

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, 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, Срочных и/или Предаварийных 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, СРОЧНЫХ И/ИЛИ ПРЕДАВАРИЙНЫХ РАБОТ

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

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

Наименование работ	Продолжительность и интервалы между перерывами	Уведомление Заказчика	Дополнительные условия
Регламентные работы	Суммарная продолжительность перерывов - не более 1 (одного) часа в месяц ¹ . Суммарная продолжительность частичной приостановки	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.

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

	некритичных функций услуг – не более 3 (трех) часов в месяц ² . Интервалы между перерывами - не менее 7 (семи) календарных дней.		
Срочные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей.	Не менее чем за 2 (два) часа до начала перерыва.	О времени проведения работ Исполнитель уведомляет за 2 (два) часа до начала перерыва.
Предаварийные работы	Время перерыва равно фактическому времени, необходимому для устранения / предотвращения аварийных ситуаций и / или неисправностей.	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 Cloud CDN с исходящим трафиком в режиме «live» (потокковое вещание)	<ul style="list-style-type: none"> Размещение информации на сети Cloud CDN с исходящим трафиком до 100 Тб Размещение информации на сети Cloud CDN с исходящим трафиком более 100 Тб Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 2 Тб Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 5 Тб Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 10 Тб Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 20 Тб Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 40 Тб Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 100 Тб Размещение информации на сети Cloud CDN Индивидуальный пакет исходящего трафика Размещение информации на сети Cloud CDN (полоса) Размещение информации на сети Cloud CDN с улучшенным покрытием в регионах APAC Размещение информации на сети Cloud CDN с улучшенным покрытием в регионах NA/EU 	99,75 %
Размещение информации на Cloud CDN в режиме кэширования статичного контента (HTTP кэш)	<ul style="list-style-type: none"> Размещение информации на сети Cloud CDN с исходящим трафиком до 100 Тб Размещение информации на сети Cloud CDN с исходящим трафиком более 100 Тб Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 2 Тб Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 5 Тб Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 10 Тб Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 20 Тб Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 40 Тб Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 100 Тб Размещение информации на Cloud CDN Индивидуальный пакет исходящего трафика Размещение информации на сети Cloud CDN (полоса) Размещение информации на сети Cloud CDN с улучшенным покрытием в регионах APAC Размещение информации на сети Cloud CDN с улучшенным покрытием в регионах NA/E 	99,93 %

² В указанный период может возникать незначительная потеря работоспособности Услуги, не влекущая приостановку или недоступность Информационной системы, а именно: может быть ограничен или приостановлен полностью доступ к KY ENT, а также к API.

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. 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 Cloud CDN с исходящим трафиком до 100 Тб; Размещение информации на сети Cloud CDN с исходящим трафиком более 100 Тб; Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 2 Тб; Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 5 Тб; Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 10 Тб; Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 20 Тб; Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 40 Тб; Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 100 Тб; Размещение информации на сети Cloud CDN (полоса); Размещение информации на сети Cloud CDN с улучшенным покрытием в регионах APAC; Размещение информации на сети Cloud 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 CDN с исходящим трафиком до 100 Тб; Размещение информации на сети Cloud CDN с исходящим трафиком более 100 Тб; Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 2 Тб; Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 5 Тб; Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 10 Тб; Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 20 Тб; Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 40 Тб; Размещение информации на сети Cloud CDN Пакет исходящего трафика 100 Тб; Размещение информации на сети Cloud CDN (полоса); Размещение информации на сети Cloud CDN с улучшенным покрытием в регионах APAC; Размещение информации на сети Cloud 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; 		

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