

## IBM Runbook Automation

Niniejszy opis dotyczy Usługi Przetwarzania w Chmurze. Odpowiednie dokumenty zamówienia zawierają ceny i dodatkowe informacje dotyczące zamówienia Klienta.

### 1. Usługa Przetwarzania w Chmurze

IBM Runbook Automation to usługa umożliwiająca zespołom zarządzającym operacjami informatycznymi upraszczanie i automatyzowanie procesów, które są obecnie wykonywane ręcznie.

#### 1.1 Produkty oferowane

Klient może dokonać wyboru spośród następujących produktów oferowanych:

##### 1.1.1 IBM Runbook Automation

IBM Runbook Automation udostępnia następujące możliwości tworzenia i wykonywania zadań kierowanych instrukcjami i zadań automatycznych oraz zarządzania nimi:

- a. Uproszczone tworzenie wyzwalanych zdarzeniami zadań o charakterze automatycznym i instruktaży prowadzących użytkownika przez operacje:
  - Automatyzacja wyzwalana zdarzeniami i przechwytywanie informacji na potrzeby przepływów pracy zarządzania operacyjnego. Zespoły operacyjne Klienta mogą tworzyć, testować i publikować scenariusze automatyzacji operacji na podstawie podręczników procedur (runbook). Automatyzacja taka może mieć różny zakres – od instruktaży dla użytkownika po procesy w pełni bezobsługowe.
  - Zespoły operacyjne mają zróżnicowane umiejętności i dysponują zróżnicowanymi zasobami, dlatego też usługa IBM Automation umożliwia tworzenie procesów Runbook i włączanie ich wykonywania w sposób elastyczny. Domyślna skala gradacji obejmuje procesy Runbook realizowane ręcznie, procesy półautomatyczne oraz procesy w pełni zautomatyzowane.
- b. Ręczne procesy Runbook: w tym kontekście runbook to podręcznik opisujący precyzyjnie krok po kroku procedury, które mają być wykonywane ręcznie przez operatora za pomocą standardowych narzędzi dostępnych w środowisku.
- c. Półautomatyczne procesy Runbook: każdy krok podręcznika procedur opisuje precyzyjnie czynności do wykonania przez operatora, udostępniając jednocześnie predefiniowane kroki automatyczne, które operator ma uruchomić.
- d. W pełni zautomatyzowane procesy Runbook: odpowiedni runbook, czyli zbiór procedur, jest wybierany przez system w reakcji na wyzwalacz oraz wykonywany bez udziału operatora.
- e. Wyzwalane zdarzeniami, zautomatyzowane instrukcje i akcje:
  - Automatyzacja wyzwalana zdarzeniami i przechwytywanie informacji na potrzeby przepływów pracy zarządzania operacjami niewrażliwymi w celu automatycznego przydzielania zespołów operacyjnych do usuwania problemów.
  - Programiści, specjaliści lub architekci rozwiązań operacyjnych mogą za pomocą usługi Runbook Automation Trigger konfigurować zdarzenia wyzwalające w informatycznych procesach operacyjnych.
- f. Współdziałanie z narzędziami do zarządzania i współpracy działającymi w chmurze lub instalowanymi lokalnie:
  - Tworzenie zawartości Runbook i zarządzanie nią może przebiegać w chmurze, natomiast zautomatyzowane zadania mogą być wykonywane lokalnie.
- g. Gromadzenie danych statystycznych podczas wykonywania procesów Runbook:
  - Gdy zespoły operacyjne uruchamiają procesy Runbook i wykonują instrukcje kolejnych kroków, po zakończeniu każdego kroku ich działania są automatycznie rejestrowane.
  - Po zakończeniu całej serii działań użytkownicy oceniają komfort korzystania z danego procesu Runbook i przekazują opinię jego autorom.

- Menedżerowie ds. operacyjnych mogą monitorować takie aspekty jak częstotliwość używania poszczególnych procesów Runbook, czas niezbędny na wykonanie uwzględnionych w nich zadań oraz wystawiane przez użytkowników oceny komfortu używania.
- h. Klienta korzystającego z Usługi Przetwarzania w Chmurze obowiązuje ograniczenie do 4000 uruchomionych procedur wykonawczych Runbook Automation na jedną Instancję w ciągu miesiąca.

### 1.1.2 IBM Runbook Automation – Private Deployment

W ramach usługi IBM Runbook Automation – Private Deployment Klient uzyskuje dostęp do wszystkich standardowych opcji i funkcji usługi IBM Runbook Automation w wybranym przez siebie środowisku.

Klient może wykonać nieograniczoną liczbę procesów Runbook, ale po przekroczeniu 4000 procesów może nastąpić ich spowolnienie.

## 2. Specyfikacje techniczne dotyczące przetwarzania i ochrony danych

Dodatek IBM dotyczący Przetwarzania Danych dostępny pod adresem <http://ibm.com/dpa> (dalej „DPD”) oraz Specyfikacja Techniczna dotycząca Przetwarzania i Ochrony Danych (dalej „Specyfikacja Techniczna” lub „Załącznik Szczegółowy do DPD”) dostępna za pośrednictwem zamieszczonych poniżej odsyłaczy zawierają dodatkowe informacje na temat ochrony danych dla Usług Przetwarzania w Chmurze oraz ich opcji. Informacje te precyzują, jakie rodzaje Zawartości mogą być przetwarzane przez daną Usługę, jakie czynności przetwarzania są realizowane, jakie są opcje ochrony danych, a także jakie są szczegółowe zasady przechowywania i zwrotu Zawartości. Jeśli do Zawartości stosuje się ogólne rozporządzenie o ochronie danych (RODO – UE/2016/679), to w zakresie, w jakim przepisy te mają zastosowanie do danych osobowych uwzględnionych w Zawartości, obowiązuje DPD.

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

## 3. Poziomy Usług i wsparcie techniczne

### 3.1 Umowa dotycząca Poziomu Usług

IBM udostępnia Klientowi przedstawioną poniżej Umowę dotyczącą Poziomu Usług („SLA”). IBM naliczy najwyższe obowiązujące wyrównanie na podstawie łącznej dostępności Usługi Przetwarzania w Chmurze, zgodnie z poniższą tabelą. Dostępność wyrażona procentowo jest równa ilorazowi łącznej liczby minut w danym miesiącu obowiązywania umowy, pomniejszonej o łączną liczbę minut Wyłączenia Usługi w tym miesiącu, oraz łącznej liczby minut w tym miesiącu. Definicja Wyłączenia Usługi, opis procesu zgłaszania reklamacji oraz opis sposobu kontaktowania się z IBM w sprawach związanych z dostępnością usług znajdują się w podręczniku wsparcia dla Usługi Przetwarzania w Chmurze IBM pod adresem [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

Dostępność	Uznanie (% miesięcznej opłaty za subskrypcję*)
Poniżej 99,9%	2%
Poniżej 99,0%	5%
Poniżej 95,0%	10%

\* Opłata za subskrypcję oznacza cenę w miesiącu obowiązywania umowy, którego dotyczy reklamacja.

### 3.2 Wsparcie techniczne

Informacje o wsparciu technicznym dla Usługi Przetwarzania w Chmurze, w tym dane kontaktowe, poziomy istotności, godziny świadczenia usług, czasy reakcji oraz inne informacje i procesy, można znaleźć w podręczniku wsparcia IBM, dostępnym pod adresem

<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> (należy wybrać odpowiednią Usługę Przetwarzania w Chmurze).

## 4. Opłaty

### 4.1 Opłaty rozliczeniowe

Opłaty rozliczeniowe za Usługę Przetwarzania w Chmurze są określone w Dokumencie Transakcyjnym.

Przy sprzedaży niniejszej Usługi Przetwarzania w Chmurze wysokość opłat rozliczeniowych jest ustalana na podstawie następującej miary:

- Instancja to każdy dostęp do konkretnej konfiguracji Usługi Przetwarzania w Chmurze.

## 5. Warunki dodatkowe

Dla Umów o Usługę Przetwarzania w Chmurze (lub podstawowych umów o usługi przetwarzania w chmurze będących ich odpowiednikami) zawartych przed 1 stycznia 2019 r. mają zastosowanie warunki zamieszczone pod adresem <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Maintenance of Runbook Automation – Private Deployment

Usługa IBM Runbook Automation – Private Deployment zawiera wbudowany mechanizm, który powoduje, że oprogramowanie przestaje funkcjonować po upływie określonej w nim daty wygaśnięcia. Aby móc korzystać z usługi IBM Runbook Automation, Klient musi ją aktualizować do nowej wersji przed datą wygaśnięcia poprzedniej.

Aktualizacja usługi IBM Runbook Automation do nowszej wersji zapewnia Klientowi możliwość dalszego korzystania z dotychczasowej konfiguracji i innych danych Klienta.

Klient może aktualizować usługę IBM Runbook Automation – Private Deployment tylko do nowszej wersji. Przejście na starszą wersję usługi nie jest możliwe.

Każda nowa wersja usługi Runbook Automation – Private Deployment może zawierać nowe funkcje oraz poprawki rozwiązujące problemy, które zostaną objaśnione w dołączonej dokumentacji.

IBM będzie zawsze udostępniać jedną aktualną wersję usługi IBM Runbook Automation do pobrania przez zakwalifikowanych Klientów. Klient może pobrać tę wersję usługi IBM Runbook Automation i z niej korzystać. Jest to jedyna obsługiwana wersja usługi IBM Runbook Automation dla Klientów posiadających aktywną subskrypcję.

### 5.2 Obowiązki Klienta

W związku z usługą Runbook Automation Klient ma następujące obowiązki:

- a. Klient musi samodzielnie wykonywać prace związane z utrzymaniem swojego systemu, co obejmuje aktualizacje usługi IBM Runbook Automation oraz serwisowanie sprzętu lub oprogramowania powiązanego z tą usługą.
- b. Aby uzyskać wsparcie, Klient musi regularnie sprawdzać dostępność aktualizacji dla zainstalowanej w swoim systemie usługi IBM Runbook Automation – Private Deployment.
- c. Usługa Private Deployment wymaga interfejsu Netcool DASH WebGUI, który pozwala zintegrować z konsolą interfejs GUI usługi Runbook Automation. Usługa IBM Runbook Automation nie udostępnia żadnego innego interfejsu GUI.
- d. Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze nie została zaprojektowana z myślą o uwzględnieniu danych osobowych, wrażliwych danych osobowych i danych podlegających regulacjom, które Klient może wprowadzać w polach tekstowych.
- e. Klient uzyska informacje o wymaganiach systemowych w centrum wiedzy usługi IBM Runbook Automation.
- f. Niniejsza Usługa Przetwarzania w Chmurze może obejmować przykłady zawartości usługi IBM Runbook Automation udostępniane w stanie, w jakim się znajdują („as is”), które nie są objęte wsparciem IBM.
- g. IBM nie świadczy wsparcia do procesów automatyzacji Runbook Automation utworzonych przez Klienta.