

IBM Cloud Video Media

Nella presente Descrizione dei Servizi è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica l'azienda, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud. Il Preventivo applicabile e la PoE (Proof of Entitlement) sono forniti come Documenti d'Ordine separati.

1. Servizio Cloud

1.1 IBM Cloud Video Logistics Manager

IBM Cloud Video Logistics Manager è la funzionalità base che fornisce ai Clienti una piattaforma video basata su cloud in cui il Cliente può inserire e gestire gli Asset dei video, inclusi film di ottima qualità e TV, così come i metadati degli asset e gli asset relativi alle immagini, elaborare in modo intelligente tali asset e metadati per più piattaforme e, opzionalmente, trasferirli a più destinazioni con elevata visibilità e tracciamento tramite i dashboard basati su Web e interfacce di programmazione delle applicazioni (application programming interfaces, "API"). Le destinazioni finali includono gli aggregatori di video (sia la PayTV online che tradizionale). Ciascuna Istanza di questo Servizio Cloud include un'assegnazione iniziale di 1000 Asset.

Con Video Logistics Manager di base, il Cliente può distribuire il contenuto ad un servizio di proprietà/gestito dal Cliente, ad esempio, il servizio OTT o il data center del Cliente. I servizi di distribuzione aggiuntivi del Cliente possono essere acquistati separatamente.

1.1.1 Optional IBM Cloud Video Logistic Manager Features

a. IBM Cloud Video Logistics Manager Additional Asset Pack

Se il Cliente richiede più Asset di quelli inclusi nella funzionalità di base, è possibile acquistare ulteriori Asset in quantità di 100.

b. IBM Cloud Video Logistics Manager Premium Workflow

Include un server di inserimento dedicato, una funzionalità per importare/inserire Asset VOD (video on-demand), la gestione avanzata dei metadati, la distribuzione e insieme di strumenti per più destinazioni, ulteriori servizi di elaborazione (sarà applicato un prezzo incrementale per ciascun Asset) per la misurazione del contenuto, supporto ID3, la filigranatura per la misurazione dei dispositivi mobili e la filigranatura digitale e il QC automatizzato premium opzionale (sarà applicato un prezzo incrementale per ciascun Asset).

c. IBM Cloud Video Logistics Manager Premium for Hybrid Workflow

Include la funzionalità IBM Cloud Video Logistics Manager Premium Workflow con l'accesso all'API del flusso di lavoro per l'inserimento, la gestione e la distribuzione. Fornisce inoltre un accesso all'ambiente di stage per il test.

d. IBM Cloud Video Logistics Manager Premium Transcoding

IBM fornisce la codifica/transcodifica/crittografia ospitata nei Data Center IBM con i programmi di codifica configurati per i profili preimpostati di IBM Cloud Video, per ciascuna piattaforma selezionata e la velocità in bit preimpostata per l'ABS (adaptive bitrate streaming). Questo Servizio Cloud consente di eseguire la transcodifica dei file video inseriti in tutti i derivati, l'elaborazione dei file dei sottotitoli per le piattaforme supportate, l'elaborazione dei file di sottotitoli per le piattaforme supportate e l'estrazione di file dei fotogrammi principali durante l'elaborazione del contenuto per supportare la modalità 'trick' e la ripulitura dell'anteprima dei fotogrammi principali all'interno dei lettori video sulle piattaforme supportate. La transcodifica standard dei file verso/da profili definiti da IBM per i formati SD e HD è inclusa. La transcodifica Premium incluso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il video 4K/8K/360-gradi è disponibile ad un corrispettivo aggiuntivo.

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

IBM fornisce l'analisi automatizzata del controllo qualità degli Asset per convalidare l'audio, i video e i metadati per ciascun Asset, inclusa la convalida del profilo e la convalida dei sottotitoli. IBM fornirà servizi automatizzati rispetto ad un percentuale predefinita, di solito il 15 per cento, degli Asset del Cliente.

f. IBM Cloud Video Logistics Manager Digital Asset Distribution

IBM fornirà al Cliente la distribuzione diretta alle destinazioni del contenuto predefinite di terzi mediante tecniche di trasferimento predefinite, sia che si tratti di un servizio di aggregazione digitale/rivendita o di un servizio Multichannel Video Programming Distributor (MVPD)/Multiple System Operator (MSO). Questo Servizio Cloud consente la configurazione delle regole di distribuzione per ciascuna destinazione come, ad esempio, le finestre di licenza.

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

In aggiunta all'offerta della distribuzione ai servizi digitali/MVPD di terzi, questo Servizio Cloud consente al Cliente di fornire ai servizi Comcast l'adesione certificata al profilo Comcast Unified Workflow e alle specifiche dei metadati.

1.2 IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager

Al fine di fornire IBM Cloud Video Catalog e Subscriber Manager, il Cliente deve acquistare le titolarità per IBM Cloud Video Logistics Manager. Questa funzionalità si collega a IBM Cloud Video Logistics Manager per fornire i componenti principali di un servizio di video streaming (come, ad esempio, Over-The-Top ("OTT") o TV Everywhere) direttamente ai consumatori, su più dispositivi. In particolare, include quanto segue, per le piattaforme e dispositivi supportati IBM Cloud Video Media come, ad esempio, lettori streaming collegati alla TV, console per giochi e decoder Web, iOS, Android:

- pubblicazione di contenuto video per abilitare lo ABR (streaming adaptive bitrate), inclusa la pubblicazione di file video multi-bitrate, sottotitoli codificati, sottotitoli in più lingue, più tracce audio e miniature per consentire l'anteprima durante la ricerca.
- Un'API di presentazione multischermo per sviluppatori di app, per consentire agli utenti di individuare un catalogo di video on-demand, all'interno delle finestre di licenze vigenti. Tale API fornisce inoltre il supporto per molteplici funzionalità UX (user experience) come, ad esempio, il supporto per le maratone televisive mediante la riproduzione continuativa.

1.2.1 Optional IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager Features

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

Questa funzionalità fornisce al Cliente la tecnologia e gli strumenti per controllare l'accesso degli utenti ai servizi video diretti agli utenti, inclusi gli strumenti di assistenza clienti al personale dell'assistenza clienti del Cliente. Consente, inoltre, la continuità dell'esperienza personalizzata, attraverso i dispositivi, per ogni utente finale.

Ciascuna Istanza di questo Servizio Cloud include un'assegnazione iniziale di 10.000 Utenti Autorizzati al mese e include:

- (1) funzionalità di Accesso Utenti come, ad esempio, la gestione delle identità e l'autenticazione utente, inclusi i controlli configurabili delle password. Include l'applicazione dello streaming simultaneo e le limitazioni di dispositivi – configurabile mediante il team di servizi IBM durante il setup.
- (2) Le funzionalità di gestione utente come, ad esempio, il dashboard di un abbonato, per consentire la ricerca di un'attività di streaming dell'abbonato e gli strumenti di supporto utente come, ad esempio, l'interruzione di una sessione di visualizzazione o lo sblocco di un account.
- (3) L'accesso ad ulteriori funzionalità di personalizzazione mediante l'API di presentazione come, ad esempio, il contenuto visualizzato di recente e i segnalibri sui video per la pausa e la ripresa attraverso i dispositivi.
- (4) Supporto per i consumatori per l'accesso e la fatturazione del servizio utilizzando le credenziali dell'account dei fornitori in-app purchase (IAP) e fornitori di altri servizi/fornitori di PayTV; ciò viene effettuato tramite un'API che gli sviluppatori di app possono integrare con i sistemi di fatturazione dei fornitori di servizi e degli app store.

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

Questo servizio viene fornito al Cliente come configurazione in un'unica soluzione e include:

- (1) la creazione e la configurazione dell'account con regole e insiemi di regole, quando necessario per la gestione delle identità e l'accesso utente;

- (2) scenari di test e convalida della gestione delle identità, dell'accesso utenti e CSR (customer service representative);
- (3) configurazione dell'API di presentazione per attivare le funzionalità relativa all'accesso degli utenti; ambiente di produzione per il test da parte di sviluppatori terzi;
- (4) accesso di "subscriber manager" per l'utente amministratore del Cliente per accedere al dashboard dell'abbonato; e
- (5) una sessione di formazione in remoto, della durata di un'ora, riguardante gli strumenti del dashboard degli abbonati.

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

IBM fornirà la configurazione di IBM Cloud Video e la connessione a Zuora o Vindicia, incluso:

- (1) i controlli delle autorizzazioni utente e delle titolarità per consentire l'accesso utenti e la riproduzione del contenuto in base allo stato dell'account, incluso lo stato della prova gratuita; e
- (2) ulteriori viste del dashboard dell'abbonato inclusa la cronologia di fatturazione degli utenti.

1.2.2 IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager Set Up Service

Questo servizio viene fornito al Cliente come configurazione in un'unica soluzione e include:

- a. Attivazione Account. La creazione e la connessione degli account a IBM Cloud Video Logistics Manager per la pubblicazione di Asset per configurare:
 - (1) la pubblicazione di metadati nel catalogo e nell'API di presentazione; e
 - (2) pubblicazione di file video su Akamai NetStorage (saranno applicati i corrispettivi della rete di fornitura del contenuto e dell'origine Akamai (content delivery network, CDN));
- b. Setup del Catalogo. Il setup del menu iniziale del catalogo del Cliente e degli adattatori dell'API di presentazione (Web, iOS e Android) e dell'ambiente di produzione per il test;
- c. Setup dei Video per:
 - (1) inserire e transcodificare gli Asset del test (tramite IBM Cloud Video Logistics Manager) nelle specifiche di inserimento standard preimpostate e nei derivati ABR preimpostati per iOS, Web e Android; e
 - (2) connessione dell'API del lettore con il lettore Web standard supportato e ai lettori nativi all'interno delle app iOS e Android di terzi;
- d. convalida end to end per:
 - (1) inserimento degli Asset del test su IBM Cloud Video Logistics Manager e auto-pubblicazione nel catalogo;
 - (2) verifica della disponibilità di metadati all'interno dell'API; e
 - (3) test della riproduzione dei file video ABR;

e
- e. Dashboard e Formazione. Accesso all'account manager per l'utente amministratore del Cliente e una sessione di formazione in remoto, della durata di un'ora, riguardante il dashboard del catalogo.

1.3 IBM Cloud Video Verified Access

Questo Servizio Cloud fornisce l'autenticazione e l'autorizzazione degli utenti tramite un sistema di fatturazione del Cliente per convalidare le titolarità degli utenti o impedire l'accesso ai servizi di streaming su più dispositivi degli utenti.

1.3.1 IBM Cloud Video Verified Access Users

IBM fornirà incrementi di pacchetti di 100 Utenti Autorizzati.

2. Descrizione della Sicurezza

Questo Servizio Cloud si attiene ai principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati per i servizi IBM SaaS che sono disponibili alla pagina web <http://www.ibm.com/cloud/data-security> e ad eventuali condizioni aggiuntive fornite in questo articolo. Eventuali modifiche dei principi IBM sulla sicurezza e riservatezza dei dati non avranno un impatto negativo sulla sicurezza del Servizio Cloud.

Il Cliente riconosce che questo Servizio Cloud non offre funzionalità per la protezione di dati personali, dati personali sensibili o dati soggetti ad ulteriori requisiti normativi. Se il Cliente include tali dati nel proprio contenuto, il Cliente dovrà istruire IBM a trattare tali dati in conformità con il presente Accordo, dopo aver determinato che le misure di sicurezza tecniche ed organizzative siano appropriate ai rischi presentati dal trattamento e alla natura dei dati da proteggere. Il Cliente riconosce che IBM non ha nessuna conoscenza del tipo di dati che sono stati inclusi nel contenuto e non può fare una valutazione riguardo all'idoneità dei Servizi Cloud o alle protezioni di sicurezza in atto.

2.1 Funzionalità per la Sicurezza e Responsabilità

Il Servizio Cloud implementa le seguenti funzionalità di sicurezza:

Il Servizio Cloud esegue la crittografia del contenuto durante la trasmissione dei dati tra la rete IBM e tutti gli endpoint della rete pubblica del Cliente. Il Servizio Cloud esegue la crittografia del contenuto 'dormiente' in attesa della trasmissione dei dati.

3. Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce il seguente Service Level Agreement ("SLA") di disponibilità per il Servizio Cloud, come specificato nella PoE. Lo SLA non costituisce una garanzia. Lo SLA è disponibile solo per il Cliente e si applica per essere utilizzato esclusivamente negli ambienti di produzione.

3.1 Crediti di Disponibilità

Il Cliente deve registrare un ticket di assistenza di Severità 1 mediante l'help desk del supporto tecnico IBM, entro le 24 ore successive dal momento in cui il Cliente determina che un evento ha avuto un impatto negativo sulla disponibilità del Servizio Cloud. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di risarcimento per il ticket di assistenza per il mancato adempimento dello SLA dovrà essere inoltrato entro tre giorni lavorativi dal termine del Mese Contrattuale. Il rimborso per una richiesta di risarcimento valida relativa allo SLA sarà un credito di cui verrà dato atto in una fattura successiva per il Servizio Cloud in base al periodo di tempo durante il quale l'elaborazione del sistema di produzione per il Servizio Cloud non è disponibile ("Tempo di Fermo"). Il Tempo di Fermo (Downtime) è misurato dal momento in cui il Cliente segnala l'evento fino a quando il Servizio Cloud viene ripristinato e non include il tempo relativo ad un'interruzione pianificata o annunciata per manutenzione; cause al di fuori del controllo di IBM; problemi con i contenuti, le tecnologie, i progetti o le istruzioni del Cliente o di terzi; errori nelle configurazioni di sistema e di piattaforme non supportate o altri errori del Cliente; oppure incidenti di sicurezza causati dal Cliente o da test di sicurezza del Cliente. IBM applicherà il rimborso più elevato in base alla disponibilità cumulativa del Servizio Cloud durante ciascun mese contrattuale, come mostrato nella tabella seguente. Il rimborso totale rispetto ad un mese contrattuale non può superare il 20 per cento di un dodicesimo (1/12) del corrispettivo annuale per il Servizio Cloud.

3.2 Livelli di Servizio

Disponibilità del Servizio Cloud in un mese contrattuale

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
< 99,95%	5%
< 99,5%	10%
<99%	15%
< 98%	20%

* Se il Cliente ha acquistato il Servizio Cloud da un Business Partner IBM, il costo dell'abbonamento mensile sarà calcolato in base al listino prezzi al momento in vigore per il Servizio Cloud attivo nel mese contrattuale che è oggetto della richiesta di risarcimento, scontato del 50%. IBM applicherà uno sconto direttamente al Cliente.

La disponibilità, espressa come percentuale, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti del Tempo di Fermo nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale.

Esempio: 500 minuti totali di Tempo di Fermo in un mese contrattuale

43.200 minuti totali in un mese contrattuale di 30 (trenta) giorni	
- 500 minuti di Tempo di Fermo	= 15% del Credito di Disponibilità per il 98,8% di disponibilità in un mese contrattuale
= 42.700 minuti	
<hr/>	
43.200 minuti totali	

4. Supporto tecnico

Il Supporto tecnico per il Servizio Cloud viene fornito tramite email, i forum online ed un sistema online di reportistica dei problemi e telefonicamente. IBM renderà disponibile la Guida al Supporto IBM Software as a Service che contiene le informazioni di contatto e le procedure sul supporto tecnico. Il Supporto tecnico è incluso nel Servizio Cloud e non è disponibile come offerta separata.

5. Informazioni sulle Titolarità e sulla Fatturazione

5.1 Calcolo dei Corrispettivi

Il Servizio Cloud è venduto secondo il seguente calcolo dei corrispettivi come specificato nel Documento d'Ordine:

- a. **Utente Autorizzato** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Il Cliente deve ottenere autorizzazioni separate, dedicate per ciascun Utente Autorizzato che accede al Servizio Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) tramite qualsiasi mezzo. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero di Utenti Autorizzati che accedono al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.

Per gli scopi di questo Servizio Cloud, ciascun abbonato è considerato un Utente Autorizzato. Ogni 100 titolarità Utente Autorizzato rappresenta un centinaio di Utenti Autorizzati.

- b. **Asset** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Asset è qualsiasi risorsa tangibile o articolo di valore da gestire, incluse le apparecchiature, le strutture, i mezzi di trasporto, l'hardware e il software IT utilizzati per la produzione. Qualsiasi risorsa o articolo con un identificativo univoco all'interno del Servizio Cloud è un Asset separato. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire l'accesso o la gestione degli Asset tramite il Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE (Proof of Entitlement) del Cliente o nel Documento d'Ordine.

Per gli scopi di questo Servizio Cloud, ciascun file video è considerato un Asset e ogni 100 titolarità Asset rappresenta un centinaio di Asset.

- c. **Impegno** – è un'unità di misura che consente di ottenere i servizi. Un Impegno consiste in servizi professionali e/o di formazione relativi al Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Impegno.
- d. **Evento** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Le titolarità dell'Evento si basano sul numero di ricorrenze di un evento specifico relativo all'utilizzo del Servizio Cloud. Le titolarità dell'Evento sono specifiche del Servizio Cloud e il tipo di evento non può essere scambiato, interscambiato o aggregato con altre titolarità per Eventi di un altro Servizio Cloud o un altro tipo di evento. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ogni evento che si verifica durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.
- e. **Ora** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. È necessario ottenere le titolarità relative all'Ora sufficienti a coprire il numero totale di Ore intere o parziali relative al Servizio Cloud utilizzate durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.

Per gli scopi di questo Servizio Cloud, le titolarità Ora sono la lunghezza dei file di output derivati.

- f. **Istanza** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un'Istanza rappresenta l'accesso ad una configurazione specifica del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità

sufficienti per ogni Istanza del Servizio Cloud resa disponibile per accedervi e utilizzarla durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.

- g. **Elemento** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. Un Elemento è la ricorrenza di un elemento specifico che viene elaborato, gestito o relativo all'uso del Servizio Cloud. È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire ciascun Elemento elaborato, gestito o relativo al Servizio Cloud durante il periodo di misurazione specificato nella PoE del Cliente o nel Documento d'Ordine.

Per gli scopi di questo Servizio Cloud, ciascun pacchetto di file video, i relativi metadati associati e il file di immagini è considerato un Elemento.

5.2 Corrispettivi di Setup

I Corrispettivi di setup si applicano in base alla tariffa e alle condizioni di fatturazione specificate nel Documento d'Ordine.

5.3 Corrispettivi di sovrapprezzo

Se l'utilizzo effettivo del Servizio Cloud Video da parte del Cliente durante il periodo di misurazione supera la titolarità per cui è autorizzato, il Cliente dovrà corrispondere un sovrapprezzo, secondo quanto stabilito nel Documento d'Ordine.

5.4 Corrispettivi 'Pay per Use'

I corrispettivi "pay per use" saranno addebitati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine nel mese successivo a tale utilizzo.

5.5 Verifica

Il Cliente provvederà a i) mantenere e fornire su richiesta i record e l'output degli strumenti di sistema, come ragionevolmente richiesto da IBM e dai suoi revisori esterni, per verificare la conformità del Cliente alle condizioni del presente Accordo, e ii) richiedere tempestivamente ad IBM, tramite un nuovo ordine, gli eventuali ulteriori diritti di utilizzo, pagare i corrispettivi aggiuntivi in base alle tariffe applicate da IBM al momento, assumendosi tutte le responsabilità determinate in seguito a tali controlli, come specificato da IBM nella fattura. Questi obblighi di verifica della conformità restano validi per la durata del Servizio Cloud e per i due anni successivi.

6. Opzioni di Durata e Rinnovo

La durata del Servizio Cloud inizia nella data in cui IBM comunica al Cliente che l'accesso al Servizio Cloud è disponibile, così come documentato nella PoE. Nella PoE sarà specificato se il Servizio Cloud è soggetto a rinnovo automatico, se procede sulla base di un uso continuativo o se termina alla scadenza.

In caso di rinnovo automatico, salvo comunicazione scritta da parte del Cliente di non voler rinnovare almeno 90 (novanta) giorni prima della data di scadenza del periodo contrattuale, il Servizio Cloud sarà rinnovato automaticamente per la durata contrattuale specificata nella presente PoE.

In caso di utilizzo continuativo, il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile con cadenza mensile fino a quando il Cliente non fornirà una comunicazione scritta di recesso almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud sarà disponibile fino alla fine del mese di calendario successivo a tale periodo di 90 (novanta) giorni.

7. Ulteriori condizioni

7.1 Disposizioni Generali

Il Cliente accetta che IBM possa fare pubblicamente riferimento al Cliente come abbonato dei Servizi Cloud in una pubblicità o comunicato commerciale.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "Service Level Agreement (SLA)", "Crediti di Disponibilità", "Opzioni di Durata e Rinnovo".

Firma e timbro del Cliente

Data: