**ANNEXE 4**

**MODALITES D’INTERVENTION**

1 / Exigences minimales demandées par l’EFS :

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Horaire de la Hot Line du Lundi au vendredi** | | | | 8h00 - 18h |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Horaire de la Hot Line Le samedi** | | | | 8h30 - 15h |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Délai de rappel de la Hot Line (GDR)** | | | | 1h |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Garantie système analytique et des pièces détachées** | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Achat** | | | | | | | | |
|  | **Durée de garantie** |  | 12 mois minimum | |  | |  | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Début de garantie** |  | à la mise en service (après QI et QO) | |  | |  | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Maintenance Full Service** | | | | | | | | |
| **Durée et plage d'intervention corrective sites métropolitains** | | | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Délai d'intervention (GTI)** | |  | 8h | | *(heures ouvrées)* | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Temps de rétablissement (GTR)** | |  | 24h | | *(heures ouvrées)* | |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Plage d'intervention comprise entre** | |  | 8h00 | et | 18h |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Nbre de jours d'intervention  par semaine** | |  | 5 |  | 5 = du lundi au vendredi 6 = du lundi au samedi 7 = lundi au dimanche jrs fériés inclus | | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Les délais s’entendent en heures ouvrées par rapport à la plage d’intervention.

Les délais GTI et GTR démarrent à la date et heure de déclaration de l'anomalie ; mail de l'EFS faisant foi.