

## 附件：標準級、白金級、白金 PLUS 服務項目

服務 \ 級別	標準級	白金級	白金 PLUS
電話支援 24x7x365			✓
在地區營業時間提供電話支援	✓	✓	✓
通過幫助中心和電子郵件支援記錄請求(區域營業時間)	✓	✓	✓
對初始查詢的回應時間最長為 4 小時		✓	✓
對惡意查詢的最長回應時間為 8 小時	✓		
通過幫助中心訪問知識文章、產品公告和資訊	✓	✓	✓
提前更換有故障的硬體		✓	✓
將損壞的硬體返回 Thales 進行修理或更換(15 天的周轉時間)	✓		
firmware 和軟體更新	✓	✓	✓
緊急修理 firmware 和軟體問題(如果可用)	✓	✓	✓