

## Annexe 1 : SYNTHESE DES EXIGENCES

### 1. Exigences du poste 1 : Tierce Maintenance Applicative/Exploitation et Maintien en Condition Opérationnelle

Le titulaire s'engage à respecter les délais maximum (en jours ouvrés) en fonction de l'analyse de l'anomalie et de la qualification du niveau de gravité par l'EFS.

| Qualification Anomalies                                                                  | Bloquante           | Majeure                | Mineure                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------|--------------------------------------------|
| Délai prise en charge                                                                    | <= 4 heures (E3)    | <= 2 jours ouvrés (E5) | <= 5 jours ouvrés (E7)                     |
| Délai de résolution<br>(mise à disposition du contournement ou d'un correctif définitif) | <=1 jour ouvré (E4) | <= 5 jours ouvrés (E6) | Selon planning à définir de gré à gré (E8) |

Les délais de validation EFS seront précisés dans le PAQ.

|                             | T0                    | T1                                           | T2                           | T3                                                    | T4                           | T5                                                         | T6                                           |
|-----------------------------|-----------------------|----------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>Quand</b>                | Avis de réception (*) | Remise dossier d'analyse (incluant le devis) | Acceptation proposition (**) | Livraison évolution En environnement de qualification | Validation de livraison (**) | Livraison pour mise en production et évaluation par le CAB | Mise en production suivant planification CAB |
| <b>Qui</b>                  | Titulaire             | Titulaire à compter de T0                    | EFS à compter de T1          | Titulaire à compter de T2                             | EFS à compter de T3          | Titulaire à compter de T4                                  | EFS accompagné du titulaire                  |
| <b>Priorité</b>             |                       |                                              |                              |                                                       |                              |                                                            |                                              |
| <b>Evolution Priorité 1</b> | ≤ 1 Jour (E9)         | ≤ 3 jours (E10)                              | ≤ 3 jours                    | ≤ 5 jours (E11)                                       | ≤ 8 jours                    | ≤ 1 jour (E12)                                             | ∅                                            |
| <b>Evolution Priorité 2</b> | ≤ 1 Jour (E13)        | ≤ 6 jours (E14)                              | ≤ 6 jours                    | ≤ 8 jours (E15)                                       | ≤ 8 jours                    | ≤ 3 jours (E16)                                            | ∅                                            |
| <b>Evolution Priorité 3</b> | ≤ 1 Jour (E17)        | ≤ 10 jours (E18)                             | ≤ 6 jours                    | ≤ 10 jours (E19)                                      | ≤ 8 jours                    | ≤ 5 jours (E20)                                            | ∅                                            |

(\*) Pendant les horaires de support

(\*\*) ces délais sont donnés à titre indicatifs, ils seront précisés dans le Plan Qualité

### 2. Exigence du poste 2 : Prestation d'Expertises

| Exigence | Description                                                                                                                                                          |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| E1       | A partir de la réception du bon de commande, l'étude de cadrage doit démarrer dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrés.                                        |
| E2       | Les résultats de l'étude, contenant notamment le devis, doivent être transmis au plus tard (10) jours ouvrés après le dernier entretien.                             |
| E3       | A partir de la réception du bon de commande associé, les prestations de conception de l'application doivent démarrer dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrés. |
| E4       | A partir de la réception d'une demande de conseil et expertise, la prestation correspondante doit être réalisée dans un délai maximum de vingt (20) jours ouvrés.    |
| E5       | A partir de la réception d'une demande d'installation, la prestation correspondante doit être démarrée dans un délai maximum de dix (10) jours ouvrés.               |
| E6       | La prestation de réversibilité doit être réalisée dans un délai d'un mois avant la date de fin du marché.                                                            |