

<p>"DIRECTCLOUD" SPECIAL SERVICE LEVEL AGREEMENT</p>	<p>СПЕЦИАЛЬНОЕ СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ УСЛУГ ДЛЯ "DIRECTCLOUD"</p>
<p>1. Overview</p>	<p>1. Обзор</p>
<p>1.1. This document contains the SpecialService Level Agreement (Special SLA) for the DirectCLOUD product. The DirectCLOUDSpecial SLA is part of the DE-CIX contractual framework.</p>	<p>1.1. Данный документ включает Специальное соглашение об уровне услуг для продукта DirectCLOUD. Специальное соглашение об уровне услуг для DirectCLOUD является частью договорной базы DE-CIX.</p>
<p>1.2. This DirectCLOUDSpecial SLA shall apply only to the DirectCLOUD product, and – within its scope – its provisions shall override any contradicting or diverging provisions in the Master Service Level Agreement (Master SLA).</p>	<p>1.2. Данное Специальное соглашение об уровне услуг для DirectCLOUD применяется исключительно для продукта DirectCLOUD и - в пределах сферы действия и положений - отменяет действие любых противоречащих положений Основного соглашения об уровне услуг.</p>
<p>1.3. The technical specifications of the DirectCLOUD Service are detailed in the "DirectCLOUD Technical Service Description" document, which is hereby included by reference.</p>	<p>1.3. Технические характеристики услуги DirectCLOUD детально изложены в документе "Описание технической услуги DirectCLOUD", включенном в данный документ со ссылкой.</p>
<p>2. Scope of application of service levels The provisions of the Master SLA shall apply.</p>	<p>2. Сфера применения уровня услуг Применяются положения Основного соглашения об уровне услуг.</p>
<p>3. Definitions</p>	<p>3. Определения</p>
<p>3.1. DirectCLOUD Partner: Provider of Cloud Services</p>	<p>3.1. Партнер DirectCLOUD: Провайдер облачных услуг</p>
<p>3.2. Customer: User/ Customer of DirectCLOUD Services</p>	<p>3.2. Клиент: Пользователь/клиент облачных услуг DirectCLOUD</p>

<p>4. Measurements and incident reporting</p>	<p>4. Измерения и уведомление об инцидентах</p>
<p>4.1. Due to the point-to-point characteristic of the DirectCLOUD product, DE-CIX does not measure any of the service levels specific to the DirectCLOUD product.</p>	<p>4.1. Учитывая характеристику "точка-точка" продукта DirectCLOUD, DE-CIX не измеряет уровни услуг, присущие продукту DirectCLOUD.</p>
<p>4.2. All service levels specific to the DirectCLOUD product are therefore dependent on accurate measurements by the customer, and immediate reporting of any incidents to the DE-CIX customer support service.</p>	<p>4.2. Все уровни услуг, присущие продукту DirectCLOUD, таким образом, зависят от точных измерений, выполняемых пользователем, и незамедлительном уведомлении об инцидентах в службу поддержки клиентов DE-CIX.</p>
<p>4.3. The determination of whether a service level specific to the DirectCLOUD product is breached shall thus be based solely on the time periods starting with the incident report to the DE-CIX customer support service.</p>	<p>4.3. Определение факта нарушения уровня услуги, присущего продукту DirectCLOUD, таким образом, основывается на временных периодах, начиная с момента получения отчета об инциденте службой поддержки клиентов DE-CIX.</p>
<p>5. Dissemination of customer usage measurement data</p> <p>Due to the point-to-point characteristic of the DirectCLOUD product, no customer usage data is disseminated to other customers.</p>	<p>5. Распространение данных пользователя об измерении интенсивности использования</p> <p>Учитывая характеристику "точка-точка" продукта DirectCLOUD, данные пользователя об интенсивности использования не распространяются другим пользователям.</p>

<p>6. Service definition and service levels: availability</p>	<p>6. Определение услуг и уровни услуг: доступность</p>
<p>6.1. DirectCLOUD is a layer 2 point-to-pointservice for the exchange of (layer 2) frames. The DirectCLOUD service is available as long as frames are forwarded between the two endpoint of the connection.</p>	<p>6.1. DirectCLOUD - это услуга прямой связи ("точка-точка") второго уровня для обмена кадрами (второго уровня). Услуга DirectCLOUD доступна все время, пока кадры направляются между двумя конечными точками соединения.</p>
<p>6.2. the physical location of the customer's connection. The service level for availability shall be calculated according to the Master SLA. The respective service level values are compiled in the table in section 0.</p>	<p>6.2. Уровни услуг для доступности DirectCLOUD зависят от региона DirectCLOUD и физического месторасположения соединения пользователя. Уровень услуг для доступности рассчитывается в соответствии с Основным соглашением об уровне услуг. Соответствующие значения уровня услуг сведены в таблице в разделе 0.</p>
<p>7. Service definition and service levels: performance</p>	<p>7. Определение услуг и уровни услуг: производительность</p>
<p>7.1. The performance of DirectCLOUD depends on the DirectCLOUD region and the physical location of the customer's connection. The respective DirectCLOUD performance service levels are compiled in the table in section 0.</p>	<p>7.1. Производительность DirectCLOUD зависит от региона DirectCLOUD и физического месторасположения соединения пользователя. Соответствующие уровни услуг производительности DirectCLOUD сведены в таблице в разделе 0.</p>
<p>7.2. The values compiled in the table in section 0refer only to the connection within the DE-CIX platform. DE-CIX may further publish additional</p>	<p>7.2. Значения, приведенные в таблице в разделе 0, относятся исключительно к соединениям в пределах платформы DE-CIX. DE-CIX может в</p>

"In case of contradictions between English and Russian the English version shall prevail"



**Where
networks
meet**

<p>information referring to the connection between the egress of the DE-CIX platform and the network ingress of the provider of clouds services connected to DirectCLOUD. For such additional information, the provisions of section 0 shall apply.</p>	<p>дальнейшем опубликовать дополнительную информацию, ссылаясь на связь между выходом платформы DE-CIX и сетевым входом провайдера облачных услуг, подключенного к DirectCLOUD. Относительно такой дополнительной информации применяются положения раздела 0.</p>
<p>7.3. Frame loss, jitter and round trip delay on the DE-CIX platform are calculated based on an hourly average.</p>	<p>7.3. Потеря кадра, неустойчивая синхронизация и циклическая задержка на платформе DE-CIX рассчитываются на основе среднечасового значения.</p>

"In case of contradictions between English and Russian the English version shall prevail"



Where networks meet

8. Service levels for different DirectCLOUD regions

8. Уровни услуг для разных регионов DirectCLOUD

Service Side / Сторона услуги											
	FRA	HAM	MUC	DUS	BER	MRS	MAD	PMO	IST	NYC	DFW
FRA	99.99% 0.05% 1ms / 1 мс 0.1ms / 0,1 мс	99.99% 0.5% 14ms / 1 мс 3ms / 3 мс	99.99% 0.5% 9ms / 1 мс 3ms / 3 мс	99.99% 0.5% 8ms / 1 мс 3ms / 3 мс					99.99% 0.5% 80ms / 1 мс 8ms / 8 мс	99.99% 0.5% 140ms / 1 мс 10ms / 10 мс	
HAM	99.99% 0.5% 14ms / 1 мс 3ms / 3 мс	99.99% 0.05% 1ms / 1 мс 0.1ms / 0,1 мс	99.99% 0.5% 23ms / 1 мс 3ms / 3 мс	99.99% 0.5% 22ms / 1 мс 3ms / 3 мс					99.99% 0.5% 94ms / 1 мс 8ms / 8 мс	99.99% 0.5% 154ms / 1 мс 10ms / 10 мс	
MUC	99.99% 0.5% 9ms / 1 мс 3ms / 3 мс	99.99% 0.5% 23ms / 1 мс 3ms / 3 мс	99.99% 0.05% 1ms / 1 мс 0.1ms / 0,1 мс	99.99% 0.5% 17ms / 1 мс 3ms / 3 мс					99.99% 0.5% 89ms / 1 мс 8ms / 8 мс	99.99% 0.5% 149ms / 1 мс 10ms / 10 мс	
DUS	99.99% 0.5% 8ms / 1 мс 3ms / 3 мс	99.99% 0.5% 22ms / 1 мс 3ms / 3 мс	99.99% 0.5% 17ms / 1 мс 3ms / 3 мс	99.99% 0.05% 1ms / 1 мс 0.1ms / 0,1 мс					99.99% 0.5% 88ms / 1 мс 8ms / 8 мс	99.99% 0.5% 148ms / 1 мс 10ms / 10 мс	
BER	99.99% 0.5% 14ms / 1 мс 3ms / 3 мс	99.99% 0.5% 28ms / 1 мс 3ms / 3 мс	99.99% 0.5% 23ms / 1 мс 3ms / 3 мс	99.99% 0.5% 22ms / 1 мс 3ms / 3 мс	99.99% 0.05% 1ms / 1 мс 0.1ms / 0,1 мс				99.99% 0.5% 94ms / 1 мс 8ms / 8 мс	99.99% 0.5% 154ms / 1 мс 10ms / 10 мс	
MRS						99.99% 0.05% 1ms / 1 мс 0.1ms / 0,1 мс					
MAD							99.99% 0.05% 1ms / 1 мс 0.1ms / 0,1 мс				
PMO								99.99% 0.05% 1ms / 1 мс 0.1ms / 0,1 мс			
IST*	99.99% 0.5% 80ms / 1 мс 8ms / 8 мс	99.99% 0.5% 94ms / 1 мс 8ms / 8 мс	99.99% 0.5% 89ms / 1 мс 8ms / 8 мс	99.99% 0.5% 88ms / 1 мс 8ms / 8 мс					99.99% 0.05% 1ms / 1 мс 0.1ms / 0,1 мс		
NYC	99.99% 0.5% 140ms / 1 мс 10ms / 10 мс	99.99% 0.5% 154ms / 1 мс 10ms / 10 мс	99.99% 0.5% 149ms / 1 мс 10ms / 10 мс	99.99% 0.5% 148ms / 1 мс 10ms / 10 мс						99.99% 0.05% 1ms / 1 мс 0.1ms / 0,1 мс	

<p>9.3. The different CPI-classes shall have the following significance:</p>	<p>9.3. Разные классы CPI показывают следующую значимость:</p>
<p>a) "A+": The network egress of the DirectCLOUD Partner is located in the same data centre as the DE-CIX access with a latency of < 1 ms.</p>	<p>a) "A+": Сетевой выход партнера DirectCLOUD находится в том же центре обработки данных, что и доступ к DE-CIX с задержкой < 1 мс.</p>
<p>b) "A": The network egress of the DirectCLOUD Partner is located in the same DE-CIX regions as the DE-CIX access with a latency of < 1 ms.</p>	<p>b) "A": Сетевой выход партнера DirectCLOUD находится в тех же регионах DE-CIX, что и доступ к DE-CIX с задержкой < 1 мс.</p>
<p>c) "B": The network egress of the DirectCLOUD Partner is located in the same metro-area as the DE-CIX access with a latency of < 5 ms.</p>	<p>c) "B": Сетевой выход партнера DirectCLOUD находится в том же городе с пригородами, что и доступ к DE-CIX с задержкой < 5 мс.</p>
<p>d) "C": The network egress of the DirectCLOUD Partner is located in the same metro-area as the DE-CIX access with a latency of > 5 ms.</p>	<p>d) "C": Сетевой выход партнера DirectCLOUD находится в том же городе с пригородами, что и доступ к DE-CIX с задержкой > 5 мс.</p>
<p>9.4. Because the CPI value is measured by the DirectCLOUD Partner under the best possible usage conditions and refers only to the connection to the DE-CIX access, the actual latency in practice will be higher in most cases, depending on the current workload running on the respective DirectCLOUD Partner systems used and any possible forwarding of the signal within the DirectCLOUD Partner's internal network.</p>	<p>9.4. Так как значение CPI измеряется партнером DirectCLOUD в наиболее вероятных условиях использования и касается только подсоединения к доступу к DE-CIX, фактическая задержка будет в большинстве случаев большей, в зависимости от текущей рабочей нагрузки на используемые соответствующие системы партнера DirectCLOUD и любого возможного направления сигнала в пределах внутренней сети партнера DirectCLOUD.</p>

<p>10. Service definition and service level: DE-CIX customer support service:</p> <p>The provisions of the Master SLA shall apply.</p>	<p>10. Определение услуг и уровни услуг: Служба поддержки клиентов DE-CIX</p> <p>Применяются положения Основного соглашения об уровне услуг.</p>
<p>11. Breach of service level, credit system:</p> <p>The provisions of the Master SLA shall apply.</p>	<p>11. Нарушение уровня услуг, система кредитов:</p> <p>Применяются положения Основного соглашения об уровне услуг.</p>
<p>12. Credit amounts:</p>	<p>12. Суммы кредита:</p>
<p>12.1. The following credit amounts shall apply to breaches of service levels for the DirectCLOUD service.</p>	<p>12.1. Следующие суммы кредита применяются по нарушениям уровней услуги DirectCLOUD.</p>
<p>12.2. Availability (per calendar month):</p> <p>The provisions of the Master SLA shall apply.</p>	<p>12.2. Доступность (за календарный месяц):</p> <p>Применяются положения Основного соглашения об уровне услуг.</p>
<p>12.3. Performance (per day):</p> <p>Breach of performance level for a time period of up to 4 hours: 3% credit</p> <p>Breach of performance level for a time period of more than 4 hours: 6% credit</p>	<p>12.3. Производительность (за день):</p> <p>Нарушение уровня производительности на протяжении периода до 4-х часов: 3% кредит</p> <p>Нарушение уровня производительности на протяжении периода более 4-х часов: 6% кредит</p>
<p>12.4. Credit percentages are in relation to the monthly recurring fee payable to DE-CIX for use of the DirectCLOUD service.</p>	<p>12.4. Процентная ставка по кредиту рассчитывается относительно ежемесячной платы в пользу DE-CIX за использование услуги DirectCLOUD.</p>

"In case of contradictions between English and Russian the English version shall prevail"

13. Credit claim procedure and dispute resolution:	13. Процедура подачи претензии по кредиту и урегулирование споров:
The provisions of the Master SLA shall apply.	Применяются положения Основного соглашения об уровне услуг.