

Politique de supervision équipements

Référence	Version	Date	Catégorie
POL-QUAL-001	v1.0	Avril 2025	Qualité Installation & Technique

La supervision proactive des équipements installés permet à Mileo Technology de détecter et traiter les défaillances avant qu'elles n'impactent la sécurité des sites clients. Un système non supervisé est un système dont les pannes passent inaperçues, parfois pendant des semaines. Cette politique définit les exigences de supervision applicables à tous les sites disposant d'un contrat de maintenance avec option de supervision.

01. Surveillance en temps réel

La plateforme de supervision de Mileo Technology collecte en temps réel les états des équipements des sites supervisés : disponibilité réseau (ping), état des services critiques (enregistrement, stockage, accès distant), métriques système (utilisation CPU, mémoire, température, espace disque). La collecte est réalisée toutes les 60 secondes pour les métriques critiques.

Les agents de supervision sont déployés sur les équipements qui le supportent (serveurs VMS, NVR Linux), ou une supervision réseau SNMP est mise en place pour les équipements sans agent. Pour les équipements purement vidéo sans interface de supervision standard, la disponibilité est monitorée via des heartbeats réseau.

02. Seuils d'alerte

Les alertes sont configurées sur les événements suivants : caméra hors ligne depuis plus de 5 minutes (alerte immédiate), espace disque NVR/serveur d'enregistrement supérieur à 85 % (alerte avertissement)

et 95 % (alerte critique), température interne NVR ou serveur supérieure à 70°C (avertissement) et 80°C (critique), perte de connectivité réseau depuis un équipement actif, arrêt du service d'enregistrement.

Des seuils spécifiques sont configurés par site selon les particularités de l'installation : nombre de caméras hors ligne acceptable avant alerte (0 pour les sites critiques, jusqu'à 5 % pour les très grands sites), fenêtres de maintenance pendant lesquelles les alertes sont supprimées pour éviter les faux positifs.

03. Notification et escalade

Les alertes sont notifiées automatiquement à l'équipe de supervision de Mileo Technology via la plateforme de monitoring et par SMS/email aux techniciens d'astreinte. Le client peut également recevoir des notifications directes sur les alertes critiques, selon la configuration choisie dans son contrat.

Si une alerte n'est pas acquittée et traitée dans l'heure suivant sa génération, elle est automatiquement escaladée au responsable d'astreinte puis, si nécessaire, au responsable technique de Mileo Technology. L'escalade est tracée dans la plateforme de supervision et génère un ticket d'intervention.

04. Tableau de bord et reporting client

Un tableau de bord de disponibilité est accessible en temps réel aux clients qui en disposent dans leur contrat. Ce tableau de bord présente l'état actuel de chaque équipement, l'historique des alertes sur les 30 derniers jours et le taux de disponibilité global du système.

Un rapport mensuel de supervision est produit automatiquement et transmis au client : taux de disponibilité par équipement et global, liste des incidents et de leur résolution, tendances (équipements présentant des signaux faibles de défaillance future), recommandations de

maintenance préventive. Ce rapport alimente les discussions lors des revues de contrat annuelles.

Document Mileo Technology — POL-QUAL-001 — v1.0 — Avril 2025 47
Boulevard de Courcelles, 75008 Paris — hello@mileotech.com

© 2026 Mileo Technology. Tous droits réservés.