

IBM Runbook Automation (IBM İşletim Kitabı Otomasyonu)

Bu Hizmet Tanımında, Bulut Hizmeti açıklanır. Müşterinin siparişine ilişkin fiyatlandırma ve ek ayrıntıları geçerli sipariş belgelerinde sağlanır.

1. Bulut Hizmeti

IBM Runbook Automation, BT Operasyonları yönetim ekiplerinin, şu anda manuel olarak ele alınan süreçleri basitleştirmesine ve otomatik hale getirmesine yardımcı olan bir hizmettir.

1.1 Olanaklar

Müşteri, aşağıda belirtilen mevcut olanaklar arasından seçim yapabilir.

1.1.1 IBM Runbook Automation (IBM İşletim Kitabı Otomasyonu)

IBM Runbook Automation, kılavuzlu görevlerin ve otomatikleştirilmiş etkinliklerin oluşturulmasına, yönetilmesine ve yürütülmesine ilişkin aşağıdaki yetenekleri sağlar:

- a. Olaylar doğrultusunda tetiklenen operasyonel kılavuzluğun ve otomatikleştirilmiş görevlerin basit bir şekilde oluşturulması:
 - Operasyon yönetimi iş akışları için olaylar doğrultusunda tetiklenen otomasyon ve bilgi toplama. Müşterinin operasyon ekipleri, tam müdahalesiz otomasyona kadar artırımlı ve düğmeyle tetiklenen otomasyon oluşturmak için kılavuzlu işletim kitapları aracılığıyla operasyonel otomasyon oluşturabilir, test edebilir ve yayınlatabilirler.
 - BT Operasyonları ekipleri farklı beceri kümeleri ve kaynak kullanılabilirliği sağladığından, IBM Runbook Automation, Müşterinin işletim kitabı yürütme işlemini yazabileceği ve etkinleştirebileceği esnekliği sağlamak üzere tasarlanmıştır. İşletim kitabı oluşturmaya ilişkin varsayılan ilerleme; manuel işletim kitaplarını, yarı otomatik işletim kitaplarını ve tam otomatik işletim kitaplarını içerir.
- b. Manuel işletim kitapları: Bir operatörün, ortamdaki erişilen standart araçlar kullanarak takip etmesi gereken ve tamamen manuel olarak sağlanan prosedürleri açıklayan, ayrıntılı bir işletim kitabıdır.
- c. Yarı otomatik işletim kitapları: Her adımda, bir operatörün tam olarak ne yapması gerektiği ve operatörün gerçekleştirdiği önceden tanımlanmış otomatik adımların sağladığı avantajlar anlatılır.
- d. Tam otomatik işletim kitapları: İşletim kitabı, bir tetikleme yanıt olarak sistem tarafından seçilir ve operatörün ilgilenmesi gerekmeksizin yürütülür.
- e. Olaylar doğrultusunda tetiklenen otomatik kılavuzluk ve eylemler:
 - Doğrudan operasyon ekiplerini sorunları çözmeleri için otomatik olarak yönlendirmek amacıyla kritik operasyon yönetimi iş akışları için olaylar doğrultusunda tetiklenen otomasyon ve bilgi toplama.
 - Operasyon programlayıcıları, konu uzmanları veya mimarlar, BT Operasyonlarına ilişkin olayları etkinleştirmek için Runbook Automation Trigger Service'i (İşletim Kitabı Otomasyonu Tetikleme Hizmeti) kullanarak bir olay tetiklemesini yapılandırabilirler.
- f. Hem bulut tabanlı hem de iş yerinde bulunan yönetim ve işbirliği araçlarıyla birlikte çalışabilirlik:
 - İşletim kitabının içeriğini oluşturup bulutta yönetin ve otomatikleştirilmiş görevleri yerel olarak yürütün.
- g. İşletim kitabını yürütmenin takibine ilişkin istatistikler:
 - Operasyon ekipleri işletim kitabı kullandığından ve kılavuzlu adımları takip ettiğinden, tamamlanan her adımında etkinlik otomatik olarak takip edilir.
 - Kullanıcılar, etkinliğin tamamı tamamlandıktan sonra, işletim kitabını kullanarak deneyimlerini derecelendirmek ve işletim kitabı yazarlarına geri bildirim sağlamak için tıklayabilirler.
 - Operasyon yöneticileri, işletim kitaplarının ne sıklıkla kullanıldığını, işletim kitabı görevlerinin ne kadar uzun sürdüğünü ve işletim kitabı kullanıcı beğenme derecelerini görebilirler.

- h. Cloud Based kullanan Müşteri, eşgörünüm başına aylık 4.000 işletim kitabı otomasyonu yürütmesi ile sınırlıdır.

1.1.2 IBM Runbook Automation – Private Deployment (IBM İşletim Kitabı Otomasyonu - Özel Devreye Alma)

IBM Runbook Automation – Private Deployment, IBM Runbook Automation'ın tüm standart özellikleri ve işlevleriyle birlikte gelir ve Müşterinin seçtiği bir ortamda sağlanır.

Müşteri, sınırsız sayıda işletim kitabı yürütmesi gerçekleştirebilir, ancak 4.000 adedi aşan yüksek hacimlerde performans düşüşü yaşayabilir.

2. Veri İşleme ve Veri Koruma Sayfaları

IBM'in <http://ibm.com/dpa> adresinde yer alan Veri İşleme Ek Sözleşmesi ile aşağıda belirtilen bağlantılarda yer alan Veri İşleme ve Veri Koruma Veri Sayfası/Sayfaları (veri sayfası/sayfaları ya da Veri İşleme Ek Sözleşmesi Eki/Ekleri olarak anılır), işlenebilecek İçerik türleri, ilgili işleme etkinlikleri, veri koruma özellikleri ve İçeriğin saklanmasına ve iadesine ilişkin belirli bilgiler dahil olmak üzere Bulut Hizmetlerine ve seçeneklerine ilişkin ek veri koruma bilgileri sağlar. İçerikte yer alan kişisel veriler için Avrupa Genel Veri Koruma Yönetmeliği'nin (EU/2016/679) (GDPR veya GVKY) geçerli olması halinde ve geçerli olduğu ölçüde Veri İşleme Ek Sözleşmesi geçerli olur.

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

3. Hizmet Seviyeleri ve Teknik Destek

3.1 Hizmet Seviyesi Sözleşmesi

IBM, Müşteriye aşağıda belirtilen kullanılabilirlik hizmet seviyesi sözleşmesini sağlar. IBM, aşağıdaki tabloda gösterildiği şekilde, Bulut Hizmetinin kümülatif kullanılabilirliği doğrultusunda geçerli olan en yüksek telafi ücretini uygulayacaktır. Kullanılabilirlik oranı, sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam dakika sayısından sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam Hizmet Kapalı Kalma Süresi dakikalarının sayısı çıkarılarak ve sonuç sözleşmenin yürürlükte olduğu bir ay içindeki toplam dakika sayısına bölünerek hesaplanır. Hizmet Kapalı Kalma Süresinin tanımı, ödeme talebi süreci ve hizmetin kullanılabilirliğine ilişkin sorunlar için IBM ile nasıl iletişim kurulacağı, https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html adresinde yer alan IBM Hizmet Olarak Sunulan Yazılım desteğine genel bakış sayfasında belirtilmiştir.

Kullanılabilirlik	Alacak (aylık abonelik ücretine oranı*)
%99,9'den daha az	%2
%99,0'dan az	%5
%95'ten daha az	%10

* Abonelik ücreti, ödeme talebine konu olan ay için sözleşmede belirtilen fiyattır.

3.2 Teknik Destek

Destek iletişim bilgileri, önem düzeyleri, desteğin sağlanacağı saatler, müdahale süreleri ve diğer destek bilgileri ile süreçleri dahil olmak üzere Bulut Hizmetine ilişkin teknik destek, <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> adresinde yer alan IBM destek kılavuzunda Bulut Hizmeti seçilerek bulunabilir.

4. Ücretler

4.1 Ücret Ölçüleri

Bulut Hizmeti için ücret ölçüsü/ölçüleri, İşlem Belgesinde belirtilmiştir.

Bu Bulut Hizmeti için aşağıda belirtilen ücret ölçüleri geçerlidir:

- Eşgörünüm, Bulut Hizmetlerinin belirli bir yapılandırmasına olan her erişimi ifade eder.

5. Ek Koşullar

1 Ocak 2019 tarihinden önce imzalanmış olan Bulut Hizmeti Sözleşmeleri (ya da eşdeğer temel bulut sözleşmeleri) için <https://www.ibm.com/acs> adresinde yer alan koşullar geçerlidir.

5.1 Runbook Automation – Private Deployment Bakımı

IBM Runbook Automation – Private Deployment, yazılımda belirtilen süre sonu tarihinden sonra yazılımın işlevini durdurmasını sağlayan yerleşik bir mekanizmaya sahiptir. Müşteriler, IBM Runbook Automation tarafından sunulan hizmetin kullanılabilir olmasını sağlamak için süre sonu tarihine erişilmeden önce daha yeni bir yayın düzeyine yükseltme yapmalıdır.

Daha yeni bir IBM Runbook Automation yayınına yükseltme yapıldığında, bu işlem, tanımlanan yapılandırmanın ve diğer müşteri verilerinin büyütülen yayında da kullanılabilmesini sağlayacaktır.

Müşteri yalnızca IBM Runbook Automation – Private Deployment yayınına büyütebilir. Bu hizmet olanağı, önceki bir yayın düzeyine düşürmeyi desteklemez.

Yeni bir Runbook Automation – Private Deployment sürümü, ilişkili belgelerde açıklanacak olan sorun düzeltmelerini ve yeni özellikleri içerebilir.

IBM, hak kazanan Müşterilerin karşıdan yüklemesi için her zaman güncel bir IBM Runbook Automation yayın düzeyi sağlar. Bir Müşteri, aktif aboneliğe sahipse, desteklenen tek IBM Runbook Automation yayın düzeyi olan bu "IBM Runbook Automation" sürümünü karşıdan yükleyebilir ve kullanabilir.

5.2 Müşterinin Sorumlulukları

Aşağıda belirtilen Müşteri sorumlulukları Runbook Automation için geçerlidir:

- a. Müşteri kendi sisteminde bakım uygulamalıdır, bu da herhangi bir bağlantılı yazılım veya donanımın bakımının yanı sıra IBM Runbook Automation güncellemelerini içerir.
- b. Müşteri, destek almak için kurulu IBM Runbook Automation – Private Deployment sürümü için güncellemeleri düzenli olarak kontrol etmelidir.
- c. Private Deployment, başarılı bir Runbook Automation Grafikselle Kullanıcı Arabirimi (GUI) konsol bütünleşmesi için Netcool DASH WebGUI olmasını gerektirir, IBM Runbook Automation tarafından başka bir GUI sağlanmaz.
- d. Bu Bulut Hizmeti, Müşterinin veri girebileceği serbest biçimli alanlara kişisel, özel nitelikli kişisel veya yasal düzenlemeye tabi verilerin girilmesini desteklemek amacıyla tasarlanmamıştır.
- e. Müşteri, sistem gereksinimleri için IBM Runbook Automation IBM bilgi merkezini ziyaret etmelidir.
- f. Bu Bulut Hizmeti, "olduğu gibi" sağlanan ve IBM tarafından desteklenmeyen IBM Runbook Automation içeriğine ilişkin örnekler içerebilir.
- g. IBM, Müşteri tarafından oluşturulan Runbook Automation'ları desteklemeyecektir.

Kabul eden:

Müşteri Şirketinin Ticari Unvanı adına ("Müşteri")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyle):

Tarih:

Müşteri Numarası:

Müşteri Adresi:

Kabul eden:

<İlgili IBM Şirketinin Ticari Unvanı adına> ("IBM")

İmza _____

Yetkili imza

Unvan:

İsim (el yazısı veya daktiloyle):

Tarih:

Sözleşme Numarası:

IBM Adresi: