

**Договір про надання послуг**

№

**Service Agreement**

№

**Дата:**

\_\_\_\_\_ (найменування контрагента),  
в подальшому іменованій як «Замовник», в  
особі \_\_\_\_\_ (посада,  
ПІБ), що діє на підставі \_\_\_\_\_  
(Статуту/ Довіреності), з однієї сторони, та  
Колобрідж ГмбХ (Colobridge GmbH), надалі  
іменоване як «Виконавець», в особи директора  
Марченка Кирила, який діє на підставі Статуту,  
з іншої сторони, уклали цей Договір про  
наступне:

**1. Предмет Договору**

- 1.1. Виконавець забезпечує Замовнику надання послуг колокації (Colocation) та інших послуг, пов'язаних з розміщенням Замовником свого обладнання на ресурсах Виконавця. Предметом Договору є надання Замовнику можливості розміщення серверного обладнання Замовника на технічних ресурсах Виконавця та/або інших осіб, які підключені до мережі Інтернет.
- 1.2. Специфікація послуги міститься в Додатку №1, який є невід'ємною частиною цього Договору.

**2. Строк і розірвання Договору**

- 2.1. Цей Договір набирає чинності з моменту його підписання та діє протягом \_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) місяців («Основний період»). Якщо не пізніше ніж за 1 (один) місяць до спливу строку дії Договору жодна з сторін не висловить свій намір розірвати Договір як це передбачено у п. 2.2 Договору, Договір вважається автоматично продовженим на кожен наступний рік («Додатковий(і) період(и)») на тих же умовах.
- 2.2. Будь-яка із Сторін може відмовитися від продовження Договору після закінчення строку його дії. Сторона, що ініціює припинення Договору, повинна повідомити іншу Сторону про свій намір не продовжувати Договір щонайменше за один місяць до закінчення поточного

**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



терміну дії Договору. Замовник повинен повідомити про цей намір шляхом надсилання повідомлення електронною поштою [billing@colobridge.net](mailto:billing@colobridge.net) або через систему заявок в особистому кабінеті Замовника. Виконавець повинен повідомити Замовника про намір не продовжувати дію Договору через систему заявок в особистому кабінеті Замовника. Усі фінансові заборгованості, відкриті на момент розірвання Договору, мають бути погашені.

- 2.3. Цей Договір може бути змінений або розірваний за згодою Сторін, якщо інше прямо не передбачено цим Договором.
- 2.4. Початком надання послуги вважається дата введення в експлуатацію всіх компонентів обладнання та надсилання Замовнику даних доступу до обладнання за допомогою електронної пошти.
- 2.5. Виконавець має право на дострокове розірвання Договору на основі об'єктивних причин, які не є наслідком дії чи бездіяльності Замовника та не підпадають під визначення форс-мажорних обставин. Виконавець зобов'язаний повідомити Замовника про розірвання Договору не пізніше ніж за 14 днів до дати розірвання Договору. Замовник буде проінформований за телефоном, електронною поштою або через внутрішню систему заявок. Оплату за ненадані послуги буде повернуто Замовнику.
- 2.6. Якщо Замовник не виконує або не повністю виконує умови Договору, Виконавець має право на дострокове негайне розірвання Договору. У такому разі Договір вважається розірваним з моменту отримання Замовником відповідного повідомлення від Виконавця, направленою як визначено в п.2.5 Договору.
- 2.7. Протягом 10 днів після закінчення строку дії Договору Замовник зобов'язаний забрати своє обладнання, розміщене у ЦОДі Виконавця в рамках надання послуги colocation. За бажанням Замовника та за наявності додаткової угоди, ця послуга може бути виконана Виконавцем. Усі пов'язані з відправкою обладнання витрати несе Замовник. Якщо через 10 днів обладнання все ще

this intention by sending a notification to email [billing@colobridge.net](mailto: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. 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 sent as indicated in clause 2.5 hereof.
- 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



знаходиться в ЦОД Виконавця за умови відсутності угоди про виконання відправки обладнання Виконавцем, зберігання обладнання виконуватиметься Виконавцем на платній основі (5 євро юніт/день).

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. Загальні положення та умови

3.1. Сторони дійшли згоди про можливість обміну факсимільними та/або відсканованими копіями підписаних документів за допомогою електронної пошти за умови використання наступних адрес електронної пошти представників Сторін:

3.1.1. для Замовника:

3.1.2. для Виконавця:

3.2. Усі копії документів, надісланих та отриманих Сторонами через вищезгадані адреси електронної пошти, мають силу оригіналів до моменту їх отримання Сторонами. Комунікація Сторін та розміщення замовлень за допомогою особистого кабінету Замовника має юридичну силу для обох Сторін. Сторони гарантують, що доступ до зазначеної електронної пошти, а також до особистого кабінету Замовника мають лише належним чином уповноважені представники кожної із Сторін, дії яких мають юридичні наслідки для Сторони.

3.3. Рівень якості послуг регулюється угодою про рівень обслуговування (див. Додаток № 2).

3.4. Невід'ємною частиною цього Договору є такі документи:

3.4.1. Специфікація послуги (Додаток №1);

3.4.2. Угода про рівень обслуговування (Додаток №2);

3.4.3. Додаткові угоди до цього Договору.

3.5. У разі виникнення розбіжностей між окремими пунктами документів, перерахований в пункті 3.4 Договору, пріоритетність матимуть документи в наступному порядку, якщо інше прямо не передбачено самим документом:

### 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. 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. Додаткові угоди до цього Договору, підписані Сторонами;
- 3.5.2. Специфікація послуги (Додаток №1);
- 3.5.3. Цей Договір;
- 3.5.4. Угода про рівень обслуговування (Додаток №2).

- 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. Ціна та умови оплати

- 4.1. Оплата періодичних послуг Виконавця здійснюється Замовником передоплатою за кожні \_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) місяців на підставі виставленого Виконавцем рахунку («Абонентська плата»).
- 4.2. Оплата разових послуг здійснюється Замовником передоплатою на підставі виставленого рахунку протягом строку, зазначеного у п. 4.7 Договору.
- 4.3. Вартість послуг передбачена Специфікацією послуг (Додаток №1).
- 4.4. Ціна цього Договору відповідає сумі вартості всіх послуг Виконавця, наданих протягом дії Договору.
- 4.5. Після підписання Договору Замовнику буде надано дані доступу до Особистого кабінету на сайті <https://my.colobridge.net> та виставлено перший рахунок.
- 4.6. Валютою цього Договору та валютою платежів є євро.
- 4.7. Замовник оплачує рахунок протягом \_\_\_\_ днів з моменту отримання рахунку від Виконавця.
- 4.8. Виконавець має право в односторонньому порядку змінити вартість послуг (Додаток №1) у разі об'єктивного збільшення собівартості надання послуг, надіславши Замовнику нову специфікацію послуг за 30 (тридцять) днів до дати зміни вартості послуг.
- 4.9. У разі зміни реквізитів Сторін, зазначених у цьому Договорі, Сторони зобов'язуються письмово надати оновлену інформацію іншій Стороні протягом трьох (трьох) робочих днів з моменту виникнення змін. У випадку, якщо Сторона неправильно вказала реквізити та/або не повідомила про відповідні зміни, повідомлення, надіслані з використанням зазначених реквізитів, вважатимуться належним чином доставленими.
- 4.10. Рахунки по Абонентській платі виставлятимуться не пізніше ніж за 7 днів до початку наступного платіжного періоду.

#### 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.
- 4.10. Invoices for Subscription fee shall be issued not later than 7 days before the beginning of the next settlement period.



Відповідне повідомлення буде надіслано Замовнику на його електронну пошту.

- 4.11. Замовник може завантажити рахунки у форматі pdf у своєму Клієнтському кабінеті. На запит Замовника вони можуть бути надіслані на електронну пошту або у паперовому варіанті (за пересилання оригіналів документів може стягуватися плата у розмірі 3 євро за 1 аркуш на розсуд Виконавця).
- 4.12. Замовник зобов'язується стежити за виставленими рахунками у своїй електронній пошті та/або особистому кабінеті та оплачувати їх у строк, зазначений у цьому Договорі, у тому числі, якщо повідомлення про новий рахунок з якоїсь причини не було отримано.
- 4.13. Якщо Замовник використовує спосіб оплати, що вимагає додаткових витрат на його приймання та обробку, всі витрати та комісію оплачує Замовник.
- 4.14. При неможливості списання коштів або процедурі Chargeback Замовник несе всі можливі витрати.

## 5. Послуги, що надаються

- 5.1. Програмно-апаратний комплекс, який використовується Виконавцем для надання послуги Замовнику, залишається власністю Виконавця, якщо інше не було погоджено Сторонами.
- 5.2. Виконавець має право змінювати вартість послуг, як зазначено у пункті 4.8 Договору, а також обсяг послуг, що надаються. Ці зміни повинні відповідати торговим стандартам та враховувати інтереси Замовника. Підставою для таких змін можуть бути, наприклад, правові вимоги чи норми, або об'єктивне збільшення собівартості надання послуг.
- 5.3. Замовник має право висунути претензію щодо якості або обсягу наданої послуги протягом 14 днів з моменту надання послуги, яка, на його думку, не відповідає, цим умовам Договору. Якщо протягом цього терміну претензії не надійшло, послуга вважається наданою якісно та в повному обсязі.
- 5.4. Якщо про невідповідність послуги заявленому обсягу або якості було заявлено пізніше, ніж зазначено у пункті 5.3 цього Договору, така претензія є

Corresponding notification will be sent to the Client to its email.

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

## 5. Provided services

- 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. 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 the 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. 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. 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,





недійсною та не буде розглянута, а відповідна послуга вважається наданою у повному обсязі та заявленій якості.

- 5.5. Виконавець зобов'язується забезпечувати доступність усіх послуг максимально близько до показника 100%.
- 5.6. Виконавець зобов'язується інформувати Замовника про можливі збої в роботі, а також профілактичні процедури, що проводяться. Під час проведення профілактичних робіт послуга вважається наданою.
- 5.7. Технічні питання та повідомлення про проблеми обробляються через внутрішню систему заявок в особистому кабінеті Замовника в режимі 24 години на добу, у тому числі у вихідні та святкові дні.
- 5.8. Рамки та умови надання технічної підтримки, а також рівень якості обслуговування регулюються Угодою про рівень обслуговування, яка викладена в Додатку №2 та є невід'ємною частиною цього Договору.
- 5.9. Програмне забезпечення, що надається Виконавцем Замовнику, може бути використане Замовником лише за призначенням та лише під час дії Договору. Права користування не можуть бути передані третім особам. Після закінчення дії Договору Замовник зобов'язаний видалити копії програмного забезпечення, що використовується. Ці умови не поширюються на програмне забезпечення, яке знаходиться у вільному доступі, у цьому випадку діють лише відповідні умови ліцензійної угоди.
- 5.10. Виконавець не дає жодних гарантій та звільняється від відповідальності за програмне забезпечення та послуги третіх осіб, які були надані ним Замовнику на правах реселера чи партнера. У таких випадках діють гарантії та межі відповідальності виробника замовленого програмного забезпечення або постачальника послуг.
- 5.11. Виконавець надає підключення до мережі Інтернет однієї чи кількох серверних систем чи іншого обладнання Замовника. Виконавець зобов'язується надати Замовнику безперервне підключення до Інтернету, проте Замовник приймає той факт, що 100% доступність неможлива.

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. The Provider is obliged to provide accessibility of all services close to 100% index.
- 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.
- 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 guarantees 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. Обладнання буде розміщено в одному з ЦОД, який використовується Виконавцем.
- 5.13. Інформаційна та комунікаційна інфраструктури ЦОД, що використовується, оснащені відповідною системою безпеки, структурою адміністративно-господарського управління та іншими необхідними послугами.
- 5.14. Кожна стійка відповідає наступним базовим умовам:
- Резервована система енергопостачання (Коло A+B)
  - Система безперебійного електроживлення
  - Резервована система охолодження
  - Підключення до Інтернету
  - Система захисту від пожеж
  - IP-адреси згідно з правилами видачі IP-адрес RIPE

## 6. Порядок подачі заявок

- 6.1. Заявка — звернення Замовника до служби технічної підтримки Виконавця з метою усунення інцидентів, обслуговування, ініціалізації зміни складу та/або обсягу послуг, що надаються, отримання консультаційних послуг через систему заявок в особистому кабінеті Замовника на сайті <https://my.colobridge.net>.
- 6.2. Реєстрація, обробка та облік заявок Замовника провадиться в автоматизованій системі заявок.
- 6.3. У заявці, що направляється, Замовник вказує наступну інформацію:
- ідентифікаційні дані Послуги (ID продукту, IP-адреса);
  - докладний опис завдання або інциденту (бажано додати скріншоти та/або графічні пояснення у форматах .jpg/gif/png, якщо застосовно);
  - інформацію, що дозволяє прискорити вирішення задачі або проблеми (покроковий опис дій щодо відтворення Інциденту; URL конкретної сторінки, з якою пов'язана Заявка; програмне забезпечення, що використовується Замовником тощо).

- 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 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. Безпека інформації. Захист даних.

- 7.1. Виконавець не несе відповідальності за безпеку інформації, розміщену Замовником на технічних ресурсах Виконавця. Замовник зобов'язаний зберігати резервну копію даних на носії, що знаходиться поза технічним майданчиком Виконавця та/або залучених ним осіб. У випадку, якщо втрата інформації, незважаючи на процедури щодо захисту обладнання від збоїв, все ж таки відбулася, Замовник зобов'язаний надати Виконавцю резервні копії своїх даних для відновлення послуги.
- 7.2. Виконавець не несе відповідальності за збереження та цілісність даних, що знаходяться на сервері, а також за можливий ризик, пов'язаний із неправомірними діями третіх осіб у мережі Інтернет.
- 7.3. Виконавець організовує надання Замовнику даних доступу до замовлених послуг та до кабінету Замовника з інтегрованою внутрішньою системою заявок для отримання технічної та інформаційної підтримки. Ця інформація є конфіденційною, відповідальність за її збереження від несанкціонованого доступу несе Замовник. Також він бере на себе відповідальність за всі дії, що здійснюються від його імені за допомогою його особистих реквізитів в мережі Інтернет.
- 7.4. Виконавець зобов'язується збирати, обробляти та зберігати персональні дані, володільцем яких є Замовник, згідно з чинним німецьким законодавством та не передавати їх третім особам, якщо це не є необхідним для надання замовлених послуг.
- 7.5. Персональні дані, володільцем яких є Замовник, будуть збиратися, оброблятися та використовуватись виключно з метою виконання, покращення та регулювання відносин Сторін у рамках цього Договору про надання послуг.
- 7.6. Виконавець не має права передавати персональні дані, володільцем яких є Замовник, третім особам за винятком тих випадків, коли це є необхідною умовою щодо оплати або надання замовлених послуг.

## 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 the 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 on the 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. 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. Сторони зобов'язуються дотримуватися конфіденційності комерційної таємниці та інформації, до якої вони віднесли будь-яку інформацію про їх діяльність, отриману при виконанні Договору, у тому числі щодо виробництва, технології, збуту, фінансів, структури, управління, програмних продуктів та засобів, інших питань діяльності Сторін, а також умов та порядку виконання Договору. Передача Стороною третім особам відомостей, що становлять комерційну таємницю та/або конфіденційну інформацію, дозволяється за письмовою згодою іншої Сторони, за винятком випадків, коли вимога про їх надання пред'явлена компетентним органом та ґрунтується на положеннях закону. Умови збереження конфіденційності комерційної таємниці та конфіденційної інформації зберігають свою силу протягом 3-х років з моменту припинення (розірвання) Договору.

7.7. The Parties agree and undertake to comply with the confidentiality obligations as to 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. Права та відповідальність Сторін

- 8.1. Виконавець не несе відповідальності за сумісність послуг, замовлених Замовником, а також обладнання з програмним забезпеченням, що використовується Замовником.
- 8.2. Виконавець не несе відповідальності за успіх проекту та господарської діяльності Замовника.
- 8.3. Замовник переймає всю відповідальність за зміст інформації, що зберігається на сервері, та за встановлене ним програмне забезпечення.
- 8.4. Сервери надаються на основі самостійного адміністрування Замовником.
- 8.5. Замовник зобов'язується користуватися послугами Виконавця та/або його партнерів відповідно до встановлених правил і стежити за тим, щоб доступ до ресурсів Виконавця, його партнерів та до Інтернету не був використаний неправомірно.
- 8.6. Замовник не має права розміщувати на сервері нелегальну інформацію та/або програмне забезпечення.
- 8.7. Виконавець не здійснює регулярні перевірки вмісту веб-сайтів Замовника.

## 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. Виконавець має право заблокувати сервер Замовника, якщо на ньому розміщено інформацію, яка порушує чинне законодавство, права інтелектуальної власності та правила про нерозголошення конфіденційної інформації або порушує права третіх осіб.
- 8.9. Виконавець має право заблокувати обліковий запис Замовника та надання всіх послуг, якщо оплата за одним із виставлених рахунків не надійшла у строк. Також після блокування Виконавець може достроково розірвати Договір. У будь-якому випадку після розірвання Договору існуюча заборгованість повинна бути погашена Замовником.
- 8.10. Блокування надання послуг через заборгованість може бути знято лише після погашення заборгованості. Послуга протягом періоду блокування вважається наданою повною мірою.
- 8.11. Виконавець не гарантує, що після блокування сервера послугу можна відновити до початкового стану.
- 8.12. Виконавець не несе відповідальності за можливу шкоду апаратній або програмній частині, якщо її не було завдано Виконавцем або його партнерами умисно або внаслідок недбалого ставлення.
- 8.13. Виконавець не несе відповідальності за шкоду, завдану внаслідок подій, що знаходяться поза сферою впливу Виконавця та/або його партнерів, наприклад, через форс-мажор, правові норми або інші непередбачені та невідворотні обставини. У такому разі всі грошові зобов'язання Сторін залишаються чинними.
- 8.14. Страхування обладнання, розміщеного Замовником на ресурсах Виконавця у межах послуги Colocation, виконується Замовником. Абонентські платежі не включають страховий поліс.

## 9. Місце виконання домовленостей та місце судових розглядів

- 9.1. Місце виконання домовленостей за цим Договором є одним з обраних Виконавцем ЦОД. Місцем надання послуг є Франкфурт-на-Майні (ФРН) у разі, якщо інше не передбачено цим Договором.

- 8.8. The Provider has the right to block the Client's server, if it contains information violating the legislation, rights of intellectual property and rules of nondisclosure of confidential information or violates personal rights of the third persons.
- 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. 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. Врегулювання спорів між Сторонами відбувається у претензійному порядку. Строк розгляду претензії становить 30 днів із моменту її отримання.
- 9.3. Усі розбіжності, суперечки, які Сторони не змогли врегулювати у претензійному порядку, розглядаються у порядку розгляду судових спорів в окружному суді Шарлоттенбургу, м. Берлін (ФРН). Замовник та Виконавець мають право ініціювати судовий розгляд щодо виконання умов Договору в суді, що має юрисдикцію за місцем реєстрації відповідача.

## 10. Надання послуг третім особам

- 10.1. Замовник має право надавати послуги, що надаються Виконавцем, третім особам. Замовник залишається прямим контрагентом за Договором. Замовник під свою відповідальність визначає, які послуги та на яких умовах він пропонує третім особам.

## 11. Інші положення

- 11.1. Відносини Сторін за цим Договором регулюються чинним законодавством ФРН.
- 11.2. Усі умови цього Договору індивідуально обумовлені та погоджені Сторонами та не є стандартними комерційними умовами жодної із Сторін. Якщо надалі одна або більше умов Договору виявиться недійсною або такою, що не підлягає реалізації, всі інші умови зберігають свою силу. Недійсні умови будуть замінені Сторонами шляхом переговорів.
- 11.3. Цей Договір укладено у двох примірниках українською та англійською мовами, кожен з яких має однакову юридичну силу.
- 11.4. У разі розбіжностей між українським та англійським текстом Договору, перевага матиме версія, викладена англійською мовою.

- 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. Rendering services to the third persons

- 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. 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 Ukrainian and English, each of the copies has equal legal force.
- 11.4. In case of discrepancies between Ukrainian and English versions, the text in English shall prevail.



## 12. Реквізити Сторін

	Виконавець	Замовник
Название	Colobridge GmbH	
Місцезнаходження:	Am Pichelssee 50, 13595 Berlin Germany	
Адреса для листування:	c/o Telehouse Deutschland GmbH Reception gate 12 Kleyerstrasse 75-87 60326 Frankfurt am Main, Germany	
Тел.:	+38 044 393-42-46 +49(0)6172 981-99-67	
Email:	info@colobridge.net	
HR /Rg.Nr.:	137986 B	
St.-Nr./ІПН/ТІН:	29 253 30544	
Ust-Id.Nr./VAT:	DE 272131073	
Рахунок:	190099224	
Кор. рахунок:	-	
IBAN:	DE04 1005 0000 0190 0992 24	
SWIFT(БИК):	BELADEBEXX	
Повне найменування банку:	Berliner Sparkasse	
Місцезнаходження банку:	Berlin	

## 12. Details of the Parties

	Provider	Client
Company	Colobridge GmbH	
Legal address	Am Pichelssee 50 13595 Berlin Germany	
Postal address	c/o Telehouse Deutschland GmbH Reception gate 12 Kleyerstrasse 75-87 60326 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	
Correspondence account:	-	
IBAN:	DE04 1005 0000 0190 0992 24	
SWIFT (BIC):	BELADEBEXX	
Bank:	Berliner Sparkasse	
Address of Bank:	Berlin	

DE +49 (6172) 981 99 67

UA +38 (044) 393 42 46

colobridge.net

  
**COLOBRIDGE**Kleyerstrasse 75 - 87  
60326 Frankfurt am Main, Germany

**13. Підписи Сторін****Виконавець****Замовник****Посада:** Директор

Директор

**ПІБ:** Марченко Кирило \_\_\_\_\_**Дата:** «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_р. «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_р.**Печатка:****Підпис:** \_\_\_\_\_**13. Signature of the Parties****Provider****Client****Position:** Director

Director

**Name:** Marchenko Kyrylo \_\_\_\_\_**Date** " \_\_ " \_\_\_\_\_ 202\_ " \_\_ " \_\_\_\_\_ 202\_**Seal:****Signature:** \_\_\_\_\_



**Додаток №1**До Договору про надання послуг  
№ \_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_р**Annex No. 1**to the Service agreement  
No. \_\_\_\_\_ / \_\_\_ dated "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 202\_**Специфікація послуги**

ID	Ресурси	Ціна, €/міс.	Мінімальний строк послуги <sup>1</sup> , міс.	К-сть	Вартість, €/міс.*
Виділений сервер 1					
Інтернет, порти					
Мережа					
Всього:					

**Services Specification**

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

**АДМІНІСТРУВАННЯ, ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Найменування	Тарифний план	Мінімальний строк послуги <sup>1</sup> , міс.	Ціна, €/міс	К-сть	Вартість, €/міс.*
Обслуговування (SLA)	Colocation			1	
Всього:					

**ADMINISTRATION, MAINTENANCE**

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

<sup>1</sup> The period during which the Agreement cannot be terminated, and the scope of Services cannot be reduced<sup>1</sup> Період, протягом якого Замовник не може достроково розірвати Договір чи зменшити обсяг послуг

**НАЛАШТУВАННЯ, МОНТАЖ**

Найменування	Ціна, €	К-сть	Вартість, €
Налаштування та монтаж обладнання			
Всього:			

\*Вартість вказана без ПДВ.

**SETUP, INSTALLATION**

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

\*The cost is indicated without VAT.

**Виконавець****Замовник****Посада:** Директор

Директор

**ПІБ:** Марченко Кирило \_\_\_\_\_**Дата:** «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_р. «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ р.**Печатка:****Підпис:** \_\_\_\_\_**Provider****Client****Position:** Director

Director

**Name:** Marchenko Kyrylo \_\_\_\_\_**Date:** "\_\_" \_\_\_\_\_ 202\_\_ "\_\_" \_\_\_\_\_ 202\_\_**Seal:****Signature:** \_\_\_\_\_

DE +49 (6172) 981 99 67

UA +38 (044) 393 42 46

colobridge.net

  
**COLOBRIDGE**Kleyerstrasse 75 - 87  
60326 Frankfurt am Main, Germany

**Додаток №2**

До Договору про надання послуг  
№ \_\_\_\_\_ від «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_р.

**Annex No. 2**

to the Service agreement  
No. \_\_\_\_\_ / \_\_\_ dated "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 202\_

**Угода про рівень обслуговування  
для послуги Colocation (SLA)****Service Level Agreement for Colocation (SLA)****1. Предмет угоди**

Ця Угода про рівень обслуговування є невід'ємною частиною Договору про надання послуг (далі іменуються по тексту - «Угода» і «Договір» відповідно).

Ця угода визначає порядок та умови надання Замовнику технічної підтримки, виконуваних обсягів робіт, а також встановлених показників рівня доступності послуг відповідно до даного рівня обслуговування.

Усі інші питання, що не врегульовані умовами цієї Угоди, регулюються положеннями Договору.

**2. Визначення та дефініції**

**Інцидент** – будь-яка непередбачувана подія, яка викликає або може викликати переривання надання або зниження якості послуги colocation.

**Години обробки заявок** - часовий інтервал, протягом якого Виконавець виконуються роботи по обслуговуванню відповідно до поставлених Замовником завдань.

**Час реакції на заявку** - час від моменту отримання заявки до початку роботи з вирішення задачі спеціалістами Виконавця.

**Час оповіщення** - часовий інтервал між письмовими повідомленнями спеціалістів Виконавця, які виконують роботи по заявці, про поточний статус виконання заявки фахівцями Виконавця.

**Час вирішення заявки** – час між моментом отримання заявки Виконавцем та моментом направлення відповіді на заявку про вирішення інциденту.

**Планові роботи** - комплекс профілактичних робіт з підтримки справного стану обладнання, мережі, інженерних систем та інфраструктури Виконавця. Виконуються силами Виконавця і його контрагентів.

**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.



**Термінові роботи** - комплекс позапланових робіт, які потрібно проводити оперативно для усунення або попередження різних аварійних ситуацій і несправностей устаткування, мережі, інженерних систем та інфраструктури Виконавця. Виконуються силами Виконавця і його контрагентів.

**Регламент надання фізичного доступу до обладнання** – порядок надання фізичного доступу до обладнання Замовника для уповноважених Замовником осіб.

**Недоступність послуги** – порушення в роботі основних систем Виконавця, що призвело до припинення надання одного або більше сервісів, що становлять послугу colocation: подача електроживлення, доступ до глобальної мережі Інтернет, охолодження та кліматичний контроль, фізичний захист обладнання, пожежна безпека.

**Звітний період** – періодичний часовий відрізок тривалістю 730 годин, є кінцевим періодом для завершення розрахунків за наданою послугою.

### 3. Межі відповідальності

У цій Угоді Сторони визнають, що Виконавець гарантує заявлені рівні обслуговування лише у технічних межах відповідальності Виконавця.

У разі, якщо внаслідок проведення робіт співробітниками Виконавця на замовлення Замовника відбувається порушення цілісності апаратної та/або програмної частини комплексу Замовника, Замовник приймає на себе всю відповідальність за такі порушення, за винятком випадків недбалих та/або навмисних дій співробітників Виконавця.

### 4. Рівень доступності послуги

Виконавець надає Замовнику Послугу з рівнем доступності, який відповідає щонайменше зазначеному в цій Угоді.

Послуга вважається недоступною з моменту отримання заявки про недоступність та до надсилання відповіді на заявку про відновлення доступності. Повідомлення про недоступність надходить від Замовника шляхом звернення до служби технічної підтримки Виконавця шляхом оформлення заявки через особистий кабінет.

Доступність послуги вимірюється у відсотковому співвідношенні часу доступності послуги до

**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.

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

### 3. Boundaries of Responsibility

In this agreement, the Parties acknowledge that the Provider guarantees 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. 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



загального часу надання послуги протягом Звітного періоду (1 календарний місяць) за винятком випадків, перелічених у розділі 7 цієї Угоди.

Категорія	Доступність у звітному періоді (1 місяць)
-----------	---

Доступність послуги	99,99%
---------------------	--------

Таблиця 1. Показники доступності послуги.

## 5. Обсяг виконуваних робіт

Послуга, що надається, супроводжується технічною та інформаційною підтримкою. Технічна підтримка здійснюється у режимі 24\*7\*365 за допомогою системи заявок.

Усі нижче перелічені роботи виконуються виключно за запитом Замовника шляхом оформлення заявки до служби технічної підтримки в установленому порядку.

Види робіт:

1. Перезавантаження обладнання за запитом.
2. Виявлення фізичних проблем на вимкненому обладнанні.
3. Візуальний огляд працюючого обладнання та компонентів працюючого обладнання
4. Комутація/розкомутація мережевих інтерфейсів.
5. Комутація/розкомутація інтерфейсів менеджменту мережі.
6. Візуальний огляд індикаторів працюючого обладнання.
7. Зняття та аналіз показників сенсорів обладнання.
8. Забезпечення доступу до обладнання для спеціалістів Замовника та уповноважених Замовником третіх осіб.
9. Оновлення мікропрограм компонентів обладнання.
10. Монтаж/демонтаж обладнання та компонентів обладнання.
11. Інші роботи за погодженням з Виконавцем.

Обсяги та види виконуваних робіт визначаються згідно з встановленим переліком платних робіт або індивідуально згідно з запитом Замовника. Вартість інших робіт розраховується згідно з переліком платних робіт або виходячи з фактично витраченого часу роботи спеціалістів Виконавця.

service rendering during the accounting period (1 calendar month) except in cases set in section 7 of this Agreement.

Category	Availability during the reporting period (1 month)
----------	--

Service availability.	99,99%
-----------------------	--------

Table 1. Provider's Services availability indexes

## 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. 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. Строки надання технічної підтримки

Час обробки заявок Замовника, а також час реакції на заявку Замовника залежать від категорії заявок і описані в Таблиці 2.

Категорія	Час обробки	Час реакції	Час оповіщення	Час вирішення заявки
Інцидент	Цілодобово	60 хв	120 хв	-
Заявка на обслуговування		120 хв	120 хв	-
Заявка про надання фізичного доступу до обладнання		60 хв	60 хв	120 хв
Заявка про надання інформації	9:00-17:00 (+2:00 UTC) робдні	120 хв	240 хв	-
Заявка на зміни		120 хв	240 хв	-

Таблиця 2. Гарантовані максимальні строки опрацювання заявок.

**Заявка на обслуговування** – Заявка на виконання робіт із конфігурування програмного та апаратного забезпечення Замовника.

**Заявка про надання інформації** – Заявка на надання технічної інформації про Послугу, включаючи звіти щодо обсягу трафіку, журнали доступу тощо, залежно від наявності технічних можливостей.

**Заявка на зміни** – Заявка на зміну складу та/або обсягу Послуги.

**Заявка про надання фізичного доступу до обладнання** – заявка, оформлена відповідно до регламенту надання фізичного доступу до обладнання Замовника.

## 7. Обмеження гарантій

Зазначені вище гарантії не надаються, якщо недоступність послуги була прямо або опосередковано викликана:

1. порушенням функціонування телекомунікаційних мереж та обладнання третіх осіб;
2. мережевою атакою або несанкціонованим доступом третіх осіб до обладнання Виконавця та/або

## 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. 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;



- Замовника;
3. обставинами непереборної сили;
  4. відмовами програмного забезпечення, що є власністю або орендується Замовником та/або розробленого третіми особами;
  5. відмовами апаратного забезпечення Замовника;
  6. збоями системи DNS, які перебувають за межами прямого контролю Виконавця, а також затримками поширення DNS інформації;
  7. діями самого Замовника чи уповноважених ним осіб;
  8. проведенням Виконавцем регламентних работ. (Допустимий час - не більше 24 годин на рік повної недоступності обладнання). Про проведення регламентних робіт Виконавець повідомляє Замовника заздалегідь;
  9. порушенням вимог до обладнання, що розміщується;
  10. відсутністю організації вирішення високої доступності з урахуванням 2-х і більше мережевих портів, якими Виконавець надає доступ у глобальну мережу Інтернет;
  11. порушенням роботи супутніх та додаткових послуг.
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. Компенсації

У випадку, якщо з причин, не обумовлених у розділі 7 цієї Угоди, було перевищено допустимий час простою Послуги та/або строки надання технічної підтримки, Замовник має право на отримання компенсації.

Розмір компенсації розраховується від сплаченої вартості послуги у звітному періоді, протягом якого були простоя, що підлягають компенсації.

Компенсація надається Замовнику виключно у вигляді вирахування суми компенсації з вартості надання Послуги за наступний розрахунковий період.

Для отримання компенсації Замовнику необхідно протягом 14 (чотирнадцяти) днів з моменту порушення SLA надіслати Заявку до служби технічної підтримки Виконавця, в якій вказати період недоступності Послуги та/або перевищення термінів надання технічної підтримки. У темі заявки слід зазначити

## 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



### «Компенсація за SLA».

Протягом 14 (чотирнадцяти) робочих днів з дати отримання вищевказаної Заявки Виконавець зобов'язується надати відповідь на Заявку, в якій буде вказано порядок надання Замовнику компенсації за порушення SLA або мотивовану відмову від її надання. Розміри компенсації Замовнику наведено у таблицях 3 та 4 цієї Угоди.

Перевищення допустимого часу недоступності послуги в місяць	Розмір компенсації (від оплаченої суми звітному періоді) в
Від 0 хвилин до 4-х хвилин	1%
Від 5 хвилин до 43-х хвилин	3%
Від 44-х хвилин до 240 хвилин	10%
Від 241 хвилини до 720 хвилин	15%
від 721 хвилини до 1080 хвилин	20%
Більш ніж 1081 хвилин	35%

Таблиця 3. Розміри компенсацій при перевищенні допустимого часу простою

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 Agreement herein.

Exceeding of allowed downtime per month	Compensation amount (from the amount paid during accounting period)
From 0 minutes to 4 minutes	1%
From 5 minutes to 43 minutes	3%
From 44 minutes to 240 minutes	10%
From 241 minutes to 720 minutes	15%
From 721 minutes to 1080 minutes	20%
Over 1081 minutes	35%

Table 3. Compensation amount in case of exceeding of allowed downtime of the Provider's Services

Перевищення часу реакції на заявку	Розмір компенсації (від оплаченої суми в місяць)
Від 1 хвилини до 4 годин	1%
Від 4 годин 1 хвилини до 8 годин	10%
Від 8 годин 1 хвилини до 12 годин	15%
Від 12 годин 1 хвилини до 18 годин	20%
Від 18 годин 1 хвилини і більше	30%

Таблиця 4. Розміри компенсації при перевищенні часу вирішення заявки Замовника.

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. Порядок оновлення угоди

Ця Угода переглядається Виконавцем регулярно з квартальною періодичністю з метою актуалізації Угоди. Виконавець має право вносити зміни до цієї Угоди в односторонньому порядку, але не частіше ніж 1 раз на квартал.

Виконавець зобов'язується заздалегідь

## 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



повідомити Замовника про внесені зміни до цієї Угоди.

advance about any changes introduced to this Agreement.

## 10. Вимоги до обладнання, що розміщується

Виконавцем розміщує обладнання в промислових серверних шафах, розміром 45U. Стандартні габарити обладнання Замовника не повинні перевищувати 19" в ширину, 815 мм в глибину і повинні відповідати наступним вимогам:

1. Фізичний сервер (або інше обладнання) має бути зібраний у корпусі, підготовленому для монтажу у серверну стійку.
2. Обладнання повинно відповідати встановленим технічним характеристикам та вимогам, електро- та пожежної безпеки. Якщо обладнанню, яке встановлюється, потрібні інші параметри електроживлення (наприклад, 1 блок живлення), то необхідні перетворювачі надаються Замовником або можуть бути додатково орендовані у Виконавця.
3. Для підключення обладнання та його монтажу у стійку необхідна наявність монтажних аксесуарів (салазки розміром не більше 815 мм, шнури живлення, "вушка", кріплення тощо). Стандарт підключення електроживлення IEC-320-C13. В окремих випадках можливе використання інших типів роз'ємів, що потребує окремого погодження з Виконавцем.
4. Не приймається до встановлення обладнання зі змінами, які не передбачені інструкцією з його експлуатації.
5. Не приймається обладнання із нестандартною схемою охолодження. Під стандартною розуміється схема охолодження, при якій холодне повітря забирається спереду (з фасаду), а відпрацьоване (гаряче) повітря віддається ззаду чи збоку (з торцевих частин).
6. Виконавець здійснює зберігання та утилізацію пакувального матеріалу лише за додатковим погодженням.

## 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. The 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 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 надання фізичного доступу до обладнання.

Замовник має право запросити, а Виконавець зобов'язаний надати фізичний доступ до обладнання в режимі 24x7x365 за умови подання заявки у встановленому порядку та дотримання уповноваженою особою Замовника регламенту надання фізичного доступу до обладнання.

Замовник зобов'язаний повідомити Виконавця не менше ніж за 2 години до запланованого візиту уповноваженої особи шляхом надсилання заявки про надання фізичного доступу до обладнання до служби технічної підтримки відповідно до встановленого Договором порядку.

У заявці Замовник зобов'язується повідомити Виконавцю паспортні дані уповноваженої особи: ПІБ, його посаду, мету візиту, заплановану дату, час та тривалість візиту.

Представник Замовника повинен мати при собі посвідчення особи з фотографією (закордонний паспорт або паспорт, випущений в ЄС) та пред'явити його представникам Виконавця та/або ЦОД. Замовник визнає, що представник ЦОД має право зробити фотографію уповноваженої особи Замовника для ідентифікації.

Відвідувач ЦОД приймає до відома, що у його приміщеннях ведеться постійне відеоспостереження. Персонал служби безпеки ЦОД має право перевірити всі сумки, пакети тощо, які будуть принесені/віднесені з собою під час візиту ЦОД.

Уповноважена особа Замовника має право доступу лише до обладнання, яке розміщене на тех. ресурсах Виконавця у межах послуги colocation.

Доступ до обладнання може бути наданий виключно у супроводі представника Виконавця. Відвідувачу суворо заборонено:

- приносити з собою вогнепальну та будь-яку іншу зброю; вибухонебезпечні та активні хімічні речовини; пристрої, що впливають роботу електронних систем; стислі та зріджені гази; легкозаймисті рідини; займисті тверді речовини; отруйні та отруйні речовини; окислювальні речовини та органічні перекиси; токсичні речовини; радіоактивні матеріали; їдкі та корозійні речовини.

## 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 gasses; highly inflammable fluids; inflammable solid substances; poisonous and intoxicating substances; oxidizing agents and organic peroxides; toxic substances; radioactive materials; caustic and corrosive agents.





- курити, вживати їжу та напої поза спеціально відведеними місцями на території ЦОД.
- намагатися отримати доступ до будь-якої із закритих зон ЦОД.

Уповноважені співробітники ЦОД залишають за собою право супроводжувати відвідувачів ЦОД під час їхнього візиту та зобов'язуються зберігати при цьому конфіденційність.

Співробітники ЦОД залишають за собою право відмовити в відвідуванні або вимагати залишити приміщення ЦОД особі, яка перебуває у стані алкогольного сп'яніння або під дією наркотичних засобів; а також особі, яка, на думку представників ЦОД, становить потенційну небезпеку для власності ЦОД.

У разі настання форс-мажору в ЦОД під час перебування представника Замовника на його території представник Замовника зобов'язаний дотримуватися вказівок представника Виконавця або співробітників ЦОД.

Представник Замовника повинен залишити приміщення ЦОД після виконання запланованих робіт. При виході з ЦОД відвідувач зобов'язаний відзначитись у персоналу служби безпеки у лобі та повернути посвідчення відвідувача, якщо таке було видано.

- 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 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.

**Замовник****Виконавець****Client****Provider****Посада:** Директор

Директор

**Position:**

Director

**ПІБ:** \_\_\_\_\_

Марченко Кирилл

**Name:** \_\_\_\_\_

Marchenko Kyrilo

**Дата:** «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_р. «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_р.**Date:** " \_\_ " \_\_\_\_\_ 202\_ " \_\_ " \_\_\_\_\_ 202\_**Печатка:****Підпис:** \_\_\_\_\_**Seal:****Signature:** \_\_\_\_\_