**Příloha č. 2: Technická specifikace podpory**

Servisní podpora výrobce pokrývá jak hardware, tak příslušný software s pokrytím 24x7. K dispozici je jak v telefonické podobně, tak prostřednictvím online portálu s ticketovacím systémem.

Reakční doba na kritické selhání do 60 minut, v ostatních případech selhání HW do 4 hodin.

V rámci servisní podpory je prodlužována záruka na zboží.

Při neodstranitelné poruše má zákazník právo na výměnu zboží systémem Advanced Replacement - nová jednotka je odeslána nejpozději následující den po nahlášení incidentu. Zákazník má až 30 dnů čas na smazání citlivého kryptografického materiálu a navrácení vadné jednotky výrobci. Na obou cestách zajišťuje přepravu i pojištění výrobce.

V rámci platné servisní podpory má zákazník právo na veškeré verze software a firmware.