

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.8.
к Договору

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.
- 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 решения (ч.)	СВП
Инцидент	Критичный	0,25	4	24*7 - круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни.
	Высокий	0,25	12	
	Средний	0,25	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	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		96	
Запрос на изменение	Не применимо	-	-	По согласованию Сторон

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 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 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 Услуги

Наименование Услуги		Доступность Услуги в год, %
Размещение информации на SberCloud CDN с исходящим трафиком в режиме «live» (потокковое вещание)	<ul style="list-style-type: none"> Размещение информации на сети SberCloud CDN с исходящим трафиком до 100 Тб Размещение информации на сети SberCloud CDN с исходящим трафиком более 100 Тб Размещение информации на сети SberCloud CDN Пакет исходящего трафика 2 Тб Размещение информации на сети SberCloud CDN Пакет исходящего трафика 5 Тб Размещение информации на сети SberCloud CDN Пакет исходящего трафика 10 Тб Размещение информации на сети SberCloud CDN Пакет исходящего трафика 20 Тб Размещение информации на сети SberCloud CDN Пакет исходящего трафика 40 Тб Размещение информации на сети SberCloud CDN Пакет исходящего трафика 100 Тб Размещение информации на сети SberCloud CDN Индивидуальный пакет исходящего трафика Размещение информации на сети SberCloud CDN (полоса) Размещение информации на сети SberCloud CDN с улучшенным покрытием в регионах APAC Размещение информации на сети SberCloud CDN с улучшенным покрытием в регионах NA/EU 	99,75 %
Размещение информации на SberCloud CDN в режиме кэширования статичного контента (HTTP кэш)	<ul style="list-style-type: none"> Размещение информации на сети SberCloud CDN с исходящим трафиком до 100 Тб Размещение информации на сети SberCloud CDN с исходящим трафиком более 100 Тб Размещение информации на сети SberCloud CDN Пакет исходящего трафика 2 Тб Размещение информации на сети SberCloud CDN Пакет исходящего трафика 5 Тб Размещение информации на сети SberCloud CDN Пакет исходящего трафика 10 Тб Размещение информации на сети SberCloud CDN Пакет исходящего трафика 20 Тб Размещение информации на сети SberCloud CDN Пакет исходящего трафика 40 Тб Размещение информации на сети SberCloud CDN Пакет исходящего трафика 100 Тб Размещение информации на SberCloud CDN Индивидуальный пакет исходящего трафика Размещение информации на сети SberCloud CDN (полоса) 	99,93 %

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

	<ul style="list-style-type: none"> Размещение информации на сети SberCloud CDN с улучшенным покрытием в регионах APAC Размещение информации на сети SberCloud CDN с улучшенным покрытием в регионах NA/E 	
Транскодирование: входящий поток с разрешением 1080p30, транскодированные потоки с разрешениями 1080p, 720p, 480p, 360p		99,93 %
Транскодирование: входящий поток с разрешением 1080p30, транскодированные потоки с разрешениями 1080p, 720p, 480p		99,93 %
Транскодирование: входящий поток с разрешением 720p30, транскодированные потоки с разрешениями 720p, 480p, 360p		99,93 %
Транскодирование видеопотока с индивидуальными настройками		99,93 %
Ретрансляция потока		99,93 %
Кодирование в HTTP based протокол (HLS, MPEG-DASH, MSS)		99,93 %
Кодирование в FLV протокол		99,93 %
Предоставление ссылки в формате RTMP		99,93 %
Использование системы AES-128 шифрование		99,93 %
Прием потока со спутника		99,93 %
Использование системы MultiDRM (FairPlay, Widevine, PlayReady)		99,93 %
Навигация по потоку (DVR)		99,93 %
Запись видеопотока		99,93 %
Ограничение доступа к контенту		99,93 %
Доставка потока в UDP IP		99,93 %
Организация кабельного соединения оптическим патчкордом		99,93 %
Видеоплеер расширенный		99,93 %
Видеоплеер продвинутый		99,93 %
Онлайн чат продвинутый		99,93 %
Онлайн чат расширенный		99,93 %
Онлайн чат базовый		99,93 %
Полицейская запись видеопотока		99,93 %
Кэш хранилище данных на серверах раздачи		99,93 %
Сжатие данных Brotli		99,93 %
Оптимизация изображений: WebP		99,93 %
Оптимизация изображений: Resize		99,93 %
Оптимизация изображений: Progressive JPEG		99,93 %
Видеоплеер базовый		99,93 %
Прием потока		99,93 %
Оптимизация изображений: Focal point crop feature		99,93 %
Услуга Origin shield		99,93 %
Использование, обновление и мониторинг SSL-сертификата		99,93 %
Доступ к API		99,93 %
Предзагрузка контента		99,93 %
Доступ к логам		99,93 %

Управление кэшем	99,93 %
Кэш хранилище данных до 100 Гбайт	99,93 %
Статистика	99,93 %

6. КОМПЕНСАЦИИ ЗА НАРУШЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ

- 6.1. Показатель доступности рассчитывается отдельно для каждого аккаунта Заказчика на основании данных Личного кабинета SberCloud CDN. 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
Размещение информационных материалов в режиме «live» (потокковое вещание) для услуг: <ul style="list-style-type: none"> Размещение информации на сети SberCloud CDN с исходящим трафиком до 100 Тб; Размещение информации на сети SberCloud CDN с исходящим трафиком более 100 Тб; Размещение информации на сети SberCloud CDN Пакет исходящего трафика 2 Тб; Размещение информации на сети SberCloud CDN Пакет исходящего трафика 5 Тб; Размещение информации на сети SberCloud CDN Пакет исходящего трафика 10 Тб; Размещение информации на сети SberCloud CDN Пакет исходящего трафика 20 Тб; Размещение информации на сети SberCloud CDN Пакет исходящего трафика 40 Тб; Размещение информации на сети SberCloud CDN Пакет исходящего трафика 100 Тб; Размещение информации на сети SberCloud CDN (полоса); Размещение информации на сети SberCloud CDN с улучшенным покрытием в регионах APAC; Размещение информации на сети SberCloud CDN с улучшенным покрытием в регионах NA/EU 		
≥ 99,75 %	Равно или менее 120 минут	Компенсация не предоставляется
<99,75 %	Более 120 минут	0,1 % (одна десятая процента) за каждую последующую минуту простоя от суммы счета на оплату Услуги за тот Отчетный период, в котором произошел простой по вине Исполнителя.
Размещение информационных материалов в режиме кэширования статичного контента (HTTP кэш) для услуг: <ul style="list-style-type: none"> Размещение информации на сети SberCloud CDN с исходящим трафиком до 100 Тб; Размещение информации на сети SberCloud CDN с исходящим трафиком более 100 Тб; Размещение информации на сети SberCloud CDN Пакет исходящего трафика 2 Тб; Размещение информации на сети SberCloud CDN Пакет исходящего трафика 5 Тб; Размещение информации на сети SberCloud CDN Пакет исходящего трафика 10 Тб; Размещение информации на сети SberCloud CDN Пакет исходящего трафика 20 Тб; Размещение информации на сети SberCloud CDN Пакет исходящего трафика 40 Тб; Размещение информации на сети SberCloud CDN Пакет исходящего трафика 100 Тб; Размещение информации на сети SberCloud CDN (полоса); Размещение информации на сети SberCloud CDN с улучшенным покрытием в регионах APAC; Размещение информации на сети SberCloud CDN с улучшенным покрытием в регионах NA/EU 		
≥ 99,93 %	Равно или менее 45 минут	Компенсация не предоставляется
<99,93 %	Более 45 минут	0,1 % (одна десятая процента) за каждую последующую минуту простоя от суммы счета на оплату Услуги за тот отчетный период, в котором произошел простой по вине Исполнителя.
Услуги: <ul style="list-style-type: none"> Транскодирование: входящий поток с разрешением 1080p30, транскодированные потоки с разрешениями 1080p, 720p, 480p, 360p; Транскодирование: входящий поток с разрешением 1080p30, транскодированные потоки с разрешениями 1080p, 720p, 480p; Транскодирование: входящий поток с разрешением 720p30, транскодированные потоки с разрешениями 720p, 480p, 360p; Транскодирование видеопотока с индивидуальными настройками; Ретрансляция потока; Кодирование в HTTP based протокол (HLS, MPEG-DASH, MSS); Кодирование в FLV протокол; Предоставление ссылки в формате RTMP; Использование системы MultiDRM (FairPlay, Widevine, PlayReady); Использование системы AES-128 шифрование; Прием потока со спутника; Навигация по потоку (DVR); Запись видеопотока; Ограничение доступа к контенту; 		

<ul style="list-style-type: none"> • Доставка потока в UDP IP; • Организация кабельного соединения оптическим патчкордом; • Видеоплеер расширенный; • Видеоплеер продвинутый; • Видеоплеер базовый; • Онлайн чат продвинутый; • Онлайн чат расширенный; • Онлайн чат базовый; • Полицейская запись видеопотока; • Кэш хранилище данных на серверах раздачи; • Сжатие данных (Brotli); • Оптимизация изображений: WebP; • Оптимизация изображений: Resize; • Оптимизация изображений: Progressive JPEG; • Оптимизация изображений: Focal point crop feature; • Прием потока; Origin shield; • Использование, обновление и мониторинг SSL-сертификата; • Доступ к API; Предзагрузка контента; • Доступ к логам; • Управление кешем; • Статистика. 		
≥ 99,93 %	Равно или менее 45 минут	Компенсация не предоставляется
<99,93 %	Более 45 минут	0,1 % (одна десятая процента) за каждую последующую минуту простоя от суммы счета на оплату Услуги 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.