

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ
«Cloud.ru 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.ru CDN с исходящим трафиком в режиме «live» (потокковое вещание)	<ul style="list-style-type: none">Размещение информации на сети Cloud.ru CDN с исходящим трафиком до 100 ТбРазмещение информации на сети Cloud CDN с исходящим трафиком более 100 ТбРазмещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 2 ТбРазмещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 5 Тб	99,75 %

	<ul style="list-style-type: none"> Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 10 Тб Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 20 Тб Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 40 Тб Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 100 Тб Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Индивидуальный пакет исходящего трафика Размещение информации на сети Cloud.ru CDN (полоса) Размещение информации на сети Cloud.ru CDN с улучшенным покрытием в регионах APAC Размещение информации на сети Cloud.ru CDN с улучшенным покрытием в регионах NA/EU 	
Размещение информации на Cloud.ru CDN в режиме кэширования статичного контента (HTTP кэш)	<ul style="list-style-type: none"> Размещение информации на сети Cloud.ru CDN с исходящим трафиком до 100 Тб Размещение информации на сети Cloud.ru CDN с исходящим трафиком более 100 Тб Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 2 Тб Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 5 Тб Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 10 Тб Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 20 Тб Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 40 Тб Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 100 Тб Размещение информации на Cloud.ru CDN Индивидуальный пакет исходящего трафика Размещение информации на сети Cloud.ru CDN (полоса) Размещение информации на сети Cloud.ru CDN с улучшенным покрытием в регионах APAC Размещение информации на сети Cloud.ru CDN с улучшенным покрытием в регионах NA/E 	99,93 %
Транскодирование: входящий поток с разрешением 1080р30, транскодированные потоки с разрешениями 1080р, 720р, 480р, 360р		99,93 %
Транскодирование: входящий поток с разрешением 1080р30, транскодированные потоки с разрешениями 1080р, 720р, 480р		99,93 %
Транскодирование: входящий поток с разрешением 720р30, транскодированные потоки с разрешениями 720р, 480р, 360р		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.ru 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"> Размещение информации на сети Cloud.ru CDN с исходящим трафиком до 100 Тб; Размещение информации на сети Cloud.ru CDN с исходящим трафиком более 100 Тб; Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 2 Тб; Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 5 Тб; Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 10 Тб; Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 20 Тб; Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 40 Тб; Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 100 Тб; Размещение информации на сети Cloud.ru CDN (полоса); Размещение информации на сети Cloud.ru CDN с улучшенным покрытием в регионах APAC; Размещение информации на сети Cloud.ru 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 Cloud.ru CDN с исходящим трафиком до 100 Тб; Размещение информации на сети Cloud.ru CDN с исходящим трафиком более 100 Тб; Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 2 Тб; Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 5 Тб; Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 10 Тб; Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 20 Тб; Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 40 Тб; Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 100 Тб; Размещение информации на сети Cloud.ru CDN (полоса); Размещение информации на сети Cloud.ru CDN с улучшенным покрытием в регионах APAC; Размещение информации на сети Cloud.ru 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; • 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 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.