



Service Level Agreement

Contrat 312

Parties

Banana Fintech Sàrl et Ecodev, conviennent du contrat de service suivant.

Objet

Le support technique de l'application web yopyop à l'adresse <https://yopyop.ch> pour les interventions nécessitant un spécialiste IT.

Temps de réponse

Criticité	Période	Délai de 1ère réponse
BUG URGENT <i>impossible d'accéder à l'application ou fonction majeure qui est inopérante</i>	Durant les heures ouvrables	5 heures
	En dehors des heures ouvrables	24 heures

Heures ouvrables : du lundi au vendredi de 8h à 18h, sauf jours fériés :
1^{er} janvier, lundi de Pâques, Vendredi Saint, 1^{er} mai, 25 décembre.

Traitement des demandes

Ecodev met en œuvre tous les moyens à sa disposition pour résoudre de façon efficace les problèmes qui lui sont signalés. Elle documente son travail dans la gestion de projet (*Redmine*: <https://support.ecodev.ch/>) et informe régulièrement *Banana Fintech* de l'état de la situation.

Monitoring

Ecodev installe et maintient une plateforme de monitoring externe, mesurant en continu les paramètres vitaux du serveur et de l'application (temps de chargement, trafic réseau, etc...) et alertant le service de piquet de manière proactive en cas d'anomalie.

Moyens d'alerte

1. Alertes e-mail/Jabber des spécialistes IT par la plateforme de monitoring
2. E-mail : support+yopyop@ecodev.ch
3. Téléphone : ligne d'urgence +41 32 513 17 02

Prix

Tarif de base du service de piquet, hors intervention: 300 CHF/mois

Tarif horaire des interventions:

- Durant les heures ouvrables : 100 CHF/h
- En dehors des heures ouvrables : 130 CHF/h

Au total s'ajoute la TVA (8%). Les factures sont payables sous 30 jours.



Validité

Le présent contrat débute le 01.09.2014 pour une durée indéterminée. Sauf résiliation par l'une des parties au moins 30 jours à l'avance pour la fin d'un mois, il est reconduit tacitement.

Neuchâtel, le 09.08.2014

Pour Ecodev :

Pour Banana fintech :