

### IBM Cloud Video Media

Esta Descripción del Servicio describe el Servicio de Cloud que IBM proporciona al Cliente. Por Cliente entendemos la empresa, así como sus destinatarios y usuarios autorizados del Servicio de Cloud. El Presupuesto y el Documento de Titularidad (POE) aplicables se proporcionan como Documentos Transaccionales independientes.

#### 1. Servicio de Cloud

##### 1.1 IBM Cloud Video Logistics Manager

IBM Cloud Video Logistics Manager es la funcionalidad básica que proporciona a los Clientes una plataforma de vídeo basada en cloud en la que el Cliente puede consumir y gestionar Activos de vídeo, incluyendo TV con canales premium y películas, así como metadatos de Activos y activos de imágenes relacionadas, procesando de forma inteligente estos activos y metadatos para múltiples plataformas y, opcionalmente, transfiriéndolos a múltiples destinos, con alta visibilidad y seguimiento a través de dashboards basados en web e interfaces de programación de aplicaciones ("API"). Los destinos finales incluyen agregadores de vídeo (en línea y en TV de pago tradicional). Cada instancia de este Servicio de Cloud incluye una asignación inicial de 1000 Activos.

Con la solución Video Logistics Manager principal, el Cliente puede distribuir contenido a un servicio gestionado o propiedad del Cliente, por ejemplo, el servicio o centro de datos OTT del propio Cliente. Se pueden comprar servicios de distribución adicionales por separado.

##### 1.1.1 Características Opcionales de IBM Cloud Video Logistic Manager

###### a. IBM Cloud Video Logistics Manager Additional Asset Pack

Si el Cliente requiere más Activos que los que incluye la funcionalidad principal, se pueden comprar Activos adicionales en cantidades de 100.

###### b. IBM Cloud Video Logistics Manager Premium Workflow

Incluye un servidor de consumo dedicado, funcionalidad para importar/consumir Activos de vídeo on-demand (VOD), gestión avanzada de metadatos, distribución multidestino y conjunto de herramientas, servicios adicionales de procesamiento (se aplicará un precio incremental por Activo) para la medición de contenido, soporte ID3, marcas de agua para la medición de telefonía móvil y las marcas de agua forenses, y control de calidad automatizado premium opcional (se aplicará un precio incremental por activo).

###### c. IBM Cloud Video Logistics Manager Premium for Hybrid Workflow

Incluye funcionalidad de IBM Cloud Video Logistics Manager Premium Workflow con acceso a la API de flujo de trabajo para consumir, gestionar y distribuir. También aporta acceso a un entorno de transferencia para las pruebas.

###### d. IBM Cloud Video Logistics Manager Premium Transcoding

IBM proporciona codificación/transcodificación/cifrado alojados en Centros de Datos de IBM con codificadores configurados para perfiles predefinidos de IBM Video Cloud para cada plataforma seleccionada y velocidades de transferencia preconfiguradas para la reproducción en tiempo real a velocidad de transmisión adaptable (ABS). Este Servicio de Cloud permite la transcodificación de archivos de vídeo consumidos a todos los derivados, el procesamiento de archivos de subtítulos ocultos para las plataformas soportadas, el procesamiento de archivos de subtítulos para las plataformas soportadas y la extracción de archivos de fotogramas clave durante el procesamiento de contenido para dar soporte a la depuración de previsualización de modo de efectos y fotogramas clave dentro de los reproductores de vídeo en las plataformas soportadas. Se incluye la transcodificación estándar de archivos a/desde perfiles definidos por IBM para formatos SD y HD. La transcodificación Premium, incluyendo a título enunciativo pero no limitativo un vídeo de 4K/8K/360 grados, está disponible por un cargo adicional.

**e. IBM Cloud Video Logistics Manager VOD Transcoding Automated QC Baton**

IBM proporciona el análisis de control de calidad automatizado de los Activos para validar audio, vídeo y metadatos para cada Activo, incluyendo validación de perfil y validación de subtítulos ocultos. IBM proporcionará servicios automatizados sobre un porcentaje predefinido, por lo general el 15 por ciento, de los Activos del Cliente.

**f. IBM Cloud Video Logistics Manager Digital Asset Distribution**

IBM proporcionará al Cliente la distribución directa a destinos de contenidos de terceros predefinidos a través de métodos de transferencia predefinidos, como servicio de agregación/minorista digital o un servicio de distribuidor de programas multicanal de vídeo (MVPD) o de operador de sistema múltiple (MSO). Este Servicio de Cloud permite la configuración de reglas de distribución para cada destino; por ejemplo, las ventanas de licencia.

**g. IBM Cloud Video Logistics Manager Comcast Unified Workflow Asset Distribution**

Además de ofrecer al Cliente la distribución a servicios digitales/MVPD de terceros, este Servicio de Cloud permite la entrega a servicios de Comcast con compatibilidad certificada a especificaciones de metadatos y perfil de Comcast Unified Workflow.

## **1.2 IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager**

Para el suministro de IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager, el Cliente debe adquirir derechos de titularidad para IBM Cloud Video Logistics Manager. Esta característica se conecta a IBM Cloud Video Logistics Manager para proporcionar componentes clave de un servicio de reproducción en tiempo real de vídeo (como Over-The-Top ("OTT") o TV Everywhere) directamente a los consumidores en varios dispositivos. Específicamente incluye lo siguiente, para dispositivos y plataformas soportados por IBM Cloud Video, como Web, iOS, Android, reproductores de contenido en tiempo real conectados a TV, consolas de videojuegos y receptores de televisión:

- La publicación de contenido de vídeo para permitir la reproducción de contenido en tiempo real de velocidad de transmisión adaptable (ABR), incluyendo la publicación de archivos de vídeo con velocidad de transmisión múltiple, subtítulos, subtítulos en varios idiomas, múltiples pistas de audio y miniaturas para permitir la vista previa mientras se realiza una búsqueda.
- Una API de presentación multipantalla para desarrolladores de aplicaciones, para habilitar el descubrimiento del consumidor de un catálogo de vídeo on-demand, dentro de las ventanas de licencia obligatorias. Esta API también proporciona soporte para muchas características de experiencia del usuario (UX), tales como soporte a la visualización intensiva de contenido a través de reproducción de episodios en cadena.

### **1.2.1 Características Opcionales de IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager**

**a. IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager User Access and Management**

Esta característica proporciona al Cliente tecnología y herramientas para controlar el acceso de los usuarios a servicios de vídeo directo al consumidor, incluyendo herramientas de atención al cliente para el personal de soporte del Cliente. Además, permite la continuidad personalizada entre diversos dispositivos de la experiencia para cada consumidor final.

Cada instancia de este Servicio de Cloud incluye una asignación inicial de 10.000 Usuarios Autorizados cada mes, e incluye:

- (1) Características de Acceso de Usuario, como la gestión de identidades y la autenticación de usuarios, incluyendo controles de contraseñas configurables. Incluye la obligatoriedad de las limitaciones de dispositivos y secuencias concurrentes, configurables por el equipo de servicios de IBM durante la instalación.
- (2) Funciones de gestión de usuarios, como un dashboard de suscriptor para habilitar la búsqueda de actividad de reproducción en tiempo real del suscriptor, y herramientas de soporte a los usuarios, como la terminación de una sesión de visualización o el desbloqueo de una cuenta.
- (3) Acceso a características de personalización adicionales a través de la API de presentación, como el contenido visualizado recientemente y marcadores de vídeo para realizar pausa y reanudación entre distintos dispositivos.

- (4) Soporte para que los consumidores inicien sesión y se les facture por el servicio mediante las credenciales de cuenta de proveedores de compra en la aplicación (IAP) y otros proveedores de servicios / proveedores de TV de pago; esto se logra a través de una API que los desarrolladores de aplicaciones pueden integrar en las tiendas de aplicaciones y en los sistemas de facturación de los proveedores de servicios.

**b. IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager User Access and Management One Time Set Up**

Este servicio se ofrece como una configuración única para el Cliente e incluye:

- (1) creación de cuentas y la configuración con reglas y conjuntos de reglas según sea necesario para la gestión de identidades y el acceso de los usuarios;
- (2) prueba y validación de la gestión de identidades y el acceso de los usuarios y escenarios de representante de atención al cliente (CSR);
- (3) configuración de la API de presentación para habilitar las características de acceso de los usuarios; entorno productivo para las pruebas por parte de los desarrolladores de aplicaciones terceros;
- (4) inicio de sesión para el "gestor suscriptor" para que el usuario administrador del Cliente tenga acceso al dashboard de suscriptor; y
- (5) una sesión de formación a distancia, de un máximo de una hora de duración, sobre las herramientas del dashboard de suscriptor.

**c. IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager User Access and Management Premium Billing Adapter**

IBM proporcionará la configuración de IBM Cloud Video y la conexión a Zuora o Vindicia, incluyendo:

- (1) autorización de usuarios y comprobaciones de derechos de titularidad para habilitar el acceso de los usuarios y la reproducción de contenido basado en el estado de cuenta, incluyendo el estado de la prueba gratuita; y
- (2) vistas de dashboard de suscriptor adicionales, incluyendo el historial de facturación del usuario.

**1.2.2 IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager Set Up Service**

Este servicio se ofrece como una configuración única para el Cliente e incluye:

- a. Activación de cuenta. Creación de cuentas y conexión a IBM Cloud Video Logistics Manager para la publicación de Activos, para configurar:
  - (1) la publicación de metadatos en la API de presentación y el catálogo; y
  - (2) publicación de archivos de vídeo en Akamai NetStorage (se aplicarán cargos de red de suministro de contenido (CDN) y origen de Akamai);
- b. Configuración del catálogo. Configuración del menú de catálogo del Cliente inicial y adaptadores de la API de presentación (web, iOS y Android) y el entorno de pruebas productivo;
- c. Configuración de vídeo para:
  - (1) consumo y transcodificación de Activos de prueba (a través de IBM Cloud Video Logistics Manager) a las especificaciones de consumo preconfiguradas estándar y derivados preconfigurados de ABR para iOS, web y Android; y
  - (2) conexión de la API de reproductor al reproductor web estándar soportado y a reproductores nativos dentro de aplicaciones iOS y Android de terceros;

- d. Validación integral para:
  - (1) consumo de Activos de prueba en IBM Cloud Video Logistics Manager y autopublicación para catalogar;
  - (2) verificación de la disponibilidad de metadatos dentro de la API; y
  - (3) prueba de reproducción de archivos de vídeo ABR;y
- e. Dashboards y formación. Inicio de sesión de gestor de cuentas para el administrador del Cliente y una sesión de formación a distancia, de un máximo de una hora de duración, sobre el dashboard de catálogo.

### 1.3 IBM Cloud Video Verified Access

Este Servicio de Cloud proporciona autenticación y autorización de usuarios a través de un sistema de facturación del Cliente para validar los derechos de titularidad de los usuarios y conceder o denegar el acceso a los servicios de reproducción en tiempo real en múltiples dispositivos del consumidor.

#### 1.3.1 IBM Cloud Video Verified Access Users

IBM proporcionará Usuarios Autorizados en paquetes incrementales de 100.

## 2. Descripción de las Medidas de Seguridad

Este Servicio de Cloud cumple los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM para SaaS IBM que están disponibles en <http://www.ibm.com/cloud/data-security> y los términos adicionales que se proporcionan en este apartado. Cualquier cambio en los principios de privacidad y seguridad de los datos de IBM no significará una disminución de la seguridad del Servicio de Cloud.

El Cliente reconoce que este Servicio de Cloud no ofrece prestaciones para la protección de contenido que contenga datos personales, datos personales sensibles o datos sujetos a requisitos regulatorios adicionales. Si el Cliente incluye este tipo de datos en el contenido del Cliente, el Cliente indica a IBM que debe procesar los datos de conformidad con este Acuerdo tras determinar que las medidas de seguridad técnicas y organizativas son apropiadas para los riesgos presentados por el procesamiento y la naturaleza de los datos a proteger. El Cliente acepta que IBM no tiene conocimiento de los tipos de datos que se han incluido en el contenido y no puede hacer una evaluación de la idoneidad de los Servicios de Cloud o las protecciones de seguridad que están en vigor.

### 2.1 Características y Responsabilidades de seguridad

El Servicio de Cloud implementa las características de seguridad siguientes:

El Servicio de Cloud encripta el contenido durante la transmisión de datos entre la red de IBM y todos los puntos finales de red pública. El Servicio de Cloud encripta el contenido cuando está en reposo, a la espera de transmitir datos.

## 3. Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

IBM proporciona el siguiente acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") de disponibilidad para el Servicio de Cloud según lo especificado en un POE. El SLA no es una garantía. El SLA está disponible solamente para el Cliente y se aplica sólo para su uso en entornos productivos.

### 3.1 Créditos de Disponibilidad

El Cliente debe registrar un ticket de soporte de Severidad 1 en el help desk del servicio de asistencia técnica de IBM, en un período de veinticuatro (24) horas desde que el Cliente tuvo conocimiento en primera instancia de un evento que ha afectado la disponibilidad del Servicio de Cloud. El Cliente debe ayudar razonablemente a IBM en relación con cualquier diagnóstico y resolución de los posibles problemas.

Debe enviarse un ticket de soporte en caso de incumplimiento de un SLA, a más tardar tres (3) días laborables después del último día del mes contratado. La compensación por una reclamación válida de SLA será un crédito aplicable en una factura futura para el Servicio de Cloud, basado en el plazo temporal durante el cual el procesamiento en el sistema productivo para el Servicio de Cloud no haya estado disponible ("Tiempo de Inactividad"). El Tiempo de Inactividad se mide desde el momento en que el Cliente notifica el evento hasta el momento en que el Servicio de Cloud se restaura y no incluye: tiempo relacionado con un corte de mantenimiento programado o anunciado; causas que queden fuera del control de IBM; problemas con contenido/tecnología, diseños o instrucciones del Cliente o un tercero;

plataformas o configuraciones del sistema no compatibles, u otros errores del Cliente; o incidencias de seguridad o pruebas de seguridad del Cliente. IBM aplicará la compensación aplicable más alta en función de la disponibilidad acumulativa del Servicio de Cloud durante cada mes contratado, como se muestra en la tabla siguiente. La compensación total concedida en relación con cualquier mes contratado no puede superar el 20 por ciento de una doceava parte (1/12) del cargo anual por el Servicio de Cloud.

### 3.2 Niveles de Servicio

Disponibilidad del Servicio de Cloud durante un mes contratado

Disponibilidad durante un mes contratado	Compensación (% de la cuota de suscripción mensual* para el mes contratado que es objeto de una reclamación)
< 99,95%	5%
< 99,5%	10%
<99%	15%
< 98%	20%

\* Si el Cliente ha adquirido el Servicio de Cloud a un Business Partner de IBM, la tarifa de suscripción mensual se calculará según el precio según catálogo actualizado del Servicio de Cloud en vigor para el mes contratado que es sujeto de la reclamación, con un descuento del 50%. IBM proporcionará una rebaja directamente el Cliente.

La Disponibilidad, expresada como porcentaje, se calcula de este modo: el número total de minutos en un mes contratado, menos el número total de minutos de Tiempo de Inactividad en un mes contratado, dividido por el número total de minutos en un mes contratado.

Ejemplo: 500 minutos de Tiempo de Inactividad total durante un mes contratado

43.200 minutos en total en un mes contratado de 30 días	
- 500 minutos de Tiempo de Inactividad	
= 42.700 minutos	= 15% de crédito de Disponibilidad para 98,8% de disponibilidad durante el Mes Contratado
<hr/>	
43.200 minutos en total	

## 4. Soporte Técnico

Se proporciona soporte técnico para el Servicio de Cloud a través de correo electrónico, foros en línea, un sistema de informes de problemas en línea y teléfono. IBM pondrá a disposición el manual IBM Software as a Service Support Handbook, que proporciona información de contacto de soporte técnico, así como otro tipo de información y procesos. El soporte técnico se ofrece con el Servicio de Cloud y no está disponible como oferta independiente.

## 5. Información de Derechos de Titularidad y Facturación

### 5.1 Métricas de Cargo

El Servicio de Cloud se vende bajo una de las siguientes métricas de cargo según se especifica en el Documento Transaccional:

- Usuario Autorizado:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. El Cliente debe obtener derechos de titularidad independientes y dedicados para cada Usuario Autorizado al que se permita acceso al Servicio de Cloud de cualquier modo, ya sea directo o indirecto (por ejemplo, a través de un programa multiplexor, un dispositivo o un servidor de aplicaciones) mediante cualquier método. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir el número de Usuarios Autorizados con acceso al Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el Documento de Titularidad (POE) o el Documento Transaccional del Cliente.

Para el objetivo de este Servicio de Cloud, cada suscriptor se considera un Usuario Autorizado. Cada derecho de titularidad de 100 Usuarios Autorizados representa un número de cien suscriptores.

- b. **Activo:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Activo es cualquier recurso tangible o elemento de valor para ser gestionado, incluyendo equipos productivos, instalaciones, transporte, hardware y software de TI. Cualquier recurso o elemento con un identificador único en el Servicio de Cloud es un Activo separado. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir los Activos accedidos o gestionados por el Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- Para el objetivo de este Servicio de Cloud, cada archivo de vídeo se considera un Activo y cada derecho de titularidad de 100 Activos representa un número de cien Activos.
- c. **Contrato:** es una unidad de medida con la que se pueden obtener los servicios. Un Contrato consiste en servicios de formación y/o profesionales relacionados con el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir cada Contrato.
- d. **Evento:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Los derechos de titularidad de eventos se basan en el número de apariciones de un evento específico relacionado con el uso del Servicio de Cloud. Los derechos de titularidad de eventos son específicos para el Servicio de Cloud y el tipo de evento no se puede cambiar, intercambiar ni agregar a otros derechos de titularidad de evento de otro Servicio de Cloud o tipo de evento. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cubrir todos los eventos que se producen durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- e. **Hora:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad de Hora suficientes para cubrir el número total o parcial de Horas del Servicio de Cloud utilizados durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- Para el objetivo de este Servicio de Cloud, los derechos de titularidad de Hora son la duración de los trabajos de salida derivados.
- f. **Instancia:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Una Instancia es el acceso a una configuración específica del Servicio de Cloud. Deben adquirirse derechos de titularidad suficientes para cada Instancia de Servicio de Cloud disponible para su acceso y uso durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- g. **Elemento:** es una unidad de medida con la que se puede adquirir el Servicio de Cloud. Un Elemento es una aparición de un elemento específico procesado por, gestionado por, o relacionado con el uso del Servicio de Cloud. Deben adquirirse los derechos de titularidad suficientes para cubrir todos los Elementos procesados por, gestionados o relacionados con el uso del Servicio de Cloud durante el período de medida especificado en el POE o el Documento Transaccional del Cliente.
- Para el objetivo de este Servicio de Cloud, cada paquete de un archivo de vídeo y su archivo de metadatos e imagen asociado se considera un Elemento.

## 5.2 Cargos de Configuración

Se aplican cargos de configuración con la tarifa y las condiciones de facturación que se especifican en el Documento Transaccional.

## 5.3 Cargo por Uso en Exceso

Si el uso actual del Servicio de Vídeo en Cloud durante el período de medida supera el derecho de titularidad especificado en el Documento de Titularidad (POE), se facturará al Cliente por el uso en exceso según se establece en el Documento Transaccional.

## 5.4 Cargos de Pago por Uso

Se facturará un cargo de pago por uso bajo la tarifa establecida en el Documento Transaccional, en el mes posterior a dicho uso.

## 5.5 Verificación

El Cliente: i) mantendrá y facilitará, cuando se le solicite, registros, y resultados generados por las herramientas del sistema, en la medida que sea razonablemente necesario para que IBM y su auditor independiente puedan verificar el cumplimiento por parte del Cliente del presente Acuerdo, y ii) pedirá, a la mayor brevedad, cualesquiera derechos de titularidad requeridos y pagará los cargos adicionales a los precios de IBM en vigor en ese momento y por cualquier otra responsabilidad o cargo que se

determinase como resultado de dicha verificación, tal como IBM especifica en la factura. Estas obligaciones en relación con la verificación permanecerán en vigor durante la vigencia del Servicio de Cloud y los dos años siguientes.

## **6. Opciones de Vigencia y Renovación**

La vigencia del Servicio de Cloud empezará en la fecha en la que IBM notifique al Cliente que éste tiene acceso al Servicio de Cloud, según se describe en el POE. El POE especificará si el Servicio de Cloud se renueva automáticamente, sigue bajo una base de uso continuado o termina al finalizar la vigencia.

En relación con la renovación automática, a menos que el Cliente notifique su voluntad de no renovar como mínimo 90 días antes de la fecha de vencimiento, el Servicio de Cloud se renovará automáticamente por el plazo especificado en el POE.

En relación con el uso continuado, el Servicio de Cloud seguirá estando disponible mensualmente, hasta que el Cliente notifique por escrito su voluntad de terminación con 90 días de antelación. El Servicio de Cloud seguirá estando disponible hasta el final del mes natural tras este período de 90 días.

## **7. Términos adicionales**

### **7.1 General**

El Cliente acepta que IBM puede referirse públicamente al Cliente como suscriptor a los Servicios de Cloud en un comunicado de marketing o publicitario.