Aanvullende onderhoudsvoorwaarden

Hier lees je de afspraken voor de onderhouds- en beheerpakketten van AIAgentCycle. Je vindt hieronder wat de vaste dienst omvat, wanneer aanvullend werk wordt afgesproken en hoe opzegging en overdracht werken. Deze voorwaarden horen bij de Algemene Voorwaarden B2B en de concrete scope in jouw offerte.

Versie 1.2 — ingangsdatum 2 november 2026.

1. Partijen, toepasselijkheid en rangorde

1.1. AIAgentCycle is een handelsnaam van Good Nature Vibe B.V., statutair gevestigd te Oosterwolde, correspondentieadres Houtwal 29B, 8431 EX Oosterwolde, KvK 95865101, btw-id NL867353673B01, e-mail info@aiagentcycle.com. Deze voorwaarden gelden uitsluitend voor opdrachtgevers die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

1.2. Deze voorwaarden gelden voor schriftelijk overeengekomen onderhouds- en beheerdiensten. De bouw van automatiseringen, eenmalige inrichting, overnameonderzoek, afzonderlijke projecten en diensten van derden zijn alleen inbegrepen voor zover de opdrachtbeschrijving dat uitdrukkelijk bepaalt.

1.3. Bij tegenstrijdigheid geldt achtereenvolgens: een uitdrukkelijk overeengekomen afwijking in de ondertekende offerte of opdrachtbeschrijving; deze onderhoudsvoorwaarden; de Algemene Voorwaarden B2B van AIAgentCycle. Een verwerkersovereenkomst gaat voor waar het de verwerking en bescherming van persoonsgegevens betreft. Dwingend recht blijft van toepassing. Een afwijking moet het betreffende onderwerp en de afwijkende afspraak duidelijk benoemen.

1.4. De opdrachtbeschrijving vermeldt minimaal de gekozen dienst, prijs, startdatum, beheerde omgevingen en workflows, leveranciers, gegevenscategorieën, budgetten, contactpersonen en afwijkingen van de standaarddienst. Concrete toezeggingen waarop de overeenkomst is gebaseerd worden daarin opgenomen. Bij Serverbeheer vermeldt zij ook of de server persoonsgegevens bevat en of een tweede hostingpartij is aangeboden (artikel 16.6). Toezeggingen die niet in de opdrachtbeschrijving staan, maken geen deel uit van de overeenkomst (artikel 2.4 van de Algemene Voorwaarden B2B).

2. Begrippen en afbakening

2.1. Een omgeving is één benoemde installatie van n8n met de daarvoor in de opdracht beschreven server, besturingssysteem, containerconfiguratie, database en noodzakelijke technische configuratie. Een extra server, cluster, workeromgeving of afzonderlijke installatie valt niet automatisch binnen dezelfde omgeving. Voor een server zonder n8n-omgeving is Serverbeheer (artikel 15) bedoeld, of een aparte afspraak.

2.2. Een beheerde workflow is een geregistreerd proces met een vastgelegde functie, eigenaar, koppelingen en acceptatiecriteria. De opdracht bevat een lijst. Samenhangende subflows worden vooraf als onderdeel van dat proces of als afzonderlijke workflow vastgelegd. Het aantal workflows is een bovengrens, geen toezegging dat iedere complexiteit of elk transactievolume binnen het standaardpakket past.

2.3. Vast onderhoud omvat de terugkerende prestaties uit artikel 4. Dit is geen aflopende urenbundel. De tijd die AIAgentCycle intern voor dit onderhoud begroot, beperkt deze prestaties niet.

2.4. Triage is menselijke analyse om oorzaak, impact en vervolgstap van een storing vast te stellen. De ontvangst, eerste prioritering en noodzakelijke waarschuwing bij een melding vallen onder het vaste beheer. De verdere analyse gebruikt de triageruimte.

2.5. Werkruimte is de in het pakket opgenomen menselijke werktijd voor afgesproken kleine wijzigingen, aanvullende analyse en herstel dat niet tot het vaste onderhoud of herstel van een eigen tekortkoming behoort. Werkruimte wordt alleen gebruikt voor werkzaamheden die de opdrachtgever heeft opgedragen of vooraf heeft geautoriseerd.

2.6. Foutafhandeling is ingebouwde techniek, zoals invoercontrole, begrensde retries, signalering, logging, bescherming tegen dubbele uitvoering en veilige stoproutes. Deze techniek is iets anders dan onbeperkte menselijke opsporing en reparatie van iedere latere storing.

2.7. Service-uren zijn maandag tot en met vrijdag van 09.00 tot 17.00 uur in de tijdzone Europe/Amsterdam, uitgezonderd Nieuwjaarsdag, tweede paasdag, Koningsdag, Bevrijdingsdag, Hemelvaartsdag, tweede pinksterdag en beide kerstdagen. Buiten deze uren loopt de reactietijd niet door. Vakantie van AIAgentCycle is geen aanvullende, eenzijdige uitzondering op de afgesproken service-uren.

3. Standaardpakketten

Alle bedragen zijn exclusief btw. De overeengekomen offerteprijs is bepalend; onderstaande bedragen gelden voor de hieronder begrensde standaarddienst.

Onderdeel	**Techbeheer**	**Beheer met werkruimte**	**Uitgebreid beheer**
Maandprijs	€250	€500	€950, op aanvraag
Productieomgevingen	1	1	1
Afzonderlijke testomgeving	Niet inbegrepen	Niet inbegrepen	1 inbegrepen in beheer
Benoemde workflows	Maximaal 3	Maximaal 5	Maximaal 10
Beschermde brondata	Maximaal 20 GB	Maximaal 20 GB	Maximaal 20 GB, productie en test samen
Vast technisch onderhoud	Inbegrepen	Inbegrepen	Inbegrepen
Automatische technische controle	Elke 5 minuten	Elke 5 minuten	Elke 5 minuten
Menselijke triage per abonnementsperiode	30 minuten	30 minuten	30 minuten
Aanvullende werkruimte per abonnementsperiode	Geen	2 uur	5 uur
Back-upfrequentie	Dagelijks	Dagelijks	Dagelijks
Bewaarcyclus back-ups	14 dagen	30 dagen	30 dagen
Hersteltest	Elk kwartaal	Elk kwartaal	Elke maand
Eerste inhoudelijke reactie	Binnen 8 service-uren	Binnen 8 service-uren	Binnen 8 service-uren
Gegarandeerde oplostijd of 24/7-dienst	Niet inbegrepen	Niet inbegrepen	Niet inbegrepen
Hosting, opslag, licenties en operationeel API-verbruik	Apart	Apart	Apart

3.1. De limiet van 20 GB betreft de omvang van de afgesproken te beschermen brondata, niet de som van alle bewaarde back-upversies. De benodigde opslag en bijbehorende leverancierskosten worden afzonderlijk begroot. Buiten scope vallende mailboxen, CRM-databases of bestanden bij andere aanbieders worden niet door een n8n-back-up beschermd. Voor Serverbeheer geldt de back-upbeschrijving in artikel 15.2.

3.2. Een pakket wordt pas bevestigd nadat omvang, complexiteit, volume en risico passend zijn bevonden. Bij meer omgevingen, bijzondere persoonsgegevens, zware beschikbaarheidseisen, grote bestanden, complexe maatwerkcode of afwijkende architectuur wordt de dienst eerst afzonderlijk begroot. Een groter pakket is niet automatisch een oplossing voor iedere afwijking.

3.3. AIAgentCycle brengt de structurele uitbreiding van de scope vooraf ter sprake. Extra datavolume of workflows leiden niet stilzwijgend tot een hogere abonnementsprijs. De opdrachtgever kiest tussen schriftelijk overeengekomen uitbreiding en een gezamenlijk vastgestelde beperking van de scope. Noodzakelijke maatregelen tegen een concreet beveiligingsrisico vallen onder artikel 8.

3.4. Serverbeheer kost €145 per server per maand, exclusief btw, met een vooraf begrote intake. Serverbeheer op maat wordt per opdracht geoffreerd. De inhoud staat in artikel 15, de afspraken over

hostingpartijen in artikel 16.

4. Wat vast onderhoud omvat

4.1. Voor de benoemde omgeving omvat vast onderhoud:

- technische monitoring van bereikbaarheid, capaciteit, certificaten, back-upstatus en de afgesproken technische foutsignalen;
- beheer van de overeengekomen server-, besturingssysteem-, container-, database- en n8n-configuratie;
- beoordeling van relevante beveiligingsmeldingen op werkdagen en ten minste maandelijks een onderhoudsronde voor toepasselijke, ondersteunde updates;
- beoordeling van compatibiliteit, een herstelmogelijkheid vóór wijzigingen en een controle van de benoemde kritieke functies na wijzigingen;
- onderhoud van de overeengekomen toegangsbeveiliging, firewall, TLS en eventuele Cloudflare-configuratie;
- uitvoering en controle van de back-up- en herstelafspraken in artikel 5;
- bijhouden van de noodzakelijke beheerinformatie en een maandelijkse samenvatting van uitgevoerde werkzaamheden, meldingen, verbruikte werkruimte en aandachtspunten.

4.2. AIAgentCycle bepaalt met de opdrachtgever een onderhoudsvenster. Onderhoud met voorzienbare onderbreking wordt waar mogelijk ten minste twee werkdagen vooraf aangekondigd. Bij urgente beveiligingsrisico’s kan eerder ingrijpen noodzakelijk zijn; AIAgentCycle informeert de opdrachtgever zo spoedig mogelijk over aanleiding, impact en vervolg.

4.3. Een reguliere update, de bijbehorende controle en herstel van een door AIAgentCycle onjuist uitgevoerde update zijn inbegrepen. Een ingrijpende platformmigratie, functionele herbouw, vervanging van niet langer ondersteunde maatwerksoftware of nieuwe inrichting is een afzonderlijke opdracht. AIAgentCycle mag normaal updatewerk niet uitsluitend vanwege de benodigde tijd als meerwerk aanmerken.

4.4. Wanneer een update niet veilig kan worden uitgevoerd, legt AIAgentCycle de reden, tijdelijke maatregel, resterend risico en het voorstel voor vervolg vast. Het uitstellen van een update beëindigt de zorgplicht niet. Bij een bekend actief misbruikt beveiligingslek volgt binnen de reguliere reactietijd een inhoudelijke beoordeling en zo nodig een voorstel of uitvoering van een proportionele tijdelijke maatregel. Dit is geen garantie dat ieder lek binnen die termijn definitief kan worden opgelost.

4.5. Technische bereikbaarheid zegt niet dat een bedrijfsproces inhoudelijk correct is uitgevoerd. Controle van bijvoorbeeld omzetbedragen, volledigheid van CRM-records of juistheid van AI-antwoorden is alleen inbegrepen wanneer daarvoor expliciete controles en criteria in de opdracht staan.

5. Back-ups en hersteltests

5.1. De opdracht benoemt de gegevens die worden beschermd. Voor een standaard n8n-omgeving gaat het om de noodzakelijke database, workflows, configuratie, versleutelingssleutel en afgesproken lokale bestanden. Sleutels worden beveiligd en met passende functiescheiding bewaard. Een export zonder de gegevens en sleutels die voor herstel nodig zijn, geldt niet als volledige back-up. Voor Serverbeheer geldt de back-upbeschrijving in artikel 15.2.

5.2. Back-ups worden dagelijks automatisch uitgevoerd naar afgesproken opslag die gescheiden is van de productieomgeving. AIAgentCycle controleert de uitvoering op werkdagen en onderzoekt mislukte back-ups. De opdrachtgever betaalt de benodigde externe opslag, tenzij schriftelijk anders vermeld.

5.3. De hersteltest omvat het terugplaatsen in een afgeschermde omgeving, controle van leesbaarheid en noodzakelijke toegang en een gecontroleerde test van de benoemde kritieke functie. Een test mag geen echte betalingen, klantberichten of andere onbedoelde productiehandelingen uitvoeren. Het testresultaat en eventuele gebreken worden vastgelegd.

5.4. Dagelijkse back-ups beogen een herstelpunt van maximaal ongeveer 24 uur oud bij correct verlopen back-ups. Dit is een ontwerpdoel, geen gegarandeerde RPO. Er geldt geen gegarandeerde hersteltijd of RTO zonder afzonderlijke afspraak. Een storing in de back-upketen kan het beschikbare herstelpunt ouder maken; AIAgentCycle waarschuwt bij een vastgesteld relevant tekort en voert de overeengekomen herstelmaatregelen uit.

5.5. Hersteltests en het corrigeren van tekortkomingen in de eigen back-updienst zijn inbegrepen. Het daadwerkelijk terugzetten na bijvoorbeeld een klantfout of externe storing valt eerst binnen beschikbare werkruimte en daarna onder goedgekeurd meerwerk. Terugzetten wegens een toerekenbare tekortkoming van AIAgentCycle wordt niet afzonderlijk berekend en verbruikt geen werkruimte.

5.6. De opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor gegevens buiten de beschreven back-upscope. Voor gegevens binnen de afgesproken back-updienst kan AIAgentCycle zich niet beroepen op een algemene bepaling dat de opdrachtgever alle back-ups zelf had moeten verzorgen.

6. Meldingen en reactietijd

6.1. Meldingen gaan naar info@aiagentcycle.com of het in de opdracht genoemde meldkanaal. De opdrachtgever verstrekt, voor zover beschikbaar, het tijdstip, betrokken proces, foutmelding en zakelijke impact, zonder onnodige persoonsgegevens of wachtwoorden te versturen. Een urgente melding wordt herkenbaar als urgent aangeduid. Sociale media zijn geen overeengekomen storingskanaal.

6.2. AIAgentCycle geeft binnen acht service-uren na ontvangst een eerste inhoudelijke reactie met een beoordeling of gerichte informatievraag en een vervolgstap. Een automatische ontvangstbevestiging geldt niet als inhoudelijke reactie. Voorbeeld: een melding op vrijdag om 16.00 uur krijgt uiterlijk maandag om 16.00 uur een eerste inhoudelijke reactie, tenzij die maandag een uitgesloten feestdag is.

6.3. Prioriteit wordt bepaald door impact en urgentie: kritieke uitval of een vermoed beveiligingsincident; ernstige beperking met omweg; overige fout of wijzigingsverzoek. De standaardpakketten bieden dezelfde maximale eerste reactietijd. Prioritering is geen toezegging van een kortere oplostijd.

6.4. Monitoring kan continu automatisch draaien zonder dat een medewerker continu meekijkt. Buiten service-uren bestaat alleen een aanvullende inzetverplichting wanneer AIAgentCycle een afzonderlijk spoedverzoek uitdrukkelijk heeft aanvaard.

6.5. Wachttijd op noodzakelijke informatie, toegang of een leverancier kan de uitvoering van vervolgstappen vertragen. AIAgentCycle benoemt de blokkade en geeft bij lopend ernstig herstel uiterlijk de volgende werkdag een statusupdate, tenzij een andere frequentie is afgesproken. Alleen de daardoor daadwerkelijk geblokkeerde prestatie wordt geraakt; meldingen en uitvoerbare beschermingsmaatregelen blijven aandacht krijgen.

7. Triage, werkruimte en herstelverantwoordelijkheid

7.1. Iedere abonnementsperiode bevat dertig minuten menselijke triage. Na besteding daarvan wordt verdere betaalde analyse alleen uitgevoerd uit beschikbare, geautoriseerde werkruimte of na akkoord op meerwerk. AIAgentCycle meldt voordat een grens wordt overschreden welke vervolgstap wordt voorgesteld en welk maximum daarvoor geldt.

7.2. De twee respectievelijk vijf uur werkruimte zijn bestemd voor kleine, afgebakende werkzaamheden binnen de bestaande omgeving. Een nieuwe automatisering, omvangrijke wijziging of nieuw bedrijfsproces wordt eerst begroot, ook als nog uren beschikbaar zijn. Partijen mogen schriftelijk afspreken dat een deel van een afgebakende wijziging uit werkruimte wordt voldaan.

7.3. Werkruimte en triage worden geregistreerd als werkelijk bestede menselijke tijd. AI-rekentijd, onbewaakte agentlooptijd en wachttijd worden niet als menselijke uren geschreven. Testen, beoordeling, documentatie en noodzakelijke menselijke controle zijn wel werktijd. Vast onderhoud en herstel van een eigen tekortkoming worden apart geregistreerd en niet op de bundel afgeboekt.

7.4. Niet gebruikte triage en werkruimte vervallen aan het einde van de abonnementsperiode; zij vormen geen spaartegoed. Voor uitvoering in dezelfde periode vraagt de opdrachtgever gepland werk bij voorkeur vijf werkdagen voor het einde aan. Een latere aanvraag vervalt niet automatisch, maar uitvoering hangt af van de resterende capaciteit. Als AIAgentCycle reeds afgesproken werk door een eigen oorzaak niet binnen de toegezegde periode uitvoert, worden de daarvoor gereserveerde uren boven op de volgende periode beschikbaar gesteld. Eindigt het abonnement, dan wordt dit aantoonbaar niet geleverd toegezegd werk gecrediteerd tegen €110 per uur, tot maximaal de betreffende maandvergoeding.

7.5. AIAgentCycle herstelt zonder extra arbeids- of eigen AI-kosten een aan haar toerekenbare tekortkoming in het overeengekomen werk. Daaronder vallen bijvoorbeeld een verkeerd ingestelde back-up, een onzorgvuldig uitgevoerde wijziging en ontbrekende afgesproken foutafhandeling. Dit geldt ook zonder lopend onderhoudsabonnement binnen de toepasselijke wettelijke en contractuele rechten. Het ontbreken van een abonnement maakt een eigen oplevergebrek niet automatisch betaald meerwerk.

7.6. Bij een onbekende oorzaak wordt niet vooraf aangenomen dat de opdrachtgever moet betalen. Voor aanvullend onderzoek kunnen partijen een voorwaardelijk kostenmaximum afspreken: berekening alleen voor zover de oorzaak niet aan AIAgentCycle toerekenbaar blijkt. Onterecht afgeboekte uren of kosten worden gecorrigeerd. Het niet kunnen vaststellen van de oorzaak is op zichzelf geen bewijs van verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.

7.7. Gewijzigde API’s van derden, verlopen klantabonnementen, klantwijzigingen, nieuwe functionele wensen en herstel van aantoonbare externe oorzaken kunnen betaald werk opleveren. De eigen verplichtingen van AIAgentCycle tot zorgvuldig beheer, signalering, schadebeperking en overeengekomen onderhoud blijven daarbij bestaan. Bij gedeelde oorzaken worden werkzaamheden en verantwoordelijkheid naar hun aantoonbare aandeel beoordeeld.

8. Beveiliging, toegang en noodmaatregelen

8.1. De technische maatregelen worden per omgeving vastgelegd. Uitgangspunt zijn individuele accounts, minimale toegangsrechten, multifactor-authenticatie waar ondersteund, beveiligd geheimenbeheer, ondersteunde software en scheiding tussen beheerinterface en publieke koppelingen.

8.2. Wanneer Cloudflare wordt toegepast, omvat het beheer de overeengekomen DNS-, TLS-, toegangs- en netwerkregels. Cloudflare vervangt geen veilige serverconfiguratie, n8n-authenticatie, back-ups, patchbeheer of correcte workflowlogica. Een publieke webhook kan een andere beveiligingsmethode nodig hebben dan een beheerinterface.

8.3. AIAgentCycle mag bij een concreet, ernstig beveiligingsrisico of aannemelijk ongecontroleerd verbruik een proportionele tijdelijke maatregel nemen, zoals een workflow pauzeren, toegang beperken of een sleutel intrekken. De maatregel wordt zo beperkt mogelijk gehouden, gedocumenteerd en zo spoedig mogelijk gemeld. Voorzienbare gevolgen voor het bedrijfsproces worden meegewogen. Hervatting volgt zodra dit verantwoord is en de noodzakelijke afspraken zijn gemaakt.

8.4. Eerste classificatie en maatregelen die tot het overeengekomen vaste beheer behoren worden niet buiten scope geplaatst omdat triageruimte op is. Uitgebreid forensisch onderzoek, juridische begeleiding en herstel buiten scope vereisen een aparte opdracht, tenzij het herstel een eigen tekortkoming betreft. Deze afbakening beperkt geen wettelijke meld- of beveiligingsverplichtingen.

8.5. Bij persoonsgegevens gelden de verwerkersafspraken. AIAgentCycle meldt een vastgesteld of redelijkerwijs aannemelijk datalek zonder onredelijke vertraging; de aanvullende termijn en procedure staan in de verwerkersovereenkomst. Een gewone kantoortijdenregeling schort deze verplichting niet op nadat AIAgentCycle van het datalek kennis heeft genomen.

9. AI-gebruik, credits en externe kosten

9.1. AIAgentCycle gebruikt AI-ondersteuning bij analyse, bouw, onderhoud, controle en documentatie. AIAgentCycle blijft verantwoordelijk voor de zorgvuldigheid van haar eigen prestaties en voor een passend niveau van menselijke controle.

9.2. Gebruikelijke eigen AI-abonnementen en ontwikkelmiddelen zijn verwerkt in de prijs. Zij worden niet achteraf als onverwachte toeslag toegevoegd. Bij vaste prijzen komt efficiënter werken tot uitdrukking in de overeengekomen prijsstelling en capaciteit; de prijs wordt niet automatisch achteraf herrekend naar gewerkte uren. Bij nacalculatie wordt de werkelijk bestede menselijke tijd berekend.

9.3. Bijzonder, aan de opdracht toe te rekenen aanvullend verbruik van ontwikkel-API's wordt alleen apart berekend als leverancier, rekenwijze en maximumbudget vooraf zijn overeengekomen. Dezelfde kosten worden niet ook als inbegrepen kosten of algemene overhead doorberekend.

9.4. API- en modelverbruik door de operationele automatiseringen van de opdrachtgever, hosting, externe back-upopslag en betaalde softwarelicenties zijn afzonderlijke gebruikskosten. Standaard sluit en betaalt de opdrachtgever de betreffende leverancierscontracten zelf. Als AIAgentCycle kosten doorbelast, vermeldt de offerte de grondslag en eventuele behandelingsopslag. Een opslag geldt uitsluitend als deze uitdrukkelijk is overeengekomen.

9.5. Voor gebruik met financiële gevolgen worden budget, waarschuwingsniveau, gewenste stopmaatregel, bevoegdheden en uitzonderingen vastgelegd. Een verbruikswaarschuwing is geen gegarandeerde harde bestedingslimiet. Lopende verzoeken en vertraagde leveranciersregistratie kunnen een technische grens beïnvloeden. Een vereiste harde grens moet afzonderlijk technisch haalbaar worden gemaakt; ontbreekt die mogelijkheid, dan wordt dat vóór ingebruikname gemeld en wordt geen harde grens toegezegd. Een budget is geen onbeperkte toestemming tot overschrijding.

9.6. Persoonsgegevens, geheimen en vertrouwelijke inhoud worden niet zonder passende grondslag, verwerkersafspraken en overeengekomen instructies aan AI-diensten verstrekt. Gebruik voor het trainen van modellen is standaard niet toegestaan. Deze afspraak geldt ook voor AI-hulpmiddelen in terminals en ontwikkelomgevingen.

10. Meerwerk en tarieven

Soort inzet	Tarief exclusief btw	Minimum
Goedgekeurd meerwerk bij een lopend onderhoudspakket	€110 per uur	15 minuten per opdracht/ticket
Losse hulp zonder onderhoudspakket	€125 per uur	30 minuten per opdracht/ticket
Uitdrukkelijk aanvaarde spoedinzet buiten service-uren	€187,50 per uur	1 uur per geaccepteerd spoedverzoek

10.1. Voor een opdracht wordt één toepasselijk tarief afgesproken; toeslagen worden niet gestapeld. Spoed wordt nooit stilzwijgend geactiveerd door een melding buiten kantooruren. Er is geen permanente beschikbaarheidsgarantie voor losse spoedhulp.

10.2. Voor afzonderlijk gefactureerd werk wordt menselijke tijd per samenhangend ticket opgeteld en eenmaal naar boven afgerond op een kwartier, met het toepasselijke minimum. Niet iedere e-mail, deelhandeling of AI-aanroep wordt afzonderlijk afgerond. Binnen inbegrepen triage en werkruimte wordt de werkelijke menselijke tijd zonder dit facturatieminimum afgeschreven. Alleen de resterende, vooraf goedgekeurde betaalde tijd wordt volgens deze regel gefactureerd. Bij een vaste aanvullende prijs vindt geen urenafronding plaats.

10.3. Voor meerwerk ontvangt de opdrachtgever de omschrijving, het tarief of de vaste prijs, het maximum, eventuele externe kosten en de invloed op de planning. Uitvoering begint na schriftelijk akkoord. Een eerder vastgelegd noodbudget geldt alleen binnen de daarin beschreven handelingen en grens. Herstel van een eigen tekortkoming wordt niet onder deze tarieven gebracht.

11. Start, overname en zelfbeheer

11.1. Onderhoud begint op de schriftelijk bevestigde startdatum na een passende intake en vastlegging van toegang, back-upscope, monitoring en bekende tekortkomingen. AIAgentCycle maakt onderscheid tussen bestaande gebreken, inbegrepen startwerk en apart geoffreerde sanering. Een overnameonderzoek garandeert niet dat ieder verborgen gebrek is gevonden.

11.2. Overname van een bestaande omgeving wordt vooraf afzonderlijk begroot, met een indicatieve ondergrens van €450 exclusief btw. Dit bedrag koopt uitsluitend de uitdrukkelijk beschreven intake en overdracht, geen onbeperkte sanering of gegarandeerde veilige overname. Is dezelfde inrichting of intake al onderdeel van een bouwproject, dan wordt deze niet nogmaals berekend.

11.3. Bij uitstel dat uitsluitend aan AIAgentCycle ligt, begint de maandelijkse vergoeding niet voordat de afgesproken dienst daadwerkelijk beschikbaar is. Bij ontbrekende medewerking van de opdrachtgever bespreken partijen de gevolgen en een nieuwe startafspraak; ongebruikte, niet geleverde dienstverlening wordt niet zonder afspraak als volledig uitgevoerd beschouwd.

11.4. Zelfbeheer kost €0 per maand aan onderhoudsdienstverlening van AIAgentCycle. De opdrachtgever verzorgt dan zelf of via een derde monitoring, updates, back-ups, hersteltests, licenties, beveiliging en storingsopvolging. Externe kosten blijven bestaan. Losse hulp is mogelijk op afspraak tegen het geldende, vooraf bevestigde tarief. Bestaande rechten bij tekortkomingen in opgeleverd werk blijven gelden.

12. Facturatie, looptijd, wijziging en opzegging

12.1. Het abonnement wordt aangegaan voor onbepaalde tijd met opeenvolgende maandelijkse abonnementsperioden. Er geldt geen initiële minimumduur van drie maanden en geen extra opzegmaand. Facturatie vindt vooraf plaats; de betalingstermijn is veertien dagen.

12.2. Een periode begint op de overeengekomen startdatum en eindigt de dag vóór de overeenkomstige datum in de volgende maand. De oorspronkelijke startdag blijft het anker. Ontbreekt die dag in een maand, dan wordt voor die maand de laatste kalenderdag als volgende startdatum gebruikt. De offerte of startbevestiging toont de eerste perioden expliciet.

12.3. De opdrachtgever kan opzeggen per e-mail aan info@aiagentcycle.com, met ingang van het einde van de op dat moment lopende abonnementsperiode. De datum waarop de opzegging AIAgentCycle bereikt is bepalend. Een bevestiging volgt binnen twee werkdagen, maar is geen voorwaarde voor een geldige opzegging.

12.4. Voorbeelden: bij een start op 17 maart loopt de eerste periode tot en met 16 april. Een ontvangen opzegging op 16 april beëindigt het abonnement die dag aan het einde van de periode. Een ontvangen opzegging op 17 april beëindigt het abonnement op 16 mei. Bij een oorspronkelijke start op 31 januari 2027 begint de volgende periode op 28 februari 2027 en de daaropvolgende op 31 maart 2027.

12.5. Een reeds aangevangen en beschikbaar gestelde periode wordt bij reguliere opzegging niet naar dagen terugbetaald. Rechten bij niet-nakoming, een overeengekomen tussentijdse beëindiging of dwingend recht blijven bestaan. Een opzegging beëindigt niet automatisch een afzonderlijk, rechtsgeldig overeengekomen project of een leverancierscontract op naam van de opdrachtgever.

12.6. AIAgentCycle kan regulier opzeggen met ten minste dertig kalenderdagen aankondiging. Voor na het einde niet geleverde, vooruitbetaalde dienstverlening volgt een evenredige terugbetaling. Bij tekortkomingen, veiligheidsrisico’s en wettelijke beëindigingsgronden gelden daarnaast de algemene voorwaarden en de toepasselijke wet.

12.7. Een pakketwijziging wordt schriftelijk bevestigd, inclusief prijs, startdatum en invloed op werkruimte en scope. Een downgrade gaat standaard in aan het begin van de volgende periode. Voor een eerdere upgrade spreken partijen de aanvullende prijs en capaciteit expliciet af.

12.8. Prijs- en voorwaardenwijzigingen volgen artikel 7.5 en 17.3 van de op de overeenkomst toepasselijke Algemene Voorwaarden B2B. De opdrachtgever kan een nadelige wijziging voorkomen door uiterlijk vóór de aangekondigde ingangsdatum op te zeggen tegen die datum. Een wijziging heeft geen terugwerkende kracht.

13. Einde, export en overstappen

13.1. Standaard wordt gewerkt met leveranciersaccounts op naam van de opdrachtgever. AIAgentCycle krijgt gedelegeerde beheerrechten. Dit geeft de opdrachtgever zeggenschap over de accounts, maar draagt geen eigendom over van gehuurde hardware of software van derden.

13.2. De inbegrepen standaardoverdracht bestaat uit de actuele exporteerbare workflows en configuratie, noodzakelijke beheerinformatie, versies en afhankelijkheden, overzicht van accounts en openstaande aandachtspunten en, waar de back-updienst van toepassing is, een bruikbare eindback-up. Geheimen worden via een beveiligd kanaal overgedragen. Toegangsrechten en eventueel te roteren sleutels worden expliciet afgehandeld.

13.3. De standaardoverdracht wordt bij tijdige afstemming uiterlijk bij het einde verzorgd; resterende overdrachtswerkzaamheden worden uiterlijk binnen tien werkdagen afgerond. Beheerrechten worden op het afgesproken einde ingetrokken, behalve de minimaal noodzakelijke, uitdrukkelijk toegestane tijdelijke toegang voor de overdracht. Het klantgebruiksrecht op reeds betaald werk wordt daardoor niet ingetrokken.

13.4. Migratie naar een andere architectuur, nieuwbouw en aanvullende werkzaamheden voor een opvolger kunnen apart worden begroot. Het verstrekken van bestaande documentatie en standaardexports krijgt geen afzonderlijke uitstapboete. Wettelijk verplichte kosteloze overstaphulp wordt niet alsnog als betaald meerwerk aangemerkt.

13.5. Voor zover AIAgentCycle tijdelijk een export bewaart, blijft deze standaard dertig kalenderdagen na het einde beveiligd beschikbaar voor ophalen. Daarna volgt verwijdering, behoudens een overeengekomen andere instructie of wettelijke verplichting. Normale operationele back-upkopieën lopen uiterlijk binnen dertig dagen na het einde uit de bewaarcirculatie. Een wettelijk verplichte langere ophaalperiode gaat voor; de verwerkersafspraken worden daarop afgestemd. Er worden na het einde geen nieuwe productieback-ups gemaakt zonder aanvullende afspraak.

13.6. Als de dienstverlening onder de overstapregels voor gegevensverwerkingsdiensten van de Europese Data Act valt, gelden de dwingende regels over overstappen, termijnen, gegevensbeschikbaarheid en kosten. Partijen leggen de toepasselijke procedure en gegevenscategorieën vóór aanvang vast. De algemene commerciële overdrachtsregeling beperkt deze rechten niet.

14. Aansprakelijkheid en samenhang

14.1. De aansprakelijkheidsregeling staat in artikel 15 van de op de overeenkomst toepasselijke Algemene Voorwaarden B2B. Het ontbreken van een harde beschikbaarheids- of hersteltijdgarantie neemt de verplichting tot zorgvuldig en overeenkomstig de afspraken uitgevoerd onderhoud niet weg.

14.2. Deze voorwaarden beperken geen rechten van betrokkenen onder de AVG, bevoegdheden van toezichthouders of andere dwingendrechtelijke rechten. De contractuele verdeling van werkzaamheden bepaalt niet zelfstandig de wettelijke rol van een partij.

14.3. Vragen, meldingen, verzoeken om export en opzeggingen kunnen worden gericht aan info@aiagentcycle.com. De overeengekomen meldkanalen, contactpersonen en versies worden bij de opdracht bewaard.

15. Serverbeheer

15.1. Een server is één benoemde virtuele of fysieke machine met het in de opdracht beschreven besturingssysteem en de daarvoor noodzakelijke systeemdiensten. Serverbeheer betreft de laag van het

besturingssysteem. Software die erop draait, zoals WordPress, een webshop, een applicatiedatabase of n8n, valt er alleen onder voor zover de opdracht dat vermeldt. Voor een n8n-omgeving zijn de pakketten uit artikel 3 bedoeld.

15.2. Serverbeheer omvat per server en per abonnementsperiode:

- aanmelding in het beheersysteem van AIAgentCycle, met doorlopende automatische controle van bereikbaarheid, schijfruimte, geheugen en certificaten, en menselijke opvolging binnen service-uren (artikel 6.4);
- updates van het besturingssysteem en beveiligingspatches in het afgesproken onderhoudsvenster (artikel 4.2); kritieke beveiligingsupdates zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk binnen service-uren;
- inrichting en bijhouden van een firewall en bescherming tegen inlogaanvallen;
- een dagelijkse back-up van maximaal 20 GB afgesproken data, veertien dagen bewaard, naar opslag die gescheiden is van de server (artikel 5.2). De opdracht benoemt welke mappen, databases en configuratie in de back-up zitten, en waar en hoe versleuteld die wordt bewaard. Een snapshot van de hostingpartij geldt niet als back-up van AIAgentCycle;
- ieder kwartaal een hersteltest (artikel 5.3);
- tot dertig minuten menselijke storingsanalyse (triage) per abonnementsperiode, niet overdraagbaar; daarboven geldt meerwerk;
- een maandelijkse samenvatting van beheer en aandachtspunten.

15.3. AIAgentCycle geeft binnen acht service-uren een eerste inhoudelijke reactie. Een reactietijd is geen oplostijd. Er is geen 24/7-dienst, tenzij afzonderlijk afgesproken (artikel 8.5 van de Algemene Voorwaarden B2B).

15.4. Als meerwerk (artikel 10) worden vooraf begroot: hosting, licenties, extra opslag of een langere bewaartermijn; wijzigingen aan software op de server; upgrades van het besturingssysteem; migraties; en herstel na een oorzaak die niet bij AIAgentCycle ligt, waaronder een volledige terugzetting na uitval bij een toeleverancier. Herstel van een eigen tekortkoming wordt niet in rekening gebracht.

15.5. Serverbeheer begint na de intake uit artikel 11.1; de intake wordt vooraf begroot. Bevat de server persoonsgegevens, dan start Serverbeheer niet voordat een verwerkersovereenkomst is gesloten. De server mag bij een andere hostingpartij staan, mits AIAgentCycle de benodigde beheertoegang krijgt. AIAgentCycle werkt met eigen benoemde accounts en sleutels, met multifactor-authenticatie waar beschikbaar, zonder gedeelde wachtwoorden en met logging; de opdrachtgever houdt eigen noodtoegang. AIAgentCycle mag een server weigeren die zonder voorafgaand herstelwerk niet verantwoord te beheren is; dat herstelwerk wordt dan eerst begroot.

15.6. Weigert of vertraagt de opdrachtgever een noodzakelijke update, dan komen de gevolgen voor zijn rekening. Bij een besturingssysteem zonder ondersteuning van de leverancier installeert AIAgentCycle alleen beschikbare patches; zij mag de dienst dan na aankondiging opschorten of beëindigen, en een upgrade wordt apart begroot. Besmetting met malware via een lek waarvoor binnen het onderhoudsvenster een patch beschikbaar was en die AIAgentCycle niet heeft geïnstalleerd, geldt als eigen tekortkoming; in andere gevallen zijn onderzoek en herstel meerwerk (artikel 7.7). Een langere of onveranderbare back-upbewaring, bijvoorbeeld tegen ransomware, is mogelijk als optie.

15.7. Een inbreuk in verband met persoonsgegevens meldt AIAgentCycle aan de opdrachtgever zoals de verwerkersovereenkomst bepaalt: zonder onredelijke vertraging en uiterlijk binnen 48 uur na kennisneming, gerekend in kalenderuren. Verder geldt de verwerkersovereenkomst.

15.8. Serverbeheer kan los worden afgenomen of per extra server naast een ander onderhoudspakket. Triage en werkruimte van verschillende pakketten worden niet samengevoegd. Voor meerdere servers, clusters, bijzondere beschikbaarheids-, beveiligings- of nalevingseisen of afwijkende reactietijden (Serverbeheer op maat) beschrijft de opdracht de dienst, met ten minste de elementen uit artikel 1.4, de

reactietijd, de back-upscope, het aantal servers en, als die zijn afgesproken, de beoogde hersteltijd en het maximale gegevensverlies. Zonder zo’n afspraak geldt artikel 16.5.

15.9. Serverbeheer is maandelijks opzegbaar zoals de andere pakketten (artikel 12). Bij het einde verwijdert AIAgentCycle haar bewakingssoftware, draagt zij de laatste back-up en de documentatie over en trekt zij haar toegang zo spoedig mogelijk in. Back-ups bij AIAgentCycle worden na de afgesproken termijn verwijderd.

16. Hostingpartijen en andere toeleveranciers

16.1. Hosting, datacenter, netwerk, hardware, DNS, CDN- en beveiligingsdiensten, e-mail, back-upopslag en API’s worden geleverd door derden (toeleveranciers). Standaard sluit de opdrachtgever die contracten zelf en op eigen naam (artikel 9.1 van de Algemene Voorwaarden B2B en artikel 13.1). Zo’n toeleverancier is een leverancier van de opdrachtgever en geen hulppersoon van AIAgentCycle, ook als AIAgentCycle die leverancier heeft aanbevolen of het account met gedelegeerde rechten beheert. Voor de prestaties, beschikbaarheid, beveiliging en eigen back-ups van de toeleverancier gelden de afspraken tussen de opdrachtgever en die toeleverancier. De zorgplicht van AIAgentCycle bij advies over de keuze van een toeleverancier blijft bestaan.

16.2. Uitval, storing, vertraging, gegevensverlies of een beveiligingsincident bij een toeleverancier is geen tekortkoming van AIAgentCycle, en AIAgentCycle is daarvoor niet aansprakelijk, voor zover zij het met zorgvuldig beheer volgens de opdracht niet kon voorkomen of beperken. Blijkt uit meldingen of logbestanden van de toeleverancier dat een storing zich uitsluitend binnen diens infrastructuur voordeed, dan wordt vermoed dat die buiten de invloed van AIAgentCycle lag; de opdrachtgever kan het tegendeel aantonen. Aanspraken op de toeleverancier, zoals servicecredits, maakt de opdrachtgever zelf; AIAgentCycle verstrekt daarbij op verzoek de beschikbare meldingen en logbestanden.

16.3. Bij uitval bij een toeleverancier signaleert AIAgentCycle binnen het pakket de uitval voor zover de bewaking dat kan, informeert zij de opdrachtgever, volgt zij de status bij de toeleverancier en controleert zij na terugkeer de beheerde server of omgeving. De analyse vooraf valt onder de inbegrepen triage; herstel uit de back-up en een tijdelijke of definitieve verhuizing naar een andere hostingpartij zijn meerwerk (artikel 15.4). Dit geldt niet voor zover de oorzaak een eigen tekortkoming is. De maandvergoeding blijft tijdens uitval bij een toeleverancier verschuldigd, in afwijking van artikel 14.2 van de Algemene Voorwaarden B2B, omdat bewaking, informatie en nazorg doorlopen.

16.4. AIAgentCycle neemt hosting of een andere dienst alleen bij uitzondering op eigen naam af, en alleen als de opdracht dat uitdrukkelijk vermeldt, met de toeleverancier (standaard Contabo), de locatie van het datacenter en de keten van subverwerkers, die ook in de verwerkersovereenkomst staan. Bij een onderhoudspakket uit artikel 3 zit de hosting van het in de opdracht vastgelegde serverformaat dan in de maandprijs; een groter formaat of extra opslag wordt vooraf begroot. Bij andere diensten wordt de hosting apart doorbelast. AIAgentCycle sluit met de toeleverancier een verwerkersovereenkomst. Voor tekortkomingen van die toeleverancier die AIAgentCycle met zorgvuldig beheer niet kon voorkomen of beperken, geldt overmacht in de zin van artikel 14 van de Algemene Voorwaarden B2B. AIAgentCycle spant zich in om haar aanspraken op de toeleverancier geldend te maken en betaalt het netto verhaalde door, of draagt de aanspraak op verzoek over aan de opdrachtgever. Verplichtingen en aansprakelijkheid die de AVG dwingend aan AIAgentCycle als verwerker toerekent, blijven onverlet.

16.5. AIAgentCycle geeft geen garantie op de beschikbaarheid van infrastructuur van derden. Een beschikbaarheidspercentage, hersteltijd of maximaal gegevensverlies geldt alleen als het in de opdracht staat, met de berekening en de gevolgen erbij.

16.6. Staan server en back-up bij dezelfde hostingpartij, dan kan één storing of incident beide treffen. Bij de intake biedt AIAgentCycle daarom een back-up of reserveserver bij een tweede, onafhankelijke hostingpartij aan; die wordt apart vastgelegd en begroot. De opdrachtbeschrijving vermeldt dat aanbod en de keuze van de opdrachtgever. Kiest de opdrachtgever er niet voor, dan aanvaardt hij dat restrisico.

16.7. Dit artikel beperkt geen aansprakelijkheid voor opzet of bewuste roekeloosheid van AIAgentCycle of haar leidinggevenden, en laat dwingend recht en de verplichtingen onder de AVG en de verwerkersovereenkomst onverlet (artikel 15.6 van de Algemene Voorwaarden B2B en artikel 14.2).

Gegevensverwerking: leveranciers en hun rollen · verwerkersovereenkomst.