



Standard terms of the Framework Agreement

Стандартные условия Рамочного договора

CUSTOMER SERVICE DESCRIPTION – LINXCLOUD BAAS

ОПИСАНИЕ УСЛУГИ LINXCLOUD BAAS

СОДЕРЖАНИЕ / TABLE OF CONTENTS

1. Introduction.....	3
1. Введение	3
1.1. Scope	3
1.1. Назначение документа	3
1.2. Overview of the LinxCloud BAAS Service	3
1.2. Обзор услуги LinxCloud BAAS.....	3
1.3. Definitions and Technical Abbreviations.....	4
1.3. Технические термины и сокращения	4
2. Service Specification – LinxCloud BAAS	5
2. Описание услуги – LinxCloud BAAS.....	5
2.1. General	5
2.1. Общее	5
2.2. Service Components	6
2.2. Компоненты Услуги	6
2.3 Service pricing, invoicing and contract terms.....	8
2.3 Ценообразование по услуге, выставление счетов и условия контракта	8
2.4. CUSTOMER RESPONSIBILITIES	9
2.4. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА КЛИЕНТА	9
2.5 LINX RESPONSIBILITIES.....	11
2.5 ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ЛИНКС.....	11
3. Service level Agreement	11
3. Соглашение об уровне обслуживания	11
3.1. General	11
3.1. Общее	11
3.2 Service Quality	11
3.2 Качество Услуги.....	11
3.3 Incident Qualification	12
3.3 Классификация инцидентов	12
3.4 Service Restoration.....	13
3.4 Восстановление Услуги	13
3.5 Customer Care Restoration	13
3.5 Работа с Клиентом	13
3.6 Maintenance	14
3.6 Обслуживание	14
3.7 Service Credits for Improper Rendering of Services	15
3.7 Компенсации за ненадлежащее оказание Услуги.....	15
3.8 Service Delivery	15
3.8 Организация Услуги	15
3.9 Service unavailability	18
3.9 Недоступность Услуги	18

1. INTRODUCTION

1.1. Scope

This document describes LinxCloud BaaS Service (Backup as a Service). 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 [www.linxdatacenter.com/en/documents](https://linxdatacenter.com/en/documents).

1.2. Overview of the LinxCloud BaaS Service

LinxCloud BaaS Service provides Customer with a fully managed backup system based. The Customer can define, configure, operate and manage his backup jobs via on-line portal. The Service entails the use of:

- Computing capacity of server hardware, required to perform backup jobs of Customer’s data (infrastructure);
- Storage disk space, required to store backup copies of Customer’s data (infrastructure);

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. Назначение документа

Настоящий документ описывает услугу LinxCloud BaaS (резервное копирование как услуга). 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 услуги LinxCloud BaaS

LinxCloud BaaS представляет собой услугу по предоставлению Клиенту управляемой системы резервного копирования. Клиент может определять, конфигурировать, эксплуатировать и управлять заданиями резервного копирования с помощью онлайн портала. Услуга включает предоставление в пользование:

- Вычислительных ресурсов серверного оборудования, необходимого для выполнения заданий резервного копирования данных (инфраструктуры) Клиента;
- Дискового пространства хранилища, необходимого для хранения резервных копий данных (инфраструктуры) Клиента;

- Dedicated communication channels, required to transfer backups to the Linxdatacenter, the parameters of which are detailed in the Order.

The service is based on the server platform with redundant components, located in a safe area of the data center with broadband Internet access with low latency, and including subsystems backup, remote management and monitoring services to ensure continuous operation.

Upon Customer's request contained in the Order, and for an additional fee, Linx may provide professional IT-services to LinxCloud BaaS customers, such as various levels of application monitoring, security consulting, migration support and operation.

LinxCloud BaaS is not a telecommunication service.

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.

All capitalized terms not defined herein shall have the meanings as described in the Framework Agreement and Standard Terms.

- Выделенных каналов связи, требующихся для передачи резервных копий в ЦОД Линкс, параметры которых подробно описаны в Заказе.

Услуга предоставляется на базе серверной платформы с резервированными компонентами, расположенной в безопасном помещении центра обработки данных с широкополосным доступом в Интернет с низкой задержкой, и включающей подсистемы резервного хранения, удаленного управления и мониторинга услуг в целях обеспечения непрерывной работы.

По запросу Клиента, содержащемуся в Заказе, и за дополнительную плату Линкс может предоставить профессиональные ИТ-услуги для Клиентов LinxCloud BaaS, такие как различные уровни мониторинга приложений, консультирование по вопросам безопасности, поддержка миграции и эксплуатации.

Услуга LinxCloud BaaS не является услугой связи.

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.

Все термины, не определенные в настоящем документе, имеют значения, как описано в Рамочном договоре и Стандартных условиях.

Definition / Определение	Description / Описание
TB / ТБ	Terabyte = 1,024 Gigabyte; measure of the capacity of storage disk space, volume of source backup data of Customer servers / Терабайт = 1024 Гигабайт; единица измерения объема дискового пространства хранилища ЦОД, а также объема исходных данных серверов Клиента.
BaaS	Backup as a Service; cloud service delivery model in which the BaaS Service Provider makes available software platform, network connectivity and storage capacity to enterprise Customers, who add their backup copies with files, virtual machine images, database and applications data. / Резервное копирование как услуга; модель предоставления услуги на базе облачных вычислений, в которой поставщик услуг BaaS предоставляет программную платформу, каналы связи и емкость хранения данных корпоративным Клиентам, которые добавляют, хранят и восстанавливают свои резервные копии файлов, образы виртуальных машин, данные СУБД и приложений.
SLA / СЛО	The Service Level Agreement, forming an integral part hereof (Section 3) / Соглашение об уровне обслуживания, которое является неотъемлемой частью настоящего документа (Раздел 3).
VLAN	Virtual Local Area Network: logical L2 connection between physical ports, used inside and between vDC's / Виртуальная локальная вычислительная сеть: логическое соединение L2 между физическими портами, которое используется внутри и между виртуальными ЦОД.

2. SERVICE SPECIFICATION – LINXCLOUD BAAS

2.1. General

The LinxCloud BaaS Service is a combined offer of use of computing server hardware capacity, storage capacity, virtualization software and connectivity services, enabling Customer to back up at the private or/and the remote data center. Customer does not have to invest in computer hardware of the data center, a conditioned environment with uninterrupted power, 24 x 7 maintenance staff and local access connections. Linx does not provide information services to subscribers.

The LinxCloud BaaS service comes with an SLA covering service availability, service quality and service restoration time guarantees, backed by a penalty scheme. The LinxCloud BaaS service uniquely offers Customer a wide range of choices through a highly modular and elastic self-service concept. This enables Customer to select the right processing power,

2. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ – LINXCLOUD BAAS

2.1. Общее

LinxCloud BaaS является комбинированной услугой с предоставлением в пользование ресурсов серверного оборудования, емкости хранения данных, возможностей программного обеспечения виртуализации и сетевой связности, позволяющих Клиентам выполнять резервное копирование в собственном и/или удаленном ЦОД. Клиенту не требуется инвестировать средства в ИТ-оборудование для размещения в ЦОД, системы кондиционирования, системы бесперебойного питания, в круглосуточные смены обслуживающего персонала и прокладку линий связи. Линкс не осуществляет справочное обслуживание абонентов.

Услуга LinxCloud BaaS включает Соглашение об уровне обслуживания, определяющее гарантии по доступности услуг, качеству обслуживания и времени восстановления услуги, подкрепленные схемой компенсаций. Платформа LinxCloud BaaS предлагает Клиенту широкий функционал посредством своей модульной структуры и

memory, storage, resiliency required for running his application, while ensuring a seamless upgrade path and growth scenario.

Platform LinxCloud BaaS allows partial or complete duplication of backups in the Linxdatacenter and Customer site. In this case, the Customer has placed servers connected to the Customers' source servers with installed backup software agents. System components, backup, services, processing and presentation of data in the standard case are placed in the data center. For high availability BaaS platform components placed in the Customer site and redundant components placed in the Linxdatacenter.

2.2. Service Components

Linx has procured and installed a multitenant LinxCloud BaaS platform in a Linxdatacenter, maintains the environmental conditions within the specified operating range of the equipment and provides it with uninterrupted power.

The LinxCloud BaaS services are targeted at Customers with extremely critical applications which is required to provide regular backups, secure storage of copies of copies, and their rapid recovery.

For the respective monthly fee Linx provides to the Customer a BaaS user account, Customer will be able to freely organize and perform backup jobs of their original servers, databases and applications.

The Customer uses the self-service portal to manage the backup jobs taking into account that jobs aggregate

использования гибкой концепции самообслуживания. Это позволяет Клиенту правильно выбрать параметры Услуги – мощность процессора, количество памяти, условия хранения данных, тип и настройки сетевых сервисов, необходимые для запуска своего приложения, обеспечивая при этом возможность плавного обновления и реализации гибких сценариев роста.

Платформа LinxCloud BaaS позволяет обеспечить частичное или полное дублирование резервных копий в удаленном ЦОД и на площадке Клиента. В этом случае у Клиента размещаются сервера, к которым подключается исходные сервера Клиента с установленными программными агентами резервного копирования. Компоненты управления системой, хранения резервных копий, службы обработки и представления данных в типовом случае размещаются в ЦОД. При требованиях высокой отказоустойчивости - компоненты платформы BaaS размещаются у клиента и резервируются в ЦОД.

2.2. Компоненты Услуги

Линкс построил и установил многопользовательскую платформу LinxCloud BaaS в ЦОД Линкс, для эксплуатации которой поддерживает бесперебойное энергоснабжение и обеспечивает параметры окружающей среды в пределах определенных допустимых для оборудования значений.

Услуга LinxCloud BaaS ориентирована на Клиентов с бизнес-критичными приложениями, для которых требуется обеспечить регулярное выполнение резервного копирования, надежное хранение экземпляров копий и их оперативное восстановление.

За соответствующую ежемесячную плату Линкс предоставляет Клиенту учетную запись BaaS, используя которую Клиент сможет свободно организовать и выполнять задания резервного копирования своих исходных серверов, баз данных и приложений.

Клиент использует портал самообслуживания для управления заданиями, чтобы их совокупный

volume does not exceed the parameters of the provided storage disk space.

When ordering, Customer selects and Linx will make available:

1. **Storage capacity:** disk space capacity from the range of capacities offered, expressed in TB.
2. **Tariff:** two tariff types available: Dedicated and Pay-As-You-Go.

In case Customer selects a **Dedicated tariff**, Customer will receive reserved data storage space for the exclusive use by the Customer, and will be charged with a fixed monthly invoice (MRC, Monthly Recurring Charge) in advance, irrespective of the actual use of the data storage capacity; no usage metering will be done.

For a **Pay-As-You-Go tariff**, Customer does not commit to a fixed capacity per month, but uses data storage space as needed. Linx will apply Usage Metering and Customer will receive a variable monthly invoice in arrears for the actual use of the storage disk space and source data volume as measured.

3. **External Connectivity (DIA for BAAS).** By default, Linx will provide access to one VLAN to connect Customer's user account with the Internet, a VPN (Virtual Private Network), a physical port or a dedicated line on the Linx side; Customer may select additional VLANs for external connectivity; these will be provided upon request and against an additional fee. External connectivity (DIA for BAAS) shall be indicated at the separate page of the Customer Order specifying service price and agreed connectivity options (speed of connectivity, port type and respective options).

объем не превышал параметры выделенного пространства для хранения.

При заказе Клиент выбирает, а Линкс предоставляет:

1. **Объем хранения данных:** необходимый клиенту объем дискового пространства из предлагаемого диапазона, измеряется в ТБ.
2. **Тариф:** в наличии два типа тарифов: гарантированный и с оплатой по фактическому потреблению.

В том случае, если Клиент выберет **Гарантированный тариф**, он получит зарезервированное пространство хранения данных для исключительного пользования Клиентом, ему будут выставляться фиксированные ежемесячные счета, содержащие ежемесячные регулярные платежи в форме абонентской платы (MRC) независимо от фактического использования объема хранения данных; никакое определение объема фактического использования не производится.

В том случае, если Клиент выберет **тариф, оплачиваемый по фактическому потреблению** Клиент не принимает на себя обязательства по фиксированному объему за месяц, а использует пространство хранения данных по мере необходимости. Линкс производит определение объемов использования выставляет Клиенту переменный ежемесячный счет за отчетный период за фактическое использование объема дискового пространства и исходный объем данных согласно измерениям.

3. **Внешние подключения (DIA для BAAS).** По умолчанию Линкс предоставит доступ к одной VLAN (виртуальная локальная вычислительная сеть) для подключения учетной записи Клиента к Интернету, виртуальной частной сети, физическому порту или выделенной линии на стороне Линкс; Клиент может запросить дополнительные VLAN для организации внешних подключений и взаимодействия; они будут предоставлены по запросу, содержащемуся в Заказе, и за дополнительную плату. Внешнее подключение (DIA для BAAS) отражается на отдельной странице Заказа с указанием

4. **Self-Service Portal.** Linx will provide Customer with access to the Self-Service Portal for configuring and managing backup jobs on the Customer's side, and also through a dedicated communication channel from backup copies on the Linx's side if they aren't available on the Customer's side.

5. **Platform Uptime and Maintenance.** The LinxCloud BaaS environment is managed 24x7 by Linx. Linx monitors the BaaS platform and resolves issues. In the highly unlikely case that a hardware repair requires system downtime, a suitable time for a scheduled or emergency maintenance event will be agreed in advance with Customer in so far as commercially practical.

6. **Service Level Agreement.** The SLA specifies operational targets and Service credits with respect to service delivery, service availability and service quality. Linx maintains spare parts on-site and has equipment vendor support contracts in place to ensure smooth functioning of the LinxCloud BaaS environment and SLA compliance.

2.3 Service pricing, invoicing and contract terms

The service components selected will be invoiced at the agreed prices as a One Time Charge (OTC) and a Monthly Recurring Charge (MRC). Usage based service components will be measured and applicable Usage Based Charges (Pay-As-You-Go) will be determined by Linx with billing at the end of the agreed period.

стоимости услуги и согласованных параметров подключения (скорость подключения, тип порта и соответствующие характеристики).

4. **Портал самообслуживания.** Линкс предоставит Клиенту доступ к порталу самообслуживания для конфигурирования и управления заданиями резервного копирования на стороне Клиента, а также через выделенный канал связи на стороне Линкс, при недоступности на стороне Клиента.

5. **Период работоспособности платформы и ее текущее обслуживание.** Среда LinxCloud BaaS управляется Линкс в режиме 24 ч. в сутки 7 дней в неделю. Линкс производит мониторинг платформы BaaS и устраняет инциденты. В крайне маловероятном случае, когда ремонт аппаратного оборудования требует периода приостановки работы системы, подходящее время для планового или аварийного техобслуживания будет заблаговременно согласовано с клиентом в той мере, в которой это целесообразно в коммерческом отношении.

6. **Соглашение об уровне обслуживания.** СУО определяет целевые эксплуатационные показатели и компенсации по услугам в случае их недостижения, доступности услуг и качества услуг. Для обеспечения бесперебойного функционирования среды LinxCloud BaaS и соблюдения СУО Линкс хранит необходимые запчасти на площадке размещения платформы и имеет в наличии контракты о предоставлении сервисных услуг и технического обслуживания с поставщиками оборудования.

2.3 Ценообразование по услуге, выставление счетов и условия контракта

По заказанным компонентам услуги будут выставляться счета по согласованным ценам в виде разовой платы (OTC) и в виде ежемесячной регулярной платы (MRC). Линкс измеряет объем фактического использования для компонентов услуги, оплата которых основанная на объеме использования, а применимая Плата по объему использования (Pay-As-You-Go) будет определена

Линкс с выставлением счета по окончании согласованного периода.

2.4.CUSTOMER RESPONSIBILITIES

Customer is responsible for:

1. Self-Service Portal. Customer will receive one time admin credentials for the Self-Service Portal via a secure method SSL; Customer is responsible for immediately changing these credentials and applying security controls to safeguard all user credentials against loss, corruption and disclosure; Customer is at all times responsible for assigning and revoking privileges to Customer personnel; Linx shall not be liable for the loss, misrepresentation or disclosure of any Customer data resulting from the failure of the Customer to secure its account, including granting privileges to an unauthorized person.

2. Staff integrity and qualifications. Customer acknowledges that the ability to configure resources on a shared platform may introduce security risks; Customer ensures that all Customer personnel granted access to the Self-Service Portal are trusted engineers and IT professionals who have knowledge of and familiarity with the principles of organization and operation of backup systems and will act in accordance the Linx Acceptable Use Policy.

3. Operating conditions LinxCloud BaaS equipment on the Customer's side. The equipment must be provided with a guaranteed (uninterruptible) power supply 220V AC with a protective earthing connection (neutralling); equipment must be in a dry, available light room without conductive dust and chemically active vapors; the equipment should be removed to a distance of not less than three (3) metres from the outer edge of sources of electromagnetic radiation and heating devices; the equipment must be easily accessible for maintenance, and the width of the free

2.4.ОБЯЗАТЕЛЬСТВА КЛИЕНТА

Клиент ответственен за:

1. Портал самообслуживания. Клиент получит одноразовые учетные данные администратора для портала самообслуживания посредством защищенного метода SSL; Клиент ответственен за немедленное изменение этих учетных данных и применение средств защиты для того, чтобы защитить все учетные данные пользователя от утери, искажения и разглашения; Клиент всегда ответственен за присвоение и лишение привилегий Персонала Клиента; Линкс не несет ответственности за утрату, искажение или разглашение любых данных Клиента, явившееся следствием необеспечения Клиентом безопасности своей учетной записи, в том числе предоставление привилегий неавторизованному лицу.

2. Надежность персонала и квалификации. Клиент признает, что возможность конфигурировать ресурсы на коллективно используемой платформе несет риски нарушения безопасности; Клиент гарантирует, что весь персонал Клиента, которому предоставлен доступ к portalу самообслуживания, является заслуживающими доверия инженерами и профессионалами в сфере IT, имеют соответствующие знания и знакомы с принципами организации и работы систем резервного копирования и будут действовать в соответствии с Политикой приемлемого использования Линкс.

3. Условия эксплуатации оборудования для LinxCloud BaaS на стороне Клиента. Оборудование должно быть обеспечено гарантированным (бесперебойным) электропитанием напряжением 220В переменного тока с защитным заземлением (занулением); оборудование должно находиться в сухом, имеющем освещение помещении, не содержащем токопроводящей пыли и химически активных паров; оборудование должно быть удалено на расстояние не менее трёх (3) метров

pass of the front side devices shall be not less than 1 m; the equipment must be operated at the air temperature of 20 degrees Celsius (plus or minus 5 degrees) and humidity in the range of 30-80 percent away from direct sunlight rays.

4. Security. Customer is solely responsible for the protection of its networks and data against on-line intruders and harmful content, including but not limited to hackers and computer viruses. Customer may benefit from the fact that Linx takes measures to protect the proper operation of its network against negative influences, but Customer shall not rely on these for the protection of its own networks.

5. Compliance. Furthermore, Customer shall comply with the rules established in the Standard Terms, including, but not limited to, comply with the Linx Acceptable Use Policy.

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 the LinxCloud BaaS Service as provided for in the Article 7 of the Framework agreement.

6. Hour access. By prior agreement the Customer provides Company representatives hour access to the Customer's room with the LinxCloud BaaS equipment for carrying out maintenance and repair work.

от внешнего края источников электромагнитного излучения и нагревательных приборов; оборудование должно находиться в легко доступном для его обслуживания месте, при этом ширина свободного прохода с фронтальной стороны блоков (приборов) должна составлять не менее 1 м; оборудование должно эксплуатироваться при температуре воздуха 20 градусов Цельсия (плюс-минус 5 градусов) и влажностью в пределах 30-80 процентов вне прямого попадания на него солнечных лучей.

4. Безопасность. Клиент единолично ответственен за защиту своих сетей и данных от сетевых злоумышленников и вредоносного содержимого, включая, но не ограничиваясь хакерами и компьютерными вирусами. Клиент получает преимущество от того факта, что Линкс принимает меры по защите правильной работы своей сети от негативных влияний, но Клиент не должен полагаться на них при защите своих собственных сетей.

5. Соблюдение регулирующих требований. Кроме того, Клиент должен соблюдать правила, установленные Стандартными условиями, включая, но не ограничиваясь, соблюдать Политику допустимого использования Линкс.

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 или репутацию Линкс как поставщика услуг, Линкс может приостановить действие услуги LinxCloud BaaS в соответствии со статьёй 7 Рамочного договора.

6. Круглосуточный доступ. По предварительному согласованию Клиент обеспечивает представителям Линкс круглосуточный доступ в помещение Клиента, в котором размещается оборудование услуги LinxCloud BaaS, для

проведения эксплуатационных и ремонтных работ.

2.5 LINX RESPONSIBILITIES

Linx is responsible for:

1. Staff integrity and qualifications Linx ensures that all Linxdatacenter personnel granted access to the Customer's equipment and to the Linx's equipment used within LinxCloud BaaS Service, are trusted engineers and IT professionals who have knowledge of and familiarity with the principles of organization and operation of backup systems and will act in accordance the Linx Acceptable Use Policy.

2. Security. Linx is solely responsible for the protection of its networks and data against on-line intruders and harmful content, including but not limited to hackers and computer viruses, and also the prevention hacker attacks, computer viruses on the Customer's resources from the Linxdatacenter's resources.

3. SERVICE LEVEL AGREEMENT

3.1. General

This LinxCloud BAAS Service Level Agreement (SLA) describes the Service Quality targets, for the LinxCloud BAAS 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

2.5 ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ЛИНКС

Линкс ответственен за:

1. Надежность персонала и квалификации. Линкс гарантирует, что весь Персонал Линкс, которому предоставлен доступ к оборудованию Клиента и оборудованию Линкс, используемому в рамках услуги LinxCloud BaaS, является заслуживающими доверия инженерами и профессионалами в сфере IT, имеющими соответствующие знания и знакомыми с принципами организации и работы систем резервного копирования; Персонал Линкс будет действовать в соответствии с Политикой допустимого использования Линкс.

2. Безопасность. Линкс единолично ответственен за защиту своих сетей и данных от сетевых злоумышленников и вредоносного содержимого, включая, но не ограничиваясь хакерами и компьютерными вирусами, а также за недопущение попыток хакерских атак, компьютерных вирусов на ресурсы Клиента с ресурсов Линкс.

3. СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.1. Общее

Соглашение об уровне обслуживания LinxCloud BAAS (CVO) описывает целевые параметры Уровня услуг в отношении предоставляемых Клиенту услуг LinxCloud BAAS и компенсации по Услугам, на которые может претендовать Клиент в случае недостижения одного или более согласованных целевых параметров Уровня услуг.

3.2 Качество Услуги

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

Организация Услуги

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Customer Service Support <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 <input type="checkbox"/> Service Availability <ul style="list-style-type: none"> ○ Target Service Availability and Service compensation scheme if Service Availability is not met <input type="checkbox"/> Technical metrics | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Оказание технической поддержки Услуги <ul style="list-style-type: none"> ○ Регистрация происшествия, его классификация, обработка и решение инцидента. Процедура эскалации в случае несоответствия регистрационным стандартам ○ Оперативная коммуникация между персоналом Клиента и Линкс относительно статуса происшествия ○ Круглосуточная доступность службы технической поддержки ○ Доступность отчета об уровне качества услуги <input type="checkbox"/> Доступность Услуги <ul style="list-style-type: none"> ○ Целевая доступность Услуги и схема компенсаций по Услуге в случае недостижения доступности <input type="checkbox"/> Технические метрики |
|---|---|

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

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

3.3 Incident Qualification

3.3 Классификация инцидентов

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 LinxCloud BAAS Services these incidents will be qualified and divided into 3 different categories:

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 LinxCloud BAAS инциденты классифицируются и делятся на 3 категории:

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Service is disrupted - Self-Service Portal is fully or partially not accessible 2. Service is degraded <ul style="list-style-type: none"> ○ some features of the Service don't perform as intended ○ administration tasks could not be run / scheduled through the management portal, hangs or returns error, or does not perform as intended | <ol style="list-style-type: none"> 1. Перерыв в оказании Услуги – полная или частичная недоступность портала самообслуживания 2. Ухудшение качества Услуги <ul style="list-style-type: none"> ○ функции Услуги не работают должным образом ○ Административные задания не могут быть запущены или запланированы посредством портала управления, зависают или возвращают ошибку, или иным образом работают не должным образом. |
|--|---|

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

3.4 Service Restoration

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

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

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

3.5 Customer Care Restoration

Customer care 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.

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 Работа с Клиентом

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 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.

Scheduled Maintenance

Linx will periodically conduct scheduled maintenance within the Linx, and may schedule migrations to replacement configurations in response to end of life notifications received from equipment vendors, during which time Customer may be unable to access and/or use the Service, and/or during which time the Service may temporarily be degraded or experience down time. Linx shall provide Customer with seven (7) days' notice prior to conducting such scheduled maintenance. Customer shall provide all reasonable assistance to Linx when it carries out maintenance.

Urgent Maintenance

Urgent Maintenance shall refer to any efforts by Linx to correct conditions which are likely to cause or are causing an interruption of the 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 Customer regularly informed of the status of such maintenance activities.

An incident caused by Urgent Maintenance shall be taken into account when calculating Service Availability.

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 следующих процедур.

Плановое обслуживание

Линкс периодически проводит плановое обслуживание на территории Линкс и может планировать замену оборудования в ответ на уведомления об окончании срока службы оборудования от его поставщиков, в ходе которых Клиент может не иметь доступа и/или возможности пользоваться Услугой, и/или в ходе которых качество оказываемой Услуги может временно ухудшиться или оказание Услуги быть временно приостановлено. Линкс должен направлять Клиенту предварительное уведомление за семь (7) дней до проведения планового обслуживания. Клиент должен по мере возможности оказывать содействие Линкс в процессе проведения обслуживания.

Срочное обслуживание

Под Срочным обслуживанием подразумеваются любые действия, предпринимаемые Линкс для исправления условий, которые потенциально могут привести или приводят к сбою в Услуге и которые требуют незамедлительного исправления.

Линкс может осуществлять Срочное обслуживание в любое время по усмотрению Линкс и должен направить уведомление о Срочном обслуживании Клиенту, как только это станет возможно с учетом обстоятельств. Линкс будет регулярно информировать Клиента о статусе таких работ по обслуживанию.

Инцидент, возникший в результате Срочного обслуживания, будет принят во внимание при расчете доступности Услуги.

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.
- free of charge 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 5 (five) 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 Service Delivery

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.

3.7 Компенсации за ненадлежащее оказание Услуги

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

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

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

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

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

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 will be invited to login via the management & configuration interface and execute its own acceptance test.

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 i) accept the delivery of the Service by signing and returning to Linx the Acceptance Certificate for Commercial Use, or ii) 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 five (5) Business days of the Acceptance Test period. Linx shall then rectify the Customer's concerns.

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

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

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

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. Клиенту будет предложено войти в систему через интерфейс администрирования и конфигурации и провести собственные приемочные испытания.

В течение пяти (5) 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 пяти (5) Рабочих дней периода Приемочных испытаний. Линкс должен после этого устранив 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 Подписания Акта приёмки в коммерческую эксплуатацию (ПКЭ).

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

Линкс может отложить дату приёмки без применения штрафных санкций в адрес Линкс,

если такая задержка связана частично или полностью с тем, что:

- Linx having received incorrect, incomplete or inaccurate information or instructions from Customer or Customer Personnel with regard to the Service; or
- 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.
- 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.

If any of the abovementioned 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.

Late Delivery REMEDIES

Возмещения в связи с задержкой предоставления услуги

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:

Late Delivery Commitment / Обязательства в отношении задержки предоставления Услуги	
Actual delay of CDD Date / Фактическая задержка даты CDD	Term Extension Period / Срок продления
1 – 5 Business Days / Рабочих дней	Actual delay + 1 week (7 days) / Фактическая задержка + 1 неделя (7 дней)
5 – 10 Business Days / Рабочих дней	Actual delay + 2 weeks (14 days) / Фактическая задержка + 2 недель (14 дней)
11– 20 Business Days / Рабочих дней	Actual delay + 4 weeks (28 days) / Фактическая задержка + 4 недель (28 дней)
> 20 Business Days / Рабочих дней	Actual delay + 8 weeks (56 days) / Фактическая задержка + 8 недель (56 дней)

3.9 Service unavailability

3.9 Недоступность Услуги

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 informing 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.

Monthly Service Availability =

$$\frac{\text{Total Time in Month} - \text{Unavailable Time in Month}}{\text{Total Time in Month}}$$

Доступность Услуги на протяжении месяца =

Полное время месяца – Время недоступности в месяц
Полное время месяца

Unavailable time for LinxCloud BaaS 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%.

Время недоступности Услуг LinxCloud BaaS – 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%.

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.

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.

Service Level
Параметры услуги

The agreed Service quality is calculated per individual Service, i.e. per Service, and per calendar month.

Согласованное качество Услуги рассчитывается для индивидуальной Услуги, т.е. по каждой Услуге в отдельности, и для календарного месяца.

Service Category / Категория Услуги	Service Availability / Доступность Услуги	Mean time to notify / Ожидаемое время уведомления при недоступности	Mean time to Restore Service / Ожидаемое время восстановления при недоступности
LinxCLOUD BaaS	99,5%	15 минут	4 часа

Deviation from the Agreed Service Availability Level (Level % below SLA) / Отклонение от Согласованного уровня доступности Услуги (% ниже SLA)		Compensation (expressed as a % of the MRC applicable to the Affected Service) / Компенсация (в % от ежемесячного платежа за Затрагиваемую Услугу)
Low / Низкое	High / Высокое	
99.49%	99.00%	20.0%
98.99%	98.50%	30.0%
98.49%	97.50%	40.0%
< 97.49%		50.0%