



Standard terms of the Framework Agreement

Стандартные условия Рамочного договора

CUSTOMER SERVICE DESCRIPTION – CROSS-CONNECTS SERVICES

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ КРОСС-КОММУТАЦИИ

СОДЕРЖАНИЕ / TABLE OF CONTENTS

1. General	4
1. Общее	4
1.1. Scope	4
1.1. Назначение документа	4
1.2 Cross-Connects Overview	4
1.2 Обзор услуги Кросс-Коммутации	4
1.3. Definitions and Technical Abbreviations	5
1.3. Технические термины и сокращения	5
2. Service Specification – Cross-Connection Service	7
2. Спецификация Услуги Кросс-Коммутации	7
2.1 General	7
2.1 Общие сведения	7
2.2 Components of the Cross-Connect Service	7
2.2 Компоненты услуги	7
2.2.1 Cross-Connects Via Meet-me-Room.....	7
2.2.1 Кросс-соединение через помещение коммутационного оборудования.....	7
2.2.2 Direct Rack-To-Rack Cross-Connect.....	8
2.2.2 Прямое соединение между стойками.....	8
2.2.3 Fiber Entry.....	9
2.2.3 Ввод волоконно-оптического кабеля.....	9
2.3 Maintenance	9
2.3 Техническое обслуживание	9
2.3.1 Scheduled Maintenance.....	10
2.3.1 Плановое техническое обслуживание.....	10
2.3.2 Urgent Maintenance.....	10
2.3.2 Срочное обслуживание.....	10
2.4 Rights and Responsibilities of Linx and the Customer	11
2.4 Права и обязанности Линкс и Клиента	11
2.4.1 Customer Information.....	11
2.4.1. Информация о Клиенте.....	11
2.4.2. Customer’s equipment/cables.....	11
2.4.2 Оборудование/кабели Клиента.....	11
2.4.3. Internal Rules.....	12
2.4.3 Внутренние нормы.....	12
2.4.4. Rights of Linx.....	12
2.4.4. Права Линкс.....	12
3. Service level Agreement	12
3. Соглашение об уровне обслуживания	12
3.1. General	12
3.1. Общее	12
3.2 Service Quality	13
3.2 Качество Услуги	13
3.3 Incident Qualification	13
3.3 Классификация инцидентов	13
3.4 Service Restoration	14
3.4 Восстановление Услуги	14

3.5 Customer Service	14
3.5 Техническая поддержка	14
3.6 Maintenance	15
3.6 Обслуживание	15
3.7 Service Credits for Improper Rendering of Services	15
3.7 Компенсации за ненадлежащее оказание Услуги	15
3.8 Cross-Connects Service Delivery	16
3.8 Организация услуги кросс-коммутации	16
3.8.1 SERVICE DELIVERY PROCEDURE	16
3.8.1 ПРОЦЕДУРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ	16
3.8.2 CROSS-CONNECTS LATE DELIVERY REMEDIES	18
3.8.2 ВОЗМЕЩЕНИЕ В СВЯЗИ С ЗАДЕРЖКОЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ КРОСС-КОММУТАЦИИ	18
3.9 Cross-Connects Service unavailability	18
3.9 Недоступность Услуги кросс-коммутации	18
Cross-Connects Service level	20
Уровень услуги Кросс-Коммутации	20

1. General

1.1. Scope

This document (“Service Description”) describes Cross-Connects Services (Cross-Connects) at Linxdatacenter in Moscow (Modules 1-4, 5-8) and Linxdatacenter in St. Petersburg. This Service Description is an integral part of the Standard Terms as provided for in Articles 1.6, 1.7 of the Framework Agreement for provision of Data Center Services or the Framework agreement for Cloud Services (hereinafter, the “Framework Agreement” or the “Agreement”), entered by and between the Customer and Linx. This Service Description contains standard terms, requirements and rules for all Linx’ customers with respect to Parties’ relationships on provision of Services; this Service Description further consists of a Service Level Agreement. During consumption of the Linx’ Services specified herein the Customer is also guided by the provisions of the Framework Agreement. Linx uploads the latest version of the Standard Terms on the Internet at permanent address <https://linxdatacenter.com/contract/>.

Unless otherwise follows from the context hereof, this Service Description applies equally to the Services provided in Linxdatacenter in Moscow (Modules 1-4, 5-8) and Linxdatacenter in St. Petersburg. Possible options of Service provision in a specific Data Center are indicated by pointing to a specific site (Data Center Moscow Modules 1-4, Data Center Moscow Modules 5-8, Data Center St. Petersburg). The site chosen by the Customer is indicated in the Customer Order.

1.2 Cross-Connects Overview

The Cross-Connects Service involve providing the Customer with connections between the points required by the Customer in Linxdatacenter, which are maintained and administered by Linx. Linx provides a multi-level and reliable security system, strict environmental control, high connection speed, uninterrupted, UPS-protected and reserved by diesel generators, power and cooling system.

1. Общее

1.1. Назначение документа

Настоящий документ (Описание услуги) описывает услугу Кросс-Коммутации (далее также может использоваться понятие «Кросс-коннект») в ЦОД Линкс в г. Москве (Модули 1-4, 5-8) и ЦОД Линкс в г. Санкт-Петербурге. Это Описание услуги является частью Стандартных условий, как предусмотрено п. 1.6, 1.7. Рамочного договора об услугах центра обработки данных или Рамочного договора об услугах виртуальной инфраструктуры (далее – «Рамочный договор» или «Договор»), заключенного между Клиентом и Линкс, и содержит стандартные условия, требования и правила для всех клиентов Линкс, которые применяются к отношениям Сторон при предоставлении Услуг. Настоящий документ также включает в себя Соглашение об уровне обслуживания. При использовании Услуг Линкс, указанных в настоящем документе, Клиент также руководствуется положениями Рамочного договора. Актуальную редакцию Стандартных условий Линкс размещает в сети Интернет по постоянному адресу <https://ru.linxdatacenter.com/contract/>.

Если из текста настоящего Описания Услуги не следует иное, оно применяется в равной мере к Услугам, предоставляемым в ЦОД в г. Москве (Модули 1-4, 5-8) и ЦОД в г. Санкт-Петербурге. Варианты предоставления услуги в конкретном ЦОД обозначены путем указания на конкретную площадку (ЦОД Москва Модули 1-4, ЦОД Москва Модули 5-8, ЦОД Санкт-Петербург). Выбранная Клиентом площадка указывается в Заказе Клиента.

1.2 Обзор услуги Кросс-Коммутации

Услуга Кросс-Коммутации Линкс заключается в предоставлении Клиенту обслуживаемых и администрируемых Линкс соединений между необходимыми для Клиента точками в ЦОД Линкс. ЦОД Линкс обеспечивает многоуровневую и надежную систему безопасности, жесткий контроль окружающей среды, высокую скорость соединения, бесперебойную, защищенную UPS и

дизель генераторами, систему электропитания и охлаждения.

The Cross-Connects service is not a communication service.

Услуга Кросс-Коммутации не является услугой связи.

1.3. Definitions and Technical Abbreviations

In addition to the terms elsewhere defined in this Service Description and the Framework Agreement as well as in another Service Descriptions, the capitalized terms and technical abbreviations in the table below shall have the following meanings.

1.3. Технические термины и сокращения

В дополнение к терминам, определенным в других разделах данного Описания Услуг и Рамочного договора, а также иных Описаниях Услуг, термины, употребляемые в данном документе с заглавной буквы, и технические сокращения употребляются и имеют значение, указанное в таблице ниже.

Definition / Понятие	Description/Описание
Acceptance Test / Приемочное испытание	Technical and administrative activities to verify compliance of a delivered service with its specifications. / Технические и административные работы по проверке соответствия предоставляемой услуги ее спецификациям.
Installation Инсталляция	/ Services for installation and connection of equipment (cable connection) / Услуги по установке и подключению оборудования (кабельного соединения).
Cross-Connect / Кросс-коммутация	Fiber, coaxial or UTP connection, installed, maintained and administered by Linx between designated points on Optical or Digital Distribution Frames (ODF or DDF). / Волоконное, коаксиальное или UTP соединение, выполненное, обслуживаемое и администрируемое Линкс между обозначенными точками на Оптической или Медной Патч-панели (ODF или DDF) Линкс.
Customer Interface / Интерфейс Клиента	The interface (type of connector or port) made available by Linx to Customer at the Demarcation Point, to which Customer can connect the Customer Equipment. / Интерфейс (тип разъёма или порта), предоставляемый Линкс Клиенту в Точке разграничения ответственности, к которому Клиент может подключить свое Оборудование.
Demarcation Point / Точка разграничения ответственности	The demarcation point for the provision of the Service to the Customer. It is indicated in the relevant Customer Order as A Site, B Site. Between these points Linx is responsible for the quality of the Services provided / Точка разграничения ответственности при предоставлении Услуги Клиенту. Указывается в соответствующем Заказе как A Site, B Site. Между указанными точками Линкс отвечает за качество предоставленной Услуги.
DDF / DDF	Digital Distribution Frame. / Медная Патч-панель

Duplex / Дуплексное соединение	Double-fiber optical cross-connect / Двухволоконная оптическая кроссировка
Fault / Неполадка	Any connection failure or significant deterioration affecting the operation of the Customer's Equipment installed in the Linxdatacenter. / Любой сбой соединения или его существенное ухудшение, оказывающие воздействие на эксплуатацию оборудования Клиента, установленного в ЦОД Линкс.
Linx Rack / Стойка Линкс	Standard (19" or ETSI) rack owned by Linx, installed in a lockable Linx owned cabinet and put to the disposal of Customer for the purpose of installing Customer Equipment in the Linxdatacenter. / Стандартная (19-дюймовая или ETSI) стойка, принадлежащая Линкс, смонтированная в каблированном закрываемом на замок шкафу и предоставленная в распоряжение Клиента для цели монтажа Оборудования Клиента в ЦОД Линкс.
(R)U / Юнит	(Rack) Unit; Rack space of 1,75 " height (44,45 mm) / Часть Стойки под размещение сервера высотой 1,75" (44,45 мм)
ODF / ODF	Optical Distribution Frame / Оптический Распределительный Кросс
Simplex / Симплексное соединение	Single-fiber optical cross-connect / Одноволоконная оптическая кроссировка
SLA / СУО	The Service Level Agreement, forming an integral part of this Service Description (see Section 3). / Соглашение об Уровне Услуг, являющееся неотъемлемой частью данного Описания Услуги (см. Раздел 3).
Third Party / Третья Сторона	Any contractor, subcontractor, service provider, agent, supplier, counsel, or consultant contracted by Linxdatacenter or Customer in connection with the Service. / Любой подрядчик, субподрядчик, провайдер услуг, агент, поставщик, советник или консультант, нанимаемый Линкс или Клиентом в связи с Услугой.
UTP CAT. 5 / UTP CAT. 5	Unshielded Twisted Pair, of Category 5/ Неэкранированная витая пара, Категория 5
UTP CAT-X / UTP CAT-X	Unshielded Twisted Pair, of Category X / Неэкранированная витая пара, категория X
MM / MM	Multi-Mode; fiber optic cable, primarily used for in-house applications / Многомодовый оптоволоконный кабель, используемый главным образом для применения внутри здания.
Dark волокно	fiber/Тёмное Optic cable for Customers' circuits / Выделенное оптическое волокно, предназначенное для организации каналов связи Клиентом.

MMR Meet-me-room / Помещение коммутационного оборудования

Customer-Operator / Клиент-Оператор A legal entity that is a communication operator within the meaning of the Federal Law of 07.07.2003 No. 126-FZ "On Communications" who provides communication services to other Linx Customers. /

Юридическое лицо, являющееся оператором связи по смыслу Федерального закона от 07.07.2003 №126-ФЗ «О связи» и предоставляющее услуги связи другим Клиентам Линкс.

All capitalised terms not defined herein shall have the meanings as described in the other documents forming integral parts of the Agreement.

Все прочие термины с заглавной буквы, определения которых не приведены в настоящем Описании услуги, имеют значения, указанные в других документах, являющихся неотъемлемой частью Договора.

2. Service Specification – Cross-Connection Service

2.1 General

Upon Customer's request contained in the Order Linx will provide cross-connections between points desired by the Customer, including connection of the Customer's Equipment with Meet-Me-Room (MMR).

2.2 Components of the Cross-Connect Service

Linx provides, maintains and administrates all connections between the points desired by the Customer in Linxdatacenter.

The total length of any connection between any two points in the Data Center, including two lengths of pre-routed cables and a cable to DDF or ODF, usually does not exceed the value specified in paragraph 2.2.2 hereof. If it is necessary to establish a connection of length exceeding this value, the relevant information should be reflected in the Order.

2.2.1 Cross-Connects Via Meet-me-Room

The total length of any cross-connection between any two Customer Racks in the Linxdatacenter via the Meet-Me-Room will consist of two lengths of (pre-wired) cabling to the MMR and a DDF or ODF patch

2. Спецификация Услуги Кросс-Коммутации

2.1 Общие сведения

По запросу Клиента, содержащемуся в Заказе, Линкс может предоставлять кросс-соединения между необходимыми Клиенту точками, включая соединение оборудования Клиента с MMR.

2.2 Компоненты услуги

Линкс предоставляет, обслуживает и администрирует все соединения между необходимыми Клиенту точками в ЦОД Линкс.

Полная длина любого соединения между любыми двумя точками в помещении ЦОД Линкс, включая две длины предварительно проложенных кабелей и кабеля на DDF или ODF, обычно не превышает значение, указанное в п.2.2.2 настоящего Описания Услуг. В случае необходимости установки соединения длины, превышающей данный показатель, соответствующие сведения должны быть отражены в Заказе.

2.2.1 Кросс-соединение через помещение коммутационного оборудования

Общая длина любого кросс-соединения между двумя стойками Клиента в ЦОД Линкс через помещение коммутационного оборудования будет состоять из двух (предварительно затянутых) кабелей соединения с MMR и соединительного

cable. Depending on the technology used and the application, certain distance limitations apply.

кабеля DDF или ODF. Ограничения длины соединений будут зависеть от используемой технологии, действуют ограничения в зависимости от длины требуемого соединения.

2.2.2 Direct Rack-To-Rack Cross-Connect

Under certain conditions, Linxdatacenter will optionally provide direct cross-connects between Customer racks. A cross-connection between any two Customer Racks in the Linxdatacenter, depending on the technology and the application, cannot exceed a certain length.

With the exception of cross-connects made in Customer cages and cross-connects made between two adjacent cabinets owned by a single customer, Linx will provide, maintain and administer all cross-connects between Customer cabinets in the Linxdatacenter in accordance with the following specifications:

2.2.2 Прямое соединение между стойками

В некоторых случаях в качестве варианта Линкс предоставляет прямые кросс-соединения между стойками Клиента. Кросс-соединения между любыми двумя стойками Клиента в ЦОД Линкс, в зависимости от используемой технологии, не должны превышать соответствующую допустимую длину.

За исключением кросс-соединений, выполненных в огороженных территориях Клиента, и кросс-соединений, выполненных между двумя соседними стойками, принадлежащими одному Клиенту, Линкс предоставляет, обеспечивает техническое обслуживание и администрирование всех кросс-соединений между стойками Клиента в ЦОД Линкс в соответствии со следующими техническими требованиями:

Cable type	Тип кабеля	Connector	Соединительное устройство	Maximum reach	Максимальная длина
UTP CAT5e	UTP CAT 5e	RJ45	RJ45	100 meter for 1 Gbps	100 метров для 1 Гб/сек
UTP CAT5e	UTP CAT 5e	RJ48c	RJ48c	305 meter (1000 feet) for E1 G.703 circuits	305 метров (1000 футов) для схем E1 G.703
UTP CAT 6	UTP CAT 6	8P8C	8P8C	100 meter for 1 Gbps and 55 meter for 10 Gbps	100 метров для 1 Гб/сек и 55 метров для 10 Гб/сек
F/UTP CAT 6a	F/UTP CAT 6a	8P8C	8P8C	100 meter for 10 Gbps	100 метров для 10 Гб/сек
RG-59 4, 2 mm Coaxial cable	RG-59 4,2 мм, коаксиальный кабель	RG-59 Mini BNC	RG-595 мини BNC	305 meter for E1	305 метров для E1
Multi mode fiber MMO2 - IEEE 802.3ae	Мультимодовый оптический кабель MMO2-IEEE 802.3ae	FC	FC	80 meter	80 метров

Multi mode fiber ММОЗ – IEEE 802.3ae	Мультимодовый оптический кабель ММОЗ-IEEE 802.3ae	ST	ST	300 meter	300 метров
Single mode fiber	Одномодовый оптический кабель	SC/ LC/ FC	SC/ LC/ FC	Unrestricted	Без ограничений
Dark fiber	Одномодовый оптический кабель	SC/ LC/ FC	SC/ LC/ FC	Unrestricted	Без ограничений

In case the total length of a cross-connection exceeds the maximum length specified for problem-free operation of the cross-connect a pair of media converters or other active equipment must be deployed at an intermediate location to regenerate signal levels. Linxdatacenter provides a range of Active Cross-Connect Services designed to meet these requirements.

2.2.3 Fiber Entry

Upon Customer's request contained in the Order, including Customers – Operators, and for an additional fee, Linx may provide a possibility to bring in Customer's own fiber cable for connecting their equipment in Linxdatacenter with their network and with a possibility to bring the cable through two independent cable entries into the building.

Customer installs an optical cross in the location agreed by Linx - a special room for cable entries, from where it subsequently connects to the Operator-Customer / other Customers equipment using the Linx internal cable network.

All fiber entry works will be executed under supervision of LinxProject Management team.

2.3 Maintenance

Linx may carry out non-service affecting maintenance at its discretion and without notice. However, Linx shall abide to the following procedure in respect of service- affecting maintenance:

В случае, если общая длина кросс-соединения превышает максимальную длину, указанную выше и обусловленную техническими требованиями для бесперебойной эксплуатации кросс-соединения, должна предусматриваться пара медиаконвертеров или другое активное оборудование, устанавливаемое в промежуточном положении для поддержания уровня сигнала.

2.2.3 Ввод волоконно-оптического кабеля

По запросу Клиента, в том числе Клиента-Оператора, содержащемуся в Заказе, и за дополнительную плату Линкс может предоставить возможность ввода волоконно-оптического кабеля для соединения оборудования Клиента в ЦОД Линкс с собственной сетью Клиента с возможностью заведения кабеля по двум независимым кабельным вводам в здание.

Клиент устанавливает оптический кросс в согласованном Линкс месте – специальном помещении кабельных вводов, откуда в дальнейшем происходит подключение к оборудованию Клиента-Оператора/иных Клиентов с использованием внутренней кабельной сети Линкс.

Все работы по вводу волоконно-оптического кабеля должны выполняться под надзором отдела управления проектами Линкс.

2.3 Техническое обслуживание

Линкс может по собственному усмотрению и без предупреждения проводить обслуживание, не оказывающее влияние на Услугу. Однако, при проведении обслуживания, влияющего на Услугу,

Линкс обязуется придерживаться следующих процедур:

2.3.1 Scheduled Maintenance

Linx periodically conducts scheduled maintenance at Linx premises. Scheduled maintenance is carried out as necessary in connection with the replacement of equipment in the event of the end of its service life or in connection with other similar circumstances. During scheduled maintenance the Customer may not have access to and / or use of the Service, and / or the quality of the Service may temporarily deteriorate, or the provision of the Service may be temporarily suspended.

Customer shall be informed about such maintenance activities ('Scheduled Maintenance') no later than 7 Business Days in advance. The Customer shall, as far as possible, assist Linx in the process of performing the maintenance.

A Fault caused by Scheduled Maintenance shall not be taken into account when calculating service availability (see Section 3, SLA).

2.3.2 Urgent Maintenance

“Urgent Maintenance” shall refer to any efforts by Linx to correct network conditions in Linxdatacenter which are likely to cause or are causing a Fault of the Cross-Connects Service and which require immediate correction.

Linx may undertake Urgent Maintenance at any time that Linx deems necessary and shall provide notice of Urgent Maintenance to Customer as soon as is reasonably practicable under the circumstances. Linx will keep the Customer regularly informed of the status of such maintenance activities.

2.3.1 Плановое техническое обслуживание

Линкс периодически проводит плановое техническое обслуживание на территории Линкс. Плановое техническое обслуживание проводится по мере необходимости в связи с заменой оборудования в случае окончания срока его службы или в связи с иными подобными обстоятельствами. Во время планового технического обслуживания Клиент может не иметь доступа и/или возможности пользоваться Услугой, и/или качество оказываемой Услуги может временно ухудшиться, или оказание Услуги быть временно приостановлено. Линкс должен направлять Клиенту предварительное уведомление не позднее, чем за 7 дней до проведения планового технического обслуживания. Клиент должен по мере возможности оказывать содействие Линкс в процессе проведения обслуживания.

При расчете доступности услуги Инцидент, связанный с недоступностью услуги на время проведения планового технического обслуживания, учитываться не будет (см. Раздел 3 настоящего документа).

2.3.2 Срочное обслуживание

Термин «Срочное техническое обслуживание» относится ко всем случаям, когда Линкс проводит работы по устранению неисправностей в ЦОД Линкс, которые могут привести или уже привели к нарушению или ухудшению качества Услуги Кросс-коммутации или других услуг и которые требуют немедленного вмешательства.

Линкс может осуществлять срочное техническое обслуживание в любое время по собственному усмотрению и обязуется сообщить об этом Клиенту настолько оперативно, насколько это возможно в сложившихся обстоятельствах. Линкс будет регулярно информировать Клиента об

A Fault of the Service caused by Urgent Maintenance shall be taken into account when calculating service availability (see Section 3, SLA), unless the Fault is not attributable to the actions or omissions of Linx or its Personnel or is otherwise excluded from this calculation under the Framework Agreement and Section 3 hereof.

2.4 Rights and Responsibilities of Linx and the Customer

2.4.1 Customer Information

The Customer shall provide Linx in due time with information regarding the Customer's Equipment, the Customer's Personnel involved and logistical details; this information will be used during the provision of the Cross-Connects Service and / or during the operation phase.

2.4.2. Customer's equipment/cables

The Customer shall ensure that all Customer Equipment and cables located in the Linxdatacenter continuously meet all relevant national and international standards in place for the provision of heat, the use of combustible materials and the release of toxic fumes.

The Customer shall ensure that all Customer Equipment and cables located in the Data Center continuously satisfy all applicable national and international requirements in relation to electromagnetic radiation.

этапе, на котором находятся работы по срочному техническому обслуживанию.

При расчете доступности услуги Инцидент, связанный с недоступностью услуги на время проведения срочного технического обслуживания, будет учитываться (см. Раздел 3 настоящего документа), за исключением случаев, когда Инцидент не относится к действиям или ошибкам Линкс или Персонала Линкс, или иным образом исключается из расчета на основании Рамочного Договора и раздела 3 настоящего документа.

2.4 Права и обязанности Линкс и Клиента

2.4.1. Информация о Клиенте

Клиент должен своевременно предоставлять Линкс информацию относительно Оборудования Клиента, задействованного Персонала Клиента и деталей материально-технического обеспечения; эта информация будет использоваться во время предоставления Услуги Кросс-Коммутации и/или на этапе эксплуатации.

2.4.2 Оборудование/кабели Клиента

Клиент должен обеспечить, чтобы все Оборудование Клиента и кабели, находящиеся в ЦОД Линкс, постоянно удовлетворяли всем соответствующим действующим национальным и международным стандартам по выделению тепла, использованию горючих материалов и выделению токсичных дымов.

Клиент должен обеспечить, чтобы все Оборудование Клиента и кабели, находящиеся в ЦОД, постоянно удовлетворяли всем соответствующим действующим национальным и международным требованиям по отношению к электромагнитному излучению.

2.4.3. Internal Rules

When on-site, Customer and its Personnel shall adhere to the Linxdatacenter Customer Guide, including the rules of conduct in the Data Center. The Customer shall comply with the Code of Conduct for Contracting Parties. The instructions of security or security personnel should be fulfilled in all circumstances.

Customer shall comply with the Linxdatacenter Acceptable Use Policy and other rules established by the Standard Terms.

Linx uploads the latest version of the Standard Terms on the Internet at permanent address <https://linxdatacenter.com/contract/> . In case Customer fails to comply with the above stipulations, or otherwise disrupts the normal flow of Linx' traffic or operations or jeopardizes Linx' ability to provide services, other customers operations or Linx' reputation as a service provider, Linx may suspend the Service as provided for in the Article 7 of the Framework agreement and section 2.4.4 hereof.

2.4.4. Rights of Linx

Linx may immediately and without notice suspend the Service in cases set forth in the Framework Agreement and Standard Terms.

3. Service level Agreement

3.1. General

This Cross-Connects Service Level Agreement (SLA) describes the Service Quality targets for the services that are delivered to Customer and the Service Credits Customer is entitled to in case one or more of the agreed Service Quality targets are not met.

2.4.3 Внутренние нормы

При пребывании на территории ЦОД Клиент и его Персонал должны соблюдать Руководство клиента ЦОД Linxdatacenter, включающее правила поведения в ЦОД. Клиент должен соблюдать Кодекс деловой этики для контрагентов. Указания работников службы безопасности или охраны Линкс необходимо выполнять при любых обстоятельствах.

Клиент обязан соблюдать Политику допустимого использования компании Линкс и иные правила, установленные в Стандартных условиях.

Актуальные редакции Стандартных условий Линкс размещает в сети Интернет по постоянному адресу <https://ru.linxdatacenter.com/contract/> . В том случае, если Клиент не выполняет указанные выше условия или иным образом нарушает нормальный ход трафика или операционной деятельности Линкс, либо ставит под угрозу возможность Линкс по предоставлению услуг, деятельности других клиентов или репутацию Линкс как поставщика услуг, Линкс может приостановить действие Услуги в соответствии со Статьей 7 Рамочного договора и разделом 2.4.4 настоящего документа.

2.4.4. Права Линкс

Линкс вправе незамедлительно приостановить оказание Услуги в случаях, указанных в Рамочном договоре и Стандартных условиях.

3. Соглашение об уровне обслуживания

3.1. Общее

Соглашение об уровне обслуживания (СУО) услуги Кросс-Коммутации описывает целевые параметры качества услуг в отношении предоставляемых Клиенту Услуг и Компенсации по Услугам, на которые может претендовать Клиент в случае

недостижения одного или более согласованных целевых параметров качества услуг.

3.2 Service Quality

The Service Quality parameters and guarantees discussed in this SLA are listed below:

- Service Delivery
- Customer Service Support
 - Incident pick-up, qualification, processing and resolution. Escalation Procedure if pickup standards are not met
 - Communications between Customer and Linx personnel concerning the status of an incident
 - Accessibility Customer Service 24 hours per day and 7 days per week
 - Service level report availability
- Service Availability
 - Target Service Availability and Service compensation scheme if Service Availability is not met

The conditions under which these service guarantees are offered and the accompanying definitions are described in the following chapters of this SLA.

3.3 Incident Qualification

All incidents regarding the Service which occur and which are either reported on by Customer via the Technical Support Service desk, or which are reported on by means of the internal monitoring systems, are being recorded in a Trouble Ticket system. For Cross-Connects Services these incidents will be qualified and divided into 3 different categories:

1. Service is disrupted – full or partial unavailability of the Service
2. Service is degraded - some features of the Service don't perform as intended

3.2 Качество Услуги

Параметры и гарантии качества Услуги, определяемые данным СУО, перечислены ниже:

- Организация Услуги
- Оказание технической поддержки Услуги:
 - Регистрация происшествия, его классификация, обработка и устранение инцидента. Процедура эскалации в случае несоответствия регистрационным стандартам;
 - Оперативная коммуникация между персоналом Клиента и Персоналом Линкс относительно статуса инцидента;
 - Круглосуточная доступность службы поддержки клиентов Линкс;
 - Доступность отчета об уровне качества услуги.
- Доступность Услуги
 - Целевая доступность Услуги и схема компенсаций по Услуге в случае недостижения доступности

Условия, при которых предлагаются данные гарантии услуги, и сопутствующие определения описаны в следующих разделах данного СУО.

3.3 Классификация инцидентов

Все инциденты, связанные с Услугой, сообщения о которых поступают от Клиента через Службу технической поддержки или через внутренние мониторинговые системы, регистрируются в системе Заявок о неисправностях. Для Услуги Кросс-Коммутации инциденты классифицируются и делятся на 3 категории:

1. Перерыв в оказании Услуги – полная или частичная недоступность Услуги.
2. Ухудшение качества Услуги - функции Услуги не работают должным образом

3. Incident is not related to the functioning of the Service

For example, information request.

The Customer has to register a Trouble Ticket for a malfunction in the event disruption or degradation of the Service in order to report the incident. Customer records the incident qualification on the Trouble Ticket from the listed above.

3.4 Service Restoration

The restoration of the Service after an incident has occurred will be based on the qualification of the incident, which will be noted on the Trouble Ticket.

The restoration of a Service following an incident qualified as a Service disruption will be initiated immediately, 24x7, after the Trouble Ticket has been recorded.

The restoration of a Service following an incident qualified as Service degradation or not related to the functioning of the Service will, during Business Hours, be started immediately after the Trouble Ticket has been recorded, and outside Business Hours, will be started at the start of the next Business Day.

3.5 Customer Service

Customer service is delivered through Linx Technical Support Service, which is Customer's single point of contact for all operational issues and can be contacted 24 hours per day, 7 days a week.

Linx monitors the performance of the Service according to this SLA and will use all reasonable endeavours to correct any incident it detects. Upon detection of an incident the Technical Support will immediately open a trouble ticket, provide the Trouble Ticket number to the affected Customer for reference and start the incident resolution process. If Customer identifies an incident or wants to report a

3. Инцидент, не связанный с работой Услуги

Например, информационный запрос.

Клиенту необходимо зарегистрировать Заявку о неисправности в случае обнаружения перерыва в оказании Услуги или ухудшения качества услуги для того чтобы, сообщить об инциденте. Клиент указывает категорию инцидента из указанных выше в Заявке о неисправности.

3.4 Восстановление Услуги

Восстановление Услуги после инцидента будет определяться категорией инцидента, отмеченной в Заявке о неисправности.

Восстановление Услуги после инцидента, классифицированного как перерыв в оказании Услуги, начинается незамедлительно, в круглосуточном режиме, после регистрации Заявки о неисправности.

Восстановление Услуги после инцидента, классифицированного как ухудшение качества Услуги или не связанное с работой Услуги, начинается незамедлительно после регистрации Заявки о неисправности, если Заявка была зарегистрирована в Рабочее время, или, если Заявка была зарегистрирована в нерабочее время, с начала следующего Рабочего дня.

3.5 Техническая поддержка

Поддержка Клиента осуществляется через Службу поддержки клиентов Линкс, которая является единым центром обработки всех операционных вопросов Клиента и работает круглосуточно и ежедневно.

Линкс осуществляет мониторинг качества работы Услуги в соответствии с данным СУО и примет все разумные меры для устранения выявленных инцидентов. При обнаружении инцидента Служба поддержки незамедлительно создает Заявку о неисправности, сообщает Клиенту номер Заявки для дальнейшего общения и начинает процесс решения инцидента. Если Клиент обнаруживает

fault and initiate Service restoration Customer has to register the a Trouble Ticket.

3.6 Maintenance

Linx may carry out non-service affecting maintenance at its discretion and without notice. However, Linx shall abide to the following procedures in respect of Service-affecting maintenance. Information on scheduled maintenance and urgent maintenance provided for in section 2.3 hereof.

3.7 Service Credits for Improper Rendering of Services

Any remedies due to Customer as a result of Linx failing to deliver the agreed service levels as defined in this SLA p.3.9 will be granted in a form of:

- payment of a penalty in the amount provided for in paragraph 3.9 of this SLA, OR.
- extension period(s) for the affected Services as provided for in in paragraph 3.8 of this SLA.

To be eligible for compensation as specified within this SLA, Customer must file a Request to the Linx' Technical Support service within five (5) days following the moment of the unavailability of the Services and / or exceeding the actual time of the Scheduled Maintenance beyond the schedule, specifying the period of unavailability of the Services and / or the period of exceeding the actual time of the Scheduled Maintenance beyond the schedule, as well as the desire to receive compensation.

In the event that Customer is entitled in respect of any given Affected Service to (multiple) compensation under this document arising from one or a series of incident(s) or other events occurring in the same

инцидент или хочет сообщить о сбое и инициировать процесс восстановления Услуги, Клиент должен зарегистрировать Заявку о неисправности.

3.6 Обслуживание

Линкс может по собственному усмотрению и без предупреждения проводить обслуживание, не оказывающее влияние на Услугу. Однако, при проведении обслуживания, влияющего на Услугу, Линкс обязуется придерживаться процедур планового и срочного технического обслуживания, описание которых содержится в разделе 2.3 настоящего документа.

3.7 Компенсации за ненадлежащее оказание Услуги

Компенсация, причитающаяся Клиенту в результате недостижения Линкс согласованных параметров услуг, указанных в п.3.9 данного СУО, предоставляется в виде:

- выплаты суммы неустойки в размере, предусмотренном п.3.9 данного СУО, ИЛИ
- продления периода оказания Услуги согласно п.3.8 данного СУО.

Для того чтобы претендовать на компенсацию, описанную в данном СУО, Клиенту необходимо в течение 5 (пяти) дней с момента обнаружения недоступности Услуг и/или превышения фактического времени Планового технического обслуживания, вышедшего за рамки графика, направить Заявку в Службу поддержки клиентов Линкс, в которой указать период недоступности Услуг и/или период превышения фактического времени Планового технического обслуживания, вышедшего за рамки графика, а также требование получить компенсацию.

В случае, если Клиент получает право на несколько компенсаций по любой затрагиваемой Услуге согласно данному документу, по причине одного или нескольких инцидентов или других событий, произошедших на протяжении одного месяца,

month, the total amount of compensation shall not exceed the MRC of the Affected Service.

The amount of compensation payable to the Customer is calculated in accordance with this SLA and indicted in a compensation agreement signed by Linx and the Customer.

3.8 Cross-Connects Service Delivery

3.8.1 SERVICE DELIVERY PROCEDURE

Customer shall state the requested service date which included in the Customer Order.

Prior to handing over a Service to Customer, Linx will perform, service Acceptance Tests.

After the successful completion of such tests Linx will state the test results in an acceptance certificate (the "Technical Acceptance Certificate"), sign the same certificate and send it to Customer's representative.

Customer has up to three (3) Business Days to test the Service environment and its management and configuration tool and perform its own acceptance tests and to either a) accept the delivery of the Service by signing and returning to Linx the Acceptance Certificate for Commercial Use, or b) notify Linx that the Service does not comply with the specifications or other expressly agreed acceptance criteria.

If Customer can reasonably demonstrate that the relevant Service has failed to meet the acceptance criteria set out above, the reason for rejection must be detailed in writing on the Acceptance Certificate for Commercial Use, which shall be signed by Customer and returned to Linx within the three (3) Business days of the Acceptance Test period. Linx shall then rectify the Customer's concerns.

общий размер компенсации не может превысить размер ежемесячного платежа (MRC) за затрагиваемую Услугу.

Сумма причитающейся Клиенту компенсации рассчитывается в соответствии с положениями данного СУО и указывается в соглашении о неустойке, подписываемом между Линкс и Клиентом.

3.8 Организация услуги кросс-коммутации

3.8.1 ПРОЦЕДУРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

Клиент должен сообщить запрашиваемую дату предоставления услуги, фиксируемую в Заказе.

Прежде чем передать Услугу Клиенту, Линкс проведет Приемочные испытания услуги.

После успешного завершения таких испытаний Линкс укажет результаты тестирования в акте приемки («Акт приемки в коммерческую эксплуатацию»), подпишет этот акт и направит его представителю Клиента, сообщив таким образом о готовности Услуги к приемке.

В течение 3 (трёх) Рабочих дней Клиент может протестировать условия эксплуатации Услуги, инструменты для ее администрирования и конфигурации и провести собственные приемочные испытания, а затем либо а) принять Услугу, подписав и вернув в адрес Линкс Акт приемки в коммерческую эксплуатацию, либо б) проинформировать Линкс о том, что Услуга не соответствует спецификации или другим согласованным критериям приемки.

Если Клиент может в пределах своих возможностей продемонстрировать, что соответствующая Услуга не отвечает указанным выше критериям приемки, причина отказа должна быть детально описана в Акте приемки в коммерческую эксплуатацию, который подписывается Клиентом и возвращается в адрес Линкс в течение 3 (трёх) Рабочих дней

периода Приемочных испытаний. Линкс должен после этого устранить замечания Клиента.

Should the Customer fail to sign a Acceptance Certificate for Commercial Use or provide reasonable refusal from signing thereof within the above-mentioned period of time, then the Acceptance Certificate for Commercial Use is deemed to be signed by the Customer, and the date of acceptance, specified in the Acceptance Certificate for Commercial Use, is deemed to be the Signing Date of the Acceptance Certificate for Commercial Use (CUD).

From the signing of Commercial Use Date (CUD), Customer shall be invoiced for the applicable MRC's in accordance with the Framework Agreement.

Linx may delay acceptance date, as well as Service Activation Time, without penalty being applied to Linx when such delay is due, wholly or in part, to:

- Linx having received incorrect, incomplete or inaccurate information or instructions from Customer or Customer Personnel with regard to the Service; or
- Linx having been unable to reach Customer's designated contact person, including for clarification of the required configuration parameters of the Service and discussion of other issues related to the organization of provision of the Services to the Customer.
- Absence, failure or poor performance of the Customer Equipment or applications;

If any of the above mentioned events occur, Customer shall not be entitled to any compensations related to the late delivery and acceptance of the affected Service in proportion to the period of time when Service could not be provided on due date for reasons completely or partially dependent on the Customer.

В случае неподписания Акта приёмки в коммерческую эксплуатацию и непредставления мотивированных причин отказа от подписания в указанный выше срок Акт приёмки в коммерческую эксплуатацию считается подписанным Клиентом, и дата, приёмки, указанная в Акте приёмки в коммерческую эксплуатацию, является Датой Приёмки в коммерческую эксплуатацию (ПКЭ).

Начиная с Даты Приёмки в коммерческую эксплуатацию (ПКЭ), Клиенту выставляются счета на ежемесячные платежи (MRC) в соответствии с Рамочным договором.

Линкс может отложить дату приёмки Услуги без применения штрафных санкций в адрес Линкс, если такая задержка связана, частично или полностью, с тем, что:

- Линкс получил некорректную, неполную или неточную информацию или инструкции от Клиента или Персонала Клиента в отношении Услуги; или
- Линкс не удалось связаться с назначенным контактным лицом Клиента, в том числе для уточнения требуемых параметров конфигурации Услуги и обсуждения иных вопросов, связанных с организацией предоставления Услуги Клиенту.
- Отсутствием, неисправностью или неудовлетворительными рабочими характеристиками Оборудования или приложений Клиента;

Если происходит какое-либо из упомянутых выше событий, Клиент не может претендовать на компенсацию в связи с задержкой в предоставлении и приемке затрагиваемой Услуги соразмерно периоду времени, когда Услуга не могла быть предоставлена в срок по причинам, полностью или частично зависящим от Клиента.

3.8.2 CROSS-CONNECTS LATE DELIVERY REMEDIES

When the Committed Delivery Date agreed in writing by Linx in Customer Order is not met for reasons solely attributable to Linx, Customer shall then be entitled to the compensation indicated below as an extension of the term of the affected Customer Order in respect of the delayed Service. The Actual delay is calculated as following:

3.8.2 ВОЗМЕЩЕНИЕ В СВЯЗИ С ЗАДЕРЖКОЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ КРОСС-КОММУТАЦИИ

Если Установленная дата предоставления, письменно согласованная Линкс в Заказе Клиента, откладывается по вине Линкс, Клиент может претендовать на указанную ниже компенсацию в виде продления периода оказания Услуги по действующему Заказу Клиента в отношении задержанной Услуги. Фактическая задержка рассчитывается следующим образом:

Delay in the provision of services / Задержка предоставления услуг	
Number of days delay of CDD Date / Количество дней задержки после Установленной Даты предоставления	Term Extension Period / Период продления пользования услугой
1-7 days / 1-7 дней	2 weeks (14 days) / 2 недели (14 дней)
8-14 days / 8-14 дней	4 weeks (28 days) / 4 недели (28 дней)
15-28 days / 15-28 дней	8 weeks (56 days) / 8 недель (56 дней)
More than 28 days / >28 дней	12 weeks (84 days) / 12 недель (84 дня)

3.9 Cross-Connects Service unavailability

Unavailable Time begins when a Trouble Ticket is opened at the time of Customer reporting a Service Incident. Unavailable Time ends when the relevant trouble ticket is closed after incident clearance and informinf Customer thereof in the Trouble Ticket.

**Monthly Service
Availability =**

**Доступность Услуги на
протяжении месяца =**

3.9 Недоступность Услуги кросс-КОММУТАЦИИ

Время недоступности Услуги начинается, когда открывается Заявка о неисправности после сообщения Клиента об инциденте с Услугой. Время недоступности Услуги заканчивается после устранения инцидента и информирования Клиента в Заявке о неисправности.

Total Time in Month – Unavailable Time in Month

Total Time in Month

Полное время месяца – Время недоступности в месяц

Полное время месяца

Unavailable time for Services is a combination of 2 aspects, the time during which the Service is considered to be disrupted and the time during which the Service is considered degraded. For the calculation of unavailable time the time during which the Service is disrupted will be taken into account for 100% and the time during which the Service is degraded will count for 20%.

PLEASE NOTE THAT THE UNAVAILABLE TIME RESULTING FROM SCHEDULED MAINTENANCE, RESULTING FROM CUSTOMER ORIGINATED FAULTS DUE TO WRONG DEVICE CONFIGURATION, NOT INSTALLING UP TO DATE VERSION OF FIRMWARE TOOLS AND SOFTWARE TO SUPPORT HIGH AVAILABILITY FEATURE IS NOT TAKEN INTO ACCOUNT FOR THE CALCULATION OF AVAILABILITY.

If Scheduled Maintenance is not announced within the agreed time window and the Service is affected, Customer is entitled to report an incident. This will be registered in Linx Trouble Ticket system and the associated unavailable time will be included in the service availability calculation.

If the actual Scheduled Maintenance takes longer than expected and falls outside the then current Maintenance Window and the Service is affected, Customer is entitled to report an incident, which will be registered in Linx Trouble Ticket system and the associated unavailable time falling outside the Maintenance Window will be included in the service availability calculation.

Время недоступности Услуг – это комбинация 2 факторов: периода, на протяжении которого происходил перерыв в предоставлении Услуги, и периода, на протяжении которого происходило ухудшение качества Услуги. Для расчета времени недоступности Услуги период перерыва Услуги учитывается в объеме 100%, а период ухудшения качества Услуги – в объеме 20%.

ПРОСИМ ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ НА ТО, ЧТО ВРЕМЯ НЕДОСТУПНОСТИ УСЛУГИ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПЛАНОВОГО ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, В РЕЗУЛЬТАТЕ СБОЕВ, ВЫЗВАННЫХ ДЕЙСТВИЕМ И/ИЛИ БЕЗДЕЙСТВИЕМ КЛИЕНТА, В ТОМ ЧИСЛЕ НЕПРАВИЛЬНОЙ НАСТРОЙКОЙ ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НЕАКТУАЛЬНОЙ ВЕРСИИ ПРОШИВКИ И ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ФУНКЦИОНАЛА ВЫСОКОЙ ДОСТУПНОСТИ, НЕ УЧИТЫВАЕТСЯ ПРИ РАСЧЕТЕ ДОСТУПНОСТИ.

Если предварительное уведомление о Плановом обслуживании не поступает в согласованный срок и при этом оказывается затронутой Услуга, Клиент может сообщить об инциденте. Обращение будет зарегистрировано в системе Заявок о неисправностях Линкс, а соответствующее время недоступности Услуги будет учтено при расчете доступности Услуги.

Если фактическое Плановое обслуживание занимает больше времени, чем ожидалось, и не укладывается в ранее заявленный график обслуживания, и при этом оказывается затронутой Услуга, Клиент может сообщить об инциденте, что будет зарегистрировано в системе Заявок о неисправностях Линкс, а соответствующее время недоступности Услуги, вышедшее за рамки графика обслуживания, будет учтено при расчете доступности Услуги.

Cross-Connects Service level

The agreed Service Availability is calculated for each individual cable (cross) and per calendar month.

Уровень услуги Кросс-Коммутации

Согласованная Доступность услуги рассчитывается для каждого отдельного кабеля (красса) и для каждого календарного месяца

CROSS-CONNECTS SERVICE LEVEL / УРОВЕНЬ УСЛУГИ КРОСС-КОММУТАЦИИ

<u>Service availability / Доступность Услуги</u>
99.95%

Compensation If the contractual level of the Service's availability is violated, the following scheme is used to calculate the monetary compensation.

Компенсация В случае если договорный уровень доступности Услуги будет нарушен, применяется следующая схема для расчета денежных компенсаций.

<u>Deviation from the Agreed Service Availability Level / Отклонение от согласованного уровня доступности Услуги</u> <u>(Level % below SLA)/(Уровень в % ниже обусловленного уровня (SLA))</u>		<u>Compensation / Компенсация</u> <u>(expressed as a % of the MRC applicable to the Affected Service) / (в % от ежемесячной платы за соответствующую Услугу)</u>
Lower / Ниже	Higher / Выше	
SLA	< 0,499%	5,0%
0,500%	0,999%	10,0%
1,000%	1,499%	15,0%
1,500%	2,499%	20,0%
> 2,500%		25,0%