

# Procédure d'escalade

## 1. Principe

L'escalade est un outil pour le client servant à informer directement les responsables opérationnels HIPCOM afin de mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la résolution la plus rapide d'un incident.

**Seuls les incidents de niveau de priorité moyen et élevé peuvent donner lieu à une escalade.**

L'escalade peut être déclenchée par le client final, le partenaire ou par une ressource interne HIPCOM.

## 2. Classification des incidents

Niveau de priorité = faible	Niveau de priorité = moyen	Niveau de priorité = élevé
<b>Service non perturbé techniquement</b> Absence de dysfonctionnement technique	<b>Service perturbé mais disponible</b> Problème technique avec impact multi-utilisateurs	<b>Coupure totale – service indisponible</b> Problème technique avec impact multi-utilisateurs
- Prise en charge de la requête : 4h maximum en heures et jours ouvrés - Résolution de l'incident : 96h maximum	- Prise en charge de la requête : 2h maximum en 24/7 - Résolution de l'incident : 48h maximum	- Prise en charge de la requête : ½h maximum en 24/7 - Résolution de l'incident : 4h maximum si GTR

## 3. Délai d'escalade

Une escalade ne peut être déclenchée que si l'un des engagements de délai précisé dans le paragraphe précédent a été dépassé.

	Escalade niveau 1	Escalade niveau 2	Escalade niveau 3
Niveau de priorité = élevé	Si délai dépassé d'au moins 30 mn	Si délai dépassé d'au moins 1h	Si délai dépassé d'au moins 2 h
Niveau de priorité = moyen	Si délai dépassé d'au moins 1 h	Si délai dépassé d'au moins 12 h	Si délai dépassé d'au moins 24 h

## 4. Contacts

**Toute demande d'escalade doit être impérativement accompagnée du numéro de requête de l'incident concerné.**

Contact Service Production	Contact Service Support
04 26 78 04 78	04 26 78 10 67
<b>Escalade niveau 1</b>	
Service Production	Escalade Support
Adrien Bourdon ADV	Support Technique
04 26 78 04 78 adrien@hipcom.fr	04 26 78 10 67 escalade@hipcom.fr
<b>Escalade niveau 2</b>	
Vincent BLUSSEAU Responsable d'Exploitation	
04 56 40 60 74 06 95 43 68 26 vincent@hipcom.fr	
<b>Escalade niveau 3</b>	
Guillaume MASUIT Directeur	
04 56 40 60 00 guillaume@hipcom.fr	