

IBM Cloud Video Streaming

Nella presente Descrizione dei Servizi è descritto il Servizio Cloud che IBM fornisce al Cliente. Il termine "Cliente" indica i contraenti, 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 Streaming Manager

L'Istanza di IBM Cloud Video Streaming Manager include le seguenti funzionalità:

- strumenti per la creazione di contenuto in diretta streaming ed il caricamento di asset video;
- sistema di gestione dei contenuti video (content management system, CMS);
- capacità di diretta streaming;
- riproduzione lineare in diretta di contenuto video pre-registrato;
- ottimizzazione della riproduzione per più dispositivi tramite la transcodifica in diretta di flussi in entrata e di file video registrati in ulteriori formati e bitrate e riproduzione adattiva dei bitrate;
- fornitura globale in streaming tramite più CDN (content delivery network) controllate da un'architettura SD-CDN (Software Defined CDN);
- pagina di visualizzazione ospitata con lettore, chat e galleria video in diretta;
- lettore HTML5 compatibile incorporabile per il contenuto in diretta e on-demand;
- esperienza video 'white-label' per visualizzatori, inclusa la personalizzazione del marchio del visualizzatore e la funzionalità associata;
- lettori video incorporati configurabili, galleria video e chat/social widget;
- API per leggere e scrivere contenuto, creare canali, personalizzare l'esperienza di visualizzazione, controllare l'accesso e recuperare l'analisi;
- analisi video che include il consumo di contenuto e la fornitura di parametri di calcolo della qualità dell'esperienza (quality of experience, QoE);
- funzionalità progettate per limitare l'accesso al contenuto con password, URL o vincoli di tipo geografico;
- possibilità di aggiungere ulteriori utenti per gestire l'account. È previsto un amministratore principale di account; è possibile aggiungere ulteriori amministratori di account per gestire il contenuto e le impostazioni all'interno dell'account;
- i Software Development Kits (SDK) che possono essere utilizzati nella realizzazione di applicazioni personalizzate per dispositivi mobili e collegati a piattaforme di dispositivi in cui l'attività di sviluppo è svolta dal Cliente; e
- funzionalità per acquisire le informazioni di iscrizione dei visualizzatori e tracciare il pubblico di visualizzatori in base alle email degli iscritti.

Il Cliente deve acquistare le titolarità per un'istanza di IBM Cloud Video Streaming Manager, come descritto sopra, e la quantità minima di ciascuna di quelli specificati di seguito, o acquistare una delle edizioni descritte di seguito:

- **IBM Cloud Video Streaming Manager Viewer**

Misurato in Ore e disponibile in incrementi di 100. Le ore visualizzatore sono una misurazione del consumo di video da parte dei visualizzatori. Ciò è indipendente dalla lunghezza del contenuto o dalle ore di streaming del fornitore di contenuto.

- **IBM Cloud Video Streaming Manager Channel**

Disponibile in incrementi di uno. I canali forniscono un percorso streaming specifico per il contenuto video in diretta o registrato. Più canali forniscono una modalità per fornire in streaming diverse parti di contenuto immediatamente in diretta o per incorporare i diversi gruppi di contenuto registrato con

diverse impostazioni per il controllo dell'accesso o del lettore multimediale. Ciascun canale è dotato di una propria pagina di canale personalizzabile.

- **IBM Cloud Video Streaming Manager Storage**

Misurato in Gigabyte e disponibile in incrementi di 10. Lo storage è definito come la dimensione dei file video originali caricati, aggiunti al sistema o archiviati in diretta streaming in aggiunta ai backup e alle molteplici versioni di velocità in bit e di risoluzione più bassa di questi file caricati.

1.1.1 Funzionalità opzionali di IBM Cloud Video Streaming Manager

- **IBM Cloud Video Streaming Manager Premium Transcode**

Attiva la transcodifica in base al canale ad un livello di risoluzione più alta rispetto alle risoluzioni attualmente incluse.

- **IBM Cloud Video Streaming Manager Ad Configuration Setup**

Questo servizio fornisce la configurazione di un unico tag pubblicitario di Video Ad Serving Template (VAST), Video Player Ad-Serving Interface Definition (VPAID) o creazioni pubblicitarie ospitate direttamente per un singolo canale. Il Cliente deve fornire un URL o un asset di supporti elettronici compatibili con VAST o VPAID che siano conformi alle specifiche fornite. È necessario un preavviso di almeno una settimana per configurare e testare i tag pubblicitari prima che possano essere usati nella produzione.

- **IBM Cloud Video Streaming Manager Ad Configuration Changes**

Questo servizio è disponibile su abbonamento o in base alla formula 'pay per use' e consente di eseguire modifiche in base alle richieste del Cliente di modificare tag esistenti, creazioni pubblicitarie, destinatari, frequenza o altri aspetti della configurazione di una pubblicità.

- **IBM Cloud Video Streaming Manager Live Event Management Services**

Fornisce fino a otto ore di uno specialista di eventi in diretta dedicato, per eseguire la configurazione dei canali e le impostazioni per preparare, testare e fornire un evento trasmesso in diretta. Include il monitoraggio dell'evento in diretta e la consegna di un report sulle prestazioni di visualizzazione post-evento. I servizi che superano le otto ore saranno addebitati come secondo giorno di eventi.

1.2 IBM Cloud Video Streaming Manager Editions

Ciascuna delle seguenti edizioni include le funzionalità di IBM Cloud Video Streaming Manager Instance e il visualizzatore richiesto, le titolarità di canali e storage, in quantità fissa. Fornisce un'alternativa per acquistare un'istanza e scegliere quantità specifiche di ciascun visualizzatore, canale e storage. In queste edizioni, il sovrapprezzo è consentito sulle titolarità del visualizzatore ma non c'è la possibilità di aumentare le titolarità per i canali o lo storage e non sono previsti corrispettivi di sovrapprezzo per i canali o lo storage.

1.2.1 IBM Cloud Video Streaming Manager Silver Edition

- a. 1 canale
- b. 50 GB di storage
- c. 100 ore di visualizzatore

1.2.2 IBM Cloud Video Streaming Manager Gold Edition

- a. 2 canali
- b. 250 GB di storage
- c. 2.000 ore di visualizzatore

1.2.3 IBM Cloud Video Streaming Manager Platinum Edition

- a. 3 canali
- b. 500 GB di storage
- c. 5.000 ore di visualizzatore

1.3 IBM Cloud Video Streaming Manager for Enterprise

Un'Istanza di IBM Cloud Video Streaming Manager for Enterprise include le seguenti funzionalità:

- strumenti per la creazione di contenuto in diretta streaming ed il caricamento di asset video;
- sistema di gestione dei contenuti video (content management system, CMS);
- capacità di diretta streaming;
- riproduzione lineare in diretta di contenuto video pre-registrato;
- ottimizzazione della riproduzione per più dispositivi tramite la transcodifica in diretta di flussi in entrata e di file video registrati in ulteriori formati e bitrate e riproduzione adattiva dei bitrate;
- fornitura globale in streaming tramite più CDN controllate da un'architettura SD-CDN (Software Defined CDN);
- pagina di visualizzazione ospitata con lettore, chat e galleria video in diretta;
- lettore HTML5 compatibile incorporabile per il contenuto in diretta e on-demand;
- esperienza video 'white-label' per visualizzatori, inclusa la personalizzazione del marchio del visualizzatore e la funzionalità associata;
- lettori video incorporati configurabili, galleria video, chat e moduli di domanda e risposta;
- API per leggere e scrivere contenuto, creare canali, personalizzare l'esperienza di visualizzazione, controllare l'accesso e recuperare l'analisi;
- analisi video che include il consumo di contenuto e la fornitura di parametri di calcolo della Qualità dell'esperienza (Quality of Experience, QoE);
- pagine del portale e del canale personalizzabili per la visualizzazione di contenuto in diretta e on-demand;
- possibilità di integrazione con le directory aziendali e offerta agli utenti del single sign on (SSO); e
- tracciamento del singolo visualizzatore per vedere la cronologia di visualizzazione individuale.

Il Cliente deve acquistare le titolarità per un'Istanza di IBM Cloud Video Streaming Manager for Enterprise, come descritto sopra, e la quantità minima di ciascuna di quelli specificati di seguito:

- **IBM Cloud Video Streaming Manager for Enterprise Viewer**
Misurato in Utenti Autorizzati e disponibile in incrementi di uno. Questa funzionalità consente agli Utenti Autorizzati di contribuire al contenuto, guardare il contenuto o accedere all'interfaccia amministrativa.
- **IBM Cloud Video Streaming Manager for Enterprise Channel**
Disponibile in incrementi di uno. I canali forniscono un percorso streaming specifico per il contenuto video in diretta o registrato. Più canali forniscono una modalità per fornire in streaming diverse parti di contenuto immediatamente in diretta o per incorporare i diversi gruppi di contenuto registrato con diverse impostazioni per il controllo dell'accesso o del lettore multimediale. Ciascun canale è dotato di una propria pagina di canale personalizzabile.
- **IBM Cloud Video Streaming Manager for Enterprise Storage**
Misurato in Gigabyte e disponibile in incrementi di 10. Lo storage è definito come la dimensione dei file video originali caricati, aggiunti al sistema o archiviati in diretta streaming in aggiunta ai backup e alle molteplici versioni di velocità in bit e di risoluzione più bassa di questi file caricati.

1.3.1 Funzionalità opzionali di IBM Cloud Video Streaming Manager for Enterprise

- **IBM Cloud Video Streaming Manager for Enterprise Premium Transcode**
Attiva la transcodifica in base al canale ad un livello di risoluzione più alta rispetto alle risoluzioni attualmente incluse.
- **IBM Cloud Video Streaming Manager for Enterprise Live Event Management Services**
Fornisce fino a otto ore di uno specialista di eventi in diretta dedicato, per eseguire la configurazione dei canali e le impostazioni per preparare, testare e fornire un evento trasmesso in diretta. Include il monitoraggio dell'evento in diretta e la consegna di un report sulle prestazioni di visualizzazione post-evento. I servizi che superano le otto ore saranno addebitati come secondo giorno di eventi.

1.4 IBM Cloud Video Enterprise Content Delivery Network (ECDN)

Questo Servizio Cloud consente al Cliente di abilitare un numero di Istanze per memorizzare nella cache e fornire flussi di video all'interno di una rete aziendale; e un portale amministrativo basato su web per configurare, gestire e monitorare queste Istanze.

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 il lettore video. Per IBM Cloud Video Streaming Manager SaaS, è applicabile solo quando il Cliente usa il lettore incorporato HTTPS. Il Servizio Cloud memorizza i video registrati su dischi crittografati quando sono 'dormienti', in attesa della trasmissione 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 inviare 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 un impatto aziendale critico e il Servizio Cloud non è disponibile. Il Cliente deve fornire ad IBM ragionevole assistenza nella diagnosi e risoluzione di qualsiasi problema.

La richiesta di rimedio per il mancato adempimento di uno SLA dovrà essere inoltrata entro tre (3) giorni lavorativi dal termine del mese contrattuale. Il rimborso per una richiesta di rimedio 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%

Disponibilità in un mese contrattuale	Rimborso (% del Costo* dell'abbonamento mensile per il mese contrattuale oggetto di una richiesta di risarcimento)
<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 rimedio, 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	
= 42.700 minuti	= 15% del Credito di Disponibilità per il 98,8% di disponibilità in un mese contrattuale
<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 disponibile in base al calcolo dei corrispettivi 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, un Utente Autorizzato è qualsiasi utente che fornisce contenuto al Servizio Cloud, guarda il contenuto del Cliente tramite il Servizio Cloud o accede all'interfaccia amministrativa del Servizio Cloud del Cliente.

- b. **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 Ore visualizzatore sono una misurazione del consumo di video da parte dei visualizzatori. Ciò è indipendente dalla lunghezza del contenuto o dalle ore di streaming del fornitore di contenuto. Ad esempio, un'ora di contenuto video è calcolata come un'ora del visualizzatore o due visualizzatori per 30 minuti, ciascuno è, inoltre, pari ad un'ora del visualizzatore.

- c. **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.

- d. **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.
- e. **Gigabyte** – è un'unità di misura che consente di ottenere il Servizio Cloud. L'unità Gigabyte è uguale a 2 elevato alla trentesima potenza (1.073.741.824 byte). È necessario ottenere titolarità sufficienti a coprire il numero totale di Gigabyte elaborato dal 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, il Gigabyte è usato come unità di misura per descrivere la quantità di archiviazione video in uso nell'account alla fine del periodo di misurazione.
- f. **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 tutti gli eventi che si verificano 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, un Evento è un singolo giorno solare della durata totale di otto ore in diretta streaming. I periodi inferiori a otto ore sono considerati eventi di un'intera giornata. I periodi superiori a otto ore sono considerati come più eventi al giorno.

5.2 Corrispettivi di Setup

I corrispettivi di setup in un'unica soluzione, se ordinati, saranno fatturati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine per ciascun servizio di setup ordinato.

I corrispettivi di setup on demand saranno fatturati in base alla tariffa specificata nel Documento d'Ordine per ciascun servizio di setup.

5.3 Corrispettivi di sovrapprezzo

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

Se l'utilizzo del Servizio Cloud durante il periodo di abbonamento supera la titolarità mensile specificata nella PoE o nel Documento d'Ordine, moltiplicato per il numero di mesi del periodo di abbonamento, al Cliente saranno fatturate le tariffe di sovrapprezzo specificate nella PoE applicabile o nel Documento d'Ordine, nel mese successivo a tale sovrapprezzo.

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.

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 disdetta 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 non voler rinnovare almeno 90 giorni prima della scadenza. Il Servizio Cloud continuerà ad essere disponibile fino alla fine del mese solare 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.

7.2 Scadenza del Servizio Cloud

Prima della scadenza o termine del Servizio Cloud, il Cliente può utilizzare una delle funzionalità di reportistica o esportazione del Servizio Cloud fornite per estrarre i dati. I servizi di estrazione dei dati personalizzati sono disponibili in base ad un accordo separato.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi ed agli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile italiano, il Cliente approva espressamente i seguenti articoli del presente documento: "Service Level Agreement ("SLA")"; "Crediti di Disponibilità"; "Opzioni di Durata e Rinnovo".

Firma e timbro del Cliente

Data: