

Procédure de maintenance corrective

Référence	Version	Date	Catégorie
PROC-QUAL-005	v1.0	Mars 2025	Qualité Installation & Technique

La maintenance corrective intervient en réponse à une panne ou à un dysfonctionnement d'un élément du système de vidéosurveillance. Son efficacité dépend de la rapidité d'intervention, de la qualité du diagnostic et de la disponibilité des pièces de remplacement. Mileo Technology s'engage sur des délais d'intervention contractuels définis selon la criticité de la panne, avec une traçabilité complète du traitement de chaque incident.

01. Déclenchement

La maintenance corrective est déclenchée par deux sources principales : une alarme générée par la plateforme de supervision de Mileo Technology (détection automatique d'une caméra hors ligne, d'un NVR inaccessible, d'un disque défaillant) ou un signalement du client (via email, téléphone ou le portail client).

À la réception du signalement, un ticket d'intervention est immédiatement ouvert dans le système de gestion de Mileo Technology. Le ticket est qualifié selon les informations disponibles (équipement concerné, symptôme, impact sur la surveillance) et une priorité est assignée selon les SLA contractuels.

02. Délais d'intervention selon SLA

Les délais d'intervention standard par niveau de criticité sont : Critique (système partiellement ou totalement inopérant sur une zone à risque élevé, ou ensemble du système hors service) — prise en charge sous 1 heure, intervention sur site sous 4 heures, en 7j/7 et 24h/24 pour les

contrats incluant cette option. Standard (équipement isolé hors service sans impact critique sur la sécurité du site) — prise en charge sous 4 heures en horaires ouvrables, intervention sous 24 heures ouvrées. Non critique (dysfonctionnement mineur n'affectant pas la sécurité) — prise en charge sous 8 heures, intervention sous 72 heures ouvrées.

Ces délais sont mesurés à partir de la réception du signalement par les équipes de Mileo Technology. Les délais contractuels peuvent différer de ces standards et sont ceux qui font foi en cas de litige.

03. Diagnostic et intervention

Le diagnostic est réalisé en priorité à distance (accès VPN) : vérification de la connectivité réseau, consultation des journaux d'événements, test de redémarrage de l'équipement, vérification de l'alimentation. Si le diagnostic à distance confirme la nécessité d'une intervention physique, le technicien est mobilisé avec les pièces de remplacement probables identifiées lors du diagnostic.

Sur site, le technicien confirme le diagnostic, réalise le remplacement ou la réparation, effectue les tests de vérification post-intervention et met à jour la documentation si nécessaire. Pour les pannes complexes impliquant plusieurs équipements ou une cause non évidente, un escalade vers l'ingénieur référent est déclenchée.

04. Suivi jusqu'à clôture

Le ticket d'intervention reste ouvert jusqu'à confirmation de la résolution complète et satisfaisante du problème. Un suivi est maintenu à 24 heures, 72 heures et 7 jours après l'intervention pour vérifier l'absence de récurrence. Le client est contacté à chaque étape significative et pour la clôture du ticket.

Un rapport d'intervention est produit pour chaque intervention corrective, décrivant le diagnostic, les actions réalisées, les pièces remplacées et les recommandations pour éviter une récurrence. Ce

rapport est transmis au client et archivé dans le dossier de configuration du site.

*Document Mileo Technology — PROC-QUAL-005 — v1.0 — Mars 2025
47 Boulevard de Courcelles, 75008 Paris — hello@mileotech.com*

© 2026 Mileo Technology. Tous droits réservés.