

別紙 1. E. M. O

本別紙はE. M. Oのサービス仕様書としてご提供するサービスの範囲を明確にいたします。

(館内機能)

1. 本サービスの内容

本サービスの種類及び内容は以下のとおりとします。

(従業員用レストランオーダーリングシステム)

業務用 LAN (POS システムが利用可能 LAN) での、レストランオーダーリングシステムを提供するサービス

2. 本サービス利用可能時間

24時間365日、(但し、毎日深夜帯でのバックアップ取得時間を除く)

3. サポートサービス

当社がサポートサービスを提供する場合、サービスの内容は以下のとおりとします。

(1) 内容と種類

- ①本サービスの利用方法に関する質問への回答及び助言
- ②契約者設備の利用方法に関する質問への回答及び助言
- ③契約者設備の障害部位の切り分け、障害復旧に関する質問への回答及び助言
- ④提供可能になった場合の、本サービス用設備におけるソフトウェアの更新版の提供

(2) サービス窓口（連絡先）

利用する POS システムと同様の窓口といたします。

(3) サービス時間

利用する POS システムのサービス時間と同様いたします。

4. 契約者設備に関する仕様

契約者は、以下の仕様を充たす契約者設備を設定・維持するものとします。

(1) 動作環境

- ・当社の指定する POS システム、キッチンプリンタ、タブレット等

機器名	機種名等	バージョン等
POS	TWINPOS 9500 TWINPOS 9700 TWINPOS 9700 2nd	NEHOPS SaaS, AG NEHOPS の機器仕様に準じます。
キッチンプリンタ	TM90KPE571 TM-m30 II -H	
タブレット	Android タブレット Android スマートフォン	(推奨端末)NEC LAVIE シリーズ 京セラ DIGNO@Tab シリーズ 京セラ DIGNO@SX シリーズ

	iOS タブレット iOS スマートフォン	Apple iPad/iPad Air/iPad mini Apple iPhone SE
--	--------------------------	--

5. データ管理

- (1) データの保持期間は2年行います。
- (2) データのバックアップは深夜帯の2時間程度の間に取得といたします。

(クラウド型サービス)

1. 本サービスの内容

本サービスの種類及び内容は以下のとおりとします。

(レストランオーダーリングシステム)

クラウド上で、レストランオーダーリングシステムのコントロールサーバ機能を提供するサービス
セルフオーダー機能、ルームサービス機能、テイクアウト機能となります。

2. 本サービス利用可能時間

24時間365日、(但し、毎日深夜帯でのバックアップ取得時間を除く)

3. サポートサービス

当社がサポートサービスを提供する場合、サービスの内容は以下のとおりとします。

(1) 内容と種類

- ①本サービスの利用方法に関する質問への回答及び助言
- ②契約者設備の利用方法に関する質問への回答及び助言
- ③契約者設備の障害部位の切り分け、障害復旧に関する質問への回答及び助言
- ④提供可能になった場合の、本サービス用設備におけるソフトウェアの更新版の提供

(2) サービス窓口（連絡先）

利用するPOSシステムと同様の窓口といたします。

(3) サービス時間

利用するPOSシステムのサービス時間と同様いたします。

4. 契約者設備に関する仕様

契約者は、以下の仕様を充たす契約者設備を設定・維持するものとします。

(1) 動作環境

- ・当社の指定するPOSシステム、キッチンプリンタ、タブレット等

機器名	機種名等	バージョン等
POS	TWINPOS 9500	NEHOPS SaaS, AG NEHOPS の機器仕

	TWINPOS 9700 TWINPOS 9700 2nd	様に準じます。
キッチンプリンタ	TM90KPE571 TM-m30 II -H	
タブレット	Android タブレット Android スマートフォン iOS タブレット iOS スマートフォン	(推奨端末)NEC LAVIE シリーズ 京セラ DIGNO@Tab シリーズ 京セラ DIGNO@SX シリーズ Apple iPad/iPad Air/iPad mini Apple iPhone SE

(2) 電気通信回線

インターネット接続 1 Mbps 以上

5. セキュリティ

当社は本サービス用設備等に関し、以下の措置を講じるものとします。

- (1) TLS (Transport Layer Security) による通信の暗号化
- (2) インターネットの接続環境にファイアウォールを設置
- (3) 本サービス用設備に対しウイルスチェックを定期的に実施
- (4) データセンタの詳細

本サービスは、AWS 東京リージョンを利用しています。

<https://aws.amazon.com/jp/compliance/data-center/data-centers/>

6. データ管理

- (1) データの保持期間は 30 日間行います。
- (2) データのバックアップは午前 2 時～午前 4 時の間に取得といたします。
- (3) サービス終了時のデータの消去

契約終了後、1ヶ月以内にデータを消去します。

7. 秘密情報

第 37 条（秘密情報の取り扱い）第 2 項の定めに基づき、以下を機密情報とします。

- (1) 契約者および、認定利用者、および一般利用者が、本サービスに登録するデータ（ユーザーデータ）
- (2) 個別契約後に契約者に開示される本サービスの仕様書

8. サービスレベル指標

- (1) サーバ稼働率

第 12 条に定める「一時的な中断及び提供停止」及び、本別紙 2 項「本サービスの利用可能時間」に定めるバックア

ップ取得時間帯を除き、99.99%以上稼働

※但し、IFPCとの連携部分はそのPCの稼働率に準ずるものとする。

(2) システム監視

監視システムを利用して24時間365日実施

(予備機運用代行サービス)

1. 本サービスの内容

本サービスの種類及び内容は以下のとおりとします。

(レストランオーダーリングシステム機器)

キッチンプリンタ及び、無線アクセスポイント機器において、お客様が事前に購入し保管している予備機への保守交換サービス

2. 本サービス利用可能時間

・24時間365日(コール受付)

オンラインでの保守はベストエフォート対応となります。

15時以降でのコール受付でのオンラインは原則翌日でのご対応となります。

3. サポートサービス

当社がサポートサービスを提供する場合、サービスの内容は以下のとおりとします。

(1) 内容と種類

①故障機器の予備機器との交換作業

②故障機器の修理手配

(2) サービス窓口(連絡先)

利用するPOSシステムと同様の窓口といたします。

(3) サービス時間

利用するPOSシステムのサービス時間と同様といたします。

4. 契約者設備に関する仕様

契約者は、以下の仕様を充たす契約者設備を設定・維持するものとします。

(1) 動作環境

・当社の指定する無線アクセスポイント、キッチンプリンタ等

機器名	機種名等	バージョン等
無線アクセスポイント	当社手配機器	
キッチンプリンタ	TM90KPE571	

5. 無線アンテナの高所作業について

高所の基準：2m以上の高さで行う作業（労働安全衛生法）に該当する場合は、取付工事費用を別途調整の上、交換作業日程を調整し対応いたします。但し取り急ぎ復旧が必要な場合は、LANケーブルが取り付け可能な場所への仮置きをさせて頂き、取付工事が完了するまでの仮運用環境を提供いたします。仮運用する場合には、LANケーブルが届く場所であることが前提とします。

料金表

税別		
	初期設定費用	月額利用料
ホテルなどの1施設あたり※1	1,000,000円～	—
館内機能基本利用料（1レストランあたり）		20,000円
セルフオーダー利用料（1レストランあたり）		7,000円
ティクアウト利用料（1レストランあたり）		7,000円
ルームサービス利用料（1ホテルあたり）		20,000円
予備機運用代行サービス 基本運用利用料 (無線アクセスポイント+キッチンプリンタの合計数が15台以内)		15,000円
予備機運用代行サービス 追加利用料 基本の台数を超える場合の追加費用となります。 (無線アクセスポイント+キッチンプリンタの合計数が5台毎)		4,500円
※計算例 ・無線アクセスポイント+キッチンプリンタの合計数が、28台の場合 (基本 15,000円) + (追加 4,500円×3) = 28,500円		

※1 上記は、レストランオーダーリングシステムのコントロールサーバ機能のみの費用となります。

P O S 導入費用にかかる一切の費用は、含んでいません。