



Service Level Agreement ViRank

ViVortis B.V.

Versie 1.0 · 3 augustus 2026

ViRank is een softwareoplossing van ViVortis B.V.

Inhoudsopgave

Waar deze afspraken over gaan	3
Beschikbaarheid	3
Wat onder beschikbaarheid wordt verstaan	3
Streefwaarde	3
Waar u de actuele status ziet	3
Perioden die niet meetellen	3
Wat buiten deze afspraken valt	4
Onderhoud	4
Ondersteuning	4
Bereikbaarheid	4
Indeling van meldingen	5
Reactietermijnen	5
Escalatie	5
Wat ondersteuning omvat	6
Back-ups en herstel	6
Hersteldoelen	6
Bewaking en incidenten	7
Beveiligingsincidenten en datalekken	7
Wijziging van deze afspraken	7

Waar deze afspraken over gaan

Deze Service Level Agreement beschrijft wat u van ViVortis mag verwachten op het gebied van beschikbaarheid, onderhoud, ondersteuning en herstel bij storingen. Zij maakt deel uit van de Algemene voorwaarden ViRank.

ViVortis legt hier alleen vast wat zij daadwerkelijk kan waarmaken en kan aantonen. Waar een toezegging nog niet kan worden onderbouwd, staat dat er expliciet bij.

Beschikbaarheid

Wat onder beschikbaarheid wordt verstaan

De dienst is beschikbaar wanneer een aangemelde gebruiker de applicatie op virank.vivortis.com kan bereiken en de kernfuncties kan gebruiken.

Streefwaarde

ViVortis streeft naar een beschikbaarheid van 99,5 procent per kalendermaand, gemeten buiten de uitgesloten perioden.

Dit is nog een streefwaarde, geen garantie

De beschikbaarheid wordt sinds 3 augustus 2026 onafhankelijk gemeten door een externe dienst, buiten de eigen infrastructuur van ViVortis. De uitkomst is doorlopend te raadplegen op status.vivortis.com.

Zolang die meting nog geen aaneengesloten periode van drie maanden bestrijkt, is er onvoldoende grondslag om een niveau te garanderen. Dit is daarom een inspanningsverplichting en zijn er nog geen servicecredits aan verbonden.

Vanaf 3 november 2026 beoordeelt ViVortis de gemeten waarden en herziet zij deze paragraaf, zodat een gegarandeerd niveau met bijbehorende vergoedingsregeling kan worden vastgelegd.

Waar u de actuele status ziet

Op status.vivortis.com staat doorlopend of ViRank bereikbaar is, samen met eerdere storingen en aangekondigd onderhoud. Die pagina draait buiten de eigen infrastructuur en blijft dus ook bereikbaar wanneer ViRank dat niet is.

Perioden die niet meetellen

De volgende perioden gelden niet als onbeschikbaarheid:

- aangekondigd onderhoud;
- spoedeisend onderhoud dat nodig is om een beveiligingsprobleem of een dreigende storing te verhelpen;
- storingen bij leveranciers van hosting, netwerk of externe gegevensbronnen;
- storingen bij zoekmachines, AI-aanbieders of andere derden waarvan een functie afhankelijk is;
- onbeschikbaarheid door handelen of nalaten van de klant, waaronder een onbereikbare website of een firewall die verzoeken van ViRank blokkeert;

- overmacht als bedoeld in de Algemene voorwaarden ViRank;
- opschorting overeenkomstig de Algemene voorwaarden ViRank.

Wat buiten deze afspraken valt

De beschikbaarheid van de website van de klant valt buiten deze afspraken. De klant is daar zelf verantwoordelijk voor, ook wanneer ViRank die website beheert via de Connector.

Onderhoud

Soort	Aankondiging	Tijdvak
Gepland onderhoud	ten minste drie werkdagen vooraf, per e-mail en in de applicatie	bij voorkeur op werkdagen tussen 22:00 en 06:00, of in het weekend
Spoeisend onderhoud	zo spoedig mogelijk, zo mogelijk vooraf	op elk moment
Doorlopende uitrol van verbeteringen	geen	doorlopend; de dienst blijft daarbij beschikbaar

ViVortis houdt de duur van gepland onderhoud zo kort mogelijk en meldt achteraf wanneer het onderhoud is afgerond.

Ondersteuning

Bereikbaarheid

Onderdeel	Invulling
Kanalen	de helpdesk in de applicatie en helpdesk@vivortis.nl
Openingstijden	maandag tot en met vrijdag van 09:00 tot 17:00, met uitzondering van Nederlandse feestdagen
Taal	Nederlands en Engels

Meldingen die buiten de openingstijden binnenkomen, gelden als ontvangen op het eerstvolgende tijdvak.

Indeling van meldingen

Niveau	Omschrijving	Voorbeeld
Kritiek	de dienst is voor alle gebruikers onbereikbaar of onbruikbaar	de applicatie laadt niet
Hoog	een kernfunctie werkt niet en er is geen werkbare omweg	metingen starten niet, of de koppeling met WordPress werkt voor niemand
Normaal	een functie werkt niet goed, maar er is een werkbare omweg	een filter werkt niet zoals verwacht
Laag	vraag over het gebruik, verzoek om uitleg of suggestie	hoe stel ik een limiet in

ViVortis bepaalt de indeling en licht die toe wanneer die afwijkt van wat de melder aangaf.

Reactietermijnen

De reactietermijn is de tijd waarbinnen ViVortis inhoudelijk reageert en aangeeft wat de vervolgstap is. De termijn loopt tijdens de openingstijden.

Niveau	Reactietermijn	Streeftermijn voor herstel
Kritiek	binnen 2 werkuren	zo spoedig mogelijk, met een statusbericht ten minste elke 4 werkuren
Hoog	binnen 4 werkuren	binnen 2 werkdagen
Normaal	binnen 1 werkdag	binnen 5 werkdagen
Laag	binnen 2 werkdagen	in overleg

De streeftermijnen voor herstel zijn inspanningsverplichtingen. Bij een storing die voortkomt uit een systeem van een derde is ViVortis afhankelijk van die partij; ViVortis houdt de klant in dat geval op de hoogte van de voortgang.

Escalatie

Bent u niet tevreden over de afhandeling, dan kunt u escaleren via helpdesk@vivortis.nl met vermelding van "escalatie" in het onderwerp en het ticketnummer. Een escalatie wordt binnen één werkdag opgepakt door een verantwoordelijke die niet bij de oorspronkelijke afhandeling betrokken was.

Wat ondersteuning omvat

Wel	Niet
vragen over het gebruik van ViRank	het bouwen of onderhouden van uw website
het onderzoeken en oplossen van storingen in ViRank	het beheren van uw hosting
hulp bij het leggen van de koppelingen met WordPress en Google	het schrijven van content buiten wat ViRank genereert
uitleg bij cijfers en aanbevelingen	strategisch marketingadvies
meekijken in uw omgeving op uw verzoek	werkzaamheden aan systemen van derden

Werkzaamheden die buiten de ondersteuning vallen, kunnen als aparte opdracht worden overeengekomen.

Back-ups en herstel

Onderdeel	Invulling
Frequentie	dagelijks
Bewaartermijn	alle back-ups zeven dagen; daarna één per dag gedurende zestien dagen; daarna één per week gedurende acht weken; daarna één per maand gedurende vier maanden
Bewaking	de leeftijd van de laatste back-up wordt dagelijks gecontroleerd
Herstel op verzoek	ViVortis kan op verzoek van de klant een herstel uitvoeren vanuit een beschikbare back-up; de kosten daarvan worden vooraf afgestemd

Opslaglocatie van back-ups

De back-ups worden op dit moment bewaard op dezelfde infrastructuur als de productieomgeving. Er is geen kopie op een gescheiden locatie. Bij een storing die de gehele infrastructuur treft, kan dat het herstel vertragen of onmogelijk maken.

ViVortis richt een opslag op een afzonderlijke locatie in. Zolang dat niet is afgerond, doet ViVortis geen toezegging over herstel na een dergelijke storing. Dit is bewust vermeld, zodat u weet waar u aan toe bent.

Hersteldoelen

ViVortis hanteert de volgende doelen bij een storing waarbij gegevens moeten worden teruggezet:

Doel	Waarde	Status
Maximaal gegevensverlies	ten hoogste vierentwintig uur, gelijk aan de back-upfrequentie	haalbaar met de huidige inrichting
Hersteltijd	in overleg, afhankelijk van de aard van de storing	de back-up staat op een gescheiden locatie en het terugzetten van gegevens is op 3 augustus 2026 met een proefherstel beproefd

Bewaking en incidenten

Maatregel	Invulling
Bewaking van de achtergrondverwerking	mislukte taken worden elk uur gesignaleerd en gemeld aan het beheerteam
Bewaking van de koppelingen	de koppeling met de website van elke klant wordt dagelijks gecontroleerd; bij een storing ontvangt de klant een melding in de applicatie en komt er een taak op de lijst
Foutregistratie in de applicatie	wordt in de loop van 2026 ingericht; zie de Subverwerkerslijst ViRank

Bij een storing die meerdere klanten raakt, informeert ViVortis de betrokken klanten per e-mail zodra de aard en de vermoedelijke duur bekend zijn, en meldt zij het herstel.

Beveiligingsincidenten en datalekken

Bij een inbreuk in verband met persoonsgegevens gelden de termijnen en de procedure uit de Verwerkersovereenkomst ViRank. ViVortis meldt een dergelijke inbreuk binnen vierentwintig uur na kennisname aan de betrokken klant.

Vermoedt u een beveiligingsprobleem in ViRank, meld dat dan via helpdesk@vivortis.nl met vermelding van "beveiliging" in het onderwerp. ViVortis reageert binnen twee werkdagen, houdt u op de hoogte van de afhandeling en stelt uw melding niet openbaar zonder overleg. ViVortis onderneemt geen juridische stappen tegen melders die zorgvuldig handelen, geen gegevens van derden inzien of kopiëren, geen schade aanrichten en de kwetsbaarheid niet openbaar maken voordat die is verholpen.

Wijziging van deze afspraken

ViVortis kan deze afspraken wijzigen met inachtneming van een aankondigingstermijn van dertig dagen. Verlaagt een wijziging het overeengekomen niveau wezenlijk, dan kan de klant de overeenkomst beëindigen tegen de datum waarop de wijziging ingaat.

ViVortis herzielt dit document ten minste eenmaal per jaar, en telkens wanneer een van de hierboven genoemde openstaande punten is afgerond.