

SLA do SaaS VTEX Commerce - Acordo de Nível de Serviço

O presente Acordo de Nível de Serviço ("SLA") consiste na política que rege o uso do serviço da plataforma de e-commerce da VTEX (VTEX Commerce) de acordo com os termos do Contrato, celebrado entre a VTEX e o cliente. Reservamos o direito de alterar os termos do presente SLA em conformidade com o Contrato da VTEX.

Compromisso de Prestação de Serviços

A VTEX empreenderá seus melhores esforços para manter a estabilidade da plataforma VTEX Commerce com base no percentual do tempo de atividade mensal de acordo com o SLA do SaaS descrito no Contrato. Na hipótese da VTEX não cumprir o SLA Contratado, o cliente será elegível para receber o Crédito de Serviço, conforme descrito abaixo.

- "SLA Mensal Apurado" da plataforma VTEX Commerce é calculado subtraindo-se de 100% o percentual de tempo em que a plataforma VTEX Commerce ficou "indisponível". Sendo considerado o tempo, em minutos, a partir de 10 (dez) minutos de "indisponibilidade". Por exemplo, se tempo total de indisponibilidade continua for de 225 (duzentos e vinte e cinco) minutos, será contabilizado para o cálculo do "SLA Mensal Apurado" o total de 215 (duzentos e quinze) minutos.
- "Indisponível" e "Indisponibilidade" significam que a plataforma VTEX Commerce não está acessível para todos os usuários, sendo a maneira que se pode comprovar essa indisponibilidade é tentando acessar a loja padrão da VTEX, que está na mesma infraestrutura, e verificar se a mesma está disponível. Sendo que, diversas ações de responsabilidade do cliente podem fazer com que somente sua loja se torne indisponível (por exemplo: erros de HTML/CSS e JavaScript através de alterações no módulo "Portal" do ambiente administrativo da plataforma, erros de subida/integração de imagens e/ou conteúdo dos produtos, erros de direcionamento de DNS, entre outros), além das hipóteses descritas no Contrato nas quais a VTEX ficará desobrigada de contabilizar no cálculo do "SLA Mensal Apurado".
- "Crédito de Serviço" é um crédito a ser utilizado pelo cliente com a VTEX, calculado conforme definido abaixo em caso de não cumprimento do SLA Contratado.

Créditos de Serviço

Os Créditos de Serviço são calculados pela porcentagem da respectiva mensalidade paga pelo cliente no mês de ocorrência do não cumprimento do SLA Contratado de acordo com a tabela abaixo.

SLA Mensal Apurado	Porcentagem de Crédito de Serviço
Entre 0,01% e 1,00% abaixo do contratado	10%
Maior que 1,00% abaixo do contratado	20%

Usaremos os Créditos de Serviço somente para pagamentos futuros devidos pelo cliente em função de seu Contrato. Os Créditos de Serviços não poderão ser transferidos ou creditados para nenhum outro Contrato. A única e exclusiva solução para o cliente em relação a qualquer indisponibilidade da plataforma VTEX Commerce será o recebimento do Crédito de Serviço de acordo com os termos e condições do presente acordo e Contrato entre as partes.

A VTEX entende que sua reputação está exclusivamente atrelada ao nível de serviço de sua plataforma VTEX Commerce. E, por isso não medirá esforços para mantê-la atualizada com as melhores tecnologias disponíveis no mercado.

Como solicitar um Crédito de Serviço por não cumprimento de SLA?

Para receber um Crédito de Serviço, o cliente deverá abrir um chamado através do sistema de atendimento da VTEX. A solicitação deverá ser recebida até o último dia do mês subsequente ao mês da indisponibilidade e conter os seguintes dados para que seja elegível a avaliação do crédito:

- 1) assunto "Quebra de SLA - Solicitação de Crédito";
- 2) datas e horários que percebeu a(s) ocorrência(s) de indisponibilidade;
- 3) registro do(s) chamado(s) aberto(s) na(s) ocorrência(s) da(s) indisponibilidade(s) que evidencie(m) o(s) erro(s) e corrobore(m) com a reivindicação do não cumprimento do SLA Contratado;

Se o SLA Mensal Apurado em tal solicitação for menor que o SLA Contratado, então, a VTEX irá realizar o Crédito do Serviço na fatura do mês subsequente a apuração da ocorrência.

O compromisso de SLA não se aplica nas seguintes hipóteses

- 1) Falha na conexão fornecida por empresa de telecomunicações que preste esse serviço.
- 2) Falhas na realização de vendas on-line e/ou sobrecarga da infraestrutura de hospedagem em virtude de alterações nas configurações da plataforma que sejam de responsabilidade do cliente ou de terceiro por ele contratado.
- 3) Quando de eventuais interrupções necessárias para a realização de ajustes técnicos ou de manutenção do Software VTEX, cuja realização será informada pela VTEX com antecedência razoável, não inferior a 48 (quarenta e oito) horas, e que serão realizadas, preferencialmente e desde que viável, em horários noturnos, de baixo movimento na plataforma. Havendo necessidade de manutenção do Software VTEX que implique a paralisação temporária da plataforma, a VTEX se obriga a comunicar o cliente a respeito dessa paralisação com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas. A VTEX não terá a obrigação de informar previamente o cliente sobre as interrupções na plataforma que se fizerem necessárias em caso de urgência, assim entendidas aquelas que coloquem em risco o regular funcionamento da plataforma e aquelas determinadas por motivo de segurança da totalidade dos usuários contra vulnerabilidades detectadas assim que tal vulnerabilidade ocorra. Fica entendido que essas interrupções perdurarão pelo tempo necessário à solução das falhas e/ou vulnerabilidades encontradas e deverão ser informadas pela VTEX ao cliente contendo as justificativas e previsão de tempo necessário à solução.
- 4) Quando da realização de eventuais intervenções emergenciais decorrentes da necessidade de preservar a segurança da plataforma, destinadas a evitar ou fazer cessar a atuação de hackers ou destinadas a implementar correções emergenciais e de segurança para a plataforma.
- 5) Suspensão da prestação dos Serviços por determinação de autoridades competentes, ou por descumprimento, pelo cliente, de cláusulas do Contrato.
- 6) Caso seja superado o limite máximo diário de visitantes acessando a plataforma, limite esse que corresponde ao dobro da média diária de visitantes dos últimos 60 (sessenta) dias, em virtude de, a título exemplificativo mas sem limitação, campanha publicitária, lançamento de novos produtos, entre outros. Desde que o cliente não comunique previamente a VTEX, com até 72 (setenta e duas) horas de antecedência, por escrito através de abertura de chamado disponível na ferramenta de suporte técnico, qualquer circunstância que possa sujeitar a plataforma a uma carga não usual de demanda de visitantes acima do limite máximo diário.
- 7) Caso de sobrecarga realizada pelo cliente ou terceiro por ele contratado via Webservice (API), importação de dados pelo ambiente administrativo, ao sistema VTEX. Neste caso, se necessário, a VTEX poderá suspender temporariamente o serviço.

Acordo de Nível de Serviço por Tier

Nível de Serviço	SLA Contratado
Tier1	Igual ou superior a 99,5% apurado mensalmente
Tier2	Igual ou superior a 99,0% apurado trimestralmente
Tier3	Igual ou superior a 98,5% apurado semestralmente
Ambiente administrativo (/admin) – Todos os tiers	Igual ou superior a 95,00% (noventa e cinco por cento)

Identificando as possíveis causas de uma indisponibilidade

Segue abaixo um passo a passo para ajudar a identificar as possíveis causas de uma página não disponível:

- 1) Verifique se está com acesso a internet acessando outros sites (exemplo: amazon.com, google.com, entre outros);
- 2) Devido ao modelo de negócio da VTEX ser SCB (Single Code Base) a não disponibilidade do serviço deveria afetar todas as lojas. Portanto, tente acessar alguma outra loja VTEX para verificar se a ocorrência é isolada ou geral;
- 3) Acesse a loja através da URL alternativa (ex.: sua loja.vtexcommercestable.com.br) para confirmar se o ambiente está no ar e o erro possa ser de DNS ou de cache. No caso de identificar que o problema está no sistema de cache verifique com a sua equipe/agência se alguma alteração recente foi realizada que possa estar gerando o problema;
- 4) Acesse a loja com o CSS do navegador desabilitado para verificar se pode ser algum problema de CSS. No caso de identificar que é um problema de CSS procure sua equipe/agência para corrigir;
- 5) Acesse <http://status.vtex.com.br/> e verifique se existe alguma intercorrência ou instabilidade nos sistemas reportada. Em caso positivo isso mostra que a VTEX já identificou o problema e está em processo de correção;
- 6) Se nenhum dos procedimentos acima ajudar a identificar o problema, abra um chamado no helpdesk da VTEX.