

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:	Februari 2026 (gelijklopend met de contractduur van de SaaS-overeenkomst).

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

In deze SLA hebben de volgende begrippen de daarachter vermelde betekenis:

- **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: **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 de volgende situaties, wordt niet meegerekend als downtime og heeft geen invloed op het beschikbaarheidspercentage:

- Gepland onderhoud dat ten minste 48 uur vooraf is aangekondigd of is uitgevoerd binnen het reguliere onderhoudsvenster (zondag tussen 01:00 en 05:00 uur).
- Overmachtsituaties (waaronder storingen in het wereldwijde internet, grootschalige DDoS-aanvallen of storingen bij toeleveranciers buiten de directe invloedssfeer van Leverancier).
- Opschorting van de dienstverlening wegens misbruik of overschrijding van de richtlijnen conform de Fair Use Policy (FUP).
- Factoren of netwerkstoringen aan de zijde van de Klant of diens internetprovider.

Artikel 3. Support & Incidentmanagement

3.1 Melden van Incidenten

Klant kan incidenten en supportvragen indienen via het daarvoor bestemde support-portal in de applicatie of via e-mail op **support@prudai.com**. Voor een snelle afhandeling dient een melding altijd een duidelijke omschrijving van het symptoom, de reproductiestappen en de vermeende prioriteit te bevatten.

3.2 Prioriteitsniveaus en Reactietijden

Incidenten worden door Leverancier gecategoriseerd op basis van de impact op de bedrijfsvoering van de Klant. De reactietijd is de periode tussen de ontvangst van de melding binnen Kantoortijden en de eerste inhoudelijke terugkoppeling door een support-engineer.

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 (Vertex AI, Claude, xAI Corp,

Azure OpenAI). 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 endpoint in de keten.

4.2 Data-Residency en Keuzemogelijkheden

De in dit artikel genoemde continuïteitsmaatregelen gelden integraal voor de default cloud-inrichting van het platform. Indien een Klant op maat- of organisatieniveau heeft gekozen voor uitsluitende verwerking binnen een specifieke EU-regio, stemt de Klant ermee in dat het fallback-veld beperkt is tot de binnen de EU beschikbare endpoints. Dit kan in extreme situaties van mondiale cloud-overbelasting invloed hebben op de reactiesnelheid van de AI-modellen, hetgeen buiten de verantwoordelijkheid van Leverancier valt.

| Artikel 5. Wijzigingen en Evaluatie

De wereld van AI en cloud-infrastructuur ontwikkelt zich snel. Leverancier behoudt zich het recht voor deze SLA eenzijdig 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.