

Annexe 1 « Tableau des délais »

Niveau de panne	Astreinte	Délai d'intervention	Délai de mise en place des mesures conservatoires	Délai d'émission devis	Délai de remise en état définitive (P2 PLUS et P3) / Délai de mise en sécurité et de continuité de service (P2)
Niveau 1 critique	Oui (24h/24 7j/7)	2h	4h maximum	24h si nécessaire	24 heures maximum si pièce disponible en stock. En cas d'impossibilité technique ou d'indisponibilité des pièces, le titulaire met en œuvre une solution provisoire immédiate. La remise en état définitive intervient dans les meilleurs délais et ne peut excéder 72 heures sans accord du pouvoir adjudicateur.
Niveau 2 majeure	Non (heures ouvrés)	8h ouvrées	48h	48h si nécessaire	48 heures, sauf impossibilité technique ou contrainte d'approvisionnement dûment justifiée
Niveau 3 mineure	Non (heures ouvrés)	24h ouvrées	72h	72h si nécessaire	72 heures, sauf impossibilité technique ou contrainte d'approvisionnement dûment justifiée

Nota :

Pour les sites bénéficiant exclusivement de la prestation P2, les délais figurant dans la colonne « Remise en état définitive » ne sont applicables qu'à compter de la notification du bon de commande correspondant à la prestation corrective.

Avant émission de ce bon de commande, le titulaire est tenu de respecter les délais d'intervention, de diagnostic, de mise en sécurité, de mise en œuvre des mesures conservatoires et d'émission du devis prévus à la présente annexe.

Le titulaire met en œuvre toute mesure conservatoire raisonnable permettant de maintenir, lorsque cela est techniquement possible, la continuité du service ou de limiter les conséquences de la panne jusqu'à la réalisation de la réparation définitive.

Pour les sites bénéficiant des prestations P2 PLUS ou P3, les délais de remise en état définitive figurant dans le tableau demeurent pleinement applicables.

Autres	Délai d'émission devis	Délais d'intervention et d'exécution
Prestations hors maintenance (en dehors des cas de réparations : P5 travaux ou prestations ponctuel, etc...)	5 jours ouvrés	Les délais d'intervention et d'exécution sont définis dans le devis du titulaire sur la base d'un planning validé par le service bénéficiaire. Les délais proposés par le titulaire doivent être compatibles avec les contraintes d'exploitation des sites. Ces délais doivent être compatibles avec la nature des prestations et ne peuvent excéder : - 5 jours ouvrés maximum après validation du devis, pour l'intervention - 4 semaines pour l'exécution des prestations courantes - 8 semaines pour l'exécution des prestations complexes ou nécessitant un approvisionnement spécifique