

RicePOS 服務之條款及細則

1. 定義及服務安排

- 1.1. 就本服務特別條款及細則而言，「客戶」是指從香港寬頻企業方案有限公司(HKBNES)購買 RicePOS 軟件及服務的個人或實體；「供應商」應指 Gingersoft Limited；「服務」指 RicePOS 軟件、安裝服務、導入服務、維護服務、技術支援服務及相關售後服務。

2. 第三方服務安排

- 2.1. 客戶確認並同意，服務及相關服務水平承諾（SLA）均由供應商提供，HKBNES 僅作為服務之轉售商，並非相關軟件或服務之實際提供者。HKBNES 可合理協助客戶與供應商進行溝通及跟進服務事項，但不因此承擔供應商於相關服務項下之任何責任。HKBNES 不保證供應商將達致任何特定服務水平、可用性、回應時間、處理時間或修復時間。
- 2.2. 客戶確認及同意，使用 RicePOS 軟件及服務須受供應商不時訂明之最終用戶授權協議（EULA）、私隱政策及相關服務條款約束。
- 2.3. 在適用法律容許之最大範圍內，除 HKBNES 客戶條款另有明確規定外，HKBNES 毋須就以下事項承擔責任：
- 2.3.1. 供應商之任何作為、不作為、延誤或違約；
 - 2.3.2. 服務中斷、系統故障、服務水平未達標或服務不可用；
 - 2.3.3. 數據遺失、毀損、刪除或無法恢復；
 - 2.3.4. 服務之修改、暫停、限制或終止；或
 - 2.3.5. 與 RicePOS 軟件、平台或相關服務有關之任何問題。
- 2.4. 客戶確認供應商可不時更新、修改、限制、暫停或終止全部或部服務。HKBNES 有權將有關安排通知客戶及作相應執行。

3. 數據收集及處理

- 3.1. 客戶確認並同意，供應商可根據其 EULA 及相關服務條款之規定，收集、存取、使用、儲存、備份、傳輸、處理及刪除客戶或其最終用戶透過服務上載、輸入、產生或儲存之資料，以提供、維護、支援、改進及於服務終止後，客戶資料將按照供應商當時適用之資料保留及刪除政策處理。
- 3.2. HKBNES 不保證任何客戶資料將獲永久保留、備份或恢復。

4. 服務說明

4.1. 安裝準備事項

- 4.1.1. 客戶需提供以下資料以進行系統建置：
- 餐廳 LOGO（PDF／JPG）
 - 座位圖與枱號標示
 - 完整且非手寫之餐牌（Excel／Word／PDF／JPEG）
 - 餐廳地址與聯絡電話

4.1.2. 網絡及硬件準備網絡要求：

客戶需提前準備穩定的互聯網連接，建議上下載速度至少 10Mbps，並提前確認網絡設施（如路由器、網絡電纜、電源插座等）已備齊，供應商不包括拉線服務。如網絡不穩定或不符合要求，可能會影響系統運行，供應商不承擔相關責任。

硬件準備：

如客戶選擇自帶設備（如平板、打印機等），需提前進行測試以確保兼容性。如設備與供應商的系統不兼容，可能導致安裝延誤，並需要額外技術支持，相關費用由客戶負擔。（如自帶設備需要交由供應商技術團隊設定，將收取安裝費）

Android 設備配置建議：Android 9.0 或以上版本, 4g Ram, 32g Rom 或以上

為確保打印機穩定性，請拉實線。

IP 設置提醒：如客戶自行購買打印機，並手動設置 IP 地址，可能會導致與現有設備的 IP 衝突，從而影響系統運行。未經正確設置的設備可能無法與供應商的系統正常連接。

4.1.3. 為強化溝通效率，供應商將建立 WhatsApp 系統工程群組，支援時間如下：

- 星期一至五：10:00 - 18:00
- 星期六：10:00 - 13:00
- 星期日及公眾假期休息

4.1.4. 系統正式啟用後，群組將保留 14 天作後續支援用途。

4.1.5. 安裝預約請於 14 至 21 日前致電 +852 8200 2022；如需更改日期，須於 3 個工作天前通知。

4.1.6. 提供完整資料後，供應商將於 14 至 21 個工作天內完成安裝（如涉及客製服務，則另行安排）。

4.1.7. 初次餐牌設定服務包含 200 項目，如超出數量，另行報價。

4.1.8. 若現場環境不符（如缺乏網絡、電源、線路等）導致需再次到場安裝，每次額外收費為 HK\$ 1,300。

4.2. 安裝服務內容與限制（供應商安裝適用）

4.2.1. 安裝服務包括：

- 現場安裝
- 現場系統設定及實施
- 現場培訓 1 小時
- 現場即時支援
- 系統調節

4.2.2. 安裝服務不包含：

- 拉線工程
- 非供應商提供之硬件設備、網絡、線路之設定或維修
- 合約範圍外之額外服務（需另議收費）

4.2.3. 安裝加急服務：

如需少於 14 天加急處理，將收取加急費用

- 7 天安裝 = HK\$ 2,200
- 5 天安裝 = HK\$ 4,400
- 3 天安裝 = HK\$ 6,600

工作時間外安裝費用：

- 標準安裝服務時間為 09:30 至 18:00。
- 如需在此時間外安裝，20:00 後加收 HK\$ 2,200。
- 22:00 後加收 HK\$ 3,300
- 星期六、日及公眾假期加收 HK\$ 3,300

4.3. 客戶服務（僅供購買客戶服務之客戶享有）

4.3.1. 供應商於用戶合約期內提供系統技術支援、維護與問題處理服務（不包含修改數據、餐牌等）。

4.3.2. 客戶服務熱線：+852 8200 2022 / WhatsApp：+852 5326 9975

4.3.3. 客服電話服務時間：

客服熱線與遠程支援：每日 10:00 至 22:00（包括假日）

4.3.4. 維修範圍包括：

- 由供應商提供之硬件設備
- 軟件系統
- 網絡連線（不含拉線）

4.3.5. 上門維護時間：

- 星期一至五：10:00 - 18:00
- 星期六：10:00 - 13:00
- 星期日及公眾假期：休息

4.3.6. 非服務時段可依需求安排支援，需另收費。

4.4. 現場維修服務（僅供未購買客戶服務之客戶）

4.4.1. 現場支援費用：每次 HK\$ 1,300。

4.4.2. 維修範圍包括：

- 由供應商提供之硬件設備
- 軟件系統
- 網絡連線（不含拉線）

4.4.3. 維修服務工作天如下：

- 星期一至五：10:00 - 18:00
- 星期六：10:00 - 13:00（星期日及公眾假期除外）

4.5. 服務時間與系統可用性

4.5.1. 系統例行維護時間：每週四或週五凌晨 12:00

4.5.2. 緊急上門維護

- 客戶於當日 14:00 前提出維護申請，供應商將於當日下午完成上門維護。
- 客戶於當日 14:00 後至 18:00 前提出維護申請，將於次一個工作日安排上門維護。
- 客戶於當日 18:00 後或非工作時間提出維護申請，視為次二個工作日安排上門維護。

4.6. 回應與處理時間

問題等級	描述說明	回應時間	處理時間
緊急 (P1)	- 系統全面無法使用 - 所有付款功能失效 - 關鍵功能導致營運完全中斷	1 小時內	4 小時內處理完畢
高 (P2)	- 部份主要功能異常 (如出單、點餐系統) - 影響前線操作但仍可部分使用	4 小時內	8 小時內或次工作日處理
中 (P3)	- 非主要功能錯誤 (如界面問題、查詢報表異常) - 不影響基本操作	1 個工作日內	視情況處理
低 (P4)	- 一般查詢、使用建議、介面優化需求	1 個工作日內	視情況處理

4.7. 例外情況

4.7.1. 下列情況不屬於本服務之範圍：

- 非供應商提供之設備或平台異常
- 因使用錯誤、設定變更導致問題
- 天災、人為破壞、第三方中斷服務
- 未經授權之第三方修改或串接