

Dienstverlenings- en ondersteuningsovereenkomst van DigiCert

Ingangsdatum: 1 augustus 2025

1. Inleiding en toepassingsgebied

Deze Dienstverleningsovereenkomst ("DVO") beschrijft de dienstverleningsverplichtingen en ondersteuningsverwachtingen van DigiCert voor de platforms en diensten van DigiCert. De DVO is wereldwijd van toepassing op alle klanten met een actief abonnement op een van de Diensten. Deze is bedoeld om een hoge mate van betrouwbaarheid van de dienstverlening en responsieve ondersteuning te garanderen, terwijl deze duidelijke rechtsmiddelen biedt als DigiCert verplichtingen niet nakomt. Elk platform kan bepaalde doelstellingen of dienstverleningsverplichtingen en beperkingen hebben, die worden beschreven in de platformspecifieke secties hieronder. Diensttegoeden en rechtsmiddelen op grond van deze DVO zijn alleen van toepassing op klanten met een goede reputatie en alleen voor de Diensten die onder deze DVO vallen.

2. Dienstverleningsovereenkomsten

DigiCert zet zich in voor een hoge beschikbaarheid van alle Diensten. Elke hieronder beschreven Dienst heeft specifieke uptimegaranties, evenals overeenkomstige voorzieningen voor diensttegoeden als er niet aan die garanties wordt voldaan. Tenzij anderszins aangegeven bedraagt de standaard uptime-verplichting van DigiCert **99,99%** voor elke Dienst en tot **100%** voor de UltraDNS®-dienst, maandelijks gemeten en beperkt tot de Kerndienstfunctionaliteit.

2.1. Meting van Beschikbaarheid

Voor elke Dienst vertegenwoordigt de maandelijkse Beschikbaarheid een percentage van de uptime, die als volgt wordt berekend:

"Beschikbaarheid" verwijst naar $(\text{Verwerkte transacties} \div \text{Verwachte transacties}) \times 100$

Waar:

- "Verwachte transacties" heeft betrekking op Transacties die verwerkt hadden moeten worden, met uitzondering van Vrijgestelde transacties.
- "Verwerkte transacties" heeft betrekking op Transacties die worden verwerkt (d.w.z. die geen 50x fouten in het systeem opleveren).

DigiCert zal redelijke gegevens en statistieken gebruiken om de Beschikbaarheid te bepalen.

2.2. Dienstverleningsovereenkomsten van CertCentral®

CertCentral is het certificaatbeheerplatform van DigiCert voor openbare TLS/SSL- en andere digitale certificaten. De volgende DVO-verplichtingen zijn van toepassing op CertCentral.

- Beschikbaarheid van de Dienst. CertCentral zal voor **99,99%** van het totale aantal uren in elke kalendermaand beschikbaar zijn met betrekking tot de levenscyclus van certificaten (namelijk de inschrijving, uitgifte en intrekking van digitale certificaten), zoals berekend door sectie 2.1. Als de Beschikbaarheid van CertCentral onder deze verplichting komt, zijn er Diensttegoeden van toepassing zoals hieronder beschreven.

Diensttegoeden voor Beschikbaarheid

- $\geq 99,99\%$: Geen tegoed (er is voldaan aan de DVO)

- < 99,99% maar ≥ 99,9%: 3 dagen tegoed
- < 99,9% maar ≥ 99%: 7 dagen tegoed
- < 99% maar ≥ 98%: 15 dagen tegoed
- < 98%: 30 dagen tegoed

2.3. Dienstverleningsovereenkomsten van DigiCert ONE

DigiCert ONE is een uitgebreid digitaal vertrouwensplatform dat meerdere beheersdiensten omvat, waaronder Trust Lifecycle Manager (TLM), Software Trust Manager (STM), Device Trust Manager en Document Trust Manager.

- Beschikbaarheid van de Dienst. Elke DigiCert ONE-dienst zal in elke kalendermaand **99,99%** van de tijd beschikbaar zijn met betrekking tot de levenscyclus van certificaten (namelijk de inschrijving, uitgifte en intrekking van digitale certificaten) en, indien van toepassing, de ondertekeningsactiviteiten van dergelijke certificaten, zoals berekend door sectie 2.1.

Diensttegoeden voor Beschikbaarheid

- ≥ 99,99%: Geen tegoed (er is voldaan aan de DVO)
- < 99,99% maar ≥ 99,9%: 3 dagen tegoed
- < 99,9% maar ≥ 99%: 7 dagen tegoed
- < 99% maar ≥ 98%: 15 dagen tegoed
- < 98%: 30 dagen tegoed

2.4. Dienstverleningsovereenkomsten van UltraDNS®

UltraDNS is de gezaghebbende DNS-dienst van DigiCert, die ontworpen is om DNS-resolutie op bedrijfsniveau te bieden met uitzonderlijke prestaties en betrouwbaarheid. De DVO-verplichtingen van UltraDNS zijn, zoals hieronder beschreven, onderverdeeld in DVO's voor Beschikbaarheid en prestatie.

DVO's voor Beschikbaarheid

UltraDNS biedt afzonderlijke Beschikbaarheidsgaranties voor drie dienstcomponenten, namelijk: (a) de DNS-resolutiedienst, (b) de Zonetransferdienst en (c) het UltraDNS-platform (d.w.z. beheer van UI en API). De Beschikbaarheid wordt gemeten zoals in sectie 2.1 (d.w.z. Beschikbaarheid = $\text{Verwerkte transacties} \div \text{Verwachte transacties} \times 100$).

- Gezaghebbende DNS-queryrespons. De kerndienst van UltraDNS (gezaghebbende DNS-queryoplossing voor klant domeinen) zal in elke kalendermaand **100%** van de tijd beschikbaar zijn. Dit betekent dat gezaghebbende DNS-query's voor klant domeinen response ontvangen van ten minste één UltraDNS gezaghebbende naamserver en gedurende een kalendermaand niet meer dan vijf (5) opeenvolgende seconden een volledige afwezigheid van response ervaren. Gebrek aan respons van individuele knooppunten houdt geen onbeschikbaarheid in zolang de DNS-resolutie toegankelijk blijft vanaf ten minste één UltraDNS gezaghebbende naamserver. Indien DigiCert niet voldoet aan deze kerndienstgarantie, heeft de Klant recht op Diensttegoeden zoals hieronder uiteengezet.

Diensttegoeden voor Beschikbaarheid van kern-DNS

- 100%: Geen tegoed (er is voldaan aan de DVO)
- < 100% maar $\geq 99,99\%$: 3 dagen tegoed
- < 99,99% maar $\geq 99,9\%$: 7 dagen tegoed
- < 99,9% maar $\geq 99\%$: 15 dagen tegoed
- < 99%: 30 dagen tegoed
- Zonetransferdienst (AXFR/IXFR). De zonetransfermechanismen van UltraDNS (AXFR/IXFR) zullen in elke kalendermaand **99,99%** van de tijd beschikbaar zijn. Indien DigiCert deze verplichting niet nakomt, heeft de Klant als volgt recht op Diensttegoeden: *Diensttegoeden voor Beschikbaarheid van zonetransferdienst*
 - $\geq 99,99\%$: Geen tegoed (er is voldaan aan de DVO)
 - < 99,99% maar $\geq 99,9\%$: 3 dagen tegoed
 - < 99,9% maar $\geq 99\%$: 7 dagen tegoed
 - < 99% maar $\geq 98\%$: 15 dagen tegoed
 - < 98%: 30 dagen tegoed
- UltraDNS-platformdiensten (UI/API). De UltraDNS-beheerportal (UI) voor klanten en de bijbehorende API's zijn gegarandeerd in elke kalendermaand **99,99%** van de tijd beschikbaar. Met de portal en API's kunnen klanten DNS-configuraties bekijken en wijzigen. Indien DigiCert deze verplichting niet nakomt, heeft de Klant als volgt recht op Diensttegoeden.

Diensttegoeden voor Beschikbaarheid van UltraDNS-platformdiensten

- $\geq 99,99\%$: Geen tegoed (er is voldaan aan de DVO)
- < 99,99% maar $\geq 99,9\%$: 3 dagen tegoed
- < 99,9% maar $\geq 99\%$: 7 dagen tegoed
- < 99% maar $\geq 98\%$: 15 dagen tegoed
- < 98%: 30 dagen tegoed

DVO's voor prestatie (DNS-resolutie)

Naast uptimegaranties omvat UltraDNS prestatieverplichtingen voor DNS-resolutie en gerelateerde diensten (onder normale bedrijfsomstandigheden). De DVO's voor prestatie en bijbehorende Diensttegoeden zijn als volgt.

- Responsetijd DNS-query. De gemiddelde gezaghebbende DNS-querylatentie bedraagt per kalendermaand minder dan **100 milliseconden** (gemeten in het UltraDNS-productionnetwerk).

Diensttegoeden voor responsetijd DNS-query

- ≤ 100 ms: Geen tegoed (er is voldaan aan de DVO)
- 100 ms tot ≤ 125 ms: 5 dagen tegoed

- 125 ms tot $\leq$ 175 ms: 10 dagen tegoed
- > 175 ms: 15 dagen tegoed
- DNS-querypakketverlies. Het verliespercentage van het DNS-querypakket moet per kalendermaand minder zijn dan 1% (d.w.z. ten minste **99%** van de gezaghebbende DNS-query's wordt met succes beantwoord).

Diensttegoeden voor DNS-querypakketverlies

- $< 1\%$: Geen tegoed (er is voldaan aan de DVO)
- $\geq 1\%$ en $< 2\%$ (d.w.z. succespercentage $\geq 98\%$): 5 dagen tegoed
- $\geq 2\%$ en $< 4\%$ (succespercentage $\geq 96\%$): 10 dagen tegoed
- $\geq 4\%$: 15 dagen tegoed
- DNS-updatepropagatie. Wijzigingen in DNS-gegevens (updates van DNS-zones van klanten) worden gemiddeld binnen **15 minuten** wereldwijd doorgevoerd naar alle actieve UltraDNS-naamservers.

Diensttegoeden voor DNS-updatepropagatie

- gemiddeld ≤ 15 min: Geen tegoed
- 15 min tot ≤ 30 min: 5 dagen tegoed
- 30 min tot ≤ 45 min: 10 dagen tegoed
- > 45 min: 15 dagen tegoed
- Failover en evenwichtige belasting (optioneel). Voor klanten die recht hebben op optionele failover- of evenwichtige belastingdiensten van UltraDNS (bijv. SiteBacker of Traffic Controller), zal het UltraDNS-bewakingsplatform bewaakte eindpuntstoringen ten minste **99,9%** van de tijd correct detecteren. Bovendien worden alle geautomatiseerde failover- of verkeersregelingsgebeurtenissen binnen gemiddeld **5 minuten** na detectie van de triggerconditie verwerkt.

Diensttegoeden voor uptimebewaking

- $\geq 99,9\%$: Geen tegoed (er is voldaan aan de DVO)
- $< 99,9\%$ maar $\geq 99\%$: 5 dagen tegoed
- $< 99\%$ maar $\geq 98\%$: 10 dagen tegoed
- $< 98\%$ maar $\geq 97\%$: 15 dagen tegoed

3. Verplichtingen van de Klant

Om in aanmerking te komen voor Diensttegoeden, moet de Klant voldoen aan de volgende verplichtingen. Als de Klant niet voldoet aan de verplichtingen en die tekortkoming bijdraagt aan of verhindert dat een dienstprobleem wordt opgelost, kan de Klant het recht op Diensttegoeden in verband met dat incident verliezen. DigiCert zal de Klant op de hoogte stellen als een claim voor Diensttegoeden wordt afgewezen omdat de Klant niet aan deze voorwaarden voldoet.

- 3.1. Naleving van best practices. De Klant dient de gepubliceerde best practices en implementatierichtlijnen van DigiCert voor elke Dienst te volgen. Dit omvat het gebruik

van de Diensten in ondersteunde configuraties. Als u dit niet doet, kan dit bijdragen aan dienstproblemen die niet onder de verantwoordelijkheid van DigiCert vallen.

- 3.2. Netwerkverbinding. De Klant is verantwoordelijk voor de eigen netwerkverbinding om toegang te krijgen tot de diensten van DigiCert. De Klant moet ervoor zorgen dat de firewallregels, DNS-instellingen en netwerkroutes naar DigiCert correct geconfigureerd zijn. DigiCert is niet aansprakelijk voor onbeschikbaarheid van de Dienst als gevolg van uitval van het netwerk van de Klant, ISP-problemen of algemene internetproblemen buiten de controle van DigiCert.
- 3.3. Tijdige incidentrapportage. Om een Diensttegoed te claimen, moet de Klant DigiCert tijdig op de hoogte stellen van het incident. De Klant moet elke onderbreking of uitval van de Dienst zo snel mogelijk via de aangewezen ondersteuningskanalen melden. Om in aanmerking te blijven komen voor Diensttegoeden, moet de Klant ten minste binnen vijf (5) werkdagen na het optreden van het incident een ondersteuningsticket indienen, waarbij de datums en tijden en de betrokken Dienst worden gedocumenteerd. Door snel te rapporteren kan DigiCert het probleem in realtime valideren en oplossen.
- 3.4. Samenwerking bij diagnose. De Klant dient DigiCert redelijke hulp en informatie te bieden bij het onderzoeken van het incident. Dit kan het verstrekken van relevante logboeken, foutmeldingen, screenshots, gegevens over traceroute van het netwerk of andere details omvatten die DigiCert helpen de hoofdoorzaak te identificeren. Samenwerking is vooral belangrijk als het probleem mogelijk uniek is voor de omgeving van de Klant.
- 3.5. Nauwkeurige contactinformatie. De Klant moet binnen elke Dienst zijn contactinformatie up-to-date houden. DigiCert zal deze contacten gebruiken voor meldingen en coördinatie van storingen. De Klant dient zich te abonneren op de storingsmeldingsalias van de dienst van DigiCert, die beschikbaar is op <https://status.digicert.com> en <https://status.ultradns.com/> (voor UltraDNS), zoals van tijd tot tijd bijgewerkt. Als DigiCert niet in staat is om een contactpersoon van de Klant te bereiken tijdens een dienstincident vanwege verouderde contactinformatie, of als de Klant zich niet abonneert op de storingsmeldingsalias van de dienst van DigiCert, kan dat de oplossing van het probleem beïnvloeden.

4. Dienstniveaus voor ondersteuningsrespons

Naast beschikbaarheid en prestatieverplichtingen biedt DigiCert technische ondersteuningsdiensten met gedefinieerde doelstellingen voor responstijd op basis van de ernst van het probleem. De ondersteuning van DigiCert wordt in niveaus aangeboden. Het door de Klant aangeschafte ondersteuningsniveau bepaalt bepaalde responsiviteits- en beschikbaarheidsaspecten. De onderstaande tabel geeft een samenvatting van de initiële doelstellingen voor responstijd van ondersteuningsgevallen van verschillende ernst.

Ernstniveau	Standard-Support (eerste respons)	Business-Support (eerste respons)	Premium-Support (eerste respons)
Ernst 1 (kritiek) – Dienst buiten werking of ernstig beperkt; geen tijdelijke oplossing.	Op volgorde van ontvangst	30 minuten	15 minuten

Ernstniveau	Standard-Support (eerste respons)	Business-Support (eerste respons)	Premium-Support (eerste respons)
-------------	--------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------------------

(Vereist een telefoontje om onmiddellijke aandacht te garanderen.)

Ernst 2 (hoog) – Aanzienlijke verslechtering van de dienst of beperking van functies; gedeeltelijke tijdelijke oplossing mogelijk.	Op volgorde van ontvangst	2 uur	1 uur
---	---------------------------	-------	--------------

Ernst 3 (normaal) – Klein probleem, algemene vraag of niet-dringende impact op de dienst.	Op volgorde van ontvangst	8 uur	4 uur
--	---------------------------	-------	--------------

Alle responstijden worden gemeten vanaf het moment dat de Klant een ondersteuningsticket indient via een officieel kanaal tot het moment waarop het ondersteuningspersoneel van DigiCert reageert met een zinvolle bevestiging en begint met het oplossen van het probleem.

DigiCert zal commercieel redelijke inspanningen leveren om deze doelstellingen voor elk geval te halen of te overtreffen. Als DigiCert consequent niet aan de responsdoelstellingen voldoet, kan de Klant het casemanagement escaleren. Hoewel problemen met de responsiviteit van ondersteuning niet rechtstreeks leiden tot Diensttegoeden, neemt DigiCert ze serieus en zal het herstel bieden, zoals incidentrapporten of dienstbeoordelingen als de doelstellingen niet worden gehaald.

Tenzij uitdrukkelijk gedekt door afzonderlijk aangeschafte professionele diensten, biedt DigiCert geen ondersteuning voor het volgende:

- Ontwikkeling of integratie van producten of diensten van derden.
- Problemen met aangepaste code.
- Configuratiehulp voor niet-DigiCert-producten of -diensten.
- Vragen over applicaties van derden (deze moeten aan de respectievelijke leveranciers worden gericht)
- Training over producten of diensten van derden.

5. Rechtsmiddelen – Diensttegoeden

Indien DigiCert niet voldoet aan zijn Dienstverleningsovereenkomsten zoals gespecificeerd in sectie 2, komt de Klant in aanmerking voor een Diensttegoed voor het bedrag zoals beschreven in die sectie en onderhevig aan de voorwaarden van deze DVO.

- 5.1. Berekening en toepassing van Diensttegoed. Voor elke DVO waaraan niet wordt voldaan, wordt het toepasselijke Diensttegoed uiteengezet in sectie 2 onder de relevante Dienst. Diensttegoeden worden gedefinieerd in termen van dienstdagen die worden toegekend. DigiCert zal deze dagen omzetten in een geldtegoed op de rekening van de Klant (of, naar goeddunken van DigiCert, dagen toevoegen aan de abonnementsperiode). Een tegoed van drie dagen betekent bijvoorbeeld dat er 10% (3 van de 30 dagen) van de maandelijkse pro rata abonnementskosten voor die Dienst aan het account worden toegekend (in maanden met 30 dagen). Als alternatief zou DigiCert de mogelijkheid hebben om de bestaande abonnementsperiode van de Klant met drie dagen te verlengen.

Alle Diensttegoeden worden uitgegeven als tegoed tegen toekomstige facturen of als verlenging van de dienstperiode; het zijn geen directe terugbetalingen en ze geven geen recht op contante uitbetaling.

- 5.2. Geen dubbeltelling. Als er meerdere DVO-verplichtingen voor een enkele Dienst in dezelfde kalendermaand worden geschonden (bijvoorbeeld een langdurige uitval die zowel een DVO-fout in de beschikbaarheid als een DVO-fout in de prestatie veroorzaakt), kan de Klant claims indienen voor elke schending; het totale tegoed voor die Dienst in één maand is echter beperkt tot het grootste van de toepasselijke tegoeden. Met andere woorden, tegoeden voor een enkele Dienst zijn niet cumulatief. DigiCert kent de hoogste toepasselijke Diensttegoeden toe voor de maand voor die Dienst.
- 5.3. Maximum Diensttegoed. In een bepaalde maand zal het totale Diensttegoed voor een bepaalde Dienst niet hoger zijn dan 100% van de kosten van de Dienst voor die periode.
- 5.4. Onafhankelijkheid van Dienst. Diensttegoeden worden per Dienst berekend en toegepast. Een storing van één Dienst (bijvoorbeeld een storing in CertCentral) geeft de Klant niet automatisch recht op een Diensttegoed voor een andere Dienst (bijv. Trust Lifecycle Manager), tenzij de tweede Dienst ook rechtstreeks werd beïnvloed door de storing van de eerste Dienst. De DVO van elke Dienst wordt afzonderlijk beoordeeld. Als een probleem in één Dienst zich uitbreidt naar een andere Dienst, moet de Klant voor elke getroffen Dienst een claim indienen. DigiCert zal deze claims per geval beoordelen.
- 5.5. Exclusief rechtsmiddel. Diensttegoeden zijn het exclusieve rechtsmiddel voor de Klant als DigiCert zijn DVO-verplichtingen niet nakomt. De Klant kan geen aanspraak maken op aanvullende schadevergoedingen, restituties of beëindiging van de dienstovereenkomst als gevolg van een DVO-fout, behalve voor zover toegestaan op grond van de toepasselijke dienstovereenkomst (en in dat geval zijn de Diensttegoeden nog steeds het enige financiële rechtsmiddel).

6. Tegoedaanvraag en claimproces

- 6.1. Rapporteren van incidenten. Ten eerste had het incident binnen een redelijke periode na het voorvallen aan DigiCert moeten worden gemeld (zie sectie 3.3 over tijdige rapportage).
- 6.2. Indienen van claim voor Diensttegoeden. De Klant moet binnen **vijf (5) werkdagen** na het einde van de maand waarin het Diensttegoed van toepassing zou zijn, een schriftelijke aanvraag voor Diensttegoed indienen. Deze claim kan worden ingediend door contact op te nemen met de ondersteuning van DigiCert (bijv. via de ondersteuningsportal of via de accountmanager). De claim moet verwijzen naar het relevante supportticket-ID en details bevatten zoals de datums en geschatte tijden van de storing of DVO-inbreuk, de getroffen Dienst(en) en een korte beschrijving van het probleem. Voeg indien mogelijk alle gegevens toe die de Klant over het incident heeft (foutlogboeken, bewakingsgegevens).
- 6.3. Verificatie en samenwerking. Na ontvangst van een claim voor Diensttegoeden zal DigiCert het met behulp van eigen logboeken en incidentrapporten onderzoeken. Van de Klant wordt verwacht dat deze meewerkt door aanvullende informatie te verstrekken die DigiCert redelijkerwijs kan vragen om de claim te valideren. Het interne incidentrapport of de uptimegegevens zijn meestal doorslaggevend. Door de Klant verstrekte gegevens (zoals schermafbeeldingen of bewaking door derden) kunnen nuttig zijn om de timing te bevestigen, maar DigiCert baseert zich op objectieve gegevens uit eigen systemen.

- 6.4. Beoordeling en beslissing van DigiCert. DigiCert zal de claim beoordelen en de Klant (doorgaans binnen twintig (20) werkdagen na indiening) laten weten of de claim is goedgekeurd of afgewezen. Indien goedgekeurd, zal de reactie het bedrag van het toe te kennen Diensttegoed vermelden. Als de aanvraag geheel of gedeeltelijk wordt afgewezen, zal DigiCert de reden hiervoor toelichten (bijvoorbeeld dat de downtime het gevolg was van Vrijgestelde transacties of dat volgens het onderzoek van DigiCert aan de DVO is voldaan). Als aanvullende informatie nodig is of de claim onduidelijk is, kan DigiCert contact opnemen met de Klant tijdens het beoordelingsproces en kan de uiteindelijke beslissing worden uitgesteld totdat de benodigde informatie is ontvangen. DigiCert zal naar eigen goeddunken de definitieve en bindende beslissing nemen met betrekking tot elke claim voor Diensttegoeden, waarbij redelijk en te goeder trouw wordt gehandeld.
- 6.5. Uitgifte van Diensttegoeden. Als de claim wordt goedgekeurd, zal DigiCert het Diensttegoed aan het account van de Klant toekennen. Het Diensttegoed verschijnt meestal op de volgende factuur of factureringscyclus na goedkeuring. Voor maandelijkse abonnementen wordt het Diensttegoed in mindering gebracht op de volgende factuur; voor jaarlijkse abonnementen kan het Diensttegoed worden verrekend met de volgende verlengingsfactuur of, in sommige gevallen, kan DigiCert de abonnementsperiode met het overeenkomstige aantal dagen verlengen. DigiCert zal in de goedkeuringsmelding aangeven hoe het Diensttegoed wordt toegepast.
- 6.6. Definitieve afwikkeling. Zodra een Diensttegoed is toegekend, wordt dit beschouwd als volledige en definitieve afwikkeling van de specifieke DVO-inbreuk waarop het betrekking heeft. De Klant aanvaardt dat dit tegoed een adequate compensatie is voor het probleem met betrekking tot de Dienst. Alle andere voorwaarden van de dienstovereenkomst (zoals beperkingen van aansprakelijkheid) blijven volledig van kracht. Als de claim van de Klant wordt afgewezen en de Klant het niet eens is met deze beslissing, kan deze de zaak voor verdere beoordeling voorleggen aan de accountmanager van DigiCert. Dergelijke escalaties worden beoordeeld door hoger personeel van DigiCert, waarna DigiCert een schriftelijke reactie zal geven. De uiteindelijke bepaling van DigiCert blijft echter bindend.

7. Algemene voorwaarden

- 7.1. Geen afstand van andere rechten. Deze DVO is bedoeld om specifieke prestatieverplichtingen en rechtsmiddelen te beschrijven. Deze doet geen afstand van of vermindert de rechten en verplichtingen van beide partijen niet op grond van de bredere dienstovereenkomst, behalve zoals hierin specifiek uiteengezet. In het geval van een conflict tussen deze DVO en de dienstovereenkomst, prevaleert deze DVO met betrekking tot het onderwerp van dienstniveaus en -tegoeden, maar alle andere voorwaarden van de dienstovereenkomst (inclusief garanties, disclaimers en aansprakelijkheidslimieten) blijven volledig van kracht.
- 7.2. DVO onderhevig aan wijziging. DigiCert kan deze DVO van tijd tot tijd bijwerken of wijzigen, met name om nieuwe diensten of verbeterde verplichtingen op te nemen. Elke wijziging die de rechten van de Klant of de verplichtingen van DigiCert wezenlijk beperkt, wordt echter voor de Klant pas van kracht bij het begin van de volgende abonnementsperiode van de Klant (of andere verlenging of uitbreiding, indien van toepassing). DigiCert zal klanten via de DigiCert-website of klantcommunicatiekanalen op de hoogte stellen van belangrijke wijzigingen in de DVO. De huidige DVO wordt beschikbaar gesteld op **digiCert.com/service-level-agreement** (of een opvolgende URL).

- 7.3. Beperkingen. Als de Klant het contract met DigiCert schendt (bijvoorbeeld door achterstallige betalingen of misbruik van de Dienst), kan DigiCert zijn DVO-verplichtingen opschorten totdat de schending is opgelost, zoals toegestaan door het contract. De DVO is niet van toepassing gedurende een periode van opschorting van de Dienst wegens schending door de Klant. Bovendien is deze DVO niet van toepassing op gratis diensten of functies.
- 7.4. Overdraagbaarheid. Diensttegoeden zijn niet overdraagbaar naar andere partijen. Ze zijn alleen van toepassing op het specifieke account van de Klant en alleen op de Dienst waarvan de DVO niet is nagekomen. Klanten kunnen Diensttegoeden niet inwisselen voor contant geld of gebruiken voor andere diensten. De tegoeden kunnen alleen worden gebruikt om toekomstige kosten te compenseren of de diensttijd voor de betreffende Dienst te verlengen.
- 7.5. Voorbeelden en referenties. Alle voorbeelden, grafieken of uitleg in deze DVO of andere productdocumentatie die door DigiCert wordt verstrekt (inclusief de illustratieve scenario's of verwijzingen naar sectorvergelijkingen) worden alleen ter begeleiding en illustratie verstrekt. Ze maken geen deel uit van de bindende DVO-verplichtingen, maar helpen eerder om uit te leggen hoe de voorwaarden werken. Evenzo dient elke verwijzing naar het dienstniveau van concurrenten of vergelijkbare bedrijven uitsluitend ter illustratie en vormt deze geen garantie of waarborg voor prestaties die verder gaan dan wat uitdrukkelijk als verplichting van DigiCert in deze DVO wordt vermeld.
- 7.6. Volledige DVO. Deze DVO vertegenwoordigt de volledige dienstverleningsovereenkomst tussen DigiCert en de Klant voor de Diensten en vervangt alle eerdere verklaringen of DVO-documenten met betrekking tot deze dienstverplichtingen. Deze wordt door middel van verwijzing opgenomen in de overeenkomst van de Klant met DigiCert. Behalve de expliciet vermelde Diensttegoeden en verplichtingen in deze overeenkomst, worden er geen verdere rechtsmiddelen geïmpliceerd. Deze DVO is niet van toepassing op diensten van DigiCert die hierboven niet vermeld worden of diensten van derden die door DigiCert worden doorverkocht, behalve indien specifiek vermeld.

8. Definities

- 8.1. "Kerndienstfunctionaliteit" verwijst naar de functionaliteit die door de DVO voor elke Dienst wordt geregeld, zoals uiteengezet in sectie 2.
- 8.2. "Klant" is de entiteit, het bedrijf of de persoon die een gekocht recht heeft om de Diensten van DigiCert te gebruiken.
- 8.3. "DigiCert" heeft betrekking op (i) DigiCert, Inc., een bedrijf uit Utah, als het factuuradres van de Klant zich in de Verenigde Staten bevindt, (ii) DigiCert Ireland Limited, als het factuuradres van de Klant zich in een ander land dan de Verenigde Staten of Japan bevindt, en (iii) DigiCert Japan G.K., als het factuuradres van de Klant zich in Japan bevindt.
- 8.4. Onder "Vrijgestelde transactie" worden alle niet-verwerkte Transacties verstaan die niet worden meegeteld bij de berekening van de Beschikbaarheid, omdat het niet verwerken van de Transacties gepland of toegestaan is, of niet aan DigiCert kan worden toegeschreven. Uitdrukkelijk Vrijgestelde transacties omvatten Transacties tijdens of als gevolg van:
- a. **Gepland onderhoud;**

- b. **Gevallen van overmacht;**
 - c. **problemen aan de kant van de Klant**, zoals verkeerd geconfigureerde systemen, DNS- of firewallinstellingen, niet-ondersteunde omgevingen, problemen met de internetverbinding of andere omstandigheden die niet aan DigiCert kunnen worden toegeschreven;
 - d. **afhankelijkheden van derden**, waaronder uitval of vertragingen veroorzaakt door software, hardware, API's of cloudplatforms die niet worden beheerd door DigiCert;
 - e. **softwarefouten aan de kant van de Klant**, zoals problemen met ACME-klanten, connectoren of agenten die door DigiCert worden geleverd maar die in de omgeving van de Klant worden geëxploiteerd;
 - f. **beveiligingsgerelateerde opschortingen**, tariefbeperkende maatregelen of dienstbeperking als gevolg van misbruik door de Klant, onbetaalde facturen of gedrag waarvan DigiCert redelijkerwijs bepaalt dat het een bedreiging vormt voor de systemen;
 - g. **lokale of regionale storingen** in Diensten die zijn ontworpen met wereldwijde redundantie, waarbij de dienst beschikbaar blijft vanuit andere knooppunten;
 - h. **overmatige geautomatiseerde belasting**, inclusief herhalingspogingen of batchverzoeken die de historische basis van de Klant aanzienlijk overschrijden; of
 - i. **tijdelijke afwijkingen**, zoals korte of geïsoleerde fouten die geen wezenlijke invloed hebben op de werking. Storingen die minder dan vijf (5) seconden duren, kunnen naar redelijk oordeel van DigiCert worden behandeld als Vrijgestelde transacties.
- 8.5. Onder "Geval van overmacht" wordt een gebeurtenis of omstandigheid verstaan die buiten de controle van DigiCert valt, met inbegrip van maar niet beperkt tot natuurrampen, overheidsmaatregelen, oorlog, terrorisme, burgerlijke onrust,stakingen, grootschalige internet- of stroomstoringen of externe problemen met de cloudinfrastructuur. Als een Geval van overmacht ervoor zorgt dat de Dienst niet beschikbaar is, is dit een vrijgestelde downtime, op voorwaarde dat DigiCert al het mogelijke doet om de impact te beperken.
- 8.6. "Gepland onderhoud" heeft betrekking op de geplande onderhoudsperioden waarin een Dienst met tussenpozen niet beschikbaar kan zijn. DigiCert publiceert het Geplande onderhoud op <https://status.digicert.com> en <https://status.ultradns.com> (voor UltraDNS), zoals van tijd tot tijd bijgewerkt. DigiCert streeft ernaar om onderhoud buiten de piekuren uit te voeren en beperkt het gebruikelijke Geplande onderhoud tot vier (4) uur per maand. Waar mogelijk worden klanten ten minste 48 uur van tevoren op de hoogte gesteld van Gepland onderhoud (bijvoorbeeld via de DigiCert-statuspagina of per e-mail), en DigiCert zal redelijke inspanningen leveren om de impact op de Diensten tot een minimum te beperken.
- 8.7. Onder "Dienst" wordt elk DigiCert-product of elke DigiCert-dienst verstaan die wordt geleverd vanuit de wereldwijde datacenters van DigiCert en onder deze DVO valt, namelijk CertCentral, elke beheerscomponentdienst van DigiCert ONE (bijvoorbeeld Trust Lifecycle Manager en Document Trust Manager) en UltraDNS-diensten (gezamenlijk de "Diensten").

- 8.8. “Diensttegoed” verwijst naar een tegoed waar de Klant mogelijk recht op heeft als DigiCert een DVO-verplichting niet nakomt. Diensttegoeden worden verstrekt in de vorm van een geldbedrag (dat in mindering wordt gebracht op toekomstige facturen) of een verlenging van de looptijd van het abonnement van de Klant. Diensttegoeden zijn geen restituties (geen contante waarde), maar een vorm van compensatie voor DVO-storingen, toegepast op het toepasselijke account van de Klant.
- 8.9. Onder “Transactie” wordt een afzonderlijke bewerking of aanvraag verstaan die door een Dienst wordt afgehandeld, zoals een bewerking in de levenscyclus van een certificaat of een DNS-query, afhankelijk van de specifieke Dienst.