

DELAIS CONTRACTUELS 2026-GIE-035 ANNEXE 4

Domaine	Accord de niveau de service (SLA)	Délai contractuel
Urgences opérationnelles	Corrections suite à une mise en ligne	4h dès la saisine du titulaire
Demande opérationnelle	Réponse aux demandes simples (infos, stats, fichiers existants)	3 jours ouvrés
Création de campagne	Création d'une campagne digitale après brief complet	3 jours ouvrés
Modification de campagne	Ajustements, optimisations	3 jours ouvrés
Modification de budget	Ajustements, optimisations,	2 jours ouvrés
Suppression de campagne	Arrêt et retrait des diffusions	24h ouvrées
Livrables opérationnels	Production ou mise à jour d'un livrable	3 jours ouvrés
Correction tracking	Correction d'une anomalie critique (GTM, GA4, pixels, conversions)	24h ouvrées
Créations graphiques simples	Bannières statiques, visuels simples	3 jours ouvrés
Créations graphiques complexes	GIF, carrousels, animations	5 jours ouvrés
Création vidéo courte	Vidéo social media < 30 sec	7 jours ouvrés
Consultation régies	Sollicitation et collecte des propositions	2 jours ouvrés
Négociation régies	Ajustements, arbitrages, validation	3 jours ouvrés
Réservation d'espaces	Réservation après validation CCIR	2 jours ouvrés
Contrôle de diffusion	Vérification des impressions, clics, pacing	Hebdomadaire
Reporting final de campagne	Rapport complet après fin de diffusion	5 jours ouvrés
Rapport d'optimisation	Analyse hebdomadaire des actions	Hebdomadaire
Bilan trimestriel	Synthèse consolidée	15 jours ouvrés
Note ad hoc	Analyse ponctuelle (baisse perf, opportunité, crise)	5 jours ouvrés
Programme de formation	Transmission du programme détaillé	10 jours ouvrés avant session
Supports de formation	Slides, fiches, guides	5 jours ouvrés avant session
Compte rendu formation	Synthèse + émargements	5 jours ouvrés après session
Modération social media	Réponse aux commentaires/messages	< 4h
Gestion de crise digitale	Prise en charge d'un incident	< 1h
Plan d'action crise	Proposition d'actions correctives	4h
COFIL	Comité de pilotage	Mensuel

COMOP	Comité opérationnel	Hebdomadaire
Validation CCIR	Validation des livrables par l'acheteur	5 jours ouvrés
Mise à jour planning	Actualisation du planning projet	2 jours ouvrés
Transmission du devis dès l'envoi du plan média		5 jours ouvrés
Correctif sur une campagne		24 heures
Modification du devis		2 jours ouvrés