Glean ライセンス サービス仕様書

第 1.0 版

双日テックイノベーション株式会社

改版履歴

版数	改版内容	日付
1.0	・初版	2026 年 10 月 29 日

禁複製
本書に含まれる情報は、弊社に属するものです。本書に含まれる情報の全部又は一部を無断で複製、使用及び第三者へ開示することはご遠慮ください。

目次

1. はじめに
    1.1 本書の目的
    1.2 適用関係および優先順位
    1.3 本書の変更について
    1.4 本書の複製、使用および第三者への開示について
2. ご契約について
    2.1 新規契約および必要書類
    2.2 サービスの購入単位および数量
    2.3 サービス利用期間および契約期間
    2.4 契約の更新および自動更新について
    2.5 ライセンスおよび Model Hub Commit の追加
    2.6 契約期間中の途中解約・減額の禁止および更新時の条件変更
    2.7 サービスの契約終了（非更新）および途中解約
3. サービス基盤について
    3.1 サービス提供時間
    3.2 サービス基盤のメンテナンス
    3.3 サービス基盤障害時の対応
    3.4 サービス稼働状況の確認
    3.5 免責事項
4. 秘密情報の取扱いおよびお客様データの保護
    4.1 お客様データの保管先
    4.2 情報保護への取り組み
    4.3 お客様への告知事項
5. サポートデスクについて
    5.1 サポート提供体制の概要
    5.2 当社サポート窓口
    5.3 Glean 社サポート窓口（メーカー直接窓口）

禁複製
本書に含まれる情報は、弊社に属するものです。本書に含まれる情報の全部又は一部を無断で複製、使用及び第三者へ開示することはご遠慮ください。

1. はじめに

1.1 本書の目的

本書は、双日テックイノベーション株式会社（以下「当社」といいます）が、Glean Technologies, Inc.（以下「Glean 社」といいます）の提供する「Glean」（以下「本サービス」といいます）について、お客様に提供する仕様、契約条件および保守サポート内容を定めるものです。

1.2 適用関係および優先順位

本仕様は、「Glean ライセンスサービス契約約款」（以下「約款」といいます）、Glean 社が定める利用条件（Glean Terms of Service、Privacy Policy、Data Processing Addendum (DPA)、Subprocessors リスト等を含み、以下総称して「Glean 社利用規約」といいます）に基づいて作成されています。本書、約款、および見積書・注文書等の個別契約との間に齟齬がある場合、別段の定めがない限り、個別契約、本書、約款、Glean 社利用規約の順で優先して適用されるものとします。

前項にかかわらず、Glean サービスの機能、利用条件、知的財産権、セキュリティ、技術的仕様、AI 機能、AI 出力、Glean サポート内容その他 Glean サービス固有の事項については、Glean 社利用規約の定めが優先して適用されるものとする。

1.3 本書の変更について

当社は、本サービスの円滑な提供および維持に必要な範囲において、サービス仕様書をお客様の個別の承諾を得ることなく、随時改定できるものとします。ただし、当該変更がお客様に重大な影響を及ぼすサービス内容の変更であると当社が判断した場合には、あらかじめお客様に対して所定の方法により予告を実施いたします。

1.4 本書の複製、使用および第三者への開示について

本書に含まれる著作権、ノウハウその他の知的財産権は、当社または正当な権利者に帰属します。本書に含まれる情報の全部または一部を、当社の事前の書面による承諾なく複製、転載、改変、使用および第三者へ開示することは禁止いたします。

禁複製
本書に含まれる情報は、弊社に属するものです。本書に含まれる情報の全部又は一部を無断で複製、使用及び第三者へ開示することはご遠慮ください。

2. ご契約について

2.1 新規契約および必要書類

本サービスの利用契約締結にあたり、お客様には以下の書類をご提出またはご同意いただく必要があります。

当社指定の「見積書」およびこれに対する「注文書」（または個別契約書）
「Glean ライセンスサービス契約約款」への同意
その他、利用環境の初期設定に必要な「初期設定ヒアリングシート」等（必要な場合）

2.2 サービスの購入単位および数量

本サービスの価格モデル（Hybrid Pricing）は、シート単位の固定ライセンス（レイヤー①）と、AI モデル利用量に応じた変動料金（レイヤー②）の 2 層構造で構成されます。なお、各ライセンスに含まれる具体的な機能詳細、および Model Hub で利用可能な最新の AI モデル一覧や提供仕様は随時更新・改定される場合があるため、最新の詳細は Glean 社公式ドキュメント（Glean Core Suite Pricing）をご確認ください。

レイヤー①：Glean Core Suite（基本シートライセンス）

- 本サービスの基本機能を利用する全ユーザーに対して割り当てる座席ライセンス（PUPM：Per User Per Month、年間契約）です。
- **含まれる基本機能**： Enterprise Graph、社内横断検索・AI Assistant Core、Glean APIs、Agentic Engine、各種連携インターフェース（Slack、Microsoft Teams 等）、Glean Hosting、Workplace Management、利用状況・分析ダッシュボード等（※詳細な機能一覧およびシート利用枠は上記公式ドキュメントを参照）。
- **オプションアドオン**： お客様の要件に応じて、セキュリティ・ガバナンスを強化する「Glean Protect+」を追加可能です。
- 最低購入シート数および追加時の購入単位は、当社見積書に定めます。

- **レイヤー②：Model Hub（変動・AI 利用枠およびモデル管理）**
  - 本サービス上で高度な AI モデル（LLM）を実行・管理するための利用量ベースの料金体系であり、以下の 2 つの要素から構成されます。

① Model Hub Usage（基盤モデル利用料 ／ Model Hub Commit）

- AI Assistant、Agents、各種 AI ワークフローが消費する基盤 LLM の実行コストです。
- 原則として事前購入枠（Model Hub Commit：年間コミット額）として前払い、または利用実績に応じた後払い等として契約します。契約期間中の利用量が事前コミット額を超

禁複製
本書に含まれる情報は、弊社に属するものです。本書に含まれる情報の全部又は一部を無断で複製、使用及び第三者へ開示することはご遠慮ください。

過した場合、超過分は所定の追加料金として請求されます（※利用可能な最新のモデル一覧および適用レートは上記公式ドキュメントを参照）。

② Flexible Model Management（FMM：モデル管理費）

・ Model Hub の利用に伴い、Model Hub Usage コミット額等に対して加算される管理・運用費用です。

・ 30 種類以上の先進モデルへの統一アクセス、最適なモデルへのインテリジェントルーティング、モデル柔軟切替によるベンダーロックイン回避等のプラットフォーム付加価値に対する料金です。

・ コミット額の規模に応じた料率に基づき算定され、個別見積書に定めます。

2.3 サービス利用期間および契約期間

本サービスの基本契約期間は、原則として 1 年間（12 ヶ月）とします（個別契約において複数年契約、または特別に合意された短期契約等を定める場合は、見積書・注文書等に定める期間とします）。

2.4 契約の更新および自動更新について

更新条件の決定方法

・ 本契約の更新（自動更新適用の有無、更新期間、および非更新・契約変更の通知期限等）に関する具体的な条件は、個別契約（当社見積書の備考欄または注文書等）の定めに従うものとします。

自動更新の適用（個別契約に定めがある場合）

・ 個別契約において自動更新の定めがある場合、個別契約（見積書備考欄等）に定める期日（非更新通知期限）までにお客様から書面による更新拒絶または契約内容変更の申し出

禁複製
本書に含まれる情報は、弊社に属するものです。本書に含まれる情報の全部又は一部を無断で複製、使用及び第三者へ開示することはご遠慮ください。

がない限り、本契約は個別契約に定める条件（または同一期間・同等の条件）にて自動更新されます。

・ 自動更新の適用にあたり、当社からの事前通知義務は負わないものとします。

自動更新の定めがない場合

・ 個別契約に自動更新の定めがない場合は、契約期間の満了をもって利用契約は終了します。継続利用をご希望される場合は、契約満了日までに別途新たな個別契約を締結いただく必要があります。

2.5 ライセンスおよび Model Hub Commit の追加

契約期間中にライセンスシート数または Model Hub Commit を追加する場合の条件は以下の通りです。

・ **追加契約の期間・終期**

・ 契約期間中に追加されたライセンスおよび追加購入された Model Hub Commit の契約有効期間は、現行契約の契約満了日までとなります（契約終了日は既存契約と同期します）。

・ **追加料金の算定**

・ 追加購入時の料金その他の条件は、追加発注時の見積書に定めるものとします。

2.6 契約期間中の途中解約・減額の禁止および更新時の条件変更

・ **途中解約・減額の禁止**

・ 契約期間中におけるライセンスシート数の途中削減（減数）や Model Hub Commit の途中減額、ならびにそれに伴う返金・減額は一切できません。

・ **更新時の条件変更（相談）**

・ 契約更新時におけるライセンスシート数または Model Hub Commit 額の変更（見直し）をご希望される場合は、個別契約（見積書備考欄等）に定める期日（通知期限）までに当社担当

禁複製
本書に含まれる情報は、弊社に属するものです。本書に含まれる情報の全部又は一部を無断で複製、使用及び第三者へ開示することはご遠慮ください。

営業へご相談ください（※最低利用数量等のサービス提供条件や契約規定により、ご希望に沿えない場合があります）。

- ライセンス数を減少させて更新される場合、お客様の管理者様は更新日前日までに減少分に応じたユーザーアカウントの停止・削除作業を実施してください。

2.7 サービスの契約終了（非更新）および途中解約

- **契約終了（非更新）手続き**
  - 本サービスの契約終了（非更新）を希望される場合、個別契約（見積書備考欄等）に定める期日（通知期限）までに、当社指定の解約通知（書面、解約申込書または Web フォーム等）にてご連絡いただく必要があります。
- **期日の遵守**
  - 個別契約において自動更新の定めがある場合、上記期日までに非更新または契約変更の申し出がなかったときは、個別契約の定めに従い契約が自動更新され、更新後の費用全額の支払い義務が発生します。
- **途中解約の禁止および違約金**
  - 契約期間中の任意解約（途中解約）はできません。万一、お客様のご都合により期間途中で利用を終了される場合であっても、残存期間分のサービス料金全額を違約金（または解約精算金）としてお支払いいただき、既受領料金の返金は行いません。

禁複製
本書に含まれる情報は、弊社に属するものです。本書に含まれる情報の全部又は一部を無断で複製、使用及び第三者へ開示することはご遠慮ください。

3. サービス基盤について

3.1 サービス提供時間

本サービスは、原則として 24 時間 365 日提供されます（ただし、定期および緊急メンテナンス時、ならびに不可抗力による停止時を除きます）。

3.2 サービス基盤のメンテナンス

本サービスのクラウドインフラ基盤は、Glean 社によって直接運用・管理されます。安定稼働および機能改善のため、Glean 社の判断により予告なく、または事前通知の上でメンテナンスが実施される場合があります。

3.3 サービス基盤障害時の対応

- Glean 社が提供するクラウド基盤においてシステム障害またはパフォーマンス低下が発生した場合、Glean 社においてベストエフォートによる復旧対応が行われます。
- 当社は、Glean 社のクラウド基盤障害について、お客様への個別障害通知の義務を負わず、またクラウド基盤の変更・停止・障害に起因してお客様に生じた損害についてその責を負いません。

3.4 サービス稼働状況の確認

Glean 社サービス全体の稼働状況、障害発生状況およびメンテナンス情報については、Glean 社公式のステータスページ（Glean Status）をご参照ください。

- Glean Status 確認先：https://status.glean.com/

3.5 免責事項

- **セキュリティホール、バグ、ウイルス等による損害**
  - 第三者の不正アクセス、サイバー攻撃、ゼロデイ脆弱性等によりお客様に損害が生じた場合、当社は責任を負わないものとします。
  - コンピュータウイルス感染その他悪意あるソフトウェアによりお客様に損害が生じた場合、当社は責任を負わないものとします。
- **AI 生成物の正確性・適合性**
  - 本サービスの生成 AI 機能（LLM）による出力結果（検索要約、回答、Agent 実行結果等）の正確性、完全性、有用性、特定目的への適合性について、当社は何ら保証を行うものではありません。

禁複製
本書に含まれる情報は、弊社に属するものです。本書に含まれる情報の全部又は一部を無断で複製、使用及び第三者へ開示することはご遠慮ください。

4. 秘密情報の取扱いおよびお客様データの保護

4.1 お客様データの保管先

本サービス利用時におけるお客様データ（インデックス化された社内文書メタデータ、検索ログ、プロンプト、生成結果等）の保管先は、全て国外（米国等）に設置されたクラウドサーバとなります（※国内データレジデンシー等の選択肢がある場合を除く）。

4.2 情報保護への取り組み

本サービスでは、お客様の登録情報（アカウント情報）およびサービス内に連携・保存されるコンテンツデータの保護に関して、暗号化通信、アクセス制御等の厳格なセキュリティ対策を講じています。

Glean 社におけるプライバシー情報保護およびセキュリティ管理体制の詳細は、以下をご参照ください。

- Glean Privacy Policy: https://www.glean.com/privacy
- Glean Security: https://www.glean.com/security
- Glean Subprocessors: https://www.glean.com/legal/subprocessors

4.3 お客様への告知事項

お客様は、本サービスの利用にあたり、自社の利用者（エンドユーザー）に対し事前に以下の内容を周知し、利用者の同意を得るものとします。

> **■ 告　知**
> 本サービスご利用時のお客様データの保管先は、全て国外に設置のサーバとなります。
> お客様データには、前述の登録情報、本サービス内に保存・連携している資料等が含まれます。
> サーバ設置先の当該国政府または公的機関からデータ開示を強制された場合には、お客様または利用者に事前にお知らせすることなく、当該国政府等の開示要求に従い、登録情報およびデータが開示される場合があります。

禁複製
本書に含まれる情報は、弊社に属するものです。本書に含まれる情報の全部又は一部を無断で複製、使用及び第三者へ開示することはご遠慮ください。

5. サポートデスクについて

5.1 サポート提供体制の概要

本サービスに関する問い合わせ窓口として、**当社サポート窓口（一次窓口・無償ベストエフォート）**と、**Glean 社サポート窓口（メーカー直接窓口・Customer Support SLA 適用）**の二系統をご利用いただけます。お客様のご要望および事象の緊急度・重大度に応じて適切な窓口をご利用ください。

5.2 当社サポート窓口

当社は、本サービスの再販売者として、お客様の円滑な利用を支援するための補助的な一次問い合わせ窓口を提供します。

- **サービスの位置付け**
  - 無償かつベストエフォートで提供する補助的なサポート窓口です。特定の応答時間、解決時間、復旧時間その他のサービスレベル（SLA）を保証するものではありません。
- **対応範囲（サービス内容）**
  - 本サービスの標準的な操作方法、仕様に関する一般的なご質問への既存ナレッジに基づく回答
  - 障害・不具合発生時の一次切り分け、事象情報のヒアリング
  - Glean 社サポートへの問い合わせ取次ぎ・エスカレーションおよびステータス管理
- **受付時間および対応時間**
  - 受付時間：24 時間 365 日（Web フォーム）
  - 対応時間：平日　9:00～17:00（当社指定休業日、土日祝日、年末年始を除く）
- **受付方法および窓口情報**
  - 受付方法：当社指定の Web フォーム
    （メール、電話、ミーティングによる受付・対応はいたしません）
  - 問い合わせ窓口 URL：https://glean-partner.sojitz-ti.com/hc/ja/requests/new

- **問い合わせ対象者（管理者制限）**
  - 本サポート窓口への問い合わせは、あらかじめ当社にご登録いただいた「ご契約管理者様からのご連絡に限るものとします（一般エンドユーザー様からの直接の問い合わせは受け付けておりません）。
- **問い合わせ時の必要提供情報**
  - 会社名、ご契約者名、ご担当者様氏名、メールアドレス
  - ご契約プラン（シート数、テナント名/ドメイン）
  - 発生事象の詳細、再現手順、発生頻度、影響範囲（全社/特定部署/特定ユーザー）

禁複製
本書に含まれる情報は、弊社に属するものです。本書に含まれる情報の全部又は一部を無断で複製、使用及び第三者へ開示することはご遠慮ください。

- 画面キャプチャ、エラーメッセージの全文、発生日時

- **サポート対象外事項**
  - Glean 社のクラウド基盤障害に関する個別調査報告書、再発防止策報告書の作成・提出
  - お客様独自の社内説明資料の作成、および定例会議・社内会議への同席・出席（別途有償支援メニューにて対応する場合を除く）
  - お客様環境、社内ネットワーク、端末機器、ブラウザ固有の設定・トラブル対応
  - 連携先外部サービス（Microsoft 365, Google Workspace, Slack, Salesforce 等）側の設定・仕様確認
  - 当社による検証環境での事前検証や再現テストの実施義務
  - 独自コネクタ開発、API を用いた独自アプリケーションのコードレビュー・デバッグ支援
  - お客様環境へのオンサイト（現地訪問）対応

5.3 Glean 社サポート窓口（メーカー直接窓口）

Glean 社が提供するサポート（標準サポート（Standard Support）または有償プレミアムサポート（Premium Support））をご契約・ご利用の場合、お客様は Glean 社のサポート窓口へ直接問い合わせを行うことができます。

- **サービスの位置付けおよび適用規約**
  - Glean 社が直接提供するテクニカルサポートであり、Glean 社が定める「Customer Support SLA」および Glean 社利用規約に従って運用されます。
- **サポート仕様およびサービスレベル（SLA）の詳細**
  - 初回応答時間、重大度分類（Severity）、対応時間帯（Standard: 24x5 / Premium: 24x7）、および稼働率保証（Uptime Commit）等の詳細なサポート仕様・SLA 条件については、Glean 社が公開する以下の公式ドキュメントをご参照ください。
    - **Glean Customer Support SLA**：https://glean.com/legal/sla
    - **Glean Core Suite / Support 仕様**：https://docs.glean.com/glean-core-suite-pricing
  - **当社は、Glean 社の SLA 達成について直接の責任を負わず、当社独自のサービスレベルとして保証するものではありません。**
- **問い合わせ方法**
  - Glean 管理コンソール内のサポートポータル（https://support.glean.com）または Glean 社指定のサポートデスクより、直接チケットを起票していただきます。

- **責任分界**

禁複製
本書に含まれる情報は、弊社に属するものです。本書に含まれる情報の全部又は一部を無断で複製、使用及び第三者へ開示することはご遠慮ください。

- お客様が当社窓口と Glean 社直接窓口の双方へ重複して問い合わせられた場合、対応の混乱を防ぐため、主たる対応窓口をいずれか一方に集約いただくようお願いする場合があります。
- 当社窓口での取次ぎや確認の遅延を理由として、Glean 社の SLA 未達について当社に責を帰することはできません。

禁複製
本書に含まれる情報は、弊社に属するものです。本書に含まれる情報の全部又は一部を無断で複製、使用及び第三者へ開示することはご遠慮ください。