



Serviceniveaus



De serviceniveaus van het eHealth-platform worden in twee verschillende documenten vastgelegd:

- Het 'MSA' (Master Service Agreement) waarin een globaal kader wordt aangeboden;
- Het 'SLA' (Service Level Agreement) dat specifiek is voor elke dienst.

Het 'MSA'

Het MSA biedt de gebruikers van de diensten van het eHealth-platform een globaal kader aan waarin hoofdzakelijk het incident-, problem- en changemanagement wordt behandeld. In dat document worden de verbintenissen van het eHealth-platform, de verschillende toepasbare procedures en de beschrijvingen van de diensten opgenomen.

Het 'SLA'

In het SLA worden de verbintenissen bepaald die specifiek zijn voor elke dienst van het eHealth-platform. Dat document omvat onder meer de doelstellingen inzake performantie en/of beschikbaarheid eigen aan elke dienst, ook KPI's (Key Performance Indicators) genoemd. De verschillende SLA's zijn beschikbaar op het portaal in de verschillende hoofdstukken waarin de door het eHealth-platform voorgestelde diensten worden behandeld.

