

Procédure d'Escalade ILOG

1. Déclenchement de l'Escalade

La procédure d'escalade (« Escalade ») sera mise en œuvre si le Licencié ou le Support Utilisateur d'ILOG considère que la situation demande une attention particulière pour résoudre une Erreur. Chaque partie peut déclencher l'Escalade si les moyens habituels de Résolution d'une Erreur ont été épuisés. Les conditions de déclenchement de l'escalade incluent l'insatisfaction du Licencié quant à la résolution de l'Erreur ou toute absence de réponse dans les délais impartis.

2. Processus d'Escalade

Le Licencié contactera l'équipe du Support Utilisateur ILOG ou son responsable pour demander la mise en œuvre de l'Escalade. Une fois l'Escalade déclenchée, les contacts appropriés seront désignés au sein de chaque partie. Lorsque l'Erreur sera résolue, l'Escalade sera close.

3. Désignation des Contacts

Lorsqu'une Escalade sera requise, chaque partie désignera des personnes dont les responsabilités sont listées ci-dessous. Une fois identifiées, ces personnes conserveront un contact direct jusqu'à la clôture de l'Escalade selon les modalités ci-dessous :

a. Responsable du Support Utilisateur d'ILOG

Le responsable du Support Utilisateur ILOG :

- s'assure que l'Erreur est définie,
- suit la Résolution de l'Erreur avec une attention particulière,
- maintient un contact régulier avec le Contact Utilisateur.

b. Responsable du Support Technique ILOG

Le responsable du Support Technique ILOG :

- est responsable de la gestion du processus d'Escalade au sein des second et troisième niveaux de support en cas de besoin,
- suit de près la Résolution de l'Erreur et s'assure de la rapidité des réponses aux demandes escaladées,
- maintient un contact de suivi régulier avec le Responsable du Support Utilisateur.

c. Contact Utilisateur

Le Contact Utilisateur s'assure que l'Erreur est définie et garantit la disponibilité des équipes de développement du Client ou du contact technique approprié de façon à fournir toute information technique dont le Support Utilisateur ILOG pourrait avoir besoin durant la Résolution de l'Erreur.

d. Contact Stratégique

Si, durant l'Escalade, l'une des parties considère que l'Erreur n'est pas traitée convenablement ou que l'autre partie ne répond pas de façon adéquate aux demandes d'assistance, les deux parties devront désigner un Contact Stratégique. Les Contacts Stratégiques travailleront alors de concert à la résolution du problème.

4. Suivi

Les contacts désignés établiront un calendrier de suivi afin de tenir régulièrement informé leur homologue de l'avancement de la résolution.

5. Clôture de l'Escalade

Lorsque les deux parties conviendront que l'Erreur a été résolue ou que la situation ne justifie plus d'Escalade, l'Escalade sera close. Les contacts désignés échangeront alors un rapport final avec leur contrepartie, résumant l'Erreur, les actions entreprises et, éventuellement, des recommandations d'actions futures.