Niveaux de service

Les niveaux de service de la plate-forme eHealth sont formalisés au sein de deux types de documents :

- le « MSA » (Master Service Agreement) qui fournit un cadre global ;
- le « SLA » (Service Level Agreement) qui est spécifique à chaque service.

Le « MSA »

Le MSA propose, aux utilisateurs des services de la plate-forme eHealth, un cadre global traitant principalement de la gestion des incidents, problèmes et changements. Ce document décrit les engagements pris par la plate-forme, les diverses procédures applicables et les descriptions de services.

Le « SLA »

Le SLA clarifie les engagements plus spécifiques à chaque service de la plate-forme eHealth. Ce document contient notamment les objectifs de performance et/ou de disponibilité propres à chaque service, appelés aussi les « KPI » (Key Performance Indicators). Les différents SLA sont accessibles, sur le portail, au niveau des différents chapitres traitant des services proposés par la plate-forme eHealth.