

Politique SLA (temps d'intervention)

Référence	Version	Date	Catégorie
POL-CRM-002	v2.1	Mai 2025	Commercial & Relation Client

La politique SLA (Service Level Agreement) de Mileo Technology définit les engagements contractuels de temps d'intervention et de disponibilité de service applicables à chaque niveau de contrat de maintenance. Ces engagements sont mesurables, vérifiables et sanctionnés financièrement en cas de non-respect, ce qui témoigne de la confiance que Mileo Technology accorde à sa capacité opérationnelle.

01. Plages de service

Les plages de service de Mileo Technology sont définies par niveau de contrat. Contrat Premium : service 7 jours sur 7, de 6h00 à 22h00, avec astreinte téléphonique 24h/24 pour les incidents P1. Contrat Comfort : service 5 jours sur 5 (jours ouvrés), de 8h00 à 19h00. Contrat Essential : service 5 jours sur 5 (jours ouvrés), de 9h00 à 17h30.

Les jours fériés légaux français sont exclus des plages de service des contrats Comfort et Essential, mais inclus dans la plage de service des contrats Premium (sauf le 25 décembre et le 1er janvier). Pour les contrats Premium, un numéro d'astreinte dédié est communiqué au client et accessible en dehors des plages de service standard pour les incidents P1 uniquement.

02. Garanties de temps d'intervention (GTI)

Les Garanties de Temps d'Intervention (GTI) définissent le délai maximal entre le signalement d'un incident et l'arrivée d'un technicien compétent sur site (ou la résolution à distance si applicable). GTI Critique (incident P1) : 4 heures pour les contrats Premium, 8 heures

pour les contrats Comfort. GTI Majeur (incident P2) : 8 heures pour les contrats Premium, NBJ+1 (Next Business Day + 1) pour les contrats Comfort.

GTI Normal (incident P3) : NBJ+1 pour les contrats Premium, NBJ+3 pour les contrats Comfort et Essential. Pour les contrats Essential, il n'existe pas de GTI contractuelle sur les incidents P1 et P2 ; Mileo Technology s'engage sur une prise de rendez-vous dans les 48 heures ouvrées. Les clients ayant un besoin de GTI critique sont orientés vers les contrats Comfort ou Premium lors de la négociation commerciale.

03. Pénalités de retard et exclusions

En cas de dépassement d'une GTI contractuelle, des pénalités sont automatiquement appliquées et déduites de la prochaine facture. Le barème est le suivant : 5 % du montant mensuel du contrat par heure de dépassement sur un incident P1, plafonné à 30 % du montant mensuel ; 3 % par demi-journée de dépassement sur un incident P2, plafonné à 20 % du montant mensuel. Ces pénalités sont calculées et communiquées dans le rapport mensuel.

Les exclusions d'application des pénalités sont limitées aux cas suivants : force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil (catastrophes naturelles, grèves générales, pandémies) ; impossibilité d'accès au site du fait du client (site fermé, accompagnant non disponible, refus d'accès) ; indisponibilité causée par un tiers dont Mileo Technology n'est pas responsable (fournisseur d'accès Internet, opérateur télécom, fournisseur d'électricité). Les exclusions sont documentées et communiquées au client dans les 24 heures.

04. Reporting mensuel des SLA

Un rapport mensuel de performance SLA est généré automatiquement et adressé au client dans les 5 premiers jours du mois suivant. Ce rapport présente pour chaque incident du mois : le niveau de priorité, la date et l'heure de signalement, la date et l'heure d'arrivée sur site, le GTI contractuel applicable, le respect ou le dépassement du GTI, et les pénalités éventuelles calculées.

Le rapport inclut également un récapitulatif agrégé : nombre total d'incidents par priorité, taux de respect global des GTI, et comparaison avec les mois précédents permettant d'évaluer la tendance. En cas de tendance dégradée sur plusieurs mois consécutifs, Mileo Technology prend l'initiative d'organiser une réunion de revue de contrat avec le client pour analyser les causes et définir un plan d'amélioration.

*Document Mileo Technology — POL-CRM-002 — v2.1 — Mai 2025 47
Boulevard de Courcelles, 75008 Paris — hello@mileotech.com*

© 2026 Mileo Technology. Tous droits réservés.