

Naam van de G-Clouddienst

Intelligente Webformulieren (IWF)

24/10/2017

Omschrijving van de G-Clouddienst

Intelligente webformulieren bieden in de G-Cloud een generieke oplossing voor het ontwerp, bouw en exploitatie van online formulieren welke “out-of-the-box” beantwoorden aan de recente vereisten en verwachtingen rond gebruiksvriendelijkheid, veiligheid, toegankelijkheid en conformiteit met de Only-Once wet.

Intelligente webformulieren tonen automatisch de beschikbare gegevens op het scherm, zodat de aangelogde burger of ondernemer deze niet opnieuw moet invullen. Het gaat om informatie die bijvoorbeeld opgenomen is in het Rijksregister, of in het verleden al werd ingegeven. De burger of ondernemer vervolledigt enkel de velden die naar nieuwe informatie vragen.

Kenmerken

- Online formulieren die voldoen aan de verplichte wetgeving op éénmalige inzameling van gegevens (“Only Once”):
 - o Authenticatie via CSAM
 - o Login met eID of met de andere authenticatievormen (ook mobiele)
- Voorinvulling na opt-in door gebruiker
- Conditionele velden
- Bestanden/bijlagen
- Multidevice/responsive: draait automatisch zowel op smartphone als op tablet of PC browsers
- Verzending van verzamelde informatie voor afhandeling in uw back-office toepassingen
- Downloaden van getekende ontvangstbewijzen
- Eénmalige integraties met back-ends, bijkomende formulieren door configuratie
- Uw volledig herbruikbare look & feel
- Beveiligde communicatie en privacy audit logging
- Volledig gebaseerd op Open source en open standaarden
- Meertalig en toegankelijk (WCAG conform)
- Formulieren worden automatisch opzoekbaar via Linked Open Data (bijvoorbeeld voor integratie in een portaal)
- Voorbeeld: <https://apps.digital.belgium.be/forms/show/bosa/service-letter-of-intent/?lng=nl>

Doelgroep

Alle departementen van federale overheidsdiensten en -instellingen, die informatie opvragen bij, of verstrekken aan burgers of ondernemers en die wensen simpele online self service formulieren te creëren of die bestaande legacy systemen wensen aan te passen/vervangen met oog op conformiteit met de Only-Once wet en de evoluerende verwachtingen met betrekking tot gebruiksvriendelijkheid, veiligheid en toegankelijkheid.

Comply or explain

Voor deze dienst betekent “comply or explain” dat een federale overheid niet een eigen nieuwe “forms handler” begint te ontwikkelen of gaat aankopen zonder eerst grondig dit aanbod, dat beschikbaar is via een opdrachtcentrale, te onderzoeken. Bestaande forms handlers bij andere overheden kunnen blijven voortbestaan. Ook wanneer een zeer nauwe integratie nodig is met een “back-end” van een overheid dan kan dit gelden als “explain” om toch een eigen aankoop of ontwikkeling te overwegen.

Wanneer het echter gaat om een project om een of meer bestaande relatief eenvoudige formulieren te digitaliseren of only-once compliant te maken dan is het gebruik van de IWF dienst aangewezen (“comply”).

Service owner

BOSA DG Digitale Transformatie – Ben Smeets / Bald Herreman – IWF@gcloud.belgium.be

Service level agreements

Scope van de IWF IT diensten

- Beschikbaarheid van de IWF formulieren met overeengekomen configuratie
- Toegang en authenticatie tot IWF, optionele autorisatie
- Generatie van bewijsstukken
- Wegschrijven naar- en lezen uit back-end toepassingen, via ontwikkelde integratoren
- Voorinvulling gebaseerd op source service consumers, via ontwikkelde integratoren
- Veiligheidsniveau wordt bepaald door de achterliggende applicatie. IWF biedt volgende beveiligingskenmerken:
 - Versleutelde connecties
 - Gegevensverwerking op versleutelde servers, dienstenleveranciers kunnen zich geen toegang tot de gedeclareerde informatie verschaffen
 - Geen stockage van gegevens (“stateless” systeem)
 - Getekende configuratiebestanden garanderen integriteit van de gepubliceerde formulieren
 - Alle configuraties zitten in een versiebeheersysteem, laat toe om steeds terug te keren naar de laatste goede configuratie

Scope van de ondersteunende IWF diensten

- Ondersteuning voor serviceverantwoordelijken en back-end verantwoordelijken bij de gebruiker
- Advies bij gebruik van de overeengekomen oplossing en zijn componenten
- Diagnose van problemen en advies betreffende oplossingen
- Interfacing naar support van geïntegreerde systemen (back-ends, source service

consumers)

- Interfacing naar correctief onderhoud
- Interfacing naar evolutief onderhoud

Volgende elementen maken geen deel uit van het continue dienstenaanbod

- functionele reorganisatie van de geïmplementeerde configuratie en structuur van de gepubliceerde formulieren;
- ondersteuning voor niet overeengekomen functionaliteit of formaten, inclusief wijzigingen aan back-end interfaces;
- ondersteuning voor uitzonderlijke volumeveranderingen;
- data restore bij inhoudelijke vergissingen;
- toegangsconfiguratie en certificaten binnen de infrastructuur van de gebruiker of zijn partners;
- ondersteuning bij het verkrijgen van machtigingen.

Dienstperiode

- De IWF formulieren en gerelateerde inhoud worden 7 dagen per week en 24 uur ter beschikking gesteld aan bezoekers.
- Er zijn geen vaste periodes voorzien waarin de dienst niet beschikbaar is wegens onderhoud.

Beschikbaarheid van dienst wordt als volgt gemeten

- **Number of submitted payloads / (Number of submitted payloads + Number of failed submits due to technical errors, no validation errors)**

Doelstellingen voor beschikbaarheid van de IWF oplossing: 98%.

Beschikbaarheid wordt per kalendermaand gerapporteerd. Geplande onbeschikbaarheid wordt niet meegerekend bij het bepalen van het beschikbaarheidspercentage.

Geplande onbeschikbaarheid

- Onbeschikbaarheid tijdens werkuren die minstens één week op voorhand aangekondigd werd aan de serviceverantwoordelijken.
- Onbeschikbaarheid buiten werkuren die vóór 14u op de laatst gewerkte dag aangekondigd werd serviceverantwoordelijken¹.

Service Desk en support

- **Support 1ste lijn** : Service Desk ingericht door de IWF partner van FOD BoSa via formulier <https://apps.digital.belgium.be/forms/show/bosa/support?lng=nl>, ingeval van onbeschikbaarheid formulier via Service Desk van FOD BOSA DGDT (Servicedesk.DTO@bosa.fgov.be).

¹ Dit betekent dat geplande onbeschikbaarheid op een werkdag na de werkuren moet aangekondigd worden voor 14u op de dag zelf, en geplande onbeschikbaarheid tijdens weekend ten laatste vrijdag om 14u. Geplande onbeschikbaarheid op feestdagen moet ten laatste om 14u op de laatst gewerkte dag worden aangekondigd.

Kostprijsregeling

De inregeling van een IWF toepassing is betalend en gebeurt projectmatig via een deelopdracht binnen de raamovereenkomst FEDICT/2013/M953 toegewezen aan de IWF partners van Fedict.

Deze deelopdracht bestaat uit

Opname en uitvoering van bestellingen (Post 2)

- Kick-off en setup van project voor een klant (één per bestelling)
- De configuratie van de IWF applicatie de IWF Partner van FOD BOSA DGDT, gebaseerd op analyse van vereisten en wireframe van formulier en bevestiging (één of meerdere toepassingen/formulieren per project)
- De optionele ontwikkeling en configuratie van integratoren wanneer er met nieuwe systemen moet geïntegreerd worden (per integrator, per nieuwe source service consumer)
- De optionele ontwikkeling en configuratie van een CSS/Design wanneer dit niet beschikbaar is uit een vorig project (één per visuele identiteit)

Ondersteuning (Post 1)

- De exploitatie gebeurt volgens het one-stop-shop principe. Dit betekent dat alles inbegrepen is (servers, exploitatie, ondersteuning, patches,...) met uitzondering van wijzigingen.

Ieder jaar wordt de korting op de jaarlijkse onderhoudskost herzien in functie van de werkelijk geregistreerde volumes.

Wat is de voorziene verdere evolutie van de dienst ?

Extra functionaliteiten en verbeteringen worden geregeld toegevoegd (ongeveer maandelijkse release cyclus) gestuurd door de ontwikkeling van DTO en de verschillende klanten die zich in het model inschrijven.

Praktische info

Info en aanvragen tot gebruik <https://apps.digital.belgium.be/forms/show/bosa/service-letter-of-intent/?lng=nl>