

IBM Cloud Video Streaming

本“服务描述”描述 IBM 向客户提供的 Cloud Service。客户表示缔约方及其授权用户和 Cloud Service 接收方。提供适用的“报价”和“权利证明”(PoE) 作为独立的交易文档。

1. Cloud Service

1.1 IBM Cloud Video Streaming Manager

IBM Cloud Video Streaming Manager 的实例包括以下功能部件：

- 用于创建实时流内容和上载视频资产的工具；
- 视频内容管理系统 (CMS)；
- 实时流功能；
- 线性、实时回放预先录制的视频内容；
- 通过将入局实时流和录制的视频文件转码为其他格式和比特率以及自适应比特率回放，从而在多种设备类型间实现回放优化；
- 通过软件定义 CDN (SD-CDN) 架构控制的多个内容交付网络 (CDN) 实现全球流交付；
- 使用实时播放器、聊天和视频库托管的查看页面；
- 针对直播和点播内容的兼容 HTML5 的可嵌入式播放器；
- 面向观看者的白标签视频体验，包括定制播放器品牌及关联功能；
- 可配置的嵌入式视频播放器、视频库以及聊天/社交窗口小部件；
- 用于读写内容、创建通道、定制观看体验、控制访问以及检索分析的 API；
- 视频分析，包括内容使用量及交付体验质量 (QoE) 指标；
- 使用密码、URL 或基于位置的限制来限定内容访问权的功能部件；
- 添加其他用户来管理帐户的能力。设有一位主帐户管理员；可添加其他帐户管理员来管理帐户中的内容及设置；
- 在通过客户执行的开发工作为移动和联网设备平台创建定制应用程序时可使用的软件开发包 (SDK)；以及
- 根据注册者的电子邮件捕获观看者的注册信息并跟踪收视率的功能部件。

客户必须获取一个 IBM Cloud Video Streaming Manager 实例的权利（如上所述）以及以下每一项的最低数量的权利，或者购买以下所述任一版本：

- **IBM Cloud Video Streaming Manager Viewer**
以小时为单位进行计量，以 100 为单位增量提供。观看者小时数为观看者使用视频的计量方式。它与内容提供者的内容长度或流小时数无关。
- **IBM Cloud Video Streaming Manager Channel**
以 1 为单位增量提供。这些通道为直播或录制的视频内容提供唯一流路径。通过多通道方式，可同时对多个不同的实时内容部分进行流处理，或使用不同的访问控制或播放器设置来嵌入不同的录制内容分组。每个通道都随附有各自的定制通道页面。
- **IBM Cloud Video Streaming Manager Storage**
以千兆字节为单位进行计量，以 10 为单位增量提供。存储空间定义为添加到系统中的原始上载视频或归档实时流的文件大小（除了这些上载文件的备份和多个较低分辨率与比特率的版本）。

1.1.1 可选 IBM Cloud Video Streaming Manager 功能部件

- **IBM Cloud Video Streaming Manager Premium Transcode**
支持在高于当前所含分辨率的一个分辨率级别上按通道启用代码转换。
- **IBM Cloud Video Streaming Manager Ad Configuration Setup**
此服务提供单个视频广告服务模板 (VAST)、视频播放器广告服务接口定义 (VPAID) 广告标记或为单一通道直接托管的创意的配置。客户必须提供符合所提供规范的兼容 VAST 或 VPAID 的 URL 或媒体资产。为了配置和测试广告标记，至少需要提前一周发出通知，然后才能在生产中加以使用。
- **IBM Cloud Video Streaming Manager Ad Configuration Changes**
该服务根据订购提供，并按使用付费，同时可根据客户要求修改现有标记、创意、目标、频率或支持其他方面的广告配置请求。
- **IBM Cloud Video Streaming Manager Live Event Management Services**
为专门的实时事件专家提供长达 8 小时的服务，用于执行通道配置及设置，从而准备、测试和交付实时流事件。包括监控实时事件和交付事件后收视率报告。超过 8 小时的服务将作为另一事件日进行收费。

1.2 IBM Cloud Video Streaming Manager Editions

以下每个版本都包含 IBM Cloud Video Streaming Manager Instance 的功能部件和所需的观看者、通道与存储权利（按固定数量）。这为购买实例和分别选择观看者、通道与存储的特定数量提供了一种替代方法。在这些版本中，允许超出观看者权利数，但不能为通道和存储增加权利，并且超额费用不适用于通道和存储。

1.2.1 IBM Cloud Video Streaming Silver Edition

- a. 1 个通道
- b. 50 GB 存储空间
- c. 100 个观看者小时

1.2.2 IBM Cloud Video Streaming Manager Gold Edition

- a. 2 个通道
- b. 250 GB 存储空间
- c. 2,000 个观看者小时

1.2.3 IBM Cloud Video Streaming Manager Platinum Edition

- a. 3 个通道
- b. 500 GB 存储空间
- c. 5,000 个观看者小时

1.3 IBM Cloud Video Streaming Manager for Enterprise

IBM Cloud Video Streaming Manager for Enterprise 的实例包括以下功能部件：

- 用于创建实时流内容和上载视频资产的工具；
- 视频内容管理系统 (CMS)；
- 实时流功能；
- 线性、实时回放预先录制的视频内容；
- 通过将入局实时流和录制的视频文件转码为其他格式和比特率以及自适应比特率回放，从而在多种设备类型间实现回放优化；
- 通过软件定义 CDN (SD-CDN) 架构控制的多个 CDN 实现全球流交付；
- 使用实时播放器、聊天和视频库托管的查看页面；
- 针对直播和点播内容的兼容 HTML5 的可嵌入式播放器；
- 面向观看者的白标签视频体验，包括定制播放器品牌及关联功能；

- 可配置的嵌入式视频播放器、视频库、聊天及问答模块；
- 用于读写内容、创建通道、定制观看体验、控制访问以及检索分析的 API；
- 视频分析，包括内容使用量及交付体验质量 (QoE) 指标；
- 可定制的门户网站和通道页面，以便查看直播和点播内容；
- 能够与公司目录相集成，并向用户提供单点登录 (SSO) 体验；以及
- 跟踪单个观看者以分别查看观看历史记录。

客户必须获取一个 IBM Cloud Video Streaming Manager for Enterprise 实例的权利（如上所述）以及以下每一项的最低数量的权利：

- **IBM Cloud Video Streaming Manager for Enterprise Viewer**
以授权用户数为单位进行计量，以 1 为单位增量提供。此功能部件使授权用户能够提供内容、观看内容或访问管理界面。
- **IBM Cloud Video Streaming Manager for Enterprise Channel**
以 1 为单位增量提供。这些通道为直播或录制的视频内容提供唯一流路径。通过多通道方式，可同时多个不同的实时内容部分进行流处理，或使用不同的访问控制或播放器设置来嵌入不同的录制内容分组。每个通道都随附有各自的定制通道页面。
- **IBM Cloud Video Streaming Manager for Enterprise Storage**
以千兆字节为单位进行计量，以 10 为单位增量提供。存储空间定义为添加到系统中的原始上载视频或归档实时流的文件大小（除了这些上载文件的备份和多个较低分辨率与比特率的版本）。

1.3.1 可选 IBM Cloud Video Streaming Manager for Enterprise 功能部件

- **IBM Cloud Video Streaming Manager for Enterprise Premium Transcode**
支持在高于当前所含分辨率的一个分辨率级别上按通道启用代码转换。
- **IBM Cloud Video Streaming Manager for Enterprise Live Event Management Services**
为专门的实时事件专家提供长达 8 小时的服务，用于执行通道配置及设置，从而准备、测试和交付实时流事件。包括监控实时事件和交付事件后收视率报告。超过 8 小时的服务将作为另一事件日进行收费。

1.4 IBM Cloud Video Enterprise Content Delivery Network (ECDN)

此 Cloud Service 使客户能够启用多个实例，在企业网络内缓存和交付视频流；同时提供了基于 Web 的管理门户网站，用于配置、管理和监控这些实例。

2. 安全描述

此 Cloud Service 遵循 <http://www.ibm.com/cloud/data-security> 中提供的针对 IBM SaaS 的 IBM 数据安全和隐私原则，以及本部分中提供的任何其他条款。对于 IBM 数据安全和隐私原则的任何更改都不会降低 Cloud Service 的安全性级别。

客户承认此 Cloud Service 不提供相关功能用于保护个人数据、敏感个人数据或受其他法规需求约束的数据。如果客户在其内容中包含此类数据，即表示在确定技术和组织安全措施对于处理过程所带来的风险以及要保护的数据性质是适当的之后，IBM 可以根据此协议处理此类数据。客户知晓并同意 IBM 并不了解内容中包含的数据类型，并且无法对 Cloud Service 或已实施的安全保护的适当性进行评估。

2.1 安全特性和责任

Cloud Service 实施以下安全特性：

Cloud Service 在 IBM 网络和视频播放器之间传输数据时会对内容进行加密。对于 IBM Cloud Video Streaming Manager SaaS，仅当客户使用 HTTPS 嵌入式播放器时适用该安全特性。在等待数据传输的静默状态下，Cloud Service 将记录的视频存储在加密磁盘上。

3. 服务标准协议

IBM 按照 PoE 中的规定为 Cloud Service 提供了以下可用性服务级别协议 (SLA)。本 SLA 不构成保证。本 SLA 仅提供给客户，且只能应用于生产环境。

3.1 可用性积分

客户必须在首次发现存在关键业务影响并且 Cloud Service 不可用的 24 小时内，通过 IBM 技术支持帮助中心记录 1 级严重性支持凭单。客户必须为 IBM 的任何问题诊断和解决提供合理帮助。

必须在约定的月份结束后的 3 个工作日内提交支持凭单，对未能满足 SLA 提出索赔。针对有效 SLA 索赔的赔偿将基于 Cloud Service 的生产系统处理不可用的时间段（“停机时间”），以针对 Cloud Service 的将来发票的贷记金额的形式支付。停机时间从客户报告停机事件开始计算，到 Cloud Service 复原为止，其中不包括有关以下方面的时间：计划或宣布的维护停运；IBM 可控范围之外的停机原因；客户或第三方的内容或技术、设计或指令问题；不受支持的系统配置和平台或其他由客户引起的错误；或客户导致的安全事件或客户安全测试。IBM 会根据每个约定的月份内累积的可用 Cloud Service 应用适用的最高赔偿，如下表中所示。对任何“约定的月份”给与的赔偿总额不应超过年度 Cloud Service 费用的十二分之一 (1/12) 的百分之二十。

3.2 服务级别

约定的月份内的 Cloud Service 的可用性

一个合同月期间的可用性	补偿 (受索赔的“约定的月份”的每月订购费用* 的百分比)
< 99.95%	5%
< 99.5%	10%
< 99%	15%
< 98%	20%

* 如果 Cloud Service 是从 IBM 业务合作伙伴处购买的，那么每月订购费用将基于受索赔的“约定的月份”期间有效的 Cloud Service 当时目录价格进行计算，适用折扣费率为 50%。IBM 将直接向客户应用折扣。

可用性（以百分比形式表示）的计算方法为：“约定的月份”内总分钟数减去“约定的月份”内停机时间的总分钟数，再除以“约定的月份”内总分钟数。

示例：约定的月份内停机时间总计 500 分钟

30 天的“约定的月份”内总计 43,200 分钟 - 500 分钟停机时间 = 42700 分钟	= 15% 可用性积分，在约定的月份内实现 98.8% 的可用性
总时间 43,200 分钟	

4. 技术支持

通过电子邮件、在线论坛、在线问题报告系统和电话提供 Cloud Service 技术支持。IBM 将提供《IBM 软件即服务支持手册》，其中提供了技术支持联系信息以及其他信息和流程。技术支持随附于 Cloud Service，不作为独立产品提供。

5. 权利和计费信息

5.1 收费标准

Cloud Service 根据交易文档中指定的收费标准提供：

- a. **授权用户** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。客户必须为每位唯一的“授权用户”取得单独且专有的权利，使其能够以任何方式，通过任何途径直接或间接地（例如，通过多路复用程序、设备或应用程序服务器）访问 Cloud Service。必须获取足够的权利以涵盖客户的权利证明 (PoE) 或交易文档中所指定的评估期间授权访问 Cloud Service 的授权用户的数目。

对于本 Cloud Service，授权用户为向 Cloud Service 提供内容、通过 Cloud Service 观看客户内容或访问客户的 Cloud Service 管理界面的任何用户。

- b. **小时** - 获取 Cloud Service 时所使用的一种计量单位。客户必须获取足够的“小时”权利，以涵盖客户 PoE 或交易文档中所指定的评估期间所使用的 Cloud Service 的全部或部分“小时”数的总数。

对于此 Cloud Service，观看者小时数为观看者使用视频的计量方式。它与内容提供者的内容长度或流小时数无关。例如，一位观看者观看 1 小时视频内容计为一个观看小时，两位观看者各观看 30 分钟也相当于一个观看小时。

- c. **实例** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。实例是对 Cloud Service 特定配置的访问。客户必须获取足够的权利，以涵盖客户的 PoE 或交易文档中所指定的评估期间可访问和使用的每个 Cloud Service 实例。
- d. **项目** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。一个项目是指出现一个通过使用 Cloud Service 处理、管理或与使用 Cloud Service 相关的特定项目。客户必须获取足够的权利以涵盖客户 PoE 或交易文档中所指定的评估期间使用 Cloud Service 处理、管理或与使用 Cloud Service 相关的每个项目。
- e. **千兆字节** - 获取 Cloud Service 时所采用的一种计量单位。千兆字节定义为 2 的 30 次方个字节的数据（1,073,741,824 字节）。必须获取足够的权利，以便在客户的权利证明或交易文档中指定的评估期间，涵盖 Cloud Service 所处理的千兆字节总数。

对于本 Cloud Service，千兆字节用作计量单位，用于描述评估期限结束时帐户上使用的视频存储量。

- f. **事件** - 获取 Cloud Service 时所使用的一种计量单位。事件权利基于与使用 Cloud Service 相关的特定事件的出现次数。事件权利特定于 Cloud Service，并且事件类型不可与另一个 Cloud Service 的其他事件权利或事件类型相交换或聚集。客户必须获取足够的权利以涵盖客户权利证明 (PoE) 或交易文档中所指定的评估期间发生的每个事件。

对于本 Cloud Service，一个“事件”即为实时流最长持续 8 小时的一个日历日。少于 8 小时的持续时间将被视为全天事件。大于 8 小时的持续时间将被视为多天事件。

5.2 设置费用

将按照交易文档中规定的费率，对每次订购（如果已订购）的安装服务收取一次性设置费用。

将按照交易文档中规定的费率，对每次订购的安装服务按需收取设置费用。

5.3 超额使用费

如果评估期间 Cloud Service 的实际使用超出了 PoE 中指定的权利，那么将在此类盘盈后的下个月按照交易文档中的指定的费率收取超额使用费。

如果在订购周期内的 Cloud Service 使用量超出 PoE 或交易文档中指定每月权利乘以订购周期内的月份数，那么将在超额使用后一个月内，按照适用的 PoE 或交易文档中规定的超额使用费，对客户开具发票。

5.4 按使用付费的费用

在使用后的下个月将按照交易文档中指定的费率，对“按使用付费”的费用进行计费。

6. 期限和续订选项

Cloud Service 期限自 IBM 通知客户可访问 PoE 中记录的 Cloud Service 之日算起。PoE 将指定 Cloud Service 是自动续订、在持续使用基础上继续，还是在期限结束时终止。

对于自动续订，除非客户在期限到期日期之前，至少提前 90 天发出不再续订的书面通知，否则将按照 PoE 中指定的期限对 Cloud Service 自动续订。

对于持续使用，在客户提前 90 天发出终止书面通知之前，Cloud Service 将以月为单位继续有效。Cloud Service 的有效期将于 90 天期限过后的日历月末终止。

7. 附加条款

7.1 通用条款

客户同意 IBM 可在宣传或市场营销中将客户公开为 Cloud Services 的订户。

7.2 Cloud Service 到期

在 Cloud Service 到期或终止之前，客户可以使用 Cloud Service 提供的任何报告或导出功能来抽取数据。定制数据抽取服务基于单独协议提供。