



## Description

Le service met à disposition des développeurs externes le catalogue des « Web services » permettant d'accéder et utiliser le service d'échanges sécurisés de données de l'ETNIC. Accessibles à partir d'une plate-forme à point d'entrée unique, nos services Web dialoguent avec des messages SOAP sécurisés selon la spécification WS-Security, signés avec certificat numérique pour authentifier le demandeur.

## Bénéficiaires

Sous réserve d'une analyse de faisabilité, les entités bénéficiaires du contrat de gestion de l'ETNIC, ainsi que certains organismes apparentés ne faisant pas partie du contrat de gestion, peuvent demander à utiliser ce service.

## Prestations incluses

- Le support aux développeurs dont l'objectif est d'accéder et intégrer les « web services » standards dans leur infrastructure
- L'assistance et le suivi du service tel que défini dans la fiche de demande de projet.

## Prestations non incluses

- Le conseil et l'analyse de faisabilité de mise en place d'un nouveau service sur mesure ;
- La réalisation d'une fiche de demande de projet ;
- L'élaboration éventuelle d'un cahier des charges ;
- L'analyse budgétaire de la mise en œuvre du nouveau service sur mesure ;
- La mise en œuvre du service sur mesure ;

## Procédures applicables

**L'accès au catalogue des « Web Services » se fait à travers le site de l'ETNIC en suivant le lien associé à cette fiche.**

**La gestion des demandes de ce service** s'effectue soit via le Service Desk (support@etnic.be) pour les demandes standards soit via le « Service Delivery Manager » dédié à l'entité qui souhaite recourir à ce service.

## Prérequis

L'accès et l'utilisation effective des « Web services » fait l'objet d'une validation juridique préalable concernant le statut légal de l'organisme ou institution demandeuse.

### OBJECTIFS DE NIVEAUX DE SERVICE

Pour les « Web services » standards publiés au catalogue ;

Pour les interventions à distance en cas de défaillance détectée par la surveillance, le service est opéré les jours ouvrables de 9h à 17h00.

#### Pour les demandes de support développeur :

- Prise en charge de la demande endéans les 2 jours ouvrables.

#### Pour les incidents techniques :

- Prise en charge dans les 8 heures ouvrables ;
- Résolution : 2 jours ouvrables.