

## IBM Runbook Automation

Ta opis storitve opisuje storitev v oblaku. Ustrezni dokumenti o naročilu nudijo cene in dodatne podrobnosti o naročnikovem naročilu.

### 1. Storitev v oblaku

IBM Runbook Automation je storitev, ki ekipam za upravljanje operacij IT pomaga poenostaviti in avtomatizirati procese, ki se trenutno izvajajo ročno.

#### 1.1 Ponudbe

Naročnik lahko izbira med naslednjimi razpoložljivimi ponodbami.

##### 1.1.1 IBM Runbook Automation

IBM Runbook Automation zagotavlja naslednje zmogljivosti ustvarjanja, upravljanja in izvajanja vodenih nalog in avtomatiziranih dejavnosti:

- a. Enostavno oblikovanje operativnih navodil in avtomatiziranih opravil, ki jih sprožijo dogodki:
  - Sprožena avtomatizacija in zajem znanja za delovne tokove upravljanja dejavnosti. Naročnikove operativne ekipe lahko ustvarjajo, preizkušajo in objavljajo operativno avtomatizacijo prek vodenih izvajalnih knjig za ustvarjanje postopne avtomatizacije tipk do popolne brezročne avtomatizacije.
  - Ekipe operacij IT imajo različne napore veščin in razpoložljivosti sredstev, zato je IBM Runbook Automation oblikovana za zagotavljanje fleksibilnosti, da lahko naročnik ustvarja in omogoča izvajanje opravil "runbook". Privzeti postopek ustvarjanja opravil "runbook" vključuje ročna opravila, polavtomatizirana opravila ter popolnoma avtomatizirana opravila "runbook".
- b. Ročna opravila "runbook": podrobna navodila za izvajanje, ki opišejo natančne ročno izvajane postopke, ki jih mora operater izvesti z uporabo standardnih orodij v okolju.
- c. Polavtomatizirana opravila "runbook": vsak korak natančno opiše, kaj mora operater narediti, vključena pa je dodatna prednost vnaprej določenih avtomatiziranih korakov, ki jih mora operater izvesti.
- d. Popolnoma avtomatizirana opravila "runbook": sistem izbere opravilo kot odgovor na sprožilec in ga izvede brez posredovanja operaterja.
- e. Avtomatizirano vodenje in dejanja, ki jih sprožijo dogodki:
  - Avtomatizirano delovanje, ki ga sprožijo dogodki, in zajem znanja za ključne delovne toke upravljanja operacij, ki zagotavlja samodejno usmerjanje operativnih ekip k odpravljanju težav.
  - Programerji operacij, strokovnjaki za to temo in arhitekti sistemov lahko konfigurirajo dogodek za sprožitev s storitvijo Runbook Automation Trigger Service ter omogočijo dogodke operacij IT.
- f. Skupna uporabnost z orodji za upravljanje in sodelovanje v oblaku in prostorih naročnika:
  - Ustvarjanje vsebine za "runbook" opravila in njeno upravljanje v oblaku ter lokalno izvajanje avtomatiziranih opravil.
- g. Spremljanje statističnih podatkov o izvajanju "runbook" opravil:
  - Ko operativne ekipe uporabijo "runbook" opravila in izvajajo vodene korake, se ob zaključku vsakega opravila dejavnost samodejno zabeleži.
  - Ko je celotna dejavnost zaključena, lahko uporabniki s klikom ocenijo izkušnjo uporabe opravil "runbook" ter vnesejo povratne informacije za avtorje opravil "runbook".
  - Operativni vodje lahko vidijo, kako pogosto se uporabljajo opravila "runbook", kako dolgo ta opravila trajajo in kakšne ocene priljubljenosti so prejela od uporabnikov.
- h. Naročnik, ki uporablja Cloud Based, je omejen na 4000 izvedb avtomatizacij opravil "runbook" na primerek na mesec.

### 1.1.2 IBM Runbook Automation – Private Deployment

Storitev IBM Runbook Automation – Private Deployment ponuja vse standardne funkcije storitve IBM Runbook Automation in je zagotovljena v okolju po izbiri naročnika.

Naročnik lahko izvede neomejeno število izvedb opravil "runbook", vendar lahko pri preseganju števila 4000 izkusi upočasnitev zmogljivosti.

## 2. Podatkovni listi za obdelavo in varstvo podatkov

IBM-ov dodatek k obdelavi podatkov <http://ibm.com/dpa> (DPA) in podatkovni list za obdelavo in varstvo podatkov (podatkovni list) podaja dodatne informacije o varstvu podatkov za storitve v oblaku in možnosti v zvezi z vrstami vsebine, ki se lahko obdeluje, vključene delavnosti obdelave, funkcije varstva podatkov in podrobnosti glede hrambe in vračila vsebine. DPA velja v primeru in v obsegu, v katerem za osebne podatke, vključene v vsebino, velja Splošna uredba (EU) 2016/679 o varstvu podatkov (GDPR).

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

## 3. Ravni storitve in tehnična podpora

### 3.1 Pogodba o ravni storitev

IBM naročniku zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"). IBM bo priznal najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti storitve v oblaku, kot je prikazano v spodnji tabeli. Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot skupno število minut v pogodbenem mesecu, zmanjšano za skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s skupnim številom minut v pogodbenem mesecu. Definicija nerazpoložljivosti storitve, postopek za uveljavljanje zahtevka in kako kontaktirati IBM v zvezi z razpoložljivostjo storitve, so v IBM-ovem pregledu podpore za storitev v oblaku na naslovu [https://www.ibm.com/software/support/saas\\_support\\_overview.html](https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html).

| Razpoložljivost | Dobropis<br>(% mesečne naročnine*) |
|-----------------|------------------------------------|
| Manj kot 99,9 % | 2 %                                |
| Manj kot 99,0 % | 5 %                                |
| Manj kot 95,0 % | 10 %                               |

\* Naročnina je pogodbeno cena za mesec, za katerega velja zahtevek.

### 3.2 Tehnična podpora

Tehnično podporo za storitev v oblaku, vključno s kontaktnimi podatki podpore, stopnjami resnosti, časom razpoložljivosti podpore, časom odgovora in drugimi informacijami in procesi, najdete tako, da izberete storitev v oblaku v storitvi IBM Support, ki je na voljo na <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

## 4. Stroški

### 4.1 Metrike zaračunavanja

Metrike zaračunavanja za storitev v oblaku so podane v transakcijskem dokumentu.

Za to storitev v oblaku se uporabljajo naslednje metrike zaračunavanja:

- Primerek je vsak dostop do določene konfiguracije storitev v oblaku.

## 5. Dodatna določila

Za pogodbe o storitvi v oblaku (ali enakovredne osnovne sporazume), podpisane pred 1. januarjem 2019, veljajo pogoji, ki so na voljo na <https://www.ibm.com/acs>.

### 5.1 Vzdrževanje storitve Runbook Automation – Private Deployment

BM Runbook Automation – Private Deployment ima vgrajeni mehanizem, ki zagotavlja, da bo programska oprema po datumu poteka veljavnosti, ki je določen v programski opremi, prenehala zagotavljati funkcijo.

Naročniki morajo nadgraditi program na novejšo izdajo, preden ta doseže datum poteka veljavnosti, da lahko omogočijo dostopnost storitve, ki jo zagotavlja IBM Runbook Automation.

Nadgradnja programa IBM Runbook Automation na novo različico zagotovi, da bodo nastavljena konfiguracija in drugi podatki naročnika uporabni tudi v nadgrajeni različici.

Naročnik lahko opravi samo nadgradnjo izdaje IBM Runbook Automation – Private Deployment. Ta storitvena ponudba ne podpira vrnitve na prejšnjo izdajo.

Nove različice storitve Runbook Automation – Private Deployment lahko vsebujejo nove funkcije in popravke težav, ki bodo razloženi v povezani dokumentaciji.

IBM bo upravičenim naročnikom vedno zagotovil za prenos eno zadnjo izdajo programa IBM Runbook Automation. Naročnik je upravičen do prenosa in uporabe te različice programa "IBM Runbook Automation", ki je edina podprta različica IBM Runbook Automation, če ima aktivno naročnino.

## 5.2 Naročnikove odgovornosti

Naslednje odgovornosti naročnika veljajo za Runbook Automation:

- a. Naročnik mora vzdrževati svoj sistem, kar vključuje posodobitve IBM Runbook Automation ter vzdrževanje priložene programske ali strojne opreme.
- b. Naročnik mora redno preverjati, ali so za nameščeno različico IBM Runbook Automation - Private Deployment na voljo posodobitve, da lahko dobi podporo.
- c. Private Deployment za uspešno integracijo konzole grafičnega uporabniškega vmesnika Runbook Automation zahteva Netcool DASH WebGUI; IBM Runbook Automation ne zagotavlja drugega grafičnega uporabniškega vmesnika.
- d. Ta storitev v oblaku ni zasnovana za podporo vključevanja osebnih, občutljivih osebnih ali reguliranih podatkov v polja proste oblike, kamor lahko naročnik vnaša podatke.
- e. Za systemske zahteve - naročnik se mora sklicevati na IBM Knowledge Center programa IBM Runbook Automation.
- f. Ta storitev v oblaku lahko vključuje primere vsebine za IBM Runbook Automation, ki so zagotovljeni takšni, kot so, in jih IBM ne podpira.
- g. IBM ne podpira naročniških vsebin, ustvarjenih s postopkom Runbook Automation.