

**Public**

Naam van de G-Clouddienst

**Private****Intelligent Application Framework (IAF)****30/03/2022****Omschrijving van de G-Clouddienst**

Met het intelligent application framework (IAF) bouwt de FOD Beleid en Ondersteuning digitale formulieren en applicaties op maat van federale overheidsdiensten. Zo ondersteunen we de digitalisering van transacties tussen burgers en de overheid, zowel voor bestaande (analoge) processen als nieuwe processen. Door integratie met authentieke gegevensbronnen en de interne systemen van overheidsdiensten garanderen we, volgens het once only principe, een gemakkelijkere en foutloze transactie voor de burger en overheid.

**Kenmerken**

- **Once only compliance**

Door de IAF applicatie te linken met relevante bronnen kunnen bij de overheid bekende gegevens (zoals persoonsgegevens of bedrijfsgegevens) voor ingevuld worden in de toepassing na authenticatie of na opzoeking door de gebruiker. Zo hoeft de gebruiker enkel gegevens toe te voegen die nog niet bekend zijn bij de overheid.

- **Op uw maat**

IAF biedt enkele sjablonen van applicaties aan: een contactformulier, een klachtenformulier, een applicatie om attesten op te vragen,.... Daarnaast bouwen we steeds applicaties en formulieren op maat van andere overheidsdiensten. Zowel de opbouw, inhoud en look worden aangepast aan de specificaties van uw organisatie.

- **Veilige uitwisseling van gegevens**

Onze applicaties zijn GDPR compliant. Alle gegevens worden ge-encrypteerd verzonden via versleutelde kanalen. Door middel van het koppelen van een UUID aan een audit trail kunnen we ten allen tijde de transacties binnen de applicatie reconstrueren.

- **Uniforme gebruikservaring**

Een IAF-project wordt opgebouwd uit modulaire, herbruikbare webcomponenten die een gelijkaardige gebruikservaring verzekeren over verschillende overheidsdiensten heen. Dit verhoogt het gebruiksgemak en zorgt voor snellere ontwikkeling van applicaties.

**Doelgroep**

Alle departementen van federale overheidsdiensten en -instellingen, die informatie opvragen bij, of verstrekken aan burgers of ondernemers. Bekijk de volledige lijst:

[https://www.publicprocurement.be/sites/default/files/documents/2018-06\\_for\\_klanten.pdf](https://www.publicprocurement.be/sites/default/files/documents/2018-06_for_klanten.pdf)

**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 IAF dienst aangewezen (“comply”).

### **Service owner**

BOSA DG Digitale Transformatie – Jack Hamande / Bald Herreman – [IWF@gcloud.belgium.be](mailto:IWF@gcloud.belgium.be)

### **Service level agreements**

### **Scope van de IAF IT diensten**

- Beschikbaarheid van de IAF formulieren met overeengekomen configuratie
- Toegang en authenticatie tot IAF, optionele autorisatie
- Generatie van bewijsstukken via EDM service (Electronic Document Management)
- Integratie met eBox
- Workflow mogelijkheden via CMT service (Case Management Tool)
- Wegschrijven naar- en lezen uit back-end toepassingen, via microservices
- Voorinvulling gebaseerd op authentieke bronnen, via microservices
- Veiligheidsniveau wordt bepaald door de achterliggende applicatie. IAF biedt volgende beveiligingskenmerken:
  - Versleutelde connecties
  - Audit logging van de transacties
  - Gegevensverwerking op versleutelde servers, dienstenleveranciers kunnen zich geen toegang tot de gedeclareerde informatie verschaffen
  - Geen stockage van gegevens ("stateless" systeem)
  - Alle ontwikkelingen gebeuren in een DevOps omgeving
  - Extensieve testing voor oplevering in productie
  - Monitoring van microservices
  - Quality controle via tools zoals Snyk en dergelijke

#### **Scope van de ondersteunende IAF 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, microservices)
- 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 IAF 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 IAF 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 serviceverantwoordelijken<sup>1</sup>.

#### Service Desk en support

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

#### Kostprijsregeling

De inregeling van een IAF toepassing is betalend en gebeurt projectmatig via een deelopdracht binnen de raamovereenkomst FODBOSA DT/2018/M1080 toegewezen aan de IAF partners van FOD BOSA DT. **Deze deelopdracht bestaat uit**

##### Opname en uitvoering van bestellingen (Post 1)

1. Self assessment  
Heeft uw organisatie al een concreet project idee, of wil u weten of IAF iets is voor uw organisatie? Met de self assessment-tool heeft u in enkele kliks een eerste advies.  
<https://digital.belgium.be/iaf/hil/x>
2. Project aanmaken  
Na het invullen van de self assessment krijgt u vrijblijvend advies over de geschiktheid van uw project. Hierna kan u [een project aanmaken waarin u uw project verder detailleert\(https://digital.belgium.be/iaf/hil/iaf-hil-app-intention-form\)](https://digital.belgium.be/iaf/hil/iaf-hil-app-intention-form). Zo kan het IAF team al een eerste inschatting maken en verder met u overleggen.

<sup>1</sup> 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.

3. Offerte aanvragen  
Wanneer de specificaties van uw applicatie duidelijk zijn, maken we voor u een offerte op.

4. Ontwikkeling  
Na het ontvangen van een bestelbon, start de ontwikkeling van uw project. Het IAF team betreft u bij het testen en valideren van de vooropgestelde specificaties.

5. Gebruiksovereenkomst  
Het ondertekenen van [de gebruiksovereenkomst](#)  
[https://dtservices.bosa.be/sites/default/files/content/IAF/go\\_iwf\\_4.2\\_nl\\_20211018.pdf](https://dtservices.bosa.be/sites/default/files/content/IAF/go_iwf_4.2_nl_20211018.pdf) om gebruik te maken van de dienst.

#### Ondersteuning (Post 2)

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

#### 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://dtservices.bosa.be/nl/services/intelligent-application-framework-iaf>