



Standard terms of the Framework Agreement for Data Center Services

Стандартные условия Рамочного договора об услугах центра обработки данных

# CUSTOMER SERVICE DESCRIPTION – CO-LOCATION SERVICES

## ОПИСАНИЕ УСЛУГИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ

## СОДЕРЖАНИЕ / TABLE OF CONTENTS

1. General.....	4
1. Общее.....	4
1.1. Scope .....	4
1.1. Назначение документа .....	4
1.2 Co-location overview .....	4
1.2 Обзор услуги Co-location .....	4
1.3. Definitions and Technical Abbreviations .....	5
1.3. Технические термины и сокращения .....	5
2. Service Specification – Co-location Service .....	8
2. Спецификация Услуги Размещения Оборудования .....	8
2.1 General .....	8
2.1 Общие сведения .....	8
2.2 Components of the Co-location Service .....	8
2.2 Компоненты услуги .....	8
2.3. Standard Services .....	11
2.3 Стандартные услуги .....	11
2.3.1 Safety and security .....	11
2.3.1 Охрана и безопасность .....	11
2.3.2 Climate control .....	12
2.3.2 Контроль климатических условий .....	12
2.3.3 Power Supply.....	12
2.3.3 Электрическое Питание .....	12
2.3.4 Linxdatacenter Cabinets and Cabinet footprints .....	12
2.3.4 Стойки оборудования Линкс и места под стойки .....	12
2.3.5 Racks and Rack Spaces.....	13
2.3.5 Стойки и места в стойке .....	13
2.3.6 Cross-Connects .....	13
2.3.6 Кросс-коммутация .....	13
2.3.7 Use of Power Feeds and Power dissipation limits per rack .....	13
2.3.7 Распределение мощности между шинами питания в стойке. Пределы потребляемой мощности. ....	13
2.4 Additional services. Service options.....	15
2.4 Дополнительные услуги. Варианты услуг .....	15
2.4.1 Remote Hands Services.....	15
2.4.1. Услуга «Дополнительное (Удалённое) обслуживание» .....	15
2.4.2 Cross-Connect.....	16
2.4.2 Кросс-коммутация .....	16
2.4.3 Other additional servises .....	16
2.4.3 Иные дополнительные услуги .....	16
2.5 Maintenance.....	17
2.5 Техническое обслуживание .....	17
2.5.1 Scheduled Maintenance .....	17
2.5.1 Плановое техническое обслуживание .....	17
2.5.2 Urgent Maintenance.....	18
2.5.2 Срочное обслуживание .....	18
2.6 Rights and Responsibilities of Linx and the Customer .....	18
2.6 Права и обязанности Линкс и Клиента .....	18
2.6.1 Customer Information .....	18
2.6.1. Информация о Клиенте .....	18
2.6.2. Customer’s equipment/cables .....	19

2.6.2 Оборудование/кабели Клиента .....	19
2.6.3. Internal Rules .....	19
2.6.3 Внутренние нормы .....	19
2.6.4 Use of Power Feeds and Rack Dissipation Limits.....	20
2.6.4 Пределы рассеивания тепла Стойки .....	20
2.6.5. Rights of Linx .....	20
2.6.5. Права Линкс .....	20
3. Service level Agreement .....	21
3. Соглашение об уровне обслуживания .....	21
3.1. General .....	21
3.1. Общее .....	21
3.2 Service Quality .....	21
3.2 Качество Услуги .....	21
3.3 Incident Qualification .....	22
3.3 Классификация инцидентов .....	22
3.4 Service Restoration .....	22
3.4 Восстановление Услуги .....	22
3.5 Customer Service .....	23
3.5 Техническая поддержка .....	23
3.6 Maintenance.....	23
3.6 Обслуживание .....	23
3.7 Service Credits for Improper Rendering of Services .....	23
3.7 Компенсации за ненадлежащее оказание Услуги .....	23
3.8 Co-location Service Delivery .....	24
3.8 Организация услуги размещения оборудования.....	24
3.8.1 SERVICE DELIVERY PROCEDURE .....	24
3.8.1 ПРОЦЕДУРА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ .....	24
3.8.2 CO-LOCATION LATE DELIVERY REMEDIES.....	26
3.8.2 ВОЗМЕЩЕНИЕ В СВЯЗИ С ЗАДЕРЖКОЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ .....	26
3.9 Co-location Service unavailability .....	26
3.9 Недоступность Услуги размещения оборудования .....	26
Co-location Service level.....	28
Уровень услуги Размещения оборудования .....	28

## 1. General

### 1.1. Scope

This document describes Co-location Service (Co-location) 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 (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/en/documents>.

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 Co-location overview

Linx Co-location Service provides the Customer with access to technical facilities and a place for equipment deployment as well as services necessary for installation and running of the Customer Equipment in the Linxdatacenter. Linx provides a multi-level and reliable security system, tight control of the server room air condition (temperature, humidity), high speed of connectivity (communication channels), uninterrupted power supply and cooling system, reserved by UPS and diesel-generator set.

Based on the Customer Order and for an additional fee, Linx can provide the Customer with a number of

## 1. Общее

### 1.1. Назначение документа

Настоящий документ описывает услугу Размещения оборудования (далее также «Co-location») 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 (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://linxdatacenter.com/documents>.

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 Co-location

Услуга размещения оборудования Линкс обеспечивает Клиенту доступ к техническим средствам и месту для размещения оборудования и услугам, необходимым для монтажа и функционирования Оборудования Клиента в ЦОД Линкс. ЦОД Линкс обеспечивает многоуровневую и надежную систему безопасности, жесткий контроль параметров воздуха в помещении серверных (температура, влажность), высокую скорость соединения (каналов связи), бесперебойную систему электропитания и охлаждения, зарезервированную посредством ИБП и дизель-генераторов.

На основании Заказа Клиента и за отдельную плату Линкс может предоставить Клиенту ряд дополнительных услуг,

additional services, for example, security services, backup and storage services, installation assistance, remote maintenance and server monitoring.

например, услуги по обеспечению безопасности, услуги по созданию резервных копий данных и хранению, содействие в монтаже, удаленное обслуживание и контроль серверов.

### 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 Customer racks to the Data-Center systems, which ensure provision of Co-location Service /

Услуги по установке и подключению оборудования Клиента к системам ЦОД, обеспечивающим Услугу Размещения оборудования.

#### Cabinet Footprint /

Место для стойки Клиента

Designated pre-wired location in the Data Center, put to the disposal of Customer for the purpose of installing its cabinet, rack and Customer Equipment, as further described in Section 2.3 hereof. /

Выделенное место в ЦОД с предварительно смонтированной системой электропитания, предоставляемое Клиенту для размещения стойки и клиентского оборудования согласно Разделу 2.3 данного документа.

#### Customer Guide /

Руководство Клиента

Document forming an integral part of Standard Terms which explains Linxdatacenter technical support and escalation procedures, and also contains the rules of the Customer's conduct in Linxdatacenter, the rules of import and export of equipment, the necessary contact information and other necessary information used in the provision of services to the Customer. /

Руководство Клиента, являющееся частью Стандартных условий, в котором разъясняются процедуры технической поддержки, решения инцидентов и правила их эскалации, а также содержатся правила поведения Клиента в ЦОД Линкс, правила ввоза и вывоза оборудования, необходимая контактная информация и иная

необходимая информация, применяемая при оказании Клиенту услуг.

**Customer Interface /**  
**Интерфейс Клиента**

The interface (type of connector or port) made available by Linxdatacenter 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. As the standard option for the provision of the Service, the demarcation point includes the power distribution unit (the “PDU”) provided by Linx. If the Rack and / or PDU belongs to the Customer, the demarcation point lies at the outgoing terminals of the circuit breaker on the Linx side. At the same time, the Customer undertakes to make the correct load distribution within PDU in order to prevent the Equipment from being disconnected in the event of an overload. /

Точка разграничения ответственности при предоставлении Услуги Клиенту. В стандартном варианте предоставления Услуги точка разграничения ответственности включает в себя предоставляемый Линкс ПДУ. В варианте предоставления Услуги, при котором Стойка и/или ПДУ принадлежит Клиенту, точкой разграничения ответственности являются отходящие клеммы автоматического выключателя на стороне Линкс. При этом Клиент обязуется производить правильное распределение нагрузки по ПДУ для предотвращения отключения Оборудования в случае перегрузки.

**Data Center Linxdatacenter (Linxdatacenter) /**  
**ЦОД Линкс (Linxdatacenter)**

The equipped premises, owned by Linx and located in Russia in Moscow (8 Marta str., 14, building 1) and St. Petersburg (20A Repincheva Str.), used for deployment of telecommunications and other equipment, communication centers and data centers. Data Center equipment includes equipment for monitoring the environment condition (air conditioning, fire protection system, etc.), emergency power sources, secure telecommunications connections and physical security equipment. The Linxdatacenter is used to provide the Customers with the Co-location Service, related and additional services.

Unless otherwise follows from the context, this Service Description applies equally to the Data Center in Moscow (Modules 1-4, 5-8) and the Data Center 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. /

Оборудованные помещения, принадлежащие Линкс и расположенные в России в г. Москве (ул. 8-го Марта д.14, стр. 1) и г. Санкт-Петербурге (ул. Репищева, д. 20А), используемые для размещения телекоммуникационного и другого оборудования, узлов связи и ЦОД. Оборудование ЦОД включает оборудование для

контроля за состоянием среды (кондиционирование помещения, противопожарную систему, и т.д.), аварийные источники энергии, защищенные телекоммуникационные соединения и оборудование для обеспечения физической безопасности. ЦОД Линкс используется для предоставления Клиентам Услуги Размещения оборудования, сопутствующих и дополнительных услуг.

Если из текста настоящего Описания Услуги не следует иное, оно применяется в равной мере к 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.

**Fault /**

**Неполадка**

Any interruption or material degradation of supplied power or cooling, affecting the operation of Customer Equipment installed in the Linxdatacenter, or deterioration of any Service parameter below the limits specified in the SLA. /

Любой сбой питания, системы охлаждения или соединения или их существенное ухудшение, оказывающие воздействие на эксплуатацию оборудования Клиента, установленного в ЦОД, либо ухудшение любого параметра Услуги ниже пределов, указанных в СУО.

**kW / кВт**

kiloWatt; derived unit of energy per unit of time (power); /

Киловатт, производная единица энергии на единицу времени (мощность)

**kWh / кВтч**

kiloWatt-hour; derived unit of energy; /

Единица энергии - КилоВатт в час

**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 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)

**SLA / СУО**

The Service Level Agreement, forming an integral part of this Service Description (see Section 3). /

Соглашение об уровне обслуживания, 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 Linx or Customer in connection with the Co-location Service. /

Любой подрядчик, субподрядчик, провайдер услуг, агент, поставщик, советник или консультант, нанимаемый Линкс или Клиентом в связи с услугой Co-location.

UPS / ИБП

Uninterrupted Power Supply /

Источник Бесперебойного Питания

V, VAC, VDC / В

Volt, unit of voltage in alternating current (AC), Direct Current (DC) systems, respectively /

Вольт, единица измерения напряжения систем переменного тока (AC) и постоянного тока (DC) соответственно

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 – Co-location Service

### 2.1 General

Within the frame of the Co-location Service, the Customer is provided with rack space, power supply racks, environmental monitoring, safety, cooling, and additional technical facilities and services in the Linxdatacenter. Data Center in Moscow (Modules 5-8) and Data Center in St. Petersburg were designed and built in accordance with the requirements of the international quality standard for data centers TIA-942 Tier-3; Data Center in Moscow (Modules 1-4) was designed and built in accordance with the requirements of the international quality standard for data centers TIA-942 Tier-2.

### 2.2 Components of the Co-location Service

The Co-location Service has the following standard and optional components:

№	Components / Компоненты	Standard / Стандарт	Variant/ Вариант (подлежит дополнительному	Формат ценообразования	
				ОТС/разовый платёж	MRC/ежемесячный платёж

## 2. Спецификация Услуги Размещения Оборудования

### 2.1 Общие сведения

В рамках оказания Услуги Размещения Оборудования Клиенту предоставляются места в стойке, стойки с обеспечением электропитания, контроль условий окружающей среды, безопасность, охлаждение, а также дополнительные технические средства и услуги в ЦОД Линкс. ЦОД в г. Москве (Модули 5-8) и ЦОД в г. Санкт-Петербурге спроектированы и построены в соответствии с требованиями международного стандарта Дата-центров TIA-942 Tier-3; ЦОД в г. Москве (Модули 1-4) спроектирован и построен в соответствии с требованиями международного стандарта Дата-центров TIA-942 Tier-2.

### 2.2 Компоненты услуги

Услуга Размещения оборудования имеет следующие стандартные и дополнительные компоненты:



			согласованию в Заказе)		
1	Environmental control, Access Security, Early smoke and fire detection (Modules 6-8 in Moscow Data Center, Data Center in St. Petersburg) /  Контроль среды, безопасность доступа, раннее обнаружение возгорания и дыма (Модули 6-8 в ЦОД в г. Москве, ЦОД в г. Санкт- Петербурге)	+			
2	Inert gas based fire suppression /  Автоматизированная система газового пожаротушения	+			
3	Rack space in Linxdatacenter (full rack in shared area) / Место в стойке Линкс (полная стойка только в общем помещении)	+		+	+
4	Heating, ventilation, air conditioning /  Отопление, вентиляция, кондиционирование	+			
5	Rack space in Linxdatacenter (full rack in caged area) /  Место в стойке Линкс (полная стойка только в огороженном помещении)		+	+	+
6	Cabinet Footprint (spare rack in shared facility) /  Место в стойке Линкс без потребления	+		+	+

	электропитания (только на общей площади)				
7	Cabinet Footprint (loaded Rack in caged facility) / Место в стойке Линкс без потребления электропитания (стойка только в огороженном помещении)		+	+	+
8	Fiber cross-connect / Оптическая соединительная линия		+	+	+
9	Copper cross-connect / Медная соединительная линия		+	+	+
10	Main power supply 230Vac 50Hz / Сетевое питание 230Vac 50Hz	+			
11	UPS backup power UPS 230Vac 50 Hz / Резервное питание от ИБП UPS 230Vac 50 Hz	+			
12	PDU (power distribution unit)/ ПДУ (блок распределения питания)	+			
13	Installation work / Монтажные работы		+	+	
14	Remote Hands Services in the amount specified in clause 2.4.1 hereof / Удаленное обслуживание в объеме, указанном в п.2.4.1 настоящего Описания.	+			+

15	Metered (A+B)-feed 230VAC / Контролируемое (A+B) питание – 230В пер.тока	+		+	+
16	Metered (A+B)-to-single feed via ATS 230VAC / Контролируемое (A+B) питание для отдельного устройства через ATS – 230В пер.тока		+	+	+
17	Telco power -48VDC / Питание Telco -48В пост.тока		+	+	+

The service components required by Customer shall be indicated on the Customer Order; they are further described below.

In addition, Linx provides a range of additional Services which may be ordered in conjunction with or in addition to Co-location services. These Services are briefly described in Section 2.4. These services must be ordered using separate sheets of the Customer Order or may be agreed upon in separate Customer Order.

## 2.3. Standard Services

### 2.3.1 Safety and security

The Linx security system includes an organized access control procedure, as well as a 24x7 video surveillance system. Physical access is strictly regulated and limited to Linx' Personnel and Customer's Personnel authorized in accordance with the Customer's Guide. The Customer has the right to establish his own video surveillance system at the location of the racks occupied by him, covering only the racks used by the Customer.

Fire and smoke detectors, gas fire extinguishing systems minimize the risk of damage to any equipment placed or a break in the provision of any Linx services.

Компоненты услуги, предоставляемые Клиенту, должны указываться в Заказе; описание компонентов услуги приводится ниже.

Также Линкс предлагает ряд дополнительных услуг, которые могут быть заказаны дополнительно к Услуге Размещения оборудования. Краткое описание данных услуг приводится в Разделе 2.4. Данные услуги должны указываться на отдельных листах Заказа, а также могут быть согласованы в отдельных Заказах.

## 2.3 Стандартные услуги

### 2.3.1 Охрана и безопасность

Система безопасности Линкс включает в себя организованную процедуру контроля доступа, а также систему видеонаблюдения в режиме 24\*7. Физический доступ строго регулируется и ограничен Персоналом Линкс и Персоналом Клиента, авторизованным в соответствии с Руководством Клиента. Клиент вправе установить в месте расположения занимаемых им стоек собственную систему видеонаблюдения, покрывающую только используемые Клиентом стойки.

Детекторы огня и дыма, система газового пожаротушения сводят до минимума риск повреждения любого размещенного оборудования или перерыва в предоставлении любых услуг Линкс.

A remotely monitored system against unauthorized access signals any attempts to penetrate Linx.

Дистанционно контролируемая система защиты от неавторизованного доступа сигнализирует о любых попытках проникновения в Линкс.

### 2.3.2 Climate control

The air-conditioning systems in Linx are reserved and designed in such a way as to maintain the ambient temperature and relative humidity in the room at any time at the level of 22 +/- 2C and 50 +/- 20% respectively.

### 2.3.2 Контроль климатических условий

Системы кондиционирования воздуха в Линкс зарезервированы и спроектированы таким образом, чтобы поддерживать окружающую температуру и относительную влажность в помещении в любое время на уровне 22 +/- 2C и 50 +/- 20% соответственно.

### 2.3.3 Power Supply

Power supply in Linx is organized from separate power lines, and has the necessary resource for equipment deployment and supply. The Customer's energy consumption needs must be specified in the Customer Order.

### 2.3.3 Электрическое Питание

Электроснабжение Линкс организовано от отдельных энерговодов, и обладает необходимым ресурсом для размещения и питания оборудования. Потребности энергопотребления Клиента должны быть конкретизированы в Заказе Клиента.

Reserve power supply of the Data Center is ensured by diesel generators and uninterruptible power supplies.

Резервное электроснабжение ЦОД обеспечивается от дизель-генераторов и от источников бесперебойного питания.

### 2.3.4 Linxdatacenter Cabinets and Cabinet footprints

The areas under the racks measure to 600 \* 1070 mm, with direct access from behind and in the front and with a common working space of 1 m in front of the racks (cold aisle) and behind them (hot aisle). Rows of racks that do not need access from behind and which stand next to the wall have a total working space of at least 600 mm behind the rack.

### 2.3.4 Стойки оборудования Линкс и места под стойки

Площади под стойки имеют размеры 600\*1070 мм, с непосредственным доступом сзади и спереди и с общим рабочим пространством в 1 м перед стойками (холодный коридор) и позади них (горячий коридор). Ряды стоек, к которым не нужен доступ сзади и которые стоят рядом со стеной, имеют общее рабочее пространство как минимум 600 мм позади стойки.

All places under the racks have pre-installed power cables and grounding. All required UTP, coaxial or optical connections to DDF and ODF of Linx<sup>1</sup> are installed by Linx at the Customer request and for additional fee and shall be specified in the Customer Order.

Все площадки под стойками имеют заранее подведенные кабели питания и заземление. Все требуемые UTP, коаксиальные или оптические соединения с DDF и ODF Линкс<sup>2</sup> инсталлируются Линкс по запросу за отдельную плату и должны быть указаны в Заказе Клиента.

<sup>1</sup> Hereinafter, the capitalized terms defining connection (switching) options are given in the meaning defined in the Customer Service Description for the Cross-Connects Service, forming an integral part of the Standard Terms.

<sup>2</sup> Здесь и далее термины с заглавной буквы, определяющие варианты соединения (коммутации) приводятся в значении, определенном в Описании Услуги Кросс-Коммутация, являющемся частью Стандартных условий.

### 2.3.5 Racks and Rack Spaces

Linx provides standard 19-inch (or ETSI) telecommunications racks entirely with side-by-side arrangement, or by providing rack space in units of N x (R) U ( $1 < N < 40$  for Data Center in Moscow (modules 1-4, 5-8) and  $1 < N < 48$  for Data Center in St. Petersburg), with front access (cold aisle) and rear access (hot aisle) and with a total working space of 1 m in front of and behind the racks. Linx Racks can be placed in the lockable cabinets.

All Linx racks have pre-installed dual (independent) power cables and grounding. All required UTP, coaxial or optical connections with DDF and ODF of Linx are installed by Linx on request, in accordance with standard rates, and must be specified in the Customer Order.

### 2.3.6 Cross-Connects

Linx provides, maintains and administers all connections between the Customer Equipment in Linxdatacenter.

Rules, Service components and other information are contained in the corresponding Service Description.

### 2.3.7 Use of Power Feeds and Power dissipation limits per rack

For each rack two (2) power feeds A and B are provided, which must be used to supply power to the Customer's Equipment. Customer shall connect the feeds to dual power supplies in Customer Equipment in a 50/50 load sharing arrangement. Power draw should be equally distributed over the A and B feeds.

The maximum power (in Watts) Customer may dissipate per rack is indicated in Customer Order:

Linx makes monitoring of the power consumed by the Customer on monthly basis. If, as a result of monitoring, it is discovered that the Customer exceeds

### 2.3.5 Стойки и места в стойке

Линкс предоставляет стандартные телекоммуникационные стойки на 19 дюймов (или ETSI) целиком с расположением бок-о-бок, либо путем предоставления мест в стойке в единицах N x (R)U ( $1 < N < 40$  для ЦОД в г.Москве (модули 1-4, 5-8) и  $1 < N < 48$  для ЦОД в г. Санкт-Петербурге), с доступом спереди (холодный коридор) и сзади (горячий коридор) и с общим рабочим пространством в 1 м перед и за стойками. Стойки Линкс могут размещаться в принадлежащих Линкс закрываемых на замки шкафах.

Все стойки Линкс имеют заранее подведенные двойные (независимые) кабели питания и заземление. Все требуемые UTP, коаксиальные или оптические соединения с DDF и ODF Линкс устанавливаются Линкс по запросу, в соответствии со стандартными расценками, и должны быть указаны в Заказе Клиента.

### 2.3.6 Кросс-коммутация

Линкс предоставляет, обслуживает и администрирует все соединения между Оборудованием Клиента в ЦОД Линкс.

Правила, компоненты Услуги и другая информация содержится в соответствующем Описании Услуги.

### 2.3.7 Распределение мощности между шинами питания в стойке. Пределы потребляемой мощности.

Для каждой стойки предоставляются 2 (две) шины питания А и В, которые должны использоваться для обеспечения питания Оборудования Клиента. Клиент обязан подсоединить шины питания к сдвоенным источникам питания оборудования Клиента, обеспечивающим разделение нагрузки 50/50. Потребляемая мощность должна равномерно распределяться между шинами А и В.

Максимальная мощность питания (в Ваттах), которую Клиент может подавать на отдельную стойку, указывается в Заказе.

Линкс осуществляет ежемесячный мониторинг потребляемой Клиентом мощности. В случае если по результатам мониторинга будет обнаружено, что Клиент

the maximum capacity specified in the Order, Linx will notify the Customer thereof, and the Customer shall reduce the power consumption to agreed in the Order limits at the time specified in the notice. Should Linx have technical capability and upon agreement of the Parties, the maximum capacity of a separate rack (racks) may be increased for the Customer, the later is to be specified in the Order by making appropriate changes to the Order / signing of the Order in a new version.

Customer shall order the appropriate nominal rack power in line with the power rating of the Customer Equipment to be co-located to ensure that the actual dissipated power level remains below the above maximum dissipation levels at all times. The Customer is obliged to order a rack of the appropriate rated capacity, taking into account the power factor of the Customer's Equipment. Linx will measure the power drawn from the A and B feeds to the Customer rack(s) on the basis of the information provided by the Customer at the time of Service ordering and the power characteristics of the Customer's Equipment being deployed. Any attempt to exceed the agreed maximum power dissipation may jeopardize Linx's ability to guarantee the agreed service levels to the Customer and will trigger an alarm in the Linx Building Management System (BMS) and / or shutdown of the circuit breaker when the rated current is exceeded. In the event that the Customer exceeds the agreed level of consumed power, the Customer shall not be entitled to make any claims regarding the quality of the Service provided (including claims on the SLA including unavailability of the Service as the result of shutdown of the circuit breaker), and shall, upon Linx's request, improve or replace the inadequate Customer's Equipment. Should the Customer exceeds the agreed level of consumed power within 2 (two) months, Linx shall have the right to suspend the supply of the Service in accordance with Clause 7.1.3 of the Framework Agreement.

For Customers co-locating equipment with only a single power supply, an A+B+ATS-feed can optionally be provided at designated rack locations at additional cost. With this type of feed virtually the same power availability can be guaranteed as for a standard A+B feed.

превышает установленную в Заказе максимальную мощность, Линкс уведомляет об этом Клиента, и Клиент обязан уменьшить потребляемую мощность до согласованной в Заказе в указанный в уведомлении срок. По согласованию Сторон и при наличии у Линкс технической возможности, максимальная мощность отдельной стойки (стоек) может быть увеличена для Клиента, что подлежит отражению в Заказе путём внесения соответствующих изменений в Заказ / подписания Заказа в новой редакции.

Клиент обязан обеспечить соответствие действительного уровня распределения мощности оборудования в стойке указанному в Заказе и не допускать превышения максимальных уровней распределения мощности. Клиент обязан заказать стойку соответствующей номинальной мощности, с учетом коэффициента мощности оборудования Клиента. Линкс осуществляет предпроверку и расчет мощности питания шин А и В для стоек Клиента на основании предоставленных Клиентом на момент заказа Услуги данных и характеристик мощности размещаемого оборудования Клиента. Попытка превысить согласованный уровень потребляемой мощности может повлиять на качество Услуг, в том числе способность Линкс обеспечивать гарантированный уровень Услуг, предоставляемых Клиенту. Попытка превысить согласованный уровень потребляемой мощности приведет к срабатыванию сигнализации об отклонении в системе управления здания (BMS) Линкс и/или отключению автоматического выключателя при превышении номинального значения тока. В случае превышения Клиентом согласованного уровня потребляемой мощности Клиент не вправе предъявлять какие-либо претензии относительно качества предоставляемой Услуги (в том числе претензии по СУО в случае недоступности услуги вследствие срабатывания автоматического выключателя), а также обязан будет по требованию Линкс осуществить усовершенствование или замену несоответствующего оборудования Клиента. В случае если Клиент превышает уровень потребляемой мощности на протяжении 2 (двух) месяцев, Линкс вправе приостановить оказание Услуги в соответствии с п. 7.1.3 Рамочного договора.

Для Клиентов, размещающих оборудование только с одним источником питания, в качестве варианта, за дополнительную плату, может предоставляться шина питания A+B+ATS в обусловленных местах стойки. Для данного типа шин питания может гарантироваться

During Scheduled Maintenance activities power feeds may have to be switched off temporarily which will cause single feed Customer Equipment connected without ATS-feed to stop functioning. For the standard dual feed options, continuity of power during Scheduled Maintenance activities is guaranteed.

Although fuses applied in the circuit breakers are of the slow type, Customers are advised to take into account transient (surge) currents that may occur when power supplies are switched on or are subjected to load jumps. Linx recommends when choosing a power scheme for racks, consider the maximum capacity of the equipment, and not the current one, and leave ample room for surges, expansion and contingencies, including changes in characteristics due to replacing of the Customer's Equipment, the increase of the quantity of pieces of Equipment and other unforeseen circumstances.

## 2.4 Additional services. Service options

### 2.4.1 Remote Hands Services

Upon Customer's request contained in the Order, and for an additional fee, Linx may provide Remote Hands Services. Rules, service components and other information are contained in the corresponding service description of the Remote Hands Service.

As a standard component included in the cost of Co-location Services, the Customer is provided with 1 (one) hour of Linx' Remote Hands Service per month of one Customer's Rack. The following services are provided to the Customer on his request by the Linx' on-duty engineer:

приблизительно такая же надежность питания, как для стандартных шин A+B.

В ходе выполнения планового обслуживания может потребоваться временное отключение одной из шин питания, что приведет к прекращению работы оборудования Клиента с одним блоком питания, подключенным без ATS. Для стандартной схемы питания с двумя шинами гарантируется непрерывность подачи питания в ходе планового обслуживания.

Несмотря на то, что в автоматических выключателях используются предохранители с задержкой срабатывания, Клиентам рекомендуется учитывать переходный (резкое изменение) ток, который может возникать при включении источников питания или в случае перепадов напряжения. Линкс рекомендует при выборе схемы питания для стоек учитывать максимальную мощность оборудования, а не текущую, и оставлять значительный запас характеристик для учета резкого изменения (увеличения) нагрузки, в том числе ввиду изменения характеристик при замене Оборудования Клиента, увеличении количества единиц Оборудования и других непредвиденных обстоятельств.

## 2.4 Дополнительные услуги. Варианты услуг

### 2.4.1. Услуга «Дополнительное (Удалённое) обслуживание»

По запросу Клиента, содержащемуся в Заказе, и за дополнительную плату, Линкс может оказывать услуги Дополнительного (Удалённого) Обслуживания. Правила, компоненты услуги и другая информация содержится в соответствующем описании услуги Дополнительного (Удалённого) Обслуживания.

В качестве стандартного компонента, включенного в стоимость Услуги Co-location, Клиенту ежемесячно предоставляется 1 (один) час услуги Линкс по удаленному обслуживанию одной стойки Клиента. Клиенту предоставляются следующие услуги, осуществляемые дежурным инженером Линкс по просьбе Клиента:

- Visual check of indication;
- Checking network and electrical connections;
- Turning on - turning off the equipment;
- Arrangement of connection from the client room to the Customer's equipment in the rack;
- Connecting the Customer's KVM
- Визуальная проверка индикации;
- Проверка сетевых и электрических подключений;
- Включение – выключение оборудования;
- Организация подключения из клиентской комнаты до оборудования Клиента в стойке;
- Подключение KVM Клиента.

### 2.4.2 Cross-Connect

Upon Customer's request contained in the Order, and for an additional fee, Linx will optionally provide passive cross-connections between Customer racks and/or a Customer rack and a Meet-Me-Room (MMR). The rules, components of the service and other information are contained in the corresponding of Cross-Connects Service Description.

### 2.4.3 Other additional services

Upon Customer's request contained in the Order, and for an additional fee, charged on an hourly basis or in the form of a monthly subscription fee, Linx can provide the following services to the Customer.

- Inventory management services for Customers;
- Service for monitoring the status, activity and connectivity of certain Customer's Equipment (servers) for one (or more) remote location;
- Service for additional monitoring of services and infrastructure of the Customer;
- DRC - provision of working places / zones, storage cabinets.

The rules, service components and other information are contained in the corresponding Service Description or the Customer Order for the relevant service.

### 2.4.2 Кросс-коммутация

По запросу Клиента, содержащемуся в Заказе, и за дополнительную плату, Линкс может предоставлять пассивные кросс-соединения между стойками Клиента и/или между стойкой Клиента и помещением коммутационного оборудования (MMR). Правила, компоненты услуги и другая информация содержится в соответствующем Описании Услуги Кросс-коммутации.

### 2.4.3 Иные дополнительные услуги

По запросу Клиента, содержащемуся в Заказе, и за дополнительную плату, тарифицируемую на почасовой основе или в виде ежемесячной абонентской платы, Линкс может предоставить Клиенту следующие услуги:

- Услуги по управлению ресурсами / инвентаризацией для Клиентов;
- Услуга по контролю состояния, активности и возможности соединений определенного Оборудования Клиента (серверов) для одного (или более) удаленного места расположения;
- Услуга по дополнительному мониторингу сервисов и инфраструктуры Клиента;
- Услуги центра восстановления данных - предоставление рабочих мест / зон, шкафов для хранения.

Правила, компоненты услуг и другая информация содержатся в соответствующем Описании Услуги и/или Заказе Клиента на соответствующую услугу.



## 2.5 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.

### 2.5.1 Scheduled Maintenance

Linx periodically conducts scheduled maintenance on Linx territory, during which power can be cut off via one of two independent power lines. Scheduled maintenance is carried out as required in connection with the replacement of equipment in the event of termination of its service life or in connection with other similar circumstances. For Customer Equipment correctly connected to both power lines, service degradation will not occur. In other cases, during scheduled maintenance, the Customer may not have access to and / or use of the Services, and / or the quality of the Services provided may temporarily deteriorate, or the provision of the Service may be temporarily suspended. Linx shall provide the Customer with a 7 (seven) days prior written notice before the scheduled maintenance. The Customer should, as far as possible, assist Linx in the process of conducting the maintenance.

When calculating the availability of the service, the absence of voltage on one of the buses during the scheduled maintenance is not an Incident.

Linx may make periodic inspections of the Co-location Facility and the Customer Equipment upon reasonable advance notice to Customer (with the exception of regular scheduled inspections of the condition of electrical equipment, cable systems, the production of cable works on Linx racks, or other works that ensure the continuity and quality of the provision of services to the Customer or other customers, that may be carried out without prior notice to the Customer). Customer shall have the right to be represented during such inspections if closed-

## 2.5 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:

### 2.5.1 Плановое техническое обслуживание

Линкс периодически проводит плановое техническое обслуживание на территории Линкс, в течение которого может отключаться питание по одному из двух независимых энергопроводов. Плановое обслуживание проводится по мере необходимости в связи с заменой оборудования в случае окончания срока его службы или в связи с иными подобными обстоятельствами. Для Оборудования Клиента, корректно подключенного к обоим энергопроводам, деградации сервиса происходить не будет. В иных случаях во время планового технического обслуживания Клиент может не иметь доступа и/или возможности пользоваться Услугами, и/или качество оказываемых Услуг может временно ухудшиться, или оказание Услуги может быть временно приостановлено. Линкс должен направлять Клиенту предварительное уведомление за 7 (семь) дней до проведения планового технического обслуживания. Клиент должен по мере возможности оказывать содействие Линкс в процессе проведения обслуживания.

При расчете доступности услуги отсутствие напряжения на одной из шин на время проведения планового технического обслуживания Инцидентом не является.

Линкс может проводить периодические проверки Помещения для размещения и Оборудования Клиента с предварительным уведомлением Клиента в разумный срок (за исключением регулярных плановых проверок состояния электрооборудования, кабельных систем, производства кабельных работ на кроссировочных стойках Линкс, или других работ, обеспечивающих непрерывность и качество предоставления услуг Клиенту или другим клиентам, которые могут осуществляться без предварительного уведомления Клиента). Клиент имеет право присутствовать при этих

off sections of the Co-location Facility assigned to Customer need to be opened and entered. In case of an actual or suspected emergency, Linx may make such inspections immediately, but shall thereafter provide notice of the inspection to Customer. For the purpose of such inspections and any emergency works that may need to be carried out, Linx will retain master keys to all locks in the Linxdatacenter.

## 2.5.2 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 Co-Location 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.

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.

## 2.6 Rights and Responsibilities of Linx and the Customer

### 2.6.1 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

проверках, если нужно открывать шкафы (стойки) или входить в закрытые участки Помещения, выделенные Клиенту. В случае действительной или возможной аварии Линкс может проводить эти проверки немедленно, но после этого должен направить уведомление о проверке Клиенту. Для возможности этих проверок и для работ, проведение которых может понадобиться, Линкс имеет у себя ключи от всех помещений в ЦОД Линкс.

## 2.5.2 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 Размещения оборудования 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 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.

## 2.6 Права и обязанности Линкс и Клиента

### 2.6.1. Информация о Клиенте

Клиент должен своевременно предоставлять Линкс информацию относительно Оборудования Клиента, задействованного Персонала Клиента и деталей материально- технического обеспечения; эта

the Co-location Service and / or during the operation phase.

### 2.6.2. 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.

### 2.6.3. 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/en/documents>. 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 for Data Center Services and section 2.6.5 hereof.

информация будет использоваться во время предоставления Услуги Размещения оборудования и/или на этапе эксплуатации.

### 2.6.2 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.

### 2.6.3 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://linxdatacenter.com/documents>. 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 об услугах центра обработки данных и разделом 2.6.5 настоящего документа.

#### 2.6.4 Use of Power Feeds and Rack Dissipation Limits

Customer shall ensure that the heat dissipated by Customer Equipment does not exceed the rated value for the rack.

#### 2.6.5. Rights of Linx

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

Linx has the right to access all Data Center premises. In the event that the Customer uses the service in a caged facility, the Customer is obliged to provide Linx with the ability to access the caged facility area for Urgent Maintenance.

In the event that the actions of the Customer or the Customer's Personnel create the impossibility of access to the racks and premises of the Data Center, including in the event of a violation of the procedure for working with the electronic key holder, as established in the Customer Guide, and at the same time a situation arises requiring Urgent Maintenance (including in the event of a fire / smoke smell in the racks with the Customer's Equipment), Linx has the right to access the corresponding premises and racks with violation of the integrity of the locks. The violation by the Customer of the procedure for working with an electronic key holder, as established in the Customer Guide, it is considered a violation of the terms of the Framework Agreement and the Standard Terms. The damage caused to property when Linx exercises the right to access racks and premises for Urgent Maintenance is reimbursed at the expense of the Customer

#### 2.6.4 Пределы рассеивания тепла Стойки

Клиент должен убедиться, что тепловыделение от его оборудования соответствует выделенному ему объему потребления электричества на стойку.

#### 2.6.5. Права Линкс

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

Линкс имеет право доступа во все помещения ЦОД. В случае, если Клиент использует услугу в огороженном помещении (caged facility), Клиент обязан предоставить Линкс возможность доступа в огороженное помещение для осуществления Срочного обслуживания.

В случае, если действиями Клиента или Персонала Клиента создана невозможность доступа в стойки и помещения ЦОД, в том числе в случае нарушения процедуры работы с электронной ключницей, как установлено в Руководстве Клиента ЦОД, и при одновременном возникновении ситуации, требующей Срочного обслуживания (в том числе при возникновении возгорания / появлении запаха дыма в стойках с Оборудованием Клиента), Линкс вправе осуществлять доступ в соответствующие помещения и стойки с нарушением целостности замков. Действия Клиента или Персонала Клиента, в результате которых создана невозможность доступа в стойки и помещения ЦОД, в том числе в случае нарушения процедуры работы с электронной ключницей, как установлено в Руководстве Клиента ЦОД, считаются нарушением условий Рамочного договора и Стандартных условий. Вред, причиненный имуществу при реализации Линкс права доступа в стойки и помещения для проведения Срочного обслуживания, возмещается за счет Клиента.

## 3. Service level Agreement

### 3.1. General

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

### 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. Соглашение об уровне обслуживания

### 3.1. Общее

Соглашение об уровне обслуживания (СУО) услуги Размещения оборудования 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 Качество Услуги

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

- Организация Услуги
- Оказание технической поддержки Услуги:
  - Регистрация происшествия, его классификация, обработка и решение 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 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 Co-Location Services these incidents will be qualified and divided into 3 different categories:

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

### 3.3 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 Размещения оборудования инциденты классифицируются и делятся на 3 категории:

1. Перерыв в оказании Услуги – полная или частичная недоступность Оборудования Клиента.
2. Ухудшение качества Услуги - функции Услуги не работают должным образом
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 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 via Ticket system at the Linx Portal, email or the multi-channel single telephone number of the LinxTechnical Support Service 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 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 2.5 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

### 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 через Тикет систему на Портале Линкс, электронную почту и многоканальному единому телефонному номеру Службы поддержки.

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 устранения инцидента. Если Клиент обнаруживает 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 2.5 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 Услуги и/или превышения фактического времени Планового

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 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 Co-location 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 "Acceptance Certificate for Commercial Use"), sign the same certificate and send it to Customer's representative.

Customer has up to five (5) 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.

технического обслуживания, вышедшего за рамки графика, направить Заявку в Службу поддержки клиентов Линкс, в которой указать период недоступности Услуги 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, 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 размещения оборудования

#### 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 5 (пяти) 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.

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 five (5) Business days of the Acceptance Test period. Linx shall then rectify the Customer's concerns.

Should the Customer fail to sign an 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;

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 5 (пяти) Рабочих дней периода Приемочных испытаний. Линкс должен после этого устранить замечания Клиента.

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;

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.

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 CO-LOCATION LATE DELIVERY REMEDIES

### 3.8.2 ВОЗМЕЩЕНИЕ В СВЯЗИ С ЗАДЕРЖКОЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ

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:

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:

<b>Delay in the provision of services / Задержка предоставления услуг</b>	
<b>Number of days delay of CDD Date / Количество дней задержки после Установленной Даты предоставления</b>	<b>Term Extension Period / Период продления пользования услугой</b>
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 Co-location Service unavailability

### 3.9 Недоступность Услуги размещения оборудования

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.

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***

**Monthly Service  
Availability =**

**Total Time in Month**

**Доступность Услуги на  
протяжении месяца =**

**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 Услуги – 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.

### Co-location Service level

The agreed Service Availability is calculated per individual Service, per each Customer's rack, and per calendar month.

### Уровень услуги Размещения оборудования

Согласованная Доступность услуги рассчитывается для каждой отдельной Услуги, для каждой отдельной стойки Клиента и для каждого календарного месяца.

## CO-LOCATION SERVICE LEVEL / УРОВЕНЬ УСЛУГИ РАЗМЕЩЕНИЯ ОБОРУДОВАНИЯ

Service category / Категория Услуги	Service availability / Доступность Услуги		
	Dual feed / Двойное питание	Dual feed with ATS / Подключение оборудования с одним блоком питания с использованием ATS	Single feed / Одиночное питание
	99.98%	99.9%	Without quality assurance services / Без гарантии качества Услуг

**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%