

DigiCert Service-Level- und Support-Vereinbarung

Gültig ab: 1. August 2025

1. Einleitung und Geltungsbereich

Diese Service-Level-Vereinbarung (Service Level Agreement, „**SLA**“) beschreibt die Serviceverpflichtungen von DigiCert und Support-Erwartungen für die Plattformen und Dienste von DigiCert. Die SLA gilt weltweit für alle Kunden mit einem aktiven Abonnement für einen der Dienste. Sie soll ein hohes Maß an Dienstzuverlässigkeit und reaktivem Support sicherstellen und gleichzeitig klare Abhilfemaßnahmen für den Fall bereitstellen, dass DigiCert seine Verpflichtungen nicht erfüllt. Für jede Plattform können eigene Ziele oder Service-Level-Verpflichtungen und Einschränkungen gelten, die in den nachstehenden plattformspezifischen Abschnitten detailliert beschrieben sind. Service-Gutschriften und Abhilfemaßnahmen im Rahmen dieser SLA gelten nur für Kunden, die alle ihre eigenen Verpflichtungen erfüllt haben, und nur für die Dienste, die von dieser SLA abgedeckt sind.

2. Service-Level-Vereinbarungen

DigiCert verpflichtet sich zu einer hohen Verfügbarkeit aller seiner Dienste. Für jeden unten beschriebenen Dienst gelten spezifische Verfügbarkeitsgarantien sowie entsprechende Bestimmungen für Service-Gutschriften, falls diese Garantien nicht eingehalten werden. Sofern nicht anders angegeben, beträgt die Standard-Verfügbarkeitsverpflichtung von DigiCert **99,99 %** für jeden Dienst und bis zu **100 %** für seinen UltraDNS®-Dienst, gemessen monatlich und beschränkt auf zentrale Dienstfunktionen.

2.1. Messung der Verfügbarkeit

Für jeden Dienst stellt die monatliche Verfügbarkeit einen Prozentsatz der Verfügbarkeitszeit dar und wird wie folgt berechnet:

„Verfügbarkeit“ = (Verarbeitete Transaktionen ÷ Erwartete Transaktionen) x 100

Wobei:

- „Erwartete Transaktionen“ bezeichnet Transaktionen, die verarbeitet werden sein sollten, ohne Berücksichtigung ausgeschlossener Transaktionen.
- „Verarbeitete Transaktionen“ bezeichnet Transaktionen, die verarbeitet wurden (d. h. die keine 50x-Systemfehler zurückgeben).

DigiCert wird angemessene Daten und Kennzahlen verwenden, um die Verfügbarkeit zu bestimmen.

2.2. Service-Level-Vereinbarungen für CertCentral®

CertCentral ist die Zertifikatverwaltungsplattform von DigiCert für öffentliche TLS/SSL-Zertifikate und andere digitale Zertifikate. Die folgenden SLA-Verpflichtungen gelten für CertCentral.

- Dienstverfügbarkeit. CertCentral wird **99,99 %** aller Stunden in einem gegebenen Kalendermonat für Aktionen bezüglich des Zertifikatslebenszyklus (d. h. Registrierung, Ausstellung und Widerruf digitaler Zertifikate) verfügbar sein, wie in Abschnitt 2.1 berechnet. Wenn die Verfügbarkeit von CertCentral unter diese Verpflichtung fällt, gelten die unten aufgeführten Service-Gutschriften.

Service-Gutschriften für Verfügbarkeit

- $\geq 99,99\%$: Keine Gutschrift (SLA erfüllt)
- $< 99,99\%$, aber $\geq 99,9\%$: 3 Tage Gutschrift
- $< 99,9\%$, aber $\geq 99\%$: 7 Tage Gutschrift
- $< 99\%$, aber $\geq 98\%$: 15 Tage Gutschrift
- $< 98\%$: 30 Tage Gutschrift

2.3. Service-Level-Vereinbarungen für DigiCert ONE

DigiCert ONE ist eine umfassende Digital Trust-Plattform, die mehrere Verwaltungsleistungen umfasst, darunter Trust Lifecycle Manager (TLM), Software Trust Manager (STM), Device Trust Manager und Document Trust Manager.

- **Dienstverfügbarkeit.** Jeder Dienst von DigiCert ONE wird **99,99 %** der gesamten Zeit in einem gegebenen Kalendermonat für Aktionen bezüglich des Zertifikatslebenszyklus (d. h. Registrierung, Ausstellung und Widerruf digitaler Zertifikate) und gegebenenfalls für die Signaturaktionen solcher Zertifikate verfügbar sein, wie in Abschnitt 2.1 berechnet.

Service-Gutschriften für Verfügbarkeit

- $\geq 99,99\%$: Keine Gutschrift (SLA erfüllt)
- $< 99,99\%$, aber $\geq 99,9\%$: 3 Tage Gutschrift
- $< 99,9\%$, aber $\geq 99\%$: 7 Tage Gutschrift
- $< 99\%$, aber $\geq 98\%$: 15 Tage Gutschrift
- $< 98\%$: 30 Tage Gutschrift

2.4. Service-Level-Vereinbarungen für UltraDNS®

UltraDNS ist der autoritative DNS-Dienst von DigiCert und wurde entwickelt, um DNS-Auflösung auf Enterprise-Niveau mit herausragender Leistung und Zuverlässigkeit bereitzustellen. Die SLA-Verpflichtungen für UltraDNS sind in Verfügbarkeits-SLAs und Leistungs-SLAs unterteilt, wie unten beschrieben.

Verfügbarkeits-SLAs

UltraDNS bietet unterschiedliche Verfügbarkeitsgarantien für drei Dienstkomponenten, nämlich: (a) den DNS-Auflösungsdienst, (b) den Zonentransferdienst und (c) die UltraDNS-Plattform (d. h. Verwaltungsoberfläche und API). Die Verfügbarkeit wird gemäß Abschnitt 2.1 gemessen (d. h. Verfügbarkeit = Verarbeitete Transaktionen \div Erwartete Transaktionen) $\times 100$.

- **Antwort auf Abfragen an das autoritative DNS.** Der zentrale Dienst von UltraDNS (autoritative DNS-Abfragelösung für Kundendomains) wird **100 %** aller Zeit in einem gegebenen Kalendermonat verfügbar sein. Das bedeutet, dass Abfragen an das autoritative DNS für Kundendomains während eines Kalendermonats Antworten von mindestens einem autoritativen UltraDNS-Nameserver erhalten und Antworten nicht mehr als fünf (5) aufeinanderfolgende Sekunden lang vollständig ausbleiben. Das Ausbleiben einer Antwort von einzelnen Knoten stellt keine Nichtverfügbarkeit dar, solange die DNS-Auflösung über mindestens einen autoritativen UltraDNS-Nameserver

zugänglich bleibt. Wenn DigiCert diese Garantie für den zentralen Dienst nicht erfüllt, hat der Kunde Anspruch auf Service-Gutschriften, wie unten beschrieben.

Service-Gutschriften für DNS-Verfügbarkeit

- 100 %: Keine Gutschrift (SLA erfüllt)
 - < 100 %, aber $\geq 99,99 \%$: 3 Tage Gutschrift
 - < 99,99 %, aber $\geq 99,9 \%$: 7 Tage Gutschrift
 - < 99,9 %, aber $\geq 99 \%$: 15 Tage Gutschrift
 - < 99 %: 30 Tage Gutschrift
- Zonentransferdienst (AXFR/IXFR). Die Zonentransfermechanismen von UltraDNS (AXFR/IXFR) werden **99,99 %** aller Zeit in einem gegebenen Kalendermonat verfügbar sein. Wenn DigiCert diese Verpflichtung nicht erfüllt, hat der Kunde Anspruch auf Service-Gutschriften, wie unten beschrieben:

Service-Gutschriften für die Verfügbarkeit des Zonentransferdienstes

- $\geq 99,99 \%$: Keine Gutschrift (SLA erfüllt)
 - < 99,99 %, aber $\geq 99,9 \%$: 3 Tage Gutschrift
 - < 99,9 %, aber $\geq 99 \%$: 7 Tage Gutschrift
 - < 99 %, aber $\geq 98 \%$: 15 Tage Gutschrift
 - < 98 %: 30 Tage Gutschrift
- Dienste der UltraDNS-Plattform (Benutzeroberfläche/API). Es wird garantiert, dass das UltraDNS-Kundenverwaltungsportal (GUI) und die zugehörigen APIs **99,99 %** aller Zeit in einem gegebenen Kalendermonat verfügbar sind. Das Portal und die APIs ermöglichen es Kunden, DNS-Konfigurationen anzuzeigen und zu ändern. Wenn DigiCert diese Verpflichtung nicht erfüllt, hat der Kunde Anspruch auf Service-Gutschriften, wie unten beschrieben.

Service-Gutschriften für die Verfügbarkeit der Dienste der UltraDNS-Plattform

- $\geq 99,99 \%$: Keine Gutschrift (SLA erfüllt)
- < 99,99 %, aber $\geq 99,9 \%$: 3 Tage Gutschrift
- < 99,9 %, aber $\geq 99 \%$: 7 Tage Gutschrift
- < 99 %, aber $\geq 98 \%$: 15 Tage Gutschrift
- < 98 %: 30 Tage Gutschrift

Leistungs-SLAs (DNS-Auflösung)

Zusätzlich zu den Verfügbarkeitsgarantien beinhaltet UltraDNS Leistungsverpflichtungen für die DNS-Auflösung und zugehörige Dienste (unter normalen Betriebsbedingungen). Es gelten folgende Leistungs-SLAs und zugehörige Service-Gutschriften.

- Antwortzeit auf DNS-Abfragen. Die durchschnittliche Latenz für Abfragen an das autoritative DNS beträgt in einem gegebenen Kalendermonat weniger als **100 Millisekunden** (gemessen im UltraDNS-Produktionsnetzwerk).

Service-Gutschriften für die Antwortzeit auf DNS-Abfragen

- ≤ 100 ms: Keine Gutschrift (SLA erfüllt)
- 100 ms bis ≤ 125 ms: 5 Tage Gutschrift
- 125 ms bis ≤ 175 ms: 10 Tage Gutschrift
- > 175 ms: 15 Tage Gutschrift
- Paketverlust in DNS-Abfragen. Der Paketverlust in DNS-Abfragen beträgt in einem gegebenen Kalendermonat weniger als 1 % (d. h. mindestens **99 %** der Abfragen an das autoritative DNS werden erfolgreich beantwortet).

Service-Gutschriften für Paketverlust in DNS-Abfragen

- < 1 %: Keine Gutschrift (SLA erfüllt)
- ≥ 1 % und < 2 % (d. h., Erfolgsquote ≥ 98 %): 5 Tage Gutschrift
- ≥ 2 % und < 4 % (d. h., Erfolgsquote ≥ 96 %): 10 Tage Gutschrift
- ≥ 4 %: 15 Tage Gutschrift
- DNS-Aktualisierungsverbreitung. Änderungen an DNS-Datensätzen (Aktualisierungen der DNS-Zonen des Kunden) werden innerhalb von durchschnittlich **15 Minuten** an alle aktiven UltraDNS-Nameserver weltweit verbreitet.

Service-Gutschriften für die DNS-Aktualisierungsverbreitung

- ≤ 15 Min. Durchschnitt: Keine Gutschrift
- 15 Min. bis ≤ 30 Min.: 5 Tage Gutschrift
- 30 Min. bis ≤ 45 Min.: 10 Tage Gutschrift
- > 45 Min.: 15 Tage Gutschrift
- Failover und Lastverteilung (Optional). Für Kunden mit einem Anspruch auf optionale Failover- oder Lastverteilungsdienste von UltraDNS (z. B. SiteBacker oder Traffic Controller) erkennt die UltraDNS-Überwachungsplattform Ausfälle von überwachten Endpunkten in mindestens **99,9 %** aller Fälle korrekt. Darüber hinaus werden alle automatisierten Failover- oder Datenverkehrssteuerungsereignisse innerhalb von durchschnittlich **5 Minuten** nach Erkennung der auslösenden Bedingung bearbeitet.

Service-Gutschriften für die Überwachung der Verfügbarkeit

- ≥ 99,9 %: Keine Gutschrift (SLA erfüllt)
- < 99,9 %, aber ≥ 99 %: 5 Tage Gutschrift
- < 99 %, aber ≥ 98 %: 10 Tage Gutschrift
- < 98 %, aber ≥ 97 %: 15 Tage Gutschrift

3. Verpflichtungen des Kunden

Um Anspruch auf Service-Gutschriften zu haben, muss der Kunde die folgenden Verpflichtungen erfüllen. Wenn der Kunde seine Verpflichtungen nicht erfüllt und dieses Versäumnis zu einem Dienstproblem beiträgt oder dessen Lösung verhindert, kann der Kunde seinen Anspruch auf

Service-Gutschriften in Zusammenhang mit dem betreffenden Vorfall verlieren. DigiCert wird den Kunden benachrichtigen, wenn ein Anspruch auf Service-Gutschriften aufgrund eines Verstoßes des Kunden gegen diese Voraussetzungen abgelehnt wird.

- 3.1. Einhaltung bewährter Verfahren. Der Kunde muss die von DigiCert veröffentlichten bewährten Verfahren und Implementierungsrichtlinien für jeden Dienst einhalten. Dies beinhaltet die Nutzung der Dienste in unterstützten Konfigurationen. Andernfalls kann es zu Dienstproblemen kommen, die nicht in der Verantwortung von DigiCert liegen.
- 3.2. Netzwerkverbindung. Der Kunde ist für seine eigene Netzwerkverbindung verantwortlich, über die er auf die Dienste von DigiCert zugreift. Der Kunde muss sicherstellen, dass Firewall-Regeln, DNS-Einstellungen und Netzwerk-Routen zu DigiCert ordnungsgemäß konfiguriert sind. DigiCert haftet nicht für eine Nichtverfügbarkeit von Diensten aufgrund von Netzwerkausfällen, Problemen mit dem Internetanbieter oder allgemeinen Internetproblemen auf Seiten des Kunden, die außerhalb der Kontrolle von DigiCert liegen.
- 3.3. Zeitnahe Meldung von Vorfällen. Um eine Service-Gutschrift zu beanspruchen, muss der Kunde DigiCert zeitnah über den Vorfall informieren. Der Kunde sollte alle Unterbrechungen oder Ausfälle von Diensten so schnell wie möglich über die vorgesehenen Support-Kanäle melden. Um Anspruch auf Service-Gutschriften zu haben, muss der Kunde mindestens innerhalb von fünf (5) Werktagen nach dem Auftreten des Vorfalls ein Support-Ticket erstellen, in dem die Daten und Uhrzeiten sowie der betroffene Dienst angegeben sind. Eine schnelle Meldung ermöglicht es DigiCert, das Problem in Echtzeit zu überprüfen und zu beheben.
- 3.4. Zusammenarbeit bei der Diagnose. Der Kunde sollte DigiCert bei der Untersuchung des Vorfalls angemessene Unterstützung und Informationen zur Verfügung stellen. Dies kann die Bereitstellung relevanter Protokolle, Fehlermeldungen, Screenshots, Netzwerk-Traceroute-Daten oder anderer Details umfassen, die DigiCert dabei helfen, die Grundursache zu ermitteln. Eine Zusammenarbeit ist besonders wichtig, wenn das Problem möglicherweise nur in der Umgebung des Kunden auftritt.
- 3.5. Korrekte Kontaktangaben. Der Kunde muss in jedem Dienst aktuelle Kontaktangaben hinterlegen. DigiCert wird diese Kontaktangaben für Ausfallbenachrichtigungen und zur Koordination verwenden. Der Kunde muss das DigiCert-Alias für die Benachrichtigung über Dienstausfälle abonnieren, das unter <https://status.digicert.com> und <https://status.ultradns.com/> (für UltraDNS) verfügbar ist und von Zeit zu Zeit aktualisiert werden kann. Wenn DigiCert den Kunden während eines Dienstvorfalls aufgrund veralteter Kontaktangaben nicht erreichen kann oder wenn der Kunde das DigiCert-Alias für die Benachrichtigung über Dienstausfälle nicht abonniert, könnte die Problemlösung beeinträchtigt werden.

4. Service-Level für die Support-Reaktion

Zusätzlich zu den Verpflichtungen in Bezug auf Verfügbarkeit und Leistung bietet DigiCert technische Support-Dienste mit definierten Zielvorgaben für die Reaktionszeit basierend auf dem Schweregrad des Problems an. Der Support von DigiCert wird in Stufen angeboten. Die vom Kunden erworbene Supportstufe definiert bestimmte Aspekte der Reaktionsfähigkeit und Verfügbarkeit. Die folgende Tabelle fasst die Zielvorgaben für die Erstreaktionszeit bei Supportfällen unterschiedlicher Schweregrade zusammen.

Schweregrad	Standard-Support (Erste Reaktion)	Business-Support (Erste Reaktion)	Premium-Support (Erste Reaktion)
Schweregrad 1 (Kritisch) – Dienst ist ausgefallen oder kritisch beeinträchtigt; keine In Reihenfolge Behelfslösung. (Erfordert einen Telefonanruf, des Eingangs um sofortige Aufmerksamkeit zu gewährleisten.)	30 Minuten	15 Minuten	
Schweregrad 2 (Hoch) – Deutliche Verschlechterung des Dienstes oder In Reihenfolge Funktionsbeeinträchtigungen; teilweise des Eingangs Behelfslösung.	2 Stunden	1 Stunde	
Schweregrad 3 (Normal) – Geringfügiges Problem, allgemeine Frage oder nicht dringende Auswirkungen auf den Dienst.	In Reihenfolge des Eingangs	8 Stunden	4 Stunden

Alle Reaktionszeiten werden gemessen ab dem Zeitpunkt, an dem der Kunde ein Support-Ticket über einen offiziellen Kanal erstellt, bis zu dem Zeitpunkt, an dem das Personal des DigiCert-Supports mit einer sinnvollen Bestätigung antwortet und mit der Bearbeitung des Problems beginnt.

DigiCert wird kommerziell vertretbare Anstrengungen unternehmen, um diese Ziele für jeden Fall zu erreichen oder zu übertreffen. Wenn DigiCert es dauerhaft nicht schafft, die Reaktionsziele einzuhalten, kann der Kunde das Fallmanagement eskalieren. Obwohl Probleme bei den Support-Reaktionszeiten nicht direkt Service-Gutschriften auslösen, nimmt DigiCert sie ernst und wird Abhilfemaßnahmen wie Vorfallberichte oder Dienstüberprüfungen bereitstellen, wenn Ziele verfehlt werden.

Sofern nicht ausdrücklich im Rahmen separat erworbener professioneller Dienstleistungen abgedeckt, bietet DigiCert keinen Support für Folgendes an:

- Entwicklung oder Integration von Produkten oder Diensten von Drittanbietern
- Probleme im Zusammenhang mit kundenspezifischem Code
- Konfigurationshilfe für Produkte oder Dienste, die nicht von DigiCert stammen
- Anfragen bezüglich Anwendungen von Drittanbietern (diese sollten an die jeweiligen Anbieter gerichtet werden)
- Schulungen zu Produkten oder Diensten von Drittanbietern

5. Abhilfemaßnahmen – Service-Gutschriften

Wenn DigiCert seine in Abschnitt 2 festgelegten Service-Level-Vereinbarungen nicht erfüllt, hat der Kunde vorbehaltlich der Bedingungen dieser SLA Anspruch auf Erhalt einer Service-Gutschrift in der Höhe, die im erwähnten Abschnitt beschrieben ist.

- 5.1. Berechnung und Anwendung von Service-Gutschriften. Für jede nicht erfüllte SLA ist die entsprechende Service-Gutschrift in Abschnitt 2 unter dem jeweiligen Dienst aufgeführt. Service-Gutschriften sind als gutzuschreibende Diensttage definiert. DigiCert wird diese Tage in eine Bargutschrift auf dem Konto des Kunden umrechnen (oder nach Ermessen von DigiCert Tage zur Laufzeit des Abonnements hinzufügen). Beispielsweise bedeutet eine Gutschrift von 3 Tagen, dass 10 % (3 von 30 Tagen) der monatlichen anteiligen

Abonnementgebühr für diesen Dienst dem Konto gutgeschrieben werden (in Monaten mit 30 Tagen). Alternativ hätte DigiCert die Möglichkeit, die bestehende Laufzeit des Abonnements des Kunden um drei Tage zu verlängern. Alle Service-Gutschriften werden als Gutschriften für den Abzug von zukünftigen Rechnungen oder als Verlängerung der Dienstlaufzeit ausgestellt. Entsprechend handelt es sich nicht um direkte Rückerstattungen und es besteht kein Anspruch auf Barauszahlung.

- 5.2. **Keine Doppelzählung**. Wenn in demselben Kalendermonat mehrere SLA-Verpflichtungen für einen einzelnen Dienst verletzt werden (z. B. eine längere Ausfallzeit, die sowohl einen Verstoß gegen die Verfügbarkeits-SLA als auch gegen die Leistungs-SLA verursacht), kann der Kunde für jede Verletzung Ansprüche stellen, jedoch ist die gesamte Gutschrift für diesen Dienst in einem Monat auf die höhere der entsprechenden Gutschriften begrenzt. Mit anderen Worten, Gutschriften für einen einzelnen Dienst gelten nicht kumulativ. DigiCert gewährt die höchste anwendbare Service-Gutschrift für den Monat für diesen Dienst.
- 5.3. **Maximale Service-Gutschrift**. In einem gegebenen Monat dürfen die gesamten Service-Gutschriften für einen bestimmten Dienst 100 % der Dienstgebühren für diesen Zeitraum nicht übersteigen.
- 5.4. **Unabhängigkeit zwischen Diensten**. Service-Gutschriften werden auf Basis einzelner Dienste berechnet und angewendet. Ein Ausfall eines Dienstes (z. B. ein Ausfall in CertCentral) berechtigt den Kunden nicht automatisch zu einer Service-Gutschrift für einen anderen Dienst (z. B. Trust Lifecycle Manager), es sei denn, der zweite Dienst wurde ebenfalls direkt durch den Ausfall des ersten Dienstes beeinträchtigt. Die SLA jedes Dienstes wird einzeln bewertet. Wenn ein Problem in einem Dienst auf einen anderen übergreift, sollte der Kunde für jeden betroffenen Dienst Ansprüche geltend machen, und DigiCert wird diese auf Einzelfallbasis prüfen.
- 5.5. **Ausschließliche Abhilfe**. Service-Gutschriften sind die einzige Abhilfe des Kunden, wenn DigiCert seine SLA-Verpflichtungen nicht erfüllt. Der Kunde kann keine zusätzlichen Schadensersatzansprüche oder Rückerstattungen geltend machen oder seinen Dienstvertrag aufgrund einer SLA-Verletzung kündigen, es sei denn, dies ist gemäß dem geltenden Dienstvertrag zulässig (und in diesem Fall sind die Service-Gutschriften weiterhin die einzige finanzielle Abhilfe).

6. Prozess für die Geltendmachung von Gutschriften

- 6.1. **Meldung von Vorfällen**. Zunächst sollte der Vorfall innerhalb einer angemessenen Frist nach seinem Auftreten bei DigiCert gemeldet worden sein (siehe Abschnitt 3.3 zur zeitnahen Meldung).
- 6.2. **Einreichung eines Anspruchs auf Service-Gutschriften**. Der Kunde muss innerhalb von **fünf (5) Werktagen** nach dem Ende des Monats, in dem die Service-Gutschrift anfallen würde, einen schriftlichen Antrag auf eine Service-Gutschrift einreichen. Dieser Anspruch kann über den DigiCert-Support geltend gemacht werden (z. B. über das Support-Portal oder den Account Manager). Am Anspruch sollten die relevante Support-Ticket-ID und Details wie die Daten und ungefähren Uhrzeiten des Ausfalls oder der SLA-Verletzung, der/die betroffene(n) Dienst(e) und eine kurze Beschreibung des Problems angegeben werden. Wenn möglich, sollten alle Daten, die dem Kunden zu dem Vorfall vorliegen (Fehlerprotokolle, Überwachungsdaten), beigefügt werden.

- 6.3. Überprüfung und Kooperation. Nach Erhalt eines Anspruchs auf Service-Gutschriften wird DigiCert diesen anhand seiner eigenen Protokolle und Vorfallberichte untersuchen. Vom Kunden wird erwartet, hierbei zu kooperieren, indem er alle zusätzlichen Informationen bereitstellt, die DigiCert vertretbarerweise zur Überprüfung des Anspruchs anfordert. Der interne Vorfallbericht oder die Verfügbarkeitsaufzeichnungen werden in der Regel maßgeblich sein. Daten, die vom Kunden bereitgestellt werden (wie Screenshots oder Überwachungsdaten von Drittanbietern), können hilfreich sein, um die Zeitpunkte zu bestätigen, aber DigiCert wird sich auf objektive Daten aus seinen Systemen verlassen.
- 6.4. Überprüfung und Entscheidung durch DigiCert. DigiCert wird den Anspruch überprüfen und dem Kunden (in der Regel innerhalb von zwanzig (20) Werktagen nach Einreichung) mitteilen, ob der Anspruch genehmigt oder abgelehnt wird. Wenn der Anspruch genehmigt wird, enthält die Antwort den Betrag der ausgestellten Service-Gutschrift. Wenn der Anspruch ganz oder teilweise abgelehnt wird, wird DigiCert den Grund hierfür erläutern (z. B. dass der Ausfall aus ausgeschlossenen Transaktionen resultierte oder die SLA basierend auf der Untersuchung von DigiCert eingehalten wurde). Wenn zusätzliche Informationen benötigt werden oder der Anspruch unklar ist, kann DigiCert den Kunden während des Überprüfungsprozesses kontaktieren, und die endgültige Entscheidung kann bis zum Erhalt der erforderlichen Informationen verzögert werden. DigiCert trifft die endgültige und verbindliche Entscheidung bezüglich eines Anspruchs auf Service-Gutschriften nach eigenem Ermessen, auf vernünftige Weise und in gutem Glauben.
- 6.5. Ausstellung von Service-Gutschriften. Wenn der Anspruch genehmigt wird, wird DigiCert die Service-Gutschrift auf das Konto des Kunden ausstellen. Die Service-Gutschrift wird in der Regel in die nächste Rechnung oder den nächsten Abrechnungszyklus nach ihrer Genehmigung aufgenommen. Bei monatlichen Abonnements reduziert die Service-Gutschrift die darauffolgende Rechnung, bei jährlichen Abonnements kann die Service-Gutschrift auf die nächste Verlängerungsrechnung angerechnet werden oder DigiCert kann in gewissen Fällen die Abonnementlaufzeit um die entsprechende Anzahl von Tagen verlängern. DigiCert wird in der Genehmigungsbenachrichtigung mitteilen, wie die Service-Gutschrift angewendet wird.
- 6.6. Endgültigkeit. Nachdem eine Service-Gutschrift ausgestellt wurde, gilt sie als vollständiger und endgültiger Ausgleich für die spezifische SLA-Verletzung, für die sie ausgestellt wurde. Der Kunde akzeptiert, dass diese Gutschrift eine angemessene Entschädigung für das Dienstproblem darstellt. Alle anderen Bedingungen des Dienstvertrags (wie Haftungsbeschränkungen) bleiben in vollem Umfang in Kraft. Wenn der Anspruch des Kunden auf eine Gutschrift abgelehnt wird und der Kunde die Entscheidung anfechtet, kann der Kunde die Angelegenheit zur weiteren Überprüfung an seinen DigiCert Account Manager weiterleiten. Solche Eskalationen werden von leitenden Mitarbeitern von DigiCert überprüft, und DigiCert wird eine schriftliche Antwort bereitstellen. Die endgültige Entscheidung von DigiCert bleibt jedoch bindend.

7. Allgemeine Bedingungen

- 7.1. Kein Verzicht auf andere Rechte. Diese SLA soll spezifische Leistungsverpflichtungen und Abhilfen beschreiben. Sie stellt keinen Verzicht auf und keine Reduzierung der Rechte und Pflichten der Parteien im Rahmen des breiteren Dienstvertrags dar, außer wie hierin ausdrücklich festgelegt. Im Falle eines Konflikts zwischen dieser SLA und dem Dienstvertrag hat diese SLA in Bezug auf Service-Levels und Gutschriften Vorrang, aber

alle anderen Bedingungen des Dienstvertrags (einschließlich Garantien, Haftungsausschlüsse und Haftungsbeschränkungen) bleiben in vollem Umfang in Kraft.

- 7.2. Änderung dieser SLA. DigiCert kann diese SLA von Zeit zu Zeit aktualisieren oder ändern, insbesondere, um neue Dienste oder verbesserte Verpflichtungen zu berücksichtigen. Jede Änderung, die die Rechte des Kunden oder die Verpflichtungen von DigiCert erheblich verringert, wird jedoch für den Kunden erst zum Beginn der nächsten Abonnementlaufzeit (oder einer anderen Verlängerung oder Erweiterung, je nach Sachlage) wirksam. DigiCert wird Kunden auf der DigiCert-Website oder über Kundenkommunikationskanäle über wesentliche SLA-Änderungen informieren. Die aktuelle SLA ist unter digicert.com/service-level-agreement (oder einer nachfolgenden URL) verfügbar.
- 7.3. Einschränkungen. Wenn der Kunde gegen seinen Vertrag mit DigiCert verstößt (z. B. Zahlungsverpflichtungen nicht erfüllt oder den Dienst missbraucht), kann DigiCert seine SLA-Verpflichtungen bis zur Behebung des Verstoßes aussetzen, wie durch den Vertrag gestattet. Die SLA gilt nicht während eines Zeitraums der Aussetzung von Diensten aufgrund eines Verstoßes des Kunden. Darüber hinaus gilt diese SLA nicht für kostenlose Dienste oder Funktionen.
- 7.4. Übertragbarkeit. Service-Gutschriften sind nicht auf andere Parteien übertragbar. Sie gelten nur für das Konto des jeweiligen Kunden und nur für den Dienst, bei dem die SLA-Verletzung aufgetreten ist. Kunden können Service-Gutschriften nicht gegen Bargeld eintauschen oder für andere Dienste verwenden, die Gutschriften können nur zukünftige Gebühren reduzieren oder die Laufzeit für den betroffenen Dienst verlängern.
- 7.5. Beispiele und Referenzen. Alle Beispiele, Diagramme oder Erklärungen in dieser SLA oder sonstigen von DigiCert bereitgestellten Produktdokumente (einschließlich der illustrativen Szenarien oder Verweise auf Branchenvergleiche) dienen nur der Orientierung und Veranschaulichung. Sie sind nicht Teil der verbindlichen SLA-Verpflichtungen, sondern dienen dazu, die Funktionsweise der Bedingungen zu erläutern. Ebenso dienen alle Verweise auf Service-Levels von Wettbewerbern oder anderen Unternehmen nur zur Bereitstellung von Kontext und stellen keine Garantie oder Zusicherung für eine Leistung über das hinaus dar, was in dieser SLA ausdrücklich als Verpflichtung von DigiCert angegeben ist.
- 7.6. Gesamte SLA. Diese SLA stellt die vollständige Service-Level-Vereinbarung zwischen DigiCert und dem Kunden für die Dienste dar und ersetzt alle vorherigen Aussagen oder SLA-Dokumente in Bezug auf diese Service-Verpflichtungen. Sie wird durch Verweis in den Vertrag des Kunden mit DigiCert aufgenommen. Mit Ausnahme der hierin ausdrücklich genannten Service-Gutschriften und Verpflichtungen sind keine weiteren Abhilfen vorgesehen. Diese SLA gilt nicht für DigiCert-Dienste, die oben nicht aufgeführt sind, oder für Dienste von Drittanbietern, für die DigiCert als Wiederverkäufer agiert, es sei denn, dies ist ausdrücklich angegeben.

8. Definitionen

- 8.1. „Zentrale Dienstfunktionen“ bezeichnet die durch die SLA für jeden Dienst abgedeckte Funktionalität, wie in Abschnitt 2 dargelegt.
- 8.2. „Kunde“ bezeichnet die Einheit, das Unternehmen oder die Einzelperson, das/die ein erworbenes Recht zur Nutzung der Dienste von DigiCert besitzt.

- 8.3. „DigiCert“ bezeichnet (i) DigiCert, Inc., eine Gesellschaft nach dem Recht des US-Bundesstaates Utah, wenn sich die Rechnungsadresse des Kunden in den USA befindet, (ii) DigiCert Ireland Limited, wenn sich die Rechnungsadresse des Kunden in einem anderen Land als den USA oder Japan befindet, und (iii) DigiCert Japan G.K., wenn sich die Rechnungsadresse des Kunden in Japan befindet.
- 8.4. „Ausgeschlossene Transaktionen“ bezeichnet nicht verarbeitete Transaktionen, die bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt werden, weil das Ausbleiben der Verarbeitung der Transaktionen geplant oder zulässig ist oder nicht auf ein Verschulden von DigiCert zurückzuführen ist. Die ausgeschlossenen Transaktionen umfassen ausdrücklich Transaktionen während oder infolge von:
 - a. **geplanten Wartungsarbeiten**;
 - b. **Ereignissen höherer Gewalt**;
 - c. **Problemen auf Kundenseite**, z. B. falsch konfigurierte Systeme, DNS- oder Firewall-Einstellungen, nicht unterstützte Umgebungen, Probleme mit der Internetverbindung oder andere Bedingungen, die nicht auf ein Verschulden von DigiCert zurückzuführen sind;
 - d. **Abhängigkeiten von Drittanbietern**, einschließlich durch Software, Hardware, APIs oder Cloud-Plattformen, die nicht von DigiCert kontrolliert werden, verursachte Ausfälle oder Verzögerungen;
 - e. **Softwarefehlern auf Client-Seite**, z. B. Probleme mit ACME-Clients, -Konnektoren oder -Agenten, die von DigiCert bereitgestellt, aber in der Umgebung des Kunden betrieben werden;
 - f. **sicherheitsbedingten Unterbrechungen**, Mengenbegrenzungen oder Dienstverlangsamung aufgrund eines Missbrauchs durch den Kunden, unbezahlter Rechnungen oder Verhaltensweisen, die DigiCert nach vernünftiger Einschätzung als Bedrohung für seine Systeme betrachtet;
 - g. **lokalisierten Knotenausfällen oder regionalen Ausfällen** in Diensten, die mit globaler Redundanz konzipiert sind, sofern der Dienst über andere Knoten weiterhin verfügbar bleibt;
 - h. **übermäßigen automatisierten Belastungen**, einschließlich wiederholter Anfragen oder Batch-Anfragen, die die historische Basislinie des Kunden erheblich überschreiten; oder
 - i. **flüchtigen Anomalien**, z. B. kurze oder isolierte Fehler, die den Betrieb nicht wesentlich beeinträchtigen. Ausfälle, die weniger als fünf (5) Sekunden dauern, können nach vernünftigem Ermessen von DigiCert als ausgeschlossene Transaktionen behandelt werden.
- 8.5. „Ereignis höherer Gewalt“ bezeichnet ein Ereignis oder einen Zustand außerhalb der Kontrolle von DigiCert, einschließlich u. a. Naturkatastrophen, staatliche Maßnahmen, Krieg, Terrorismus, zivile Unruhen, Arbeitskämpfe, ausgedehnte Internet- oder Stromausfälle oder Probleme in externer Cloud-Infrastruktur. Wenn ein Ereignis höherer Gewalt eine Nichtverfügbarkeit von Diensten verursacht, handelt es sich um eine ausgeschlossene Ausfallzeit, sofern DigiCert angemessene Anstrengungen unternimmt, um seine Auswirkungen zu mildern.

- 8.6. „Geplante Wartungsarbeiten“ bezeichnet geplante Wartungszeiten, während derer ein Dienst möglicherweise zeitweise nicht verfügbar ist. DigiCert veröffentlicht seine geplanten Wartungsarbeiten unter <https://status.digicert.com> und <https://status.ultradns.com> (für UltraDNS), wie von Zeit zu Zeit aktualisiert. DigiCert wird sich bemühen, Wartungsarbeiten während Nebenzeiten durchzuführen und die übliche Zeit für geplante Wartungsarbeiten auf vier (4) Stunden pro Monat zu begrenzen. Soweit möglich, werden Kunden mindestens 48 Stunden im Voraus über geplante Wartungsarbeiten informiert (z. B. über die DigiCert-Statusseite oder per E-Mail), und DigiCert wird angemessene Anstrengungen unternehmen, um Auswirkungen auf die Dienste zu minimieren.
- 8.7. „Dienst“ bezeichnet jedes DigiCert-Produkte oder jeden DigiCert-Dienst in den weltweiten Rechenzentren von DigiCert, die durch diese SLA abgedeckt sind, d. h. CertCentral, jeden Verwaltungskomponenten-Dienst von DigiCert ONE (z. B. Trust Lifecycle Manager und Document Trust Manager) und UltraDNS-Dienste (gemeinsam: die „Dienste“).
- 8.8. „Service-Gutschrift“ bezeichnet eine Gutschrift, die der Kunde möglicherweise erhalten kann, wenn DigiCert eine SLA-Verpflichtung nicht erfüllt. Service-Gutschriften werden als Bargutschrift (von zukünftigen Rechnungen abgezogen) oder als Tage der Dienstverlängerung im Abonnement des Kunden bereitgestellt. Service-Gutschriften sind keine Rückerstattungen (kein Barwert), sondern eine Form der Entschädigung für SLA-Verletzungen, die auf das entsprechende Kundenkonto angewendet werden.
- 8.9. „Transaktion“ bezeichnet eine eigenständige Aktion oder Anfrage, die von einem Dienst bearbeitet wird, z. B. eine Aktion bezüglich des Zertifikatslebenszyklus oder eine DNS-Abfrage, abhängig vom jeweiligen Dienst.