

Procédure de validation client

Référence	Version	Date	Catégorie
PROC-QUAL-003	v1.0	Avril 2025	Qualité Installation & Technique

La validation client formalise le transfert de responsabilité du système de Mileo Technology vers son client. Elle comprend plusieurs étapes successives : réception provisoire après recette technique, période d'observation, levée des réserves éventuelles et réception définitive. Cette procédure garantit que le client dispose d'un système pleinement fonctionnel et qu'il est formé pour l'exploiter.

01. Réception provisoire

La réception provisoire intervient à l'issue de la recette technique, une fois que tous les points critiques sont conformes. Elle est formalisée par la signature du procès-verbal de recette par le représentant autorisé du client. Ce PV liste les éventuelles réserves (points non critiques) à lever dans un délai convenu.

La réception provisoire déclenche le début de la période de garantie contractuelle. Elle marque également le début de la période d'observation au cours de laquelle le client peut identifier des ajustements nécessaires.

02. Formation utilisateur

Une formation utilisateur est réalisée lors de la réception provisoire ou dans la semaine suivante. Elle couvre les opérations de base : accès au VMS et à l'interface NVR, visualisation des caméras en direct, lecture des enregistrements, recherche par date/heure, export vidéo, gestion des alertes, vérification des enregistrements en cours. La durée minimale est d'une heure pour les systèmes simples et d'une demi-journée pour les systèmes complexes.

La formation est adaptée au profil des utilisateurs : opérateurs de surveillance (focus sur la supervision en temps réel et la gestion des incidents), administrateurs système (focus sur la gestion des utilisateurs, les sauvegardes et la maintenance courante). Un guide d'exploitation simplifié est remis à chaque utilisateur formé.

03. Période d'observation et levée de réserves

La période d'observation dure 30 jours à compter de la réception provisoire. Durant cette période, Mileo Technology reste disponible pour traiter les demandes d'ajustement sans frais supplémentaires (ajustements de configuration, réglages de caméras, modifications de droits). Les demandes de modifications substantielles (ajout d'équipements, modification du périmètre) font l'objet d'un devis séparé.

Les réserves notées au PV de réception provisoire doivent être levées avant la réception définitive. Mileo Technology s'engage à lever les réserves dans les délais indiqués au PV. Un rapport de levée de réserves est produit pour chaque réserve, attestant de la conformité atteinte.

04. Réception définitive et archivage

La réception définitive intervient à l'issue de la période d'observation, après levée de l'ensemble des réserves. Elle est formalisée par un procès-verbal de réception définitive, signé par le client. Ce document clôture la phase de livraison du projet.

À l'issue de la réception définitive, le dossier de projet complet (DOE, PV de recette, PV de réception, contrat de maintenance) est archivé dans le système de gestion documentaire de Mileo Technology et remis dans sa version finale au client. Le dossier est conservé 10 ans minimum.

