

## Cortado Service-Level-Vereinbarung

Während der Laufzeit der anwendbaren Cortado-Vereinbarung (die "Vereinbarung") wird der Cortado-Dienst betriebsbereit und für den Kunden mindestens 99,9% der Zeit im Durchschnitt und auf Jahresbasis verfügbar sein (Service Level Agreement, das "Cortado SLA"), solange kein separates SLA schriftlich vereinbart wurde.

Dieses Cortado SLA stellt das einzige und ausschließliche Rechtsmittel des Kunden für den Fall dar, dass Cortado das SLA nicht einhält.

### Ausschlüsse

- Cortado weist darauf hin, dass dieses SLA Ereignisse "Höhere Gewalt" ausschließt – Ereignisse, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle von Cortado liegen. Dazu gehören Handlungen Dritter, auf die Cortado keinen Einfluss hat, technische Aspekte des Internets als solches sowie die Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit der kundenseitigen Infrastruktur, einschließlich und insbesondere der Geräte (Smartphones usw.), die mit Cortado verbunden sind und über Cortado genutzt werden. Vom Kunden genutzte Hard- und Software kann sich ebenfalls negativ auf unseren Service auswirken. Diese Ausfallzeit ist ausgeschlossen, soweit sich einer dieser Aspekte auf den Service auswirkt.
- Jede geplante Ausfallzeit, die von Cortado gemäß der Vereinbarung oder durch eine öffentliche Mitteilung 24 oder mehr Stunden im Voraus angekündigt wird. Das Unternehmen unternimmt wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen, um alle geplanten Ausfallzeiten in den Stunden von Freitag 18:00 Uhr bis Montag, 3:00 Uhr MEZ zu planen.
- Jede Periode der Nichtverfügbarkeit, die weniger als 15 Minuten dauert.
- Das Cortado SLA gilt nicht für Dienste, die dieses Cortado SLA ausdrücklich ausschließen.
- Das Cortado SLA gilt nicht für Konten mit überfälligen Rechnungen.

### Verpflichtungen des Kunden

Wenn Cortado das Cortado SLA nicht erfüllt und wenn der Kunde seinen Verpflichtungen aus diesem Cortado SLA nachkommt, hat der Kunde Anspruch auf die unten beschriebenen Dienst-Gutschriften.

### Definitionen

Die folgenden Definitionen gelten für das Cortado SLA.

- "Ausfallzeit" bedeutet, dass eine Benutzerfehlerquote von mehr als fünf Prozent vorliegt. Die Ausfallzeit wird auf Grundlage der serverseitigen Fehlerrate gemessen.
- "Monatlicher Prozentsatz der Betriebszeit" bedeutet die Gesamtzahl der Minuten in einem Kalendermonat abzüglich der Anzahl der in einem Kalendermonat erlittenen Ausfallzeiten, geteilt durch die Gesamtzahl der Minuten in einem Kalendermonat.
- "Service" bezeichnet den Cortado-Dienst, wie er dem Kunden von Cortado gemäß diesen Bedingungen zur Verfügung gestellt wird.

### Dienst-Gutschriften

Die Dienst-Gutschrift wird auf der Grundlage des monatlichen Verfügbarkeitsprozentsatzes wie folgt ausgestellt:

- <99,9% - >=99% = 6 Dienst-Gutschriften
- <99,0% - >=95% = 25 Dienst-Gutschriften

- <95,0% = 50 Dienst-Gutschriften

Jede Dienst-Gutschrift entspricht einem Tag Cortado Service, der am Ende der Servicelaufzeit für den Kunden kostenlos hinzugefügt wird.

### ***Inanspruchnahme von Dienst-Gutschriften***

- Um eine der oben beschriebenen Dienst-Gutschriften zu erhalten, muss der Kunde Cortado innerhalb von dreißig Tagen ab dem Zeitpunkt, an dem er Anspruch auf eine Dienst-Gutschrift hat, benachrichtigen. Bei Nichteinhaltung dieser Anforderung verliert der Kunde sein Recht auf den Erhalt einer Dienst-Gutschrift.
- Die maximale Gesamtzahl der Dienst-Gutschriften, die Cortado dem Kunden für alle in einem einzelnen Kalendermonat auftretenden Ausfallzeiten erteilt, darf das Ende der Servicelaufzeit nicht mehr als fünfzehn Tage überschreiten. Dienst-Gutschriften können nicht gegen Geldbeträge umgewandelt werden.

*Stand: 1.Februar 2021*