

| DE-CIX MASTER SERVICE LEVEL AGREEMENT | ОСНОВНОЕ СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ УСЛУГ DE-CIX |
|---|--|
| 1. Overview | 1. Обзор |
| 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 Настоящее Основное соглашение об уровне услуг является частью договорной базы DE-CIX. Он определяет основу для всех Специальных соглашений об уровне услуг. |
| 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 Настоящее Основное соглашение об уровне услуг применяется ко всем Услугам DE-CIX и к доступу клиента к инфраструктуре DE-CIX. Настоящее Основное соглашение об уровне услуг определяет уровни услуг, качество услуг, кредиты по услугам при непредоставлении, недоступности или недостаточности, а также процессы и процедуры, которые необходимо соблюдать, и обеспечивает взаимопонимание относительно ожидаемого уровня обслуживания. |
| 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 Технические характеристики доступа подробно описаны в документе "Техническое описание доступа DE-CIX", который включен в настоящее Соглашение посредством ссылки. Доступ к инфраструктуре DE-CIX реализуется через физический порт. |

| 2. Scope of application of service levels | 2. Сфера применения уровня услуг |
|---|---|
| 2.1 The service levels set forth in this Master SLA or the Special SLA shall begin upon first use of the DE-CIX service after the "Ready for Service" announcement. | 2.1 Уровни услуг, указанные в настоящем Основном соглашении об уровне услуг или Специальном соглашении об уровне услуг, начинаются с первого использования услуги DE-CIX после объявления "Готовность к принятию услуги". |
| 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. | 2.2 Если в отдельных Специальных соглашениях об уровне услуг не указано иное, услуги DE-CIX предназначены для постоянной нагрузки с трафиком до 90% их согласованной мощности, тогда как оставшаяся емкость в 10% резервируется для временных пиков нагрузки трафика. |
| 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. | 2.3 Таким образом, уровни услуг для любой соответствующей услуги DE-CIX должны быть приостановлены на любой период времени, когда нагрузка трафика при физическом доступе или соответствующей услуге DE-CIX превышает 90% согласованной по договору емкости. |
| 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 | 2.4 Кроме того, если трафик по соответствующей услуге DE-CIX превышает 90% согласованной емкости более чем на 5% времени (36 часов) в течение календарного |

| | |
|--|--|
| <p>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 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>месяца, DE-CIX имеет право взимать плату за перегрузку по этим услугам DE-CIX за такой месяц. Плата за перегрузку равна ежемесячной периодической плате (ЕПП) перегруженного сервиса и пропорциональна комиссии за доступ для назначенной полосы пропускания услуги. Для пакета группы агрегированных каналов (LAG) плата за перегрузку равна цене услуги одного дополнительного 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 Уровни услуг не применяются в таких обстоятельствах, за которые DE-CIX не может нести ответственность в соответствии с применимым законодательством (например, форс-мажорные события, преднамеренный срыв работы сервиса третьим лицом).</p> |
| <p>3. Monitoring and problem reporting</p> | <p>3. Мониторинг и сообщение о проблемах</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 Пользователь должен безотлагательно сообщать о любом инциденте с услугой DE-CIX, обратившись в службу поддержки, при получении информации об инциденте.</p> |
| <p>3.2 Service levels shall not be affected by whether the customer did or did not report an incident, unless specific</p> | <p>3.2 Уровень услуг не зависит от того, сообщил ли пользователь об инциденте или нет, если только</p> |

| | |
|--|--|
| <p>service levels expressly depend on the reporting of an incident.</p> | <p>определенные уровни услуг явным образом не зависят от сообщения об инциденте.</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 shall not mitigate the customer's obligation to report incidents to DE-CIX support service.</p> | <p>3.3 В DE-CIX используется автоматизированная система мониторинга определенных аспектов качества услуг DE-CIX. Однако, система мониторинга DE-CIX не предназначена для обнаружения всех инцидентов, которые потенциально могут возникнуть, и, следовательно, наличие такой системы мониторинга не ограничивает обязательства пользователя о сообщении об инцидентах в службу поддержки DE-CIX.</p> |
| <p>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.</p> | <p>3.4 Если и поскольку в DE-CIX используется автоматизированная система мониторинга качества услуг, показания, устанавливаемые такой системой мониторинга DE-CIX, должны иметь исключительную силу при определении уровня услуг, в отношении которого проводится мониторинг, независимо от того, использует ли пользователь дополнительные системы мониторинга.</p> |

| | |
|--|--|
| <p>4. Dissemination of customer usage monitoring data</p> | <p>4. Распространение данных пользователя о мониторинге интенсивности использования</p> |
| <p>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 4.</p> | <p>4.1 Согласно Глобальным условиям и положениям компании DE-CIX, DE-CIX может выбрать, какие данные пользователя о мониторинге интенсивности использования сделать доступными в соответствии с этим разделом4.</p> |
| <p>4.2 Disseminated information:</p> | <p>4.2 Распространяемая информация:</p> |
| <p>4.2.1 customer’s company name,</p> | <p>4.2.1 название компании пользователя,</p> |
| <p>4.2.2 access identification and location,</p> | <p>4.2.2 идентификация доступа и местоположение,</p> |
| <p>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</p> | <p>4.2.3 превысила ли нагрузка трафика по доступу 90% согласованной пропускной возможности на момент предыдущего измерения или нет, и</p> |
| <p>4.2.4 the time of the previous measurement.</p> | <p>4.2.4 время предыдущего измерения.</p> |
| <p>4.3 This information may be made electronically accessible (e.g. via a web-interface) to all DE-CIX customers.</p> | <p>4.3 Эта информация может быть доступна в электронном виде (например, через веб-интерфейс) всем пользователям DE-CIX.</p> |
| <p>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.</p> | <p>4.4 Распространение этой информации поможет пользователям DE-CIX определить возможные ограничения в передаче данных, принять меры по предотвращению задержки передачи и, таким образом, оптимизировать общую эффективность и производительность платформы DE-CIX.</p> |

| | |
|---|---|
| 4.5 The customer may object to the dissemination of this information by email at any time. | 4.5 Пользователь может в любое время подать возражение против распространения этой информации по электронной почте. |
| 5. Standard service level: availability | 5. Стандартный уровень услуг: доступность |
| 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 Любой уровень услуг, основанный на доступности сервиса DE-CIX в течение определенного процента времени, рассчитывается следующим образом: |
| 5.1.1 Availability is calculated using the following formula: | 5.1.1 Доступность рассчитывается по следующей формуле: |

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

$A =$ (number of hours in a month) / (количество часов в месяце)

$B = \sum_{i=1}^n B_i$ (sum of all outages due to announced maintenance) / (сумма всех простоев по причине запланированного обслуживания)

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

$P =$ (availability percentage) / (процент доступности)

| | |
|---|---|
| 5.1.2 Unless otherwise stated, availability is calculated for each calendar month, whereas each month shall equal 720 hours. | 5.1.2 Если не указано иное, доступность рассчитывается для каждого календарного месяца, тогда как каждый месяц принимается равным 720 часам. |
| 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 Если иное не указано в настоящем Соглашении об уровне услуг или в любом Специальном соглашении об уровне услуг, стандартный уровень по доступности услуги DE-CIX составляет 99,99% в месяц (т.е. максимальное время, когда сервис |

| | |
|--|---|
| | недоступен, - 4 минуты и 19 секунд в месяц). |
| 6. Service definition and service level: access | 6. Определение услуги и уровень услуг: 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 подключения к инфраструктуре DE-CIX называется "доступ". Доступ является обязательным условием для любых услуг, основанных на нем. Доступ предоставляется по договору, когда протокол Ethernet доступа предоставляется DE-CIX (измеряется в инфраструктуре DE-CIX). |
| 6.2 The standard service level (99.99%) applies to the access. | 6.2 Для доступа применяется стандартный уровень услуг (99,99%). |
| 7. Service definition and service level: DE-CIX customer support service | 7. Определение услуг и уровни услуг: Служба поддержки клиентов 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 поддержки клиентов DE-CIX предоставляет пользователю возможность связаться с DE-CIX в случае каких-либо технических инцидентов, связанных с одним или несколькими услугами DE-CIX. |
| 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/en/about-de-cix/contact at any time (24/7/365). | 7.2 Со службой поддержки клиентов DE-CIX пользователь может связаться по телефону, используя контактную информацию, опубликованную на сайте https://www.de-cix.net/en/about-de-cix/contact в любое время (24/7/365). |

| | |
|--|---|
| <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 поддержки клиентов DE-CIX должна показать первоначальную реакцию на обращение пользователя (по меньшей мере, включая справочный номер инцидента, подтверждение того, что описание инцидента было получено, и первоначальное присвоение категории и приоритета инцидента):</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/en/about-de-cix/contact),</p> | <p>(a) в течение 1 (одного) часа, если пользователь сообщил об инциденте по телефону в течение рабочего времени DE-CIX (опубликовано на сайте https://www.de-cix.net/en/about-de-cix/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/en/about-de-cix/contact).</p> | <p>(b) в течение 2 (двух) часов, если пользователь сообщил об инциденте по телефону вне рабочего времени DE-CIX (опубликовано на сайте https://www.de-cix.net/en/about-de-cix/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 the efforts to solve the reported incident.</p> | <p>7.4 Служба поддержки клиентов DE-CIX действует как единая точка контакта с клиентом, а также инициирует и координирует усилия по разрешению зарегистрированного инцидента.</p> |
| <p>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</p> | <p>7.5 Служба поддержки клиентов DE-CIX использует обоснованно необходимые меры для разрешения зарегистрированных инцидентов в соответствии с категорией и</p> |

| | |
|---|---|
| individual incidents based on severity and urgency. | приоритетом отдельных инцидентов на основе уровня их серьезности и срочности. |
| 8. Breach of service level, credit system | 8. Нарушение уровня услуг, система кредитов |
| 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 9 of this Master SLA. | 8.1 Если уровень услуг DE-CIX, указанный в настоящем Основном соглашении об уровне услуг или любом Специальном соглашении об уровне услуг, не соблюдается, пользователю должны быть перечислены суммы, указанные в пункте 9 настоящего Основного соглашения об уровне услуг. |
| 8.2 Credit amounts for breach of service levels are classified in different credit groups, which are structured hierarchically. | 8.2 Суммы кредитов за нарушение уровней услуг классифицируются в разных кредитных группах, имеющих иерархическую 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 Суммы кредитов не накапливаются в разных кредитных группах. Вместо этого, сумма кредита самой высокой по рангу кредитной группы заменяет все суммы кредита, начисляемые в более низких по рангу группах, в пределах (инцидент, период времени) самой высокой по рангу кредитной группы, для которой начисляется такой кредит. |
| 8.4 Credit groups are ranked in the following order, descending: | 8.4 Кредитным группам присваивается ранг по следующим параметрам в порядке убывания: |
| 8.4.1 access availability, | 8.4.1 наличие доступа, |

| | |
|--|--|
| 8.4.2 service specific service levels specified in Special SLA, | 8.4.2 уровни услуг по соответствующему сервису, указанные в Специальном соглашении об уровне услуг, |
| 8.4.3 DE-CIX customer support service reaction time (clause 7.3). | 8.4.3 время реакции службы поддержки клиентов DE-CIX (пункт 7.3). |
| 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 Сумма кредита ограничивается для любого заданного календарного месяца суммой ежемесячной комиссии, оплачиваемой пользователем DE-CIX. Общая сумма кредита за календарный год ограничивается суммой ежемесячной комиссии за 3 (три) месяца. Вышеупомянутое ограничение не применяется в случаях, когда DE-CIX несет ответственность за намеренное причинение ущерба жизни или здоровья, а также в случаях, когда DE-CIX несет ответственность по претензиям за причинение убытка. в основе которых лежит умысел или грубая небрежность, включая умысел или грубую небрежность представителей доверенных лиц DE-CIX. |
| 9.1 Credit amounts | 9.1 Суммы кредитов |
| 9.1 Breach of access availability service level, per calendar month: | 9.1 Нарушение уровня доступа к услугам за календарный месяц: |

| Availability (A) / Доступность (A) | Downtime in Minutes / Время простоя, в минутах | Credit / Кредит |
|---------------------------------------|--|--------------------|
| $A \geq 99.99\%$ | 0 - 4:19 | 0% |
| $99.99\% > A \geq 99.95\%$ | 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. | Процентная ставка по кредиту рассчитывается относительно ежемесячной платы в пользу DE-CIX за соответствующий доступ. |
| 9.2 Service specific credits may be stated in Special SLAs. | 9.2 Кредиты по услугам могут быть указаны в Специальных соглашениях об уровнях услуг. |
| 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 Нарушение уровня услуг по времени реакции службы поддержки клиентов DE-CIX по зарегистрированному инциденту: 3% от ежемесячной комиссии за услуги DE-CIX, в связи с которыми было сообщено об инциденте. |
| 10. Credit claim procedure and dispute resolution | 10. Процедура подачи претензии по кредиту и урегулирование споров: |
| 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 Суммы кредита должны быть заявлены пользователем в течение 30 (тридцати) дней с момента окончания срока или инцидента, по которому начисляется сумма кредита. В противном случае, услуги |

| | |
|---|---|
| | DE-CIX считаются принятыми пользователем. |
| 10.2 Credit claims shall be sent by email to: support@de-cix.net . | 10.2 Претензии по кредиту направляются по электронной почте на адрес: 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 может проводить зачет сумм кредита в счет неоплаченных комиссий пользователя или вычитать из суммы счета-фактуры пользователя на следующий расчетный период. |
| 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 В случае, если технический инцидент или претензия по кредиту не могут быть разрешены службой поддержки клиентов DE-CIX с удовлетворительным результатом для пользователя, пользователь может передать этот вопрос на рассмотрение руководителю службы поддержки клиентов DE-CIX или в финансовый отдел DE-CIX. |