Договор о предоставлении услуг
№

Дата:

_____(наименование контрагента), именуем__ в дальнейшем «Заказчик», в лице _____(должность, Ф.И.О.), действующего на основании _____ (Устава / Доверенности), с одной стороны, и Colobridge GmbH, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице директора Марченко Кирилла, действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящее соглашение о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. Исполнитель обеспечивает Заказчику предоставление услуг колокации (Colocation) и других услуг, связанных с размещением Заказчиком своего оборудования на ресурсах Исполнителя. Предметом Договора является предоставление Заказчику возможности размещения серверного оборудования Заказчика на технических ресурсах Исполнителя и/или иных лиц, подключенных к сети Интернет.

1.2. Спецификация услуги содержится в Приложении №1, которое является неотъемлемой частью данного Договора.

2. Срок и расторжение Договора

2.1. Данный Договор вступает в силу с момента его подписания и продолжает действовать в течение ___ (_____) месяцев ("Основной период»). Если не позднее 1 (одного) месяца до истечения срока действия Договора ни одна из Сторон не выразит свое намерение расторгнуть Договор как указано в п.2.2 Договора, Договор считается автоматически продленным на каждый следующий год («Дополнительный(е) период(ы)») на тех же условиях.

2.2. Любая из Сторон может отказаться от продления Договора по истечению срока его действия. Инициирующая Сторона должна уведомить другую Сторону о своем намерении не продлевать Договор как минимум за один месяц до истечения текущего срока действия Договора. Заказчик должен сообщить о данном намерении путем отправки уведомления на электронную почту billing@colobridge.net или через систему заявок в личном кабинете Заказчика. Исполнитель должен уведомить Заказчика о своем намерении через систему заявок в личном кабинете Заказчика. Все финансовые задолженности, открытые на момент расторжения Договора, должны быть погашены.

2.3. Данный Договор может быть изменен или расторгнут при обоюдном согласии Сторон, если иное прямо не предусмотрено этим Договором.

Service agreement
No.

Date:

_____ hereinafter referred to as the "Client", represented by _____, acting on the basis of _____ (Charter / Power of Attorney), on the one hand, and Colobridge GmbH, referred to as hereinafter, the "Provider", represented by director Kyrylo Marchenko, acting on the basis of the Charter, on the other hand, entered into this agreement on the following:

1. Subject of the Agreement

1.1. The Provider provides to the Client the colocation service and other services related to the placement of Client's equipment on the Provider's resources. Subject of the Agreement is provision of the possibility to the Client to place the Client's server equipment on technical resources of the Provide and/ or third parties connected to the Internet.

1.2. The specification of the service is reflected in Annex №1 to this Agreement, which is an integral part of this Agreement.

2. Term and termination of the Agreement

2.1. This Agreement comes into effect as soon as it is signed and is valid for ___ (_____) months ("Basic Period"). If within 1 (one) month till expiry of the term of the Agreement neither Party will initiate the termination of the Agreement as indicated in clause 2.2 hereof, the validity of the Agreement is automatically prolonged for each next year ("Additional Period(s)") under the same conditions.

2.2. Either Party may refuse to prolong the Agreement upon the expiration of its validity period. The initiating Party must notify the other Party of its intention not to renew the Agreement at least one month before the expiration of the current term of the Agreement. The Client must inform about this intention by sending a notification to email billing@colobridge.net or through the application system in the Client's personal account. The Provider must notify the Client of his intention through the application system in the Client's personal account. All financial debts outstanding as of the termination date of the Agreement must be paid.

2.3. This Agreement can be changed or terminated by the Parties' mutual consent on conditions agreed by the Parties, save as otherwise directly indicated herein.

2.4. Началом предоставления услуги считается дата введения в эксплуатацию всех компонентов оборудования и отправки Заказчику данных доступа к оборудованию посредством электронной почты.

2.5. Исполнитель имеет право на досрочное расторжение Договора на основе объективных причин, которые не являются следствием действия или бездействия Заказчика и не подпадают под определение форс-мажорных обстоятельств. Исполнитель обязан сообщить Заказчику о расторжении Договора не позднее, чем за 14 дней до даты расторжения Договора. Заказчик будет проинформирован по телефону, электронной почте или через внутреннюю систему заявок. Оплата за непредоставленные услуги будет возвращена Заказчику.

2.6. Если Заказчик не выполняет или не в полной мере выполняет условия Договора, Исполнитель имеет право на досрочное немедленное расторжение Договора. В таком случае Договор считается расторгнутым з момента получения Заказчиком соответствующего уведомления от Исполнителя.

2.7. В течение 10 дней после окончания срока действия Договора Заказчик обязан забрать свое оборудование, размещенное в ЦОД Исполнителя в рамках предоставления услуги colocation. По желанию Заказчика и при наличии дополнительного соглашения данная услуга может быть выполнена Исполнителем. Все связанные с отправкой оборудования затраты несет Заказчик. Если по истечению 10 дней оборудование все еще находится в ЦОД Исполнителя при условии отсутствия соглашения о выполнении отправки оборудования Исполнителем, хранение оборудования будет выполняться на платной основе (5 евро юнит/день).

3. Общие положения и условия

3.1. Стороны пришли к соглашению о возможности обмена факсимильными и / или отсканированными копиями подписанных документов с помощью электронной почты при условии использования следующих адресов электронной почты представителей Сторон:

3.1.1. для Заказчика:

3.1.2. для Исполнителя:

3.2. Все копии документов, отправленных и полученных Сторонами через вышеупомянутые адреса электронной почты, имеют силу оригиналов до момента их получения Сторонами. Коммуникация Сторон и размещение заказов с помощью личного кабинета Заказчика имеет юридическую силу для обеих Сторон. Стороны гарантируют, что доступ к указанной электронной почте, а также к личному кабинету Заказчика имеют только должным образом уполномоченные представители каждой из Сторон, действия которых имеют юридические последствия для Стороны.

2.4. The beginning of service provision is the date of commissioning of all units of the hardware system and/or sending the access data to the Client via email.

2.5. The Provider has right to early Agreement termination on the grounds of objective reasons, which are not the consequence of action or inactivity of the Client and does not fall within determination of force-majeure circumstances. The Provider is obliged to inform the Client about the Agreement termination not later than 14 days before its termination date. The Client will be informed by phone, e-mail or through the internal application system. The payment for the unprovided services will be returned to the Client.

2.6. If the Client does not fulfill or does not fully comply with the terms of the Agreement, the Provider shall have the right to early terminate the Agreement immediately. In such case the Agreement shall be deemed as terminated from the moment of receipt by the Client of the respective notification from the Provider.

2.7. Within 10 days after the expiration of the Agreement, the Client is obliged to pick up their equipment located at the Contractor’s data center as part of the colocation service. At the request of the Client and in the presence of an additional agreement, this service can be performed by the Contractor. All costs associated with shipping equipment are borne by the Client. If after 10 days the equipment is still in the Contractor’s data center, provided that there is no agreement on the delivery of the equipment by the Contractor, the equipment will be stored for a fee (5-euro unit / day).

3. General Terms and Conditions

3.1. The Parties agreed on the possibility of exchanging facsimile and / or scanned copies of signed documents provided such documents will be sent to the following e-mail addresses of the Parties:

3.1.1. for the Client:

3.1.2. for the Provider:

3.2. All copies of documents sent and received by the Parties through the e-mail addresses are valid as originals until they are received by the Parties in paper form. Communication of the Parties and placing orders by means of the Client's personal account shall be legally binding for both Parties. The Parties guarantee that only duly authorized representatives of each of the Parties, whose actions have legal consequences, will have access to the specified e-mails, as well as to the Client’s personal account.

3.3. Уровень качества услуг регулируется соглашением об уровне обслуживания (см. Приложение № 2).

3.4. Неотъемлемой частью данного Договора являются следующие документы:

3.4.1. Спецификация Услуг (Приложение №1);
3.4.2. Соглашение об уровне обслуживания (Приложение №2);
3.4.3. Дополнительные соглашения к этому Договору.

3.5. В случае возникновения противоречий отдельных пунктов документов, перечисленных в пункте 3.4 .Договора, преимущественную силу будут иметь документы в следующем порядке, если иное не предусмотрено в самом документе:

3.5.1. Дополнительные соглашения, подписанные Сторонами;
3.5.2. Спецификация Услуг (Приложение №1);
3.5.3. Данный Договор;
3.5.4. Соглашение об уровне обслуживания (Приложение №2).

4. Цена и условия оплаты

4.1. Оплата периодических услуг Исполнителя производится Заказчиком авансом за каждые ___ (_____) месяцев на основе выставленного Исполнителем счета («Абонентская плата»).

4.2. Оплата разовых услуг производится Заказчиком авансом на основании выставленного счета в течение срока, указанного в п. 4.7 Договора.

4.3. Стоимость услуг предусмотрена Спецификацией услуг (Приложение №1).

4.4. Цена этого Договора соответствует сумме стоимости всех услуг Исполнителя, предоставленных в течение строка действия Договора.

4.5. После подписания Договора Заказчику будут предоставлены данные доступа в Личный кабинет на сайте https://my.colobridge.net и выставлен первый счет.

4.6. Валютой данного договора и валютой платежей является евро.

4.7. Заказчик оплачивает счет в течение __ дней с момента получения счета от Исполнителя.

4.8. Исполнитель имеет право в одностороннем порядке изменить стоимость услуг (Приложение №1) в случае объективного увеличения себестоимости предоставления услуг, направив Заказчику новую Спецификацию услуг за 30 (тридцать) дней до даты изменения стоимости услуг.

4.9. В случае изменения реквизитов Сторон, указанных в этом Договоре, Стороны обязуются письменно предоставить обновленную информацию другой Стороне в течение 3 (трех) рабочих дней с момента возникновения изменений. В случае, если Сторона неверно указала реквизиты и/или не сообщила о соответствующих изменениях, уведомления, отправленные с использованием указанных

3.3. The level of service quality is governed by a Service level agreement (see Annex № 2).

3.4. The following documents shall be considered as integral parts of this Agreement:

3.4.1. the Services Specification (Annex №1);
3.4.2. the Service level agreement (Annex №2);
3.4.3. the additional agreements thereto.

3.5. In the event of any discrepancies between the documents listed in clause 3.4 hereof, the provisions of the documents shall prevail in the following priority order, unless otherwise provided in the document:

3.5.1. the additional agreement signed by the Parties;
3.5.2. Services Specification (Annex №1);
3.5.3. this Agreement;
3.5.4. the Service level agreement (Annex №2).

4. Service Fee and Payment Conditions

4.1. Payment for the Provider's services is made by the Client in advance for every ___ (_____) months based on the invoice issued by the Provider (“Subscription fee”).

4.2. Payment for one-time services shall be made by the Client in advance on the basis of the invoice issued within the term specified in clause 4.7 of the Agreement.

4.3. The service fee is indicated in specification (Annex №1 hereto).

4.4. The contract price hereof shall be equal to the total fee of all services of the Provider rendered during the term of this Agreement.

4.5. After signing the Agreement Client receives access data to his personal account on the website https://my.colobridge.net and the invoice for the first payment.

4.6. The currency of the contract and the currency of the payments is EURO.

4.7. The Client shall make the payment under the invoice within ___ days from the day of receipt of such invoice.

4.8. The Provider has the right to unilaterally change the fee for the Services (Annex №1) in the event of an objective increase in the cost of provision of the Services by sending to the Client a new Specification of Services 30 (thirty) days before the date of changing of the fee.

4.9. In case of the change of the details of the Parties specified in this Agreement, the Parties undertake to provide the updated information to the other Party in writing within 3 (three) business days from the moment the changes occur. If the Party has incorrectly indicated the details and / or has not notified on the relevant changes, all notifications sent to the details set forth herein shall be considered as duly delivered.

реквизитов, будут считаться должным образом доставленными.

4.10. Счета по Абонентской плате будут выставляться не позднее, чем за 7 дней до начала следующего платежного периода. Соответствующее уведомление будет отправлено Заказчику на его электронную почту.

4.10. Invoices for Subscription fee shall be issued not later than 7 days before the beginning of the next settlement period. Corresponding notification will be sent to the Client to its email.

4.11. Заказчик может загрузить счета в формате pdf в своем Клиентском кабинете. По запросу Заказчика они могут быть высланы на электронную почту или в бумажном варианте (за пересылку оригиналов документов может взиматься плата в размере 3 евро за письмо по усмотрению Исполнителя).

4.11. The Client can download the invoices in pdf format in its Client's account. By the Client's request the invoices may be sent to email or on paid basis in paper form (at the discretion of the Provider it can be charged with 3 EUR per letter).

4.12. Заказчик обязуется следить за выставленными счетами в своей электронной почте и/или личном кабинете и оплачивать их в срок, указанный в этом Договором, в том числе, если уведомление о новом счете по какой-либо причине не было получено.

4.12. The Client is obliged to control the issuance of the invoices in its e-mail and/ or personal account and pay them within the term set forth herein including, if notification about a new invoice was not received for any reason.

4.13. Если Заказчик использует способ оплаты, требующий дополнительных затрат на его прием и обработку, все издержки и комиссию перенимает Заказчик.

4.13. If the Client uses means of payment, demanding additional expenses for its acceptance and processing, all the expenses and commissions are taken over by the Client.

4.14. При невозможности списания средств или при процедуре Chargeback Заказчик несет все возможные издержки.

4.14. In case of negative withdrawal requests or chargebacks all expenses are paid by Client.

5. Предоставляемые услуги

5. Provided services

5.1. Программно–аппаратный комплекс, используемый Исполнителем для предоставления услуги Заказчику, остаётся собственностью Исполнителя, если другое не было согласовано Сторонами.

5.1. The equipment and components of the system used by the Provider for service provision to the Client remain the Provider's property, save as otherwise agreed by the Parties.

5.2. Исполнитель имеет право изменять стоимость услуг, как указанно в пункте 4.8 Договора, а также объем предоставляемых услуг. Данные изменения должны соответствовать торговым стандартам и учитывать интересы Заказчика. Основанием для подобных изменений могут быть, например, правовые требования или нормы, или объективное увеличение себестоимости предоставления услуг.

5.2. Provider has the right to change the cost of the services as mentioned in clause 4.8 hereof, as well as the scope of the provided services. These changes have to comply with the trade standards and respect the interests of Client. The reason for such changes could be for example judicial demands or norms or an objective increase in the cost of provision of the service.

5.3. Заказчик имеет право предъявить претензию о качестве или объеме предоставленной услуги в течение 14 дней с момента предоставления услуги, не соответствующей, по его мнению, этим условиям услуги. Если в течение данного срока претензии не поступило, услуга считается предоставленной качественно и в полном объеме.

5.3. Client is entitled to make a claim as to the quality or scope of the provided service during 14 days from the moment of providing services that are inadequate in his opinion. If during this period a complaint was not made, the service is considered to be provided to a good quality and fully.

5.4. Если о несоответствии услуги заявленному объему или качеству было заявлено позже, чем указано в пункте 5.3 данного Договора, данная претензия является недействительной и не будет рассмотрена, а соответствующая услуга считается предоставленной в полном объеме и заявленном качестве.

5.4. If the non-compliance of the service with the declared scope or quality was declared later than specified in clause 5.3 of this Agreement or after the signing of the Act by the Client, this claim is invalid and will not be considered, and the corresponding service is considered to be provided in full and in the declared quality.

5.5. Исполнитель обязуется обеспечивать доступность всех услуг максимально близко к показателю в 100%.

5.5. The Provider is obliged to provide accessibility of all services close to 100% index.

5.6. Исполнитель обязуется информировать Заказчика о возможных сбоях в работе, а также проводимых профилактических процедурах. Во время

5.6. The Provider is obliged to inform the Client about possible failures in work, and also about undertaking preventive procedures. During preventive procedures undertaking service is considered to be provided.

проведения профилактических работ услуга считается предоставленной.

5.7. Технические вопросы и сообщения о неполадках обрабатываются через внутреннюю систему заявок в личном кабинете Заказчика в режиме 24 часа в сутки, в том числе в выходные и праздничные дни.

5.8. Рамки и условия предоставления технической поддержки, а также уровень качества обслуживания регулируются Соглашением об уровне обслуживания, которое отображено в Приложении №2 и является неотъемлемой частью данного Договора.

5.9. Программное обеспечение, предоставляемое Исполнителем Заказчику, может быть использовано Заказчиком только по назначению и только во время действия Договора. Права пользования не могут быть переданы третьим лицам. После окончания действия Договора Заказчик обязан удалить копии используемого программного обеспечения. Данные условия не распространяются на программное обеспечение, которое находится в свободном доступе, в данном случае действуют только соответствующие условия лицензионного соглашения.

5.10. Исполнитель не дает никаких гарантий и освобождается от ответственности за программное обеспечение и услуги третьих лиц, которые были предоставлены им Заказчику на правах реселлера или партнера. В данных случаях действуют гарантии и границы ответственности производителя заказанного программного обеспечения или поставщика услуг.

5.11. Исполнитель предоставляет подключение к сети Интернет одной или нескольких серверных систем или другого оборудования Заказчика. Исполнитель обязуется предоставить Заказчику непрерывное подключение к сети Интернет, Заказчик принимает тот факт, что 100%ная доступность невозможна.

5.12. Оборудование будет размещено в одном из ЦОД, используемых Исполнителем.

5.13. Информационная и коммуникационная инфраструктуры используемого ЦОД оснащены соответствующей системой безопасности, структурой административно-хозяйственного управления и другими необходимыми услугами.

5.14. Каждая стойка отвечает следующим базовым условиям:
- Зарезервированная система энергоснабжения (Круг A+B)
- Система бесперебойного электропитания
- Зарезервированная система охлаждения
- Подключение к сети Интернет
- Система защиты от пожаров
- IP-адреса согласно правилам выдачи IP-адресов RIPE

6. Порядок подачи заявок

6.1. Заявка — обращение Заказчика в службу технической поддержки Исполнителя с целью устранения инцидентов, обслуживания, инициализации изменения состава и/или объёма

5.7. Technical issues and messages about problems are processed through the Ticket-system in mode 24 x 7, including weekends and holidays.

5.8. Scope and conditions of technical support provision as well as service level are stated in the Service Level Agreement specified in Annex №2 hereto and are an integral part of this Agreement.

5.9. Software that is provided to the Client by the Provider, may be used by the Client only for the purpose intended and only for the duration of the contract. The right to use cannot be transferred to third parties. After Agreement termination the Client is obliged to delete the copies of the software used. These conditions do not include the open-source software, in this case only license agreement is in force.

5.10. Provider does not guarantee and is discharged from the liability for the software and other third-party services that were provided to the Client as a Reseller or a Partner. In these cases guaranties and boundaries of responsibility of the software vendor or service provider are in force.

5.11. The Provider provides an Internet connection for one or more server systems or other equipment of the Client on the basis of the signed Agreement. The Provider undertakes to provide the Client with a continuous Internet connection, the Client accepts the fact that 100% availability is impossible.

5.12. The equipment will be located in one of the data centers used by the Provider.

5.13. The information and communication infrastructures of the data center used are equipped with an appropriate security system, an administrative structure and other necessary services.

5.14. Each rack meets the following basic conditions:
- Reserved power system (Circle A + B)
- Uninterruptible power system
- Reserved cooling system to the Internet
- Connection system of protection against fire
- IP-address according to rules of IP-address issuing RIPE

6. Procedure of submitting applications

6.1. Application shall mean contacting the Client to Technical support of the Provider for elimination of incidents, servicing, changing content and/or volume of rendered services, receiving consultative services through

предоставляемых услуг, получения консультационных услуг через систему заявок в личном кабинете Заказчика на сайте https://my.colobridge.net.

6.2. Регистрация, обработка и учет заявок Заказчика производится в автоматизированной системе заявок.

6.3. В направляемой Заявке Заказчик указывает следующую информацию:

- идентификационные данные Услуги (ID продукта, IP–адрес);
- подробное описание задачи или Инцидента (желательно приложение скриншотов и/или графических пояснений в форматах .jpg/.gif/.png, если применимо);
- информацию, позволяющую ускорить решение задачи или проблемы (пошаговое описание действий по воспроизведению Инцидента; URL конкретной страницы, с которой связана Заявка; используемое Заказчиком программное обеспечение и т.п.).

application system in personal account of the Client on website https://my.colobridge.net.

6.2. Registration, processing and accounting of the Client's Tickets are made in an automated application system.

6.3. The Client states the following information in the application:

- identification data of the Service (IP-address of rented server);
- detailed description of the task or Incident (it is desirable to attach screenshots and/or graphic explanations in .jpg/.gif/.png formats, if applicable);
- information allowing to accelerate task or problem salvation (step-by-step description of actions by reproduction of Incident; URL of specific page, which application concerns; applied the Client's software etc.).

7. Безопасность информации. Защита данных.

7.1. Исполнитель не несет ответственности за безопасность информации, размещенной Заказчиком на технологических ресурсах Исполнителя. Заказчик обязан хранить резервную копию данных на носителе, находящемся вне техплощадки Исполнителя и/или привлеченных ним лиц. В случае, если потеря информации, несмотря на проводимые процедуры по защите оборудования от сбоев, все же произошла, Заказчик обязан предоставить Исполнителю резервные копии своих данных для восстановления услуги.

7.2. Исполнитель не несет ответственности за сохранность и целостность данных, находящихся на сервере, а также за возможный риск, связанный с неправомерными действиями третьих лиц в сети Интернет.

7.3. Исполнитель организует предоставление Заказчику данных доступа к заказанным услугам и в кабинет Заказчика с интегрированной внутренней системой заявок для получения технической и информационной поддержки. Данная информация является конфиденциальной, ответственность за ее сохранность от несанкционированного доступа несет Заказчик. Также он принимает ответственность за все действия, осуществляемые от его имени с помощью его личных реквизитов по сети Интернет.

7.4. Исполнитель обязуется собирать, обрабатывать и хранить личные данные, владельцем которых есть Заказчик, согласно действующему немецкому законодательству и не передавать их третьим лицам, если это не является необходимым для предоставления заказанных услуг.

7. Information security. Data protection.

7.1. The Provider is not responsible for information security that is stored on its technological resources. The Client is obliged to keep data backup on a carrier that is situated out of technical platform of the Provider or third parties engaged by the Provider. In case information loss occurred in spite of hold procedures of equipment failure protection, the Client is obliged to give the Provider his data backup for service recovery.

7.2. The Provider is not responsible for the safety and integrity of the data located on the server, as well as for the possible risk associated with illegal actions of third parties in Internet.

7.3. Access data to ordered services and to the Client's personal account in the internal system of technical and informational support will be provided to the Client for receipt of the technical and informational support by the Client. This information is confidential; the Client is responsible for its safety from unauthorized access. Also, the Client takes responsibility for all actions made on behalf of him with the help of his personal details in the Internet network.

7.4. The Provider is obliged to collect, process and store the personal data controlled by the Client in accordance with current German legislation and not to transfer it to the third persons, except in the cases it is necessary for provision of services ordered.

7.5. Личные данные, владельцем которых является Заказчик, будут собираться, обрабатываться и использоваться исключительно с целью выполнения, улучшения и регулирования отношений Сторон в рамках настоящего Договорами предоставления услуг.

7.6. Исполнитель не имеет права передавать личные данные, владельцем которых является Заказчик, третьим лицам за исключением тех случаев, когда это является необходимым условием для проведения оплаты или предоставления заказанных услуг.

7.7. Стороны обязуются соблюдать коммерческую тайну и конфиденциальную информацию, к которой они отнесли любую информацию об их деятельности, полученную при исполнении Договора, в том числе относительно производства, технологии, сбыта, финансов, структуры, управления, программных продуктов и средств, других вопросов деятельности Сторон, а также условий и порядка исполнения Договора. Передача Стороной третьим лицам сведений, составляющих коммерческую тайну и/или конфиденциальную информацию, разрешается с письменного согласия другой Стороны, за исключением случаев, когда требование об их предоставлении предъявлено компетентным органом и основано на законе. Условия о сохранении коммерческой тайны и конфиденциальной информации сохраняют свою силу на протяжении 3-х лет с момента прекращения (расторжения) Договора.

8. Права и ответственность Сторон

8.1. Исполнитель не несет ответственности за совместимость услуг, заказанных Заказчиком, а также аппаратного оборудования с программным обеспечением, используемым Заказчиком.

8.2. Исполнитель не несет ответственности за успех проекта и хозяйственной деятельности Заказчика.

8.3. Заказчик перенимает всю ответственность за содержание информации, хранящейся на сервере, и за установленное программное обеспечение.

8.4. Серверы предоставляются на основе само администрирования.

8.5. Заказчик обязуется пользоваться услугами Исполнителя и/или его партнеров в соответствии с установленными правилами и следить за тем, чтобы доступ к ресурсам Исполнителя, его партнеров и к сети Интернет не был использован неправомерно.

8.6. Заказчик не имеет права размещать на сервере нелегальную информацию и/или программное обеспечение.

8.7. Исполнитель не осуществляет регулярных проверок содержимого вебсайтов Заказчика.

8.8. Исполнитель имеет право заблокировать сервер Заказчика, если на нем размещена информация, нарушающая действующее законодательство, права интеллектуальной собственности и правила о неразглашении конфиденциальной информации или нарушают права третьих лиц.

7.5. The personal data controlled by the Client will be collected, processed and used only for the purpose of fulfillment, improvement and regulation of the Parties' relationships within the limits of the signed Agreement and provided services.

7.6. The Provider has no right to transfer the personal data controlled by the Client to the third persons, excepting the case when it is a necessary condition for payment processing or ordered services provision.

7.7. The Parties agree and undertake to comply with the commercial secret and keep confidential the information to which they herewith include any information on their activity obtained in the course of the Agreement execution, including the information concerning production, technologies, sales and distribution, finances, structure, management, software products and facilities, other issues of the Parties' activity, as well as terms and procedures of the Agreement. The transfer of the information constituting commercial secret and/or commercial information by the Party to the third party is allowed with the written consent of the other Party, except that the demand of its disclosure is legal and made by the competent authority. The conditions of keeping the commercial secret and commercial information are valid for three years as from the date of termination of the Agreement.

8. Rights and Liabilities of the Parties

8.1. The Provider is not liable for compatibility of services, ordered by the Client as well as hardware with the software used by the Client.

8.2. The Provider is not liable for success of the Client's commercial activity.

8.3. The Client takes all the responsibility for the content of information stored on the server, and for installed software.

8.4. Servers are given on the basis of self-administration.

8.5. The Client is obliged to use services of the Provider in correspondence with specified rules and to control that the access to The Provider's resources and Internet is not used illegally.

8.6. The Client has no right to place illegal information and software on the server.

8.7. The Provider does not make regular control of the content of the websites of the Client.

8.8. The Provider has the right to block the Client's server, if it contains information violating the legistation, rights of intellectual property and rules of nondisclosure of confidential information or violates personal rights of the third persons.

8.9. Исполнитель имеет право заблокировать учетную запись Заказчика и предоставление всех услуг, если оплата по одному из выставленных счетов не поступила в срок. Также за блокировкой может последовать досрочное расторжение Договора. В любом случае, после расторжения Договора, существующая задолженность должна быть погашена Заказчиком.

8.10. Блокировка предоставления услуг по причине задолженности может быть снята только после погашения задолженности. Услуга на протяжении периода блокировки считается предоставленной в полной мере.

8.11. Исполнитель не гарантирует, что после блокировки сервера услуга может быть восстановлена до изначального состояния.

8.12. Исполнитель не несет ответственности за возможный ущерб аппаратной или программной части, если он не был нанесен Исполнителем или его партнерами умышленно или вследствие халатного обращения.

8.13. Исполнитель не несет ответственности за ущерб, нанесенный вследствие событий, которые находятся вне области влияния Исполнителя и/или его партнеров, например, форс-мажор, правовые нормы или другие непредвиденные и неотвратимые обстоятельства. В таких случаях все денежные обязательства Сторон остаются в силе.

8.14. Страхование оборудования, размещенного Заказчиком на ресурсах Исполнителя в рамках услуги Colocation, выполняется Заказчиком. Абонентские платежи не включают в себя страховой полис.

8.9. The Provider has the right to lock out the record entry of the Client and all services if payment for one of the drawn up accounts was not received timely. Also, locking out can be followed by early Agreement termination. In any case, after termination of Agreement existing debt must be paid by the Client.

8.10. Service blocking for the reason of debt can be removed only after debt service. From the side of the Provider the service is considered rendered to the full extent during blocking the service.

8.11. The Provider does not guarantee that after blocking the server, the service can be restored to initial state.

8.12. The Provider is not liable for possible damage to hardware or software, if it was not caused by the Provider intentionally or in consequence of negligent treatment.

8.13. Provider is not liable for damage caused in consequence of events beyond the sphere of influence of the Provider, for instance, force-majeure, legal norms or other unforeseen and unavoidable circumstances. In such cases all money liabilities of the parties remain in force.

8.14. Insurance of equipment placed by the Client on the Contractor's resources as part of the Colocation service is carried out by the Client. Subscription fees do not include insurance policy.

9. Место предоставления услуг и место судебных разбирательств

9.1. Место выполнения договоренностей по данному Договору — один из выбранных Исполнителем ЦОД. Местом предоставления услуг является г. Франкфурт-на-Майне (ФРГ) в случае, если иное не предусмотрено настоящим Договором.

9.2. Урегулирование споров между Сторонами происходит в претензионном порядке. Срок рассмотрения претензии составляет 30 дней с момента ее получения.

9.3. Все разногласия, споры, которые Стороны не смогли урегулировать в претензионном порядке, рассматриваются в порядке судебных разбирательств в окружном суде Шарлоттенбург, г. Берлин (ФРГ). Заказчик и Исполнитель имеют также право инициировать судебное разбирательство касательно исполнения условий Договора в суде, что имеет юрисдикцию по месту регистрации ответчика.

9. Place of rendering services and place of lawsuits

9.1. Place of execution of agreements by this Agreement is one of the data-centers chosen by the Provider. In case if no other information is stated in the Agreement, the place of rendering services is Frankfurt am Main (Germany).

9.2. The adjustment of disputes is to be carried out within claim procedure. The period for consideration of claim is 30 days from the moment of its receipt

9.3. All the disputes that were not adjusted within claim procedure will be submitted and considered in district court Charlottenburg, Berlin (Germany). The Client and the Provider have also the right to initiate legal proceedings regarding the performance of the Agreement in court, which has jurisdiction at the place of registration of the defendant.

10. Предоставление услуг третьим лицам

10. Rendering services to the third persons

10.1. Заказчик имеет право передавать услуги, предоставляемые Исполнителем, третьим лицам. Заказчик остается прямым контрагентом по Договору. Заказчик под свою ответственность определяет, какие услуги и на каких условиях он предлагает третьим лицам.

10.1. The Client has the right to submit services rendered by the Provider, to the third persons. The Client remains a direct counterparty under the Agreement. The Client determines independently which services and on which conditions he offers to the third persons.

11. Прочие условия

11.1. Отношения Сторон по данному Договору регулируются действующим законодательством ФРГ.

11.2. Все условия настоящего Договора индивидуально оговорены и согласованы Сторонами и не являются стандартными коммерческими условиями ни одной из Сторон. Если в дальнейшем одно или более из условий Договора окажется недействительным или таким, что не подлежит реализации, все остальные условия сохраняют свою силу. Недействительные условия будут заменены Сторонами путем переговоров.

11.3. Настоящий Договор заключен в двух экземплярах на русском и английском языках, каждый из которых имеет одинаковую юридическую силу.

11.4. В случае возникновения разногласий между русским и английским текстом Договора, преимущество будет иметь версия, изложенная на русском языке.

11. Miscellaneous

11.1. The relations of the Parties hereunder shall be governed by the law of Germany.

11.2. All provisions of this Agreement have been individually negotiated and agreed by the Parties and shall not be considered as standard business conditions of the Parties. If one or more of the terms of the Agreement will be considered as invalid or such that it is not enforceable, all other terms remain in force. Invalid conditions will be replaced by the Parties through negotiations.

11.3. This Agreement has been executed in two copies in Russian and English, each of the copy has equal legal force.

11.4. In case of discrepancies between Russian and English version, the text in Russian shall prevail.

12. Реквизиты Сторон

	Исполнитель	**Заказчик**
Название	Colobridge GmbH	
Юридический адрес	Am Pichelssee 50 13595 Berlin Germany	
Почтовый адрес	In der Schildwacht 13 65933 Frankfurt am Main Germany	
Тел.:	+38 044 393-42-46 +49 (0) 6172 981-99-67	
Email:	info@colobridge.net	
HR/ОГРН/ Rg.Nr.:	137986 B	
St.-Nr./ИНН/TIN:	29 253 30544	
Ust-Id.Nr./VAT:	DE 272131073	
Расчетный счет:	190099224	

12. Details of the Parties

	Provider	**Client**
Company	Colobridge GmbH	
Legal address	Am Pichelssee 50 13595 Berlin Germany	
Postal address	In der Schildwacht 13 65933 Frankfurt am Main Germany	
Tel .:	+38 044 393-42-46 +49 (0) 6172 981-99-67	
Email:	info@colobridge.net	
HR/Rg.Nr .:	137986 B	
St.-Nr./TIN:	29253 30544	
Ust-Id.Nr./ VAT:	DE 272131073	
Settlement account:	190099224	

Корреспондентский счет:	-	
IBAN:	DE04 1005 0000 0190 0992 24	
SWIFT (БИК):	BELADEBEXXX	
Полное наименование банка:	Berliner Sparkasse	
Местонахождение банка:	Berlin	

Correspondence account:	-	
IBAN:	DE04 1005 0000 0190 0992 24	
SWIFT (BIC):	BELADEBEXXX	
Bank:	Berliner Sparkasse	
Address of Bank:	Berlin	

13. Подписи Сторон

Заказчик	**Исполнитель**
Должность: Директор	Директор
Имя: _____	Марченко Кирилл
Дата: «__» _____ 202_ г.	«__» _____ 202_ г.
Печать:	
Подпись: _____	_____

13. Signature of the Parties

Client	**Provider**
Position:	Director
Name:_____	Marchenko Kyrylo
Date: "___"_____202_	"___"_____ 202_
Seal:	
Signature: _____	_____

Приложение №1
к Договору о предоставлении услуг
№ _____ от «____» _____ 202_ г.

Annex No. 1
to the Service agreement
No. _____ / __ dated "___" _____ 202_

Спецификация Услуги

ID	Ресурсы	Цена, €/мес.	Минимальный срок Услуги[1], мес.	К-во	Сумма, €/мес.
Выделенный сервер 1					
Интернет, порты					
Сеть					
				Итого:	

Services Specification

ID	Resources name	Price, € / month	Minimum term of the Service[1]	Quantity	Amount, € / month *
Dedicated Server No. 1					
Internet, port					
Network					
				Total	

АДМИНИСТРИРОВАНИЕ, ОБСЛУЖИВАНИЕ

Наименование	Тарифный план	Минимальный срок Услуги[1], мес.	Цена, €/мес	Кол-во	Сумма, €/мес*
Обслуживание (SLA)	Colocation		0.00	1	
				Итого:	

ADMINISTRATION, MAINTENANCE

Service name	Tariff plan	Minimum term of the Service	Price, € / month	Quantity	Amount € / month*
Service Level Agreement (SLA)	Colocation		0.00	1	
				Total	

[1] The period during which the Agreement cannot be terminated, and the scope of Services cannot be reduced

[1] Период, в течение которого заказчик не может преждевременно расторгнуть договор или сократить объем услуг

НАСТРОЙКА, МОНТАЖ

Наименование	Цена, €	Кол-во	Сумма, €
Настройка и монтаж оборудования			
		Итого:	

*Стоимость указана без НДС.

Заказчик

Должность: Директор

Имя: _____

Дата: «__» _____ 2023г.

Печать:

Подпись: _____

Исполнитель

Директор

Марченко Кирилл

«__» _____ 2023 г.

_____

SETUP, INSTALLATION

Service name	Price, €	Quantity	Amount, € *
Setting up and installing equipment			
		Total:	

*The cost is indicated without VAT.

Client

Position:

Name: _____

Date "___"_____202_

Seal:

Signature: _____

Provider

Director

Marchenko Kyrylo

"___"_____ 202_

_____

Приложение №2
к Договору о предоставлении услуг
№ _____ от «____» _____ 202_ г.

Соглашение об уровне обслуживания для услуги Colocation (SLA)

1. Предмет соглашения

Настоящее Соглашение об уровне обслуживания является неотъемлемой частью Договора о предоставлении услуг (далее именуются по тексту — «Соглашение» и «Договор» соответственно).
Данное Соглашение определяет порядок и условия предоставления Заказчику технической поддержки, выполняемые объемы работ, а также показатели уровня доступности услуги согласно данного уровня обслуживания.
Во всём остальном, что не предусмотрено условиями настоящего Соглашения, Стороны руководствуются условиями Договора.

2. Термины и определения

Инцидент – любое непредвиденное событие, которое вызывает или может вызвать прерывание предоставления или снижение качества услуги colocation.
Часы обработки заявок – временной интервал, в который Исполнителем выполняются работы по решению поставленных Заказчиком задач.
Время реакции на заявку – время между моментом получения заявки Исполнителем и моментом начала работы по решению задачи специалистами Исполнителя.

Время оповещения – время между письменными сообщениями специалистов Исполнителя, выполняющих работы по заявке.
Время разрешения заявки – время между моментом получения заявки Исполнителем и моментом отправки ответа на заявку о разрешении инцидента.
Плановые регламентные работы – комплекс профилактических работ по поддержанию исправного состояния оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и его контрагентов.
Срочные работы – комплекс внеплановых работ, которые требуется проводить оперативно для устранения или предупреждения различных аварийных ситуаций и неисправностей оборудования, сети, инженерных систем и инфраструктуры Исполнителя. Выполняются силами Исполнителя и его контрагентов.
Регламент предоставления физического доступа к оборудованию – порядок предоставления физического доступа к оборудованию Заказчика для уполномоченных Заказчиком лиц.
Недоступность услуги – нарушение в работе основных систем Исполнителя, приведшее к прекращению предоставления одного или более сервисов, составляющих услугу colocation: подача электропитания, доступ в глобальную сеть Интернет, охлаждение и климатический контроль, физическая защита оборудования, пожарная

Annex No. 2
to the Service agreement
No. _____ / __ dated "___" _____ 202_

Service Level Agreement for Colocation (SLA)

1. Subject of the agreement

This Service Level Agreement is an integral part of Services Contract (hereafter referred to as the Agreement and the Contract accordingly).

This Agreement defines order and conditions of technical support provision to the Client, work scopes performed, as well as service availability level indicator according to given service level.

All other matters not covered by the present Agreement shall be governed by provision of the Contract.

2. Terms and definitions

Incident - any unforeseen event that causes or may cause interruption of colocation service delivery or degradation of its quality.
Request processing hours – a time interval during which the Provider performs works on handling tasks set by the Client.

Response time to request - a time interval between the moment of request receipt by the Provider and the moment of commencement of works on handling tasks by the Provider's experts.
Notification time – a time interval between written notifications of the Provider's experts who handle tasks under request.
Request solution time – a time interval between receipt of request by the Provider and sending of reply to request confirming solution of the incident.
Scheduled maintenance – a complex of preventive maintenance to keep equipment, network, engineering systems and Provider's infrastructure in good repair. Emergency works are performed by the Provider and his contractors.

Emergency works – a complex of additional works required to eliminate or prevent different emergencies and failures of equipment, network, engineering systems and Provider's infrastructure. Emergency works are performed by the Provider and his contractors.

Procedure of granting physical access to equipment – order of physical access granting to the Client's equipment for persons authorized by the Client.

Service unavailability – malfunction of the Provider's basic systems that caused interruption of delivery of one or more services that form colocation service: power supply, access to worldwide network, cooling and climate control, physical protection of equipment, fire safety.

безопасность.
Отчетный период – периодический временной отрезок длительностью 730 часов, служит конечным периодом для завершения расчетов по предоставленной услуге.

Accounting period – periodic time interval 730 hours long, that serves as the closing period for payment for service delivered.

3. Границы ответственности

В настоящем Соглашении Стороны признают, что Исполнитель гарантирует объявленные уровни обслуживания только в технологических границах ответственности Исполнителя.
В случае, если вследствие проведения работ сотрудниками Исполнителя по заказу Заказчика происходит нарушение целостности аппаратной и/или программной части комплекса Заказчика, Заказчик принимает на себя всю ответственность за такие нарушения, за исключением случаев халатного и/или умышленного действия сотрудников Исполнителя.

3. Boundaries of Responsibility

In this agreement, the Parties acknowledge that the Provider guaranties declared service levels only within technological boundaries of responsibility of the Provider.

Should performance of works by the Provider's employees at Client's request cause integrity damage of the Client's hardware and/or software, the Client takes all responsibility for such damage unless such damage was caused by negligence and/or intended actions of the Provider's employees.

4. Уровень доступности Услуги

Исполнитель предоставляет Заказчику Услугу с уровнем доступности не менее указанного в данном соглашении.
Услуга считается недоступной с момента получения заявки о недоступности и до отправки ответа на заявку о восстановлении доступности. Оповещение о недоступности приходит от Заказчика путем обращения в службу технической поддержки Исполнителя посредством оформления заявки через личный кабинет.
Доступность услуги измеряется в процентном соотношении времени доступности услуги к общему времени предоставления услуги в течение Отчетного периода (1 календарный месяц) за исключением случаев, перечисленных в разделе 7 данного Соглашения.

4. Service availability level

The Provider shall deliver the Service to the Client with availability level not less than set in the Agreement herein.
The service is considered unavailable from the moment of receipt of request on unavailability and until the moment of sending of reply to request confirming recovery of availability. The Client may contact the Provider's Technical support service with notification on unavailability by drawing up a request through a personal cabinet.
Availability of service is measured by percentage ratio of service availability time to total time of service rendering during the accounting period (1 calendar month) except in cases set in section 7 of this Agreement.

Категория	Доступность в отчетный период (1 месяц)
Доступность услуги	99,99%

Таблица 1. Показатели доступности услуги.

Category	Availability during the reporting period (1 month)
Service availability.	99,99%

Table 1. Provider's Services availability indexes

5. Объем выполняемых работ

Предоставляемая Услуга сопровождается технической и информационной поддержкой. Техническая поддержка осуществляется в режиме 24*7*365 посредством системы заявок.
Все ниже перечисленные работы выполняются исключительно по запросу от Заказчика посредством оформления заявки в службу технической поддержки в установленном порядке.

Виды работ:
1. Перезагрузка оборудования по запросу.
2. Выявление физических проблем на выключенном оборудовании.
3. Визуальный осмотр работающего оборудования и компонентов работающего оборудования
4. Коммутация / раскоммутация сетевых интерфейсов.

5. Scope of works performed

The service provided comes with technical and information support. Technical support is provided 24*7*365 via request system.

All works listed below are performed only at support request to technical support service according to established procedure.

Types of works:
1. Equipment reboot at request.
2. Identification of physical problems on inactive equipment.
3. Visual inspection of working equipment and its components
4. Commutation / decommutation of network interfaces.

5. Коммутация / раскоммутация интерфейсов менеджмент сети.
6. Визуальный осмотр индикаторов работающего оборудования.
7. Снятие и анализ показателей сенсоров оборудования.
8. Обеспечение доступа к оборудованию для специалистов Заказчика и уполномоченных Заказчиком третьих лиц.
9. Обновление микропрограмм компонентов оборудования.
10. Монтаж/демонтаж оборудования и компонентов оборудования.
11. Другие работы, по согласованию с Исполнителем.

Объемы и виды выполняемых работ определяются согласно установленному перечню платных работ либо индивидуально согласно запросу Заказчика.
Стоимость других работ рассчитывается согласно перечню платных работ или исходя из фактически затраченного времени работы специалистов Исполнителя.

5. Commutation / decommutation of management network interfaces.
6. Visual inspection of working equipment indicators.
7. Taking and analysis of equipment sensors readings.
8. Provision of access to equipment for the Client's experts and third parties authorized by the Client.
9. Update of microprograms of equipment components.
10. Mounting/dismounting of equipment and its components.
11. Other works, as agreed with the Provider.

Scope and types of works performed are determined according to a set list of paid works or individually according to the Client's request.
Cost of other works is calculated according to the list of paid works or based on actual work time of the Provider's experts.

6. Сроки оказания технической поддержки

Часы обработки заявок Заказчика, а также время реакции на заявку Заказчика зависят от категории Заявок и описаны в Таблице 2.

Категория	Часы обработки	Время реакции	Время оповещения	Время выполнения заявки
Инцидент	Круглосуточно	60 мин	120 мин	-
Заявка на обслуживание		120 мин	120 мин	-
Заявка на предоставление физического доступа к оборудованию		60 мин	60 мин	120 мин
Заявка на предоставление информации	9:00-17:00 (+2:00 UTC) раб.дни	120 мин	240 мин	-
Заявка на изменение		120 мин	240 мин	-

Таблица 2. Гарантированные максимальные сроки обработки Заявок.

Заявка на обслуживание – Заявка на выполнение работ по конфигурированию программного и аппаратного обеспечения Заказчика.

Заявка на предоставление информации – Заявка на предоставление технической информации об Услуге, включая отчеты по объему трафика, журналы доступа и т.д., в зависимости от наличия технических возможностей.

Заявка на изменение – Заявка на изменение состава и/или объема Услуги.

Заявка на предоставление физического доступа к оборудованию – заявка, оформленная согласно регламенту предоставления доступа к оборудованию Заказчика.

6. Technical support delivery period

Client request processing hours as well as response time to request depend on category of Requests and are described in Table 2

Category	Processing hours	Response time	Notification time	Request accomplishment time
Incident	Twenty-four seven	60	120	-
Service request		120	120	-
Request for granting physical access to equipment.		60	60	120
Information request	9:00-17:00(+2:00 UTC) business days	120	240	-
Changes request		120	240	-

Table 2. Warranted maximum terms of Applications processing (in minutes).

Service request – Request for fulfillment of works on software and hardware configuration.

Information request – Information for provision of technical information on Service, including reports on traffic volume, access logs etc. depending on technical capabilities available.

Changes request –Request for change of scope and/or volume of Service.

Request for granting physical access to equipment. – request drawn up according to procedure of granting physical access to equipment of the Client.

7. Ограничение гарантий

Указанные выше гарантии не предоставляются в случае, когда недоступность услуги была прямо или косвенно вызвана:

1. нарушением функционирования телекоммуникационных сетей и оборудования третьих лиц;
2. сетевой атакой или несанкционированным доступом третьих лиц к оборудованию Исполнителя и/или Заказчика;
3. обстоятельствами непреодолимой силы;
4. отказами программного обеспечения, являющегося собственностью или арендуемого Заказчиком и/или разработанного третьими лицами;
5. отказами аппаратного обеспечения Заказчика;
6. сбоями системы DNS, находящимися за пределами прямого контроля Исполнителя, а также задержками распространения DNS информации;
7. действиями самого Заказчика или уполномоченных им лиц;
8. проведением Исполнителем регламентных работ. (Допустимое время - не более 24 часов в год полной недоступности оборудования). О проведении регламентных работ Исполнитель оповещает Заказчика заранее;
9. нарушением требований к размещаемому оборудованию;
10. отсутствием организации решения высокой доступности на базе 2-х и более сетевых портов, по которым Исполнитель предоставляет доступ в глобальную сеть Интернет;
11. нарушением работы сопутствующих и дополнительных услуг.

7. Limitations of guaranties

Guaranties specified above are not provided in case service unavailability was caused, whether directly or indirectly, by:

1. malfunction of telecommunication network and equipment of third parties;
2. network attack or unauthorized access of third parties to the Provider's and/or Client's equipment;
3. force majeure;
4. failure of software owned or rented by the Client and/or developed by third parties;
5. failure of hardware of the Client;
6. malfunction of DNS system beyond direct control of the Provider as well as delay in DNS information distribution;
7. actions of the Client or persons authorized by him;
8. performance of scheduled maintenance works by the Provider. (Allowed time - not more than 24 hours of full unavailability of equipment per year). The Provider shall inform the Client about scheduled maintenance works in advance;
9. breach of requirements for collocated equipment;
10. absence of organization of solution for high availability on the base of two or more network ports the Provider uses to provide access to worldwide network;
11. malfunction of related additional services.

8. Компенсации

В случае, если по причинам, не оговоренным в разделе 7 настоящего Соглашения, были превышены допустимое время простоя Услуги и/или сроки оказания технической поддержки, Заказчик имеет право на получение компенсации.

Размер компенсации рассчитывается от оплаченной стоимости услуги в отчетный период, в течении которого были простои, подлежащие компенсации.

Компенсация предоставляется Заказчику исключительно в виде вычета суммы компенсации из стоимости предоставления Услуги за следующий расчетный период.

Для получения компенсации Заказчику необходимо в течение 14 (четырнадцати) дней с момента нарушения SLA направить Заявку в службу технической поддержки Исполнителя, в которой указать период недоступности Услуги и/или превышения сроков оказания технической поддержки. В теме заявки следует указать «Компенсация по SLA».

В течение 14 (четырнадцати) рабочих дней с даты получения вышеуказанной Заявки Исполнитель обязуется предоставить ответ на Заявку, в котором будет указан порядок предоставления Заказчику компенсации за нарушение SLA или мотивированный отказ от ее

8. Compensation

In case exceeding of allowed downtime of the Service and/or exceeding of technical support delivery time are caused by reasons that are not covered by section 7 of this Agreement the Client has the right to receive compensation.

Amount of compensation is calculated from the paid cost of the Service during the accounting period in which downtimes subject to compensation occurred.

Compensation is provided to the Client only in the form of deduction of compensation amount from Service delivery cost in the next accounting period.

In order to receive compensation the Client should send a request to the Provider's Technical support service within 14 (fourteen) days following the breach of SLA specifying the period of Services unavailability and/or exceeding of technical support delivery time. Put the "SLA compensation" note in the subject field of the request.

The Provider undertakes within 14 (fourteen) business days following the receipt of the request of the Client to provide his reply specifying procedure of compensation for breach of SLA or reasonable refusal to provide such compensation. Amount of compensation for the Client is given in Tables 3 and 4 of the

предоставления. Размеры компенсации Заказчику приведены в таблицах 3 и 4 данного соглашения.

Превышение времени реакции заявки	Размер компенсации (от стоимости услуги в мес)
От 1 минуты до 4 часов	1%
От 4 часа 1 минуты до 8 часов	10%
От 8 часов 1 минуты до 12 часов	15%
От 12 часов 1 минуты до 18 часов	20%
От 18 часов 1 минуты и более	30%

Таблица 4. Размеры компенсации при превышении времени выполнения заявки Заказчика.

Agreement herein.

Exceeding of response time to request	Compensation amount (of cost of service per month)
From 1 minute to 4 hours	1%
From 4 hours 1 minute to 8 hours	10%
From 8 hours 1 minute to 12 hours	15%
From 12 hours 1 minute to 18 hours	20%
From 18 hours 1 minute and more	30%

Table 4. Compensation amount in case of exceeding the Client's request accomplishment time.

9. Процедура обновления соглашения

Данное Соглашение пересматривается Исполнителем регулярно с квартальной периодичностью с целью актуализации Соглашения. Исполнитель имеет право вносить изменения в данное Соглашение в одностороннем порядке, но не чаще 1 раза в квартал.

Исполнитель обязуется заранее уведомить Заказчика о внесенных изменениях в данное соглашение.

9. Agreement renewal procedure

The Provider reviews this Agreement each quarter on a regular basis for update. The Provider retains the right to make changes to this Agreement on a unilateral basis but no more than once a quarter.

The Provider undertakes to inform the Client in advance about any changes introduced to this Agreement.

10. Требование к размещаемому оборудованию

Исполнителем производится размещение оборудования в промышленных серверных шкафах, размерностью 45U. Стандартные габариты размещаемого оборудования Заказчика не должны превышать 19" в ширину, 815 мм в глубину и должны удовлетворять следующим требованиям:

1. Физический сервер (или другое оборудование) должен быть собран в корпусе, подготовленном для монтажа в серверную стойку.
2. Оборудование должно отвечать установленным техническим характеристикам и требованиям, электро- и пожаробезопасности. Если устанавливаемому оборудованию требуются другие параметры электропитания (например, 1 блок питания), то необходимые преобразователи предоставляются Заказчиком или могут быть дополнительно арендованы у Исполнителя.
3. Для подключения оборудования и его монтажа в стойку необходимо наличие монтажных аксессуаров (салазки размером не более 815 мм, шнуры питания, "ушки", крепеж и т.п.). Используемый стандарт подключения электропитания IEC-320-C13. В отдельных случаях возможно использование других типов разъемов, требует отдельного согласования с Исполнителем.
4. Не принимается к установке оборудование с изменениями, не предусмотренными инструкцией по его эксплуатации.
5. Не принимается оборудование с нестандартной схемой охлаждения. Под стандартной понимается

10. Requirements for collocated equipment

The Provider performs collocation of equipment in industrial 45U server cabinets. Standard dimensions of collocated Client's equipment shall not exceed 19" in width and 815 mm in depth and shall meet the following requirements:

1. Physical servers (or other equipment) shall be assembled in a casing prepared for installation in the server rack.
2. Equipment shall meet set technical characteristics and electric and fire safety requirements. In case installed equipment requires other power supply parameters (e.g. 1 power supply unit), the Client shall provide required transformers or he can rent them additionally from the Provider.
3. Assembly accessories (slides not more than 815 mm, power cords, loops, fittings etc.) are required for connection and assembly of equipment into the rack. Standard used for power supply connection is IEC-320-C13. In particular cases other types of connectors can be used by agreement with the Provider.
4. Equipment with changes not provided by its operation manual shall not be accepted for installation.
5. Equipment with non-standard cooling schemes shall not be accepted. Standard cooling circuit is the scheme when cool

схема охлаждения, при которой холодный воздух забирается спереди (с фасада), а отработанный (горячий) воздух отдается сзади или сбоку (с торцевых частей).

6. Исполнитель осуществляет хранение и утилизацию упаковочного материала только по дополнительному соглашению.

air is drawn from the front (face) and return (hot) air is exhausted from behind or from the side (flank).

6. The Provider performs storage and utilization of packing material only under additional agreement.

11. Регламент предоставления физического доступа к оборудованию.

Заказчик вправе запросить, а Исполнитель обязан предоставить физический доступ к оборудованию в режиме 24x7x365 при условии подачи заявки в условленном порядке и соблюдения уполномоченным лицом Заказчика регламента предоставления физического доступа к оборудованию.
Заказчик обязан уведомить Исполнителя не менее, чем за 2 часа до планируемого визита уполномоченного лица путем отправки заявки о предоставлении физического доступа к оборудованию в службу технической поддержки согласно установленному Договором порядку.
В заявке Заказчик обязуется сообщить Исполнителю паспортные данные уполномоченного лица: ФИО, его должность, цель визита, планируемую дату, время и продолжительность визита.
Представитель Заказчика должен иметь при себе удостоверение личности с фотографией (заграничный паспорт либо паспорт, выпущенный в ЕС) и предъявить его представителям Исполнителя и/или в ЦОД. Заказчик признает, что представитель ЦОД имеет право сделать фотоснимок уполномоченного лица Заказчика для идентификации.
Посетитель ЦОД принимает к сведению, что в его помещениях ведется постоянное видеонаблюдение. Персонал службы безопасности ЦОД имеет право проверить все сумки, пакеты и пр., которые будут принесены/унесены с собой при визите ЦОДа.
Уполномоченное лицо Заказчика имеет право доступа только к оборудованию, размещенному на тех. ресурсах Исполнителя в рамках услуги colocation.
Доступ к оборудованию может быть предоставлен исключительно в сопровождении представителя Исполнителя.
Посетителю строжайше запрещено:

- приносить с собой огнестрельное и любое другое оружие; взрывоопасные и активные химические вещества; устройства, влияющие на работу электронных систем; сжатые и сжиженные газы; легковоспламеняющиеся жидкости; воспламеняющиеся твердые вещества; ядовитые и отравляющие вещества; окисляющие вещества и органические перекиси; токсичные вещества; радиоактивные материалы; едкие и коррозирующие вещества.
- курить, принимать пищу и напитки вне специально отведенных мест на территории ЦОД.
- пытаться получить доступ к какой-либо из закрытых зон ЦОД.

Уполномоченные сотрудники ЦОД оставляют за собой

11. Procedure of granting physical access to equipment.

The Client has the right to request and the Provider shall provide physical access to the equipment 24x7x365 on condition the request was filed according to established procedure and observance of procedure of granting physical access to equipment by the person authorized by the Client.

The Client shall inform the Provider not later than two hours before the planned visit of the authorized person by sending a request for granting physical access to equipment to Technical support service according to procedure set by the Contract.

In his request, the Client shall provide passport details of the authorized person: Full name, position, purpose of visit, planned date, time and duration of visit.

The Representative of the Client shall have his ID with photo (foreign passport or passport issued in the EU) and present it to representatives of the Provider and/or Data Processing Centre (DPC). The Client acknowledges that the DPC representative has the right to take a picture of the authorized person of the Client for identification.

The visitor of the DPC is aware that there is constant video surveillance in its premises. The DPC security officers have the right to check all bags, packages etc. the person will bring/carry away during his visit.

The authorized person of the Client has the right to access only the equipment that is located on technical resources of the Provider within colocation service.
Access to the equipment can be provided only in presence of the Provider's representative.

It is strictly forbidden for the visitor to:

- bring firearms and any other weapon; explosive materials and active chemical substances; devices that may influence the work of electronic systems; compressed and liquefied gases; highly inflammable fluids; inflammable solid substances; poisonous and intoxicating substances; oxidizing agents and organic peroxides; toxic substances; radioactive materials; caustic and corrosive agents.
- smoke, eat and drink beyond specially allocated places on the territory of the DPC.
- try to gain access to any closed area of the DPC.

Authorized employees of the DPC reserve the right to

право сопровождать посетителей ЦОД во время их визита и обязуются сохранять при этом конфиденциальность.
Сотрудники ЦОД оставляют за собой право отказать в посещении или потребовать покинуть помещение ЦОД лицу, находящемуся в состоянии алкогольного опьянения или под действием наркотических средств; а также лицу, которое, по мнению представителей ЦОД, представляет потенциальную опасность для собственности ЦОД.
В случае наступления форс-мажора в ЦОД во время пребывания представителя Заказчика на его территории, он обязан следовать указаниям представителя Исполнителя или сотрудников ЦОД.
Представитель Заказчика обязан покинуть помещение ЦОД после выполнения запланированных работ. При выходе из ЦОД посетитель обязан отметиться у персонала службы безопасности в лобби и вернуть удостоверение посетителя, если таковое было выдано.

accompany the DPC visitors during their visit and undertake to maintain confidentiality.
Employees of the DPC reserve the right to deny a visit or ask to leave the premises of the DPC a person under the influence of alcohol or narcotic substances; as well as a person who, according to representatives of the DPC, may constitute a threat to the DPC's property.

Should a force-major occur at the DPC during the stay of the Client's representative on its territory he must follow the instructions of the Provider's representative or employees of the DPC.
Representatives of the Client must leave the premises of the DPC after completion of scheduled works. When leaving the DPC the visitor must check out in the lobby and return his visitor pass to security officers if such a pass was issued.

Заказчик	**Исполнитель**	**Client**	**Provider**
Должность: Директор	Директор	**Position:**	Director
Имя: _____	Марченко Кирилл	**Name:** _____	Marchenko Kyrylo
Дата: «__» _____ 202_г.	«__» _____ 202_г.	**Date** "___"_____202_	"___"_____ 202_
Печать:		**Seal:**	
Подпись: _____	_____	**Signature:** _____	_____