

IBM Cloud Video

Nella presente Descrizione dei Servizi viene descritto il Servizio Cloud. I documenti di ordine applicabili forniscono prezzi e dettagli aggiuntivi sull'ordine del cliente.

1. Servizio in Cloud

1.1 Offerte

Il Cliente può selezionare le seguenti offerte disponibili.

1.1.1 IBM Cloud Video Logistics Manager

IBM Cloud Video Logistics Manager è la funzionalità base che fornisce ai Clienti una piattaforma video basata su cloud in cui il Cliente può inserire e gestire gli Asset dei video, inclusi film di ottima qualità e TV, così come i metadati degli asset e gli asset relativi alle immagini, elaborare in modo intelligente tali asset e metadati per più piattaforme e, opzionalmente, trasferirli a più destinazioni con elevata visibilità e tracciamento tramite i dashboard basati su Web e interfacce di programmazione delle applicazioni (application programming interfaces, API). Le destinazioni finali includono gli aggregatori di video (sia la PayTV online che tradizionale). Ciascuna Istanza di questo Servizio Cloud include un'assegnazione iniziale di 1.000 Asset.

Con Video Logistics Manager di base, il Cliente può distribuire il contenuto ad un servizio di proprietà/gestito dal Cliente (ad esempio, il servizio OTT o il data center del Cliente). I servizi di distribuzione aggiuntivi del Cliente possono essere acquistati separatamente.

1.1.2 IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager

Al fine di fornire IBM Cloud Video Catalog e Subscriber Manager, il Cliente deve acquistare le titolarità per IBM Cloud Video Logistics Manager. Questa funzionalità si collega a IBM Cloud Video Logistics Manager per fornire i componenti principali di un servizio di video streaming (come, ad esempio, Over-The-Top (OTT) o TV Everywhere) direttamente ai consumatori, su più dispositivi. In particolare, include quanto segue, per le piattaforme e dispositivi supportati IBM Cloud Video Media come, ad esempio, lettori streaming collegati alla TV, console per giochi e decoder Web, iOS, Android:

- pubblicazione di contenuto video per abilitare lo ABR (streaming adaptive bitrate), inclusa la pubblicazione di file video multi-bitrate, sottotitoli codificati, sottotitoli in più lingue, più tracce audio e miniature per consentire l'anteprima durante la ricerca.
- Un'API di presentazione multischermo per sviluppatori di app, per consentire agli utenti di individuare un catalogo di video on-demand, all'interno delle finestre di licenze vigenti. Tale API fornisce inoltre il supporto per molteplici funzionalità UX (user experience) come, ad esempio, il supporto per le maratone televisive mediante la riproduzione continuativa.

1.1.3 IBM Cloud Video Verified Access

Questo Servizio Cloud fornisce l'autenticazione e l'autorizzazione degli utenti tramite un sistema di fatturazione del Cliente per convalidare le titolarità degli utenti o impedire l'accesso ai servizi di streaming su più dispositivi degli utenti. IBM fornirà incrementi di pacchetti di 100 Utenti Autorizzati.

1.2 Servizi Opzionali

1.2.1 IBM Cloud Video Logistics Manager Additional Asset

Se il Cliente richiede più Asset di quelli inclusi nella funzionalità di base, è possibile acquistare ulteriori Asset in quantità di 100.

1.2.2 IBM Cloud Video Logistics Manager Premium Workflow

Include un server di inserimento dedicato, una funzionalità per importare/inserire Asset VOD (video on-demand), la gestione avanzata dei metadati, la distribuzione e insieme di strumenti per più destinazioni, ulteriori servizi di elaborazione (sarà applicato un prezzo incrementale per ciascun Asset) per la misurazione del contenuto, supporto ID3, la filigranatura per la misurazione dei dispositivi mobili e la filigranatura digitale e il QC automatizzato premium opzionale (sarà applicato un prezzo incrementale per ciascun Asset).

1.2.3 IBM Cloud Video Logistics Manager Premium for Hybrid Workflow

Include la funzionalità IBM Cloud Video Logistics Manager Premium Workflow con l'accesso all'API del flusso di lavoro per l'inserimento, la gestione e la distribuzione. Fornisce inoltre un accesso all'ambiente di stage per il test.

1.2.4 IBM Cloud Video Logistics Manager Premium Transcoding

IBM fornisce la codifica/transcodifica/crittografia ospitata nei Data Center IBM con i programmi di codifica configurati per i profili preimpostati di IBM Cloud Video, per ciascuna piattaforma selezionata e la velocità in bit preimpostata per l'ABS (adaptive bitrate streaming). Questo Servizio Cloud consente di eseguire la transcodifica dei file video inseriti in tutti i derivati, l'elaborazione dei file dei sottotitoli per le piattaforme supportate, l'elaborazione dei file di sottotitoli per le piattaforme supportate e l'estrazione di file dei fotogrammi principali durante l'elaborazione del contenuto per supportare la modalità 'trick' e la ripulitura dell'anteprima dei fotogrammi principali all'interno dei lettori video sulle piattaforme supportate. La transcodifica standard dei file verso/da profili definiti da IBM per i formati SD e HD è inclusa. La transcodifica Premium incluso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il video 4K/8K/360-gradi è disponibile ad un corrispettivo aggiuntivo.

1.2.5 IBM Cloud Video Logistics Manager VOD Transcoding Automated QC Baton

IBM fornisce l'analisi automatizzata del controllo qualità degli Asset per convalidare l'audio, i video e i metadati per ciascun Asset, inclusa la convalida del profilo e la convalida dei sottotitoli. IBM fornirà servizi automatizzati rispetto ad un percentuale predefinita, di solito il 15 per cento, degli Asset del Cliente.

1.2.6 IBM Cloud Video Logistics Manager Digital Distribution

IBM fornirà al Cliente la distribuzione diretta alle destinazioni del contenuto predefinite di terzi mediante tecniche di trasferimento predefinite, sia che si tratti di un servizio di aggregazione digitale/rivendita o di un servizio Multichannel Video Programming Distributor (MVPD)/Multiple System Operator (MSO). Questo Servizio Cloud consente la configurazione delle regole di distribuzione per ciascuna destinazione come, ad esempio, le finestre di licenza.

1.2.7 IBM Cloud Video Logistics Manager Comcast Unified Workflow Distribution

In aggiunta all'offerta della distribuzione ai servizi digitali/MVPD di terzi, questo Servizio Cloud consente al Cliente di fornire ai servizi Comcast l'adesione certificata al profilo Comcast Unified Workflow e alle specifiche dei metadati.

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

Questa funzionalità fornisce al Cliente la tecnologia e gli strumenti per controllare l'accesso degli utenti ai servizi video diretti agli utenti, inclusi gli strumenti di assistenza clienti al personale dell'assistenza clienti del Cliente. Consente, inoltre, la continuità dell'esperienza personalizzata, attraverso i dispositivi, per ogni utente finale.

Ciascuna Istanza di questo Servizio Cloud include un'assegnazione iniziale di 10.000 Utenti Autorizzati al mese e include:

- a. funzionalità di Accesso Utenti come, ad esempio, la gestione delle identità e l'autenticazione utente, inclusi i controlli configurabili delle password. Include l'applicazione dello streaming simultaneo e le limitazioni di dispositivi – configurabile mediante il team di servizi IBM durante il setup.
- b. Le funzionalità di gestione utente come, ad esempio, il dashboard di un abbonato, per consentire la ricerca di un'attività di streaming dell'abbonato e gli strumenti di supporto utente come, ad esempio, l'interruzione di una sessione di visualizzazione o lo sblocco di un account.
- c. L'accesso ad ulteriori funzionalità di personalizzazione mediante l'API di presentazione come, ad esempio, il contenuto visualizzato di recente e i segnalibri sui video per la pausa e la ripresa attraverso i dispositivi.

Supporto per i consumatori per l'accesso e la fatturazione del servizio utilizzando le credenziali dell'account dei fornitori in-app purchase (IAP) e fornitori di altri servizi/fornitori di PayTV; ciò viene effettuato tramite un'API che gli sviluppatori di app possono integrare con i sistemi di fatturazione dei fornitori di servizi e degli app store.

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

Questo servizio viene fornito al Cliente come configurazione in un'unica soluzione e include:

- a. la creazione e la configurazione dell'account con regole e insiemi di regole, quando necessario per la gestione delle identità e l'accesso utente;
- b. scenari di test e convalida della gestione delle identità, dell'accesso utenti e CSR (customer service representative);
- c. configurazione dell'API di presentazione per attivare le funzionalità relativa all'accesso degli utenti; ambiente di produzione per il test da parte di sviluppatori terzi;
- d. accesso di "subscriber manager" per l'utente amministratore del Cliente per accedere al dashboard dell'abbonato; e
- e. una sessione di formazione in remoto, della durata di un'ora, riguardante gli strumenti del dashboard degli abbonati.

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

IBM fornirà la configurazione di IBM Cloud Video e la connessione a Zuora o Vindicia, incluso:

- a. i controlli delle autorizzazioni utente e delle titolarità per consentire l'accesso utenti e la riproduzione del contenuto in base allo stato dell'account, incluso lo stato della prova gratuita; e
- b. ulteriori viste del dashboard dell'abbonato inclusa la cronologia di fatturazione degli utenti.

1.2.11 IBM Cloud Video Catalog and Subscriber Manager Set Up Service

Questo servizio viene fornito al Cliente come configurazione in un'unica soluzione e include:

- a. Attivazione Account
La creazione e la connessione degli account a IBM Cloud Video Logistics Manager per la pubblicazione di Asset per configurare:
 - (1) la pubblicazione di metadati nel catalogo e nell'API di presentazione; e
 - (2) pubblicazione di file video su Akamai NetStorage (saranno applicati i corrispettivi della rete di fornitura del contenuto e dell'origine Akamai (content delivery network, CDN));
- b. Impostazione catalogo
Il setup del menu iniziale del catalogo del Cliente e degli adattatori dell'API di presentazione (Web, iOS e Android) e dell'ambiente di produzione per il test;
- c. Setup dei Video per:
 - (1) inserire e transcodificare gli Asset del test (tramite IBM Cloud Video Logistics Manager) nelle specifiche di inserimento standard preimpostate e nei derivati ABR preimpostati per iOS, Web e Android; e
 - (2) connessione dell'API del lettore con il lettore Web standard supportato e ai lettori nativi all'interno delle app iOS e Android di terzi;
- d. convalida end to end per:
 - (1) inserimento degli Asset del test su IBM Cloud Video Logistics Manager e auto-pubblicazione nel catalogo;
 - (2) verifica della disponibilità di metadati all'interno dell'API; e
 - (3) test della riproduzione dei file video ABR;e
- e. Dashboard e Formazione

Accesso all'account manager per l'utente amministratore del Cliente e una sessione di formazione in remoto, della durata di un'ora, riguardante il dashboard del catalogo.

2. Specifiche Tecniche per il Trattamento e la Protezione

Il Supplemento per il Trattamento dei Dati Personali (Data Processing Addendum o DPA) di IBM, disponibile alla pagina web <http://ibm.com/dpa> e le Specifiche Tecniche per la Protezione e il Trattamento dei Dati (Data Sheet o Appendice DPA) nei seguenti link forniscono ulteriori informazioni sulla protezione dei dati per i Servizi Cloud e per le opzioni relative ai tipi di Contenuto che potrebbe essere trattato, per le attività di trattamento interessate, le funzionalità per la protezione dei dati e le specifiche sulla conservazione e restituzione del Contenuto. Il DPA si applica qualora, e nella misura in cui, il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation, EU/2016/679, GDPR) si applica ai dati personali presenti nel Contenuto.

Uno o più link a una o più Specifiche Tecniche applicabili:

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. Livelli di Servizio e Supporto Tecnico

3.1 Service Level Agreement ("SLA")

IBM fornisce al Cliente il seguente Service Level Agreement ("SLA"). IBM applicherà il Rimborso più elevato applicabile sulla base della disponibilità cumulativa del Servizio Cloud raggiunta, come mostrato nella tabella seguente. La percentuale di disponibilità, viene calcolata nel seguente modo: il numero totale di minuti nel mese contrattuale, meno il numero totale di minuti di Inattività del Servizio nel mese contrattuale, diviso per il numero totale di minuti nel mese contrattuale. La definizione di Inattività del Servizio, il processo di reclamo e le modalità per contattare IBM in relazione ai problemi di disponibilità del servizio sono riportati nel manuale di supporto al Servizio Cloud di IBM all'indirizzo

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

Disponibilità	Credito (% della quota di abbonamento mensile*)
Inferiore al 99,9%	2%
Inferiore al 99,0%	5%
Inferiore al 95,0%	10%

* La quota di abbonamento rappresenta il prezzo contrattuale per il mese soggetto al reclamo.

3.2 Supporto tecnico

Il supporto tecnico per il Servizio Cloud, inclusi i dettagli di contatto di assistenza, i livelli di gravità, le ore di disponibilità del supporto, i tempi di risposta e altre informazioni e processi relativi al supporto, possono essere consultati selezionando il Servizio Cloud nella guida di supporto IBM disponibile alla pagina <https://www.ibm.com/support/home/pages/support-guide/>.

4. Corrispettivi

4.1 Calcolo dei Corrispettivi

Le metriche dei corrispettivi per il Servizio Cloud sono specificate nel Documento d'Ordine.

Al presente Servizio Cloud si applica il seguente calcolo dei corrispettivi:

- Un Asset è una risorsa o un elemento tangibile di valore misurabile in lunghezza, identificato in modo univoco, che deve essere gestito dal Servizio Cloud. Per gli scopi di questo Servizio Cloud,

ciascun file video è considerato un Asset e ogni 100 titolarità Asset rappresenta un centinaio di Asset.

- Un Utente Autorizzato è una persona specifica cui è stato fornito l'accesso ai Servizi Cloud in qualsiasi modo, direttamente o indirettamente (ad esempio, tramite un programma multiplexing, dispositivo o server applicativo) con qualsiasi mezzo.
- Per Impegno si intende un servizio professionale o di formazione correlato ai Servizi Cloud.
- Un Evento rappresenta il verificarsi di un evento specifico che viene elaborato o relativo all'utilizzo dei Servizi Cloud.
- Ora è il numero totale di ore di utilizzo, arrotondato all'ora più vicina, dei Servizi Cloud. Per gli scopi di questo Servizio Cloud, le titolarità Ora sono la lunghezza dei file di output derivati.
- Per Istanza si intende ogni accesso ad una configurazione specifica dei Servizi Cloud.
- Un Elemento è la ricorrenza di un elemento specifico che viene elaborato, gestito o che è relativo all'uso del Servizio Cloud. Per gli scopi di questo Servizio Cloud, ciascun pacchetto di file video, i relativi metadati associati e il file di immagini è considerato un Elemento.

5. Ulteriori condizioni

Agli Accordi per i Servizi Cloud (o agli accordi equivalenti per il cloud di base), stipulati prima del 1 gennaio 2019, si applicano le condizioni riportate alla pagina web <https://www.ibm.com/acs>.

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data:

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile Italiano, il Cliente approva specificamente i seguenti articoli del presente documento: "Specifiche Tecniche per il Trattamento e la Protezione", "Service Level Agreement ("SLA")".

Accettato da:

Firma e timbro del Cliente

Data: