

# Leistungs- beschreibung

Video Streaming



PYUR

# Leistungsbeschreibung Video Streaming 240, Video Streaming 24/7 und Video Streaming Event

## 1. Allgemeines

Mit den Produkten Video Streaming 240, Video Streaming 24/7 und Video Streaming Event (nachfolgend Video Streaming) überlässt die HL komm Telekommunikations GmbH (nachfolgend PÿUR Business) dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten einen von PÿUR Business betriebenen Dienst zur Übertragung von Video- und Audiosignalen.

Die notwendigen Dienste kann der Kunde bei PÿUR Business mieten. Die Dienste werden zentral auf Technik von PÿUR Business in Rechenzentren von PÿUR Business betrieben, wobei die Komponenten des Kunden Signale über IP-Datenverbindungen für die zentrale Komponente von PÿUR Business bereitstellen. Die Signale werden entweder vom Kunden geliefert oder von PÿUR Business abgeholt. Das Produkt Video Streaming ermöglicht dem Kunden die folgenden Funktionen.

## 2. Leistungsmerkmale

### 2.1 Video Streaming 240

Das Produkt Video Streaming ermöglicht es Ihnen, ein HD-Signal mit einer maximalen Auflösung von 1080p, sowie einer maximalen Bandbreite von 5,5 Mbit/s live im Web auszustrahlen. Im Leistungsumfang ist ebenfalls das Modul Livetranscoding mit bis zu zwei wählbaren Ausgabeformaten (240p, 360p, 480p, 540p, 720p, 1080p) mit bis zu 240 h Nutzung pro Monat, sowie das Modul Live- und OnDemand Statistik enthalten. Die maximale Anzahl der gleichzeitig abgerufenen Streams, sowie der bereitgestellte OnDemand Speicher ist abhängig vom gewählten Paket.

### 2.2 Video Streaming 24/7

Das Produkt Video Streaming ermöglicht es Ihnen, ein HD-Signal mit einer maximalen Auflösung von 1080p, sowie einer maximalen Bandbreite von 5,5 Mbit/s, live im Web auszustrahlen. Im Leistungsumfang ist ebenfalls das Modul Livetranscoding mit bis zu zwei wählbaren Ausgabeformaten (240p, 360p, 480p, 540p, 720p, 1080p) mit unbegrenzter Nutzungsdauer pro Monat, sowie das Modul Live- und OnDemand Statistik enthalten. Die maximale Anzahl der gleichzeitig abgerufenen Streams, sowie der bereitgestellte OnDemand Speicher ist abhängig vom gewählten Paket.

### 2.3 Video Streaming Event

Mit Video Streaming Event können Sie zeitlich begrenzte Veranstaltungen für einen von Ihnen festgelegten Kundenkreis über das Internet zugänglich machen.

### 2.4 Modul Zusatztranscoder SD/HD

Mit dem Modul Zusatztranscoder erhält der Kunde die Möglichkeit ein weiteres Ausgabeformat (240p, 360p, 480p, 540p, 720p, 1080p) zu erstellen.

### 2.5 Modul UHD

Mit dem Modul UHD erhält der Kunde die Möglichkeit UHD-Signale auszustrahlen.

### 2.6 Modul Mandantenfähigkeit

Mit dem Modul Mandantenfähigkeit haben Sie die Möglichkeit bis zu 5 Mandanten (Dritte) anzulegen, welche Zugriff auf den Live- und OnDemand-Zugang des Kunden haben. Die Mandanten sind in der Lage selbstständig Live-Streams zu senden und on Demand Videos hochzuladen. Eine separate Einzelmandantenabrechnung ist nicht möglich. Kosten durch Mandantenzugriffe, z. B. durch Belegung von Speicherplatz oder überschreiten der Maximalen CCU Zahl werden dem Kunden (Inhaber des Haupt-Accounts) in Rechnung gestellt.

Die Mandanten verfügen über getrennte Bereiche, sodass jeder Mandant nur auf die Inhalte Zugriff hat die auch seinem Mandanten-Account zugeordnet sind. Der Inhaber des Haupt-Account hat Zugriff auf die kompletten Inhalte aller Mandanten. Die Weitergabe der Zugangsdaten an die jeweiligen Mandanten liegt in der Verantwortung des Kunden. PÿUR Business übernimmt keine Haftung für Schäden, welche direkt oder indirekt durch die Weitergabe der Zugangsdaten entstanden sind.

### 2.7 Modul Zusätzlicher Livestream

Ermöglicht das gleichzeitige Einbinden und Senden eines zusätzlichen Live-Eingangssignals in den Formaten 240p, 360p, 480p, 540p, 720p, 1080p. Weitere Formate auf Anfrage. Die maximale Bandbreite des Ausgangssignals beträgt 5,5 Mbit/s.

### 2.8 Modul Zusätzlicher Webcast

Mit dem Modul Zusätzlicher Webcast erhalten Sie die Möglichkeit weitere Player zu erstellen mit denen Benutzer verschiedene Inhalte parallel schauen können.

### 2.9 Modul Speichererweiterung 100 GB

Mit dem Modul Speichererweiterung 100 GB erhält der Kunde die Möglichkeit, seinen OnDemand Speicher um 100 GB zu erweitern. Bei den gebuchten Speicherkapazitäten handelt es sich um hochverfügbaren Speicher in der georedundanten Rechenzentrums Umgebung von PÿUR Business.

### 2.10 Papierkorbfunktion je 100 GB

Ermöglicht dem Kunden das Wiederherstellen von selbstgelöschten Inhalten auf der Plattform. Der Kunde erhält bei Erreichen der Kapazitätsgrenze des Papierkorbs eine Meldung, dass die gelöschten Inhalte in Kürze endgültig gelöscht werden. Der Kunde hat die Möglichkeit Inhalte selbst zu löschen, andernfalls werden die ältesten Inhalte zuerst gelöscht.

### 2.11 Modul Live- und OnDemand Statistik

Mit dem Modul Live- und OnDemand Statistik erhält der Kunde die Möglichkeit, Auswertungen, Statistiken und die Zuschaueranzahl im Peak zu betrachten. Der Zuschauerverlauf ist ebenfalls nachvollziehbar, die Aktualisierung erfolgt alle 12 Stunden.

### 2.12 Modul Live- und OnDemand Statistik Professional

Umfangreiches Auswerte und Statistiktool zur Anzeige der Zuschaueranzahl im Peak, Zuschauerverlauf, Zugriffsmedien und Distributoren. Aktualisierung jede Minute.

### 2.13 Modul LiveChat

Dieses Modul ermöglicht eine direkt Live-Interaktion mit den Zuschauern. Fragen und Kommentare von Zuschauern können frei oder verdeckt entgegengenommen werden, freie Annahme bedeutet das sowohl Moderator als auch Zuschauer die Kommentare lesen können, bei verdeckter Annahme kann nur der Moderator lesen. Der Chat besitzt eine Regiefunktion, mit deren Hilfe ausgewählte Fragen von der Regie dem Moderator bereitgestellt werden können. Zusätzlich enthalten ist das Umfragemodul. Mit Hilfe des Moduls Umfrage können live oder vorab Fragen erstellt und mehrere Antworten zur Verfügung gestellt werden. Der Zuschauer darf aus den zur Verfügung gestellten Antworten wählen. Alle Fragen und Umfrageergebnisse können im Anschluss exportiert werden.

### 2.14 Live Modul: Social Media Extension

Mit diesem Modul können Sie Livestreams, welche an die Streamingplattform von PÿUR Business gesendet werden, direkt an Plattformen wie z. B. YouTube oder Facebook weiterleiten und dort als Livestream einbinden. Hierzu muss die URL, welche der Kunde von seinem Zielaccount (z. B. Facebook oder YouTube) erhält, eingetragen und aktiviert werden. Im Anschluss sendet die Streamingplattform von PÿUR Business den Stream an die gewünschte URL. Für die Richtigkeit der URL des Zielaccounts ist der Kunde selbst verantwortlich, die Einrichtung des Players im Zielaccount obliegt ebenfalls dem Kunden. PÿUR Business führt keine Konfigurationsarbeiten im Zielaccount des Kunden durch. Weitere Zielaccount-Plattformen auf Anfrage.

### 2.15 Modul Live- und OnDemand: Player Zugangsbeschränkung

Mit diesem Modul kann der Kunde den Zugang auf Streams, egal ob live oder On Demand, beschränken. Um Zugang zum Player zu erhalten stehen mehrere Möglichkeiten zur Auswahl, der Kunde kann ein zentrales Passwort definieren, er kann ein Eingabefeld erstellen, welches auf Validität überprüft oder einen personalisierten Zugangscode abfragen. Der personalisierte Zugangscode kann je nach Einstellung einmalig oder mehrmalig oft verwendet werden.

### 2.16 Live Modul: Verschlüsselung

Der Player wird verschlüsselt ausgeliefert und fordert einen verschlüsselten Videostream an. Jeder ausgelieferte Videostream kann nur einem Zuschauer-Player zugewiesen werden, dies wird durch einen Token erreicht, welcher eine eindeutige Zuordnung zwischen Player und Stream vornimmt. Es kann zusätzlich eine IP-Adressen-Einschränkung oder eine Zertifikatsübergabe vorgenommen werden, diese ist gebührenpflichtig zubuchbar.

### 2.17 Live und OnDemand Modul: Liverecording

Nach dem Livestream kann die Aufzeichnung automatisch als Beitrag bereitgestellt werden. Ein Anfang-Ende Schnitt auf dem Server ist möglich. 24/7-Übertragungen können in regelmäßigen Abständen automatisch getrennt werden, und/oder nur einzelne Stundenbereiche gespeichert werden.

### 2.18 Live und OnDemand Modul: Ad Management

Dieses Modul ermöglicht die Einblendung von Werbe-Ads in den Livestream – zu Beginn, als Trailer oder zu definierten Zeiten. Die Werbe-Ads werden im Backend gemanagt.

### 2.19 Live und OnDemand Modul: Shop

Der Shop dient als Grundlage für alle Zahlungs- und Bestellvorgänge im Live- und OnDemand-System. Die Zuschauer können Zugang zu einzelnen Liveübertragungen und Videos kaufen. Hierbei werden Einzelveranstaltungen, Einzelvideos, Kanäle und Abonnement unterstützt. Einmal registrierte Zuschauer können die Inhalte jederzeit erweitern. Zahlungsmöglichkeiten sind auf Anfrage.

### 2.20 Zusatzmodul Shop: Mailing

Mit diesem Modul können Sie direkt aus dem Shop Mailings an alle Ihre Kunden und Zuschauer versenden. Sie können auf neue Inhalte verweisen, Einladung versenden, oder vor Sendungsstart Erinnerungs-E-Mails zentral versenden. Die Inhalte können Sie jederzeit über Templates anpassen.

### 2.21 Zusatzmodul Shop: Preview

Kunden die Inhalte im Shop nicht gekauft haben oder nicht das entsprechende Abonnement haben, sehen einen Trailer oder eine gekürzte Fassung des Clips, im Anschluss werden Sie zur Zahlung aufgefordert. Der Anbieter muss hierzu eine gekürzte Fassung der Inhalte, sowie die Originalfassung der Inhalte zur Verfügung stellen. Im Livestream kann manuell der kostenlose Teil abgeschaltet werden, im Anschluss erscheint eine Zahlungsaufforderung.

### 2.22 Zusatzmodul Shop: Affiliate

Sie können im Shop eine Partnerliste inklusive ID's erstellen und diesen Partnern personalisierte URLs auf die Videoinhalte im Shop zukommen lassen. Die Auswertung der Zugriffe und/oder Käufe über Partnerlinks kann monatlich erfolgen. Zahlungen und Provisionsvereinbarungen zwischen Kunde und dessen Partnern sind in der Verantwortung des Kunden. Die Geschäftsbeziehung zwischen Kunde und dessen Partnern sind nicht Bestandteil dieser Vereinbarung. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Zahlung von Provisionen durch PÝUR Business.

### 2.23 Zusatzmodul Shop: Multiuser

Sie können zusätzliche User im Shop mit begrenzten Rechten anlegen, so kann zum Beispiel die Buchhaltung von der Inhaltspflege getrennt werden.

## 3. Installation

Sofern Komponenten am Standort des Kunden überlassen werden (z. B. Encoder), hat der Kunde für ausreichend Montagefreiheit und freie Stromversorgung am Montageort zu sorgen. Die Verantwortungsschnittstelle(n) zwischen PÝUR Business und dem Kunden ist (sind) der (die) Port(s) an den bereitgestellten Endgeräten.

Der Kunde sorgt auf seine Kosten dauerhaft für geeignete Stromversorgung und Klimatisierung dieser Technik sowie für ausreichend Schutz vor unbefugtem Zugriff durch Dritte.

Sämtliche notwendige Konfigurationsarbeiten an kundeneigener Technik sowie die Verkabelung zwischen den Komponenten und der kundeneigenen Technik hat der Kunde selbst vorzunehmen.

Die Signalzuführung kann über mehrere Wege erfolgen. Bei der Lieferung eines Videosignals wird das Signal am Encoder PÝUR Business übergeben.

Bei der Lieferung eines Livestreams oder dem Hochladen von Medien-Dateien erfolgt die Übergabe am Server von PÝUR Business. Das unterstützte Übergabeformat ist Video: 16:9, 25fps, H.264, GOP 2 seconds, progressiv; Audio: 48 kHz, 16 Bits, AAC-LC Stereo 128 k. Es werden alle gängigen Auflösungen bis UHD für die Anlieferung unterstützt.

Die Einweisung erfolgt individuell und wird nach Preisliste Allgemeine Servicedienstleistungen abgerechnet

## 4. Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde hat eine zuverlässige, zeitnahe und umfassende Datenroutine zur Sicherung seiner Daten gegen Verlust zu gewährleisten. Die Datensicherungsintervalle und die Art und Weise der Datensicherung sind dabei so zu wählen, dass im Falle eines Datenverlustes die Daten mittels der Sicherungskopien ohne nennenswerte Datenverluste wiederhergestellt werden können. Die Sicherungskopien hat der Kunde außerhalb der Video Streamingplattform aufzubewahren.

Der Kunde hat die Zugänge zur Video Streamingplattform gegen unbefugten Zugriff abzusichern. Für eine missbräuchliche Nutzung der Plattform und der dort eingerichteten Dienste haftet der Kunde. Die physische Absicherung der vor Ort installierten Technik (z. B. Encoder) ist ebenfalls durch den Kunden zu gewährleisten.

Alle auf den Servern befindlichen Daten verbleiben im Eigentum des Kunden. Nach Vertragende werden die Daten auf den Servern gelöscht. Der Kunde ist für die Übertragung der Daten an einen anderen Speicherort verantwortlich. PÝUR Business kann hierbei unterstützen. Dabei gelten die Konditionen der Allgemeine Preisliste PÝUR Business.

## 5. Produktvoraussetzungen

### 5.1 Standortanbindung

Für die Nutzung von Video Streaming ist eine IP-Datenverbindung von den Standorten des Kunden, an denen der Dienst Video Streaming genutzt werden soll, zur zentralen Plattform des Dienstes im Netz von PÝUR Business erforderlich. Diese IP-Datenverbindung muss insbesondere hinsichtlich Bandbreitenbedarf (je nach Bitrate des Quellsignals) und Qualitätsanforderungen geeignet sein und der Zugang zum Dienst Video Streaming freigeschaltet sein. Der Kunde kann die IP-Verbindung gesondert bei PÝUR Business anfragen.

Da der Datenverkehr im Internet grundsätzlich hinsichtlich Qualität und Bandbreite nicht gesichert ist, kann es bei der Lieferung des Quellsignals über das Internet zu qualitativen und quantitativen Diensteschränkungen kommen. PÝUR Business empfiehlt daher die Nutzung der von PÝUR Business angebotenen Standortanbindung. Sofern der Kunde das Quellsignal für Video Streaming über Internetanschlüsse liefern will, stimmt der Kunde zu, dass PÝUR Business keine Garantie für die Qualität des Quellsignals gibt.

Der Kunde gewährt PÝUR Business über die Standortanbindung und das lokale Netz des Kunden auf sämtliche Komponenten von Video Streaming einen Fernzugriff und wird die Netzkomponenten in seinem Verantwortungsbereich entsprechend konfigurieren.

### 5.2 Lokales Datennetz

Das Quellsignal für Video Streaming erfordert ein hinsichtlich Bandbreitebedarf und Qualitätsanforderungen geeignetes lokales Datennetz des Kunden. Werden Bandbreitebedarf und Qualitätsanforderungen nicht erfüllt, kann es bei Nutzung des Produkts Video Streaming zu qualitativen und quantitativen Diensteschränkungen kommen.

### 5.3 Durch PÝUR Business bereitgestellte Technik

Sämtliche durch PÝUR Business an den Kunden bereitgestellte Technik verbleibt im Eigentum von PÝUR Business und ist kunden-seitig pfleglich zu behandeln und innerhalb IT-Technik geeigneten

Umgebungsbedingungen (10 bis 40 Grad Celsius) zu betreiben. Der Kunde trägt die Kosten für Stromversorgung und Klimatisierung und sorgt für ausreichend Schutz vor Staub, Feuchtigkeit, Überspannung und unbefugtem Zugriff durch Dritte (z. B. Diebstahl oder unbefugten Fernzugriff über das LAN des Kunden).

Sämtliche durch PÿUR Business dem Kunden bereitgestellte Technik verbleibt während des gesamten Vertragslaufzeit an den mit PÿUR Business vereinbarten Kundenstandorten.

Innerhalb von 14 Tagen nach Vertragsende sind sämtliche an den Kunden bereitgestellte Technik-Komponenten kundenseitig sorgfältig und beschädigungsfrei zu demontieren und an PÿUR Business ausreichend versichert zurückzusenden. Die Transportkosten dafür trägt der Kunde.

Sämtliche notwendige Konfigurationsarbeiten an kundeneigener Technik (PC, Firewall usw.) hat der Kunde selbst vorzunehmen.

Für den Kauf von Technik-Komponenten gelten die Allgemeinen Verkaufsbedingungen der HL komm Telekommunikations GmbH.

## 6. Zugangsdaten

Sofern dem Kunden Zugangsdaten mitgeteilt werden, diese sind vertraulich zu behandeln. Falsch eingegebene Zugangsdaten können zu Dienstunterbrechungen führen.

## 7. Service Level Agreement (SLA)

PÿUR Business betreibt ein Network Management Center (NMC) 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr, um die angebotenen Dienste mit hoher Verfügbarkeit bereitzustellen.

Das NMC nimmt die Störungen des Kunden täglich von 0 Uhr bis 24 Uhr unter den Rufnummern der Störungshotline entgegen.

Wird durch PÿUR Business eine Störung erkannt oder durch den Kunden eine Störung gemeldet, eröffnet PÿUR Business ein Trouble-Ticket, welches die Bearbeitung der Störung dokumentiert.

Für die weiteren Leistungen gelten folgende SLAs:

Störungsannahme:	täglich von 0 Uhr bis 24 Uhr
Reaktionszeit:	max. 1 Stunde
MTTR (Mean Time To Restore)	max. 8 Stunden von Montag bis Freitag 08:00–18:00 Uhr
Verfügbarkeit:	min. 99,0 %

### Störung

Eine Störung liegt vor, wenn der dem Kunden zur Verfügung gestellte Dienst nicht oder nur mit erheblichen Einschränkungen zum vertraglich vorgesehen Zweck genutzt werden kann. Einschränkungen oder Unterbrechungen aufgrund angekündigter Wartungs- und Reparaturarbeiten sowie von dringenden Maßnahmen zur Erhaltung der Netzintegrität oder zur Abwendung von Gefahren für den Kunden sind keine Störungen im Sinne dieses SLA. Störungen werden anhand des Grades ihrer Schwere unterschieden:

- **Priorität 1:** der dem Kunden zur Verfügung gestellte Dienst kann nicht oder nur mit erheblichen Einschränkungen zum vertraglich vorgesehen Zweck genutzt werden, z. B. Totalausfall von „Video Streaming 240“
- **Priorität 2:** der dem Kunden zur Verfügung gestellte Dienst kann mit Einschränkungen zum vertraglich vorgesehen Zweck genutzt werden, z. B. eingeschränkte Übertragungsqualität, Ausfall von „Live und OnDemand Modul: Shop“

### Reaktionszeit

Sofern der Kunde eine Rückrufnummer angegeben hat und der Kunde dies wünscht, erfolgt eine erste qualifizierte Rückmeldung zu dem entsprechenden Trouble-Ticket von PÿUR Business an den Kunden innerhalb der festgelegten Reaktionszeit. Dieses beinhaltet eine Angabe zu eingeleiteten Maßnahmen und wenn möglich eine vorläufige Diagnose zur Störung.

### Entstörung

Wenn erforderlich, wird der Kunde PÿUR Business insbesondere bei der Eingrenzung des Fehlers sowie bei der Diagnose der Fehlerursache und deren Beseitigung in angemessenem Umfang unterstützen. PÿUR Business wird den Kunden nach Abschluss der Entstörung über die Wiederherstellung des Dienstes informieren.

### Entstörzeit

Die Entstörzeit wird gemessen ab der Eröffnung des Trouble-Tickets über eine von PÿUR Business zu vertretende Störung der Priorität 1 bis zum Ende dieser Störung. Bei der Messung der Entstörzeit werden Zeiten,

- in denen PÿUR Business bei der Störungsbearbeitung aufgrund eines fehlenden Zugangs zu der beim Kunden installierten Technik oder fehlenden Mitwirkungen, Informationen, etc. seitens des Kunden behindert wird;
  - in denen PÿUR Business dem Kunden eine temporäre Ersatzlösung bereitstellt oder
  - in denen der Kunde den Dienst über eine Redundanzstrecke nutzen kann;
- nicht berücksichtigt.

### MTTR

Maximale durchschnittliche Entstörzeit für alle Störungen innerhalb eines Kalenderjahres.

### Verfügbarkeit

Unter der Verfügbarkeit wird der prozentuale Anteil eines Kalenderjahres verstanden, während dessen der vertraglich vereinbarte Dienst nicht von Störungen der Priorität 1 betroffen ist, die PÿUR Business zu vertreten hat.

Die Verfügbarkeit in Prozent wird auf jährlicher Basis nach folgender Formel berechnet:

$100 \times (\text{Gesamtzeit eines Jahres} - \text{Summe aller Entstörzeiten für Störungen gemäß Priorität 1}) / \text{Gesamtzeit des betreffenden Jahres}$

### Preise für Entstörleistungen

Für die Beseitigung von Störungen, die der Kunde verursacht oder zu vertreten hat, rechnet PÿUR Business die erbrachten Leistungen gemäß Preisliste „Allgemeine Serviceleistungen“ ab.

## 8. Allgemeine Bestimmungen

Es gelten ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für PÿUR Business Telekommunikationsdienstleistungen der HL komm Telekommunikations GmbH.

# Wir sind immer für Sie da.

**HL komm Telekommunikations GmbH**

Nonnenmühlgasse 1, 04107 Leipzig

Telefon: +49 (341) 86970

Telefax: +49 (341) 8697499

E-Mail: [business@pyur.com](mailto:business@pyur.com)

[www.pyur.com/business](http://www.pyur.com/business)

**Geschäftsführer:**

Erik Dähne, Richard Fahringer, Dr. Daniel Ritz, Eike Walters

Registergericht: Amtsgericht Leipzig, HRB 13672