

„IBM Runbook Automation“

Šiame paslaugos apraše aprašoma „Cloud Service“. Taikomuose užsakymo dokumentuose pateikiama išsami informacija apie kainą ir papildoma informacija apie Kliento užsakymą.

1. „Cloud Service“

„IBM Runbook Automation“ – tai paslauga, padedanti IT operacijų valdymo komandoms supaprastinti ir automatizuoti procesus, kurie šiuo metu valdomi neautomatiniu būdu.

1.1 Pasiūlymai

Klientas gali rinktis iš toliau nurodytų galimų pasiūlymų.

1.1.1 „IBM Runbook Automation“

„IBM Runbook Automation“ teikia šias valdomų užduočių kūrimo, valdymo ir vykdymo bei automatizuotų veiksmų funkcijas:

- a. Paprastas įvykio inicijuotų operacijų valdymo ir automatizuotų užduočių sukūrimas:
 - Įvykio inicijuotas automatizavimas ir žinių rinkimas operacijų valdymo darbo eigoms. Kliento operacijų komandos gali kurti, testuoti ir publikuoti veiksmų automatizavimą, pasinaudamos valdomų procedūrų rinkiniais, kad sukurtų reikiamo lygio automatizavimą: nuo kelių mygtuko paspaudimu automatizuojamų veiksmų iki visiško automatizavimo.
 - IT operacijų komandos turi skirtingų įgūdžių ir išteklių, todėl „IBM Runbook Automation“ yra sukurtas suteikti lankstumą, kad Klientas galėtų kurti ir įgalinti procedūrų rinkinio vykdymą. Kuriant procedūrų rinkinius paprastai pradedama nuo neautomatizuotų ir pereinama prie pusiau automatizuotų ir visiškai automatizuotų procedūrų rinkinių.
- b. Neautomatizuotų procedūrų rinkiniai – tai išsamūs vadovai, kuriuose aprašomos tikslios neautomatizuotos procedūros, kurių turi laikytis operatorius, naudodamas standartinius, aplinkoje gautus įrankius.
- c. Pusiau automatizuotų procedūrų rinkiniuose kiekviename etape tiksliai aprašoma, ką operatorius turi daryti, taip pat pateikiami iš anksto apibrėžti operatoriaus vykdomi automatizuoti etapai.
- d. Visiškai automatizuotų procedūrų rinkinius pasirenka sistema, įvykus inicijavimui, ir jie yra vykdomi be operatoriaus priežiūros.
- e. Įvykio inicijuotas automatizuotas valdymas ir veiksmai:
 - Įvykio inicijuotas automatizavimas ir žinių rinkimas svarbiausioms operacijų valdymo darbo eigoms, siekiant automatiškai nukreipti operacijų komandas į problemų sprendimą.
 - Norėdami įgalinti IT Operacijų įvykius, operacijų programuotojai, srities ekspertai ar architektai gali konfigūruoti įvykio paleidiklį, naudodami „Runbook Automation Trigger Service“.
- f. Valdymo ir bendradarbiavimo įrankių (naudojamų debesyje ir vietoje) suderinamumas:
 - Sukurkite procedūrų rinkinio turinį ir valdykite jį debesyje, o automatizuotas užduotis vykdykite vietoje.
- g. Procedūrų rinkinio sekimo statistika:
 - Kai operacijų komandos naudoja procedūrų rinkinius ir vykdo nurodytus etapus, veikla yra automatiškai sekama, atliekant kiekvieną etapą.
 - Užbaigę visą veiklą, vartotojai gali spustelėdami įvertinti savo procedūrų rinkinių naudojimo patirtį ir pateikti atsiliepimų procedūrų rinkinių kūrėjams.
 - Operacijų vadovai gali matyti, kaip dažnai naudojami procedūrų rinkiniai, kaip ilgai trunka atlikti procedūrų rinkinių užduotis, ir procedūrų rinkinių vartotojų palankumo vertinimus.
- h. Klientas naudodamas „Cloud Service“ gali atlikti daugiausia 4 000 procedūrų rinkinio automatizuotų vykdymų vienam egzemplioriui per mėnesį.

1.1.2 „IBM Runbook Automation – Private Deployment“

„IBM Runbook Automation – Private Deployment“ pateikiama su visomis standartinėmis „IBM Runbook Automation“ priemonėmis ir funkcijomis ir teikiama Kliento pasirinktoje aplinkoje.

Klientas gali atlikti neribotą skaičių procedūrų rinkinio vykdymų, tačiau našumas gali sulėtėti, kai skaičius viršija 4 000.

2. Duomenų tvarkymo ir apsaugos duomenų lapai

IBM Duomenų tvarkymo priede <http://ibm.com/dpa> (DTP) bei Duomenų tvarkymo ir Apsaugos duomenų lape (-uose) (nurodomame (-uose) kaip duomenų lapas (-ai) arba DTP įrodymas (-ai) toliau nurodytuose saituose pateikiama papildoma „Cloud Service“ duomenų apsaugos informacija ir jos parinktys, susijusios su galimu tvarkyti Turinio tipu, įtrauktais tvarkymo veiksmais, duomenų apsaugos funkcijomis ir Turinio saugojimo bei gražinimo specifiką. DTP taikomas, jei (ir tik tokia apimtimi) Turinyje esantiems asmens duomenims taikomas Europos Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas (ES/2016/679) (GDPR).

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

3. Paslaugos lygiai ir techninis palaikymas

3.1 Paslaugos lygio sutartis

IBM teikia Klientui toliau nurodytus pasiekiamumo paslaugos lygio sutarties (PLS) įsipareigojimus. IBM taikys aukščiausią galimą kompensaciją, pagrįstą „Cloud Service“ kaupiamuoju pasiekiamumu, kaip nurodyta toliau esančioje lentelėje. Pasiekiamumo procentas apskaičiuojamas iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį atėmus bendrą Paslaugos neveikimo minučių skaičių sutartinį mėnesį, gautą rezultatą padalijus iš bendro minučių skaičiaus sutartinį mėnesį. Paslaugos neveikimo apibrėžimas, prašymų pateikimo procesas ir informacija, kaip susisiekti su IBM dėl paslaugos pasiekiamumo problemų, pateikiama „IBM Cloud Service“ palaikymo vadove

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

Prieinamumas	Kreditas (% mėnesio prenumeratos mokesčio*)
Mažiau nei 99,9 %	2 %
Mažiau nei 99,0 %	5 %
Mažiau nei 95,0 %	10 %

* Prenumeratos mokestis yra teiginyje minimo mėnesio sutartinė kaina.

3.2 Techninė pagalba

„Cloud Service“ techninį palaikymą, įskaitant palaikymo kontaktinę informaciją, sudėtingumo lygius, pasiekiamumo palaikymo valandas, atsakymo laiką ir kitą palaikymo informaciją ir procesus rasite pasirinkę „Cloud Service“ IBM palaikymo vadove svetainėje

<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Mokesčiai

4.1 Mokesčio apskaičiavimas

„Cloud Service“ mokesčio apskaičiavimas nurodytas Operacijų dokumente.

Šiai „Cloud Service“ taikomas toliau aprašytas mokesčio apskaičiavimas.

- Egzempliorius yra kiekviena prieiga prie konkrečios „Cloud Services“ konfigūracijos.

5. Papildomos sąlygos

„Cloud Service“ sutartims (arba atitinkamoms debesies technologijomis pagrįstoms sutartims), vykdytoms iki 2019 m. sausio 1 d., taikomos sąlygos, pateikiamos <https://www.ibm.com/acs>.

5.1 „Maintenance of Runbook Automation – Private Deployment“

„IBM Runbook Automation – Private Deployment“ yra įtaisytas mechanizmas, užtikrinantis, kad programinė įranga nebeveiktų po programinėje įrangoje nurodytos galiojimo pabaigos datos. Norėdami užtikrinti „IBM Runbook Automation“ teikiamos paslaugos pasiekiamumą, Klientai privalo naujinti į naujesnę leidimo versiją prieš galiojimo pabaigos datą.

Atnaujinus į naujesnę „IBM Runbook Automation“ leidimo versiją, bus užtikrinta, kad apibrėžta konfigūracija ir kitus kliento duomenis bus galima naudoti ir naujintame leidime.

Klientas gali naujinti tik „IBM Runbook Automation – Private Deployment“ leidimo versiją. Šis paslaugos pasiūlymas nepalaiko sendinimo į ankstesnį leidimą.

Visose naujose „Runbook Automation – Private Deployment“ versijose gali būti naujų funkcijų ir problemų pataisų, kurios bus paaiškintos susijusioje dokumentacijoje.

IBM reikalavimus atitinkantiems Klientams visuomet leis atsisiųsti vieną tuometinį „IBM Runbook Automation“ leidimą. Klientas turi teisę atsisiųsti ir naudoti šią „IBM Runbook Automation“ versiją, kuri yra vienintelis palaikomas „IBM Runbook Automation“ leidimas, jeigu turi aktyvią prenumeratą.

5.2 Kliento įsipareigojimai

„Runbook Automation“ taikomi šie Kliento įsipareigojimai:

- a. Klientas privalo pats atlikti savo sistemos priežiūros darbus, įskaitant „IBM Runbook Automation“ naujinimus bei visos susijusios programinės ir techninės įrangos priežiūrą.
- b. Norėdamas gauti palaikymą, Klientas privalo reguliariai tikrinti, ar yra naujinimų, skirtų įdiegtam „IBM Runbook Automation – Private Deployment“ leidimui.
- c. Norint sėkmingai integruoti „Runbook Automation“ grafinės vartotojo sąsajos (GUI) konsolę, „Private Deployment“ reikalinga „Netcool DASH WebGUI“; jokių kitų GUI „IBM Runbook Automation“ neteikia.
- d. Ši „Cloud Service“ nepalaiko asmens duomenų, neskelbtinų asmens duomenų arba reglamentuojamų duomenų įtraukimo laisvos formos laukuose, kuriuose Klientas gali įvesti duomenis.
- e. Sistemos reikalavimų Klientas turėtų ieškoti „Runbook Automation“ IBM žinių centre.
- f. Į šią „Cloud Service“ gali būti įtraukta „IBM Runbook Automation“ turinio pavyzdžių, kurie pateikiami „tokie, kokie yra“, ir kurių nepalaiko IBM.
- g. IBM nepalaikys Kliento sukurtų „Runbook Automation“ egzempliorių.