

Procédure de gestion des alarmes techniques

Référence	Version	Date	Catégorie
PROC-VMS-007	v1.0	Mars 2025	Exploitation VMS & Vidéosurveillance

La disponibilité continue du système de vidéoprotection est une exigence opérationnelle critique. Les alarmes techniques signalent les dysfonctionnements susceptibles d'altérer la capacité de surveillance ou d'enregistrement du système. Cette procédure définit les typologies d'alarmes, leurs niveaux de criticité, les destinataires des notifications et les délais d'intervention associés.

01. Types d'alarmes techniques

Les alarmes de niveau Critique signalent des dysfonctionnements mettant immédiatement en péril la capacité d'enregistrement ou de surveillance : perte de signal sur une caméra de sécurité prioritaire, défaillance d'un disque dur de stockage, inaccessibilité du serveur VMS, panne d'alimentation non redondée.

Les alarmes de niveau Majeur concernent des dégradations significatives du système sans interruption immédiate : perte de signal sur une caméra secondaire, taux d'occupation du stockage supérieur à 85 %, latence réseau anormale sur les flux vidéo, température du serveur supérieure à 75°C.

Les alarmes de niveau Mineur signalent des anomalies devant être traitées dans les meilleurs délais mais ne compromettant pas immédiatement la surveillance : horloge système désynchronisée, firmware caméra obsolète, certificat SSL expirant dans moins de 30 jours.

02. Destinataires et délais d'acquittement

Les alarmes de niveau Critique sont notifiées simultanément au technicien d'astreinte de Mileo Technology et au Responsable Sécurité du site par SMS et email. Le délai d'acquittement est de 30 minutes maximum en jours ouvrés, 1 heure en dehors des heures ouvrées. L'absence d'acquittement dans ce délai déclenche automatiquement l'escalade.

Les alarmes de niveau Majeur sont notifiées par email au Responsable Sécurité et créent automatiquement un ticket de maintenance dans le système de gestion de Mileo Technology. Le délai d'acquittement est de 4 heures en jours ouvrés.

Les alarmes de niveau Mineur sont regroupées dans un rapport quotidien transmis par email au Responsable Sécurité et à l'équipe technique de Mileo Technology. Elles sont traitées lors des prochaines interventions planifiées ou dans un délai de 5 jours ouvrés.

03. Escalade

En l'absence d'acquittement d'une alarme Critique dans le délai imparti, le système d'escalade notifie automatiquement le responsable technique de Mileo Technology et le Directeur des Systèmes d'Information du client. Une conférence téléphonique d'urgence peut être déclenchée si la situation l'exige.

L'escalade d'une alarme Majeure vers le niveau Critique est automatique si l'anomalie n'est pas résolue dans les 8 heures suivant la notification initiale, ou si elle s'aggrave (par exemple, passage du taux d'occupation du stockage de 85 % à 95 %).

04. Clôture et bilan mensuel

Chaque alarme est clôturée dans le système de ticketing de Mileo Technology avec la description des actions menées, le temps d'intervention effectif et la cause racine identifiée. La clôture ne peut être effectuée que par le technicien ayant résolu le problème ou par son responsable en cas d'indisponibilité.

Un bilan mensuel des alarmes techniques est présenté au Responsable Sécurité lors de la réunion de suivi mensuelle. Ce bilan présente le nombre d'alarmes par niveau de criticité, les temps moyens de résolution, les équipements les plus souvent en défaut et les recommandations de maintenance préventive ou de remplacement anticipé.

*Document Mileo Technology — PROC-VMS-007 — v1.0 — Mars 2025 47
Boulevard de Courcelles, 75008 Paris — hello@mileotech.com*

© 2026 Mileo Technology. Tous droits réservés.