

Service Level Agreement (SLA)

PRUDAI B.V. — SAAS-DIENSTVERLENING

Dienstverlener	PrudAI B.V., gevestigd te Enschede, ingeschreven bij de KvK onder nummer 99876868.
Klant / Cliënt	De contractant van de SaaS-dienstverlening van PrudAI B.V.
Status en koppeling	Onlosmakelijk verbonden met de NLdigital Voorwaarden 2025 (Hoofdstuk 1 & 2), het Data Pro Statement en de Fair Use Policy.
Ingangsdatum	Gelijklopend met de contractduur van de SaaS-overeenkomst.
Versie	Mei 2026

Onlosmakelijk verbonden met de NLdigital Voorwaarden 2025 (Hoofdstuk 1 & 2), het Data Pro Statement en de Fair Use Policy.

Dit document legt de prestatie-indicatoren, ondersteuningsniveaus en garanties vast met betrekking tot de SaaS-applicatie van PrudAI B.V. (hierna: "Leverancier"). Dit document is opgesteld ter aanvulling van de algemene voorwaarden om de continuïteit, betrouwbaarheid en transparantie van onze dienstverlening te borgen.

Artikel 1. Definities en Reikwijdte

- Beschikbaarheid:** Het percentage van de tijd per kalendermaand waarin de SaaS- applicatie via het openbare internet toegankelijk is voor de Klant.
- Kantoortijden:** Maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00 uur (CET/CEST), met uitzondering van in Nederland officieel erkende feestdagen.
- Incident:** Een onvoorziene onderbreking of kwaliteitsvermindering van de SaaS- dienstverlening waardoor de applicatie niet functioneert conform de documentatie.
- Gepland Onderhoud:** Onderhoudswerkzaamheden aan de infrastructuur, netwerken of software die vooraf zijn aangekondigd.

Artikel 2. Beschikbaarheid & Rapportage

2.1 Beschikbaarheidsnorm. Leverancier streeft naar een hoge mate van continuïteit en hanteert een minimale beschikbaarheidsnorm van 99,5% per kalendermaand, berekend over een periode van 24 uur per dag, 7 dagen per week.

2.2 Berekening van de Beschikbaarheid. De daadwerkelijke beschikbaarheid wordt per kalendermaand achteraf berekend volgens de formule:

$$\text{Beschikbaarheid (\%)} = ((\text{Totale tijd in maand} - \text{Ongeplande Downtime}) / \text{Totale tijd in maand}) \times 100$$

2.3 Transparantie en statusrapportage. De actuele en historische beschikbaarheid van de platforms, netwerken en endpoints wordt realtime en publiekelijk gerapporteerd via onze statuspagina: <https://status.prudai.com>. Dit platform dient als de leidende en objectieve bron voor de vaststelling van eventuele downtime.

Uitzonderingen op Downtime. Tijd waarin de SaaS-applicatie niet beschikbaar is als gevolg van gepland onderhoud (ten minste 48 uur vooraf aangekondigd of binnen het reguliere venster op zondag tussen 01:00 en 05:00 uur), overmachtsituaties, opschorting wegens misbruik (FUP), of storingen aan de zijde van de Klant wordt niet meegerekend als downtime.

Artikel 3. Support & Incidentmanagement

Klant kan incidenten en supportvragen indienen via het support-portal in de applicatie of via e-mail op support@prudai.com.

Prioriteit	Definitie / Impact	Doelstelling reactietijd (binnen Kantoortijden)
P1 – Kritiek	Volledige uitval van de SaaS-applicatie. Geen enkele gebruiker kan inloggen of kritieke AI-analyses uitvoeren. Geen workaround beschikbaar.	Binnen 2 uur
P2 – Hoog	Ernstige functionele beperking. De applicatie is operationeel, maar belangrijke kernfuncties (bijv. een specifieke LLM-fallback of vertaalfunctionaliteit) falen voor meerdere gebruikers.	Binnen 4 uur
P3 – Medium	Beperkte impact. De applicatie functioneert grotendeels naar behoren, maar er treedt een fout op in een niet-kritiek onderdeel of er is een eenvoudige workaround beschikbaar.	Binnen 8 uur (1 werkdag)
P4 – Laag	Cosmetische fouten, algemene supportvragen, documentatieverzoeken of suggesties voor functionele verbeteringen.	Binnen 16 uur (2 werkdagen)

Artikel 4. Continuïteit, Netwerken en LLM-Fallback

4.1 Intelligent Fallback-mechanisme. Om de in Artikel 2 genoemde beschikbaarheid te garanderen, maakt de SaaS-architectuur gebruik van automatische loadbalancing en een intelligent multi-LLM-fallback-systeem binnen de Europese Unie. Indien een specifiek onderliggend datacenter of netwerk van een AI-provider overbelast is of uitval vertoont, schakelt de software direct en zonder handmatige interventie over naar het volgende geconfigureerde Europese endpoint in de keten (Vertex AI of Azure OpenAI).

4.2 Data-Residency en Europese Inrichting. De cloud-inrichting van het platform is strikt gelokaliseerd binnen de Europese Unie (EU-Only). Er zijn geen fallbacks geconfigureerd naar regio's buiten de EU (zoals de VS). De Klant erkent en stemt ermee in dat het fallback-veld hiermee beperkt is tot de binnen de EU operationele endpoints van Vertex AI (Google) en Azure OpenAI (Microsoft), inclusief de ontsluiting van Gemini- en Claude- modellen via de Europese endpoints of Google Vertex AI.

Artikel 5. Wijzigingen en Evaluatie

De wereld van AI en cloud-infrastructuur ontwikkelt zich snel. Leverancier behoudt zich het recht voor deze SLA aan te passen indien technologische updates, wijzigingen in netwerkarchitecturen of afspraken met

onderliggende cloudproviders daartoe aanleiding geven. Wijzigingen worden via de gebruikelijke kanalen of de website gecommuniceerd en treden 30 dagen na bekendmaking in werking.

Aldus opgesteld ter goeder trouw en onlosmakelijk verbonden met de SaaS-overeenkomst van PrudAI B.V.