dan perbaikan masalah yang akan dijelaskan dalam dokumen yang terkait.

IBM akan selalu menyediakan satu rilis terbaru IBM Runbook Automation yang tersedia untuk diunduh oleh Klien yang memenuhi syarat. Klien berhak untuk mengunduh dan menggunakan versi "IBM Runbook Automation" ini, yang merupakan satu-satunya rilis IBM Runbook Automation yang didukung apabila Klien memiliki langganan aktif

5.2 Tanggung Jawab Klien

Tanggung jawab Klien berikut berlaku untuk Runbook Automation:

- a. Klien harus menerapkan pemeliharaan pada sistemnya sendiri, hal ini mencakup pembaruan IBM Runbook Automation serta pemeliharaan untuk setiap perangkat lunak atau perangkat keras yang berdampingan.
- b. Klien harus memeriksa pembaruan untuk rilis IBM Runbook Automation – Private Deployment secara berkala untuk mendapatkan dukungan.
- c. Private Deployment memerlukan Netcool DASH WebGUI untuk keberhasilan integrasi konsol Antarmuka Pengguna Grafis (Graphical User Interface - "GUI") Runbook Automation, tidak ada GUI lain yang disediakan oleh IBM Runbook Automation.
- d. Layanan Cloud ini tidak dirancang untuk mendukung penyertaan data pribadi, pribadi sensitif, atau teregulasi, dalam bidang formulir bebas di mana Klien dapat memasukkan data.
- e. Untuk persyaratan sistem – Klien harus merujuk pada pusat pengetahuan IBM untuk IBM Runbook Automation.
- f. Layanan Cloud ini dapat mencakup contoh konten IBM Runbook Automation yang diberikan "sebagaimana adanya" dan tidak didukung oleh IBM.
- g. IBM tidak akan mendukung Runbook Automation yang dibuat oleh Klien.

This document is made in the English and Indonesian languages. To the extent permitted by the prevailing law, the English language of this document will prevail in the case of any inconsistencies or differences of interpretation with the Indonesian language text of this document.

Dokumen ini dibuat dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Sepanjang diperbolehkan oleh hukum yang berlaku, dalam hal terdapat ketidaksesuaian atau perbedaan penafsiran dengan teks bahasa Indonesia dari dokumen ini, maka teks dalam bahasa Inggris yang akan berlaku.