Dienstbeschrijving, SLA en supportbeleid

Status	Geldend leveranciersdocument
Versie / uitgiftedatum	1.2 / 5 november 2026
Documenteigenaar	Summa Labs B.V., handelend onder de naam Summa
Classificatie	Publiek / contractueel

1. Dienstscope

Summa is een multi-tenant AI-werkruimte. De kernprestatie bestaat uit authenticatie, gesprekken, modelinference, bestanden, beschikbare tools, gebruikers-/tenantbeheer en export/verwijdering. Afhankelijk van geactiveerde functies omvat de dienst onder meer bedrijfskennis, SharePoint, Google Drive, OneDrive, Dropbox, repositorycontext, Teams-vergaderverwerking, Salesforce, webresearch, gegenereerde documenten/spreadsheets/presentaties, samenwerking en geïsoleerde Python-uitvoering.

2. Serviceprofielen

Profiel	Gebruik	Beschikbaarheid
Pilot / bèta	Evaluatie, design partner, gecontroleerde introductie	Best effort; geen contractuele uptimegarantie tenzij de nadere overeenkomst anders bepaalt
Productie Standaard	Reguliere zakelijke SaaS nadat productie-releasegate is gehaald	98,0% per kalendermaand op werkdagen 09:00-17:00 CET/CEST, tenzij schriftelijk een ander servicelevel geldt

Een omgeving is alleen Productie Standaard wanneer Summa dit schriftelijk als zodanig heeft bevestigd. De release van 26 september 2026 maakt dagelijks logische PostgreSQL-backups naar Leafcloud-objectopslag in Nederland, maar biedt tijdens de gesloten bèta geen herstelgarantie en mag daarom niet als enige opslag voor bedrijfskritische informatie worden gebruikt.

3. Meting beschikbaarheid

Beschikbaarheid betekent dat een bevoegde gebruiker de kernchatdienst kan bereiken en een modelverzoek kan indienen. Geplande onderhoudsvensters die minimaal vijf werkdagen vooraf zijn aangekondigd, overeengekomen klantonderbrekingen, storingen in klantnetwerk/identityprovider en aantoonbare overmacht tellen niet als Summa-downtime voor zover dat wettelijk en contractueel is toegestaan.

Bij een GIBIT-overeenkomst wordt de in die overeenkomst gekozen meetmethode gevolgd. Als geen afwijkende servicelevels zijn overeengekomen, moet rekening worden gehouden met de standaardregeling van GIBIT 2025 artikel 37.

4. Onderhoud

- Kritieke beveiligingspatches kunnen direct worden uitgerold wanneer uitstel een reëel risico oplevert; Summa informeert de klant zo snel als redelijk mogelijk.
- Niet-spoedeisend onderhoud met verwachte gebruikersimpact wordt bij voorkeur minimaal vijf werkdagen vooraf gemeld.
- Updates worden getest via CI, migratiechecks en relevante integratietests voordat productiepromotie plaatsvindt.
- Materiële model- of toolwijzigingen volgen het AI-/change-controlproces en worden voor gereguleerde klanten gedocumenteerd.

5. Incidentprioriteiten en responstijden

Prioriteit	Omschrijving	Eerste menselijke reactie tijdens supportvenster	Doel updatecadans
P1 Kritiek	Grootschalige onbeschikbaarheid, bevestigde ernstige datalek/securityimpact, tenantoverschrijding	1 uur	Ten minste iedere 2 uur zolang actief
P2 Hoog	Belangrijke functie onbruikbaar	4 werkuren	Dagelijks of bij materiële

	voor meerdere gebruikers zonder redelijke workaround		wijziging
P3 Normaal	Beperkte fout met workaround / individuele support	1 werkdag	Naar voortgang
P4 Vraag	Informatieverzoek, featurevraag, niet-urgente administratie	2 werkdagen	Naar noodzaak

Supportvenster is maandag tot en met vrijdag 09:00-17:00 Nederlandse tijd, uitgezonderd Nederlandse nationale feestdagen. Securitymeldingen naar info@summalabs.ai mogen altijd worden ingediend en worden buiten het supportvenster op basis van ernst opgepakt.

6. Hersteldoelen en backupstatus

In de actuele deployment worden dagelijks logische PostgreSQL-backups gemaakt naar Leafcloud-objectopslag in Nederland. Tijdens de gesloten bèta geldt geen herstelgarantie en worden geen contractuele RPO of RTO voor dataverlies afgegeven. Productie Standaard met bedrijfskritische of archiefwaardige data vereist eerst een succesvolle hersteltest van deze backups en schriftelijk vastgelegde RPO/RTO.

Het technische doel is een RPO van maximaal 24 uur, passend bij de dagelijkse backup, en een gevalideerd herstelproces. Een concreet RTO wordt pas als garantie gepubliceerd nadat een realistische hersteltest dit heeft bewezen.

7. Capaciteit en inference

De backend past quota, concurrency- en outputlimieten toe. De inference draait uitsluitend op GPU-servers van Leafcloud in Nederland (NVIDIA A30). Summa monitort GPU-/modelbeschikbaarheid, applicatiegezondheid en capaciteit. Voor productie moet voldoende redundante capaciteit beschikbaar zijn om het overeengekomen gebruik redelijkerwijs te ondersteunen; geplande schaalveranderingen worden niet als servicegarantie voorgesteld zonder meting.

8. Supportkanalen

Onderwerp	Kanaal
Support, security/kwetsbaarheden, privacy/rechten en contractueel	info@summalabs.ai

9. Klantverantwoordelijkheden

De klant onderhoudt veilige endpoints en accounts, configureert SSO/MFA passend bij risico, beheert rollen tijdig, classificeert data, bewaart eigen officiële records waar de wet dat vereist en meldt incidenten of misbruik snel. De klant gebruikt een pilot niet als enige opslag voor informatie die niet verloren mag gaan.

10. Servicecredits

Er zijn geen automatische servicecredits tenzij die in een nadere overeenkomst zijn overeengekomen. Wettelijke en contractuele herstelrechten blijven bestaan. Bij GIBIT-klanten gelden de overeengekomen GIBIT-remedies en kan dit document niet worden gebruikt om die rechten stilzwijgend te beperken.