

### IBM Cloud Video Media

Ce Descriptif de Service détaille le Service Cloud qu'IBM fournit au Client. Le terme « Client » signifie la société et ses destinataires et utilisateurs autorisés du Service Cloud. Le Devis et l'Autorisation d'Utilisation sont fournis séparément sous la forme de Documents de Transaction.

#### 1. Service Cloud

##### 1.1 IBM Cloud Video Logistics Manager

IBM Cloud Video Logistics Manager est la fonctionnalité de base qui fournit au Client une plateforme vidéo dans le Cloud, dans laquelle le Client peut publier et gérer des Actifs vidéo, y compris des films et du contenu TV premium, ainsi que des métadonnées d'Actif et les actifs d'image associés, et permet de traiter intelligemment ces actifs et métadonnées pour plusieurs plateformes et, en option, de les transférer vers plusieurs destinations, avec un grand niveau de visibilité et de suivi par le biais d'interfaces de programmation d'application (API) et de tableaux de bord Web. Les destinations finales sont les agrégateurs vidéo (télévision payante classique et en ligne). Chaque Instance de ce Service Cloud inclut une allocation initiale de 1000 Actifs.

La fonctionnalité de base de Video Logistics Manager permet au Client de diffuser du contenu à un service détenu/exploité par le Client, par exemple, le service OTT ou le centre de données du Client. Des services de diffusion additionnels peuvent être achetés séparément.

##### 1.1.1 Modules IBM Cloud Video Logistic Manager en option

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

Si le Client nécessite un nombre d'Actifs supérieur à celui inclus dans la fonctionnalité de base, il peut acheter des Actifs additionnels par lots de 100.

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

Inclut un serveur de publication dédié, une fonctionnalité permettant d'importer ou de publier des Actifs vidéo à la demande (VOD), la gestion avancée des métadonnées, un ensemble d'outils et la diffusion multi-destinations, des services de traitement supplémentaires (un prix incrémentiel par Actif s'appliquera) aux fins de mesure de contenu, de support ID3, de filigrane pour les mesures mobiles et de filigrane invisible, ainsi que un contrôle qualité automatisé premium en option (un prix incrémentiel par Actif s'applique).

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

Inclut la fonctionnalité IBM Cloud Video Logistics Manager Premium Workflow avec l'accès à une API de workflow permettant la publication, la gestion et la diffusion. Donne également accès à un environnement de transfert pour les tests.

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

IBM fournit le codage/transcodage/chiffrement hébergés dans ses centres de données, à l'aide de codeurs configurés pour les profils vidéo IBM Cloud prédéfinis pour chaque plateforme sélectionnée et des débits binaires pour la fonctionnalité de streaming à débit adaptatif (ABS). Ce Service Cloud permet le transcodage d'un fichier vidéo publié sur tous les dérivés, le traitement des fichiers de sous-titrage pour sourds et malentendants pour les plateformes prises en charge, le traitement des fichiers de sous-titres pour les plateformes prises en charge, ainsi que l'extraction de fichiers d'image clé pendant le traitement du contenu à l'appui du mode de lecture spéciale et des recherches de prévisualisation d'image clé dans les lecteurs vidéo sur des plateformes prises en charge. Le transcodage Standard des fichiers vers/ depuis des profils définis par IBM pour les formats SD et HD est inclus. Le transcodage Premium incluant notamment les vidéos 4 ko/8 ko/360 degrés est disponible moyennant un supplément.

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

IBM fournit une analyse de contrôle de qualité automatisée des Actifs pour valider les enregistrements audio et vidéo ainsi que les métadonnées pour chaque Actif, y compris la validation des profils et la validation des sous-titres pour sourds et malentendants. IBM fournira des services automatisés selon un pourcentage prédéfini (en général 15 pour-cent) des Actifs du Client.

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

IBM fournira au Client la diffusion directe à des destinations de contenu tierces prédéfinies par le biais de modes de transfert prédéfinis, qu'il s'agisse d'un service de détail/agrégation numérique ou d'un service MVPD/MSO (Multichannel Video Programming Distributor/Multiple System Operator). Ce Service Cloud permet la configuration de règles de diffusion pour chaque destination, telle que les fenêtres de licence.

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

Outre la diffusion à des services tiers numériques/MVPD proposée au Client, ce Service Cloud permet la diffusion aux services Comcast en respectant le profil de workflow unifié et les spécifications de métadonnées de Comcast.

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

Pour mettre à disposition IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager, le Client doit se procurer des droits d'utilisation pour IBM Cloud Video Logistics Manager. Ce module se connecte à IBM Cloud Video Logistics Manager pour fournir des composants clés d'un service de streaming vidéo (tel que Over-The-Top (« OTT ») ou TV Everywhere) directement aux consommateurs sur plusieurs appareils. Plus précisément, il inclut les fonctions suivantes pour les appareils et plateformes pris en charge par IBM Cloud Video Media, tels que les lecteurs de streaming Web, iOS, Android connectés à la télévision, des consoles de jeu et des décodeurs TV :

- Publication de contenu vidéo permettant le streaming à débit adaptatif (ABR), notamment la publication des fichiers vidéo à plusieurs débits, le sous-titrage pour sourds et malentendants, les sous-titres multilingues, les pistes audio multiples et les miniatures permettant la prévisualisation pendant les recherches.
- Une API de présentation multi-écrans destinée aux développeurs d'application et permettant au consommateur de découvrir un catalogue de vidéos à la demande, au sein des fenêtres de licence appliquées. Cette API fournit également plusieurs modules d'expérience utilisateur (UX), tels que le support de visionnage excessif via la lecture d'épisodes en chaîne.

**1.2.1 Modules IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager en option**

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

Ce module fournit au Client la technologie et les outils permettant de contrôler l'accès utilisateur aux services vidéo destinés au grand public, y compris des outils d'assistance clients au personnel de service de support du Client. Il permet également la continuité multi-appareils personnalisée de l'expérience pour chaque utilisateur final.

Chaque Instance de ce Service Cloud inclut une allocation initiale de 10 000 Utilisateurs Autorisés par mois et inclut ce qui suit :

- (1) Fonctions d'accès utilisateur, telles que la gestion des identités et l'authentification d'utilisateur, notamment les contrôles de mot de passe configurables. Inclut l'application du nombre limite d'appareils et de streamings simultanés (configurable par l'équipe des services IBM pendant l'installation).
- (2) Fonctions de gestion d'utilisateur, par exemple un tableau de bord d'abonné permettant de consulter l'activité streaming des abonnés, ainsi que des outils de support tels que l'arrêt d'une session de visionnage ou le déverrouillage d'un compte.
- (3) Accès à d'autres fonctions de personnalisation via l'API de présentation, par exemple le contenu récemment consulté et l'ajout de signet vidéo pour la mise en pause et la reprise entre plusieurs appareils.
- (4) Support permettant aux consommateurs de se connecter et d'être facturés pour le service à l'aide des informations d'authentification de compte des fournisseurs IAP (in-app purchase) et d'autres fournisseurs de services / fournisseurs de services de télévision payante ; cela s'effectue par le biais d'une API que les développeurs d'application peuvent intégrer aux boutiques en ligne d'applications et aux systèmes de facturation des fournisseurs de services.

**b. Configuration unique d'IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager User Access and Management**

Ce service est fourni sous la forme d'une configuration unique pour le Client et inclut ce qui suit :

- (1) création et configuration de compte à l'aide de règles et d'ensembles de règles pour la gestion des identités et l'accès utilisateur ;
- (2) test et validation de la gestion des identités, de l'accès utilisateur et des scénarios CSR (Customer Service Representative) ;
- (3) configuration de l'API de présentation pour activer les fonctions d'accès utilisateur et de l'environnement de production à des fins de test par des développeurs d'application tiers ;
- (4) connexion pour le « gestionnaire d'abonnés » permettant à l'administrateur du Client d'accéder au tableau de bord des abonnés ; et
- (5) une session de formation à distance, d'une durée maximale d'une heure, sur les outils de tableau de bord des abonnés.

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

IBM fournira la configuration d'IBM Cloud Video et la connexion à Zuora et Vindicia, y compris :

- (1) les vérifications des autorisations et droits d'utilisateur permettant d'activer l'accès utilisateur et la lecture du contenu en fonction du statut d'un compte, notamment le statut d'essai gratuit ; et
- (2) des vues supplémentaires du tableau de bord des abonnés, comprenant l'historique de facturation des utilisateurs.

**1.2.2 Service de configuration d'IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager**

Ce service est fourni sous la forme d'une configuration unique pour le Client et inclut ce qui suit :

- a. Activation du compte. Création de compte et connexion à IBM Cloud Video Logistics Manager pour la publication d'Actif, afin de configurer :
  - (1) la publication des métadonnées dans le catalogue et l'API de présentation ; et
  - (2) la publication de fichiers vidéo dans Akamai NetStorage (des redevances Akamai et CDN (Content Delivery Network) s'appliqueront) ;
- b. Configuration du catalogue. Configuration du menu de catalogue initial du Client, des adaptateurs d'API de présentation (Web, iOS et Android) et de l'environnement de test de production ;
- c. Configuration vidéo pour :
  - (1) la publication et le transcodage d'Actifs de test (via IBM Cloud Video Logistics Manager) conformément aux spécifications de publication prédéfinies standard et aux dérivés ABR prédéfinis pour iOS, Web et Android ; et
  - (2) la connexion de l'API de lecture à un lecteur Web standard pris en charge et aux lecteurs natifs dans les applications IOS et Android tierces ;
- d. Validation de bout en bout pour :
  - (1) la publication d'Actifs de test sur IBM Cloud Video Logistics Manager et la publication automatique dans le catalogue ;
  - (2) la vérification de la disponibilité des métadonnées au sein de l'API ; et
  - (3) le test de la lecture des fichiers vidéo ABR ;et
- e. Tableaux de bord et formation. Connexion du gestionnaire de compte pour l'administrateur du Client et une session de formation à distance, d'une durée maximale d'une heure, pour le tableau de bord de catalogue.

**1.3 IBM Cloud Video Verified Access**

Ce Service Cloud permet l'authentification et l'autorisation des utilisateurs par le biais du système de facturation du Client pour valider les droits des utilisateurs et leur accorder ou interdire l'accès aux services de streaming sur plusieurs appareils grand public.

### 1.3.1 IBM Cloud Video Verified Access Users

IBM fournira des Utilisateurs Autorisés par tranches de 100.

## 2. Description de la Sécurité

Ce Service Cloud se conforme aux principes de confidentialité et de sécurité de données d'IBM pour les Offres IBM SaaS, qui sont disponibles à l'adresse <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, ainsi qu'à toutes dispositions additionnelles stipulées dans la présente clause. Les éventuelles modifications des principes de sécurité et de confidentialité de données d'IBM ne dégraderont pas la sécurité du Service Cloud.

Le Client reconnaît que ce Service Cloud ne propose pas de fonctions permettant la protection de contenu comportant des données personnelles, des données personnelles sensibles ou des données soumises à des obligations réglementaires supplémentaires. Si le Client inclut ces données dans son contenu, il demandera à IBM de les traiter conformément au présent Contrat après avoir déterminé que les mesures de sécurité techniques ou organisationnelles sont appropriées pour les risques présentés par le traitement et la nature des données à protéger. Le Client reconnaît qu'IBM n'a pas connaissance des types de données inclus dans le contenu et ne peut pas évaluer la conformité des Services Cloud ou des mesures de sécurité en place.

### 2.1 Dispositifs de Sécurité et Responsabilités

Le Service Cloud implémente les dispositifs de sécurité suivants :

Le Service Cloud chiffre le contenu pendant la transmission de données entre le réseau IBM et tous les nœuds finaux du réseau public. Le Service Cloud chiffre le contenu stocké attendant la transmission de données.

## 3. Accord Relatif aux Niveaux de Service

IBM fournit l'Accord Relatif aux Niveaux de Service (ci-après dénommé « Accord Relatif aux Niveaux de Service » ou « SLA ») de disponibilité ci-dessous pour le Service Cloud, comme indiqué dans une Autorisation d'Utilisation. Le SLA ne constitue pas une garantie. Il n'est disponible que pour le Client et ne peut être utilisé que dans les environnements de production.

### 3.1 Crédits de Disponibilité

Le Client doit consigner un ticket de support de Gravité 1 auprès du centre d'assistance technique IBM dans les 24 heures suivant la première fois où le Client a eu connaissance qu'un événement a eu une incidence sur la disponibilité du Service Cloud. Le Client doit raisonnablement aider IBM dans le cadre du diagnostic et de la résolution des problèmes.

Une demande de ticket de support pour non-respect d'un SLA doit être soumise dans les trois jours ouvrables suivant la fin du mois contractuel. Le dédommagement relatif à une réclamation de SLA valide sera un avoir sur une future facture du Service Cloud en fonction de la période de temps pendant laquelle le traitement du système de production pour le Service Cloud n'est pas disponible (« Durée d'Indisponibilité »). La Durée d'Indisponibilité est calculée depuis le moment où le Client signale l'événement jusqu'au moment où le Service Cloud est restauré ; elle ne comprend pas les périodes d'indisponibilité pour les raisons suivantes : indisponibilité de maintenance programmée ou annoncée, causes échappant au contrôle d'IBM, incidents liés au contenu, à la technologie, aux conceptions ou aux instructions du Client ou d'un tiers, plateformes et configurations système non prises en charge ou autres erreurs du Client, incident de sécurité du fait du Client ou test de sécurité mené par le Client. IBM appliquera le dédommagement correspondant le plus élevé, en fonction de la disponibilité cumulée du Service Cloud pendant chaque mois contractuel, comme indiqué dans le tableau ci-dessous. Le dédommagement total relatif à tout mois contractuel ne pourra pas dépasser vingt (20 %) d'un douzième (1/12ème) de la redevance annuelle du Service Cloud.

### 3.2 Niveaux de service

Disponibilité du Service Cloud pendant un mois contractuel

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
< 99,95 %	5 %
< 99,5 %	10 %

Disponibilité pendant un mois contractuel	Indemnisation (% de redevance d'abonnement mensuelle* pour le mois contractuel objet d'une réclamation)
< 99 %	15 %
< 98 %	20 %

\* Si le Service Cloud a été acquis auprès d'un Partenaire Commercial IBM, la redevance d'abonnement mensuelle sera calculée sur le prix en vigueur à ce moment-là pour le Service Cloud concerné pendant le mois contractuel qui fait l'objet d'une réclamation, avec une réduction de cinquante pour cent (50 %). IBM accordera une remise directement au Client.

La disponibilité, exprimée en pourcentage, est calculée comme suit : le nombre total de minutes d'un mois contractuel moins le nombre total de minutes de la Durée d'Indisponibilité au cours du mois contractuel, divisé par le nombre total de minutes du mois contractuel.

Exemple : 500 minutes de Durée d'Indisponibilité totale pendant un mois contractuel

Au total 43 200 minutes dans un mois contractuel de 30 jours - 500 minutes de Durée d'Indisponibilité = 42 700 minutes	= 15 % de crédit de Disponibilité pour 98,8 % de disponibilité pendant le mois contractuel
<hr/> Au total 43 200 minutes	

## 4. Support Technique

Le support technique destiné au Service Cloud est fourni par e-mail, sur les forums en ligne, par le biais d'un système de notification de problème en ligne et par téléphone. IBM mettra à disposition le manuel IBM Software as a Service Support Handbook qui contient les coordonnées des personnes à contacter ainsi que des informations et processus relatifs au support technique. Le support technique est offert avec le Service Cloud et n'est pas disponible en tant qu'offre distincte.

## 5. Droit d'Utilisation et Informations de Facturation

### 5.1 Unités de mesure des redevances

Le Service Cloud est vendu en fonction d'une des unités de mesure de redevance suivantes dans le Document de Transaction :

- a. **Utilisateur Autorisé** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Le Client doit se procurer des droits d'utilisation distincts et dédiés pour chaque Utilisateur Autorisé unique ayant reçu l'accès au Service Cloud directement ou indirectement (par exemple, via un logiciel de multiplexage, un périphérique ou un serveur d'applications), par quelque moyen que ce soit. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre d'Utilisateurs Autorisés ayant reçu l'accès au Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.

Pour les besoins de ce Service Cloud, chaque abonné est considéré comme étant un Utilisateur Autorisé. Chaque droit d'utilisation pour 100 Utilisateurs Autorisés représente cent abonnés.

- b. **Actif** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Actif correspond à toute ressource matérielle ou à tout élément de valeur à gérer, y compris les équipements de production, les installations et le transport, ainsi que le matériel et les logiciels informatiques. Tout élément ou ressource ayant un identifiant unique dans le Service Cloud est un Actif distinct. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir les Actifs accessibles ou gérés par le Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.

Pour les besoins de ce Service Cloud, chaque fichier vidéo est considéré comme étant un Actif et chaque droit d'utilisation pour 100 Actifs représente cent Actifs.

- c. **Engagement** : unité de mesure par laquelle les services peuvent être acquis. Un Engagement comprend des services professionnels et/ou de formation relatifs au Service Cloud. Des Droits d'Utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Engagement.

- d. **Événement** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Les droits liés à un Événement se basent sur le nombre d'occurrences d'un événement caractéristique relatif à l'utilisation du Service Cloud. Les droits liés à un Événement sont caractéristiques du Service Cloud et le type d'événement ne peut pas être modifié, échangé ou cumulé avec d'autres droits liés à un Événement d'un autre Service Cloud ou d'un autre type d'événement. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque événement qui a lieu durant la période de mesure spécifiée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- e. **Heure** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir le nombre total d'Heures complètes ou partielles du Service Cloud utilisées pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE ») ou le Document de Transaction du Client.
- Pour les besoins de ce Service Cloud, les droits d'utilisation Heure correspondent à la longueur des fichiers de sortie dérivés.
- f. **Instance** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Une Instance est l'accès à une configuration spécifique du Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour chaque Instance du Service Cloud mise à disposition à des fins d'accès et d'utilisation pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- g. **Élément** : unité de mesure par laquelle le Service Cloud peut être acquis. Un Élément est une occurrence d'un élément caractéristique, qui est traitée par, gérée par ou relative à l'utilisation du Service Cloud. Des droits d'utilisation suffisants sont nécessaires pour couvrir chaque Élément traité par, géré par ou relatif à l'utilisation du Service Cloud pendant la période de mesure indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation ou le Document de Transaction du Client.
- Pour les besoins de ce Service Cloud, chaque package d'un fichier vidéo ainsi que les métadonnées et le fichier image qui lui sont associés sont considérés comme étant un Élément.

## 5.2 Frais de Configuration

Les frais de configuration s'appliquent au prix et selon les modalités de facturation indiqués dans le Document de Transaction.

## 5.3 Redevances de dépassement

Si l'utilisation réelle du Service Cloud Video pendant la période de mesure dépasse les droits indiqués dans l'Autorisation d'Utilisation (« PoE »), le Client sera facturé pour l'excédent, comme indiqué dans le Document de Transaction.

## 5.4 Paiement à l'utilisation

Une redevance de paiement à l'utilisation sera facturée au tarif indiqué dans le Document de Transaction dans le mois suivant cette utilisation.

## 5.5 Vérification

Le Client i) conservera, et fournira sur demande, des enregistrements et des sorties d'outils système, comme cela s'avère raisonnablement nécessaire pour permettre à IBM et son auditeur indépendant de vérifier le respect du Contrat par le Client, et ii) commandera et paiera dans les plus brefs délais tout droit d'utilisation requis aux prix en vigueur d'IBM, ainsi que toutes autres dépenses ou obligations déterminées par suite de ladite vérification, comme indiqué par IBM dans une facture. Ces obligations de vérification de la conformité demeurent en vigueur pendant toute la durée du Service Cloud et pendant les deux années suivantes.

## 6. Durée et Options de Renouvellement

La durée du Service Cloud commence à la date à laquelle IBM notifie au Client que ce dernier a accès au Service Cloud, comme décrit dans l'Autorisation d'Utilisation. L'Autorisation d'Utilisation indiquera si le Service Cloud est renouvelé automatiquement, s'il se poursuit en continu ou s'il prend fin à l'issue de la durée.

Pour un renouvellement automatique, le Service Cloud est automatiquement renouvelé pour la durée indiquée dans l'Autorisation d'Utilisation, sauf si le Client notifie par écrit, au moins 90 jours avant la date d'expiration de la durée, son intention de ne pas renouveler.

Pour une utilisation en continu, le Service Cloud continuera d'être disponible mois par mois jusqu'à ce que le Client notifie la résiliation moyennant un préavis écrit de 90 jours. Le Service Cloud demeure disponible jusqu'à la fin du mois suivant ladite période de 90 jours.

## **7. Dispositions Additionnelles**

### **7.1 Généralités**

Le Client accepte qu'IBM puisse désigner publiquement le Client en tant qu'abonné aux Services Cloud dans les communications publicitaires ou marketing.