

Geodema Network — SLA / Соглашение об уровне сервиса

Дата вступления в силу: **27.02.2026 (МСК)**

1) Термины

1.1. **Доступность (Uptime)** — доля времени, когда Сервис работоспособен “в целом”, то есть Пользователь имеет возможность установить подключение и пользоваться Сервисом по назначению.

1.2. **Расчётный период** — календарный месяц.

2) Целевой показатель

2.1. Целевой показатель доступности Сервиса: **не ниже 95% в месяц.**

3) Как измеряется доступность

3.1. Доступность определяется по данным внутреннего мониторинга/учёта Сервиса и факту массовых инцидентов.

3.2. Оценка производится по работоспособности Сервиса **в целом**, а не по каждой отдельной локации/серверу.

4) Плановые технические работы

4.1. Плановые работы допускаются.

4.2. Максимальная продолжительность плановых работ в совокупности: **до 7 дней** в рамках одного расчётного периода.

4.3. О плановых работах Сервис уведомляет Пользователей через рассылку в [@Geodema bot](#) и/или публикации в [@geodemanet](#).

5) Исключения (не учитываются в SLA)

5.1. Обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор): аварии у операторов/ДЦ, массовые сбои связи, блокировки и ограничения на стороне третьих лиц, санкционные/регуляторные меры и т.п.

5.2. Проблемы на стороне Пользователя: устройство, сеть, провайдер, стороннее приложение (клиент), неверные настройки.

5.3. Ограничения, вызванные нарушением Пользователем Оферты/AUP (блокировки/ограничения за злоупотребления).

6) Уведомления об инцидентах

6.1. Инцидентом может считаться массовая проблема или длительная деградация (ориентир: порядка **12+ часов**).

6.2. При значимых инцидентах уведомления публикуются в [@geodemanet](#); в особо массовых случаях — дополнительно рассылкой в [@Geodema bot](#).

7) Компенсация при SLA ниже 95%

7.1. Если по итогам расчётного периода доступность Сервиса оказалась ниже **95%**, Пользователь вправе запросить **полный возврат** оплаты за **тот период**, в котором допущена просадка SLA.

7.2. Запрос оформляется согласно **Refund Policy** (по email support@geodema.net, с идентификацией заказа).

7.3. Компенсация не предоставляется, если просадка SLA вызвана исключениями из раздела 5.

Geodema Network — Service Level Agreement (SLA)

Effective date: **27 Feb 2026 (Moscow time)**

1) Definitions

“Uptime” means the Service is operational **overall** (users can connect and use it as intended). The measurement period is a calendar month.

2) Target

Monthly target uptime: **95% or higher**.

3) Measurement

Uptime is determined based on the Service’s internal monitoring/accounting and major incident analysis. The SLA is evaluated for the Service **as a whole**, not per individual location/server.

4) Planned maintenance

Planned maintenance is allowed, up to **7 days total per month**, with prior notice via [@Geodema bot](#) messages and/or [@geodemanet](#) posts.

5) Exclusions

Force majeure (DC/ISP outages, third-party blocks, sanctions/regulatory measures, etc.), user-side issues (device/network/third-party client misconfig), and restrictions due to user violations (AUP/Terms) are excluded from SLA calculations/compensation.

6) Incident notifications

Major incidents (e.g., prolonged degradation around **12+ hours**) may be announced in [@geodemanet](#) and, for large-scale cases, via bot broadcasts.

7) Compensation

If monthly uptime drops below **95%**, the User may request a **full refund** for the **affected paid period/month**, subject to the Refund Policy process and exclusions.