

<b>DE-CIX GLOBEPEER SPECIAL SERVICE LEVEL AGREEMENT</b>	<b>СПЕЦІАЛЬНА УГОДА ПРО РІВНІ ПОСЛУГ DE-CIX GLOBEPEER</b>
<b>1. Overview</b>	<b>1. Огляд</b>
1.1 This document contains the Special Service Level Agreement (Special SLA) for the GlobePEER product. The GlobePEER Special SLA is part of the DE-CIX contractual framework.	1.1 Даний документ включає Спеціальну угоду про рівень послуг для продукту GlobePEER. Спеціальна угода про рівень послуг для GlobePEER є частиною договірної бази DE-CIX.
1.2 This GlobePEER Special SLA shall apply only to the GlobePEER product, and – within its scope – its provisions shall override any contradicting or diverging provisions in the Master Service Level Agreement (Master SLA).	1.2 Дана Спеціальна угода про рівень послуг для GlobePEER застосовується виключно для продукту GlobePEER і в межах сфери дії та положень скасовує дію будь-яких положень, що суперечать одне одному, Основної угоди про рівень послуг.
1.3 The technical specifications of the GlobePEER Service are detailed in the “GlobePEER Technical Service Description” document, which is hereby included by reference.	1.3 Технічні характеристики послуги GlobePEER детально викладені в документі «Опис технічної послуги GlobePEER», який включено в даний документ з посиланням.
<b>2. Scope of application of service levels</b>	<b>2. Сфера застосування рівня послуг</b>
The provisions of the Master SLA shall apply.	Застосовуються положення Основної угоди про рівень послуг.
<b>3. Measurements and incident reporting</b>	<b>3. Вимірювання і повідомлення про інциденти</b>
3.1 Notwithstanding any incident reports by the customer under the provisions of the Master SLA, DE-CIX operates equipment for the purpose of	3.1 Незважаючи на будь-який звіт про інциденти, наданий користувачем відповідно до положень Основної угоди про рівень послуг, компанія

measuring the performance and availability relevant to this Special SLA in accordance with the following section.	DE-CIX використовує обладнання з метою вимірювання продуктивності й доступності згідно з даною Спеціальною угодою про рівень послуг у відповідності з наступним розділом.
3.2 Measurement boxes are connected to nodes which are configured in the same way as customer interfaces. Pursuant to the Master SLA, only the measurement created by these measurement boxes shall be authoritative to indicate actual performance and availability. The values gained from the measuring equipment are made available to customers online for four weeks.	3.2 Вимірювальні бокси приєднані до вузлів, які мають ту ж конфігурацію, що й інтерфейси користувача. Відповідно до Основної угоди про рівень послуг надійними є тільки вимірювання, які показують фактичну продуктивність і доступність та отримані з цих вимірювальних боксів. Значення, отримані з вимірювального обладнання, доступні користувачам у режимі он-лайн протягом чотирьох тижнів.
<b>4. Dissemination of customer usage measurement data</b>	<b>4. Розповсюдження даних користувача про вимірювання інтенсивності використання</b>
4.1 Pursuant to the DE-CIX Global Terms and Conditions, DE-CIX may elect to make available customer usage measurement 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 вимірювання 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 назва компанії користувача,
4.2.2 customer's GlobePEER region,	4.2.2 регіон GlobePEER користувача,
4.2.3 customer's physical connection location,	4.2.3 місцеположення фізичного з'єднання користувача,

4.2.4 whether or not the traffic load on the customer's GlobePEER connection exceeded 90% of its agreed capacity at the time of the previous measurement, and	4.2.4 перевищене навантаження трафіку на з'єднання GlobePEER користувача 90% узгодженої пропускної можливості на момент попереднього вимірювання чи ні, і
4.2.5 the time of the previous measurement.	4.2.5 час попереднього вимірювання.
4.3 This information may be made electronically accessible (e.g. via a web-interface) to all DE-CIX customers within the same GlobePEER region.	4.3 Ця інформація може бути доступна в електронному вигляді (наприклад, через веб-інтерфейс) всім користувачам DE-CIX у межах одного регіону GlobePEER.
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 GlobePEER service.	4.4 Розповсюдження цієї інформації допоможе користувачам DE-CIX визначити можливі обмеження в передачі даних, вжити заходів щодо запобігання затримки передачі і, таким чином, оптимізувати загальну ефективність і продуктивність послуг GlobePEER.
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.
<b>5. Service definition and service levels: availability</b>	<b>5. Визначення послуг і рівні послуг:доступність</b>
5.1 GlobePEER is a layer 2 multipoint to multipoint service for the exchange of (layer 2) frames between multiple customers.	5.1 GlobePEER — це послуга «багатоточка-багатоточка» другого рівня для обміну кадрами (другого рівня) між кількома користувачами.
5.2 GlobePEER consists of the three integral features described below in sections 0 to 0. For as long as either of the features is unavailable, the GlobePEER service shall be deemed unavailable.	5.2 GlobePEER включає три вбудовані функції, описані нижче в розділах 0 - 0. До тих пір, поки будь-яка з функцій недоступна, послуга GlobePEER вважається недоступною.

<p>5.2.1 Availability of the reachability feature: GlobePEER reachability feature is available as long as more than 50% of DE-CIX measurement boxes (one per edge node) can reach each other.</p>	<p>5.2.1 Доступність функції досяжності: Функція досяжності GlobePEER доступна весь час, поки більше 50% вимірювальних боксів DE-CIX (один на граничний вузол) можуть досягнути один одного.</p>
<p>5.2.2 Availability of route server feature:  The Route Server Feature consists of multiple route servers. The Route Server Feature is available as long as one route server is available. A route server is available as long as there is a BGP session to at least one customer.</p>	<p>5.2.2 Доступність функції сервера маршрутизації: Функція сервера маршрутизації складається з кількох серверів маршрутизації. Функція сервера маршрутизації доступна весь час, поки доступний сервер маршрутизації. Сервер маршрутизації доступний весь час, поки діє сеанс BGP для, як мінімум, одного користувача.</p>
<p>5.2.3 Availability of the blackholing feature: The blackholing feature is available as long as the appropriate ARP responder response to the pre-defined IP Address and the packets marked with the pre-defined blackholing MAC Address are filtered. The availability of the feature will be measured by the SLA measurement server.</p>	<p>5.2.3 Доступність функції блекхолінгу: Функція блекхолінгу доступна весь час, поки фільтрується відповідь відповідного відповідача ARP-протоколу на попередньо визначену IP-адресу і пакети, марковані попередньо визначеною MAC-адресою блекхолінгу. Доступність функції вимірюється вимірювальним сервером відповідно до Угоди про рівень послуг.</p>
<p>5.3 The service levels for availability of GlobePEER depend on the GlobePEER region and the physical location of the customer's connection. The service level for availability shall be calculated according to the Master</p>	<p>5.3 Рівні послуг для доступності GlobePEER залежать від регіону GlobePEER і фізичного місця розташування з'єднання користувача. Рівень послуг для доступності розраховується</p>

SLA. The respective service level values are compiled in the table in section 0.	відповідно до Основної угоди про рівень послуг. Відповідні значення рівня послуг зведені в таблиці в розділі 0.
<b>6. Service definition and service levels: performance</b>	<b>6. Визначення послуг і рівні послуг: продуктивність</b>
6.1 The performance of GlobePEER depends on the GlobePEER region and the physical location of the customer's connection. The respective GlobePEER performance service levels are compiled in the table in section 0.	6.1 Продуктивність GlobePEER залежить від регіону GlobePEER і фізичного місця розташування з'єднання користувача. Відповідні рівні послуг продуктивності зведені в таблиці в розділі 0.
6.2 Frame loss, jitter and round trip delay on the DE-CIX platform are calculated based on an hourly average.	6.2 Втрата кадру, нестійка синхронізація і циклічна затримка на платформі DE-CIX розраховуються на основі середнього часового значення.

7. Service levels for different GlobePEER regions

7. Рівні послуг для різних регіонів GlobePEER

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

NYC	99.99%	99.99%	99.99%	99.99%							99.99%	
	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%							0.05%	
DFW	140ms / 140мс	154ms / 154мс	149ms / 149мс	148ms / 148мс							1ms / 1мс	99.99%
	10ms / 10мс	10ms / 10мс	10ms / 10мс	10ms / 10мс							0.1ms / 0,1мс	0.05%
												1мс
												0.1ms / 0,1мс

**Legende: / Пояснення:**

**Availability = Availability of Service Level / Доступність = Доступність рівня послуг**  
**Frame Loss =Performance: frame loss / Втрата кадру = Продуктивність:втрата кадру**  
**RTT = Performance: round trip delay (for up to 97.5% of frames) / RTT = Продуктивність:циклічна затримка (до 97,5% кадрів)**  
**Jitter = Performance: Jitter (for up to 97.5% of frames) / Нестійка синхронізація = Продуктивність:Нестійка синхронізація (до 97,5% кадрів)**

**Access Side = Customer physical connection location / Сторона доступу = Місцезнаходження фізичного з'єднання користувача**

**Service Side = GlobePEER Service Side / Сторона послуги = Сторона послуги GlobePEER**

\* Customers connected from outside Istanbul city SLA is reduced to 99.70%. Performance and avialability +0.1% +5ms +100ms (according to the list of DE-CIX Istanbul on net locations) / \*Кількість користувачів, підключених за рамками Угоди про рівень послуг для Стамбула, скоротилося до 99,70%.Продуктивність і доступність +0,1% +5мс +100мс (у відповідності з переліком DE-CIX Стамбул на місцезнаходженнях мережі)

<b>8. Service definition and service level: DE-CIX customer support service:</b>	<b>8. Визначення послуг і рівні послуг:Служба підтримки клієнтів DE-CIX</b>
The provisions of the Master SLA shall apply.	Застосовуються положення Основної угоди про рівень послуг.
<b>9. Breach of service level, credit system:</b>	<b>9. Порушення рівня послуг, система кредитів:</b>
The provisions of the Master SLA shall apply.	Застосовуються положення Основної угоди про рівень послуг.
<b>10. Credit amounts:</b>	<b>10. Суми кредитів:</b>
10.1 The following credit amounts shall apply to breaches of service levels for the GlobePEER service.	10.1 Наступні суми кредиту застосовуються щодо порушень рівнів послуги GlobePEER.
10.2 Availability (per calendar month):	10.2 Доступність (за календарний місяць):

The provisions of the Master SLA shall apply.	Застосовуються положення Основної угоди про рівень послуг.
10.3 Performance (per day): Breach of performance level for a time period of up to 4 hours: 3% credit Breach of performance level for a time period of more than 4 hours: 6% credit	10.3 Продуктивність (за день): Порушення рівня продуктивності протягом періоду до 4-х годин: 3% кредит Порушення рівня продуктивності протягом більш ніж 4-х годин: 6% кредит
10.4 Credit percentages are in relation to the monthly recurring fee payable to DE-CIX for use of the GlobePEER service.	10.4 Процентна ставка по кредиту розраховується відносно щомісячної плати на користь DE-CIX за користування послугою GlobePEER.
<b>11. Credit claim procedure and dispute resolution:</b>	<b>11. Процедура подання претензії по кредиту й врегулювання суперечок:</b>
The provisions of the Master SLA shall apply.	Застосовуються положення Основної угоди про рівень послуг.