

Public

Nom du service G-Cloud

Private

Formulaires web intelligents (IAF)

30/03/2022

Description du service G-Cloud

Avec l'Intelligent Application Framework (IAF), le SPF Stratégie et Appui développe des formulaires et applications numériques sur mesure pour les services publics fédéraux. Nous soutenons ainsi la numérisation des transactions entre les citoyens et l'Administration, tant pour les processus (analogues) existants que pour les nouveaux processus. L'intégration aux sources de données authentiques et aux systèmes internes des services publics ainsi que l'application du principe Only Once nous permettent de garantir aux citoyens et à l'Administration une transaction plus facile et sans erreur.

Caractéristiques

- **Respect du principe Only Once**
En liant l'application IAF aux sources pertinentes, les données connues de l'Administration (telles que les données à caractère personnel ou les données d'entreprise) peuvent être remplies au préalable dans l'application après authentification ou après recherche par les utilisateurs. Les utilisateurs doivent donc uniquement ajouter les données qui ne sont pas encore connues de l'Administration.
- **Sur mesure**
L'IAF offre quelques modèles d'applications : un formulaire de contact, un formulaire de plainte, une application pour demander des attestations... Par ailleurs, nous développons toujours des applications et des formulaires sur mesure pour d'autres services publics. Tant le développement que le contenu et la mise en page sont adaptés aux spécifications de votre organisation.
- **Échange sécurisé de données**
Nos applications sont conformes au RGPD. Toutes les données sont envoyées par le biais de canaux cryptés. En liant un UUID à une piste d'audit, nous pouvons à tout moment reconstituer les transactions au sein de l'application.
- **Expérience utilisateur uniforme**
Un projet IAF comprend des composants web modulaires réutilisables qui assurent une expérience utilisateur similaire à différents services publics fédéraux. Cela accroît la facilité d'utilisation et permet un développement plus rapide des applications.

Groupe cible

Tous les départements des services publics fédéraux et institutions publiques fédérales qui demandent ou fournissent des informations aux citoyens et aux entreprises.

https://www.publicprocurement.be/sites/default/files/documents/2018-06_clients cms.pdf

« Comply or explain »

Pour ce service, « comply or explain » signifie qu'une administration fédérale ne doit pas commencer à développer ou acheter elle-même un nouveau « forms handler » sans avoir examiné d'abord en détail la présente offre, disponible par le biais d'une centrale de marchés. Les « forms handlers » qui existent dans d'autres administrations peuvent continuer à être utilisés. La

nécessité d'une intégration très étroite à un « back-end » d'une administration peut également faire office de « explain » pour envisager un achat ou un développement propre.

Cependant, lorsqu'il s'agit d'un projet visant à numériser un ou plusieurs formulaires existants relativement simples ou de les rendre conformes à la loi « Only Once », le recours au service IAF est indiqué (« comply »).

Propriétaire du service

BOSA, DG Transformation digitale – Jack Hamande / Bald Herreman – IWF@gcloud.belgium.be

Contrats de niveaux de services

Étendue des services informatiques IAF

- Disponibilité des formulaires IAF avec la configuration convenue
- Accès au IAF, authentification sur l'IAF, autorisation optionnelle
- Génération de pièces justificatives via le service EDM (Electronic Document Management)
- Intégration avec eBox
- Possibilités workflow via le service CMT (Case Management Tool)
- Transfert dans les applications *back-end* et lecture à partir de celles-ci, via des microservices
- Préremplissage basé sur les source authentiques via des microservices
- Le niveau de sécurité est déterminé par l'application sous-jacente. Les IAF présentent les caractéristiques de sécurité suivantes :
 - Connexions cryptées
 - Audit logging des transactions
 - Le traitement de données sur des serveurs cryptés ; les fournisseurs de services ne peuvent pas accéder aux informations communiquées
 - Pas de stockage de données (système « stateless »)
 - Tous les développements se faites dans une environnement DevOps
 - Tests approfondis avant la mise en production
 - Monitoring des microservices
 - Contrôle de qualité via des outils tels que Snyk et autres.

Étendue des services IAF pris en charge

- Soutien aux responsables des services et aux responsables *back-end* auprès de l'utilisateur
- Conseils sur l'utilisation de la solution convenue et de ses composants
- Diagnostic des problèmes, et avis quant à leur résolution
- Interface vers le support de systèmes intégrés (*back-ends*, microservices)
- Interface vers la maintenance corrective
- Interface vers la maintenance évolutive

Les éléments suivants ne font pas partie de l'offre de services continue

- réorganisation fonctionnelle de la configuration mise en œuvre et structure des formulaires publiés ;
- support pour fonctionnalité ou formats non convenus, y compris les modifications aux interfaces *back-end* ;
- support pour les modifications exceptionnelles du volume ;
- restauration de données en cas d'erreur de contenu ;
- configuration des accès et certificats dans l'infrastructure de l'utilisateur ou de ses partenaires ;
- aide à l'obtention des autorisations.

Période de service

- Les formulaires IAF et le contenu y afférent sont mis à la disposition des visiteurs 7 jours par semaine, 24h/24.

- Il n'y a pas de périodes fixes durant lesquelles le service est indisponible en raison d'opérations de maintenance.

La disponibilité du service est mesurée comme suit

- $\text{Number of submitted payloads} / (\text{Number of submitted payloads} + \text{Number of failed submits due to technical errors, no validation errors})$

Objectifs pour disponibilité de la solution IAF : 98%.

La disponibilité fera l'objet d'un rapport tous les mois civils. L'indisponibilité planifiée ne sera pas prise en compte dans le calcul du pourcentage de disponibilité.

Indisponibilité planifiée

- L'indisponibilité pendant les heures de travail qui est annoncée au minimum une semaine à l'avance aux responsables du service.
- L'indisponibilité en dehors des heures de travail qui est annoncée le dernier jour de travail avant 14h aux responsables du service¹.

Service Desk et support

- Support de 1^{ère} ligne : Service Desk créé par le partenaire IAF du SPF BOSA, accessible par formulaire <https://apps.digital.belgium.be/forms/show/bosa/support?lng=fr>. Si ce formulaire est indisponible, il convient de contacter le Service Desk du SPF BOSA, DG TD (ServiceDesk.DTO@bosa.fgov.be).

Coût

Le calibrage d'une application IAF est payant et se fait sous forme de projet dans le cadre d'une mission partielle relevant de l'accord-cadre SPFBOSA TD/2018/M1080 attribué aux partenaires IAF de SPF BOSA TD.

Cette mission partielle comprend deux parties :

Devisage et exécution des commandes (Poste 1)

1. Auto-évaluation

Votre organisation a-t-elle déjà une idée concrète du projet, ou voulez-vous savoir si l'IAF convient à votre organisation ? L'outil d'auto-évaluation vous permet en quelques clics d'obtenir un premier avis.

<https://digital.belgium.be/iaf/hil/x>

2. Créer un projet

Après avoir rempli l'auto-évaluation, vous recevrez un avis sans engagement sur l'adéquation de votre projet. Vous pourrez ensuite [créer un projet dans le cadre duquel vous fournirez plus de détails](https://digital.belgium.be/iaf/hil/iaf-hil-app-intention-form)(<https://digital.belgium.be/iaf/hil/iaf-hil-app-intention-form>).

¹ Cela signifie que l'indisponibilité planifiée un jour ouvrable après les heures de travail doit être annoncée avant 14h le jour même ; l'indisponibilité planifiée un weekend doit quant à elle être annoncée au plus tard le vendredi à 14h. Enfin, l'indisponibilité planifiée les jours fériés doit être annoncée au plus tard à 14h le dernier jour ouvrable.

L'équipe IAF pourra ainsi procéder à une première estimation et se concerter avec vous.

3. Développement

Après la réception du bon de commande, le développement de votre projet commence. L'équipe IAF vous implique dans les tests et la validation des spécifications convenues.

4. Demander une offre

Lorsque les spécifications de votre application seront claires, nous établirons une offre pour vous.

5. Contrat d'utilisation

Signer [le contrat d'utilisation](#) (https://dtservices.bosa.be/sites/default/files/content/IAF/go_iwf_4.2_fr_20211018.pdf) pour utiliser le service.

Support (Poste 2)

- L'exploitation est réalisée selon le principe « one-stop-shop ». Cela signifie que tout est compris (serveurs, exploitation, support, correctifs,...) à l'exception des modifications.

Quelle est l'évolution prévue du service ?

Des fonctionnalités et améliorations supplémentaires sont régulièrement ajoutées (cycle de mise à jour plus ou moins mensuel) en fonction du développement du DTO et des différents clients qui adhèrent au modèle.

Infos pratiques

Infos et demandes d'utilisation <https://dtservices.bosa.be/fr/services/intelligent-application-framework-iaf>