

# **POLÍTICA 3: Política de Disponibilidad y Desempeño de Plataformas de eCommerce**

## **1. Objetivo**

Asegurar que la plataforma de comercio electrónico, catálogos, pasarelas y sistemas relacionados operen con altos niveles de disponibilidad, rendimiento y estabilidad.

## **2. Alcance**

VTEX, infraestructura en la nube, servicios API, hosting, CDN, apps y sitio web.

## **3. Controles ISO involucrados**

- A.8.19 Gestión del rendimiento
- A.8.17 Seguridad en pruebas
- A.5.20 Diseño seguro
- A.8.10 Monitoreo continuo
- A.8.11 Registro de eventos
- A.8.22 Seguridad en servicios cloud

## **4. Lineamientos**

1. El sitio deberá monitorearse 24/7 en rendimiento, errores y tiempos de respuesta.
2. Ninguna actualización podrá implementarse sin pasar pruebas previas de carga, regresión y compatibilidad.
3. Se debe garantizar disponibilidad mínima del 99%.

4. BoostTI deberá documentar cada despliegue, incidencia y mantenimiento.
5. Las fallas críticas deberán atenderse en menos de 1 hora.

## **5. Responsables**

TI, BoostTI, eCommerce, proveedores cloud