

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 2.CRS.1.**  
к Договору**СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ**  
**«Cloud 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 целевых значений Услуга считается несоответствующей гарантированному уровню качества. Несоответствие фактического уровня качества гарантированному уровню даёт Заказчику право на получение компенсации.

**2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА УСЛУГИ**

- 2.1. При возникновении у Заказчика технической или иной проблемы при потреблении Услуги, проведения Исполнителем Регламентных или Аварийно-восстановительных работ, представитель Заказчика и Исполнитель взаимодействуют в соответствии с условиями Общего соглашения об уровне предоставления Услуг.

**3. ЦЕЛЕВЫЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

- 3.1. Согласно пункту 5.1. Общего соглашения об уровне предоставления Услуг устанавливаются особые целевые значения показателей технической поддержки для Услуги (Таблица 1):

Табл. 1. Целевые значения показателей технической поддержки

Тип	Приоритет	Время реакции (минут)	Время решения (часов)	Режим технической поддержки
Инцидент	Критичный	15	4	24x7 - круглосуточно в рабочие и выходные (праздничные) дни
	Высокий	15	12	
	Средний	15	48	
ЗНО	Высокий	15	72	9x5 - с 09:00 до 18:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу за исключением выходных и праздничных нерабочих дней
	Средний		96	
ЗНИ	Не применимо	-	-	По согласованию Сторон

**4. ПРОВЕДЕНИЕ РЕГЛАМЕНТНЫХ И АВАРИЙНО-ВОССТАНОВИТЕЛЬНЫХ РАБОТ**

- 4.1. Условия проведения Регламентных и Аварийно-восстановительных работ применяются в соответствии с порядком, установленным в п. 6.4. Общего соглашения об уровне предоставления Услуг.
- 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 2 приведены показатели Доступности Услуги:

Табл. 2. Показатель Доступности Услуги

Наименование Услуги		Доступность Услуги в год, %
Размещение информации на Cloud CDN с исходящим трафиком в режиме «live» (потокковое вещание)	<ul style="list-style-type: none"><li>Размещение информации на сети Cloud CDN с исходящим трафиком до 100 Тб</li><li>Размещение информации на сети Cloud CDN с исходящим трафиком более 100 Тб</li><li>Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 2 Тб</li><li>Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 5 Тб</li></ul>	99,75 %

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 10 Тб</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 20 Тб</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 40 Тб</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 100 Тб</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN Индивидуальный пакет исходящего трафика</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN (полоса)</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN с улучшенным покрытием в регионах APAC</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN с улучшенным покрытием в регионах NA/EU</li> </ul>	
Размещение информации на Cloud CDN в режиме кэширования статичного контента (HTTP кэш)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN с исходящим трафиком до 100 Тб</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN с исходящим трафиком более 100 Тб</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 2 Тб</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 5 Тб</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 10 Тб</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 20 Тб</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 40 Тб</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 100 Тб</li> <li>Размещение информации на Cloud CDN Индивидуальный пакет исходящего трафика</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN (полоса)</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN с улучшенным покрытием в регионах APAC</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN с улучшенным покрытием в регионах NA/E</li> </ul>	99,93 %
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 Cloud CDN. Соглашением предусмотрены следующие размеры компенсаций Заказчику за нарушение целевых показателей Доступности Услуги (Таблица 3):

Табл. 3. Размер компенсации за Отчётный период

Значение показателя Доступности Услуги за Отчётный период	Время недоступности Услуги за Отчётный период	Размер компенсации
Размещение информационных материалов в режиме «live» (потокковое вещание) для услуг: <ul style="list-style-type: none"> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN с исходящим трафиком до 100 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN с исходящим трафиком более 100 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 2 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 5 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 10 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 20 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 40 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 100 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN (полоса);</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN с улучшенным покрытием в регионах APAC;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN с улучшенным покрытием в регионах NA/EU</li> </ul>		
≥ 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"> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN с исходящим трафиком до 100 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN с исходящим трафиком более 100 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 2 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 5 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 10 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 20 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 40 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 100 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN (полоса);</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN с улучшенным покрытием в регионах APAC;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud CDN с улучшенным покрытием в регионах NA/EU</li> </ul>		
≥ 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.
<p>Услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Транскодирование: входящий поток с разрешением 1080p30, транскодированные потоки с разрешениями 1080p, 720p, 480p, 360p;</li> <li>• Транскодирование: входящий поток с разрешением 1080p30, транскодированные потоки с разрешениями 1080p, 720p, 480p;</li> <li>• Транскодирование: входящий поток с разрешением 720p30, транскодированные потоки с разрешениями 720p, 480p, 360p; Транскодирование видеопотока с индивидуальными настройками;</li> <li>• Ретрансляция потока; Кодирование в HTTP based протокол (HLS, MPEG-DASH, MSS);</li> <li>• Кодирование в FLV протокол; Предоставление ссылки в формате RTMP;</li> <li>• Использование системы MultiDRM (FairPlay, Widevine, PlayReady);</li> <li>• Использование системы AES-128 шифрование;</li> <li>• Прием потока со спутника;</li> <li>• Навигация по потоку (DVR); Запись видеопотока;</li> <li>• Ограничение доступа к контенту;</li> <li>• Доставка потока в UDP IP;</li> <li>• Организация кабельного соединения оптическим патчкордом;</li> <li>• Видеоплеер расширенный;</li> <li>• Видеоплеер продвинутый;</li> <li>• Видеоплеер базовый;</li> <li>• Онлайн чат продвинутый;</li> <li>• Онлайн чат расширенный;</li> <li>• Онлайн чат базовый;</li> <li>• Полицейская запись видеопотока;</li> <li>• Кэш хранилище данных на серверах раздачи;</li> <li>• Сжатие данных (Brotli);</li> <li>• Оптимизация изображений: WebP;</li> <li>• Оптимизация изображений: Resize;</li> <li>• Оптимизация изображений: Progressive JPEG;</li> <li>• Оптимизация изображений: Focal point crop feature;</li> <li>• Прием потока; Origin shield;</li> <li>• Использование, обновление и мониторинг SSL-сертификата;</li> <li>• Доступ к API; Предзагрузка контента;</li> <li>• Доступ к логам;</li> <li>• Управление кешем;</li> <li>• Статистика.</li> </ul>		
≥ 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 Отчётный период, в котором произошел простой по вине Исполнителя

6.2. Общая сумма компенсации за нарушение Времени решения ограничена 10 % (десять процентов) месячной стоимости Услуги за Отчётный период.