

IBM Cloud Video

Diese Servicebeschreibung beschreibt den Cloud-Service. Die anwendbaren Auftragsdokumente enthalten Preisangaben und weitere Einzeleinheiten zur Bestellung des Kunden.

1. Cloud-Service

1.1 Angebote

Folgende Angebote stehen für den Kunden zur Wahl.

1.1.1 IBM Cloud Video Logistics Manager

IBM Cloud Video Logistics Manager ist die Kernfunktionalität, die als cloudbasierte Videoplattform zur Verfügung gestellt wird, über die die Kunden Videoassets, einschließlich Premium TV und Spielfilmen, sowie Assetmetadaten und zugehörige Bildassets aufzeichnen und verwalten, diese Assets und Metadaten für mehrere Plattformen intelligent verarbeiten und optional an verschiedene Empfänger mit hoher Sichtbarkeit und Überwachung über webbasierte Dashboards und Anwendungsprogrammierschnittstellen (API oder APIs) übertragen können. Zu den Endempfängern gehören Videoaggregatoren (sowohl Online- als auch traditionelle Pay-TV-Anbieter). Bei jeder Instanz dieses Cloud-Service ist eine anfängliche Zuordnung von 1.000 Assets eingeschlossen.

Mit der Kernfunktionalität von Logistics Manager kann der Kunde Inhalte an einen einzelnen kundeneigenen oder vom Kunden betriebenen Service (z. B. den OTT-Service oder das Rechenzentrum des Kunden) verteilen. Zusätzliche Verteilungsservices können separat erworben werden.

1.1.2 IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager

Als Voraussetzung für IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager muss der Kunde Berechtigungen für IBM Cloud Video Logistics Manager erwerben. Dieses Feature stellt die Verbindung zu IBM Cloud Video Logistics Manager her, um die Schlüsselkomponenten eines Video-Streaming-Service (wie Over-The-Top (OTT) oder TV Everywhere) direkt für die Nutzer auf mehreren Geräten bereitzustellen. Es enthält insbesondere für Plattformen und Geräte, die von IBM Cloud Video Media unterstützt werden, wie Web, iOS, Android, an den Fernseher angeschlossene Streaming-Player, Spielekonsolen und Set-Top-Boxen, folgende Funktionen:

- Veröffentlichung von Videoinhalten, um ABR-Streaming (Adaptive Bitrate) zu ermöglichen, einschließlich Veröffentlichung von Videodateien mit Mehrfachbitrate, Closed Captions, mehrsprachigen Untertiteln, mehreren Tonspuren und Piktogrammen, um während des Suchlaufs die Vorschau zu ermöglichen
- Eine Multiscreen-Präsentations-API für App-Entwickler, um dem Nutzer das Auffinden eines Video-on-Demand-Katalogs innerhalb erzwungener Lizenzfenster zu ermöglichen. Diese API bietet ferner Unterstützung für viele Funktionen zur Steigerung des Benutzererlebnisses (sog. UX-Funktionen), wie beispielsweise Unterstützung für Binge-Viewing (Serienmarathons) durch das Verketten mehrerer Folgen einer Fernsehserie

1.1.3 IBM Cloud Video Verified Access

Dieser Cloud-Service ermöglicht die Authentifizierung und Autorisierung von Benutzern über ein Abrechnungssystem des Kunden, um Benutzerberechtigungen zu validieren sowie Zugriff auf Streaming-Services auf mehreren Nutzergeräten zu erteilen oder zu verhindern. IBM stellt berechtigte Benutzer in Paketeinheiten mit 100 Benutzern zur Verfügung.

1.2 Optionale Services

1.2.1 IBM Cloud Video Logistics Manager Additional Asset

Wenn der Kunde mehr Assets benötigt, als in der Kernfunktionalität enthalten sind, kann er zusätzliche Assets in Einheiten von 100 erwerben.

1.2.2 IBM Cloud Video Logistics Manager Premium Workflow

Beinhaltet einen dedizierten Ingest-Server, Funktionalität für das Importieren/Aufzeichnen von Video-on-Demand-Assets (VOD), umfassendes Metadatenmanagement, Verteilung an mehrere Empfänger sowie

ein Toolset, zusätzliche Verarbeitungsservices (pro Asset gilt ein Staffelpreis) für die Inhaltsmessung, ID3-Unterstützung, Watermarking (digitale Wasserzeichen) für mobile Messung sowie forensisches Watermarking und optionale erstklassige automatisierte Qualitätskontrollen (pro Asset gilt ein Staffelpreis).

1.2.3 IBM Cloud Video Logistics Manager Premium for Hybrid Workflow

Beinhaltet die IBM Cloud Video Logistics Manager Premium Workflow-Funktionalität mit Zugriff auf eine Workflow-API für die Aufzeichnung, das Management und die Verteilung. Ermöglicht außerdem den Zugriff auf eine Staging-Umgebung zu Testzwecken.

1.2.4 IBM Cloud Video Logistics Manager Premium Transcoding

IBM bietet Codierungs-, Transcodierungs- und Verschlüsselungsfunktionen, die in IBM Rechenzentren gehostet werden, mit Encodern, die für jede ausgewählte Plattform mit voreingestellten IBM Cloud Video-Profilen und mit voreingestellten Bitraten für ABS (Adaptive Bitrate Streaming) konfiguriert sind. Dieser Cloud-Service ermöglicht die Transcodierung von Derivaten aus einer aufgezeichneten Videodatei, die Verarbeitung von Closed-Caption-Dateien (geschlossene Untertitel) für unterstützte Plattformen, die Verarbeitung von Untertiteldateien für unterstützte Plattformen sowie die Extraktion von Key-Frame-Dateien während der Inhaltsverarbeitung, um den Trick-Modus und das Erstellen einer Key-Frame-Vorschau (Preview Scrubbing) in Videoplayern auf unterstützten Plattformen zu unterstützen. Standardtranscodierung von Dateien in von IBM definierte Profile und aus von IBM definierten Profilen für SD- und HD-Formate ist eingeschlossen. Premium-Transcodierung, einschließlich unter anderem 4K-/8K-/360-Grad-Videos, ist gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich.

1.2.5 IBM Cloud Video Logistics Manager VOD Transcoding Automated QC Baton

IBM bietet eine automatisierte Qualitätskontrollanalyse der Assets, um die Audio-, Video- und Metadaten für jedes Asset zu validieren, sowie eine Profilvalidierung und eine Validierung der geschlossenen Untertitel (Closed Captioning). Dazu gehören auch automatisierte Services, die für einen vordefinierten Prozentsatz der Kundenassets durchgeführt werden, der üblicherweise bei 15 Prozent liegt.

1.2.6 IBM Cloud Video Logistics Manager Digital Distribution

IBM ermöglicht dem Kunden die Direktverteilung über vordefinierte Übertragungsmethoden an vordefinierte externe Inhaltsempfänger, unabhängig davon, ob an einen digitalen Aggregations- oder Retail-Service oder an einen Multichannel Video Programming Distributor-Service (MVPD) oder Multiple System Operator-Service (MSO). Dieser Cloud-Service ermöglicht die Konfiguration von Verteilungsregeln für jeden Empfänger, wie beispielsweise Lizenzierungsfenster.

1.2.7 IBM Cloud Video Logistics Manager Comcast Unified Workflow Distribution

Zusätzlich zur Verteilung an digitale/externe MVPD-Services ermöglicht dieser Cloud-Service die Übertragung an Comcast-Services mit zertifizierter Einhaltung der Comcast Unified Workflow-Profil- und Metadatenspezifikationen.

1.2.8 IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager User Access and Management

Dieses Feature stellt dem Kunden Technologie und Tools bereit, um den Benutzerzugriff auf Videoservices zu steuern, die sich direkt an die Nutzer richten, sowie Kundenbetreuungstools für die Mitarbeiter im Support-Team des Kunden. Darüber hinaus ermöglicht dieses Feature die personalisierte, geräteübergreifende Fortsetzung des Benutzererlebnisses für jeden Endnutzer.

Jede Instanz dieses Cloud-Service schließt eine anfängliche Zuordnung von 10.000 berechtigten Benutzern monatlich ein und beinhaltet folgende Funktionen:

- a. Benutzerzugriffsfunktionen wie Identitätsmanagement und Benutzerauthentifizierung sowie konfigurierbare Kennwortkontrollen. Beinhaltet die Aktivierung von Begrenzungen für gleichzeitige Datenströme und Gerätebeschränkungen, kann vom IBM Service-Team während des Setup konfiguriert werden
- b. Benutzermanagementfunktionen, z. B. ein Dashboard für Subskribenten, um das Abrufen der Streaming-Aktivität eines Subskribenten zu ermöglichen, und Benutzerunterstützungstools, um z. B. eine Anzeigesitzung zu beenden oder ein Konto zu entsperren
- c. Zugriff auf zusätzliche Personalisierungsfeatures über die Präsentations-API, wie z. B. das Setzen von Lesezeichen bei kürzlich angezeigten Inhalten und Videos, um diese geräteübergreifend anhalten und wiederaufnehmen zu können

Unterstützung der Nutzer bei der Anmeldung und Abrechnung für den Service mit den Kontoberechtigungsnachweisen der Anbieter von In-App-Käufen und anderer Serviceanbieter/PayTV-Anbieter; dies erfolgt mithilfe einer API, die App-Entwickler in App-Stores und die Abrechnungssysteme der Serviceanbieter integrieren können

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

Dieser Service wird als einmalige Konfiguration für den Kunden bereitgestellt und umfasst Folgendes:

- a. Kontoerstellung und -konfiguration mit Regeln und Regelsätzen, die für das Identitätsmanagement und den Benutzerzugriff erforderlich sind
- b. Test und Validierung des Identitätsmanagements, des Benutzerzugriffs und der Kundendienstszenarios
- c. Konfiguration der Präsentations-API für die Aktivierung von Benutzerzugriffsfunktionen; Produktionsumgebung zum Testen für externe App-Entwickler
- d. Anmeldung des Kundenadministrators als „Manager des Subskribenten“, um Zugriff auf das Dashboard des Subskribenten zu erhalten
- e. Eine fern abgehaltene Schulungssitzung bis zu einer Stunde über die Dashboard-Tools des Subskribenten

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

IBM stellt die IBM Cloud Video-Konfiguration und die Anbindung an Zuora und Vindicia bereit sowie Folgendes:

- a. Benutzerberechtigungsprüfungen, um den Benutzerzugriff und die Inhaltswiedergabe abhängig vom Kontostatus, der den kostenlosen Teststatus einschließt, zu ermöglichen
- b. Zusätzliche Dashboardansichten für den Subskribenten, einschließlich der Abrechnungshistorie des Benutzers

1.2.11 IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager Set Up Service

Dieser Service wird als einmalige Konfiguration für den Kunden bereitgestellt und umfasst Folgendes:

- a. Kontoaktivierung
Kontoerstellung und Verbindung zu IBM Cloud Video Logistics Manager für die Assetveröffentlichung, um Folgendes zu konfigurieren:
 - (1) Die Veröffentlichung von Metadaten über den Katalog und die Präsentations-API
 - (2) Die Veröffentlichung von Videodateien auf Akamai NetStorage (dabei fallen Gebühren bei Akamai für die Bereitstellung und das Content Delivery Network (CDN) an)
- b. Katalog-Setup
Setup der Adapter für das Katalogmenü des Kunden und die Präsentations-API (Web, iOS und Android) sowie der Produktionstestumgebung
- c. Videosetup für:
 - (1) die Aufzeichnung und Transcodierung von Testassets (über IBM Cloud Video Logistics Manager) gemäß den voreingestellten Aufzeichnungsspezifikationen und den voreingestellten ABR-Derivaten für iOS, Web und Android und
 - (2) die Verbindung der Player-API mit unterstützten Web-Standardplayern und nativen Playern in den iOS- und Android-Apps anderer Anbieter
- d. End-zu-End-Validierung für:
 - (1) die Aufzeichnung von Testassets in IBM Cloud Video Logistics Manager und die automatische Veröffentlichung im Katalog
 - (2) die Verifizierung der Metadatenverfügbarkeit in der API
 - (3) das Testen der Wiedergabe von ABR-Videodateienund

e. Dashboards und Schulung

Anmeldung des Account-Managers als Kundenadministrator und eine fern abgehaltene Schulungssitzung (bis zu einer Stunde) für das Katalogdashboard

2. Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz

Die Ergänzenden Bedingungen zur Auftragsverarbeitung (EB-AV) von IBM unter <http://ibm.com/dpa> und die Datenblätter für Datenverarbeitung und Datenschutz (Data Processing and Protection Data Sheet(s), nachfolgend „Datenblätter“ oder „Anlagen zu den EB-AV“ genannt) unter den nachstehenden Links enthalten zusätzliche Informationen bezüglich Datenschutz für die Cloud-Services und die Optionen in Bezug auf die Arten der Inhalte, die verarbeitet werden können, die damit verbundenen Verarbeitungsaktivitäten, die Datenschutzfunktionen und die Besonderheiten hinsichtlich der Aufbewahrung und Rückgabe der Inhalte. Die EB-AV finden Anwendung, wenn und soweit IBM personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und die europäische Datenschutz-Grundverordnung (EU/2016/679) (DSGVO) auf diese Verarbeitung Anwendung findet.

Link(s) zu den anwendbaren Datenblättern:

Cloud Video Catalogue and Subscriber Manager

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=6E9C5B202F6211E6BB9940A4D7191A34>

IBM Cloud Video Logistics Manager

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=AA6FC000EC7411E5AC7795820C28A037>

IBM Cloud Video Verified Access

<https://www.ibm.com/software/reports/compatibility/clarity-reports/report/html/softwareReqsForProduct?deliverableId=4EB24390FC1011E59F0A8FFE2AA0D031>

3. Service-Levels und technische Unterstützung

3.1 Service-Level-Agreement

IBM stellt dem Kunden das folgende Verfügbarkeits-Service-Level-Agreement („SLA“) bereit. IBM wird die höchstmögliche Entschädigung basierend auf der kumulierten Verfügbarkeit des Cloud-Service anwenden (siehe die nachstehende Tabelle). Der Prozentsatz der Verfügbarkeit wird berechnet als Gesamtzahl der Minuten in einem Vertragsmonat, minus der Gesamtzahl der Serviceausfallminuten in dem betreffenden Vertragsmonat, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten in dem Vertragsmonat. Die Definition von Serviceausfall, der Prozess zur Bearbeitung von Ansprüchen und die Kontaktaufnahme mit IBM bei Problemen mit der Serviceverfügbarkeit sind im IBM Cloud Service-Supporthandbuch unter https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html enthalten.

Verfügbarkeit	Gutschrift (in Prozent (%) der monatlichen Subscription-Gebühr*)
Unter 99,9 %	2 %
Unter 99,0 %	5 %
Unter 95,0 %	10 %

* Die Subscription-Gebühr ist der vertraglich vereinbarte Preis für den Monat, der Gegenstand des Anspruchs ist.

3.2 Technische Unterstützung

Technische Unterstützung für den Cloud-Service, einschließlich Support-Kontaktinformationen, Fehlerklassen, Unterstützungszeiten, Reaktionszeiten und sonstiger Unterstützungsinformationen und -prozesse, ist nach Auswahl des Cloud-Service im IBM Support Guide verfügbar, der unter <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/> zu finden ist.

4. Gebühren

4.1 Gebührenmetriken

Die Gebührenmetriken für den Cloud-Service sind im Auftragsdokument angegeben.

Für diesen Cloud-Service gelten die folgenden Gebührenmetriken:

- „Asset“ ist eine eindeutig identifizierte bewegliche Sache oder ein Wertgegenstand, auf den die Cloud-Services zugreifen oder den die Cloud-Services verwalten. Für die Zwecke dieses Cloud-Service gilt jede Videodatei als Asset und jeweils 100 Assetberechtigungen entsprechen 100 Assets.
- „Berechtigter Benutzer“ ist ein bestimmter Benutzer, dem auf beliebige Weise direkt oder indirekt (z. B. über ein Multiplexing-Programm, ein Gerät oder einen Anwendungsserver) Zugriff auf die Cloud-Services erteilt wird.
- „Kundenprojekt“ (Engagement) ist ein Professional Service oder Schulungsservice im Zusammenhang mit den Cloud-Services.
- „Ereignis“ ist das Auftreten eines bestimmten Vorkommnisses, das vom Cloud-Service verarbeitet wird oder mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang steht.
- „Stunde“ ist die Gesamtzahl Stunden der Verwendung des Cloud-Service, aufgerundet auf die nächste Stunde. Für die Zwecke dieses Cloud-Service entsprechen Stundenberechtigungen der Dauer der abgeleiteten Ausgabedateien.
- „Instanz“ ist jeder Zugriff auf eine bestimmte Konfiguration der Cloud-Services.
- „Element“ ist das Vorkommen eines bestimmten Objekts, das vom Cloud-Service verwaltet oder verarbeitet wird bzw. mit der Nutzung des Cloud-Service in Zusammenhang steht. Für die Zwecke dieses Cloud-Service gilt jedes Paket mit einer Videodatei sowie den zugehörigen Metadaten und der Bilddatei als Element.

5. Zusätzliche Bedingungen

Für Vereinbarungen für Cloud-Services (oder vergleichbare Cloud-Basisvereinbarungen), die vor dem 1. Januar 2019 unterzeichnet wurden, finden die Bedingungen unter <https://www.ibm.com/acs> Anwendung.