

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	NEHOPS SaaS, AG NEHOPS の機器仕様に準じます。
キッチンプリンタ	TM90KPE571	
タブレット	LAVIE シリーズ	推奨端末となります。

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、以下の仕様を満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	NEHOPS SaaS, AG NEHOPS の機器仕様 に準じます。
キッチンプリンタ	TM90KPE571	
タブレット	LAVIE シリーズ	推奨端末

(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)

オンサイト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サイトは原則翌日での対応となります。

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、以下の仕様を満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
テイクアウト利用料（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） ※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		4,500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。

POS導入費用にかかわる一切の費用は、含んでいません。