

### IBM Cloud Video Media

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem que a IBM fornece ao Cliente. Cliente significa a empresa, bem como seus usuários autorizados e destinatários do Serviço em Nuvem. A Cotação e o Certificado de Titularidade (PoE) aplicáveis são fornecidos como Documentos de Transação.

#### 1. Serviço em Nuvem

##### 1.1 IBM Cloud Video Logistics Manager

O IBM Cloud Video Logistics Manager é a funcionalidade principal que fornece aos Clientes uma plataforma de vídeo baseada em nuvem na qual o Cliente pode inserir e gerenciar Ativos de vídeo, incluindo serviços adicionais de TV e filmes, bem como metadados de Ativos e recursos de imagem relacionados, processar estes ativos e metadados de forma inteligente para diversas plataformas e, opcionalmente, transferi-los para vários destinos, com grande visibilidade e controle via painéis baseados na web e interfaces de programação de aplicativos ("API ou APIs"). Destinos finais incluem agregadores de vídeo (TV por assinatura on-line e tradicional). Cada Instância desse Serviço em Nuvem inclui uma alocação inicial de 1000 Ativos.

Com a principal funcionalidade do Video Logistics Manager, o Cliente pode distribuir conteúdo para um serviço próprio ou operado pelo Cliente, por exemplo, o serviço de OTT ou o datacenter do Cliente. Serviços de distribuição adicionais podem ser comprados separadamente.

##### 1.1.1 Recursos Opcionais do IBM Cloud Video Logistic Manager

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

Se o Cliente necessitar de mais Ativos do que aqueles incluídos na funcionalidade principal, Ativos adicionais poderão ser comprados em quantidades de 100.

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

Inclui um servidor de inserção dedicado, funcionalidade para importar/inserir Ativos de vídeo sob demanda (VOD), gerenciamento avançado de metadados, distribuição para vários destinos e conjunto de ferramentas, serviços de processamento adicionais (será aplicado um preço adicional por Ativo) para medição de conteúdo, suporte ID3, marcas d'água para medição em dispositivos móveis e marca d'água forense, além de Controle de Qualidade automatizado opcional de alto nível (será aplicado um preço adicional por Ativo).

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

Inclui a funcionalidade IBM Cloud Video Logistics Manager Premium Workflow com acesso à API de fluxo de trabalho para inserir, gerenciar e distribuir. Também fornece acesso ao ambiente temporário para teste.

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

A IBM fornece codificação / transcodificação / criptografia hospedadas em Datacenters IBM com codificadores configurados para perfis predefinidos do IBM Cloud Video para cada plataforma selecionada e taxas de bits predefinidas para transmissão de taxa de bits adaptativa (ABS). Este Serviço em Nuvem permite a transcodificação de arquivo de vídeo inserido para todos os demais perfis de vídeo, o processamento de arquivos de closed caption para plataformas suportadas, o processamento de arquivos de legenda para plataformas suportadas e a extração de key-frames durante o processamento de conteúdo para suportar o modo de avançar e retroceder um vídeo (trick-mode) e a pré-visualização pela barra do vídeo (preview scrubbing) dentro dos players de vídeo nas plataformas suportadas. A transcodificação padrão de arquivos de/para perfis definidos pela IBM para os formatos SD e HD está incluída. A transcodificação Premium, incluindo, dentre outros, vídeos de 4K/8K/360 graus, está disponível por um custo adicional.

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

A IBM fornece análise de controle de qualidade automatizada de Ativos para validar áudio, vídeo e metadados para cada Ativo, incluindo validação de perfil e validação de closed caption. A IBM fornecerá serviços automatizados com relação a um percentual predefinido, normalmente 15 por cento, dos Ativos do Cliente.

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

A IBM fornecerá ao Cliente a distribuição direta aos destinos predefinidos de conteúdo de terceiros por meio de métodos de transferência predefinidos, seja um serviço de agregação/de varejo digital ou um serviço de Distribuição Multicanal de Programação de Vídeo (MVPD) / Operador de Sistema Múltiplo (MSO). Este Serviço em Nuvem permite a configuração de regras de distribuição para cada destino, tais como janelas de licenciamento.

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

Além de oferecer ao Cliente a distribuição para serviços digitais/MVPD de terceiros, este Serviço em Nuvem possibilita a entrega para serviços Comcast com a certificação das especificações de perfil e metadados do Fluxo de Trabalho Unificado da Comcast.

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

Para provisionar o IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager, o Cliente deve adquirir os direitos para o IBM Cloud Video Logistics Manager. Este recurso se conecta ao IBM Cloud Video Logistics Manager para fornecer os principais componentes de um serviço de transmissão de vídeo (tais como Over-The-Top ("OTT") ou TV Everywhere) diretamente aos consumidores em diversos dispositivos. Especificamente, este recurso inclui os itens a seguir para plataformas e dispositivos suportados pelo IBM Cloud Video Media, como Web, iOS, Android, leitores de transmissão conectados à TV, consoles de jogos e caixas codificadoras (STB):

- Publicação de conteúdo de vídeo para permitir a transmissão em diversas taxas de transferência (ABS), incluindo a publicação de arquivos de vídeo Em múltiplas taxas de transferência, legendas, legendas em vários idiomas, diversas faixas de áudio e miniaturas para permitir a visualização durante a busca.
- Uma API de apresentação multi-tela para desenvolvedores de aplicativos, a fim de possibilitar a descoberta de um catálogo de vídeo on-demand pelo consumidor, dentro das janelas de licença impostas. Esta API também oferece suporte para muitos recursos de experiência de usuário (UX), tais como o suporte a visualização em sequência (binge-watching) através da reprodução de episódios em cadeia.

**1.2.1 Recursos Opcionais do IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager**

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

Este recurso fornece ao Cliente a tecnologia e as ferramentas para controlar o acesso de usuários a serviços de vídeo direto ao consumidor, incluindo ferramentas de atendimento ao consumidor para a sua equipe de atendimento ao consumidor. Além disso, possibilita a experiência personalizada e contínua em vários dispositivos para cada consumidor final.

Cada Instância desse Serviço em Nuvem contém uma alocação inicial de 10.000 Usuários Autorizados mensalmente e inclui:

- (1) Recursos de acesso de usuário, tais como gerenciamento de identidade e autenticação do usuário, incluindo controles de senha configuráveis. Inclui a aplicação de limitações de transmissão simultânea e de dispositivo - configurável pela equipe de serviços da IBM durante a instalação.
- (2) Recursos de gerenciamento de usuários, tais como um painel do assinante para permitir a consulta à atividade de streaming do assinante e ferramentas de suporte ao usuário, tais como o encerramento de uma sessão de visualização ou desbloqueio de uma conta.
- (3) Acesso aos recursos adicionais de customização através da API de apresentação, tais como conteúdo visualizado recentemente e marcação de vídeo para pausa e retomada entre dispositivos.
- (4) Suporte para que os consumidores façam login e sejam cobrados pelo serviço usando credenciais de conta de fornecedores de compras no aplicativo (IAP) e outros provedores de serviços / provedores de PayTV; isto é realizado através de uma API que os desenvolvedores de aplicativos podem integrar às lojas de aplicativos e aos sistemas de cobrança de fornecedores de serviços.

**b. Configuração Única de Acesso e Gerenciamento de Usuário do IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager**

Este serviço é fornecido como uma configuração única para o Cliente e inclui:

- (1) criação e configuração de contas com regras e conjuntos de regras, conforme necessário, para gerenciamento de identidade e acesso de usuário;
- (2) teste e validação dos cenários de gerenciamento de identidade, de acesso de usuário e de representante de atendimento ao consumidor (CSR);
- (3) configuração da API de apresentação para ativar os recursos de acesso de usuário; ambiente de produção para testes por desenvolvedores de aplicativos de terceiros;
- (4) login para o "gerente de assinantes" a fim de que o usuário administrador do Cliente acesse o painel do assinante; e
- (5) uma sessão de treinamento remota, por até uma hora, em ferramentas do painel do assinante.

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

A IBM fornecerá a configuração e conexão do IBM Cloud Video para Zuora ou Vindicia, incluindo:

- (1) verificações de autorização e titularidade do usuário para permitir acesso e reprodução de conteúdo baseados no status da conta, incluindo o status de período de avaliação gratuito; e
- (2) visualizações adicionais do painel do assinante, incluindo o histórico de cobrança do usuário.

**1.2.2 Serviço de Configuração do IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager**

Este serviço é fornecido como uma configuração única para o Cliente e inclui:

- a. Ativação de Conta. Criação da conta e conexão com IBM Cloud Video Logistics Manager para Publicação de Ativos para configurar:
  - (1) a publicação de metadados no catálogo e na API de apresentação; e
  - (2) a publicação de arquivos de vídeos no sistema de armazenamento da Akamai Netstorage (serão aplicados encargos de origem e de rede de distribuição de conteúdo (CDN) da Akamai);
- b. Configuração de Catálogo. Configuração do menu inicial do catálogo do Cliente, dos adaptadores da API de apresentação (Web, iOS e Android) e do ambiente de teste de produção;
- c. Configuração de vídeo para:
  - (1) inserir e transcodificar os Ativos de teste (através do IBM Cloud Video Logistics Manager) com as especificações de inserção padrão predefinidas e os perfis adicionais de ABR predefinidos para iOS, Web e Android; e
  - (2) conexão com a API do player com os players padrões da web suportados e com os reprodutores nativos dentro de aplicativos iOS e Android de terceiros;
- d. Validação de Ponta a Ponta para:
  - (1) inserção de Ativos de teste no IBM Cloud Video Logistics Manager e publicação automática no catálogo;
  - (2) verificação da disponibilidade dos metadados dentro da API; e
  - (3) teste de reprodução de arquivos de vídeo ABR;e
- e. Painéis e Treinamento. Login de gerente de contas para o administrador do Cliente e uma sessão de treinamento remota, por até uma hora, para sobre o painel do catálogo.

**1.3 IBM Cloud Video Verified Access**

Este Serviço em Nuvem fornece autenticação e autorização de usuários através do sistema de faturamento do Cliente para validar titularidades de usuário e conceder ou impedir o acesso a serviços de streaming nos diversos dispositivos do consumidor.

**1.3.1 IBM Cloud Video Verified Access Users**

A IBM fornecerá Usuários Autorizados em pacotes de incrementos de 100.

## 2. Descrição da Segurança

Este Serviço em Nuvem segue os princípios de segurança e privacidade de dados da IBM para o IBM SaaS, que estão disponíveis em <http://www.ibm.com/cloud/data-security>, e quaisquer termos adicionais fornecidos nesta seção. Nenhuma mudança nos princípios de segurança de dados e privacidade da IBM reduzirá a segurança do Serviço em Nuvem.

O Cliente reconhece que este Serviço em Nuvem não oferece recursos para a proteção de conteúdo com dados pessoais, dados pessoais sigilosos ou dados sujeitos a requisitos regulamentares adicionais. Se o Cliente incluir tais dados em seu conteúdo, ele instruirá a IBM a processar esses dados de acordo com este Contrato após determinar que as medidas de segurança técnicas e organizacionais estão apropriadas aos riscos apresentados pelo processamento e a natureza dos dados a serem protegidos. O Cliente reconhece que a IBM não possui conhecimento quanto aos tipos de dados que foram incluídos no conteúdo e não pode fazer uma avaliação quanto à adequação dos Serviços em Nuvem ou das proteções de segurança em vigor.

### 2.1 Recursos de Segurança e Responsabilidades

O Serviço em Nuvem implementa os recursos de segurança a seguir:

O Serviço em Nuvem criptografa conteúdo durante a transmissão de dados entre a rede IBM e todas as redes e terminais públicos. O Serviço em Nuvem criptografa o conteúdo enquanto não estiver sendo acessado, aguardando transmissão de dados.

## 3. Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade a seguir para o Serviço em Nuvem, conforme especificado em um PoE. O SLA não é uma garantia. O SLA está disponível somente ao Cliente e se aplica somente ao uso em ambientes de produção.

### 3.1 Créditos de Disponibilidade

O Cliente deve registrar um chamado de suporte de Gravidade 1 com o help desk de suporte técnico IBM em até 24 horas após o Cliente primeiramente tomar conhecimento de que o evento causou impacto na disponibilidade do Serviço em Nuvem. O Cliente deve ajudar de forma razoável a IBM com qualquer diagnóstico e resolução de problemas.

Uma reivindicação de chamado de suporte pela falha em atender um SLA deve ser submetida dentro de três dias úteis após o término do mês contratado. A solução para uma reivindicação de SLA válida será um crédito com relação a uma fatura futura para o Serviço em Nuvem com base no período durante o qual o processamento do sistema de produção para o Serviço em Nuvem não está disponível ("Tempo de Inatividade"). O Tempo de Inatividade é medido a partir do momento em que o Cliente relata o evento até o momento em que o Serviço em Nuvem é restaurado, e não inclui: o tempo relacionado a uma indisponibilidade de manutenção planejada ou anunciada; causas além do controle da IBM; problemas com o Conteúdo ou com a tecnologia, os designs ou instruções do Cliente ou de terceiros; configurações do sistema e de plataformas não suportadas ou outros erros do Cliente; ou incidente de segurança causado pelo Cliente ou testes de segurança do Cliente. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do Serviço em Nuvem durante cada mês contratado, conforme mostrado na tabela abaixo. O total de Crédito de Disponibilidade com relação a qualquer mês contratado não pode exceder 20 por cento de um doze avos (1/12) do encargo anual para o Serviço em Nuvem.

### 3.2 Níveis de Serviço

Disponibilidade do Serviço em Nuvem durante um mês contratado

Disponibilidade durante um mês contratado	Crédito (% do encargo de subscrição mensal* para o mês contratado que é objeto da reivindicação)
< 99,95%	5%
< 99,5%	10%
<99%	15%
< 98%	20%

\* Se o Serviço em Nuvem foi adquirido de um Parceiro Comercial IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado de acordo com o preço de lista corrente para o Serviço em Nuvem em vigor para o Mês Contratado que é objeto de uma reivindicação, descontado a uma razão de 50%. A IBM tornará um abatimento disponível diretamente ao Cliente.

A disponibilidade, expressa como uma porcentagem, é calculada como: o número total de minutos em um mês contratado, menos o número total de minutos de Tempo de Inatividade no mês contratado, dividido pelo número total de minutos no mês contratado.

Exemplo: total de 500 minutos de Tempo de Inatividade durante o mês contratado

Total de 43.200 minutos em um mês contratado de 30 dias	
- 500 minutos de Tempo de Inatividade	= Crédito de disponibilidade de 15% para 98,8% de disponibilidade durante o mês contratado
= 42.700 minutos	
<hr/>	
43.200 minutos no total	

## 4. Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem é fornecido via e-mail, fóruns on-line, sistema de relatório de problemas on-line e telefone. A IBM disponibilizará o IBM Software as a Service Support Handbook que fornece informações de contato de suporte técnico e outras informações e processos. O suporte técnico é oferecido com o Serviço em Nuvem e não está disponível como uma oferta separada.

## 5. Informações de Autorização e Faturamento

### 5.1 Métricas de Encargos

O Serviço em Nuvem é vendido sob uma das métricas de encargos a seguir, conforme especificado do Documento de Transação:

- O Usuário Autorizado é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. O Cliente deve obter autorizações separadas e vinculadas a cada Usuário Autorizado distinto com acesso ao Serviço em Nuvem de qualquer forma, direta ou indiretamente (por exemplo, por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações) por qualquer meio. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de Usuários Autorizados que receberam acesso ao Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.

Para os propósitos deste Serviço em Nuvem, cada assinante é considerado um Usuário Autorizado. Cada autorização de 100 Usuários Autorizados representa cem assinantes.

- Ativo é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um Ativo é qualquer recurso tangível ou item de valor a ser gerenciado, incluindo equipamento de produção, instalações, transporte, hardware de TI e software. Qualquer recurso ou item com um identificador exclusivo no Serviço em Nuvem é um Ativo distinto. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir os Ativos acessados ou gerenciados pelo Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.

Para os propósitos desse Serviço em Nuvem, cada arquivo de vídeo é considerado um Ativo e cada autorização de 100 Ativos representa cem Ativos.

- Compromisso é uma unidade de medida pela qual os serviços podem ser obtidos. Um Compromisso consiste em serviços profissionais e/ou de treinamento relacionados ao Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir cada Compromisso.
- "Evento" é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Autorizações de Evento baseiam-se no número de ocorrências de um evento específico relacionado ao uso do Serviço em Nuvem. Autorizações de Evento são específicas ao Serviço em Nuvem e o tipo de evento não pode ser trocado, intercambiado ou agregado a outras autorizações de Evento de outro Serviço em Nuvem ou de outro tipo de evento. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir cada evento que ocorra durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.

- e. Hora é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Devem ser obtidas autorizações de Hora suficientes para cobrir o número total de Horas do Serviço em Nuvem, completas ou parciais, usadas durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.

Para o propósito deste Serviço em Nuvem, as autorizações de hora são o comprimento dos arquivos de saída derivados.

- f. "Instância" é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Uma Instância é o acesso a uma configuração específica do Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cada Instância do Serviço em Nuvem disponibilizada para acesso e uso durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.

- g. Item é uma unidade de medida pela qual o Serviço em Nuvem pode ser obtido. Um Item é uma ocorrência de um item específico processado, gerenciado ou relacionado ao uso do Serviço em Nuvem. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir todo Item processado pelo, gerenciado pelo ou relacionado ao uso do Serviço em Nuvem durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.

Para os propósitos desse Serviço em Nuvem, cada pacote de um arquivo de vídeo, e seus metadados e arquivos de imagem associados, é considerado um Item.

## **5.2 Encargos de Configuração**

Os encargos de configuração serão aplicáveis de acordo com os encargos e termos de faturamento especificados no Documento de Transação.

## **5.3 Encargos de Excedentes**

Se durante o período de medição, o uso real do Serviço de Vídeo em Nuvem exceder a autorização especificada no PoE, o Cliente será cobrado pelo excedente, conforme especificado no Documento de Transação.

## **5.4 Encargos de Pagamento por Uso**

Um encargo de pagamento por uso será cobrado no encargo especificado no Documento de Transação no mês seguinte a este uso.

## **5.5 Verificação**

cliente irá i) manter, e fornecer mediante solicitação, registros e resultados obtidos por ferramentas do sistema, conforme razoavelmente necessário para que a IBM e seu auditor independente verifiquem a conformidade do Cliente com o Contrato e ii) prontamente solicitar e pagar pelas autorizações necessárias nos encargos em vigor da IBM, bem como por outros encargos e passivos apurados como resultado de tal verificação, conforme a IBM especificar em uma fatura. Estas obrigações de verificação de conformidade permanecem aplicáveis durante a vigência do Serviço em Nuvem e pelos dois anos subsequentes.

## **6. Opções de Vigência e Renovação**

A vigência do Serviço em Nuvem começa na data em que a IBM notifica o Cliente sobre seu acesso ao Serviço em Nuvem, conforme documentado no PoE. A PoE especificará se o Serviço em Nuvem é renovado automaticamente, prossegue em uma base de uso contínuo ou termina no final do prazo. O PoE especificará se o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente, continuará em uma base de uso contínuo ou terminará no fim da vigência.

Para renovação automática, a menos que o Cliente forneça aviso de rescisão por escrito, pelo menos 90 dias antes da data de expiração da vigência, o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente pela duração especificada no PoE.

Para uso contínuo, o Serviço em Nuvem continuará disponível mês a mês, até que o Cliente forneça um aviso prévio de rescisão, por escrito, 90 dias antes do término. O Serviço em Nuvem permanecerá disponível até o término do mês civil após tal período de 90 dias.

## **7. Termos Adicionais**

### **7.1 Disposições gerais**

O Cliente concorda que a IBM pode se referir publicamente ao Cliente como um subscritor dos Serviços em Nuvem em uma comunicação de publicidade ou de marketing.