

IBM Runbook Automation

本「服務說明」說明本「雲端服務」。適用之訂購文件提供「客戶」訂單有關計價及其他詳細資料。

1. 雲端服務

IBM Runbook Automation 服務可協助「IT 作業」管理團隊將現行手動處理之程序簡化及自動化。

1.1 供應項目

「客戶」得從下列可用供應項目選取其所要供應項目。

1.1.1 IBM Runbook Automation

IBM Runbook Automation 提供下列功能，以建立、管理及執行引導作業及自動化活動：

- a. 簡易建立事件觸發作業指引及自動化作業：
 - 作業管理工作流程之事件觸發自動化及知識擷取。「客戶」之作業團隊可透過引導式 Runbook 建立、測試及發佈作業自動化，以建立遞增按鈕自動化，至達成完全無需人為介入之自動化為止。
 - 由於「IT 作業」團隊具有多元技能組合及資源可用性，IBM Runbook Automation 之設計目的在於使「客戶」得以靈活運用之方式編寫及啟用 Runbook 執行。Runbook 建立之預設進度包括手動 Runbook、半自動 Runbook 及全自動 Runbook。
- b. 手動 Runbook：一種逐步 Runbook，說明完全以手動方式為主之程序，操作者必須使用從環境存取之標準工具，遵循該等程序。
- c. 半自動 Runbook：各步驟均明確說明操作者必須執行之事項，並另外提供具有額外功用之預先定義自動化步驟，由操作者執行之。
- d. 全自動 Runbook：此 Runbook 由系統選定，以回應觸發程式，執行時無需操作者介入。
- e. 事件觸發自動化指引及動作：
 - 重要作業管理工作流程之事件觸發自動化及知識擷取 - 可自動指導作業團隊修正問題。
 - Runbook Automation Trigger Service 可供「作業」程式設計師、主旨專家或架構師用以配置事件觸發，以啟用「IT 作業」事件。
- f. 與雲端型及就地部署管理工具及協同作業工具進行交互作業之能力：
 - 建立 Runbook 內容，在雲端進行管理，並在本端執行自動作業。
- g. Runbook 執行追蹤統計資料：
 - 由於作業團隊使用 Runbook 及遵循引導步驟，因此，於各步驟完成時，均自動追蹤活動。
 - 整個活動完成後，使用者即可按一下來使用 Runbook 執行其體驗評比，並將意見提供予 Runbook 作者。
 - 「作業」經理可查看 Runbook 使用頻率、Runbook 作業所需時間及 Runbook 使用者之偏好評比。
- h. 使用雲端型服務之「客戶」，其每月每一實例之 Runbook Automation 執行以 4000 次為限。

1.1.2 IBM Runbook Automation - Private Deployment

IBM Runbook Automation - Private Deployment 隨附 IBM Runbook Automation 之一切標準特定功能 (features)，且係於「客戶」所選環境中供應。

「客戶」得執行不限次數之 Runbook 執行，惟次數逾 4,000 次者，效能有可能下降。

2. 資料處理及保護 Data Sheet

「IBM 資料處理附錄」（網址：<http://ibm.com/dpa>）(DPA) 及「資料處理及保護 Data Sheet」（稱為 Data Sheet 或「DPA 附件」）（如以下鏈結所示）提供有關「雲端服務」之其他資料保護資訊，以及有關可能處理之「內容」類型、所涉及之處理活動、資料保護特定功能 (features) 及「內容」保留與歸還相關細節等事宜之選項。若歐盟一般資料保護規章 (EU/2016/679) (GDPR) 適用於「內容」所含個人資料，則於其適用的範圍內，適用前揭 DPA。

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

3. 服務水準及技術支援

3.1 服務水準協定

IBM 為「客戶」提供下列可用度服務水準協定 (SLA)。IBM 將依本「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。可用度百分比之計算方式如下：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「服務停用」之總分鐘數，除以合約月份之總分鐘數。「服務停用」定義、請求的處理及如何洽詢 IBM 有關服務可用度問題，載明於「IBM 雲端服務」支援手冊（網址：

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

可用性	扣抵 (每月訂用費用之 %*)
小於 99.9%	2%
小於 99.0%	5%
小於 95.0%	10%

* 訂用費用為請求所主張當月之約定價格。

3.2 技術支援

於 IBM 支援手冊（網址：<https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>）中選取本「雲端服務」，即可找到本「雲端服務」之技術支援（包括支援聯絡人詳細資料、嚴重性層次、可用支援時數、回應時間及其他支援資訊與處理程序）。

4. 費用

4.1 計費度量

本「雲端服務」之計費度量載明於「交易文件」中。

下列計費度量適用於本「雲端服務」：

- 「實例」是對「雲端服務」特定配置所為之各次存取。

5. 其他條款

於 2019 年 1 月 1 日前簽署之「雲端服務合約」（或性質相當的基本雲端合約），適用 <https://www.ibm.com/acs> 所載明之條款。

5.1 Maintenance of Runbook Automation - Private Deployment

IBM Runbook Automation - Private Deployment 備有內建機制，可確保軟體將於其所定到期日後停止提供功能。「客戶」須於到期日前升級至較新版次，始得確保 IBM Runbook Automation 所提供服務之可用性。

此外，升級至較新版次之 IBM Runbook Automation，亦可確保在所升級版次中可使用所確立之配置及其他客戶資料。

「客戶」僅能升級 IBM Runbook Automation - Private Deployment 版次。本項服務供應項目不支援降級至舊版次。

新版本之 Runbook Automation - Private Deployment 可能包含相關說明文件所說明之新特定功能及問題修正程式。

IBM 一律提供一個最新版次之 IBM Runbook Automation，供適用「客戶」下載。備有現行有效訂用之「客戶」，有權下載及使用此版本之 "IBM Runbook Automation"，其為唯一獲得支援之 IBM Runbook Automation 版次。

5.2 客戶責任

下列「客戶」責任適用於 Runbook Automation：

- a. 「客戶」應對其本身系統進行維護，包括 IBM Runbook Automation 更新項目，並對鄰接之軟硬體進行維護。
- b. 「客戶」應定期檢查其所安裝 IBM Runbook Automation - Private Deployment 版次之更新項目，以取得支援。
- c. Private Deployment 必須使用 Netcool DASH WebGUI，方能順利進行 Runbook Automation 圖形使用者介面 (GUI) 之主控台整合，IBM Runbook Automation 不提供其他 GUI。
- d. 本「雲端服務」並非專為將個人資料、敏感性個人資料或受管制資料併入「客戶」可從中輸入資料之開放式欄位中而設計。
- e. 系統需求相關資訊，請「客戶」參閱 IBM Runbook Automation IBM Knowledge Center。
- f. 本「雲端服務」可能包含 IBM Runbook Automation 內容範例，該等範例「依現狀」提供，IBM 不提供支援。
- g. IBM 不支援「客戶」建立之 Runbook Automation。