

**Amendment #1 to Annex A - Statement of Work, SW.4.0 PROJECT REQUIREMENTS,
SW.4.4 Specifications and Standards, SW.4.4.6 Service Level:**

DELETE:

The following minimum service level is required:

- 100% network and power uptime guarantee
- Hardware replacement guarantee
- 24x7x365 support

INSERT:

The following minimum service level is required:

- 98% network and power uptime guarantee
- Hardware replacement guarantee
- Same business day technical support

**Modification n ° 1 de l'Annexe A – Énoncé des travaux, SW.4.0 EXIGENCES RELATIVES AU
PROJET, SW.4.4 Spécifications et normes, SW.4.4.6 Niveau de service :**

SUPPRIMER :

Le niveau de service minimum suivant est requis :

- Réseau et temps de disponibilité garantis à 100 %
- Garantie de remplacement du matériel
- Fonctionnement sous 24x7x365

INSERER :

Le niveau de service minimum suivant est requis :

- Réseau et temps de disponibilité garantis à 98 %
- Garantie de remplacement du matériel
- Soutien technique dans le même jour ouvrable