

Cortado Service Level Agreement (SLA)

Stand: 24.04.2026

Geltungsbereich

Dieses Service Level Agreement („SLA“) regelt die Verfügbarkeit und den Support für den von der Cortado Mobile Solutions GmbH („Cortado“) bereitgestellten Cortado-Dienst („Service“).

Dieses SLA gilt während der Laufzeit der zwischen Cortado und dem Kunden geschlossenen Nutzungsvereinbarung („Vereinbarung“). Service Credits gemäß diesem SLA stellen das einzige und ausschließliche Rechtsmittel des Kunden bei Nichterreichen der garantierten Serviceverfügbarkeit dar.

Serviceverfügbarkeit

Cortado gewährleistet eine monatliche Serviceverfügbarkeit von mindestens ****99,9 %** pro Kalendermonat**.

Verfügbarkeit = (Gesamtminuten des Kalendermonats – Ausfallzeit) / Gesamtminuten des Kalendermonats

„Ausfallzeit“ bezeichnet einen Zeitraum, in dem der Service nicht erreichbar ist oder keine erfolgreichen Anfragen verarbeiten kann. Ausfälle werden nur berücksichtigt, wenn sie länger als **fünf (5) Minuten** dauern. Die Messung erfolgt auf Grundlage der internen Monitoring-Systeme von Cortado. Die Messungen von Cortado sind für die Bestimmung der Verfügbarkeit maßgeblich.

Geplante Wartung

Cortado kann geplante Wartungsarbeiten durchführen, um Stabilität, Sicherheit und Leistungsfähigkeit des Services sicherzustellen.

- maximal fünf (5) Stunden Wartung pro Kalendermonat
- Ankündigung mindestens 24 Stunden im Voraus

Geplante Wartungszeiten gelten nicht als Ausfallzeit.

Ausschlüsse

Die Verfügbarkeitsgarantie gilt nicht für Ausfälle oder Leistungseinschränkungen, die verursacht werden durch:

- Ereignisse höherer Gewalt oder andere Umstände außerhalb der zumutbaren Kontrolle von Cortado, einschließlich Naturkatastrophen, Stromausfällen, staatlichen Maßnahmen oder großflächigen Netzwerkstörungen
- Internet- oder Netzwerkstörungen außerhalb der Kontrolle von Cortado
- Systeme, Netzwerke, Geräte oder Konfigurationen des Kunden oder dessen Infrastruktur
- Software, Hardware oder Dienste von Drittanbietern, die nicht von Cortado betrieben oder kontrolliert werden
- Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder von ihm autorisierten Nutzern
- Dienste oder Funktionen, für die dieses SLA ausdrücklich nicht gilt
- Konten mit überfälligen oder nicht beglichen Rechnungen

Service Credits

Bei Unterschreitung der garantierten Verfügbarkeit gelten folgende Service Credits:

| | | | | | | |
|---------------------|---|----|---|-----|-------------|---------------|
| < 99,9 % bis ≥ 99 % | → | 10 | % | der | monatlichen | Servicegebühr |
| < 99 % bis ≥ 95 % | → | 25 | % | der | monatlichen | Servicegebühr |
| < 95 % | → | 50 | % | der | monatlichen | Servicegebühr |

Service Credits werden nicht in bar ausgezahlt. Sie werden am Ende der Vertragslaufzeit durch eine entsprechende Verlängerung der Servicenutzung gewährt.

Die maximale Gesamtgutschrift pro Kalendermonat beträgt 50 % der monatlichen Servicegebühr.

Service Credits stellen die **alleinige und ausschließliche Haftung von Cortado** im Zusammenhang mit der Nichteinhaltung der garantierten Serviceverfügbarkeit dar.

Geltendmachung

Service Credits müssen innerhalb von 30 Tagen nach dem betroffenen Zeitraum schriftlich geltend gemacht werden. Erfolgt keine fristgerechte Meldung, verfällt der Anspruch.

Support

Cortado betreibt ein Incident-Management-System zur Bearbeitung von Supportanfragen.

Typische Reaktionszeiten während der Supportzeiten (Montag bis Freitag 9:00–17:00 CET (ausgenommen gesetzliche Feiertage in Deutschland)):

Kritisch – Service nicht verfügbar → innerhalb von 1 Stunde
Hoch – wesentliche Funktionen beeinträchtigt → innerhalb von 4 Stunden
Normal – allgemeine Anfrage → innerhalb eines Arbeitstages

Statusseite

Aktuelle Informationen zu Betriebsstatus, Störungen und Wartungsarbeiten sind jederzeit auf der öffentlichen Statusseite verfügbar: <https://status.cortado.com>

Sicherheit und Compliance

Cortado betreibt den Service unter Anwendung angemessener technischer und organisatorischer Maßnahmen zum Schutz von Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit der Daten.

Hierzu gehören insbesondere Monitoring der Infrastruktur, regelmäßige Sicherheitsupdates, Zugriffskontrollen sowie verschlüsselte Datenübertragung (z. B. TLS).

Cortado orientiert sich an anerkannten Sicherheitsstandards wie ****ISO/IEC 27001****.