DigiCert Service Level and Support Agreement
DigiCertサービスレベル及びサポート契約書

Effective Date: August 1, 2025
発効日： 2025年08月01日

1. Introduction and Scope
序論及び範囲

This Service Level Agreement ("**SLA**") outlines DigiCert's service commitments and support expectations for DigiCert's platforms and services. The SLA is globally applicable to all Customers with an active subscription to any of the Services. It is designed to ensure a high level of service reliability and responsive support, while providing clear remedies if DigiCert does not meet its commitments. Each platform may have certain targets or service-level commitments and limitations, which are detailed in platform-specific sections below. Service Credits and remedies under this SLA apply only to Customers who are in good standing and only for the Services covered by this SLA.
このサービスレベル契約書（以下「**本SLA**」といいます）は、「デジサート」のプラットフォーム及びサービスについての「デジサート」のサービスコミットメント及びサポートへの期待を概説します。「本SLA」は、「本サービス」のいずれかの現在有効なサブスクリプションを有するすべての「お客様」全般にわたって適用されます。「本SLA」は、高水準のサービス信頼性及び迅速サポートを確実なものとすることを目的とする一方で、「デジサート」がそのコミットメントを達成しない場合、明確な救済措置を提供します。各プラットフォームは固有の目標又はサービスレベルコミットメント及び制限事項を有することがあります。これについては、下記のプラットフォーム固有条項において詳述します。「本SLA」に基づく「本サービスクレジット」及び救済措置は、料金を支払い済みの「お客様」に対してのみ、かつ、「本SLA」の対象である「本サービス」についてのみ適用します。

2. Service Level Agreements
サービスレベル合意事項

DigiCert commits to high availability across all its Services. Each Service outlined below has specific uptime guarantees, as well as corresponding service credit provisions if those guarantees are not met. Unless otherwise specified, DigiCert's standard uptime commitment is **99.99%** for each Service, and up to **100%** for its UltraDNS® Service, measured monthly and limited to Core Service Functionality.
「デジサート」は、すべてのその「本サービス」にわたる高可用性にコミットします。下記に概説する各「本サービス」については特定のアップタイム保証がありますが、これらのアップタイム保証が満たされない場合、該当するサービスクレジットが提供されます。別段の定めのない限り、「デジサート」の標準アップタイムコミットメントは、各「本サービス」については**99.99%**、及びUltraDNS®サービスについては最大**100%**とします。なお、これらは「コアサービス機能」に限定し、月間測定します。

2.1. Measuring Availability
可用性の測定

For each Service, monthly Availability represents a percentage of uptime and is calculated as follows:
各「本サービス」については、月間「可用性」はアップタイムのパーセンテージ割合で表し、次のとおり計算します：

[次頁へ続く]

"Availability" means (Processed Transactions ÷ Expected Transactions) x 100

「可用性」とは、（「処理済みトランザクション」÷「想定トランザクション」）× 100 をいいます。

Where:

ここで、

- "Expected Transactions" mean Transactions that should have been processed, not including Excused Transactions.
  「想定トランザクション」とは、「免除トランザクション」を除く、処理されるべきであった「トランザクション」をいいます。

- "Processed Transactions" mean Transactions that are processed (i.e., that do not return system 50x errors).
  「処理済みトランザクション」とは、処理された「トランザクション」（すなわち、システムの50xエラーを返さないもの）をいいます。

DigiCert will use reasonable data and metrics to determine Availability.
「デジサート」は、「可用性」を決定するために合理的なデータ及びメトリックスを使用するものとします。

2.2. CertCentral® Service Level Agreements
CertCentral®サービスレベル合意事項

CertCentral is DigiCert's certificate management platform for public TLS/SSL and other digital certificates. The following SLA commitments apply to CertCentral.
CertCentral は、パブリックTLS/SSL証明書その他の電子証明書のための「デジサート」の証明書管理プラットフォームです。次のSLAコミットメントがCertCentralに適用されます。

- Service Availability. CertCentral will be Available **99.99%** of the total hours in each calendar month with respect to certificate lifecycle operations (namely, the enrollment, issuance, and revocation of digital certificates), as calculated by Section 2.1. If CertCentral Availability falls below this commitment, Service Credits apply as below.
  サービス可用性. CertCentralは、証明書ライフサイクル管理（すなわち、電子証明書の登録、発行、及び失効）について、第2.1条に従って計算される各暦月の総時間数の**99.99%**可用であるものとします。CertCentralの「可用性」が同コミットメントを下回った場合、次のとおり「本サービスクレジット」を適用します。

  Service Credits for Availability
  可用性のサービスクレジット

  - ≥ 99.99%: No credit (SLA met)
    ≥ 99.99%：クレジット不適用（SLA達成）
  - < 99.99% but ≥ 99.9%: 3 days credit
    < 99.99% ただし ≥ 99.9%： 3日相当のクレジット
  - < 99.9% but ≥ 99%: 7 days credit
    < 99.9% ただし ≥ 99%： 7日相当のクレジット
  - < 99% but ≥ 98%: 15 days credit
    < 99% ただし ≥ 98%： 15日相当のクレジット
  - < 98%: 30 days credit
    < 98%： 30日相当のクレジット

2.3. DigiCert ONE Service Level Agreements
DigiCert ONEサービスレベル合意事項

DigiCert ONE is a comprehensive digital trust platform that encompasses multiple management services, including Trust Lifecycle Manager (TLM), Software Trust Manager (STM), Device Trust Manager, and Document Trust Manager.
DigiCert ONEは、Trust Lifecycle Manager (TLM)、Software Trust Manager (STM)、Device Trust Manager及びDocument Trust Managerを含む、マルチ管理サービスを包含する総合デジタルトラストプラットフォームです。

- Service Availability. Each DigiCert ONE Service will be Available **99.99%** of the time in each calendar month with respect to certificate lifecycle operations (namely, the enrollment, issuance, and revocation of digital certificates) and, where applicable, the signing operations of such certificates, as calculated by Section 2.1.
  サービス可用性. 各DigiCert ONE「本サービス」は、証明書ライフサイクル管理（すなわち、電子証明書の登録、発行、及び失効）及び、該当する場合、同証明書の署名管理については、第2.1条に従って計算される各暦月の時間数の**99.99%**可用であるものとします。

  Service Credits for Availability
  可用性のサービスクレジット

  - ≥ 99.99%: No credit (SLA met)
    ≥ 99.99%：クレジット不適用（SLA達成）
  - < 99.99% but ≥ 99.9%: 3 days credit
    < 99.99% ただし ≥ 99.9%： 3日相当のクレジット
  - < 99.9% but ≥ 99%: 7 days credit
    < 99.9% ただし ≥ 99%： 7日相当のクレジット
  - < 99% but ≥ 98%: 15 days credit
    < 99% ただし ≥ 98%： 15日相当のクレジット
  - < 98%: 30 days credit
    < 98%： 30日相当のクレジット

2.4. UltraDNS® Service Level Agreements
UltraDNS®サービスレベル合意事項

UltraDNS is DigiCert's authoritative DNS service, designed to provide enterprise-grade DNS resolution with exceptional performance and reliability. The UltraDNS SLA commitments are divided into Availability SLAs and Performance SLAs, as outlined below.
UltraDNSは、エンタープライズグレードのDNS解決を提供するように開発された、卓越したパフォーマンス及び信頼性を有する「デジサート」の権威DNSサービスです。UltraDNSのSLAコミットメントは、下記に概説するように「可用性」SLA及びパフォーマンスSLAに分かれています。

Availability SLAs
可用性SLA

UltraDNS provides distinct Availability guarantees for three Service components, namely: (a) the DNS resolution service, (b) the Zone Transfer service, and (c) the UltraDNS platform (i.e., management UI and API). Availability is measured as per Section 2.1 (i.e., Availability = (Processed Transactions ÷ Expected Transactions) x 100).
UltraDNSは、3つのサービスコンポーネントについて異なる「可用性」保証を提供します、すなわち：(a) DNS解決サービス、(b) ゾーン転送サービス、及び (c) UltraDNSプラットフォーム（すなわち、管理UI及びAPI）。「可用性」は第2.1条に従って測定されます（すなわち、「可用性」=（「処理済みトランザクション」÷「想定トランザクション」）× 100）。

- Authoritative DNS Query Response. UltraDNS's core service (authoritative DNS query resolution for Customer domains) will be Available **100%** of the time in each calendar month. This means that authoritative DNS queries for Customer domains will receive responses from at least one UltraDNS authoritative nameserver and not experience a complete absence of responses for more than five (5) consecutive seconds during any calendar month. Lack of response from individual nodes does not constitute unavailability so long as DNS resolution remains accessible from at least one UltraDNS authoritative nameserver. If DigiCert fails to meet this core service guarantee, Customer is entitled to Service Credits as outlined below.
  権威DNS照会応答. UltraDNSのコアサービス（「お客様」ドメインの権威DNS照会解決）は、各暦月の時間数の**100%**可用であるものとします。これは、「お客様」のドメインについての権威DNS照会が少なくとも一つのUltraDNS権威ネームサーバーから応答を受け、いずれか暦月の間に5秒を超えて連続してまったく応答がないようなことはないことを意味しています。各個のノードから応答がない場合でも、少なくとも一つのUltraDNS権威ネームサーバーからDNS解決が引き続き利用可能な状態にある限り、非可用性に該当しません。「デジサート」が同コアサービス保証を達成しない場合、「お客様」は、下記に概説する「本サービスクレジット」を受ける権利を有します。

  Service Credits for Core DNS Availability
  コアDNS可用性のサービスクレジット

  - 100%: No credit (SLA met)
    100%： クレジット不適用（SLA達成）
  - < 100% but ≥ 99.99%: 3 days credit
    < 100% ただし ≥ 99.99%： 3日相当のクレジット
  - < 99.99% but ≥ 99.9%: 7 days credit
    < 99.99% ただし ≥ 99.9%： 7日相当のクレジット
  - < 99.9% but ≥ 99%: 15 days credit
    < 99.9% ただし ≥ 99%： 15日相当のクレジット
  - < 99%: 30 days credit
    < 99%： 30日相当のクレジット

- Zone Transfer Service (AXFR/IXFR). UltraDNS's zone transfer mechanisms (AXFR/IXFR) will be Available **99.99%** of the time in each calendar month. If DigiCert fails to meet this commitment, Customer is entitled to Service Credits as follows:
  ゾーン転送サービス (AXFR/IXFR). UltraDNSのゾーン転送メカニズム (AXFR/IXFR) は、各暦月の時間数の**99.99%**可用であるものとします。「デジサート」が同コミットメントを達成しない場合、「お客様」は、次のとおり「本サービスクレジット」を受ける権利を有します。

  Service Credits for Zone Transfer Service Availability
  ゾーン転送サービス可用性のサービスクレジット

  - ≥ 99.99%: No credit (SLA met)
    99.99%： クレジット不適用（SLA達成）
  - < 99.99% but ≥ 99.9%: 3 days credit
    < 99.99% ただし ≥ 99.9%： 3日相当のクレジット
  - < 99.9% but ≥ 99%: 7 days credit
    < 99.9% ただし ≥ 99%： 7日相当のクレジット

- < 99% but ≥ 98%: 15 days credit
  < 99% ただし ≥ 98%： 15日相当のクレジット
- < 98%: 30 days credit
  < 98%： 30日相当のクレジット

- UltraDNS Platform Services (UI/API). The UltraDNS customer-facing management portal (UI) and associated APIs are guaranteed to be Available **99.99%** of the time in each calendar month. The portal and APIs permit Customers to view and modify DNS configurations. If DigiCert fails to meet this commitment, Customer is entitled to Service Credits as follows.
  UltraDNSプラットフォームサービス (UI/API). UltraDNSのお客様向け管理ポータル (UI) 及び関連APIについては、各暦月の時間数の**99.99%**可用であることを保証します。同ポータル及びAPIにより、「お客様」は、DNS設定を見直し、変更することが可能となります。「デジサート」が同コミットメントを達成しない場合、「お客様」は、次のとおり「本サービスクレジット」を受ける権利を有します。

  Service Credits for UltraDNS Platform Services Availability
  UltraDNSプラットフォームサービス可用性のサービスクレジット

  - ≥ 99.99%: No credit (SLA met)
    ≥ 99.99%： クレジット不適用（SLA達成）
  - < 99.99% but ≥ 99.9%: 3 days credit
    < 99.99% ただし ≥ 99.9%： 3日相当のクレジット
  - < 99.9% but ≥ 99%: 7 days credit
    < 99.9% ただし ≥ 99%： 7日相当のクレジット
  - < 99% but ≥ 98%: 15 days credit
    < 99% ただし ≥ 98%： 15日相当のクレジット
  - < 98%: 30 days credit
    < 98%： 30日相当のクレジット

Performance SLAs (DNS Resolution)
パフォーマンスSLA (DNS解決)

In addition to uptime guarantees, UltraDNS includes performance commitments for DNS resolution and related services (under normal operating conditions). The performance SLAs and associated Service Credits are as follows.
アップタイム保証に加え、UltraDNSには、DNS解決及び関連サービスに対するパフォーマンスコミットメント（規定の動作環境下で）が含まれます。パフォーマンスSLA及び関連「本サービスクレジット」は、次のとおりです。

- DNS Query Response Time. The average authoritative DNS query latency shall be less than **100 milliseconds** in any calendar month (measured across the production UltraDNS network).
  DNS照会応答時間. 標準権威DNS照会遅延時間は、いずれの暦月においても**100ミリ秒**未満（本番UltraDNSネットワークを通して測定）であるものとします。

  Service Credits for DNS Query Response Time
  DNS照会応答時間のサービスクレジット

  - ≤ 100ms: No credit (SLA met)
    ≤ 100ms： クレジット不適用（SLA達成）

- 100 ms to ≤ 125 ms: 5 days credit
  100 ms から ≤ 125 ms： 5日相当のクレジット
- 125 ms to ≤ 175 ms: 10 days credit
  125 ms から ≤ 175 ms： 10日相当のクレジット
- > 175 ms: 15 days credit
  > 175 ms： 15日相当のクレジット

- DNS Query Packet Loss. The DNS query packet loss rate shall be less than **1%** each calendar month (i.e., at least **99%** of authoritative DNS queries are answered successfully).
  DNS照会パケットロス. DNS照会パケットロス率は、各暦月に**1%**未満であるものとします（すなわち、少なくとも権威DNS照会の**99%**が成功裏に応答されます）。

  Service Credits for DNS Query Packet Loss
  DNS照会パケットロスのサービスクレジット

  - < 1%: No credit (SLA met)
    < 1%： クレジット不適用（SLA達成）
  - ≥ 1% and < 2% (i.e., success rate ≥ 98%): 5 days credit
    ≥ 1% かつ < 2%（すなわち、成功率 ≥ 98%）： 5日相当のクレジット
  - ≥ 2% and < 4% (i.e., success rate ≥ 96%): 10 days credit
    ≥ 2% かつ < 4%（すなわち、成功率 ≥ 96%）： 10日相当のクレジット
  - ≥ 4%: 15 days credit
    ≥ 4%： 15日相当のクレジット

- DNS Update Propagation. DNS record changes (updates to Customer DNS zones) will propagate to all active UltraDNS name servers globally within an average of **15 minutes**.
  DNS更新浸透待ち. DNSレコード変更（「お客様」のDNSゾーンの更新）は、平均**15分**以内に、全世界にあるすべての稼働中のUltraDNSネームサーバーに伝達され、反映されるものとします。

  Service Credits for DNS Update Propagation
  DNS更新浸透待ちのサービスクレジット

  - ≤ 15 min average: No credit
    ≤ 平均で15分： クレジット不適用
  - 15 min to ≤ 30 min: 5 days credit
    15分 から ≤ 30分： 5日相当のクレジット
  - 30 min to ≤ 45 min: 10 days credit
    30分 から ≤ 45分： 10日相当のクレジット
  - > 45 min: 15 days credit
    > 45分： 15日相当のクレジット

- Failover and Load Balancing (Optional). For customers with an entitlement to UltraDNS optional failover or load balancing services (e.g., SiteBacker or Traffic Controller), the UltraDNS monitoring platform will correctly detect monitored endpoint failures at least **99.9%** of the time in each calendar month. Moreover, any automated failover or traffic steering events will be processed within an average of **5 minutes** after detection of the triggering condition.
  フェイルオーバー及びロードバランシング（オプション）. UltraDNSオプションサービスのフェールオーバー又はロードバランシング（例を挙げると、SiteBacker 又は Traffic Controller）

の権利を有する「お客様」については、UltraDNS監視プラットフォームが、少なくとも各暦月の時間数の**99.9%**で監視対象のエンドポイント障害を正確に検知するものとします。加えて、自動フェイルオーバー又はトラフィックステアリングイベントは、トリガー条件の検知から平均**5分**以内に処理するものとします。

Service Credits for Monitoring Uptime
モニタリングアップタイムのサービスクレジット

- ≥ 99.9%: No credit (SLA met)
  ≥ 99.9%： クレジット不適用（SLA達成）
- < 99.9% but ≥ 99%: 5 days credit
  < 99.9% ただし ≥ 99%： 5日相当のクレジット
- < 99% but ≥ 98%: 10 days credit
  < 99% ただし ≥ 98%： 10日相当のクレジット
- < 98% but ≥ 97%: 15 days credit
  < 98% ただし ≥ 97%： 15日相当のクレジット

3. Customer Obligations
お客様の義務

To be eligible for Service Credits, Customer must meet the following obligations. If Customer does not meet its obligations, and that failure contributes to or prevents the resolution of a Service issue, Customer may forfeit eligibility for Service Credits related to that incident. DigiCert will notify Customer if a Service Credit claim is denied due to Customer's failure to meet these prerequisites.
「本サービスクレジット」を受けるため、「お客様」は、次の義務を満たさなければなりません。「お客様」がその義務を満たさない場合で、同不履行が「本サービス」の問題が原因であるか又は同不履行により「本サービス」の問題解決が妨げられるときは、「お客様」は、同インシデントに関連する「本サービスクレジット」を受ける資格を失う場合があります。「お客様」が同前提条件を満たさないことを理由として「本サービスクレジット」の請求が承認されない場合、「デジサート」は「お客様」に通知するものとします。

3.1. Adherence to Best Practices. Customer shall follow DigiCert's published best practices and implementation guidelines for each Service. This includes using the Services in supported configurations. Failure to do so may contribute to service issues that are not DigiCert's responsibility.
ベストプラクティスの遵守. 「お客様」は、「デジサート」が公表する各「本サービス」のベストプラクティス・ガイドライン及び実施ガイドラインに従うものとします。これには、サポートされている設定で「本サービス」を利用することが含まれます。同ガイドラインの不遵守は、「デジサート」が責任を負わないサービス上の問題を引き起こすことがあります。

3.2. Network Connectivity. Customer is responsible for its own network connectivity to reach DigiCert's Services. Customer must ensure that firewall rules, DNS settings, and network routes to DigiCert are properly configured. DigiCert is not liable for Service unavailability due to Customer's network outages, ISP issues, or general internet problems outside of DigiCert's control.
ネットワーク接続. 「お客様」は、「デジサート」の「本サービス」に到達する自己のネットワーク接続について責任を負います。「お客様」は、必ず、ファイヤーウォールルール、DNS設定、及び「デジサート」へのネットワークルートが適切に設定されるようにしなければなりません。「デジサート」は、「デジサート」の支配が及ばない「お客様」のネットワーク障害、ISPの問題、又は一般的なインターネット上の問題を理由とする「本サービス」の非可用性については責任を負いません。

3.3. Timely Incident Reporting. In order to claim a Service Credit, Customer must notify DigiCert of the incident in a timely manner. Customer should report any Service disruption or outage as soon as possible through the designated support channels. At a minimum, to preserve eligibility for Service Credits, Customer must file a support ticket within five (5) business days of the incident's occurrence, documenting the dates and times and affected Service. Prompt reporting allows DigiCert to validate and troubleshoot the issue in real-time.
適時のインシデント報告. 「本サービスクレジット」を請求するため、「お客様」は、適時、インシデントを「デジサート」に通知しなければなりません。「お客様」は、指定されたサポートチャンネルを通じ可及的速やかに、あらゆる「本サービス」の中断又は障害を報告しなければなりません。少なくとも、「本サービスクレジット」を受ける資格を保持するため、「お客様」は、日時及び影響を受けた「本サービス」を記録し、インシデントの発生から5営業日以内にサポートチケットを提出しなければなりません。迅速な報告により、「デジサート」が即時に問題の妥当性を確認し、解決することが可能となります。

3.4. Cooperation in Diagnosis. Customer should provide reasonable assistance and information to DigiCert in investigating the incident. This may include providing relevant logs, error messages, screenshots, network traceroute data, or other details that help DigiCert identify the root cause. Cooperation is especially important if the issue may be unique to Customer's environment.
原因分析における協力. 「お客様」は、「デジサート」に対し、「デジサート」がインシデントを調査する際に合理的な援助及び情報を提供しなければなりません。これには、関連するログ、エラーメッセージ、スクリーンショット、ネットワークトレースルートデータ、又はその他の「デジサート」が根本原因を特定する手助けとなる詳細情報が含まれることがあります。同問題が「お客様」の環境に特有なものである場合、協力が特に重要になります。

3.5. Accurate Contact Information. Customer must maintain up-to-date contact information within each Service. DigiCert will use these contacts for outage notifications and coordination. Customer must subscribe to DigiCert's service outage notification alias, available at https://status.digicert.com and https://status.ultradns.com/ (for UltraDNS), as updated from time to time. If DigiCert is unable to reach any Customer contact during a service incident due to outdated contact information, or if Customer fails to subscribe to DigiCert's service outage notification alias, the resolution of the issue could be impacted.
正確な連絡先情報. 「お客様」は、各「本サービス」中に最新の連絡先情報を保持しなければなりません。「デジサート」は、障害通知及び障害調整のためにこれらの連絡先を使用するものとします。「お客様」は、随時改定される、https://status.digicert.com 及び https://status.ultradns.com/ (UltraDNS用) で利用可能な「デジサート」のサービス障害通知メイルエイリアスに登録しなければなりません。「デジサート」が古く正しくない連絡先情報のためにサービスインシデントの間に「お客様」の担当者と連絡を取ることができない場合、あるいは「お客様」が「デジサート」のサービス障害通知メイルエイリアスに登録しなかった場合、問題の解決に影響するかもしれません。

4. Support Response Service Levels
サポート応答サービスレベル

In addition to Availability and performance commitments, DigiCert provides technical support services with defined response time targets based on issue severity. DigiCert's support is offered in tiers. Customer's purchased support level determines certain responsiveness and Availability aspects. The table below summarizes initial response time targets for support cases of different severities.
「可用性」及びパフォーマンスコミットメントに加え、「デジサート」は、問題の重大度に従って明確な応答時間目標が設定されたテクニカルサポートサービスを提供します。「デジサート」のサポー

トは、階層構造で提供されます。「お客様」の購入されたサポートレベルは、特定の応答性及び「可用性」の側面を決定します。次の表で、異なる重大度のサポートケースの初期応答時間目標を要約します。

Severity Level **重大度レベル**	**Standard Support (Initial Response)** スタンダードサポート（初期応答）	**Business Support (Initial Response)** ビジネスサポート（初期応答）	**Premium Support (Initial Response)** プレミアムサポート（初期応答）
Severity 1 (Critical) – Service down or critically impaired; no workaround. (Requires phone call to ensure immediate attention). **重大度 1（最高優先度）** – サービスの停止又は致命的な障害；回避策なし（即時対応を確保するため電話連絡が要求される）	In the order received 受付順	30 minutes 30 分	15 minutes 15 分
Severity 2 (High) – Significant service degradation or feature impairment; partial workaround possible. **重大度 2（高優先度）** – 重大なサービス劣化又は機能障害；応急的回避策あり	In the order received 受付順	2 hours 2 時間	1 hour 1 時間
Severity 3 (Normal) – Minor issue, general question, or non-urgent impact on service. **重大度 3（通常優先度）** – 軽微な問題、一般的な質問、又はサービスに対する不急の影響	In the order received 受付順	8 hours 8 時間	4 hours 4 時間

All response times are measured from the moment Customer submits a support ticket through an official channel to the time DigiCert support personnel respond with a meaningful acknowledgment and begin working the issue.
すべての応答時間は、「お客様」が正式なチャンネルを通じサポートチケットを提出した時から、デジサートサポート担当者が有意な確認書をもって回答し、問題の取組みを開始した時までの時間を計測します。

DigiCert will use commercially reasonable efforts to meet or exceed these targets for each case. If DigiCert consistently fails to meet response targets, Customer may escalate the case management. While support responsiveness issues do not directly result in Service Credits, DigiCert takes them seriously and will provide remediation such as incident reports or service reviews if targets are missed.
「デジサート」は、各ケースについてこれらの目標を達成し又はそれを超えるよう商業的に合理的な努力を払うものとします。「デジサート」が継続的に応答目標を達成しない場合、「お客様」は、ケースマネジメント手続きをエスカレーションできるものとします。サポート応答性の問題は直ちに「本サービスクレジット」に結びつくものではありませんが、「デジサート」は同問題を真摯に受け止め、目標が未達の場合、インシデント報告書又はサービスの見直しなどの是正措置を講じるものとします。

Unless expressly covered under separately purchased professional services, DigiCert does not provide support for the following:
特に別途購入したプロフェッショナルサービスの対象となっていない限り、「デジサート」は、次のものについてはサポートを提供しません：

- Development or integration of third-party products or services.
  サードパーティ製品又はサービスの開発又は統合・連携。
- Issues related to customized code.
  カスタムコードに関連する問題。
- Configuration assistance for non-DigiCert products or services.
  非デジサート製品又はサービスのコンフィギュレーション支援。
- Inquiries regarding third-party applications (these should be directed to the respective vendors)。
  サードパーティアプリケーションに関する質問（同質問はそれぞれのベンダーに問い合わせなければなりません）
- Training on third-party products or services.
  サードパーティ製品又はサービスに関するトレーニング。

5. Remedies – Service Credits
救済措置－サービスクレジット

If DigiCert fails to meet its Service Level Agreements specified in Section 2, Customer will be eligible to receive a Service Credit in the amount as described in that section and subject to the terms of this SLA.
「デジサート」が第2条で定めるサービスレベル合意事項を達成しない場合、「お客様」は、同条に定める量でかつ「本SLA」の条件に従って「本サービスクレジット」を受ける資格を有するものとします。

5.1. Service Credit Calculation and Application. For each SLA not met, the applicable Service Credit is outlined in Section 2 under the relevant Service. Service Credits are defined in terms of days of service to be credited. DigiCert will convert these days into a monetary credit on Customer's account (or add days to the subscription term, at DigiCert's discretion). For example, a three-day credit means 10% (3 out of 30 days) of the monthly pro rata subscription fee for that Service will be credited to the account (in months with 30 days). Alternatively, DigiCert would have the option to extend the existing term of Customer's subscription by three days. All Service Credits will be issued as credits against future invoices or as an extension of the Service term; they are not direct refunds and carry no right to a cash redemption.
サービスクレジットの計算及び適用．未達成の各SLAについては、第2条において、関連する「本サービス」に従って、適用される「本サービスクレジット」について概説します。「本サービスクレジット」は、クレジット付与されるサービス日数を単位として定義します。「デジサート」は、これらの日数を「お客様」の計算において金銭的クレジットに換算（または「デジサート」の裁量で、サブスクリプション期間に日数を付加する）するものとします。例を挙げると、3日相当のクレジットは、同「本サービス」の月間按分サブスクリプション料金の10%（30日の内の3日）がアカウントに付与されます（30日の月では）。あるいは、「デジサート」は、「お客様」のサブスクリプション現行期間を3日延長することを選択することがあります。すべての「本サービスクレジット」は、将来の請求に対する控除として又は「本サービス」期間の延長として発行されるものとします；「本サービスクレジット」は直接的な払戻しではなく、現金償還の権利は有りません。

5.2. No Double Counting. If multiple SLA commitments for a single Service are violated in the same calendar month (for example, an extended outage causing both an availability SLA miss and a performance SLA miss), Customer may make claims for each violation;

however, the total credit for that Service in one month is capped at the larger of the applicable credits. In other words, credits for a single Service are not cumulative. DigiCert will award the highest applicable Service Credit for the month for that Service.
二重計上の禁止．同一歴月内に一つの「本サービス」に対する複数のSLAコミットメント違反が生じた場合（例を挙げると、可用性SLAの未達及びパフォーマンスSLAの未達の両方を生じる長期に渡る障害）、「お客様」は、各違反について請求できるものとします；ただし、同「本サービス」の1か月の総クレジットは、適用されるクレジットのいずれか多いものを上限とします。つまり、一つの「本サービス」に対するクレジットは累積しません。「デジサート」は、同「本サービス」に対する同月の最も高い適用される「本サービスクレジット」を認めるものとします。

5.3. Service Credit Maximum. In any given month, the total Service Credits for a particular Service will not exceed 100% of the Service's fees for that period.
サービスクレジットの上限．所与の月において、特定の「本サービス」の総「本サービスクレジット」は、同期間の「本サービス」の料金の100%を超えないものとします。

5.4. Service Independence. Service Credits are calculated and applied on a per-Service basis. A failure of one Service (e.g., an outage in CertCentral) does not automatically entitle Customer to a Service Credit for a different Service (e.g., Trust Lifecycle Manager), unless the second Service was also directly impacted by the first Service's failure. Each Service's SLA is assessed in isolation. If an issue in one Service cascades to another, Customer should file claims for each affected Service and DigiCert will review them case-by-case.
サービスの独立性．「本サービスクレジット」は、サービス単位を基準に計算し適用します。ある一つの「本サービス」の障害（例を挙げると、CertCentralの停止）により、「お客様」が異なる「本サービス」（例を挙げると、Trust Lifecycle Manager）の「本サービスクレジット」を自動的に取得することはありません。ある一つの「本サービス」の障害（例を挙げると、CertCentralの停止）が別の「本サービス」（例を挙げると、Trust Lifecycle Manager）にも直接影響を及ぼすものでない限り、前者の「本サービス」の障害により、後者の「本サービス」について「本サービスクレジット」の権利が「お客様」に自動的に付与されることはありません。各「本サービス」のSLAについては、個別に判断します。ある一つの「本サービス」の問題が別の「本サービス」に影響する場合、「お客様」は影響を受けた各「本サービス」ごとに請求を申し立てなければならず、「デジサート」は同請求を個別に審査するものとします。

5.5. Exclusive Remedy. Service Credits are the exclusive remedy to Customer for DigiCert's failure to meet its SLA commitments. Customer cannot claim additional damages, refunds, or terminate its service agreement due to an SLA miss, except as may be allowed under the applicable service agreement (and in such case, the Service Credits are still the sole financial remedy).
排他的な救済措置．「本サービスクレジット」は、「デジサート」によるそのSLAの不達成に対する「お客様」の排他的な救済措置です。適用されるサービス契約上許容されることのある場合（この場合でも、「本サービスクレジット」が唯一の財務上の救済措置であることに変わりありません）を除き、「お客様」は、SLAの不達成を理由に、それ以外の損害賠償、返金を請求し、または「お客様」のサービス契約を解除することはできません。

6. Credit Request and Claim Process
クレジット請求及び申請手続

6.1. Incident Reporting. First, the incident should have been reported to DigiCert within a reasonable period after it occurred (see Section 3.3 on timely reporting).
インシデント報告．まず第一に、インシデントの発生から合理的な期間内に「デジサート」に対する同インシデント報告を完了しなければなりません（適時報告に関する第3.3条を参照）。

6.2. Submission of Service Credit Claim. Customer must submit a written request for Service Credit within **five (5) business days** after the end of the month in which the Service Credit would apply. This claim may be made by contacting DigiCert support (e.g., via the support portal or through the account manager). The claim should reference the relevant support ticket ID and provide details such as the dates and approximate times of the outage or SLA failure, the affected Service(s), and a brief description of the issue. If possible, include any data Customer has on the incident (error logs, monitoring data).
サービスクレジット申請の提出. 「お客様」は、「本サービスクレジット」が適用されると推察される月の最終日から**5営業日**以内に「本サービスクレジット」の請求書を提出しなければなりません。この請求は、デジサートサポートに連絡することで行うことが可能です（例を挙げれば、サポートポータルで又はアカウントマネージャーを通じ）。同請求は、関連するサポートチケットIDに言及し、停止又はSLA未達成の日付及びおおよその時間、影響を受けた「本サービス」、及び問題の簡潔な説明などの詳細を提示しなければなりません。もし可能であれば、インシデントについて「お客様」が有するあらゆるデータ（エラーログ、監視データ）を含めてください。

6.3. Verification and Cooperation. Upon receiving a claim for Service Credits, DigiCert will investigate using its own logs and incident reports. Customer is expected to cooperate by providing any additional information that DigiCert may reasonably request to validate the claim. The internal incident report or uptime records will usually be determinative. Customer-provided data (like screenshots or third-party monitoring) can be helpful to corroborate timing, but DigiCert will rely on objective data from its systems.
検証及び協力. 「本サービスクレジット」申請を受領次第、「デジサート」は、自己のログ及びインシデント報告書を使用して調査するものとします。「お客様」は、申請の妥当性を確認するため「デジサート」が合理的な範囲で要求する追加の情報を提供し協力することを求められます。通常、内部のインシデント報告又はアップタイムレコードが決定要素となります。「お客様」から提供されるデータ（例えば、スクリーンショット又は第三者による監視）はタイミングを確認にするのに役立つことはありますが、「デジサート」は自己のシステムから得られる客観的なデータに依拠するものとします。

6.4. DigiCert Review and Decision. DigiCert will review the claim and respond to Customer (typically within twenty (20) business days of submission) with a determination whether the claim is approved or denied. If approved, the response will include the amount of Service Credit to be issued. If denied in whole or part, DigiCert will explain the reason (e.g., the downtime resulted from Excused Transactions or the SLA was met based on DigiCert's investigation). If additional information is needed or the claim is unclear, DigiCert may contact Customer during the review process, and the final decision may be delayed until the necessary information is received. DigiCert will make the final and binding determination regarding any claim for Service Credits, in its sole discretion, acting reasonably and in good faith.
デジサートの審査及び決定. 「デジサート」は、申請を審査し、同申請の承認・不承認の決定をもって「お客様」に対し回答するものとします（通常、提出から20日以内）。承認された場合、発行される「本サービスクレジット」の量を回答に記載するものとします。全部又は一部が承認されない場合、「デジサート」は不承認の理由を説明するものとします（例を挙げると、「免除トランザクション」を原因とするダウンタイム又は「デジサート」の調査によるSLAの達成）。追加の情報が必要な場合又は請求が不明確な場合、「デジサート」は審査手続期間中「お客様」に連絡できるものとし、必要な情報を受け取るまで最終決定が遅れる可能性があります。「デジサート」は、合理的かつ信義に従い誠実に行動し、その独自の裁量により「本サービスクレジット」の請求について最終的かつ拘束力のある決定を行うものとします。

6.5. Service Credit Issuance. If the claim is approved, DigiCert will issue the Service Credit to Customer's account. The Service Credit will typically appear on the next invoice or billing cycle after approval. For monthly subscriptions, Service Credit reduces the upcoming bill; for annual subscriptions, the Service Credit can be applied against the next renewal invoice or, in some cases, DigiCert may extend the subscription term by the equivalent number of days. DigiCert will communicate how the Service Credit is applied in the approval notice.
サービスクレジットの発行. 請求が承認された場合、「デキサート」は、「お客様」のアカウントに対し「本サービスクレジット」を発行するものとします。「本サービスクレジット」は、通常、承認直後の請求サイクルで表示されるものとします。月間サブスクリプションについては、直近予定の請求から「本サービスクレジット」相当額を減額します；年間サブスクリプションについては、「本サービスクレジット」相当額を次回の更新請求書に充当するか、または、場合により、「デジサート」はサブスクリプション期間を「本サービスクレジット」相当日数で延長できるものとします。「デジサート」は、承認通知書で「本サービスクレジット」の適用方法を連絡するものとします。

6.6. Finality. Once issued, a Service Credit is considered full and final settlement for the specific SLA breach it covers. Customer accepts that this credit constitutes adequate compensation for the Service issue. All other terms of the service agreement (such as limitations of liability) remain in full force and effect. If Customer's credit claim is denied and Customer disputes the decision, Customer may escalate to their DigiCert account manager for further review. Such escalations will be reviewed by DigiCert senior personnel, and DigiCert will provide a written response. However, DigiCert's final determination shall remain binding.
解決完了性. いったん発行されると、「本サービスクレジット」により、「本サービスクレジット」が対象とする特定のSLA違反が完全かつ終局的に解決されたものとみなします。「お客様」は、同クレジットは「本サービス」の問題に対する十分な補償であることを承諾します。サービス契約書のその他のすべての条件（例えば、責任の制限）は、引き続き完全な効力を有します。「お客様」のクレジット請求が承認されない場合で、「お客様」が決定に異議を唱えるときは、「お客様」は、追加の審査を求め、自己のデジサートアカウントマネージャーにエスカレーションできるものとします。同エスカレーションはデジサート上層職員が検討するものとし、「デジサート」は書面による回答を行うものとします。ただし、「デジサート」の最終決定は引き続き拘束力を有するものとします。

7. General Terms and Conditions
一般条項

7.1. No Waiver of Other Rights. This SLA is intended to outline specific performance commitments and remedies. It does not waive or reduce either party's rights and obligations under the broader service agreement, except as specifically set forth herein. In the event of any conflict between this SLA and the service agreement, this SLA will govern with respect to the subject matter of service levels and credits, but all other terms of the service agreement (including warranties, disclaimers, and liability limits) remain in full effect.
その他の権利の不放棄. 「本SLA」は、特定のパフォーマンスコミットメント及び救済措置を概説することを目的とします。「本SLA」において特段の定めのある場合を除き、「本SLA」は、広範サービス契約書に基づくいずれの当事者の権利及び義務も放棄し又は減じるものではありません。「本SLA」及びサービス契約書との間に齟齬ある場合、サービスレベル及びクレジットに関する事項については「本SLA」を適用するものとしますが、同サービス契約書のその他のすべての条件は引き続き完全な効力を有します。

7.2. SLA Subject to Change. DigiCert may update or amend this SLA from time to time, especially to accommodate new services or improved commitments. However, any change that materially reduces Customer's rights or DigiCert's obligations will not take effect for Customer until the start of Customer's next subscription term (or other renewal or extension, as applicable). DigiCert will notify Customers of significant SLA changes via the DigiCert website or customer communication channels. The current SLA will be made available at **digicert.com/service-level-agreement-jp** (or a successor URL).
SLAの可変性. 「デジサート」は、特に新サービス又は改善コミットメントに対応するため「本SLA」を随時改定又は変更できるものとします。ただし、「お客様」の権利又は「デジサート」の義務を著しく減じるあらゆる変更は、「お客様」の次回サブスクリプション期間の開始（又はその他更新若しくは延長のいずれか該当するもの）までは「お客様」に対して効力を生じないものとします。「デジサート」は、デジサートウエブサイト又はカスタマーコミュニケーションチャンネルを通じて「お客様」に重要なSLA変更を通知するものとします。最新のSLAは、**digicert.com/service-level-agreement-jp**（又は後継URL）で閲覧可能です。

7.3. Limitations. If Customer is in breach of its contract with DigiCert (for example, overdue on payments or misusing the Service), DigiCert may suspend its SLA obligations until the breach is resolved, as permitted by the contract. The SLA does not apply during any period of suspension of service due to Customer's breach. Furthermore, this SLA does not apply to free services or features.
制限事項. 「お客様」が「デジサート」との契約に違反している場合（例を挙げると、支払遅滞又は「本サービス」の誤用）、「デジサート」は、同契約で認められている契約条件に従って、同違反が解消されるまで自己のSLA義務を一時停止できるものとします。「本SLA」は、「お客様」の違反を原因とするサービスの一時停止期間中には適用されません。さらに、「本SLA」は無償のサービス又は機能には適用されません。

7.4. Transferability. Service Credits are not transferable to other parties. They apply only to the specific customer account and only to the Service that experienced the SLA failure. Customers cannot exchange Service Credits for cash or use them for other services; the credits can only offset future charges or extend service time for the affected Service.
譲渡性可能性. 「本サービスクレジット」は他の者に譲渡できません。「本サービスクレジット」は、特定のカスタマーアカウントに対してのみ、かつ、SLAの失敗に影響を受けた「本サービス」についてのみ適用されます。「お客様」は、「本サービスクレジット」を現金と交換し、またはその他のサービスに使用することはできません；クレジットにより、将来の料金を相殺し、または影響を受けた「本サービス」のサービス期間を延長することができます。

7.5. Examples and References. Any examples, charts, or explanations in this SLA or other product documentation provided by DigiCert (including the illustrative scenarios, or references to industry comparisons) are provided for guidance and illustration only. They do not form part of the binding SLA commitments, but rather help explain how the terms operate. Likewise, any reference to competitor or peer service levels is for context only and does not constitute a guarantee or warranty of performance beyond what is expressly stated as a commitment of DigiCert in this SLA.
例示及び参照. 「本SLA」中の例、図表、若しくは説明又は「デジサート」が提供する製品文書（提示的なシナリオ、又は業界比較の参照を含む）は、ガイダンス及び例示のみを目的として提供されます。これらは、拘束力のあるSLAコミットメントの一部を構成するものではなく、むしろ条件の適用方法の説明を助けるためのものでしかありません。同様に、競合他社又は同業他社のサービスレベルを参照することは背景のみを目的とし、「本SLA」において「デジサート」のコミットメントとして明示的に定めるものを超えるパフォーマンス保証となるものではありません。

7.6. Entire SLA. This SLA represents the complete service level agreement between DigiCert and Customer for the Services and supersedes any prior statements or SLA documents relating to these service commitments. It is incorporated by reference into Customer's agreement with DigiCert. Except for the explicitly stated Service Credits and commitments herein, no further remedy is implied. This SLA does not apply to any DigiCert services not listed above or any third-party services resold by DigiCert except if specifically noted.
最終SLA. 「本SLA」は、「デジサート」及び「お客様」との間の「本サービス」についての完全なサービスレベル合意を構成し、これらのサービスコミットメントに係るあらゆる従前の表示又はSLA文書を無効とします。「本SLA」は、「お客様」の「デジサート」との契約の一部を構成するものとして援用されます。「本SLA」において明確に定められた「本サービスクレジット」及びコミットメントを除き、それ以上の黙示の救済措置が「本SLA」に組み込まれることはありません。「本SLA」は、特段の定めのある場合を除き、上記に挙げられていないいかなるデジサートサービス又は「デジサート」が再販売するサードパーティサービスにも適用されません。

7.7. Controlling Language. The definitive version of this SLA is written in English. If this SLA is translated into another language and there is a conflict between the English version and the translated version, the English language version controls.
優先言語. 「本SLA」の正式版は英語で作成されています。「本SLA」が他言語に翻訳されている場合で、英語版と翻訳版との間に齟齬あるときは、英語版が優先します。

8. Definitions
定義

8.1. "Core Service Functionality" means the functionality scoped by the SLA for each Service, as set forth in Section 2.
「コアサービス機能」とは、第2条において定める、「本SLA」で詳述する各「本サービス」の機能をいいます。

8.2. "Customer" means the entity, business, or individual that has a purchased entitlement to use the Services from DigiCert.
「お客様」とは、「デジサート」の「本サービス」を利用する購入済み権利を保有する団体、会社又は個人をいいます。

8.3. "DigiCert" means (i) DigiCert, Inc., a Utah corporation, if Customer's billing address is located in the United States, (ii) DigiCert Ireland Limited, if Customer's billing address is located in any country other than the United States or Japan, and (iii) DigiCert Japan G.K., if Customer's billing address is located in Japan.
「デジサート」とは、(i)「お客様」の請求先住所が米国国内に所在する場合、米国ユタ州法人DigiCert, Inc.、(ii)「お客様」の請求先住所が米国又は日本以外の国の国内に所在する場合、DigiCert Ireland Limited、及び (iii)「お客様」の請求先住所が日本国内に所在する場合、デジサート・ジャパン合同会社をいいます。

8.4. "Excused Transactions" mean any unprocessed Transactions that are not counted toward Availability calculations because the failure to process the Transactions is either planned, permitted, or should not be attributable to DigiCert. Excused Transactions expressly include Transactions during or resulting from:
「免除トランザクション」とは、「トランザクション」の不処理が予定されていたか、承諾されたか、又は「デジサート」の責めに帰せざるべきものか、いずれかを理由として「可用性」計算に算入されないあらゆる不処理「トランザクション」をいいます。「免除トランザクション」としては、次の各号に掲げるいずれかの事象の期間中の「トランザクション」又は同事象に起因するものが挙げられます：

a. **Scheduled Maintenance**;
「定期メインテナンス」；

b. **Force Majeure Events**;
「不可抗力事象」；

c. **Customer-side issues**, such as misconfigured systems, DNS or firewall settings, unsupported environments, Internet connectivity problems, or other conditions not attributable to DigiCert;
お客様側の問題。例えば、誤って設定されたシステム、DNS又はファイヤーウォールの設定、サポートされていない環境、インターネットの接続性問題、又はその他の「デジサート」の責めに帰せざる状況など；

d. **Third-party dependencies**, including outages or delays caused by software, hardware, APIs, or cloud platforms not controlled by DigiCert;
第三者依存性。「デジサート」が管理しないソフトウェア、ハードウェア、API、又はクラウドプラットフォームにより生じた障害又は遅延を含む；

e. **Client-side software failures**, such as issues with ACME clients, connectors, or agents provided by DigiCert but operated in Customer's environment;
お客様側のソフトウェア障害。例えば、「デジサート」から提供されるも、「お客様」の環境で稼働するACMEクライアント、コネクター、又はエージェントの問題など；

f. **Security-related suspensions**, rate-limiting, or service throttling due to Customer abuse, unpaid invoices, or behavior that DigiCert reasonably determines poses a threat to its systems;
セキュリティー上の一時停止。「デジサート」がそのシステムにに脅威を及ぼすと合理的に判断する「お客様」の誤用、未払いの請求書、又は行為を原因とするレート制限、又はサービススロットリング；

g. **Localized node or regional failures** in Services designed with global redundancy, where service remains available from other nodes;
ローカルノード又はリージョンレベルの障害。グローバル冗長性を考慮して設計された「本サービス」の障害で、そこではサービスがその他のノードから引き続き利用可能；

h. **Excessive automated load**, including retries or batch requests that materially exceed Customer's historical baseline; or
過剰な自動ロード。「お客様」のヒストリカルベースラインを著しく超過するリトライ又はバッチリクエストを含む；又は

i. **Transient anomalies**, such as brief or isolated errors that do not materially impact operations. Failures lasting fewer than five (5) seconds may be treated as Excused Transactions at DigiCert's reasonable discretion.
一時的な異常。例えば、稼働に重大な影響を及ぼさない軽微な又は隔離されたエラーなど。継続時間が5秒未満の障害については、「デジサート」の合理的な裁量により「免除トランザクション」として処理できるものとします。

8.5. "Force Majeure Event" means an event or condition beyond DigiCert's control, including but not limited to natural disasters, acts of government, war, terrorism, civil unrest, labor strikes, widespread Internet or power failures, or external cloud infrastructure issues. If a Force Majeure Event causes Service unavailability, it is excused downtime provided DigiCert makes diligent efforts to mitigate the impact.
「不可抗力事象」とは、「デジサート」の支配の及ばない事象又は状況をいいます。「不可抗力事象」には、自然災害、政府の行為、戦争、テロ、社会不安、労働者のストライキ、広範囲に渡るインターネット又は電力障害、又は外部のクラウドインフラストラクチャ問題を

含みますが、これに限定するものではありません。「不可抗力事象」が「本サービス」の非可用性の原因である場合、免除ダウンタイムとします。ただし、「デジサート」が影響を軽減するよう誠実な努力を払うことを条件とします。

8.6. "Scheduled Maintenance" means planned maintenance periods during which a Service may be intermittently unavailable. DigiCert posts its Scheduled Maintenance at https://status.digicert.com and https://status.ultradns.com (for UltraDNS), as updated from time to time. DigiCert will endeavor to perform maintenance during off-peak hours and limit typical Scheduled Maintenance to four (4) hours per month. Where possible, customers will be notified at least 48 hours in advance of Scheduled Maintenance (e.g. via the DigiCert status page or email), and DigiCert will use reasonable efforts to minimize impact on the Services.
「定期メインテナンス」とは、その期間中「本サービス」が断続的に利用できない、予定されたメインテナンス期間をいいます。「デジサート」は、随時改定される、https://status.digicert.com 及び https://status.ultradns.com (UltraDNS用) で、自己の「定期メインテナンス」を掲示します。「デジサート」は、オフピークの時間帯にメインテナンスを実施し、通常の「定期メインテナンス」を1か月あたり4時間に制限するよう努めるものとします。可能な場合、お客様は遅くとも「定期メインテナンス」の48時間前までに通知されるものとし（例を挙げると、デジサートステイタスページ又は電子メールを通じて）、「デジサート」は「本サービス」への影響を最小限に抑えるよう合理的な努力を払うものとします。

8.7. "Service" means each DigiCert product or service from DigiCert's global data centers and covered by this SLA, namely CertCentral, each management component service of DigiCert ONE (e.g., Trust Lifecycle Manager and Document Trust Manager), and UltraDNS services (collectively, the "Services").
「本サービス」とは、「デジサート」の全世界的規模のデータセンターから提供され、「本SLA」の対象であるデジサート製品及びサービス、すなわち、CertCentral、DigiCert ONEの各管理コンポーネントサービス（例を挙げれば、Trust Lifecycle Manager及びDocument Trust Manager）、及びUltraDNSサービス（以下、総称して「本サービス」といいます）をいいます。

8.8. "Service Credit" means a credit that Customer may be eligible to receive if DigiCert fails to meet an SLA commitment. Service Credits are provided as a monetary credit (applied against future invoices) or days of service extension on Customer's subscription. Service Credits are not refunds (no cash value), but a form of compensation for SLA failures, applied to the applicable Customer account.
「本サービスクレジット」とは、「デジサート」がSLAコミットメントを達成しない場合に、「お客様」が受ける資格を有することのあるクレジットをいいます。「本サービスクレジット」は、金銭的なクレジット（将来の請求書に充当される）又は「お客様」のサブスクリプションのサービス延長日数として提供されます。「本サービスクレジット」は払戻金ではなく（現金価値はありません）、SLAの不達成に対する補償として該当「お客様」アカウントに適用されます。

8.9. "Transaction" means a discrete operation or request handled by a Service, such as a certificate lifecycle operation or DNS query, depending on the specific Service.
「トランザクション」とは、特定の「本サービス」に応じた証明書ライフサイクルオペレーション又はDNSクエリなどの「本サービス」により処理される個々のオペレーション又はリクエストをいいます。