

DE-CIX MASTER SERVICE LEVEL AGREEMENT	ОСНОВНА УГОДА ПРО РІВНІ ПОСЛУГ DE-CIX
1. Overview	1. Огляд
1.1 This Master Service Level Agreement (Master SLA) is part of the DE-CIX contractual framework. It defines a framework for all Special Service Level Agreement (Special SLA) documents.	1.1 Основна угода про рівень послуг є частиною договірної бази DE-CIX. Вона визначає основу для всіх Спеціальних угод про рівень послуг.
1.2 This Master SLA is applicable to all DE-CIX Services to the DE-CIX infrastructure by the customer. This Master SLA defines the service levels, the quality of the services, the service credits for non-delivery, unavailability or underperformance and the processes and procedures to be followed, and provides a mutual understanding of the service level expectation.	1.2 Ця Основна угода про рівень послуг застосовується до всіх Послуг DE-CIX і до допуску клієнта до інфраструктури DE-CIX. Ця Основна угода про рівень послуг визначає рівні послуг, якість послуг, кредити по послугах при ненаданні, недоступності або недостатності, а також процеси і процедури, яких необхідно дотримуватися, і забезпечує взаєморозуміння щодо очікуваного рівня обслуговування.
1.3 The technical specifications of the access are detailed in the “DE-CIX Technical Access Description” document, which is hereby included by reference. Access to the DE-CIX infrastructure is realized by a physical port.	1.3 Технічні характеристики доступу докладно описані в документі «Технічний опис доступу DE-CIX», який включений до цієї Угоди за допомогою посилання. Доступ до інфраструктури DE-CIX реалізується через фізичний порт.
2. Scope of application of service levels	2. Сфера застосування рівня послуг
2.1 The service levels set forth in this Master SLA or the Special SLA shall	2.1 Рівні послуг, зазначені в цій Основній угоді про рівень послуг або

<p>begin upon first use of the DE-CIX service after the "Ready for Service" announcement.</p>	<p>Спеціальній угоді про рівень послуг, починаються з першого користування послугою DE-CIX після оголошення «Готовність до прийняття послуги».</p>
<p>2.2 Unless otherwise stated in particular Special SLAs, DE-CIX services are designed to handle a traffic load of up to 90% of their agreed capacity perpetually, whereas the remaining 10% capacity is reserved for temporary traffic load peaks.</p>	<p>2.2 Якщо в окремих Спеціальних угодах про рівень послуг не вказано інше, послуги DE-CIX призначені для постійного навантаження з трафіком до 90% їх узгодженої потужності, тоді як решта 10% резервується для тимчасових піків навантаження трафіку.</p>
<p>2.3 The service levels for any affected DE-CIX service shall therefore be suspended for any period of time, in which the traffic load on the physical access or the respective DE-CIX service exceeds 90% of the contractually-agreed capacity.</p>	<p>2.3 Таким чином, рівні послуг для будь-якої відповідної послуги DE-CIX повинні бути призупинені на будь-який період часу, коли навантаження трафіку при фізичному доступі або відповідній послугі DE-CIX перевищує 90% узгодженого за договором об'єму.</p>
<p>2.4 Furthermore, if the traffic load on the respective DE-CIX service exceeds 90% of the agreed capacity for more than 5% of time (36 hours) during a calendar month, DE-CIX shall be entitled to charge an overload fee to the customer's account for the affected DE-CIX Services for that month. The overload fee is equal to the monthly recurring charge (MRC) of the overloaded service and proportionate to the access fee for the assigned</p>	<p>2.4 Крім того, якщо трафік для відповідної послуги DE-CIX перевищує 90% узгодженого об'єму більш ніж на 5% часу (36 годин) протягом календарного місяця, DE-CIX має право стягнути плату за перевантаження по цих послугах DE-CIX за такий місяць. Плата за перевантаження дорівнює щомісячній періодичній платі (ЩПП) перевантаженого сервісу і пропорційна комісії за доступ для</p>

<p>bandwidth of the service. In case of a line aggregation group (LAG) Bundle, the overload fee is equal to the price of one additional LAG member service price.</p>	<p>призначеної смуги пропускання послуги.Для Пакета групи агрегування ліній (LAG) плата за перевантаження дорівнює вартості послуги одного додаткового члена LAG.</p>
<p>2.5 The service levels shall not apply in such circumstances, for which DE-CIX cannot be held responsible under applicable law (e.g. force majeure events, intentional disruptions of service by a third party).</p>	<p>2.5 Рівні послуг не застосовуються в таких обставинах, за які DE-CIX не може нести відповідальності відповідно до чинного законодавства (наприклад, форс-мажорні обставини, навмисний зрив роботи сервісу третьою особою).</p>
<p>3. Monitoring and problem reporting</p>	<p>3. Моніторинг і повідомлення про проблеми</p>
<p>3.1 The customer should report any incident with DE-CIX service by contacting the support service without undue delay of gaining knowledge of the incident.</p>	<p>3.1 Користувач повинен терміново повідомляти про будь-який інцидент з послугою DE-CIX відразу після отримання інформації про інцидент, звернувшись у службу підтримки.</p>
<p>3.2 Service levels shall not be affected by whether the customer did or did not report an incident, unless specific service levels expressly depend on the reporting of an incident.</p>	<p>3.2 Рівень послуг не залежить від того, повідомив користувач про інцидент чи ні, якщо тільки певні рівні послуг явно не залежать від повідомлення про інцидент.</p>
<p>3.3 DE-CIX employs an automated system to monitor certain aspects of the service quality of DE-CIX services. However, DE-CIX's monitoring system is not designed to detect all incidents that may potentially arise and thus, the existence of such monitoring system</p>	<p>3.3 У DE-CIX використовується автоматизована система моніторингу певних аспектів якості послуг DE-CIX.Однак, система моніторингу DE-CIX не призначена для виявлення всіх інцидентів, які потенційно можуть виникнути, і, отже, наявність</p>

shall not mitigate the customer's obligation to report incidents to DE-CIX support service.	такої системи моніторингу не обмежує зобов'язання користувача про повідомлення про інциденти в службу підтримки DE-CIX.
3.4 If and insofar as DE-CIX employs an automated system to monitor service quality, measurements created by such DE-CIX monitoring system shall be solely authoritative for the determination of a monitored service level, regardless of whether the customer employs additional monitoring systems.	3.4 Якщо й оскільки в DE-CIX використовується автоматизована система моніторингу якості послуг, показники, що встановлюються такою системою моніторингу DE-CIX, повинні мати виняткову силу при визначенні рівня послуг, щодо якої проводиться моніторинг, незалежно від того, чи використовує користувач додаткові системи моніторингу.
4. Dissemination of customer usage monitoring data	4. Розповсюдження даних користувача про моніторинг інтенсивності використання
4.1 Pursuant to the "DE-CIX Global Terms and Conditions", DE-CIX may elect to make available customer usage monitoring data in accordance with this section 0.	4.1 Згідно із Загальними умовами й положеннями компанії DE-CIX, DE-CIX може вибрати, які дані користувача про моніторинг інтенсивності використання зробити доступними у відповідності до цього розділу 0.
4.2 Disseminated information:	4.2 Інформація, що поширюється:
4.2.1 customer's company name,	4.2.1 название компании пользователя,
4.2.2 access identification and location,	4.2.2 назва компанії користувача,
4.2.3 whether or not the traffic load on the access exceeded 90% of its agreed capacity at the time of the previous measurement, and	4.2.3 чи перевищене навантаження трафіку по доступу 90% узгодженої пропускної можливості на момент попереднього вимірювання чи ні, і
4.2.4 the time of the previous measurement.	4.2.4 час попереднього вимірювання.

4.3 This information may be made electronically accessible (e.g. via a web-interface) to all DE-CIX customers.	4.3 Ця інформація може бути доступна в електронному вигляді (наприклад, через веб-інтерфейс) всім користувачам DE-CIX.
4.4 Dissemination of this information shall help DE-CIX customers to recognize possible transmission bottlenecks, take measures to prevent transmission delays, and thereby optimize overall efficiency and performance of the DE-CIX platform.	4.4 Розповсюдження цієї інформації допоможе користувачам DE-CIX визначити можливі обмеження в передачі даних, вжити заходів щодо запобігання затримки передачі й, таким чином, оптимізувати загальну ефективність і продуктивність платформи DE-CIX.
4.5 The customer may object to the dissemination of this information by email at any time.	4.5 Користувач може в будь-який час електронною поштою заперечити проти поширення цієї інформації.
5. Standard service level: availability	5. Стандартний рівень послуг:доступність
5.1 Any service level that is based on the availability of a DE-CIX service for a specific percentage of time shall be calculated as follows:	5.1 Будь-який рівень послуг, який базується на доступності сервісу DE-CIX протягом певного відсотка часу, розраховується наступним чином:
5.1.1 Availability is calculated using the following formula:	5.1.1 Доступність розраховується за такою формулою:

$$P = \frac{A - B - C}{A - B} * 100$$

A = (number of hours in a month)

B = $\sum_{i=1}^n B_i$ (sum of all outages due to announced maintance)

C = $\sum_{j=1}^m C_j$ (sum of all outages)

P = (availability percentage)

5.1.2 Unless otherwise stated, availability is calculated for each calendar month,	5.1.2 Якщо не вказано інше, доступність розраховується для кожного
--	--

whereas each month shall equal 720 hours.	календарного місяця, тоді як кожен місяць прирівнюється до 720 годин.
5.2 Unless otherwise stated in this Master SLA or any Special SLA, the standard service level for availability of a DE-CIX service is 99.99% per month (i.e. maximum unavailability of 4 minutes and 19 seconds per month).	5.2 Якщо інше не зазначено в цій Угоді про рівень послуг або в будь-якій Спеціальній угоді про рівень послуг, стандартний рівень доступності послуги DE-CIX становить 99,99% в місяць (тобто максимальний період, коли сервіс недоступний — 4 хвилини і 19 секунд в місяць).
6. Service definition and service level: access	6. Визначення послуги і рівень послуг:доступ
6.1 The connection point to the DE-CIX infrastructure is called “access.” The access is a prerequisite for any services based thereon. The access is contractually available when the Ethernet protocol of the access is provided by DE-CIX (measured on the DE-CIX infrastructure).	6.1 Точка підключення до інфраструктури DE-CIX називається «доступ».Доступ є обов'язковою умовою для будь-яких послуг, які на ньому базуються.Доступ надається згідно з договором, коли протокол Ethernet доступу надається DE-CIX (вимірюється в інфраструктурі DE-CIX).
6.2 The standard service level (99.99%) applies to the access.	6.2 Для доступу використовується стандартний рівень послуг (99,99%).
7. Service definition and service level: DE-CIX customer support service	7. Визначення послуг і рівні послуг:Служба підтримки клієнтів DE-CIX
7.1 DE-CIX customer support service provides the opportunity for the customer to contact DE-CIX in case of any technical incidents involving one or more DE-CIX services.	7.1 Служба підтримки клієнтів DE-CIX надає користувачеві можливість зв'язатися з DE-CIX у разі будь-яких технічних інцидентів, пов'язаних з однією або кількома послугами DE-CIX.

<p>7.2 DE-CIX customer support service may be contacted by the customer by phone using the contact data published at https://www.de-cix.net/contact/contact/ at any time (24/7/365).</p>	<p>7.2 Зі службою підтримки клієнтів DE-CIX користувач може зв'язатися по телефону, використовуючи контактну інформацію, яка опублікована на сайті https://www.de-cix.net/contact/contact/ у будь-який час (24/7/365).</p>
<p>7.3 DE-CIX customer support service shall issue an initial reaction to the customer (at least including a reference number for the incident, acknowledgement that the incident description was received, and an initial categorization and prioritization of the incident):</p>	<p>7.3 Служба підтримки клієнтів DE-CIX повинна показати первісну реакцію на звернення користувача (щонайменше, включаючи довідковий номер інциденту, підтвердження того, що опис інциденту було отримано, і початкове присвоєння категорії та пріоритету інциденту):</p>
<p>(a) within one (1) hour, if the incident was reported by the customer by phone during DE-CIX business hours (published at https://www.de-cix.net/contact/contact/),</p>	<p>(a) протягом 1 (однієї) години, якщо користувач повідомив про інцидент по телефону протягом робочого часу DE-CIX (опубліковано на сайті https://www.de-cix.net/contact/contact/),</p>
<p>(b) within two (2) hours, if the incident was reported by the customer by phone outside DE-CIX business hours (published at https://www.de-cix.net/contact/contact/).</p>	<p>(b) протягом 2 (двох) години, якщо користувач повідомив про інцидент по телефону не протягом робочого часу DE-CIX (опубліковано на сайті https://www.de-cix.net/contact/contact/),</p>
<p>7.4 DE-CIX customer support service shall act as a single point of contact to the customer and initiate and coordinate</p>	<p>7.4 Служба підтримки клієнтів DE-CIX діє як єдина точка контакту з клієнтом, а також ініціює і координує</p>

the efforts to solve the reported incident.	зусилля з вирішення зареєстрованого інциденту.
7.5 DE-CIX customer support service shall employ reasonably necessary measures to solve the reported incidents in accordance with the categorization and prioritization of the individual incidents based on severity and urgency.	7.5 Служба підтримки клієнтів DE-CIX обґрунтовано використовує необхідні заходи для вирішення зареєстрованих інцидентів відповідно до категорії і пріоритету окремих інцидентів відповідно до рівня їх серйозності й терміновості.
8. Breach of service level, credit system	8. Порухення рівня послуг, система кредитів
8.1 If a service level for a DE-CIX service specified in this Master SLA or any Special SLA should not be met, the customer shall be credited the amounts specified in clause 0 of this Master SLA.	8.1 Якщо рівень послуг DE-CIX, зазначений у цій Основній угоді про рівень послуг або будь-якій Спеціальній угоді про рівень послуг, не дотримується, користувачеві повинні бути перераховані суми, зазначені в пункті 0 цієї Основної угоди про рівень послуг.
8.2 Credit amounts for breach of service levels are classified in different credit groups, which are structured hierarchically.	8.2 Суми кредитів за порушення рівнів послуг класифікуються в різних кредитних групах, що мають ієрархічну структуру.
8.3 Credit amounts are not cumulated across different credit groups. Rather, the credit amount of the highest ranked credit group supersedes all credit amounts accrued in lower credit groups within the scope (incident, time period) of the highest ranked credit group, in which credit is accrued.	8.3 Суми кредитів не накопичуються в різних кредитних групах. Замість цього сума кредиту найвищої за рангом кредитної групи замінює всі суми кредиту, нараховані в нижчих за рангом групах, у межах (інцидент, період часу) найвищої за рангом кредитної групи, для якої нараховується такий кредит.

8.4 Credit groups are ranked in the following order, descending:	8.4 Кредитним групам присвоюється ранг за такими параметрами в порядку спадання:
8.4.1 access availability,	8.4.1 наявність доступу,
8.4.2 service specific service levels specified in Special SLA,	8.4.2 рівні послуг з відповідного сервісу, зазначені у Спеціальній угоді про рівень послуг,
8.4.3 DE-CIX customer support service reaction time (clause 0).	8.4.3 час реакції служби підтримки клієнтів DE-CIX (пункт 0).
8.5 The credit amount shall be limited for any given calendar month to the amount of the monthly recurring fees payable to DE-CIX by the customer. The total credit amount per calendar year shall be limited to the amount of three (3) times the monthly recurring fees. The foregoing limitation shall not apply in cases in which DE-CIX is liable for culpable violation of life, limb or health, and in cases in which DE-CIX is liable for claims for damage based on intent or gross negligence, including intent or gross negligence of DE-CIX's representatives or vicarious agents.	8.5 Сума кредиту обмежується для будь-якого заданого календарного місяця сумою щомісячної комісії, оплачуваної користувачем DE-CIX. Загальна сума кредиту за календарний рік обмежується сумою щомісячної комісії за 3 (три) місяці. Вищезазначене обмеження не застосовується у випадках, коли DE-CIX несе відповідальність за навмисне заподіяння шкоди життю або здоров'ю, а також у випадках, коли DE-CIX несе відповідальність за претензіями за заподіяння збитків, в основі яких лежить намір або груба недбалість, включаючи намір або грубу недбалість представників довірених осіб DE-CIX.
9.1 Credit amounts	9.1 Сума кредитів
9.1 Breach of access availability service level, per calendar month:	9.1 Порушення рівня доступу до послуг за календарний місяць:

Availability (A) / Доступність (А)	Downtime in Minutes / Час простою, у хвилинах	Credit / Кредит
A ≥ 99.99%	0 - 4:19	0%
99.99% > A ≥ 99.95%	4:20 - 21:36	3%
A < 99.95%	> 21:36	6%

Credit percentage is in relation to the monthly recurring fee payable to DE-CIX for the respective access.	Процентна ставка по кредиту розраховується відносно щомісячної плати на користь DE-CIX за відповідний доступ.
9.2 Service specific credits may be stated in Special SLAs.	9.2 Кредити по послугах можуть бути вказані в Спеціальних угодах про рівні послуг.
9.3 Breach of DE-CIX customer support service reaction time service level, per reported incident: 3 % of the monthly recurring fee for the DE-CIX services in relation to which the incident was reported.	9.3 Порушення рівня послуг по часу реакції служби підтримки клієнтів DE-CIX по зареєстрованому інциденту: 3% від щомісячної комісії за послуги DE-CIX, у зв'язку з якими було повідомлено про інцидент.
10. Credit claim procedure and dispute resolution	10. Процедура подання претензії по кредиту й врегулювання суперечок:
10.1 Credit amounts must be claimed by the customer within thirty (30) days of the end of the time period or incident, for which the credit amount is accrued. Otherwise, DE-CIX services shall be deemed accepted by the customer.	10.1 Суми кредиту повинні бути заявлені користувачем протягом 30 (тридцяти) днів з моменту закінчення терміну або інциденту, по якому нараховується сума кредиту. В іншому випадку, послуги DE-CIX

	вважаються прийнятими користувачем.
10.2 Credit claims shall be sent by email to: support@de-cix.net .	10.2 Претензії по кредиту направляються електронною поштою на адресу: support@de-cix.net .
10.3 DE-CIX may set off credit amounts against the customer's outstanding fees, or make a deduction from the customer's invoice for the next billing cycle.	10.3 DE-CIX може проводити залік сум кредиту в рахунок несплачених комісій користувача або вираховувати з суми рахунку-фактури користувача на наступний розрахунковий період.
10.4 In case that a technical incident or a credit claim cannot be resolved to the customer's satisfaction by DE-CIX customer support service, the customer may escalate the issue to the DE-CIX customer support manager or the DE-CIX finance department.	10.4 У разі, якщо технічний інцидент або претензія по кредиту не можуть бути вирішені службою підтримки клієнтів DE-CIX із задовільним результатом для користувача, користувач може передати це питання на розгляд керівнику служби підтримки клієнтів DE-CIX або у фінансовий відділ DE-CIX.