

Catalogue de services maintenance

Référence	Version	Date	Catégorie
MOD-CRM-001	v1.4	Avril 2025	Commercial & Relation Client

Mileo Technology propose trois niveaux de service de maintenance adaptés aux besoins et aux contraintes de chaque client. Ces offres couvrent l'ensemble des systèmes de sécurité électronique déployés et intégrés par Mileo Technology : vidéoprotection, contrôle d'accès, hypervision, détection intrusion et systèmes associés. Le périmètre exact de chaque offre est précisé dans l'annexe technique du contrat.

01. Offre Essential – Maintenance corrective

L'offre Essential constitue notre niveau d'entrée, conçu pour les clients disposant d'équipes internes capables d'assurer le suivi opérationnel courant de leurs systèmes et souhaitant bénéficier du support de Mileo Technology pour les pannes et défaillances matérielles ou logicielles. Elle comprend : la prise en charge des incidents signalés par le client, le diagnostic à distance puis sur site si nécessaire, la réparation ou le remplacement des équipements défaillants couverts par le contrat, et les mises à jour logicielles correctives.

L'offre Essential exclut : les visites préventives planifiées, le nettoyage et l'entretien physique des équipements, la supervision active continue, et l'astreinte hors heures ouvrées pour les incidents de priorité P2 et P3. Les pièces de rechange sont facturées au prix catalogue avec une remise contractuelle. La GTI applicable est celle du contrat Essential définie dans la politique SLA.

02. Offre Comfort – Maintenance préventive et corrective

L'offre Comfort ajoute à la maintenance corrective une dimension préventive semestrielle : deux visites annuelles planifiées par site inclus au contrat, au cours desquelles les techniciens Mileo Technology procèdent à la vérification complète du système (tests fonctionnels de chaque caméra, contrôleur, lecteur, centrale d'alarme), au nettoyage des optiques et des équipements exposés, à la vérification des enregistrements et des durées de rétention, et à la mise à jour des firmwares selon la politique de patch management.

L'offre Comfort inclut également : la supervision ponctuelle mensuelle des journaux d'événements avec signalement des anomalies, l'accès au portail client en ligne avec historique des interventions et rapports d'activité, et les pièces de rechange courantes (consommables, fusibles, alimentations) incluses dans le forfait. Elle exclut : le remplacement de caméras ou équipements hors garantie au-delà d'un certain montant unitaire (défini contractuellement), la supervision continue 24h/24, et le support en dehors des heures ouvrées.

03. Offre Premium — Maintenance complète et supervision active

L'offre Premium représente notre niveau de service le plus complet, conçu pour les clients dont les enjeux de sécurité sont critiques et dont la continuité de service est non négociable. Elle intègre l'ensemble des services des offres Essential et Comfort, augmentés de : visites préventives trimestrielles (4 par an), supervision active continue 24h/24 et 7j/7 depuis le centre de supervision de Mileo Technology avec détection et signalement proactif des anomalies, astreinte téléphonique 24h/24 pour les incidents P1 avec GTI de 4 heures, et pièces de rechange standards incluses sans limitation de montant.

L'offre Premium inclut également un bilan annuel de cybersécurité des systèmes (VMS, NVR, infrastructure réseau vidéo), un rapport mensuel détaillé de performance, et l'accès à la roadmap produit des constructeurs partenaires pour anticiper les évolutions. Un responsable de compte dédié assure le suivi de la relation et est l'interlocuteur unique pour toutes les questions techniques et commerciales.

04. Évolution et personnalisation des offres

Le niveau de service peut être revu à la hausse en cours de contrat à la demande du client, avec effet au premier jour du mois suivant la demande. La révision à la baisse est possible à l'échéance annuelle du contrat, sous réserve d'un préavis de 3 mois. Des options complémentaires peuvent être ajoutées à tout niveau de contrat : extension de la couverture à de nouveaux sites, augmentation de la fréquence des visites préventives, ajout de la supervision pour certains équipements spécifiques.

Des offres sur mesure sont disponibles pour les clients avec des besoins spécifiques non couverts par les offres standard : sites Seveso nécessitant des procédures d'accès particulières, installations en environnement sévère (froid extrême, humidité, poussière), ou systèmes patrimoniaux nécessitant une expertise particulière. Ces offres sur mesure sont établies sur devis après audit technique du système.

*Document Mileo Technology — MOD-CRM-001 — v1.4 — Avril 2025 47
Boulevard de Courcelles, 75008 Paris — hello@mileotech.com*

© 2026 Mileo Technology. Tous droits réservés.