

IBM Runbook Automation

本「サービス記述書」は「クラウド・サービス」について規定するものです。適用できる注文関連文書には、お客様の発注に関する価格設定および追加的な詳細情報が記載されています。

1. クラウド・サービス

IBM Runbook Automation は、「IT 運用」管理チームが現在手動で処理しているプロセスを簡易化および自動化できるようにするサービスです。

1.1 オファリング

お客様は、利用可能な以下のオファリングから選択することができます。

1.1.1 IBM Runbook Automation

IBM Runbook Automation では、ガイド付きタスクおよび自動化されたアクティビティーを作成、管理、実行するための以下の機能を提供します。

- a. イベントによってトリガーされる運用ガイダンスおよび自動化されたタスクのシンプルな作成:
 - イベントによってトリガーされる自動化および運用管理ワークフローのための知識の取り込み。お客様の運用チームは、ガイド付き運用手順書を通じて運用の自動化を作成、テスト、および公開して、増分のプッシュ・ボタンの自動化から完全自動化までを作成できます。
 - 「IT 運用」チームにはさまざまなスキル・セットとリソースの可用性があるため、IBM Runbook Automation は、お客様が運用手順書の実行を作成して有効化できる方法に柔軟性をもたせるよう設計されています。運用手順書の作成に関するデフォルトの工程には、マニュアルの運用手順書、半自動化の運用手順書、および完全自動化の運用手順書が含まれます。
- b. マニュアルの運用手順書: オペレーターが、その環境からアクセスされる標準ツールを使用し、従わなければならない手動による正確な手順が記載されたステップバイステップの運用手順書。
- c. 半自動化の運用手順書: 各ステップには、オペレーターがすべきことが正確に説明されています。オペレーターが実行する定義済みの自動化ステップについて追加の利点も示されています。
- d. 完全自動化の運用手順書: この運用手順書はトリガーに反応してシステムが選択し、オペレーターが意識することなく実行されます。
- e. イベントによってトリガーされる自動化ガイダンスおよび自動化アクション:
 - イベントによってトリガーされる自動化および問題を修正するよう運用チームに自動的に直接指示を出すための重要な運用管理ワークフローのための知識の取り込み。
 - 運用プログラマー、対象分野の専門家、またはアーキテクトは、「IT 運用」イベントを有効化するために Runbook Automation Trigger Service を使用してイベント・トリガーを構成することができます。
- f. 管理ツールおよびコラボレーション・ツールとの相互運用性 (クラウド・ベースおよびオンプレミスの両方):
 - クラウドで運用手順書のコンテンツを作成および管理し、自動化されたタスクをローカルで実行します。
- g. 運用手順書の実行追跡統計:
 - 運用チームが運用手順書を使用し、ガイドされたステップに従う場合、各ステップが完了すると同時にアクティビティーは自動的に追跡されます。
 - アクティビティー全体が完了すると、ユーザーは運用手順書を試用し、クリックをして各自のエクスペリエンスを評価し、運用手順書の作成者にフィードバックを提供することができます。

- 運用管理者は運用手順書の使用頻度、運用手順書のタスクに要する時間、および運用手順書のユーザーの好感度を確認することができます。
- h. クラウド・ベースを使用するお客様が実行できる Runbook Automation は、インスタンスごとに毎月 4,000 回に制限されます。

1.1.2 IBM Runbook Automation – Private Deployment

IBM Runbook Automation – Private Deployment は、IBM Runbook Automation の標準的なフィーチャーおよび機能をすべてを備えており、お客様が選択する環境で提供されます。

お客様は回数の制限なしに Runbook を実行できますが、4,000 回を超える大量の実行を行なうとパフォーマンスが低下する場合があります。

2. データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート

IBM のデータ処理補足契約書 (<http://ibm.com/dpa> に公開。「DPA」) のほか、下記リンクの「データ処理およびデータ保護に関するデータ・シート」(データ・シートまたは「DPA 別表」) にも、「クラウド・サービス」およびそのオプション(処理対象の「コンテンツ」の種類、発生する処理活動、データ保護機能、および「コンテンツ」の保存および返却についての仕様書に関連)に関する追加的なデータ保護情報が記載されています。EU 一般データ保護規則 (EU/2016/679) (GDPR) が「コンテンツ」に含まれる個人データに適用される場合に、その適用範囲に限り、DPA が適用されます。

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

3. サービス・レベルおよびテクニカル・サポート

3.1 サービス・レベル・アグリーメント

IBM は、以下の可用性のサービス・レベル・アグリーメント (以下「SLA」といいます。) をお客様に提供します。IBM は、下表のとおり、「クラウド・サービス」の累積的な可用性に基づき、適用しうる最大の補償を適用します。「可用性」は、契約月における分単位の総時間数から、契約月における「サービス・ダウン」の分単位の総時間数を差し引き、それを契約月における分単位の総時間数で除することにより算出され、結果はパーセントで表します。「サービス・ダウン」の定義、請求のプロセス、サービスの可用性の問題に関して IBM に連絡する方法については、IBM の「クラウド・サービス」のサポート・ハンドブック (https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html) に掲載されています。

可用性	クレジット (月額サブスクリプション料金のパーセント*)
99.9% 未満	2%
99.0% 未満	5%
95.0% 未満	10%

*サブスクリプション料金は、請求対象月に関して約定した料金です。

3.2 テクニカル・サポート

「クラウド・サービス」のテクニカル・サポート(サポート窓口の連絡先情報、重大度レベル、サポート利用可能時間、応答時間、その他のサポート情報およびサポート・プロセスなど)を参照するには、IBM サポート・ガイド (<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>) の「クラウド・サービス」を選択します。

4. 料金

4.1 課金単位

「クラウド・サービス」の課金単位は、「取引文書」に記載されます。

以下の課金単位が本「クラウド・サービス」に適用されます。

- 「インスタンス」は、「クラウド・サービス」の特定の構成への各アクセスを意味します。

5. 追加条件

2019年1月1日より前に締結されるクラウド・サービス契約（または同等のクラウド基本契約）については、<https://www.ibm.com/acs> に掲載されている条件を適用します。

5.1 Runbook Automation – Private Deployment の保守

IBM Runbook Automation – Private Deployment は、ビルトイン機構を備えています。これにより、ソフトウェア内で定義された有効期限を経過すると、ソフトウェアによる機能の提供が停止します。お客様は、IBM Runbook Automation が提供するサービスを確実に利用できるようにするためには、有効期限に達する前に新規リリースにアップグレードする必要があります。

IBM Runbook Automation の新規リリースにアップグレードすると、アップグレードされたリリースにおいても、定義済みの構成およびお客様のその他のデータが利用できるようになります。

お客様は、IBM Runbook Automation – Private Deployment リリースについてはアップグレードのみを行うことができます。本サービス・オフリングでは、以前のリリースへのダウングレードはサポートされていません。

Runbook Automation – Private Deployment の新規バージョンには、新規フィーチャーおよび問題のフィックスが含まれる場合があります。これについては関連資料で説明されます。

IBM は、適格なお客様がダウンロードできるように IBM Runbook Automation の最新リリースを常に1つ提供するものとします。お客様は、「IBM Runbook Automation」のこのバージョンをダウンロードおよび使用する権利を有しています。これは、お客様が有効なサブスクリプションを有している場合の、唯一のサポート対象リリースの IBM Runbook Automation です。

5.2 お客様の責任

Runbook Automation には、以下のお客様の責任が適用されます。

- お客様が、お客様のシステムに保守を適用しなければなりません。これには、IBM Runbook Automation の更新および関連するソフトウェアまたはハードウェアに対する保守も含まれます。
- お客様は、サポートを受けるために、インストールされた IBM Runbook Automation – Private Deployment リリースに対する更新を定期的に確認しなければなりません。
- Private Deployment では、Runbook Automation グラフィカル・ユーザー・インターフェース (GUI) のコンソール統合を正常に完了するために Netcool DASH Web GUI が必要になります。IBM Runbook Automation は、その他の GUI を提供していません。
- この「クラウド・サービス」は、お客様がデータを入力できるフリー・フォーム・フィールドへの、個人データ、センシティブ個人データ、または規制対象データの保存をサポートするように設計されているものではありません。
- システム要件については、IBM Runbook Automation IBM Knowledge Center を確認する必要があります。
- この「クラウド・サービス」には、IBM Runbook Automation コンテンツの例（「現状のまま」提供される）が含まれる場合があります。これらは IBM のサポート対象外となります。
- IBM は、お客様が作成した Runbook Automation をサポートするものではありません。