

Nom du service G-Cloud

Formulaires web intelligents (IWF)

24/10/2017

Description du service G-Cloud

Les formulaires web intelligents offrent, dans le G-Cloud, une solution générique pour la conception, le développement et l'exploitation de formulaires en ligne qui répondent « out-of-the-box » aux exigences et attentes récentes en matière de convivialité d'utilisation, de sécurité, d'accessibilité et de conformité à la loi « Only Once ».

Les formulaires web intelligents affichent automatiquement à l'écran les données qui sont disponibles, afin que les citoyens ou entrepreneurs connectés ne doivent plus à nouveau les remplir eux-mêmes. Il s'agit d'informations qui sont reprises par exemple dans le Registre national, ou qui ont déjà été communiquées dans le passé. Les citoyens ou entrepreneurs doivent donc encore uniquement compléter les champs demandant de nouvelles informations.

Caractéristiques

- Formulaires en ligne respectant la législation obligatoire relative à la collecte unique de données (« Only Once ») :
 - o Authentification via CSAM
 - o Identification avec l'eID ou avec les autres méthodes d'authentification (mobiles également)
- Préremplissage après « opt-in » par l'utilisateur
- Champs conditionnels
- Fichiers/annexes
- « Multidevice/responsive » : fonctionnent automatiquement, aussi bien sur smartphone que sur tablette ou navigateurs de PC
- Envoi d'informations collectées à des fins de traitement dans vos applications de *back office*
- Téléchargement d'accusés de réception signés
- Intégrations uniques aux *back-ends*, formulaires supplémentaires par le biais de la configuration
- Votre « look & feel » totalement réutilisable
- Communication sécurisée et « Privacy Audit Logging »
- Entièrement basé sur la source libre et les standards ouverts
- Multilingue et accessible (conformément aux WCAG)
- Les formulaires peuvent être recherchés automatiquement via Linked Open Data (par exemple à des fins d'intégration dans un portail)
- Exemple: <https://apps.digital.belgium.be/forms/show/bosa/service-letter-of-intent/?lng=fr>

Groupe cible

Tous les départements des services publics fédéraux et institutions publiques fédérales qui demandent ou fournissent des informations aux citoyens et aux entrepreneurs et qui souhaitent créer de simples formulaires en ligne « self-service » ou qui souhaitent adapter/remplacer des systèmes existants afin de se conformer à la loi « Only Once » et aux attentes en évolution en matière de convivialité d'utilisation, de sécurité et d'accessibilité.

« 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 IWF est indiqué (« comply »).

Propriétaire du service

BOSA, DG Transformation digitale – Ben Smeets / Bald Herreman – IWF@gcloud.belgium.be

Contrats de niveaux de services

Étendue des services informatiques IWF

- Disponibilité des formulaires IWF avec la configuration convenue
- Accès au IWF, authentification sur l'IWF, autorisation optionnelle
- Génération de pièces justificatives
- Transfert dans les applications *back-end* et lecture à partir de celles-ci, via les intégrateurs développés
- Préremplissage basé sur les « source service consumers » via les intégrateurs développés
- Le niveau de sécurité est déterminé par l'application sous-jacente. Les IWF présentent les caractéristiques de sécurité suivantes :
 - Connexions cryptées
 - 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 »)
 - Des fichiers de configuration signés garantissent l'intégrité des formulaires publiés
 - Toutes les configurations se trouvent dans un système de gestion des versions, ce qui permet de toujours retourner à la dernière configuration correcte

Étendue des services IWF 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*, « source service consumers »)
- 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 IWF 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 IWF : 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 IWF 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).

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.

Coût

Le calibrage d'une application IWF est payant et se fait sous forme de projet dans le cadre d'une mission partielle relevant de l'accord-cadre FEDICT/2013/M953 attribué aux partenaires IWF de Fedict.

Cette mission partielle comprend deux parties :

Devisage et exécution des commandes (Poste 2)

- Lancement et mise en place d'un projet pour un client (un seul par commande)
- La configuration de l'application IWF du partenaire IWF de la DG TD du SPF BOSA, basée sur l'analyse des exigences et du *wireframe* du formulaire et la confirmation (un(e) ou plusieurs applications/formulaires par projet)
- Le développement et la configuration optionnels d'intégrateurs en cas d'intégration nécessaire à de nouveaux systèmes (par intégrateur, par nouveau « source service consumer »)
- Le développement et la configuration optionnels d'un CSS/Design si celui-ci n'est pas disponible dans un projet précédent (un par identité visuelle)

Support (Poste 1)

- 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.

Chaque année, la réduction portant sur le coût de maintenance annuel est revue en fonction des volumes réellement enregistrés.

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://apps.digital.belgium.be/forms/show/bosa/service-letter-of-intent/?lng=fr>