

Bijlage 3: Service Level Agreement | Swoep.AI

Versie 2.1: 26 september 2026

Deze Service Level Agreement (“SLA”) is een bijlage bij en maakt onderdeel uit van de Overeenkomst tussen Swoep.AI (“Swoep.AI”, “wij” of “ons”) en de Klant (“Klant”, “u” of “uw”). Deze SLA is van toepassing op het gebruik en de levering van de Swoep.AI Oplossing, zoals nader gedefinieerd in de Overeenkomst.

1. Doel en reikwijdte

1.1 Tenzij in deze SLA uitdrukkelijk anders is bepaald, gelden de definities en overige bepalingen uit de Overeenkomst onverkort.

1.2 Het doel van deze SLA is om de Klant een helder beeld te geven van de support- en serviceafspraken rondom de Swoep.AI Oplossing, zodat duidelijk is wat de Klant redelijkerwijs van Swoep.AI mag verwachten en onder welke voorwaarden.

1.3 Deze SLA ziet uitsluitend op de Swoep.AI Oplossing als SaaS-oplossing. Service levels en eventuele service credits zien uitsluitend op Downtime van de Swoep.AI Oplossing en niet op maatwerk, aanvullende dienstverlening, implementatie/onboarding/consultancy, Swoep.AI Agents (ook niet indien door Swoep.AI ontwikkeld of geconfigureerd), Derdenproducten of Externe Platforms, noch op token- of andere verbruiksgebonden onderdelen of prestaties, tenzij Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.

1.4 Voor de duidelijkheid vallen ook Klant-Agents (zoals gedefinieerd in de algemene voorwaarden), ook indien door de Klant zelf gebouwd of geconfigureerd, alsmede de output en handelingen daarvan, buiten de Beschikbaarheidsdoelstelling, de service levels en de service credits onder deze SLA.

2. Begrippenlijst

2.1 Begrippen met een hoofdletter in deze SLA (enkelvoud en meervoud) hebben de betekenis die daaraan is gegeven in artikel 1 (Definities) van de algemene voorwaarden van Swoep.AI, tenzij in deze SLA uitdrukkelijk anders is bepaald.

2.2 In aanvulling daarop gelden de volgende definities:



Abonnementsfee: de periodieke abonnementsvergoeding voor het gebruik van de Swoep.AI Oplossing die Klant verschuldigd is onder de Overeenkomst.

Beschikbaarheid: de Swoep.AI Oplossing is bereikbaar en functioneert overeenkomstig de Overeenkomst, 24 uur per dag en 7 dagen per week.

Beschikbaarheidsdoelstelling: de maandelijkse beschikbaarheid van de Swoep.AI Oplossing van ten minste 99% per kalendermaand, gemeten conform deze SLA.

Downtime: de periode waarin (het relevante deel van) de Swoep.AI Oplossing niet bereikbaar is of niet functioneert door een aan Swoep.AI toerekenbare oorzaak, met dien verstande dat perioden die vallen onder een SLA-Uitsluiting niet meetellen als Downtime.

Kantooruren: maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 18:00 CET/CEST, met uitzondering van Nederlandse feestdagen, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

Maandelijks beschikbaarheidspercentage (uptime): 100% minus het percentage minuten in de betreffende kalendermaand waarin sprake was van Downtime. Perioden van Downtime als gevolg van een SLA-Uitsluiting tellen niet mee.

Onderhoud: het gepland (tijdelijk) buiten gebruik stellen van (delen van) de Swoep.AI Oplossing. Swoep.AI spant zich in om onderhoud zoveel mogelijk buiten piekuren uit te voeren en kondigt, waar redelijkerwijs mogelijk, gepland onderhoud minimaal zeven (7) kalenderdagen vooraf aan.

Swoep.AI Pro-abonnement: het door Klant afgenomen abonnement van Swoep.AI dat als "Swoep.AI Pro" (of vergelijkbaar) is aangeduid in de Overeenkomst en/of de bijbehorende commerciële afspraken.

Swoep.AI Starter-abonnement: het door Klant afgenomen abonnement van Swoep.AI dat als "Swoep.AI Starter" (of vergelijkbaar) is aangeduid in de Overeenkomst en/of de bijbehorende commerciële afspraken.

Service credit: een tegoed/korting ter compensatie van een in deze SLA bedoelde SLA-overtreding, berekend conform deze SLA, dat uitsluitend wordt verrekend met een (volgende) factuur van Swoep.AI aan Klant of,



naar keuze van Swoep.AI, wordt verwerkt als correctie op de lopende factuurperiode.

SLA-Uitsluitingen: omstandigheden waarin de beschikbaarheidsafspraken, responstijden en eventuele service credits niet gelden, zoals nader omschreven in deze SLA.

3. Support en voorwaarden

3.1 Swoep.AI spant zich in om Klant en diens Gebruikers passende ondersteuning te bieden bij het gebruik van de Swoep.AI Oplossing. Support is erop gericht om de Swoep.AI Oplossing werkbaar te houden, incidenten en storingen zo efficiënt mogelijk te onderzoeken en vragen over gebruik, werking en beheer te beantwoorden.

3.2 Tenzij schriftelijk anders is bepaald, meldt Klant incidenten en serviceverzoeken uitsluitend via e-mail aan het door Swoep.AI aangewezen supportadres support@swoep.ai. Telefonische ondersteuning kan door Swoep.AI worden aangeboden voor escalaties of afstemming, maar geldt niet als formeel meldkanaal. Meldingen die buiten Kantooruren worden gedaan, gelden als ontvangen op de eerstvolgende werkdag.

3.3 Swoep.AI verleent support in beginsel in het Nederlands of Engels. Indien ondersteuning in een andere taal nodig is, zal Swoep.AI zich redelijkerwijs inspannen om passende ondersteuning te faciliteren.

3.4 De supportverplichtingen van Swoep.AI gelden onder de voorwaarde dat Klant tijdig aan zijn betalingsverplichtingen voldoet, geldig toegang heeft tot de Swoep.AI Oplossing en tijdig alle redelijkerwijs benodigde informatie en medewerking verstrekt. Swoep.AI is niet gehouden support te verlenen voor meldingen die (direct of indirect) voortvloeien uit gebruik in strijd met de Overeenkomst of toepasselijke Policies, oorzaken buiten de invloedssfeer van Swoep.AI, wijzigings- of uitbreidingsverzoeken, zaken die op grond van de Overeenkomst voor rekening van Klant komen, of diensten, systemen of data van derden.

3.5 Klant wijst één contactpersoon aan die namens Klant meldingen mag indienen via het overeengekomen supportkanaal. Meldingen van andere Gebruikers worden in beginsel via deze contactpersoon ingediend.

4. Beschikbaarheid en meting

4.1 Swoep.AI spant zich redelijkerwijs in om de Swoep.AI Oplossing gedurende elke kalendermaand beschikbaar te houden conform de Beschikbaarheidsdoelstelling.

4.2 Downtime wordt vastgesteld op basis van Swoep.AI's monitoring- en loggegevens, behoudens door Klant geleverd tegenbewijs dat Swoep.AI redelijkerwijs kan verifiëren.

4.3 Voor de berekening van het Maandelijks beschikbaarheidspercentage worden perioden die vallen onder SLA-Uitsluitingen niet als Downtime meegeteld.

4.4 De Beschikbaarheidsdoelstelling van 99% betekent dat Swoep.AI zich inspant om Downtime te beperken tot maximaal 1% van de totale minuten van de betreffende kalendermaand.

5. Reactietijden en afhandeling van meldingen

5.1 Klant kan incidenten, storingen, problemen en serviceverzoeken met betrekking tot de Swoep.AI Oplossing uitsluitend melden via het overeengekomen supportkanaal zoals vastgelegd in deze Service Level Agreement. Reactietijden worden gemeten binnen Kantooruren, tenzij Partijen schriftelijk anders overeenkomen.

5.2 Na ontvangst registreert Swoep.AI de melding en beoordeelt zij de melding om de urgentie en prioriteit vast te stellen. Swoep.AI kwalificeert de melding naar urgentie als P1, P2, P3 of P4 en mag de prioriteit herclassificeren indien de feiten of omstandigheden daartoe aanleiding geven; Swoep.AI informeert Klant hierover.

5.3 De prioriteitsindeling luidt als volgt:

Prioriteit	Omschrijving
P1 (kritiek)	(Nagenoeg) volledige uitval of Downtime van de kernfunctionaliteit van de Swoep.AI Oplossing, waardoor werkzaamheden redelijkerwijs niet kunnen worden voortgezet zonder werkbare workaround.
P2 (hoog)	Belangrijke verstoring van een kernfunctie of een integratie, waarbij doorwerken beperkt mogelijk is of slechts met een tijdelijke workaround.
P3 (normaal)	Beperkte verstoring of fout/afwijkend gedrag, waarbij het proces kan doorgaan, eventueel met workaround.
P4 (vraag/verzoek)	Algemene vragen, informatieverzoeken, gebruikers- of rechtenbeheer, how-to's, wijzigingsverzoeken of feature requests.

5.4 Swoep.AI streeft ernaar binnen Kantooruren de volgende initiële reactietijden te hanteren. Voor P1-incidenten reageert Swoep.AI bij Swoep.AI Pro binnen vier (4) kantooruren en bij Swoep.AI Starter binnen zes (6) kantooruren. Voor P2-, P3- en P4-meldingen reageert Swoep.AI bij Swoep.AI Pro binnen twaalf (12) kantooruren en bij Swoep.AI Starter binnen vierentwintig (24) kantooruren. Deze reactietijden zijn streefwaarden en geen fatale termijnen.

5.5 Swoep.AI spant zich redelijkerwijs in om meldingen zo spoedig mogelijk te onderzoeken en af te handelen. Voor P1-incidenten hanteert Swoep.AI als doelstelling om de Downtime te beëindigen en de kernfunctionaliteit van de Swoep.AI Oplossing binnen vierentwintig (24) uur weer beschikbaar te stellen, bijvoorbeeld door herstel of door het beschikbaar stellen van een workaround, mitigatie of andere maatregel waarmee het gebruik van de Swoep.AI Oplossing weer redelijkerwijs mogelijk is (de “P1-hersteldoelstelling”). Een P1-incident geldt als hersteld zodra Swoep.AI de kernfunctionaliteit weer beschikbaar heeft gesteld of een dergelijke workaround/mitigatie heeft geleverd. Tot aan herstel verstrekt Swoep.AI bij P1-incidenten minimaal eenmaal per vier (4) uur een statusupdate via het overeengekomen supportkanaal, tenzij de aard van het incident of de beschikbare informatie een andere updatefrequentie rechtvaardigt. Swoep.AI zal vervolgens redelijke inspanningen leveren om het onderliggende probleem structureel te verhelpen. Tenzij Partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen, gelden geen vaste oplos- of hersteltijden voor P2-, P3- en P4-meldingen en zijn eventuele termijnen en doelstellingen streefwaarden en geen fatale termijnen.

5.6 Voor een adequate beoordeling en afhandeling kan Swoep.AI van Klant verlangen dat Klant tijdig alle redelijkerwijs benodigde informatie en medewerking verstrekt, waaronder een duidelijke omschrijving van impact en scope, relevante tijdstippen, gebruikte omgeving/browser, foutmeldingen, logfragmenten, recente wijzigingen en, waar mogelijk, een reproduceerbare testcase. Indien noodzakelijke informatie, toegang of medewerking ontbreekt, mag Swoep.AI de behandeling opschorten. Gedurende een opschorting worden eventuele termijnen en streefwaarden gepauzeerd en hervatten pas nadat Klant de gevraagde informatie/toegang heeft verschaft.

5.7 Indien Klant niet binnen zeven (7) kalenderdagen reageert op een redelijk verzoek van Swoep.AI om aanvullende informatie of acties aan Klantzijde, mag Swoep.AI de melding sluiten. Klant kan een gesloten melding opnieuw laten openen door de gevraagde informatie alsnog aan te leveren; Swoep.AI mag de melding opnieuw classificeren.

6. Service credits

6.1 Alleen Klanten met een Swoep.AI Pro-abonnement kunnen aanspraak maken op Service credits conform artikel 6.3. Voor Klanten zonder Swoep.AI Pro-abonnement worden geen Service credits toegekend, tenzij Partijen dit uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.

6.2 Service credits hebben geen betrekking op Swoep.AI Agents, maatwerk, implementatie/onboarding/consultancy, integraties, Derdenproducten, Externe Platforms, of token- of andere verbruiksgebonden onderdelen of prestaties, ook niet indien dergelijke onderdelen (mede) via de Swoep.AI Oplossing worden gebruikt.

6.3 Service credits hebben evenmin betrekking op Klant-Agents (ook indien door de Klant zelf gebouwd of geconfigureerd) of op de output en handelingen daarvan.

6.4 Indien de P1-hersteldoelstelling niet wordt behaald en Swoep.AI de enige en directe oorzaak is hiervan, komt Klant in aanmerking voor een Service credit. Service credits worden berekend als een percentage van de Abonnementsfee over de factureringsperiode waarin het P1-incident aanving. Indien de facturatie jaarlijks plaatsvindt, wordt voor de berekening uitgegaan van een pro rata maandbedrag, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

6.5 De hoogte van de Service credit bedraagt, afhankelijk van de mate van overschrijding van de P1-hersteldoelstelling: 5% bij een overschrijding van 1 uur tot en met 12 uur, 15% bij een overschrijding van meer dan 12 uur tot en met 24 uur, en bij een overschrijding van meer dan 24 uur komt daar 15% bij per volledige periode van 24 uur. Het totaal van alle Service credits in een kalendermaand, inclusief eventuele andere credits of tegemoetkomingen onder de Overeenkomst of deze SLA, is gemaximeerd op 50% van de Abonnementsfee voor die maand (indien de facturatie jaarlijks plaatsvindt, pro rata). De overschrijding wordt gemeten vanaf het moment waarop de P1-hersteldoelstelling is verstreken.

6.6 Een Service credit is uitsluitend een verrekening binnen Swoep.AI's facturatie. Service credits worden niet in geld uitgekeerd, zijn niet overdraagbaar, niet restitueerbaar en vormen geen schadevergoeding. Swoep.AI verrekent toegekende Service credits met een volgende factuur of, naar keuze van Swoep.AI, als correctie op de lopende factuurperiode.

6.7 Tenzij dwingend recht anders bepaalt, vormen Service credits het enige en exclusieve rechtsmiddel van Klant onder deze SLA.

6.8 Klant komt alleen in aanmerking voor een Service credit indien cumulatief is voldaan aan de volgende voorwaarden: (i) het niet behalen van de P1-hersteldoelstelling is toerekenbaar aan Swoep.AI, Swoep.AI is de enige en directe oorzaak en geen SLA-Uitsluiting is van toepassing; (ii) Klant

meldt het P1-incident onverwijld via het overeengekomen supportkanaal en verstrekt alle informatie die Swoep.AI redelijkerwijs nodig heeft om het incident te onderzoeken en te reproduceren; (iii) Klant werkt redelijkerwijs mee aan onderzoek, herstel en eventuele mitigerende maatregelen; en (iv) Klant is niet in betalingsachterstand op het moment van aanvraag en verrekening.

6.9 Om een Service credit te ontvangen dient Klant binnen dertig (30) kalenderdagen na het P1-incident een schriftelijk verzoek in te dienen via het door Swoep.AI voor facturatie/contractbeheer aangewezen e-mailadres, onder vermelding van ten minste de relevante data en tijdstippen. Swoep.AI beoordeelt het verzoek en bevestigt schriftelijk of en in welke omvang een Service credit wordt toegekend. Onvolledige of ontbrekende informatie kan leiden tot vertraging of afwijzing, voor zover Swoep.AI daardoor redelijkerwijs niet kan vaststellen dat aan de voorwaarden is voldaan.

6.10 Service credits vervallen indien zij niet binnen twaalf (12) maanden na toekenning zijn verrekend. Service credits vervallen tevens indien Klant in betalingsachterstand raakt voordat verrekening heeft plaatsgevonden.

7. Uitzonderingen op de SLA

7.1 De serviceniveaus, responstijden, (herstel)inspanningen en eventuele Service credits uit deze SLA zijn niet van toepassing op Downtime of verminderde prestaties voor zover deze (direct of indirect) het gevolg zijn van:

- a) opschorting van de Swoep.AI Oplossing door Swoep.AI op grond van de Overeenkomst en/of wet- en regelgeving;
- b) omstandigheden buiten Swoep.AI's redelijke controle (overmacht), waaronder in ieder geval storingen in (internet)verbindingen of netwerken aan de zijde van Klant, uitval van stroom- of telecommunicatievoorzieningen, DDoS- of andere cyberincidenten bij derden, natuurrampen, oorlog, pandemieën en overheidsmaatregelen;
- c) handelen of nalaten van Klant of door Klant ingeschakelde derden, waaronder begrepen onjuiste inrichting, gebruik in strijd met documentatie of Policies, onvoldoende of foutieve input, het niet tijdig aanleveren van informatie of toegang, of het niet uitvoeren van redelijke instructies of mitigerende maatregelen;
- d) gepland of noodzakelijk onderhoud, updates of noodmaatregelen (waaronder security fixes);
- e) storingen of beperkingen bij Derdenproducten en/of Externe Platforms;
- f) het gebruik van niet-ondersteunde hardware, software, browsers, versies of omgevingen; en



g) maatwerk aan de zijde van Klant of integratie met (web)content van derden die de werking van de Swoep.AI Oplossing beïnvloedt.

8. Wijzigen van de SLA

8.1 Swoep.AI kan deze SLA van tijd tot tijd wijzigen. Swoep.AI kondigt wijzigingen ten minste dertig (30) dagen vooraf aan via e-mail of via de Swoep.AI Oplossing. Wijzigingen treden in werking op de aangekondigde ingangsdatum. Indien een wijziging redelijkerwijs leidt tot een wezenlijke verslechtering van de serviceniveaus voor Klant, treden Partijen op verzoek van Klant in overleg.