

IBM Cloud Video

Esta Descrição de Serviço descreve o Serviço em Nuvem. Os documentos de transação aplicáveis fornecem precificação e detalhes adicionais sobre o pedido do Cliente.

1. Serviço em Nuvem

1.1 Ofertas

O Cliente pode escolher uma das seguintes ofertas disponíveis.

1.1.1 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 premium de TV e filmes, bem como metadados de Ativos e os respectivos ativos de imagem, processar esses 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 1.000 Ativos.

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

1.1.2 IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager

Para fornecer o IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager, o Cliente deve adquirir autorizações para o IBM Cloud Video Logistics Manager. Esse 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, esse 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 adaptativas (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. Essa 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.

1.1.3 IBM Cloud Video Verified Access

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

1.2 Serviços Opcionais

1.2.1 IBM Cloud Video Logistics Manager Additional Asset

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

1.2.2 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).

1.2.3 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.

1.2.4 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). Esse 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.

1.2.5 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.

1.2.6 IBM Cloud Video Logistics Manager Digital 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). Esse Serviço em Nuvem permite a configuração de regras de distribuição para cada destino, tais como janelas de licenciamento.

1.2.7 IBM Cloud Video Logistics Manager Comcast Unified Workflow 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.

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

Esse 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:

- a. 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.
- b. 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.
- c. 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.

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; isso 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.

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

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

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

1.2.10 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:

- a. 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
- b. visualizações adicionais do painel do subscritor, incluindo o histórico de cobrança do assinante.

1.2.11 IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager Set Up Service

Esse serviço é fornecido com 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.

2. Planilhas de Proteção e Processamento de Dados

O Adendo de Processamento de Dados (DPA - Data Processing Addendum) da IBM em <http://ibm.com/dpa> e a(s) Planilha(s) de Proteção e Processamento de Dados (referida(s) como planilha(s) de dados ou Apêndice(s) do DPA) nos links abaixo fornecem informações adicionais sobre a proteção de dados para os Serviços em Nuvem e suas opções relacionadas aos tipos de Conteúdo que podem ser processados, às atividades de processamento envolvidas, aos recursos de proteção de dados e às especificidades sobre retenção e devolução de Conteúdo. O DPA é aplicado se, e até o limite em que, o Regulamento Geral sobre Proteção de Dados da União Europeia (EU/2016/679) (GDPR) se aplica aos dados pessoais contidos no Conteúdo.

Link(s) para as Planilha(s) de Dados aplicável(is):

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. Níveis de Serviço e Suporte Técnico

3.1 Acordo de Nível de Serviço

A IBM fornece ao Cliente o seguinte acordo de nível de serviço (SLA - Service Level Agreement) de disponibilidade. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do Serviço em Nuvem, conforme mostrado na tabela abaixo. A porcentagem de disponibilidade é calculada como o número total de minutos em um mês contratado, menos o número total de minutos de Tempo de Inatividade do Serviço no mês contratado, dividido pelo número total de minutos no mês contratado. A definição de Tempo de Inatividade do Serviço, o processo de reclamação e como contatar a IBM com relação a problemas de disponibilidade do serviço estão no manual de suporte de Serviço em Nuvem da IBM disponível em

https://www.ibm.com/software/support/saas_support_overview.html.

Disponibilidade	Crédito (% de encargo de subscrição mensal*)
Menor que 99,9%	2%
Menor que 99,0%	5%
Menor que 95,0%	10%

* O encargo de subscrição é o preço contratado para o mês que é objeto da reivindicação.

3.2 Suporte Técnico

O suporte técnico para o Serviço em Nuvem, incluindo detalhes de contato do suporte, níveis de gravidade, horas de disponibilidade do suporte, tempos de resposta e outras informações e processos de suporte, são localizados selecionando o Serviço em Nuvem no guia de suporte IBM disponível em <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Encargos

4.1 Métricas de Encargos

A(s) métrica(s) de encargos para o Serviço em Nuvem é(são) especificada(s) no Documento de Transação.

A(s) métrica(s) de encargo a seguir aplica(m)-se a este Serviço em Nuvem:

- Ativo é um recurso tangível ou item de valor de identificação exclusiva a ser acessado ou gerenciado pelos Serviços em Nuvem. Para os propósitos desse Serviço em Nuvem, cada arquivo de vídeo é considerado um Ativo e cada autorização de 100 Ativos representa cem Ativos.
- Usuário Autorizado é um usuário específico autorizado a acessar o Serviço em Nuvem de maneira direta ou indireta (por exemplo, por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações) por qualquer meio.
- Compromisso é um serviço profissional ou de treinamento relacionado aos Serviços em Nuvem.
- Evento é uma ocorrência de um evento específico processado pelo ou relacionado ao uso dos Serviços em Nuvem.
- Hora é o número total de horas de uso, arredondado para cima até a hora mais próxima, dos Serviços em Nuvem. Para o propósito deste Serviço em Nuvem, as autorizações de hora são o comprimento dos arquivos de saída derivados.
- Instância corresponde a cada acesso a uma configuração específica dos Serviços em Nuvem.
- Item é uma ocorrência de um item específico que é gerenciado pelo, processado pelo ou relacionado ao uso do Serviço em Nuvem. Para os propósitos desse Serviço em Nuvem, cada pacote de um arquivo de vídeo, e seus respectivos metadados e arquivos de imagem, é considerado um Item.

5. Termos Adicionais

Para Contratos de Serviço em Nuvem (ou contratos de nuvem base equivalentes) firmados antes de 1º de janeiro de 2019, aplicam-se os termos disponíveis em <https://www.ibm.com/acs>.