

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. Целевые показатели по максимальному Времени ответа, Времени реакции и Времени решения применяются в соответствии со значениями, установленными в п. 5.1. Общего соглашения об уровне предоставления Услуг.

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

|                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 5 Тб</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 10 Тб</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 20 Тб</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 40 Тб</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 100 Тб</li> <li>Размещение информации на Cloud.ru CDN Индивидуальный пакет исходящего трафика</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN (полоса)</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN с улучшенным покрытием в регионах APAC</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN с улучшенным покрытием в регионах NA/E</li> </ul> |         |
| 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.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» (потокное вещание) для услуг: <ul style="list-style-type: none"> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN с исходящим трафиком до 100 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN с исходящим трафиком более 100 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 2 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 5 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 10 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 20 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 40 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 100 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN (полоса);</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN с улучшенным покрытием в регионах APAC;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru 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.ru CDN с исходящим трафиком до 100 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN с исходящим трафиком более 100 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 2 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 5 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 10 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 20 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 40 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN Пакет исходящего трафика 100 Тб;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN (полоса);</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru CDN с улучшенным покрытием в регионах APAC;</li> <li>Размещение информации на сети Cloud.ru 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. |
| Услуги: <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> </ul> |                                               |                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                          |                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <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.