

<p>“DIRECTCLOUD” SPECIAL SERVICE LEVEL AGREEMENT</p>	<p>СПЕЦІАЛЬНА УГОДА ПРО РІВНІ ПОСЛУГ ДЛЯ «DIRECTCLOUD»</p>
<p>1. Overview</p>	<p>1. Огляд</p>
<p>1.1. This document contains the SpecialService Level Agreement (Special SLA) for the DirectCLOUD product. The DirectCLOUDSpecial SLA is part of the DE-CIX contractual framework.</p>	<p>1.1. Даний документ включає Спеціальну угоду про рівень послуг для продукту DirectCLOUD.Спеціальна угода про рівень послуг для DirectCLOUD є частиною договірної бази DE-CIX.</p>
<p>1.2. This DirectCLOUDSpecial SLA shall apply only to the DirectCLOUD product, and – within its scope – its provisions shall override any contradicting or diverging provisions in the Master Service Level Agreement (Master SLA).</p>	<p>1.2. Дана Спеціальна угода про рівень послуг для DirectCLOUD застосовується виключно для продукту DirectCLOUD і в межах сфери дії і положень скасовує дію будь-яких положень, що суперечать одне одному, Основної угоди про рівень послуг.</p>
<p>1.3. The technical specifications of the DirectCLOUD Service are detailed in the “DirectCLOUD Technical Service Description” document,which is hereby included by reference.</p>	<p>1.3. Технічні характеристики послуги DirectCLOUD детально викладені в документі «Опис технічної послуги DirectCLOUD», який включено в даний документ з посиланням.</p>
<p>2. Scope of application of service levels The provisions of the Master SLA shall apply.</p>	<p>2. Сфера застосування рівня послуг Застосовуються положення Основної угоди про рівень послуг.</p>
<p>3. Definitions</p>	<p>3. Визначення</p>
<p>3.1. DirectCLOUD Partner: Provider of Cloud Services</p>	<p>3.1. Партнер DirectCLOUD:Провайдер хмарних послуг</p>
<p>3.2. Customer: User/ Customer of DirectCLOUD Services</p>	<p>3.2. Клієнт:Користувач хмарних послуг DirectCLOUD</p>

<p>4. Measurements and incident reporting</p>	<p>4. Вимірювання і повідомлення про інциденти</p>
<p>4.1. Due to the point-to-point characteristic of the DirectCLOUD product, DE-CIX does not measure any of the service levels specific to the DirectCLOUD product.</p>	<p>4.1. Враховуючи характеристику «точка-точка» продукту DirectCLOUD, DE-CIX не вимірює рівні послуг, притаманні продукту DirectCLOUD.</p>
<p>4.2. All service levels specific to the DirectCLOUD product are therefore dependent on accurate measurements by the customer, and immediate reporting of any incidents to the DE-CIX customer support service.</p>	<p>4.2. Всі рівні послуг, притаманні продукту DirectCLOUD, таким чином, залежать від виконаних користувачем точних вимірювань і негайного повідомлення про інциденти в службу підтримки клієнтів DE-CIX.</p>
<p>4.3. The determination of whether a service level specific to the DirectCLOUD product is breached shall thus be based solely on the time periods starting with the incident report to the DE-CIX customer support service.</p>	<p>4.3. Таким чином, визначення факту порушення рівня послуги, притаманного продукту DirectCLOUD, ґрунтується на тимчасових періодах, починаючи з моменту отримання звіту про інцидент службою підтримки клієнтів DE-CIX.</p>
<p>5. Dissemination of customer usage measurement data</p> <p>Due to the point-to-point characteristic of the DirectCLOUD product, no customer usage data is disseminated to other customers.</p>	<p>5. Розповсюдження даних користувача про вимірювання інтенсивності використання</p> <p>Враховуючи характеристику «точка-точка» продукту DirectCLOUD, дані користувача про інтенсивність використання не передаються іншим користувачам.</p>
<p>6. Service definition and service levels: availability</p>	<p>6. Визначення послуг і рівні послуг: доступність</p>

<p>6.1. DirectCLOUD is a layer 2 point-to-pointservice for the exchange of (layer 2) frames. The DirectCLOUD service is available as long as frames are forwarded between the two endpoint of the connection.</p>	<p>6.1. DirectCLOUD — це послуга прямого зв'язку («точка-точка») другого рівня для обміну кадрами (другого рівня).Послуга DirectCLOUD доступна весь час, поки кадри направляються між двома кінцевими точками з'єднання.</p>
<p>6.2. the physical location of the customer's connection. The service level for availability shall be calculated according to the Master SLA. The respective service level values are compiled in the table in section 0.</p>	<p>6.2. Рівні послуг для доступності DirectCLOUD залежать від регіону DirectCLOUD і фізичного місцезнаходження з'єднання користувача.Рівень послуг для доступності розраховується відповідно до Основної угоди про рівень послуг.Відповідні значення рівня послуг зведені в таблиці в розділі 0.</p>
<p>7. Service definition and service levels: performance</p>	<p>7. Визначення послуг і рівні послуг:продуктивність</p>
<p>7.1. The performance of DirectCLOUD depends on the DirectCLOUD region and the physical location of the customer's connection. The respective DirectCLOUD performance service levels are compiled in the table in section 0.</p>	<p>7.1. Продуктивність DirectCLOUD залежить від регіону DirectCLOUD і фізичного місцезнаходження з'єднання користувача.Відповідні рівні послуг продуктивності DirectCLOUD зведені в таблиці в розділі 0.</p>
<p>7.2. The values compiled in the table in section 0refer only to the connection within the DE-CIX platform. DE-CIX may further publish additional information referring to the connection between the egress of the DE-CIX platform and the network ingress of the provider of cloudservices connected to</p>	<p>7.2. Значення, наведені в таблиці в розділі 0, відносяться виключно до з'єднань в межах платформи DE-CIX.DE-CIX може в подальшому опублікувати додаткову інформацію, посилаючись на зв'язок між виходом платформи DE-CIX і мережевим входом провайдера хмарних послуг,</p>

"In case of contradictions between English and Ukrainian the English version shall prevail"

DirectCLOUD. For such additional information, the provisions of section 0 shall apply.	підключеного до DirectCLOUD.Щодо цієї додаткової інформації застосовуються положення розділу 0.
7.3. Frame loss, jitter and round trip delay on the DE-CIX platform are calculated based on an hourly average.	7.3. Втрата кадру, нестійка синхронізація і циклічна затримка на платформі DE-CIX розраховуються на основі середнього часового значення.

"In case of contradictions between English and Ukrainian the English version shall prevail"



Where networks meet

8. Service levels for different DirectCLOUD regions

8. Рівні послуг для різних регіонів DirectCLOUD

Service Side / Сторона услуги											
	FRA	HAM	MUC	DUS	BER	MRS	MAD	PMO	IST	NYC	DFW
FRA	99.99% 0.05% 1ms / 1mc 0.1ms / 0,1mc	99.99% 0.5% 14ms / mc 3ms / mc	99.99% 0.5% 9ms / mc 3ms / mc	99.99% 0.5% 8ms / mc 3ms / mc					99.99% 0.5% 80ms / mc 8ms / mc	99.99% 0.5% 140ms / mc 10ms / mc	
HAM	99.99% 0.5% 14ms / mc 3ms / mc	99.99% 0.05% 1ms / 1mc 0.1ms / 0,1mc	99.99% 0.5% 23ms / mc 3ms / mc	99.99% 0.5% 22ms / mc 3ms / mc					99.99% 0.5% 94ms / mc 8ms / mc	99.99% 0.5% 154ms / mc 10ms / mc	
MUC	99.99% 0.5% 9ms / mc 3ms / mc	99.99% 0.5% 23ms / mc 3ms / mc	99.99% 0.05% 1ms / 1mc 0.1ms / 0,1mc	99.99% 0.5% 17ms / mc 3ms / mc					99.99% 0.5% 89ms / mc 8ms / mc	99.99% 0.5% 149ms / mc 10ms / mc	
DUS	99.99% 0.5% 8ms / mc 3ms / mc	99.99% 0.5% 22ms / mc 3ms / mc	99.99% 0.5% 17ms / mc 3ms / mc	99.99% 0.05% 1ms / 1mc 0.1ms / 0,1mc					99.99% 0.5% 88ms / mc 8ms / mc	99.99% 0.5% 148ms / mc 10ms / mc	
BER	99.99% 0.5% 14ms / mc 3ms / mc	99.99% 0.5% 28ms / mc 3ms / mc	99.99% 0.5% 23ms / mc 3ms / mc	99.99% 0.5% 22ms / mc 3ms / mc	99.99% 0.05% 1ms / 1mc 0.1ms / 0,1mc				99.99% 0.5% 94ms / mc 8ms / mc	99.99% 0.5% 154ms / mc 10ms / mc	
MRS						99.99% 0.05% 1ms / 1mc 0.1ms / 0,1mc					
MAD							99.99% 0.05% 1ms / 1mc 0.1ms / 0,1mc				
PMO								99.99% 0.05% 1ms / 1mc 0.1ms / 0,1mc			
IST*	99.99% 0.5% 80ms / mc 8ms / mc	99.99% 0.5% 94ms / mc 8ms / mc	99.99% 0.5% 89ms / mc 8ms / mc	99.99% 0.5% 88ms / mc 8ms / mc					99.99% 0.05% 1ms / 1mc 0.1ms / 0,1mc		
NYC	99.99% 0.5% 140ms / mc 10ms / mc	99.99% 0.5% 154ms / mc 10ms / mc	99.99% 0.5% 149ms / mc 10ms / mc	99.99% 0.5% 148ms / mc 10ms / mc						99.99% 0.05% 1ms / 1mc 0.1ms / 0,1mc	

"In case of contradictions between English and Ukrainian the English version shall prevail"



**Where
networks
meet**

DFW											99.99% 0.05% 1ms / 1мс 0.1ms / 0,1мс
-----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

Legende: / **Доступність** = Availability of Service Level /
Доступність = Доступність рівня послуг /
Frame Loss =Performance: frame loss /
Втрата кадру =
 Продуктивність: втрата кадру /
RTT = Performance: round trip delay (for up to 97.5% of frames) /
RTT = Продуктивність: циклічна затримка (до 97,5% кадрів) /
Jitter = Performance: Jitter (for up to 97.5% of frames) /
Нестійка синхронізація = Продуктивність: Нестійка синхронізація (до 97,5% кадрів) /
Access Side = Customer physical connection location /
Сторона доступу = Місцезнаходження фізичного з'єднання користувача /
Service Side = GlobePEER Service Side /
Сторона послуги = Сторона послуги GlobePEER

* Customers connected from outside Istanbul city SLA is reduced to 99.70%. Performance and availability +0.1% +5ms +100ms (according to the list of DE-CIX Istanbul on net locations) /
 *Кількість користувачів, підключених за рамками Угоди про рівень послуг для Стамбула, скоротилося до 99,70%. Продуктивність і доступність +0,1% +5мс +100мс (у відповідності з переліком DE-CIX Стамбул на місцезнаходженнях мережі)

<p>9. Service definition and service level: Cloud Performance Index</p>	<p>9. Визначення послуг і рівні послуг:Індекс продуктивності хмари</p>
<p>9.1. DE-CIX may publish upon request by a DirectCLOUD Partnerconnected to DirectCLOUD the “Cloud Performance Index” (CPI) of that DirectCLOUD Partner on the DE-CIX website.</p>	<p>9.1. За запитом партнера DirectCLOUD, підключеного до DirectCLOUD, DE-CIX може опублікувати «індекс продуктивності хмари» (CPI) такого партнера DirectCLOUD на сайті DE-CIX.</p>
<p>9.2. The Cloud Performance Index describes the latency of the connection between the network egress of a DirectCLOUD Partnerconnected to DirectCLOUD and the ingress of the DE-CIX platform, which is measured by the DirectCLOUD Partner itself independently from DE-CIX under the best possible usage conditions.</p>	<p>9.2. Індекс продуктивності хмари описує затримку з'єднання між мережевим виходом партнера DirectCLOUD, підключеного до DirectCLOUD, і входом платформи DE-CIX, яка вимірюється партнером DirectCLOUD самостійно з DE-CIX у найбільш ймовірних умовах використання.</p>
<p>9.3. The different CPI-classes shall have the following significance:</p>	<p>9.3. Різні класи CPI показують наступні значення:</p>

<p>a) "A+": The network egress of the DirectCLOUD Partner is located in the same data centre as the DE-CIX access with a latency of < 1 ms.</p>	<p>a) «A+»:Мережевий вихід партнера DirectCLOUD знаходиться в тому ж центрі обробки даних, що і доступ до DE-CIX із затримкою <1 мс.</p>
<p>b) "A": The network egress of the DirectCLOUD Partner is located in the same DE-CIX regions as the DE-CIX access with a latency of < 1 ms.</p>	<p>b) «A»:Мережевий вихід партнера DirectCLOUD знаходиться в тих ж регіонах DE-CIX, що і доступ до DE-CIX із затримкою <1 мс.</p>
<p>c) "B": The network egress of the DirectCLOUD Partner is located in the same metro-area as the DE-CIX access with a latency of < 5 ms.</p>	<p>c) «B»:Мережевий вихід партнера DirectCLOUD знаходиться в тому ж місці з приміською зоною, що і доступ до DE-CIX із затримкою <5 мс.</p>
<p>d) "C": The network egress of the DirectCLOUD Partner is located in the same metro-area as the DE-CIX access with a latency of > 5 ms.</p>	<p>d) «C»:Мережевий вихід партнера DirectCLOUD знаходиться в тому ж місці з приміською зоною, що і доступ до DE-CIX із затримкою >5 мс.</p>
<p>9.4. Because the CPI value is measured by the DirectCLOUD Partner under the best possible usage conditions and refers only to the connection to the DE-CIX access, the actual latency in practice will be higher in most cases, depending on the current workload running on the respective DirectCLOUD Partner systems used and any possible forwarding of the signal within the DirectCLOUD Partner's internal network.</p>	<p>9.4. Так як значення CPI вимірюється партнером DirectCLOUD у найбільш ймовірних умовах використання і стосується тільки під'єднання до доступу до DE-CIX, фактична затримка буде в більшості випадків більшою, в залежності від поточного робочого навантаження на використовувані відповідні системи партнера DirectCLOUD і будь-якого можливого напрямку сигналу в межах внутрішньої мережі партнера DirectCLOUD.</p>

<p>10. Service definition and service level: DE-CIX customer support service:</p> <p>The provisions of the Master SLA shall apply.</p>	<p>10. Визначення послуг і рівні послуг: Служба підтримки клієнтів DE-CIX</p> <p>Застосовуються положення Основної угоди про рівень послуг.</p>
<p>11. Breach of service level, credit system:</p> <p>The provisions of the Master SLA shall apply.</p>	<p>11. Порушення рівня послуг, система кредитів:</p> <p>Застосовуються положення Основної угоди про рівень послуг.</p>
<p>12. Credit amounts:</p>	<p>12. Суми кредитів:</p>
<p>12.1. The following credit amounts shall apply to breaches of service levels for the DirectCLOUD service.</p>	<p>12.1. Наступні суми кредиту застосовуються щодо порушень рівнів послуги DirectCLOUD.</p>
<p>12.2. Availability (per calendar month):</p> <p>The provisions of the Master SLA shall apply.</p>	<p>12.2. Доступність (за календарний місяць):</p> <p>Застосовуються положення Основної угоди про рівень послуг.</p>
<p>12.3. Performance (per day):</p> <p>Breach of performance level for a time period of up to 4 hours: 3% credit</p> <p>Breach of performance level for a time period of more than 4 hours: 6% credit</p>	<p>12.3. Продуктивність (за день):</p> <p>Порушення рівня продуктивності протягом періоду до 4-х годин: 3% кредит</p> <p>Порушення рівня продуктивності протягом більш ніж 4-х годин: 6% кредит</p>
<p>12.4. Credit percentages are in relation to the monthly recurring fee payable to DE-CIX for use of the DirectCLOUD service.</p>	<p>12.4. Процентна ставка по кредиту розраховується відносно щомісячної плати на користь DE-CIX за користування послугою DirectCLOUD.</p>

"In case of contradictions between English and Ukrainian the English version shall prevail"

13. Credit claim procedure and dispute resolution:	13. Процедура подання претензії по кредиту й врегулювання суперечок:
The provisions of the Master SLA shall apply.	Застосовуються положення Основної угоди про рівень послуг.