

Service level agreement

Demobedrijf B.V.

ter attentie van Demo Contactpersoon

Opgesteld door	Erwin Berkouwer UnifyAI B.V.
Opgesteld voor	Demobedrijf B.V. t.a.v. Demo Contactpersoon
Datum	17 september 2026
Versie	1.0 Initieel voorstel
Status	Ter beoordeling

Service level agreement — Demobedrijf B.V.

Voor Demobedrijf B.V., ter attentie van Demo Contactpersoon. Opgesteld op 17 september 2026.

Deze SLA beschrijft wat UnifyAI levert zodra je agent in beheer is genomen: waar hij draait, wat er gebeurt als er iets stuk is en wat je onderhoud inhoudt.

Deze overeenkomst in het kort

Agent

Offerte-assistent

Waar hij draait: AgentWorks

Onderhoud: Actief

Ingangsdatum: bij oplevering van de eerste agent

Onderdeel	Bedrag (excl. btw)
Hosting — AgentWorks	€ 65,00 per maand
Onderhoud — Actief	€ 265,00 per maand
Totaal	€ 330,00 per maand

De maandbedragen gaan in bij oplevering.

Looptijd: De eerste 12 maanden na oplevering liggen vast; daarna opzegbaar met een opzegtermijn van 3 maanden.

1. Als er iets stuk is

Een storing in de agent is opgelost binnen één werkdag. Alle termijnen gelden op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) tijdens kantoortijden. Ligt het aan een externe partij, dan lossen we het op zodra die het heeft verholpen. Storingen verhelpen valt onder je onderhoud (Actief).

2. Wat je onderhoud inhoudt: Actief

We volgen wat je agent doet en verbeteren hem waar dat nodig is.

Inbegrepen

- Bewaking: wij zien het als je agent eruit ligt, meestal voordat jij het merkt.
- Storingen in de agent verhelpen we zonder extra kosten.
- Valt een verbinding aan onze kant weg, bijvoorbeeld door een verlopen token, dan herstellen we die.
- Updates van het platform en de modellen houden we bij.
- Elk kwartaal lopen we samen de cijfers door: wat gaat goed, waar loopt hij vast.
- Twee uur per kwartaal om hem bij te stellen, bijvoorbeeld om nieuwe uitzonderingen aan te leren.

3. Een storing melden



Dit is een concept. De algemene voorwaarden van UnifyAI zijn van toepassing.