

IBM Cloud Video Media

本「服務說明」敘述 IBM 提供予「客戶」之「雲端服務」。「客戶」係指公司、其授權使用者及「雲端服務」收受人。所適用之「報價單」及「權利證明書 (PoE)」係以個別「交易文件」之形式提供。

1. 雲端服務

1.1 IBM Cloud Video Logistics Manager

IBM Cloud Video Logistics Manager 係為核心功能，為「客戶」提供雲端型視訊平台，「客戶」可於該平台汲取及管理視訊資產（包括優質電視電影及「資產」之 meta 資料及相關影像資產）、可利用智慧型功能處理多種平台之該等資產及 meta 資料，以及可依照「客戶」之選擇，透過 Web 型儀表板及一個或多個應用程式設計介面 ("API")，利用高可用性及追蹤功能，將該等資產及資料傳輸至多個目的地。最終目的地包括視訊集成器（線上及傳統 PayTV，皆屬之）。本「雲端服務」之各實例均包含 1000 項「資產」之起始配置。

「客戶」可利用核心 Video Logistics Manager，將內容散布至一項為「客戶」所有/由其營運之服務，例如：「客戶」自己之 OTT 服務或資料中心。額外配送服務得另外購買。

1.1.1 選用 IBM Cloud Video Logistic Manager 特性

a. IBM Cloud Video Logistics Manager Additional Asset Pack

倘若「客戶」所需「資產」逾越核心功能所含數量，則可購買額外「資產」，並以 100 為計數單位。

b. IBM Cloud Video Logistics Manager Premium Workflow

包含一部專用汲取伺服器、匯入/汲取視訊隨需應變 (VOD) 資產之功能、進階 meta 資料管理功能、多重目的地散布與工具集、額外之內容管理處理服務（將套用各「資產」所增價格）、ID3 支援、行動式計量浮水印及鑑識浮水印，以及選用頂級自動化 QC（將套用各「資產」所增價格）。

c. IBM Cloud Video Logistics Manager Premium for Hybrid Workflow

包含 IBM Cloud Video Logistics Manager Premium Workflow 功能，並可利用工作流程 API 存取權限進行汲取、管理及散布。此外，亦提供對暫置環境之存取權限，以進行測試。

d. IBM Cloud Video Logistics Manager Premium Transcoding

IBM 在 IBM 資料中心中提供受管理編碼/轉碼/加密，且備有編碼程式，該等編碼程式，係針對所選各平台之預設 IBM Cloud Video 基本資料設定檔，以及調適性位元速率多媒體串流 (ABS) 之預設位元速率予以配置。本「雲端服務」可將已汲取視訊檔轉碼為一切衍生物、處理支援平台之隱藏式字幕檔、處理支援平台之子標題檔，以及於處理內容時擷取主要畫面格檔案，以支援在支援平台之視訊播放程式內進行技巧模式 (trick mode) 及主要畫面格預覽清除功能。包含以 SD 及 HD 格式，利用標準轉碼之方式將檔案轉換為 IBM 定義設定檔，或由該設定檔轉換為其他檔案。進階轉碼（包括但不限於 4K/8K/360 度視訊）之提供，須另外收取費用。

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

IBM 提供「資產」自動化品質控制分析，以驗證各「資產」之音訊、視訊及 meta 資料，包括基本資料設定檔驗證及隱藏式字幕顯示功能驗證。IBM 將依照客戶資產之預定百分比（通常為百分之十五）提供自動化服務。

f. IBM Cloud Video Logistics Manager Digital Asset Distribution

IBM 將透過預定傳輸方法，讓「客戶」得以直接散布至預定第三人內容目的地，不論係為數位集成/零售服務或多頻道視訊節目供應商 (MVPD)/多系統經營者 (MSO) 服務，均同。本「雲端服務」可供配置各目的地之配送規則，例如：授權時間範圍。

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

除提供「客戶」遞送至數位/MVPD 第三人服務以外，本「雲端服務」亦可遞送至 Comcast 服務，並取得符合「Comcast 統一工作流程」基本資料設定檔及 meta 資料規格之認證。

1.2 IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager

「客戶」需取得 IBM Cloud Video Logistics Manager 之授權，始得提供 IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager。此特性可連接至 IBM Cloud Video Logistics Manager，以直接於多部裝置，為消費者提供視訊多媒體串流服務（例如：Over-The-To ("OTT") 或 TV Everywhere）之重要元件。具體而言，此特性包括適用於 IBM Cloud Video Media 所支援平台及裝置（例如：Web、iOS、Android、連接電視之多媒體串流播放器、遊戲機及機上盒）之下列項目：

- 發佈視訊內容，以啟用調適性位元速率 (ABR) 多媒體串流，包括發佈多位元速率視訊檔、隱藏式字幕、多語言字幕、多音軌及可供探查時用以預覽之縮圖。
- 應用程式開發者適用之多螢幕簡報 API - 可讓消費者在強制出現之授權視窗內探索視訊隨需應變型錄。此 API 亦可支援多項使用者體驗 (UX) 特性，例如：透過情節鏈播放提供之無節制檢視支援。

1.2.1 選用 IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager 特性

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

此特性可為「客戶」提供技術與工具，用以控制使用者對直接訴求消費者之視訊服務之存取權限，包括為「客戶」之客戶支援人員提供客戶關懷工具。此特性可額外持續提供各最終消費者之個人化、跨裝置體驗。

本「雲端服務」之各實例均包含每月 10,000 位「授權使用者」之起始配置，並包含以下各項：

- (1) 使用者存取特性，例如：身分管理及使用者鑑別，包括可配置密碼控制。此外，亦包括強制執行並行串流及裝置限制 - 可由 IBM 服務小組於設定期間進行配置。
- (2) 使用者管理特性（包括用以查閱訂用者多媒體串流活動之訂用者儀表板）及使用者支援工具，例如：終止檢視階段作業或解除鎖定帳戶。
- (3) 透過個人化 API 存取額外個人化特性（例如：最近所檢視之內容與視訊書籤功能），以執行跨裝置之暫停與回復。
- (4) 利用由應用程式內建購買功能 (IAP) 供應商及其他服務提供者/PayTV 提供者提供之帳戶認證，支援客戶登入服務，並予計費；本項支援係透過 API 完成，應用程式開發者可將該 API 整合至應用程式商店及服務提供者計費系統。

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

本服務係以一次配置之方式提供予「客戶」，且包括以下各項：

- (1) 利用身分管理及使用者存取所需之規則與規則集，建立及配置帳戶；
- (2) 測試及驗證身分管理與使用者存取，以及客戶服務代表 (CSR) 情境模擬；
- (3) 配置簡報 API，以啟用使用者存取特性；配置正式作業環境，以供第三人應用程式開發者進行測試；
- (4) 登入「訂用者管理程式」，使「客戶」管理者得以存取訂用者儀表板；及
- (5) 一場遠端訓練講習會，以一小時為限，講習主題為訂用者儀表板工具。

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

IBM 將提供 IBM Cloud Video 配置及 Zuora 或 Vindicia 連線，包括：

- (1) 使用者授權與授權檢查 - 依照帳戶狀態（包括免費試用狀態）啟用使用者存取及內容重播；及
- (2) 額外訂用者儀表板視圖，包括使用者計費歷程。

1.2.2 IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager Set Up Service

本服務係以一次配置之方式提供予「客戶」，且包括以下各項：

- a. 啟用帳戶。建立帳戶並連接至 IBM Cloud Video Logistics Manager，使「資產」發佈功能得以進行下列配置：
 - (1) 將 meta 資料發佈至型錄及簡報 API；及
 - (2) 將視訊檔發佈至 Akamai NetStorage（將套用 Akamai 原始及內容遞送網路 (CDN) 費用）；
- b. 型錄設定。設定起始「客戶」型錄功能表及簡報 API 配接器（Web、iOS 及 Android）及正式作業測試環境；
- c. 下列項目之視訊設定：
 - (1) 透過 IBM Cloud Video Logistics Manager，將測試「資產」之汲取與轉碼設定為 iOS、Web 及 Android 適用之標準預設汲取規格及預設 ABR 衍生；及
 - (2) 將播放程式 API 連接至標準支援 Web 播放程式及第三人 iOS 及 Android 應用程式內之原生播放程式；
- d. 下列項目之端對端驗證：
 - (1) 將測試「資產」汲取至 IBM Cloud Video Logistics Manager，以及自動發佈至型錄；
 - (2) 驗證 API 內之 meta 資料可用性；及
 - (3) ABR 視訊檔之重播測試；及
- e. 儀表板及訓練。可供「客戶」管理者執行帳戶管理程式登入，並提供一場遠端訓練講習會，以一小時為限，講習主題為型錄儀表板。

1.3 IBM Cloud Video Verified Access

本「雲端服務」透過「客戶」計費系統進行使用者之鑑別與授權，以驗證使用者授權，並授與或禁止授與對多部消費性裝置上多媒體串流服務之存取權限。

1.3.1 IBM Cloud Video Verified Access Users

IBM 將提供以 100 套為其增量之「授權使用者」。

2. 安全說明

本「雲端服務」遵循 IBM 之 IBM SaaS 資料安全與隱私權原則（該等原則提供於下列網址：<http://www.ibm.com/cloud/data-security>）及本節其他條款。IBM 資料安全與隱私權原則之變更不會降低本「雲端服務」之安全。

「客戶」理解本「雲端服務」不提供用於保護含有下列資料之內容之特性：個人資料、機敏性個人資料或受其他法規拘束之資料。「客戶」之內容含有前述資料者，「客戶」於認定技術及組織上所採取之安全措施適用於受保護資料之處理及性質所涉風險後，得指示 IBM 依本合約之規定處理該等資料。「客戶」同意 IBM 不知悉內容所含資料類型，且不就本「雲端服務」之適用性或所採取之安全防護措施進行評量。

2.1 安全特性及責任

本「雲端服務」實作下列安全特性：

本「雲端服務」於 IBM 網路與一切公用網路端點間進行資料傳輸時會將內容加密。「雲端服務」於等待資料傳輸而處於靜止狀態時會將內容加密。

3. 服務水準協定 (SLA)

IBM 依「權利證明書」之規定提供「雲端服務」之下列可用性服務水準協定 ("SLA")：本 SLA 並非保證。本 SLA 僅限提供予「客戶」，且僅適用於正式作業環境中之使用。

3.1 可用度扣抵

「客戶」應在得知事件影響「雲端服務」可用性之 24 小時內，先向 IBM 技術支援中心服務台記載「嚴重性層次 1」支援問題單。「客戶」應於合理範圍內協助 IBM 進行問題之診斷與解決。

就未能符合 SLA 而提出之支援問題單請求，應於合約月份結束後三個營業日內提出。對於有效 SLA 請求之補償，將以「雲端服務」未來發票扣抵方式提供之，該項扣抵之計算期間為無法提供「雲端服務」正式作業系統處理之期間（「停用時間」）。「停用時間」之計算，自「客戶」提報事件時起，至「雲端服務」回復時止，但不包括因下列事由所致時間：基於維修目的而排定或公布之停止；非 IBM 所能掌控之原因；因「客戶」或第三人內容或技術、設計或指示所生問題；不受支援之系統配置及平台或其他「客戶」錯誤；或「客戶」所致資安事故或「客戶」安全測試。IBM 將依各合約月份期間之「雲端服務」累計可用度，套用最高可適用之補償，如下表所示。任何合約月份相關之補償總額，以「雲端服務」年費十二分之一 (1/12) 的百分之二十 (20%) 金額為上限。

3.2 服務水準

合約月份期間的「雲端服務」可用度

「合約月份」期間的可用度	補償 (「請求」事由發生之「合約月份」的「每月訂用費用」* 之百分比)
< 99.95%	5%
< 99.5%	10%
<99%	15%
< 98%	20%

*如「雲端服務」係向「IBM 事業夥伴」取得者，每月訂用費用應以「請求」所主張之「合約月份」之有效「雲端服務」當時最新標價計算，且其折扣率為 50%。IBM 將直接折讓給「客戶」。

可用度（以百分比表示）之計算為：合約月份中的總分鐘數減去合約月份中「停用時間」的總分鐘數，除以合約月份的總分鐘數。

範例：「合約月份」期間的「停用時間」總共 500 分鐘

30 天「合約月份」，總共 43,200 分鐘 - 「停用時間」500 分鐘 = 42,700 分鐘	= 合約月份期間可用度達 98.8% 時為 15% 可用度扣抵
<hr/> 總共 43,200 分鐘	

4. 技術支援

本「雲端服務」之技術支援係透過電子郵件、線上討論區、線上問題提報系統及電話提供。IBM 將提供 IBM Software as a Service Support Handbook (IBM 軟體即服務支援手冊)，內含技術支援聯絡資訊及其他資訊與程序。技術支援僅附隨於「雲端服務」而提供，其非可作為單獨供應項目而提供。

5. 授權與付款資訊

5.1 計費度量

本「雲端服務」係依「交易文件」中指定之下列其中一種計費度量而銷售：

- a. 「授權使用者」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「客戶」應為每一個透過任何方法以任何直接或間接方式（例如：透過多工程式、裝置或應用程式伺服器）存取「雲端服務」的唯一「授權使用者」取得個別的專用授權。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋可以存取「雲端服務」的「授權使用者」數目的授權數。

基於本「雲端服務」之目的，各訂用者均分別視為一位「授權使用者」。各「100 位授權使用者」授權均分別代表一百位訂用者。

- b. 「資產」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「資產」係指受管之任何有價之有形資源或物件，包括正式作業設備、設施、交通工具及 IT 軟硬體。「雲端服務」中含有唯一 ID 之資源或項目均為個別「資產」。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋「雲端服務」所存取或管理之「資產」的授權數。

基於本「雲端服務」之目的，各視訊檔案均分別視為一項「資產」，各「100 項資產」授權分別代表一百項「資產」。

- c. 「約定」- 是取得服務所需的一種計量單位。一個「約定」(Engagement) 係由有關「雲端服務」的專業及/或訓練服務組成。「客戶」應取得足夠的授權數，才能涵蓋每一個「約定」。
- d. 「事件」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「事件」授權係以有關「雲端服務」之使用之特定事件發生次數為基礎。「事件」授權係限定於本「雲端服務」，且不得與另一「雲端服務」或事件類型之其他「事件」授權替換、交換或累計。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋所發生之每一事件的授權數。
- e. 「小時」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋「雲端服務」所使用全部或部分「小時」數量總數的「小時」授權。

基於本「雲端服務」之目的，「小時」授權係指衍生輸出檔之長度。

- f. 「實例」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「實例」是對「雲端服務」特定配置的存取。「客戶」應在其「權利證明書」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠讓「雲端服務」的每一個實例可供存取及使用的授權數。
- g. 「項目」- 是取得「雲端服務」所需的一種計量單位。「項目」係指藉由本「雲端服務」之使用而予以處理、管理或與其相關之特定項目。「客戶」應在其「權利證明書 (PoE)」或「交易文件」中所指定的計量期間，取得足夠涵蓋藉由本「雲端服務」之使用而予以處理、管理或與其相關之每一項目的授權數。

基於本「雲端服務」之目的，所稱之每一套件包含一個視訊檔及其關聯 meta 資料與影像檔，視為一個「項目」。

5.2 設定費

設定費適用「交易文件」所定費率與付款期限。

5.3 超額使用計費

若「客戶」在計量期間內的 Cloud Video Service 實際使用情形超出「權利證明書」載明之授權數量，則針對超額使用部分將依「交易文件」之規定向「客戶」收取費用。

5.4 依使用付款計費

依使用付款計費係於該項使用之翌月依「交易文件」所定費率支付費用。

5.5 驗證

「客戶」應遵循下列規定：i) 應持續保留記錄，並在 IBM 認為合理必要情形時，依 IBM 要求而提供記錄及系統工具輸出資料，以利 IBM 及其獨立稽核人調查「客戶」是否遵循「本合約」；及 ii) 立即訂購必要授權，並依 IBM 之當時費率支付該等授權所需費用，及 IBM 於發票中載明之前項查證所定其他費用與義務。前揭循規驗證義務於本「雲端服務」期間及其後二年內有效。

6. 期間及續約選項

「雲端服務」之期間，自 IBM 通知「客戶」其可存取「雲端服務」之當日起算，詳如「權利證明書」上所載。「權利證明書」將載明「雲端服務」是要自動續約、持續使用方式，或於期間結束時終止。

如係自動續約，除非「客戶」於前項期間到期日九十日（或更早）前為不續約之書面通知，否則，「雲端服務」將依「權利證明書」所載明之期間自動續約。

如係持續使用，將依按月之方式持續提供「雲端服務」，至「客戶」提供九十日前終止之書面通知為止。於前項到期日九十日前之期間後至該日曆月月底前，將繼續提供「雲端服務」。

7. 附加條款

7.1 一般條款

「客戶」同意 IBM 得於宣傳或行銷傳播時公開稱「客戶」為本「雲端服務」之訂用者。