ZORION

KADERDOCUMENT

Service level agreement

De afspraken over bereikbaarheid, reactietermijnen en opvolging. Dit document geldt voor alle pakketten. Wat per pakket verschilt, staat in de dienstenbijlage achteraan.

Documenttype	Service level agreement, bijlage bij de offerte
Toepassingsgebied	Alle pakketten van Zorion, inclusief Hostingpakket Legacy
Versie	2.3
Datum	16 augustus 2026
Uitgegeven door	Zorion, Vakenderveld 7.6, 2500 Lier, België, RPR Antwerpen afdeling Mechelen, ondernemingsnummer 1009.162.363
Contact	Luka Stoop, admin@zorion.be
Meldkanaal	admin@zorion.be, en telefonisch of via WhatsApp bij een prioriteit 1

WAAROM HIER GEEN BESCHIKBAARHEIDSPERCENTAGE STAAT

Een percentage beloven zonder eigen, onafhankelijke meting is een belofte die bij betwisting niet hard te maken is. Zorion meet reactietijden en registreert elke melding, en verbindt zich daarom aan reactietermijnen in plaats van aan een percentage.

Bij de pakketten met bewaking krijgt Zorion wel een melding wanneer een website onbereikbaar is. Dat is een waarschuwing, geen meting: er wordt geen beschikbaarheid over de tijd berekend. Neemt Zorion later een onafhankelijke meetdienst in gebruik, aangekondigd in bijlage 3A van de verwerkersovereenkomst, dan wordt dit document herzien en kan er wel in percentages gerapporteerd worden.

Wat dit document regelt

De productfiche bepaalt wat er geleverd wordt. Dit document bepaalt hoe snel Zorion reageert wanneer er iets aan de hand is, wat er gemeten wordt, wat er buiten valt en wat u kan doen wanneer een afspraak niet wordt nagekomen.

Het is een bijlage bij de offerte en maakt daar integraal deel van uit. Het is pakketdocumentatie in de zin van artikel 1.4 van de algemene voorwaarden, en het primeert daarom voor alles wat supportmodaliteiten en reactietermijnen betreft, overeenkomstig artikel 2.3 van diezelfde voorwaarden.

De reactietermijnen in dit document zijn een uitdrukkelijke schriftelijke afwijking op de inspanningsverbintenis van artikel 5.1 van de algemene voorwaarden. Zij zijn dus bindend zoals hieronder beschreven.

Begrippen

Begrip	Betekenis in dit document
Bedrijfsuren	Maandag tot en met vrijdag van 9 tot 17 uur, met uitzondering van de Belgische wettelijke feestdagen en de sluitingsdagen die Zorion minstens dertig dagen vooraf aankondigt.
Melding	Een vraag, een storing of een incident dat u via een van de meldkanalen aan Zorion bezorgt.
Reactietermijn	De tijd tussen de ontvangst van uw melding en het ogenblik waarop een medewerker van Zorion inhoudelijk antwoordt en de melding opneemt. Dit is geen hersteltermijn.
Herstel	Het ogenblik waarop de dienst opnieuw bruikbaar is, ook wanneer dat via een tijdelijke oplossing gebeurt.
Storing	Een situatie waarin een geleverde dienst niet of niet behoorlijk werkt en de oorzaak binnen het toepassingsgebied van het pakket ligt.
Onderhoudsvenster	Een vooraf aangekondigd tijdvak waarin Zorion of een leverancier werkzaamheden uitvoert die de dienst tijdelijk kunnen onderbreken.

Bereikbaarheid en meldkanalen

Hoe u een melding doet

Meld via e-mail aan admin@zorion.be. Dat kanaal heeft de voorkeur, omdat uw melding daar meteen correct wordt geregistreerd, een tijdstip krijgt en opvolgbaar wordt. Bij een prioriteit 1 mag u daarnaast bellen of een bericht sturen via WhatsApp, zodat de melding zeker gezien wordt.

Vermeld in uw melding: wat er niet werkt, sinds wanneer, wie het vaststelt, en of er iets gewijzigd is vlak voor het probleem ontstond. Die laatste vraag is geen formaliteit: zij bepaalt in de praktijk hoe snel de oorzaak gevonden wordt.

Uw meldplicht en waarom die er is

Buiten de bedrijfsuren is er geen bewaking. Zorion verneemt een storing dan van u. Meld een storing daarom altijd, ook wanneer u vermoedt dat Zorion het al weet.

Naar Belgisch recht moet wie schade lijdt redelijke maatregelen nemen om die schade te beperken. Een storing niet melden terwijl u ze vaststelt, is dat niet. De gevolgen daarvan zijn beperkt en evenredig:

- De reactietermijn begint te lopen vanaf uw melding, niet vanaf het ontstaan van de storing.
- De schade die u had kunnen vermijden door tijdig te melden, blijft voor uw rekening.
- Meerkosten die uitsluitend voortvloeien uit de laattijdige melding, bijvoorbeeld een interventie buiten de bedrijfsuren die anders niet nodig was, kunnen worden aangerekend.

Een laattijdige melding doet geen enkel ander recht van u vervallen. Er is geen vervalbeding.

Prioriteiten en reactietermijnen

Hoe een melding wordt ingedeeld

Zorion deelt elke melding in bij ontvangst. Bent u het niet eens met de indeling, dan meldt u dat en bekijken wij de indeling samen opnieuw. De indeling bepaalt de reactietermijn, niet de zorgvuldigheid waarmee gewerkt wordt.

Niveau	Wanneer	Voorbeeld	Reactietermijn
P1, kritiek	De dienst is volledig onbruikbaar, of er is een vermoeden van een inbreuk in verband met persoonsgegevens.	De website is onbereikbaar. Niemand kan aanmelden. U kan niet factureren. Er is een vermoeden van een hack.	Binnen 4 uur tijdens de bedrijfsuren
P2, ernstig	Een belangrijk onderdeel werkt niet, maar er is een omweg.	Het contactformulier verstuurt niet. Eén gebruiker kan niet bij zijn mailbox.	Binnen 1 werkdag
P3, gewoon	Een vraag, een kleine aanpassing of een storing zonder onmiddellijke impact.	Een tekstwijziging. Een vraag over een instelling. Een weergavefout op één pagina.	Binnen 2 werkdagen
P4, gepland	Werk dat samen ingepland wordt of dat een offerte vraagt.	Een nieuwe pagina. Een bijkomende module. Een opleiding.	Voorstel binnen 5 werkdagen

Een melding die buiten de bedrijfsuren binnenkomt, wordt geacht ontvangen te zijn bij de aanvang van het eerstvolgende bedrijfsuur.

Wat Zorion wel en niet belooft

De reactietermijnen hierboven zijn een resultaatsverbintenis: Zorion reageert binnen die termijn of niet.

Het herstel zelf is een inspanningsverbintenis. Zorion legt geen hersteltermijn vast, om één reden: bij de meeste storingen ligt de uitvoering bij een leverancier. Wanneer een hostingplatform of een softwareplatform onbeschikbaar is, kan Zorion opvolgen, escaleren en u op de hoogte houden, maar het herstel niet zelf uitvoeren. Een hersteltermijn beloven die van een derde afhangt, is een belofte die bij betwisting niet standhoudt.

Wat Zorion in de plaats daarvan wel doet, staat hieronder bij opvolging en escalatie.

Opvolging, escalatie en rapportage

Tijdens een P1

1. Zorion bevestigt de melding en benoemt wat er onderzocht wordt.
2. U krijgt minstens om de vier bedrijfsuren een stand van zaken, ook wanneer er niets veranderd is. Geen nieuws is ook een bericht.
3. Ligt de oorzaak bij een leverancier, dan meldt Zorion dat, opent hij daar een dossier en bezorgt hij u het referentienummer.
4. Na het herstel ontvangt u binnen vijf werkdagen een korte terugkoppeling: wat er gebeurd is, wat de oorzaak was, en wat er is gedaan om herhaling te vermijden.

Escalatie

Bent u niet tevreden over de opvolging, dan escaleert u rechtstreeks naar Luka Stoop via admin@zorion.be met “escalatie” in het onderwerp. U krijgt binnen één werkdag een reactie met een voorstel van aanpak. Zorion is een kleine organisatie: er is geen escalatieladder van drie niveaus, en het heeft geen zin er een te beschrijven die niet bestaat.

Wat er gemeten en gerapporteerd wordt

- Elke melding wordt geregistreerd met het tijdstip van ontvangst, het toegekende prioriteitsniveau, het tijdstip van de eerste inhoudelijke reactie en het tijdstip van afsluiting.
- Per kwartaal ontvangt u op verzoek een overzicht van uw meldingen met die tijdstippen, zodat u zelf kan nagaan of de termijnen gehaald zijn.
- Bij pakketten met een kwartaaloverleg wordt dat overzicht daar besproken.
- Zorion meet vandaag geen beschikbaarheidspercentages en rapporteert die dus ook niet.

Wat buiten deze afspraken valt

De reactietermijnen gelden niet, of worden opgeschort, in de volgende gevallen. Dat een geval hier staat, betekent niet dat Zorion niets doet: het betekent dat de termijn niet loopt en dat het werk in voorkomend geval apart wordt geoffreerd.

- Overmacht, en gebeurtenissen buiten de redelijke controle van Zorion, waaronder een storing bij een leverancier, een grootschalige internetstoring of een stroomonderbreking.
- Vooraf aangekondigd onderhoud. Zorion kondigt gepland onderhoud dat een onderbreking kan veroorzaken minstens twee werkdagen vooraf aan, behalve bij een dringende beveiligingsupdate.
- Een storing die veroorzaakt wordt door een handeling van u of van een derde die u inschakelt, zoals het zelf installeren of wijzigen van software, het wijzigen van instellingen, of het delen van inloggegevens.
- Het gebruik van de dienst op een manier die afwijkt van wat in de productfiche staat.
- Een melding die onvoldoende informatie bevat om ze te kunnen onderzoeken, tot het ogenblik waarop u de ontbrekende informatie bezorgt.
- Werk dat buiten de scope van de productfiche valt en waarvoor nog geen akkoord is.

> **WIE MOET WAT BEWIJZEN**
>
> Wil Zorion een storing als “door u veroorzaakt” aanmerken en apart factureren, dan moet Zorion dat aantonen. In de praktijk gebeurt dat met logbestanden en het overzicht van wijzigingen.
>
> Kan Zorion het niet aantonen, dan valt de storing onder het pakket.

Wat er gebeurt wanneer een termijn niet gehaald wordt

Zorion werkt niet met een automatische creditering bij een gemiste reactietermijn. Wel met een afspraak over communicatie, want dat is wat u op dat ogenblik nodig heeft.

1.1 Stelt Zorion vast dat een reactietermijn niet gehaald wordt of niet gehaald is, dan neemt Zorion zelf contact op. U hoeft dat niet te melden en u hoeft er niet achter te bellen.

1.2 Die melding bevat drie zaken: waarom de termijn niet gehaald is, wat Zorion op dat ogenblik doet, en tegen wanneer u een volgende stap mag verwachten.

1.3 Loopt het herhaaldelijk mis, dan stelt Zorion uit eigen beweging een oplossing voor. Dat kan een aanpassing van de dienstverlening zijn, een compensatie, of een overstap naar een pakket dat beter past.

1.4 Wordt de reactietermijn voor een P1 in drie opeenvolgende kalendermaanden niet gehaald, dan kan u het betrokken pakket opzeggen met een opzegtermijn van één maand, zonder verbrekingsvergoeding en met terugbetaling van het niet-gebruikte gedeelte van de vooruitbetaalde vergoeding.

1.5 Deze afspraak beperkt uw rechten niet. U behoudt onverkort het recht op vergoeding van uw bewezen schade volgens het gemeen recht, binnen de aansprakelijkheidsregeling van artikel 17 van de algemene voorwaarden en van artikel 14 van de verwerkersovereenkomst.

> **WAAROM HIER GEEN VASTE CREDITERING STAAT**
>
> Een forfaitair percentage op een maandprijs stelt bij een pakket van enkele honderden euro's weinig voor, en het verschuift het gesprek naar een berekening in plaats van naar de oplossing.
>
> Zorion kiest er daarom voor om zelf te melden wat er misloopt en wat eraan gedaan wordt, en om bij herhaling zelf met een voorstel te komen. Bij een structureel probleem staat het opzegrecht hierboven, en dat is een zwaardere remedie dan een creditering.

Wat Zorion van u verwacht

- U duidt één contactpersoon aan die meldingen doet en beslissingen mag nemen, en u meldt wanneer die persoon wijzigt.
- U meldt een storing zodra u ze vaststelt, via een van de meldkanalen.
- U voert zelf geen wijzigingen uit aan de hosting, de DNS, de installatie of de beveiligingsinstellingen zonder overleg.
- U geeft toegang via een gedelegeerde toegang of een benoemd account, niet via een gedeeld wachtwoord.
- U beantwoordt vragen die nodig zijn om een melding te onderzoeken binnen een redelijke termijn.

Wijziging van dit document

2.1 Zorion kan dit document wijzigen bij de verlenging van uw overeenkomst. De op dat ogenblik geldende versie wordt u minstens negentig kalenderdagen voor de vervaldag bezorgd, samen met een herinnering aan de opzegtermijn. De aanvaarding van de verlenging geldt als aanvaarding van die versie.

2.2 Een tussentijdse wijziging die uw rechten beperkt of de termijnen verlengt, gebeurt enkel met uw uitdrukkelijke schriftelijke instemming.

2.3 Een tussentijdse wijziging die uw positie verbetert of die enkel verduidelijkt, wordt u meegedeeld en geldt vanaf de mededeling.

2.4 Een wijziging werkt nooit terug. De versie en de datum op het voorblad bepalen wat tussen partijen geldt.

Dienstenbijlage. Wat per pakket geldt

De reactietermijnen uit dit document gelden voor alle pakketten. Wat verschilt, is wat er bewaakt wordt, wat er in de prijs zit en welke opvolging u krijgt. Enkel de regel van uw pakket is op u van toepassing.

Business Essentials

Element	Hostingpakket Legacy	Drift	Anchor	Orbit
Meldkanalen	E-mail	E-mail, telefoon, WhatsApp	E-mail, telefoon, WhatsApp	E-mail, telefoon, WhatsApp
Bewaking	Geen	Website, tijdens bedrijfsuren	Website en aanmeldingen, tijdens bedrijfsuren	Website en aanmeldingen, tijdens bedrijfsuren
Reactie P1	Inspanning, geen termijn	4 uur	4 uur	4 uur
Kleine aanpassingen	Niet inbegrepen	4 per maand, max. 30 min.	6 per maand, max. 30 min.	8 per maand, max. 30 min.
Herstel uit back-up	Volgens het uurtarief, na voorafgaande raming	Inbegrepen bij een storing van ons	Inbegrepen bij een storing van ons	Inbegrepen bij een storing van ons
Overleg	Geen	Op aanvraag	Per kwartaal	Per kwartaal
Overzicht van uw meldingen	Op aanvraag	Op aanvraag	Op aanvraag	Op aanvraag
Maandrapport met duiding	Geen	Geen, dat is Marketing Master of Orbit	Geen, dat is Marketing Master of Orbit	Maandelijks

Odoo Business Accelerator

Element	Seed	Grow	Scale
Meldkanalen	E-mail, telefoon, WhatsApp	E-mail, telefoon, WhatsApp	E-mail, telefoon, WhatsApp
Bewaking	Meldingen van het platform, tijdens bedrijfsuren	Meldingen van beide platformen, tijdens bedrijfsuren	Meldingen van beide platformen, tijdens bedrijfsuren
Reactie P1	4 uur	4 uur	4 uur
Kleine aanpassingen	4 per maand, max. 30 min.	6 per maand, max. 30 min.	8 per maand, max. 30 min.
Herstel	Aangevraagd en opgevolgd bij het platform	Aangevraagd en opgevolgd bij het platform	Aangevraagd en opgevolgd bij het platform
Overleg	Op aanvraag	Per kwartaal	Per kwartaal
Overzicht van uw meldingen	Op aanvraag	Op aanvraag	Op aanvraag
Maandrapport met duiding	Geen	Geen, dat is Scale of Marketing Master	Maandelijks

Marketing Master als losse uitbreiding

Onderdeel	Marketing Master, los afgenomen
Reactietermijn P2	Binnen één werkdag
Reactietermijn P3	Binnen twee werkdagen
Bewaking	Geen
Overzicht van uw meldingen	Op aanvraag
Maandrapport met duiding	Maandelijks
Overleg	Per kwartaal

Marketing Master wordt ook als zelfstandig pakket verkocht. De reactietermijnen van dit document gelden dan voor vragen over de rapportage, de publicatie, de meting en, indien afgenomen, de e-mailcampagnes. Er is geen bewaking, omdat er geen dienst is die bewaakt kan worden: de kanalen en de website zijn niet van Zorion. Neemt u Marketing Master bovenop een ander pakket, dan gelden daarnaast de regels van dat pakket voor de technische onderdelen.

BIJ HOSTINGPAKKET LEGACY GELDEN BEWUST ANDERE AFSPRAKEN

Hostingpakket Legacy is een uitdovend tarief voor een gesloten groep bestaande klanten. Het bevat geen bewaking en geen gegarandeerde reactietermijn, en dat is de reden waarom het goedkoper is.

Het eindigt van rechtswege op 31 december 2027. Vanaf dat ogenblik is een overstap naar Drift of hoger nodig om de dienstverlening voort te zetten. Zorion neemt daarover in de loop van 2027 contact op.