

## SLA de SaaS VTEX Commerce - Acuerdo de Nivel de Servicio

El presente Acuerdo de Nivel de Servicio ("SLA") caracteriza la política que rige el uso del servicio de la plataforma de e-commerce de VTEX (VTEX Commerce) en conformidad con los términos del Contrato, firmado entre VTEX y el cliente. Reservamos el derecho de modificar los términos de este SLA en conformidad con el Contrato de VTEX.

### Compromiso de Prestación de Servicios

VTEX hará todo lo posible para mantener la estabilidad de la plataforma VTEX Commerce con base en percentil de tiempo de actividad mensual conforme el SLA de SaaS detallado en el Contrato. En la hipótesis de VTEX incumplir el SLA Contratado, el cliente estará habilitado a recibir Crédito de Servicio, en conformidad con lo que se detalla a seguir.

- "SLA Mensual Verificado" de la plataforma VTEX Commerce es calculado disminuyéndose de 100% el percentil de tiempo en que la plataforma VTEX Commerce estuvo "indisponible". El tiempo, se cuenta por minutos, desde 10 (diez) minutos de "indisponibilidad". Ejemplo: cuando el tiempo total de indisponibilidad continua es de 225 (doscientos veinte cinco) minutos, será computado para el cálculo del "SLA Mensual Verificado" el total de 215 (doscientos quince) minutos.
- "Indisponible" e "Indisponibilidad" significan que la plataforma VTEX Commerce no está accesible para todos los usuarios, siendo cierto que la manera para acreditar esa indisponibilidad es intentar ingresar a la tienda base de VTEX, que está en la misma infraestructura, y verificar si la misma está disponible. Es cierto que diversas acciones de responsabilidad del cliente pueden hacer con que solamente su tienda esté indisponible (ejemplo: errores de HTML/CSS y JavaScript por medio de modificaciones en el módulo "Portal" del ambiente gerencial de la plataforma, errores de emplazamiento/integración de imágenes y/o contenido de productos, errores de direccionamiento de DNS, entre otros), además de las hipótesis detalladas en el Contrato cuando VTEX restará desobligada de añadir en el cómputo del "SLA Mensual Apurado".
- "Crédito de Servicio" es un crédito a ser utilizado por el cliente con VTEX, calculado en conformidad con los detalles a seguir indicados siempre en virtud de incumplimiento del SLA Contratado.

### Créditos de Servicio

Los Créditos de Servicio son calculados con base en percentil de la cuota mensual pagada por el cliente en el mes del incumplimiento do SLA Contratado de acuerdo con la tabla a seguir:

SLA Mensual Verificado	Percentil de Crédito de Servicio
Entre 0,01% y 1,00% inferior al contratado	10%
Maior que 1,00% inferior al contratado	20%

Los Créditos de Servicio solamente serán utilizados para pagos futuros debidos por el cliente en virtud de su Contrato. Los Créditos de Servicios no podrán ser cedidos u abonados a cualquier otro Contrato. La única y exclusiva posibilidad para el cliente en relación a cualquier indisponibilidad de plataforma VTEX Commerce será el recibimiento de Crédito de Servicio en conformidad con los términos y condiciones del presente acuerdo y Contrato entre las partes.

VTEX cree que su reputación está exclusivamente vinculada al nivel de servicio de su plataforma VTEX Commerce. Así hará todo lo posible para mantenerla actualizada con las mejores tecnologías disponibles en el mercado.

### Como solicitar un Crédito de Servicio por incumplimiento de SLA?

Para recibir un Crédito de Servicio, el cliente deberá empezar una requisición por medio del sistema de atención de VTEX. La requisición deberá ser recibida hasta el último día del mes subsecuente al mes en que ocurrió la indisponibilidad y contener los siguientes datos para que sea habilitada a una evaluación de crédito:

- 1) Objeto: "Falta de SLA – requisición de Crédito";
- 2) fecha y hora en que se verificó la(s) ocurrencia(s) de indisponibilidad;

3) registro de la(s) llamada(s) realizada(s) cuando de la(s) ocurrencia(s) de la(s) indisponibilidad(es) que ponga(n) en evidencia lo(s) error(es) y acredite(m) la alegación de incumplimiento del SLA Contratado;

Caso el SLA Mensual Verificado en esta requisición sea inferior que el SLA Contratado, VTEX irá realizar el Crédito de Servicio en la factura del mes subsecuente a la verificación de la ocurrencia.

### **El compromiso del SLA no se otorga en las siguientes hipótesis**

- 1) Anomalía en la conexión suministrada por empresa de telecomunicaciones que preste ese servicio.
- 2) Anomalía en la realización de ventas on-line y/o sobrecarga de la infraestructura de alojamiento en virtud de modificaciones en las configuraciones de la plataforma que sean de responsabilidad del cliente o de tercero por ele contratado.
- 3) Cuando de eventuales interrupciones necesarias para la realización de ajustes técnicos o de manutención del Software VTEX, cuya realización sea notificada por VTEX con anticipo razonable, no inferior a 48 (cuarenta ocho) horas, y que sean realizadas, de forma preferencial y siempre que factible durante la noche, en horarios con poco movimiento en la plataforma. Caso sea necesario realizar manutención del Software VTEX que genere suspensión temporaria de la plataforma, VTEX se obliga a notificar el cliente acerca de este hecho con anticipo mínimo de 72 (setenta y dos) horas. VTEX no tendrá obligación de informar preliminarmente el cliente acerca de interrupciones en la plataforma que sean necesarias en caso de urgencia, o sea, situaciones que pongan en riesgo el regular funcionamiento de la plataforma y aquellas determinadas por motivos de seguridad de la totalidad de los usuarios contra vulnerabilidades detectadas tan pronto tal vulnerabilidad ocurra. Se establece desde aquí que tales interrupciones seguirán tanto cuanto sea necesario al reparo de las anomalías y/o vulnerabilidades identificadas y deberán ser informadas por VTEX al cliente indicando las razones y previsión de tiempo necesario al reparo.
- 4) Cuando de la realización de eventuales intervenciones urgentes generadas por la necesidad de preservar la seguridad de la plataforma, destinadas a evitar o hacer cesar la actuación de hackers o destinadas a implementar ajustes urgentes y de seguridad para la plataforma.
- 5) Suspensión de la prestación de Servicios por orden de autoridades competentes, o por incumplimiento, por parte del cliente, de las cláusulas del Contrato.
- 6) Caso sea superado el límite máximo diario de usuarios con acceso a la plataforma, límite ese que es el equivalente al doble de la media diaria de usuarios en los últimos 60 (sesenta) días, en virtud de, a título enunciativo pero no limitativo: campaña publicitaria, despegue de nuevos productos, entre otros. Siempre que el cliente no informe preliminarmente VTEX, con hasta 72 (setenta y dos) horas de anticipo, por escrito por medio de inicio de requisición suministrado por las herramientas de soporte técnico, cualquier circunstancia que pueda sujetar la plataforma a una carga no usual de demanda de usuarios por sobre el límite máximo diario.
- 7) Caso de sobrecarga realizada por el cliente o tercero por él contratado por medio del Webservice (API), importación de datos por el ambiente gerencial, al sistema VTEX. En este caso, si es necesario, VTEX podrá suspender el servicio de forma temporal.

### **Acuerdo de Nivel de Servicio por Tier**

<b>Nivel de Servicio</b>	<b>SLA Contratado</b>
Tier1	Igual o superior a 99,5% verificado a cada mes.
Tier2	Igual o superior a 99,0% verificado a cada tres meses
Tier3	Igual o superior a 98,5% verificado a cada seis meses
Ambiente gerencial (/admin) – Todos los tiers	Igual o superior a 95,00% (noventa y cinco por ciento)

### **Verificando las causas posibles de una indisponibilidad**

En adelante, indicamos un paso a paso para auxiliar en la verificación de las causas posibles de una página no disponible:

- 1) Verifique si se posee acceso a internet ingresando otros sitios web (ejemplo: amazon.com, google.com, u otros);
- 2) Una vez que el modelo de negocio de VTEX es SCB (Single Code Base) la indisponibilidad de servicio debería afectar todas las tiendas. Por lo tanto, intente ingresar en alguna otra tienda VTEX para verificar si el problema es particular o general;

- 3) Ingrese a la tienda por medio de la URL alternativa (ejemplo: "sutienda.vtexcommercestable.com.br") para confirmar si el ambiente está corriente y la anomalía pueda ser del DNS o de cache. En caso de identificar que el problema está en el sistema de cache verifique con su equipo/agencia si recién se hizo alguna modificación que pueda estar ocasionando el problema;
- 4) Ingrese a la tienda con el CSS del navegador desactivado para verificar si puede ser algún problema de CSS. Caso verifique que es un problema de CSS acoja a su equipo/agencia para ajustar;
- 5) Ingrese <http://status.vtex.com.br/> y verifique si existe y fue reportada alguna irregularidad o inestabilidad en los sistemas. Si es el caso, eso significa que VTEX ya identificó el problema y está actuando para corregirlo;
- 6) Cuando ningún de los procedimientos anteriormente indicados auxilia en identificar el problema, inicie una requisición en atención al cliente de VTEX.