

## §1.

1. **BTC Connect** – Btc Connect sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie, ul. Południowa 25, 71-001 Szczecin, wpisana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000321518, NIP: 955-22-50-774, REGON: 320608930.
2. **Klient** – jednostka, na rzecz której świadczona jest Usługa.
3. **Usługa** – e-usługa Oxeris.
4. **Dostępność Usługi** – widzialność Usługi w sieci Internet.
5. **Awaria** – brak dostępności Usługi przez czas dłuższy niż 15 minut.
6. **Czas usunięcia Awarii** – czas obliczany od momentu rozpoczęcia usuwania/rozwiązywania zgłoszenia Awarii do chwili jej usunięcia.
7. **Problem** – zapytanie Klienta w sprawach technicznych nie będących Awarią.
8. **Czas reakcji** – czas obliczany od momentu zgłoszenia Awarii/Problemu do chwili rozpoczęcia jego usuwania/rozwiązywania.
9. **Czas rozwiązania Problemu** – czas obliczany od momentu zgłoszenia Problemu do chwili jego usunięcia.
10. **SLA (Service Level Agreement)** – niniejszy dokument.

## § 2.

1. Klient zgłasza Awarię za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [support@oxeris.com](mailto:support@oxeris.com). Zgłoszenie powinno zawierać informacje: Identyfikator klienta, rodzaj Awarii oraz czas jej stwierdzenia.
2. Klient zgłasza Problem za pośrednictwem Usługi lub jeśli to jest niemożliwe za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [support@oxeris.com](mailto:support@oxeris.com). Zgłoszenie powinno zawierać informacje o rodzaju Problemu wraz z opisem pozwalającym na jego identyfikację oraz przeprowadzenie stosownej diagnozy.
3. SLA nie znajduje zastosowania w następujących przypadkach:
  - 1) awarii /problemów powstałych z przyczyn nieleżących po stronie BTC Connect lub spowodowanych działaniem osób trzecich,
  - 2) planowanych prac konserwacyjnych oraz rozbudowy infrastruktury po wcześniejszym udostępnieniu takiej informacji przez na stronie [www.oxeris.com](http://www.oxeris.com),
  - 3) wykorzystania Usługi niezgodnie z regulaminem oraz zalecaną specyfikacją sprzętu i oprogramowania.

## § 3.

1. BTC Connect zobowiązuje się do zachowania następujących Czasów reakcji:
  - 1) poniedziałek – piątek w godz. 8.00 - 16.00 – 4 godziny,
  - 2) poniedziałek – piątek w godz. 16.00 - 8.00 – 12 godzin,
  - 3) weekend oraz dni świąteczne – 12 godzin.
2. BTC Connect zobowiązuje się do zachowania następujących Czasów usunięcia Awarii:
  - 1) poniedziałek – piątek w godz. 8.00 - 16.00 – 3 godziny,
  - 2) poniedziałek – piątek w godz. 16.00 - 8.00 – 6 godzin,
  - 3) weekend oraz dni świąteczne – 6 godzin.
3. BTC Connect zobowiązuje się do zachowania Czasu rozwiązania Problemu w terminie 5 dni roboczych.

## § 4.

1. BTC Connect monitoruje Dostępność Usługi w odstępach 5-minutowych przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku.
2. BTC Connect zapewnia Dostępność Usługi w miesiącu na poziomie 99,6%.
3. W przypadku zawinionej przez Oxeris Dostępności Usługi na poziomie poniżej 99,6%, BTC Connect zobowiązuje się do przedłużenia czasu świadczenia Usługi zgodnie z poniższą tabelą:

Dostępność Usługi [w miesiącu]	Rekompensata [Dni]
większa lub równa 99,6 %	Brak
99,0% - 99,59 %	1 dzień
98,0% - 98,99 %	2 dni
96,0% - 97,99 %	3 dni
mniej niż 96,0%	5 dni

4. Przedłużenie czasu świadczenia Usługi nie wpływa na termin płatności wynagrodzenia za świadczenie Usługi.