ZORION

KADERDOCUMENT

Service level agreement

De afspraken over bereikbaarheid, reactietermijnen en opvolging.

Documenttype	Service level agreement, bijlage bij de offerte
Toepassingsgebied	Alle pakketten van Zorion, inclusief Hostingpakket Legacy
Versie	3.1
Datum	28 oktober 2026
Uitgegeven door	Zorion, Vakenderveld 7 bus 6, 2500 Lier, België, RPR Antwerpen afdeling Mechelen, ondernemingsnummer 1009.162.363
Contact	Luka Stoop, admin@zorion.be

Wat dit document regelt

Dit document is een bijlage bij de offerte en pakketdocumentatie in de zin van artikel 1.4 van de algemene voorwaarden.

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.

Bereikbaarheid en meldkanalen

Hoe u een melding doet

Meld via e-mail aan admin@zorion.be. Bij een prioriteit 1 mag u daarnaast bellen of een bericht sturen via WhatsApp naar +32 456 65 09 82.

Sms is geen meldkanaal.

Vermeld in uw melding: wat er niet werkt, sinds wanneer, wie het vaststelt, en of er iets gewijzigd is vlak voor het probleem ontstond.

Uw meldplicht

Buiten de bedrijfsuren is er geen bewaking. Meld een storing zodra u ze vaststelt, ook wanneer u vermoedt dat Zorion het al weet.

Een laattijdige melding heeft deze gevolgen:

- 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 kunnen worden aangerekend.

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

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.

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 en een uitdrukkelijke schriftelijke afwijking op de inspanningsverbintenis van artikel 5.1 van de algemene voorwaarden.

Het herstel zelf is een inspanningsverbintenis. Zorion legt geen hersteltermijn vast.

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.
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.

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.
- Bij pakketten met een kwartaaloverleg wordt dat overzicht daar besproken.
- Zorion meet geen beschikbaarheidspercentages en rapporteert die niet.

Wat buiten deze afspraken valt

De reactietermijnen gelden niet, of worden opgeschort, in de volgende gevallen. Het werk wordt dan in voorkomend geval apart 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.

Wil Zorion een storing aanmerken als veroorzaakt door u of door een derde die u inschakelt, en ze apart factureren, dan toont Zorion dat aan. Zorion doet dat aan de hand van de logbestanden en het overzicht van wijzigingen.

Toont Zorion dat niet aan, 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.

1.1 Stelt Zorion vast dat een reactietermijn niet gehaald wordt of niet gehaald is, dan neemt Zorion zelf contact op.

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.

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 15 van de verwerkersovereenkomst.

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 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, tenzij u en Zorion beide schriftelijk instemmen met één gedeeld account, zoals bijlage 2C van de verwerkersovereenkomst toelaat.

Wijziging van dit document

2.1 Zorion kan dit document wijzigen door een nieuwe versie uit te geven. Die versie wordt u minstens dertig kalenderdagen voor de datum waarop zij ingaat per e-mail bezorgd, met vermelding van de reden en van wat er wijzigt. U kan het betrokken pakket tot die datum opzeggen, met terugbetaling van het niet-gebruikte gedeelte van de vooruitbetaalde vergoeding; artikel 16.5 van de algemene voorwaarden is daarbij niet van toepassing. Zegt u niet op, dan geldt de nieuwe versie vanaf die datum.

2.2 In afwijking van artikel 2.1 gebeurt een wijziging die uw rechten beperkt of de termijnen verlengt enkel met uw uitdrukkelijke schriftelijke instemming.

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

2.4 U kan een nieuwe versie ook aanvaarden in het klantportaal van Zorion SEO, zoals artikel 18.3 van de kaderverwerkersovereenkomst dat regelt; zij geldt dan vanaf die aanvaarding. Aanvaardt u niet en wordt zij u niet volgens artikel 2.1 bezorgd, dan blijft de versie gelden die u het laatst aanvaardde.

Dienstenbijlage. Wat per pakket geldt

Enkel de regel van uw pakket is op u van toepassing. Wijkt de dienstenbijlage af van de rest van dit document, dan geldt de dienstenbijlage.

Hostingpakket Legacy

Element	Hostingpakket Legacy
Meldkanalen	E-mail
Bewaking	Geen
Reactietermijnen	Inspanning, geen termijn
Herstel uit back-up	Volgens het uurtarief, na voorafgaande raming
Overleg	Geen
Overzicht van uw meldingen	Op aanvraag
Maandrapport met duiding	Geen

Seed, Grow en Scale

Geldt bij elke uitvoering, klassiek, met Odoo of mix.

Element	Seed	Grow	Scale
Meldkanalen	E-mail, bij P1 ook telefoon en WhatsApp	E-mail, bij P1 ook telefoon en WhatsApp	E-mail, bij P1 ook telefoon en WhatsApp
Bewaking, tijdens bedrijfsuren	Website bij klassiek en mix; meldingen van Odoo bij Odoo en mix	Website bij klassiek en mix; aanmeldingen en meldingen van Microsoft 365; meldingen van Odoo bij Odoo en mix	Website bij klassiek en mix; aanmeldingen en meldingen van Microsoft 365; meldingen van Odoo bij Odoo en mix
Reactietermijnen	Volgens de prioriteiten	Volgens de prioriteiten	Volgens de prioriteiten
Herstel	Website: inbegrepen bij een storing van ons. Odoo: aangevraagd en opgevolgd bij het platform	Website: inbegrepen bij een storing van ons. Odoo: aangevraagd en opgevolgd bij het platform	Website: inbegrepen bij een storing van ons. Odoo: 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	Maandelijks

Marketing Master

Onderdeel	Marketing Master
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

Wordt Marketing Master als zelfstandig pakket afgenomen, dan gelden de reactietermijnen van dit document voor vragen over de rapportage, de meting en, indien afgenomen, de e-mailcampagnes. Neemt u Marketing Master bovenop een ander pakket, dan gelden daarnaast de regels van dat pakket voor de technische onderdelen.