

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ «SberCloud CDN»

1. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Соглашение об уровне предоставления услуги (далее – Соглашение) является документом, фиксирующим Доступность Услуги, а также целевые количественные и качественные характеристики предоставления услуги «SberCloud CDN» (далее – Услуга).
- 1.2. В случае несоответствия фактически измеренных параметров диапазонам, указанным в данном Соглашении, Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества. Несоответствие фактического уровня качества гарантированному уровню даёт Заказчику право на получение пересчёта стоимости Услуги.

2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ

- 2.1. Для обеспечения работоспособности Услуги Исполнитель использует Службу технической поддержки.
- 2.2. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при потреблении Услуги, проведения Исполнителем Регламентных и/или Срочных работ, представитель Заказчика и Исполнитель действуют в соответствии с Регламентом взаимодействия Сторон.

3. ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОБРАБОТКЕ ОБРАЩЕНИЙ

- 3.1. Согласно пункту 6.5 Регламента взаимодействия Сторон для Услуги устанавливаются особые целевые значения по обработке Обращений Заказчика (Таблица 1).

Табл. 1. Целевые показатели по обработке Обращений

Тип	Приоритет	Время реакции (ч.)	Время восстановления (ч.)	СВП
Инцидент	Критичный	0,25	Не более 4	24*7 - круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни
	Высокий	0,25	Не более 12	
	Средний	0,25	Не более 48	9*5 - с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации.
Запрос на обслуживание	Высокий	0,25	Не более 72	9*5 - с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу, за исключением выходных и праздничных дней, установленных Правительством Российской Федерации.
	Средний		Не более 96	
Запрос на изменение	Не применимо			По согласованию Сторон

- 3.2. Продолжительность решения Инцидентов среднего приоритета, а также запросов на обслуживание может быть увеличена Исполнителем исключительно в случаях, когда без существенной технической доработки Услуги на стороне Исполнителя решить Инцидент или выполнить запрос в указанное в Таблице 1 время невозможно. О необходимости увеличения продолжительности времени решения Инцидентов среднего приоритета и/ или запросов на обслуживание Исполнитель уведомляет Заказчика заблаговременно до истечения продолжительности решения Инцидентов/ запросов, указанных в Таблице 1.

4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И/ИЛИ СРОЧНЫХ РАБОТ

4.1. Условия проведения Регламентных работ и/или Срочных работ в отношении Услуги приведены в Таблице 2.

Табл.2. Условия проведения Регламентных работ и/или Срочных работ

Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
Регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов - не более 4 (четырёх) часов в месяц ¹	Не менее чем за 2 (два) рабочих дня до начала перерыва	О времени проведения работ Исполнитель уведомляет за 2 (два) рабочих дня до начала перерыва
Срочные работы	Время проведения аварийных работ не ухудшает установленные для тарифного плана показатели гарантированной доступности, приведенные в Табл.3	Непосредственно перед началом перерыва	Предполагаемая продолжительность проведения работ сообщается Заказчику непосредственно перед началом проведения работ

4.2. Недоступность Услуги не может считаться Инцидентом, если неоказание Услуги связано в связи с отсутствием у Заказчика интеллектуальных прав на размещаемый Контент или непредставлением Заказчиком документального подтверждения наличия интеллектуальных прав на Контент по запросу Исполнителя.

5. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГИ

5.1. В Таблице 3 приведены показатели Доступности Услуги.

Табл. 3. Показатель Доступности Услуг

Наименование Услуги	Доступность Услуги в год, %
SberCloud CDN	99,9 %

6. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

6.1. Настоящим Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение целевых показателей доступности Услуги за период оказания Услуги (Таблица 4).

Табл. 4. Компенсации за нарушение целевых показателей Доступности Услуги

Доступность Услуги за отчетный период	Время недоступности Услуги за отчетный период	Размер компенсации
$\geq 99,9 \%$	Равно или менее 45 минут	Компенсация не предоставляется
$< 99,9 \%$	Более 45 минут	0,1 (одна десятая) % (процента) за каждую последующую минуту простоя от суммы счета на оплату Услуги «SberCloud CDN» за тот отчетный период, в котором произошел простой по вине Исполнителя.

6.2. Общая сумма компенсации за нарушение времени восстановления ограничена 10 % (десять процентов) месячной стоимости Услуги за период оказания Услуги.

¹ В указанный период Услуги могут быть полностью остановлены или будут недоступны критические функции, препятствующие организации работы.