



Standard terms of the Framework Agreement

Стандартные условия Рамочного договора

CUSTOMER SERVICE DESCRIPTION – CONNECTIVITY SERVICES (ETHERLINX, DIA, IPT)

ОПИСАНИЕ УСЛУГ СВЯЗНОСТИ (ETHERLINX, DIA, IPT)

СОДЕРЖАНИЕ / TABLE OF CONTENTS

1. General.....	4
1. Общее.....	4
1.1. Scope	4
1.1. Назначение документа	4
1.2. Outline of the Connectivity Services	4
1.2. Обзор услуг связности.....	4
1.2.1 ETHERLINX	4
1.2.1 ETHERLINX	4
1.2.2. Direct Internet Access (DIA)	5
1.2.2 Прямой интернет-доступ (DIA)	5
1.2.3 IP-transit.....	5
1.2.3 IP-транзит	5
1.3. Definitions and Technical Abbreviations	6
1.3. Технические термины и сокращения	6
2. Connectivity Service Specification	9
2. Спецификация Услуг Связанности	9
2.1. ETHERLINX	9
2.1 ETHERLINX	9
2.1.1 General	9
2.1.1 Общие положения	9
2.1.2 Service Types and Options	10
2.1.2 Виды услуг и опции	10
2.1.3 Circuits.....	10
2.1.3 Каналы.....	10
2.1.4 Interfaces, Demarcation points and technical standards	12
2.1.4 Интерфейсы, точки разграничения ответственности и технические стандарты	12
2.2 DIA.....	13
2.2 DIA.....	13
2.2.1. General	13
2.2.1 Общие положения	13
2.2.2. DIA Service Types and Options	13
2.2.2 Виды услуги DIA и опции	13
2.2.3. DIA Interfaces, Demarcation points and technical standards.....	14
2.2.3 Интерфейсы, точки разграничения ответственности и технические стандарты услуги DIA	14
2.3. IPT	14
2.3 IPT	14
2.3.1. General	14
2.3.1 Общие положения	14
2.3.2. IPT Service Types and Options	15
2.3.2 Виды услуг IPT и опции	15
2.3.3. IPT Interfaces, Demarcation points and technical standards.....	15
2.3.3 Интерфейсы, точки разграничения ответственности и технические стандарты услуги IPT	15
2.4 Maintenance.....	16
2.4 Техническое обслуживание	16
2.4.1 Scheduled Maintenance	16
2.4.1 Плановое техническое обслуживание.....	16
2.4.2 Urgent Maintenance.....	17
2.4.2 Срочное обслуживание	17

2.5 Rights and Responsibilities of Linx and the Customer	17
2.5 Права и обязанности Линкс и Клиента	17
2.5.1 Customer Information	17
2.5.1. Информация о Клиенте	17
2.5.2. Customer's equipment/cables	18
2.5.2 Оборудование/кабели Клиента	18
2.5.3. Internal Rules	18
2.5.3 Внутренние нормы	18
2.5.4. Rights of Linx	19
2.5.4. Права Линкс	19
3. Service level Agreement	19
3. Соглашение об уровне обслуживания	19
3.1. General	19
3.1. Общее	19
3.2 Service Quality	19
3.2 Качество Услуги	19
3.3 Incident Qualification	20
3.3 Классификация инцидентов	20
3.4 Service Restoration	20
3.4 Восстановление Услуги	20
3.5 Customer Service	21
3.5 Техническая поддержка	21
3.6 Maintenance.....	21
3.6 Обслуживание	21
3.7 Service Credits for Improper Rendering of Services	21
3.7 Компенсации за ненадлежащее оказание Услуги	21
3.8 Connectivity Service Delivery.....	22
3.8 Организация услуг связности	22
3.8.1. Service delivery procedure	22
3.8.1. Процедура предоставления Услуги	22
3.8.2. Late Delivery Remedies	24
3.8.2. Возмещение в связи с задержкой предоставления услуг связности	24
3.9 Service unavailability	25
3.9 Недоступность Услуги	25
3.9.1. ETHERLINX Service level	26
3.9.1. Уровень услуги ETHERLINX.....	26
3.9.2. DIA, IPT Service level	27
3.9.2. Уровень услуги DIA, IPT.....	27
3.10. Compensation.....	28
3.10. Компенсация	28
4. Additional Terms & conditions	29
4.Дополнительные положения и условия услуг связности	29
4.1 Online Security	29
4.1 Безопасность соединения	29

1. GENERAL

1.1. Scope

This document (the "Service Description") describes following connectivity services provided by Linx:

- Ethernet over MPLS ('ETHERLINX') Service;
- Direct Internet Access (DIA);
- IP-transit (IPT).

When providing services Linx is guided by the rules on the provision of communication services established by the current legislation of the Russian Federation. Linx does not provide inquiry services to subscribers.

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/en/documents>.

1.2. Outline of the Connectivity Services

1.2.1 ETHERLINX

ETHERLINX Service is a private, managed point-to-point Ethernet over MPLS service providing secure connectivity between two ETHERLINX end points. The ETHERLINX Service is delivered at an agreed capacity

1. ОБЩЕЕ

1.1. Назначение документа

Настоящий документ ("Описание услуг") описывает следующие услуги связности, предоставляемые Линкс:

- Ethernet поверх сети MPLS (далее – "Услуга ETHERLINX");
- Прямой интернет-доступ (далее – Услуга DIA);
- IP-транзит (IPT).

При предоставлении услуг Линкс руководствуется правилами о предоставлении услуг связи, установленных действующим законодательством РФ. Линкс не осуществляет справочное обслуживание абонентов.

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://linxdatacenter.com/documents>.

1.2. Обзор услуг связности

1.2.1 ETHERLINX

Услуга ETHERLINX – это частное управляемое двухточечное (point-to-point) защищенное соединение между двумя конечными точками (Ethernet). Услуга ETHERLINX предоставляется с

and with committed service levels in terms of availability.

The ETHERLINX Service is designed as a cost effective alternative for Private Line and some MPLS VPN services. It is optimized for applications requiring best effort data communications.

The ETHERLINX Service is targeted at enterprise customers who need affordable intra office Ethernet connectivity and at operators who seek cost effective Ethernet connectivity with advanced NNI capabilities. ETHERLINX Customers will connect with Linx using Fast Ethernet, Gigabit Ethernet or 10 Gigabit Ethernet interfaces.

1.2.2. Direct Internet Access (DIA)

Direct Internet Access (DIA) provides the Customer with access to the network of external telecommunications operator in points of presence of the Linx's network. The data transfer speed depends on the type of interface used for the connection, and can range from 1 Mbps to 10 Gbps. The service of Direct Internet Access is provided together with other Linx's services (Co-location services, IAAS etc.). Technical characteristics and charges for Direct Internet Access services are defined in the Customer Order.

1.2.3 IP-transit

IP-transit is the provision of broadband access to the Internet for Operator Customers and provides the Operator Customers with access to the networks of the world's first level providers through modern optical data transmission networks. IP-transit is the transfer of data between two points of connection of the Operator Customer to the backbone IP-network with the support of the class of service selected by the Customer. Technical characteristics and charges for IP-transit services are defined in the Customer Order.

оговоренной пропускной способностью и в соответствии с гарантированным уровнем доступности Услуги.

Услуга ETHERLINX разработана как экономически выгодная альтернатива Частной линии (Private Line) и некоторым услугам MPLS VPN (Виртуальной частной сети). Она оптимизирована для решений, требующих передачу данных с высоким качеством.

Услуга ETHERLINX предназначена для корпоративных клиентов, которым требуется доступное соединение по Ethernet внутри офиса, а также для Клиентов-Операторов, которым требуется экономически эффективное соединение по Ethernet с расширенными возможностями межсетевого стыка. Клиенты, которым предоставляется Услуга ETHERLINX, подключаются с использованием интерфейсов Fast Ethernet, Gigabit Ethernet или 10 Gigabit Ethernet.

1.2.2 Прямой интернет-доступ (DIA)

Прямой доступ в интернет (DIA) обеспечивает Клиенту доступ в сеть стороннего оператора связи в точках присутствия сети Линкс. Скорость передачи данных зависит от типа интерфейса, используемого при подключении, и может составлять от 1 Мбит до 10 Гбит/сек. Услуга прямого доступа в интернет предоставляется совместно с иными услугами Линкс (услуга размещения оборудования, инфраструктура как услуга и др.). Технические характеристики и стоимость Услуги прямого доступа в интернет определяются в Заказе.

1.2.3 IP-транзит

IP-транзит представляет собой предоставление широкополосного доступа к сети интернет для Клиентов-Операторов и обеспечивает Клиентам-Операторам доступ к сетям мировых провайдеров первого уровня посредством современных оптических сетей передачи данных. IP-транзит представляет собой передачу данных между двумя точками подключения Клиента-Оператора к магистральной IP-сети с поддержкой выбранного Клиентом класса обслуживания. Технические характеристики и стоимость Услуги IP-транзит определяются в Заказе.

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
Circuit / Канал	Point-to-point dedicated channel in the network, used to transmit data from the A-end address to the B-end address and vice versa/ Выделенный канал точка-точка, используемый для передачи данных из конечного адреса А в конечный адрес В и обратно.
COS / Класс услуги (COS, Class of Service)	Class of Service; Layer 2 mechanism described in IEEE 802.1p for indicating that preferential treatment of an Ethernet frame is required using 3 bits in the frame header of tagged frames per IEEE802.1Q/Класс услуги; Layer 2 механизм, описанный в IEEE 802.1p, обозначающий, что требуется приоритетная обработка фрейма Ethernet с помощью трех бит в заголовке фрейма теговых фреймов в соответствии с IEEE 802.1Q.
CSD / Описание услуги (CSD, Customer Service Description)	Customer Service Description – the present document that forms part of the Standard Terms as provided for in Articles 1.6, 1.7 of the Framework Agreement entered by and between the Customer and Linx and containing standard terms, requirements and rules for all Linx’ customers with respect to Parties’ relationships on provision of Services/Описание услуги – настоящий документ, являющийся частью Стандартных условий, как предусмотрено п. 1.6, 1.7. Рамочного договора, заключенного между Клиентом и Линкс, и содержащий стандартные условия, требования и правила для всех клиентов Линкс, которые применяются к отношениям Сторон при предоставлении Услуг.
Customer Equipment / Оборудование Клиента	CPE router or other equipment used by Customer in order to connect to or use the ETHERLINX Service/ Маршрутизатор CPE или другое оборудование, используемое Клиентом для подключения к Услуге ETHERLINX.
Customer Guide / Руководство Клиента	Document that forms part of the Standard Terms which explains Linx’s 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 made available by Linx to Customer at the Demarcation Point, to which Customer can connect the Customer Equipment/ Интерфейс, предоставляемый Линкс Клиенту в Точке разграничения ответственности, к которой Клиент сможет подключить собственное Оборудование.

Customer Site (CS) / Объект Клиента (Customer site, CS)	A site, other than an ETHERLINX PoP, designated by Customer that is (agreed to be) connected to Linx's network using Local Access/ Объект, отличный от ETHERLINX PoP, который, по указанию Клиента (в соответствии с договоренностью), должен быть подключен к сети Линкс с использованием Локального доступа.
Demarcation Point / Точка разграничения (ответственности)	Hand-over point of a given Service to Customer/ Точка разграничения ответственности при предоставлении Услуги Клиенту.
DDF	Digital Distribution Frame/ Цифровой коммутационный кросс.
Egress / Исходящие данные	Frames received by the Customer Equipment coming from Linx equipment/ Фреймы, полученные Оборудованием Клиента от оборудования Линкс.
ETHERLINX PoP	Site used by Linx from which the ETHERLINX Service is provided/ Объект, используемый Линкс для предоставления Услуги ETHERLINX.
Fault / Неполадка	Any intermittent or permanent interruption or substantial degradation of the throughput performance of the Connectivity Services with an aggregate duration of sixty (60) seconds or more/ Любой сбой соединения или его существенное ухудшение, оказывающее воздействие на Услуги связности и продолжающееся 60 (шестьдесят) или более секунд.
Frame / Фрейм	Ethernet frame, a data transmission unit according to IEEE 802 protocols/ Фрейм Ethernet, единица передачи данных в соответствии с протоколами IEEE 802.
Frame Delay / Задержка фрейма	The time it takes for Frames with 1518 Byte size to be transmitted from one demarcation interface to the other, taking the 95 th percentile of the population of individual delays of all frames delivered within a 5 minute measurement interval/ Время, в течение которого 1518-битные фреймы будут переданы от одного интерфейса другому; в расчёт берётся 95% показатель в группе отдельных задержек всех фреймов, доставленных в течение 5-минутного интервала измерения.
Frame Jitter / Дрожание фрейма	The difference in delay between the Frame Delay and the smallest delay in the population of individual delays of all frames delivered within a 5 minute measurement interval / Разница в задержке между задержкой фрейма и самой маленькой задержкой в группе отдельных задержек всех фреймов, доставленных в течение 5-минутного интервала измерения.

Frame Loss / Потеря фрейма	The percentage of Frames not delivered during a 5 minute measurement interval/ Процент фреймов, не доставленных в течение 5-минутного интервала измерения.
Gbps / Гбит/с	Gigabit per second (1,024 Mbps), also abbreviated as Gbit/s/ Гигабит в секунду (1,024 Мбит/с, также сокращается как Гбит/с).
IETF	Internet Engineering Task Force/ Рабочая группа инженеров сети Интернет.
In-house Cabling / Прокладка кабеля на объекте	Cabling from the Linx Demarcation Point to the Customer Equipment or other facilities/ Прокладка кабеля от Точки разграничения ответственности Линкс к Оборудованию Клиента или другой аппаратуре.
Ingress / Входящие данные	Frames sent from the Customer Equipment into the Linx equipment/ Фреймы, отправленные Оборудованием Клиента оборудованию Линкс.
IP	Internet Protocol/ Протокол сети Интернет.
ITU-T	International Telecommunications Union, Telecommunications section/ Международный телекоммуникационный союз, сектор телекоммуникаций.
kbps / Кбит/с	Kilobit per second (1,024 bps), also abbreviated as kbit/s/ Килобит в секунду (1,024 бод), также сокращается как Кбит/с.
Local Access / Локальный доступ	Third party connection ordered by Linx from one of its preferred local access providers connecting the Linx ETHERLINX PoP to the Customer Site/Соединение, предоставляемое третьей стороной по заказу Линкс с помощью одного из его рекомендованных провайдеров локального доступа, соединяющее точку в глобальной сети компании Линкс (ETHERLINX PoP) с Объектом Клиента.
MEF	Metro Ethernet Forum/ Организация "Форум Metro Ethernet".
MPLS	Multi-Protocol Label Switching; a Layer 2 technology applied in backbone networks to enable the delivery of advanced services in a secure and scalable manner/ Технология коммутации пакетов в многопротокольных сетях на базе меток; технология Layer 2, применяемая в магистральных сетях для передачи современных услуг надежным и масштабируемым способом.
Mbps / Мбит/с	Megabit per second (1,024 kbps), also abbreviated as Mbit/s/ Мегабит в секунду (1,024 кбит/с, также сокращается как Мбит/с).
NOC	Network Operation Centre/ Центр управления сетью.
NTE	Network Termination Equipment/ Сетевое оконечное оборудование.
ODF	Optical Distribution Frame/ Оптический коммутационный кросс.
Operator Customer/ Клиент-Оператор	A Legal entity being telecummunications operator by implication of the Federal Law as of 07.07.2003 No. 126-FZ "On telecommunications" and providing telecommunication services to other Customers of Linx/ Юридическое лицо, являющееся оператором связи по смыслу Федерального закона от 07.07.2003 №126-ФЗ «О связи» предоставляющее услуги связи другим Клиентам Линкс.
PoP / Точка присутствия	Point of Presence; a facility owned or controlled by Linx for the purpose of installing its network equipment and co-locating its customers and suppliers equipment, constituting a Point-of-Presence on Linx's network .or network of Linx' contractors / Точка присутствия; объект, принадлежащий или контролируемый Линкс с целью размещения своего сетевого оборудования и оборудования своих клиентов и поставщиков, представляющее собой Точку присутствия в сети Линкс или контрагентов Линкс

Port Speed / Скорость порта	Maximum transmission speed of an interface port both to (Egress) and from (Ingress) the Customer Equipment/ Максимальная скорость передачи данных порта интерфейса как при отправке данных Оборудованию Клиента (Исходящие данные), так и при получении данных от Оборудования Клиента (Входящие данные).
QOS (Quality of Service) / Качество услуги	Quality of Service; Layer 3 mechanism to indicate that preferential treatment of an IP packet is required using the TOS field; described in RFC1349 (IP Precedence, now obsolete) and RFC2474 (DiffServ)/ Качество услуги; механизм Layer 3, показывающий необходимость приоритетной обработки IP-пакета с помощью поля TOS; описывается в RFC1349 (приоритетность IP, сейчас не используется) и RFC2474 (Diff Serv).
RFC	Request For Comment: de facto standard of the IETF/ RFC: фактический стандарт IETF.
RIPE ICC	Reseau IP Europeen, International Coordination Center, a central body that governs and administers the allocation of IP addresses/ Международный центр координации, основной орган, управляющий и ведущий дела по распределению IP-адресов.
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 Connectivity Services/ Любой подрядчик, субподрядчик, провайдер услуг, агент, поставщик, советник или консультант, нанимаемый Линкс или Клиентом в связи с услугами связности.

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. CONNECTIVITY SERVICE SPECIFICATION

2. СПЕЦИФИКАЦИЯ УСЛУГ СВЯЗАННОСТИ

2.1. ETHERLINX

2.1 ETHERLINX

2.1.1 General

2.1.1 Общие положения

ETHERLINX is a managed service, providing a private, managed point-to-point Ethernet connection between two Customer locations. Customer locations may include Customer offices in the Linx network coverage area and Customer co-located equipment (e.g. servers) in Linxdatacenter co-location facilities.

ETHERLINX – управляемая услуга, обеспечивающая выделенное управляемое соединение Ethernet типа точка-точка между двумя объектами Клиента. Объекты Клиента могут включать в себя офисы Клиента в зоне действия сети Линкс и Оборудование Клиента (например, сервера), размещенное в ЦОД Линкс.

ETHERLINX port speeds range from 1 Mbps up to and including 10Gbps. Availability of circuits with transmission speeds above 2Gbps must be confirmed on a case by case basis.

Скорость передачи порта ETHERLINX варьируется от 1 Мбит/с до 10 Гбит/с включительно. Возможность предоставления каналов со скоростью передачи данных более 1 Гбит/с требует подтверждения для каждого отдельного случая.

2.1.2 Service Types and Options

The ETHERLINX Service consists of a combination of Circuits and Circuit interfaces, in this document referred to as Ports.

Both the Circuit type and the Port type, and the associated characteristics shall be specified on the Customer Order.

2.1.3 Circuits

ETHERLINX Circuits are provided as point-to-point Circuits.

As part of the ETHERLINX Portfolio Linx offers 3 types of ETHERLINX Circuits:

- Untagged-Circuit
- Tagged-Circuit
- Transparent-Circuit.

At each end the Circuit interfaces with the Customer network via a Port.

ETHERLINX supports the termination of multiple point-to-point Circuits at a single Port, thus enabling the Port to be used as an aggregation port or NNI (Network to Network Interface).

ETHERLINX Circuits can be provisioned between Linx PoP's but can also include a local Circuit which is provided by one of the Linx certified local access partners.

2.1.3.1 Untagged-Circuit

The ETHERLINX Untagged-Circuit supports the transport of untagged Ethernet frames only; this means it does not support VLAN's

The ETHERLINX Untagged-Circuit guarantees transporting frames with a frame size between 64 and 1518 Bytes, excluding Preamble (7) and SFD (1).

2.1.3.2 Tagged-Circuit

The ETHERLINX Tagged-Circuit only guarantees the transport of tagged Ethernet frames according the IEEE 802.1Q standard; i.e. it does support VLAN's (at the Customer side).

2.1.2 Виды услуг и опции

Услуга ETHERLINX состоит из сочетания каналов и интерфейсов каналов, упоминаемых в настоящем документе как Порты.

Тип канала, тип Порта и соответствующие характеристики описываются в Заказе.

2.1.3 Каналы

Каналы ETHERLINX предоставляются в виде сквозных Каналов.

В рамках линейки ETHERLINX Линкс предлагает 3 типа Каналов ETHERLINX:

- Нетегированный канал
- Тегированный канал
- Прозрачный канал

На каждом конце Канал соединяется с сетью Клиента через Порт.

ETHERLINX поддерживает окончание нескольких сквозных Каналов в одном Порте, что позволяет использовать Порт в качестве порта межсетевого стыка или NNI (Network to Network Interface).

Канал ETHERLINX обеспечивается одним из локальных партнеров Линкс.

2.1.3.1 Нетегированный канал

Нетегированный канал ETHERLINX поддерживает только передачу нетегированных фреймов Ethernet, что означает, что он не поддерживает технологию VLAN.

Нетегированный канал ETHERLINX гарантирует передачу фреймов с размером фрейма от 64 до 1518 байт, за исключением Preamble (7) и SFD (1).

2.1.3.2 Тегированный канал

Тегированный канал ETHERLINX гарантирует только транспортировку тегированных фреймов Ethernet согласно стандарту IEEE 802.1Q, т.е. он

The VLAN-IDs (VIDs) are assigned by Linx.

2.1.3.3 Transparent Circuit

The ETHERLINX Transparent Circuit transports tagged and untagged frames with a frame size of maximum 9000 Bytes.

The Transparent Circuit has a transparent port at each side and cannot be combined with one of the later described NNI port types.

At the request of the Customer contained in the Order and for an additional charge Linx's engineers can determine whether Layer 2 protocols are supported in a specific way through a specific location, by consulting and / or conducting tests with the local partner of Linx.

Upon successful completion of such consultations / tests Linx may change the transparency of the protocol for this Circuit; transparency for this / these protocols will be guaranteed during the Initial period of the Order, the Orders for transparent Circuits ETHERLINX are not subject to automatic prolongation. The protocol (s) for which improved transparency is guaranteed will be specified in the Order.

2.1.3.4 Circuit bandwidth

Circuits are delivered with a policed symmetrical bandwidth, which can be selected as:

- 1 – 10 Mbps, in increments of 1 Mbps
- 20 – 100 M, in increments of 10 Mbps
- 200 – 1000 Mbps, in increments of 100 Mbps
- 2 – 10 Gbps, in increments of 1 Gbps

Bandwidth is only guaranteed on a per Circuit base. Bandwidth is not guaranteed on a per VLAN base.

поддерживает технологию VLAN (со стороны Клиента).

VLAN-ID (VID) идентификатор назначается компанией Линкс.

2.1.3.3 Прозрачный канал

Прозрачный канал ETHERLINX передает тегированные, нетегированные фреймы с размером фрейма до 9000 байт, а также позволяет передавать пакеты протоколов LACP, STP, VTP, CDP, маркировку QoS/CoS и других протоколов L2 уровня.

Прозрачный канал имеет с каждой стороны прозрачный порт и не может комбинироваться с нижеописанными типами портов NNI.

По запросу Клиента, содержащемуся в Заказе, и за дополнительную плату, инженеры Линкс могут выяснить, поддерживаются ли сквозным образом определенные протоколы Layer 2 в конкретном месте, путем консультации и/или проведения испытаний с локальным партнером Линкс. После успешного завершения таких консультаций/испытаний Линкс может изменить прозрачность протокола для данного Канала; прозрачность для данного/данных протоколов будет гарантирована в течение первоначального срока действия Заказа, автоматическое продление Заказов на прозрачные каналы ETHERLINX не предусмотрено. Протокол(ы), для которых гарантирована улучшенная прозрачность, будут указаны в Заказе.

2.1.3.4 Пропускная способность канала

Каналы предоставляются с симметричной гарантированной пропускной способностью. Выбор осуществляется из следующих вариантов:

- 1-10 Мбит/с, с шагом 1 Мбит/с
- 10-100 Мбит/с, с шагом 10 Мбит/с
- 100-1000 Мбит/с, с шагом 100 Мбит/с
- 1-10 Гбит/с, с шагом 1 Гбит/с

Пропускная способность гарантируется на базе Канала. Пропускная способность не гарантируется на базе VLAN.

It is Customer's responsibility to send not more traffic (Ingress) than can be transmitted over the circuit. Ingress frames which are non-conformant with the bandwidth profile will be dropped at the demarcation interface.

Клиент несет ответственность за то, чтобы не отправлять больше трафика (Входящих данных), чем может быть передано по Каналу. Входящие фреймы, не соответствующие выбранной пропускной способности, будут уничтожены на интерфейсе разграничения ответственности.

2.1.3.5 Circuit performance

To the extent commercially possible, Linx shall use its best endeavours to minimize Frame Delay, Frame Jitter and Frame Loss on ETHERLINX Circuits implemented on the Linx network. However, the ETHERLINX service does not provide any guarantees with respect to Frame Delay, Frame Jitter and Frame Loss.

2.1.3.5 Рабочие характеристики канала

Линкс приложит все коммерчески оправданные усилия, чтобы минимизировать Задержку фрейма, Дрожание фрейма и Потери фреймов на Каналах ETHERLINX, применяемых в сети Линкс. Однако для услуги ETHERLINX не предоставляются гарантии в отношении Задержек фрейма, Дрожания фрейма и Потери фреймов.

2.1.4 Interfaces, Demarcation points and technical standards

2.1.4 Интерфейсы, точки разграничения ответственности и технические стандарты

2.1.4.1 Port speeds and interfaces

The ETHERLINX Service is available at the following standard port speeds and interface combinations.

2.1.4.1 Скорости портов и интерфейсы

Услуга ETHERLINX доступна в следующих стандартных скоростях портов и комбинациях интерфейсов.

<u>Port Speed / Скорость порта</u>	<u>Interface standard / Стандарт интерфейса</u>	<u>Technical / Техническая информация</u>
100 Mbps / 100 Мбит/с	Fast Ethernet, IEEE 802.3	UTP, RJ45
1 Gbps / 1 Гбит/с	Gigabit Ethernet, IEEE 802.3z	Fiber SM 1310 nm, short haul, LC or SC connector / Волокно SM 1310 мкм, маршрут малой протяженности, соединитель LC или SC
	Gigabit Ethernet, IEEE 802.ab	UTP, RJ45
10 Gbps / 10 Гбит/с	10GE LAN-PHY, IEEE 802.3ae-2002	Fiber SM 1310 nm, short haul, LC or SC connector / Волокно SM 1310 мкм, маршрут малой протяженности, соединитель LC или SC

2.1.4.2 Linx ETHERLINX Services Standards Compliance

The following ITU-T, IETF and IEEE standards apply to the ETHERLINX Service:

2.1.4.2 Соответствие стандартам услуги ETHERLINX компании ЛИНКС

К Услуге ETHERLINX применяются следующие стандарты ITU-T, IETF и IEEE:

IEEE 802.3	Ethernet (10/100Mbps) / Ethernet (10/100 Мбит/с)
IEEE 802.1Q	ANSI/IEEE Standard 802.1Q-2005, Virtual Bridged Local Area Networks / ANSI/IEEE стандарт 802.1Q-2005, локальные сети с виртуальным мостом

IEEE 802.3z	1000BASE-LX/SX, Gbps Ethernet over Fibre-Optic at 1 Gbps / 1000BASE-LX/SX, Ethernet Гбит/с по оптоволокну на 1 Гбит/с
IEEE 802.3ab	1000BASE-T, Gbps Ethernet over twisted pair at 1 Gbps / 1000BASE-T, Ethernet Гбит/с по витой паре на 1 Гбит/с
IEEE 802.3ae-2002	10 Gbps Ethernet over fibre / Ethernet 10 Гбит/с по волокну

The Demarcation point for ETHERLINX Service is the port on the Linx's equipment or the port on the Customer's equipment. The obligation to arrange a communication line from the Customer's communication facilities to the point of connection is determined in the Order. Between these points Linx is responsible for the quality of the Services provided.

Точкой разграничения ответственности сторон для услуги ETHERLINX является порт на оборудовании Линкс либо порт на оборудовании Клиента. Обязанность по организации линии связи от средств связи Клиента до точки присоединения определяется в Заказе. Между указанными точками Линкс отвечает за качество предоставленной Услуги.

2.2 DIA

2.2 DIA

2.2.1. General

2.2.1 Общие положения

Direct Internet Access (DIA) provides the Customer with the Internet access in Points of Presents of Linx network. The data transfer speed depends on the type of interface used for the connection, and can range from 1 Mbps to 10 Gbps. The service of Direct Internet Access is provided together with other Linx's services (Co-location services, IAAS etc.). Technical characteristics and charges for Direct Internet Access services are defined in the Customer Order.

Прямой доступ в интернет (DIA) обеспечивает Клиенту доступ в сеть Интернет в точках присутствия сети Линкс. Скорость передачи данных зависит от типа интерфейса, используемого при подключении, и может составлять от 1 Мбит/сек до 10 Гбит/сек. Услуга прямого доступа в интернет предоставляется совместно с иными услугами Линкс (услуга размещения оборудования, инфраструктура как услуга и др.) Технические характеристики и стоимость Услуги прямого доступа в интернет определяются в Заказе.

2.2.2. DIA Service Types and Options

2.2.2 Виды услуги DIA и опции

Within the DIA Service the following options are available:

В состав Услуги DIA могут входить следующие опции:

- providing of a port for connection of the Customer's equipment;
- providing of an IP Subnet.

- предоставление порта для подключения оборудования Клиента;
- Предоставление подсети IP.

The connection speed, port type and associated characteristics are described in the Order.

Скорость подключения, тип порта и соответствующие характеристики описываются в Заказе.

2.2.3. DIA Interfaces, Demarcation points and technical standards

DIA is available in the following standard port speeds and interface combinations:

- 100 Mbps / 100 Мбит/с, Fast Ethernet over copper / Gigabit Ethernet over copper
- 1 Gbps, Gigabit Ethernet over fiber or copper;
- 10 Gbps, 10GE LAN-PHY over fiber

The Customer is provided with access to DIA Service of Linx in the Demarcation Points.

DIA Service is provided in DIA PoP. Demarcation points are specified positions in the Linx rack or positions on the digital and optical switching board in the MMR (meet-me room) of the corresponding DIA PoP.

Additional cable management services inside the building and co-location services should be ordered separately and are not included in the DIA Service. In case of providing services in DIA PoPs that are not owned or used by Linx the Customer (or his contractor) is responsible for the quality of additional Services. These services are not covered by the Service Level Agreement in terms of Connectivity Services. If the DIA PoP is located in PoP Linx the quality of the technical facilities and services is guaranteed by the Linx and is subject to the terms of the SLA (the level of the guaranteed SLA is specified in the Order).

2.3. IPT

2.3.1. General

IP-transit is the provision of broadband access to the Internet by means of dynamic routing of client traffic via BGP protocol and can be provided if the Customer has its own IP addresses.

2.2.3 Интерфейсы, точки разграничения ответственности и технические стандарты услуги DIA

Услуга DIA доступна в следующих стандартных скоростях портов и комбинациях интерфейсов:

- 100 Мбит/с, Fast Ethernet по медному кабелю / Gigabit Ethernet по медному кабелю
- 1 Gbps / 1 Гбит/с, Gigabit Ethernet по волоконному или медному кабелю
- 10 Гбит/с, 10GE LAN-PHY по волоконному кабелю

Клиент получает доступ к услуге DIA, предоставляемой Линкс, в Точках разграничения ответственности.

Услуга DIA предоставляется в точке DIA PoP. Точками разграничения ответственности являются указанные позиции в стойке Линкс или позиции на цифровом и оптическом коммутационном щите в MMR (meet-me room) соответствующей DIA PoP.

Дополнительные услуги по прокладке кабеля внутри здания и Услуги по размещению оборудования (co-location) должны заказываться отдельно и не включены в Услугу DIA. В случае предоставления услуг в DIA PoPs, не принадлежащих или не используемых Линкс, ответственность за качество дополнительных Услуг несет Клиент (или его подрядчик). На такие услуги не распространяется действие Соглашения об уровне обслуживания в части Услуг связности. Если DIA PoP расположен в PoP Линкс, то качество технических средств и услуг гарантируется Линкс и подпадает под условия Соглашения об уровне обслуживания (уровень гарантированного СУО указывается в Заказе).

2.3 IPT

2.3.1 Общие положения

IP-транзит - это услуга по предоставлению доступа в сеть Интернет при помощи динамической маршрутизации трафика клиента по протоколу BGP и может предоставляется при наличии у клиента собственных IP адресов.

2.3.2. IPT Service Types and Options

IPT Service may contain the following options:

- providing of a port for connection of the Customer's equipment;
- providing of an IP subnet for establishing BGPv4 communication.

The connection speed, port type and associated characteristics are described in the Order.

2.3.3. IPT Interfaces, Demarcation points and technical standards

IPT is available in the following standard port speeds and interface combinations:

- 100 Mbps, Fast Ethernet over copper / Gigabit Ethernet over copper
- 1 Gbps, Gigabit Ethernet over fiber or copper
- 10 Gbps, 10GE LAN-PHY over fiber.

The Customer is provided with access to IPT Service of Linx in the Demarcation Points.

IPT Service is provided in IPT PoP. Demarcation points are specified positions in the Linx rack or positions on the digital and optical switching board in the MMR (meet-me room) of the corresponding IPT PoP.

Additional cable management services inside the building and co-location services should be ordered separately and are not included in the IPT Service. In case of providing services in IPT PoPs that are not owned or used by Linx the Customer (or his contractor) is responsible for the quality of additional Services. These services are not covered by the Service Level Agreement in terms of Connectivity Services. If the IPT PoP is located in PoP Linx the quality of the technical facilities and services is guaranteed by the Linx and is subject to the terms of

2.3.2 Виды услуг IPT и опции

В состав Услуги IPT могут входить следующие опции:

- предоставление порта для подключения оборудования клиента;
- предоставление подсети IP для установления взаимодействия по протоколу BGPv4.

Скорость подключения, тип порта и соответствующие характеристики описываются в Заказе.

2.3.3 Интерфейсы, точки разграничения ответственности и технические стандарты услуги IPT

Услуга IPT доступна в следующих стандартных скоростях портов и комбинациях интерфейсов:

- Мбит/с, Fast Ethernet по медному кабелю / Gigabit Ethernet по медному кабелю
- 1 Гбит/с, / Gigabit Ethernet по волоконному или медному кабелю
- 10 Гбит/с, 10GE LAN-PHY по волоконному кабелю

Клиент получает доступ к услуге IPT, предоставляемой Линкс, в Точках разграничения ответственности.

Услуга IPT предоставляется в точке IPT PoP, Точками разграничения ответственности являются указанные позиции в стойке Линкс или позиции на цифровом и оптическом коммутационном щите в MMR (meet-me room) соответствующей IPT PoP.

Дополнительные услуги по прокладке кабеля внутри здания и Услуги по размещению оборудования (co-location) должны заказываться отдельно, и не включены в Услугу IPT. В случае предоставления услуг в IPT PoPs, не принадлежащих или не используемых Линкс, ответственность за качество дополнительных Услуг несет Клиент (или его подрядчик). На такие услуги не распространяется действие Соглашения об уровне обслуживания в части Услуг предоставления возможности соединения. Если IPT PoP расположен в PoP Линкс, то качество

the SLA (the level of the guaranteed SLA is specified in the Order)

технических средств и услуг гарантируется Линкс и подпадает под условия Соглашения об уровне обслуживания (уровень гарантированного СУО указывается в Заказе).

2.4 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.

2.4 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:

2.4.1 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.

2.4.1 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 24 часа до проведения планового технического обслуживания. Клиент должен по мере возможности оказывать содействие Линкс в процессе проведения обслуживания.

Customer shall be informed about such maintenance activities ('Scheduled Maintenance') no later than 24 hours in advance. The Customer shall, as far as possible, assist Linx in the process of performing the maintenance.

Linx usually executes scheduled maintenance activities during low traffic periods and has adopted the standard maintenance windows (the 'Maintenance Windows') set out below.

Линкс обычно производит плановое техническое обслуживание в периоды низкого уровня передачи данных и согласно утвержденным временным рамкам ("Временные рамки технического обслуживания"), приведенным ниже.

Maintenance Windows of Linx/ Время планового техобслуживания Линкс

Days / Дни недели

UTC + 3

Saturday and Sunday / Суббота и воскресенье

00:00 – 04:00

Monday to Friday / Понедельник - пятница

00:00 – 04:00

These Maintenance Windows are subject to change from time to time upon reasonable notice provided by Linx.

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

2.4.2 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 Connectivity 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.

2.5 Rights and Responsibilities of Linx and the Customer

2.5.1 Customer Information

Customer should timely provide Linx with detailed information regarding the Customer Site(s) (e.g. address, floor, room, rack location), Customer Personnel involved and logistics details. This

Временные рамки планового технического обслуживания иногда могут изменяться по предварительному извещению со стороны Линкс.

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

2.4.2 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 Связности 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.

2.5 Права и обязанности Линкс и Клиента

2.5.1. Информация о Клиенте

Клиент должен своевременно предоставить Линкс подробную информацию, касающуюся Объекта(ов) Клиента (например, адрес, этаж, помещение, расположение стоек), контактную информацию соответствующего Персонала

information will be used during the provisioning of the Service and/or in the operational phase.

In case the Universal NNI has been selected on the Customer Order, Customer shall specify on the Customer Order the required VLAN-ID's of each VLAN.

2.5.2. 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.

2.5.3. 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 network or datacenter services, other customers operations or Linx' reputation as a service provider, Linx may suspend provision of the

Клиента, логистическую информацию. Данная информация используется в процессе организации Услуг или во время эксплуатации Услуги.

Если в Заказе был выбран Универсальный порт NNI, Клиент должен указать в Заказе требуемые VLAN-ID для всех VLAN.

2.5.2 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.

2.5.3 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 сетевых услуг или услуг центра обработки данных, деятельности других клиентов

Service as provided for in the Article 7 of the Framework agreement and Section 2.5.4 hereof.

2.5.4. 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 Connectivity 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.

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

или репутацию Линкс как поставщика услуг, Линкс может приостановить действие Услуги в соответствии со Статьей 7 Рамочного договора и разделом 2.5.4 настоящего документа.

2.5.4. Права Линкс

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

3. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.1. Общее

Соглашение об уровне обслуживания (СУО) услуг связности 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 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

- 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 Connectivity Services these incidents will be qualified and divided into 3 different categories:

1. Service is disrupted – full or partial unavailable
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

- 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 Услуг Связности 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. 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,

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 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 2.4 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:

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 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 решения 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 2.4 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:

- payment of a penalty in the amount provided for in paragraph 3.10 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 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 Connectivity 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

- выплаты суммы неустойки в размере, предусмотренном п.3.10 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, 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 услуг связности

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

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.

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

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.

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

- 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;
 - failure of power at Customer Site;
 - Customer having been unable to provide Linx Personnel or Customer's Personnel with access at the Customer Premises for inspection and mounting works performance;
 - Customer having been unable to arrange extension or obtain permission for extension- of the in-house cabling in a Customer Site from Customer's office location to the Linx demarcation point;
 - Customer having been unable to make available the installation location or meet the conditions for the installation of Linx Customer Premise Equipment
- 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;
 - сбой в подаче электроэнергии на Объекте Клиента;
 - Клиент не имел возможности предоставить Персоналу Линкс или Персоналу Клиента доступ на Объект Клиента для осуществления необходимого осмотра и проведения монтажных работ;
 - Клиент не имел возможности самостоятельно организовать или получить разрешение на прокладку внутреннего кабеля на Объекте Клиента от офиса Клиента до точки разграничения ответственности Линкс;
 - Клиент не имел возможности выделить место для монтажа или предоставить условия, необходимые для монтажа Оборудования Линкс в помещении Клиента.

3.8.2. 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 услуг связности

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:

Late Delivery Commitment /Задержка предоставления услуг

Quantity of days of delay after
Committed Delivery Date/Количество
дней задержки после Установленной
Даты предоставления

1-7 days/дней
8-14 days/дней
15-28 days/дней
>28 days/дней

Term Extension Period/Период продления пользования
услугой

2 weeks/недели (14 days/дней)
4 weeks/недели (28 days/дней)
8 weeks/недель (56 days/дней)
12 weeks/недель (84 days/дня)

3.9 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 =**

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%.

3.9 Недоступность Услуги

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

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%.

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.

3.9.1. ETHERLINX Service level

The agreed Service Availability is calculated per individual Circuit and per calendar month. The Service Level Agreement applicable to each Circuit is a function of the Service type and optionally, of the Local Access Circuit quality delivered.

Service Category / Категория услуги

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.

3.9.1. Уровень услуги ETHERLINX

Согласованная Доступность услуги рассчитывается по каждому Каналу в отдельности за календарный месяц. Соглашение об уровне обслуживания в отношении каждого Канала зависит от типа Услуги и в некоторых случаях от качества предоставляемого Канала Локального Доступа.

Agreed Service Availability /Согласованная доступность услуги

PoP-to-PoP Service / Услуга	End-to-End Service /
PoP-to-PoP	Услуга End-to-End

Protected Backbone / Защищенная магистраль	99.95%	-
Unprotected Backbone / Незащищенная магистраль	99.5%	-
DWDM Backbone / Магистральная сеть DWDM	99.0%	-
Unprotected Local Access Basic / Незащищенный локальный доступ - базовый	-	99.0%
Unprotected Local Access Premium / Незащищенный локальный доступ - премиум	-	99.5%
Protected Local Access, single building entry / Защищенный локальный доступ, единый ввод	-	99.7%
Protected Local Access, dual building entry / Защищенный локальный доступ, двойной ввод	-	99.85%
Dual diverse Local Access / Двойной иной локальный доступ	-	99.95%***)

***) dual entry, dual hand-off; quoted availability is for at least one Circuit working; Customer is responsible for protection switching/traffic rerouting.

***) двойной ввод, двойная сдача; котирующаяся доступность как минимум одного функционирующего Канала; Клиент отвечает за переключение защиты/изменение маршрута.

3.9.2. DIA, IPT Service level

The agreed Service Availability is calculated per individual Service and per calendar month. The SLA applicable to each Service is a function of the Service type.

Service Category / Категория услуги

DIA / Прямой интернет-доступ

3.9.2. Уровень услуги DIA, IPT

Согласованная Доступность услуги рассчитывается по каждой Услуге в отдельности за календарный месяц. Соглашение об уровне обслуживания в отношении каждой Услуги зависит от типа Услуги.

Agreed Service Availability /Согласованная доступность услуги

99.5%

IPT / IP-транзит

99.5%

3.10. Compensation

The following compensation scheme applies if the agreed Service Availability levels are not met.

Deviation from the Agreed Service Availability Level/Отклонение от согласованного уровня доступности Услуги (Level % below SLA)/(Уровень в % ниже обусловленного уровня (SLA))

Lower / Ниже

Higher / Выше

SLA

< 0,499%

0,500%

0,999%

1,000%

1,499%

1,500%

2,499%

> 2,500%

3.10. Компенсация

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

Compensation / Компенсация (expressed as a % of the MRC applicable to the Affected Service)/(в % от ежемесячной платы за соответствующую Услугу)

5,0%

10,0%

15,0%

20,0%

25,0%

4. ADDITIONAL TERMS & CONDITIONS 4. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ И УСЛОВИЯ УСЛУГ СВЯЗНОСТИ

IN ADDITION TO THE TERMS AND CONDITIONS CONTAINED ELSEWHERE IN THE AGREEMENT, THE FOLLOWING TERMS AND CONDITIONS SHALL APPLY TO THE PROVISION OF ETHERLINX SERVICES:

4.1 Online Security

Customer is solely responsible for the protection of its networks, equipment and data against online intruders and harmful content, including but not limited to computer viruses. Customer may benefit from the fact that Linx takes measures to protect the proper operation of the ETHERLiNX against negative influences, but customer shall not rely on these measures for the protection of its own networks, equipment and data, and shall take appropriate measures, in accordance with generally accepted industry practises, to protect its networks, equipment and data against such harmful influences.

ПОМИМО УСЛОВИЙ И ПОЛОЖЕНИЙ, СОДЕРЖАЩИХСЯ В ДРУГИХ ЧАСТЯХ НАСТОЯЩЕГО СОГЛАШЕНИЯ, К ОКАЗАНИЮ УСЛУГ ETHERLINX ДОПОЛНИТЕЛЬНО ПРИМЕНЯЮТСЯ СЛЕДУЮЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И УСЛОВИЯ:

4.1 Безопасность соединения

Клиент несет ответственность за защиту собственной сети, оборудования и данных от внешнего проникновения и вредоносного содержания, включая, в числе прочего, компьютерные вирусы. Меры по защите надлежащей работы Услуг связности от негативного воздействия, предпринимаемые Линкс, могут служить дополнительным преимуществом для Клиента, однако при защите собственной сети, оборудования и данных Клиент не должен полагаться исключительно на эти меры, и, в соответствии с общепринятой оптимальной отраслевой практикой, самостоятельно принимать соответствующие меры по защите собственной сети, оборудования и данных от таких негативных воздействий.