

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

<p>1.1 VTEX shall ensure that the VTEX Platform and the Customer Online Store are operational and live, reaching a minimum percentage of monthly availability time of 99.7% in each calendar month ("Uptime SLA").</p>	<p>1.1 VTEX stellt sicher, dass die VTEX-Plattform und der Kunden-Online-Shop betriebsbereit und live sind und eine monatliche Mindestverfügbarkeitszeit von 99,7% in jedem Kalendermonat erreichen ("Betriebszeit-SLA").</p>
<p>1.1.1 "Unavailable" and "Unavailability" means the number of minutes in a month that the sales flow on the Customer Online Store is interrupted to all shoppers of all stores of the Customer or if the Sponsor User for such Customer cannot access VTEX Platform's administrative environment, expressed as a percentage of the total number of minutes in such month.</p>	<p>1.1.1 "Nichtverfügbar" und "Nichtverfügbarkeit" bezeichnet die Anzahl der Minuten in einem Monat, in denen der Verkaufsfluss auf dem Kunden-Online-Shop für alle Käufer aller Shops des Kunden unterbrochen ist oder wenn der Sponsor-Nutzer des Kunden nicht auf die Verwaltungsumgebung der VTEX-Plattform zugreifen kann, ausgedrückt als Prozentsatz der Gesamtzahl der Minuten in diesem Monat.</p>
<p>1.1.2 VTEX shall use reasonable efforts to perform scheduled maintenance on the VTEX Platform during a specified maintenance window, to be scheduled during periods of low system usage such as overnight or at weekends ("Scheduled Maintenance"). During Schedule Maintenance, access to the VTEX Platform, the Customer Online Store and all or part of the Software may be unavailable to Customer and its users.</p>	<p>1.1.2 VTEX wird sich in zumutbarem Umfang bemühen, geplante Wartungsarbeiten an der VTEX-Plattform während eines festgelegten Wartungsfensters ("Regelwartung") durchzuführen, das in Zeiten geringer Systemauslastung (z.B. nachts oder an Wochenenden) angesetzt wird. Während der Regelwartung kann der Zugriff auf die VTEX-Plattform, den Kunden-Online-Shop und die Software ganz oder teilweise für den Kunden und seine Nutzer nicht verfügbar sein.</p>
<p>1.2 If VTEX fails to achieve the minimum Uptime SLA, the Customer's sole remedy shall be to claim service credits ("Service Credits"), calculated by applying the Service Credit Percentage below to the monthly fee paid by the Customer in the month in which VTEX failed to comply with the Uptime SLA:</p>	<p>1.2 Wenn VTEX die minimale Betriebszeit-SLA nicht erreicht, ist der einzige Anspruch des Kunden der Anspruch auf Dienstgutschrift ("Dienstgutschrift"), die durch Anwendung des untenstehenden Prozentsatzes der Dienstgutschrift auf die monatlichen Gebühren berechnet wird, die der Kunde in dem Monat bezahlt hat, in dem VTEX die Betriebszeit-SLA nicht eingehalten hat:</p>

Unavailability in calendar month/ Nichtverfügbarkeit im Kalendermonat	Service Credits Percentage Prozentsatz der Dienstgutschrift
Between 0.01% contracted plan and 1.00% below the SLA /	10%

Zwischen 0,01% unter dem vertraglichen Plan und 1,00% unter dem SLA		
Greater than 1.00% below the SLA/ Mehr als 1,00% unter dem SLA	20%	
<p>1.2.1 Service Credits can only be applied to future payments due by the Customer under the Agreement. Service Credits are non-transferable and cannot be applied to any other agreement. The sole remedy for the Customer in relation to any Unavailability of the VTEX Platform will be the receipt of the Service Credits. The Customer and VTEX acknowledge that the Service Credits are a reasonable pre-estimate of the losses that the Customer may suffer as a result of, or in connection with, any Unavailability of the VTEX Platform.</p>	<p>1.2.1 Dienstgutschriften können nur auf künftige Zahlungen angerechnet werden, die der Kunde aufgrund der Vereinbarung zu leisten hat. Dienstgutschriften sind nicht übertragbar und können nicht auf einen anderen Vertrag angewendet werden. Der einzige Anspruch des Kunden in Bezug auf eine Nichtverfügbarkeit der VTEX-Plattform ist der Erhalt von Dienstgutschriften. Der Kunde und VTEX erkennen an, dass die Dienstgutschriften eine angemessene Vorabschätzung der Verluste sind, die der Kunde infolge oder im Zusammenhang mit einer Nichtverfügbarkeit der VTEX-Plattform erleiden könnte.</p>	
<p>1.2.2 To claim Service Credits, the Customer must submit a request through the VTEX service system. The request must be received by VTEX on or before the last day of the month following the month to which the Unavailability relates. The Customer is entitled to claim Service Credits if it has paid all outstanding invoices. If the request relates to Uptime SLA which is confirmed to have been lower than 99.7%, VTEX will apply the Service Credits to the Customer's next monthly invoice following the month in which the occurrence was determined.</p>	<p>1.2.2 Um die Dienstgutschrift geltend zu machen, muss der Kunde einen Antrag über das VTEX-Servicesystem stellen. Der Antrag muss bis (einschließlich) zum letzten Tag des Monats, der auf den Monat folgt, auf den sich die Nichtverfügbarkeit bezieht, bei VTEX eingegangen sein. Der Kunde ist berechtigt, die Dienstgutschrift zu beantragen, wenn er alle ausstehenden Rechnungen bezahlt hat. Wenn sich die Anfrage auf die Betriebszeit-SLA bezieht, von der bestätigt wurde, dass sie niedriger als 99,7% war, wird VTEX die Dienstgutschriften auf die nächste Monatsrechnung des Kunden anwenden, die auf den Monat folgt, in dem sich der Vorfall ereignet hat .</p>	
<p>1.3 VTEX shall not be responsible for any failure to meet the service levels set out in this SLA that are due to, or as a result of, any of the following reasons:</p>	<p>1.3 VTEX ist nicht verantwortlich für die Nichteinhaltung der in diesem SLA festgelegten Service-Levels, die auf einen der folgenden Gründe zurückzuführen sind oder aus diesen resultieren:</p>	
<p>1.3.1 If VTEX considers it necessary to take steps to maintain the security or integrity of the VTEX Platform and/or the Customer Online Store including performing emergency maintenance of the VTEX Platform. This may include VTEX taking steps to address: (i) zero-</p>	<p>1.3.1 Wenn VTEX es als notwendig erachtet, Maßnahmen zu ergreifen, um die Sicherheit oder Integrität der VTEX-Plattform und/oder des Kunden-Online-Shops aufrechtzuerhalten, einschließlich der Durchführung von Notfall-Wartungsarbeiten an der VTEX-</p>	

<p>day vulnerabilities, (ii) distributed denial of service attacks, (iii) identified vulnerabilities (iv) attempted security breaches by hackers; or (v) ransomware attacks;</p>	<p>Plattform. Dies kann beinhalten, dass VTEX Schritte unternimmt, um Folgendes zu beheben: (i) Zero-Day-Schwachstellen, (ii) Distributed-Denial-of-Service-Angriffe, (iii) identifizierte Schwachstellen, (iv) versuchte Sicherheitsverletzungen durch Hacker; oder (v) Ransomware-Angriffe;</p>
<p>1.3.2 any failure to make online sales or overloading of the hosting infrastructure used to provide the VTEX Platform resulting from (i) the Customer, or any third party on behalf of the Customer, making changes to the settings of the VTEX Platform, including VTEX's enterprise low-code development platform ("VTEX IO") applications developed by third parties or customisations to the Customer's Online Store that are not originally available on the VTEX Platform or (ii) deactivation of functionalities of the VTEX Platform, which will be informed by VTEX to the Customer with prior notice;</p>	<p>1.3.2 Eine Störung des Online-Verkaufs oder eine Überlastung der Hosting-Infrastruktur, die zur Bereitstellung der VTEX-Plattform verwendet wird, die darauf zurückzuführen ist, dass (i) der Kunde oder ein Dritter im Namen des Kunden Änderungen an den Einstellungen der VTEX-Plattform vornimmt, einschließlich Anwendungen der Enterprise Low-Code-Entwicklungsplattform von VTEX ("VTEX IO"), die von Dritten entwickelt werden oder Anpassungen des Kunden-Online-Shops, die ursprünglich nicht auf der VTEX-Plattform verfügbar sind, oder (ii) die Deaktivierung von Funktionalitäten der VTEX-Plattform, die dem Kunden von VTEX mit vorheriger Ankündigung mitgeteilt werden;</p>
<p>1.3.3 cases of overload, unavailability or slowness caused by the Customer or a third party contracted via APIs (Application Programming Interface), import and/or export of data, external queries to its own or third-party services to the VTEX system. In this case, if necessary, VTEX may temporarily suspend the Services. A flow of information 10 (ten) times greater than the average observed in the 15 (fifteen) days before the occurrence will be considered overload;</p>	<p>1.3.3 Fälle von Überlastung, Nichtverfügbarkeit oder Verlangsamung, die durch den Kunden oder einen über APIs (Application Programming) beauftragten Dritten, Import und/oder Export von Daten, externe Abfragen von eigenen oder fremden Diensten an das VTEX-System, verursacht werden. In diesem Fall kann VTEX, falls erforderlich, die Dienste vorübergehend aussetzen. Ein Informationsfluss, der 10 (zehn) Mal größer ist als der in den 15 (fünfzehn) Tagen vor dem Vorfall beobachteten Durchschnitt, wird als Überlastung betrachtet;</p>
<p>1.3.4 any interruptions necessary for making technical adjustments or maintaining the VTEX Platform. VTEX will use reasonable efforts to provide advance notice in writing of not less than forty-eight (48) hours. While Scheduled Maintenance does not typically affect the sales flow on the VTEX Platform, the Customer acknowledges that it may result in latency that is higher than usual. VTEX shall seek to make such Scheduled Maintenance in periods of lower access, aiming to minimise the impact on the Customer Online Store;</p>	<p>1.3.4 Unterbrechungen, die notwendig sind, um technische Anpassungen vorzunehmen oder die VTEX-Plattform zu warten. VTEX wird sich angemessen bemühen dies mindestens achtundvierzig (48) Stunden im Voraus schriftlich anzukündigen. Obwohl die Regelwartung in der Regel keine Auswirkungen auf den Verkaufsfluss auf der VTEX-Plattform hat, erkennt der Kunde an, dass sie zu einer höheren Wartezeit als üblich führen kann. VTEX wird sich bemühen, solche Regelwartungen in Zeiten geringerer Zugriffe vorzunehmen, um die</p>

		Auswirkungen auf den Kunden-Online-Shop zu minimieren;
1.3.5	suspension of the Services in accordance with the Agreement;	1.3.5 Aussetzung der Dienste gemäß der Vereinbarung;
1.3.6	if the maximum daily limit of visitors accessing the Customer Online Store is exceeded, which shall correspond to twice the daily average of visitors of the last 60 (sixty) days, provided that the Customer has not communicated to VTEX, at least 72 (seventy-two) hours in advance, of any circumstance that may subject the Customer Online Store to an unusual demand load. Although the VTEX Platform is auto-scalable, if the number of access requests suddenly without VTEX having received sufficient prior written notice of such potential increase in access requests, the Customer acknowledges that access to the VTEX Platform and/or the Customer Online Store may be interrupted;	1.3.6 Wenn die Tageshöchstzahl der Besucher, die auf den Kunden-Online-Shop zugreifen, überschritten wird, was dem doppelten Tagesdurchschnitt der Besucher der letzten 60 (sechzig) Tage entspricht, sofern der Kunde VTEX nicht mindestens 72 (zweiundsiebzig) Stunden im Voraus über einen Umstand informiert hat, der den Kunden-Online-Shop einer ungewöhnlichen Nachfragebelastung aussetzen kann. Obwohl die VTEX-Plattform automatisch skalierbar ist, erkennt der Kunde an, dass der Zugang zur VTEX-Plattform und/oder zum Kunden-Online-Shop unterbrochen werden kann, wenn die Anzahl der Zugriffsanfragen plötzlich ansteigt, ohne dass VTEX zuvor eine ausreichende schriftliche Mitteilung über einen solchen möglichen Anstieg der Zugriffsanfragen erhalten hat;
1.3.7	instabilities of software and services outside of VTEX's control, such as, without limitation, disruptions on core telecom network or on public cloud provider's core services.	1.3.7 Instabilitäten von Software und Diensten, die außerhalb der Kontrolle von VTEX liegen, wie z.B., jedoch nicht beschränkt auf, Störungen im Telekom-Kernnetz oder in den Kerndiensten des Public Cloud Providers.
1.3.8	Customer's default or delay or negligent, wilful or reckless act or omission by Customer (or users of the VTEX Platform and/or the Customer Online Store for whom Customer is responsible pursuant to the Agreement), or any of Customer's representatives, employees or third party sub-contractors;	1.3.8 Kreditausfall oder Versäumnis oder Verzug des Kunden oder fahrlässiges, vorsätzliches oder leichtfertiges Handeln oder Unterlassen des Kunden (oder der Nutzer der VTEX-Plattform und/oder des Kunden-Online-Shops, für die der Kunde gemäß der Vereinbarung verantwortlich ist) oder eines Vertreters, Mitarbeiters oder Subunternehmers des Kunden;
1.3.9	failure or fault with Customer-owned or Customer-managed equipment; or	1.3.9 Versagen oder Fehler an Geräten, die sich im Besitz des Kunden befinden oder von ihm verwaltet werden; oder
1.3.10	any Force Majeure Event.	1.3.10 jedes Ereignis höherer Gewalt.