

Service Level Agreement (SLA) – Hercul-IT

1. Inleiding

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de afspraken en garanties rondom de beschikbaarheid en dienstverlening van Hercul-IT voor haar klanten. Hercul-IT biedt VPS Hosting, Dedicated Servers en colocation-diensten aan met als doel een hoge mate van uptime en betrouwbaarheid te waarborgen.

2. Uptime Garantie

Hercul-IT streeft naar een uptime van **99,9%** per kalendermaand voor alle VPS Hosting, Dedicated Servers en colocation-diensten.

3. Uitzonderingen

De uptime garantie geldt niet in de volgende situaties:

- a. **Gepland onderhoud:** Onderhoud dat vooraf aan de klant wordt aangekondigd, bijvoorbeeld updates of upgrades die mogelijk de beschikbaarheid tijdelijk beïnvloeden. Hercul-IT zal dit onderhoud zoveel mogelijk buiten piekuren plannen en klanten tijdig informeren.
- b. **Onvoorziene omstandigheden:** Situaties buiten de controle van Hercul-IT, waaronder maar niet beperkt tot:
- Natuurrampen (bijv. overstromingen, aardbevingen)
 - Stroomuitval veroorzaakt door derden
 - DDoS-aanvallen of andere kwaadwillige acties
 - Overheidsmaatregelen of restricties
 - Storingen in netwerken van derden (bijv. internetproviders)
-

4. Vergoedingen

Indien de uptime in een kalendermaand onder de 99,9% valt (exclusief bovengenoemde uitzonderingen), kan de klant binnen 7 dagen na het einde van die maand een compensatie claimen in de vorm van een tegoedbon of korting op de volgende factuur. De hoogte van de compensatie wordt berekend als een percentage van de maandelijkse factuur en is maximaal gelijk aan de factuurwaarde van de betreffende maand.

- Uptime tussen 99,0% en 99,9%: 10% compensatie
- Uptime tussen 95,0% en 98,9%: 25% compensatie
- Uptime onder 95,0%: 50% compensatie

Claims die na deze termijn worden ingediend, komen niet in aanmerking voor compensatie.

5. Verantwoordelijkheden van de klant

De klant is verantwoordelijk voor het beheer van zijn eigen server(s) en diensten, inclusief het oplossen van storingen die niet veroorzaakt worden door Hercul-IT.

6. Beperking van aansprakelijkheid

Hercul-IT aanvaardt geen aansprakelijkheid voor indirecte, gevolg- of bijzondere schade die voortvloeit uit het niet behalen van de gegarandeerde uptime. De in deze SLA genoemde compensaties vormen de volledige en exclusieve tegemoetkoming waarop de klant aanspraak kan maken.

7. Slotbepalingen

Deze SLA is onderdeel van de algemene voorwaarden van Hercul-IT. Wij behouden ons het recht voor deze SLA te wijzigen met voorafgaande kennisgeving aan onze klanten.