



1 PRÉSENTATION DU SERVICE

BOS est une plateforme Internet sécurisée qui a pour but la gestion électronique des processus de délibérations de différents conseils (Chancellerie, Administration communale, CPAS, Zones de police, ...). Elle a pour conséquence immédiate une diminution conséquente de la consommation de papier. La plateforme est accessible à partir d'une simple connexion Internet pour tous les services concernés et toutes les personnes impliquées (Mandataires politiques, conseillers, ...). Tous les dossiers sont centralisés dans une application unique.

Elle permet aux services de :

- Créer et proposer des dossiers et leurs annexes à l'ordre du jour d'une séance du Collège, du Conseil, du Bureau Permanent ... ;
- Suivre l'avancement du dossier et les décisions des séances précitées ;
- Consulter les ordres du jour et les PV des séances.

Elle permet aux différents niveaux d'autorité de :

- Gérer les séances en ligne ;
- Consulter les dossiers, ordres du jour, les PV des séances, les extraits, les registres ;
- Valider les dossiers, ordres du jour, les PV des séances, les extraits, les registres.

Elle permet aux Secrétariats de :

- Créer et planifier les séances ;
- Construire l'ordre du jour de ces séances sur base des points validés par les intervenants ;
- Diffuser les décisions.

Elle permet d'envoyer les dossiers vers une autre Administration exerçant une tutelle administrative.

2 COUVERTURE

2.1 LE SERVICE COUVRE

2.1.1 Lors de la phase d'installation du service

- **L'étude du site** des structures organisationnelles ;
- **L'analyse des besoins** en termes d'utilisation et de processus ;
- La **configuration** de l'application (sites, utilisateurs, droits, ...) ;
- L'exécution d'un **plan de test** pour validation ;
- La **formation** des utilisateurs ;
- La **formation** des key-users ;
- Le support d'**assistance sur site** pendant les premiers jours de la mise en production pour s'assurer de la bonne utilisation de l'application auprès des utilisateurs et pour identifier les besoins en maintenance évolutive.

2.1.2 Lors de la phase d'exploitation du service

- Le support fonctionnel du service ;
- Formations périodiques (nouveaux utilisateurs, nouvelle release, ...) ;
- L'hébergement dans le Data Center Régional (DCR) ;
- L'accès sécurisé au service ;
- Les communications de service ;
- La gestion d'incidents ;
- La maintenance corrective ;
- La gestion des demandes de changement hors grandes releases fonctionnelles.

2.2 LE SERVICE NE COUVRE PAS

- La **maintenance évolutive** ; elle se fait en mode projet et sous réserve de financement ;
- La **fourniture des postes clients** et leur accès à Internet.

3 INSTALLATION DU SERVICE

3.1 PRÉREQUIS

Pour une bonne délivrance du service, le CIRB recommande la configuration suivante du poste de travail :

- Un navigateur récent avec le JavaScript activé ;
- Un écran de résolution minimale de 1280 x 768 (disposition 16/9ème idéale) ;
- Une version à jour de Windows ;
- Une bande passante réseau dont la capacité doit permettre un usage correct du service.

3.2 ACTIVATION DU SERVICE

- Sur planning ;
- Etapes :
 1. Site survey ;
 2. Phase d'analyse sous forme de workshop ;
 3. Un test d'acceptation ;
 4. Accompagnement sur le terrain lors du déploiement.

3.3 FORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Le CIRB assure des formations complémentaires des utilisateurs-clés par groupes de 6 à 12 personnes. Ces formations sont organisées pour les nouveaux utilisateurs et/ou pour les administrateurs locaux.

Un planning des formations est proposé par le CIRB. Les groupes sont organisés de manière homogène (compétences, langue, profils et disponibilité d'agenda). En cas de groupe inférieur à 6 personnes, la formation pourra être mutualisée avec d'autres partenaires sur initiative du CIRB.

3.4 ENVIRONNEMENT DE TEST

Lors de la sortie d'un nouveau release majeur de l'application, le CIRB met à disposition du partenaire un environnement de test distinct de celui de la production, sur lequel le partenaire peut procéder à des tests.

Cet environnement est également utilisé au cours des formations organisées par le CIRB et permet la réalisation d'exercices sans impact pour l'environnement de production.

4 ORGANISATION

4.1 RESPONSABILITÉS DU CIRB

Par dérogation au Cadre général pour la délivrance des services, le CIRB ne pourra être tenu responsable ni de la qualité, ni de la disponibilité des données produites et/ou hébergées par les partenaires.

4.2 RESPONSABILITÉS DU PARTENAIRE

Se référer au Cadre général pour la délivrance des services.

Le partenaire est en particulier responsable :

- De la qualité et disponibilité des données produites et/ou hébergées par le partenaire ;
- De la télécom.

4.3 UTILISATEUR-CLÉ

Le partenaire désigne un utilisateur-clé. Tout changement d'utilisateur-clé sera communiqué par écrit au Service Manager.

L'utilisateur-clé pourra également être amené à participer aux tests de validation des nouvelles releases de l'application.

4.4 USER CLUB

- Audience : comité des utilisateurs-clés ;
- Fréquence : 1x par an, au minimum ;
- Agenda :
 - Bilan du service ;
 - Evolution du service ;
 - Retour d'expérience ;
 - Expression des besoins d'évolution.

5 NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

5.1 DISPONIBILITÉ

L'accès quotidien à la plateforme est de 22 heures sur 24, en raison de la coupure prévue pour la création d'un backup débutant à 1 heure et se terminant au plus tard à 3 heures du matin. Sur demande de l'utilisateur, l'heure de backup peut être adaptée.

5.1.1 Indisponibilité planifiée

Sous réserve du respect du Cadre général de la délivrance des services, le CIRB planifie de préférence pendant les heures ouvrables, en accord avec le partenaire, une interruption pour maintenance du service. Par défaut, une interruption est prévue le vendredi après-midi à raison d'une fois toutes les 6 à 8 semaines.

5.1.2 Indisponibilité non planifiée

En cas d'indisponibilité non planifiée du service, le CIRB avertira les utilisateurs-clés dans les meilleurs délais. Dès que le service est rétabli, le CIRB en informera les mêmes utilisateurs.

5.2 DEMANDES DE SERVICE

Demandes de service	Délais de prise en charge
Demande d'ajout/suppression d'utilisateur	2 jours ouvrables
Planification d'une formation sur un module spécifique	5 jours ouvrables
Planification d'une visite sur site	2 jours ouvrables
Modification qui ne demande pas de développement (ex : ajouter des tags, contenu d'une liste de valeurs, ...)	5 jours ouvrables

Les demandes de services doivent obligatoirement être transmises à IRISline.

Remarque : une demande de service concerne toute demande faisant l'objet d'une procédure standardisée et/ou documentée.

5.3 DEMANDES DE CHANGEMENT

Délai de réaction	Délai de réalisation
1 heure	Le Service Manager leur donnera une priorité et soumettra un planning de prise en charge à la gouvernance du service.

Les demandes de changement doivent obligatoirement être transmises à IRISline.

Exemples de demandes de changement :

- Création d'un utilisateur : après demande de création, l'utilisateur devra s'activer via la plateforme IDM ;
- Modification, désactivation d'un utilisateur ;
- Modification des droits d'accès d'un utilisateur ;
- Création, modification, suppression de groupes ;
- Mise à jour de l'organigramme ;
- Mise à jour des modèles de document.

5.4 GESTION D'INCIDENTS

Classement	Délai de réaction	Délais de réponse	Délais de résolution
CRITIQUE	1 heure	2 heures	Best Effort
MAJEUR		4 heures	
MODERE		8 heures	
MINEUR		8 jours	

Le signalement d'incident doit obligatoirement être transmis à IRISline.

Les incidents seront catégorisés de la manière suivante pour le service **BOS** :

Incident gravement bloquant (CRITIQUE) :

- Il n'est plus possible de se connecter à la plateforme BOS, elle n'est plus accessible ;
- L'application retourne systématiquement des messages d'erreur.

Incident partiellement bloquant ou avec graves retards (MAJEUR) :

- Certaines fonctionnalités essentielles de l'application ne fonctionnent plus ;
- Temps de réponse est trop long (inacceptable) ;
- Impossibilité de créer des nouveaux dossiers ;
- Impossibilité d'envoyer les dossiers dans le workflow.

Incident faiblement bloquant, avec retards partiels ou avec de graves contournements (MODERE) :

- Un incident qui affecte de manière permanente ou intermittente certaines fonctionnalités secondaires du service BOS sans que cela ne rende impossible les opérations journalières du partenaire.

Incident retardant faiblement ou partiellement contourné (MINEUR) :

- Incidents sans conséquence sur l'utilisation de la plateforme (cosmétique) ;
- Incidents sur les environnements de test, d'acceptation ou de pré-production.



1 VOORSTELLING VAN DE DIENST

BOS is een beveiligd Internetplatform met als doel het elektronisch beheren van de beraadslagingsprocessen van verschillende raden (kanselarij, gemeentebestuur, OCMW, politiezones, ...). Als onmiddellijk gevolg levert dit een aanzienlijke vermindering op van het papierverbruik. Het platform is voor alle desbetreffende diensten en alle betrokken personen (politieke mandatarissen, adviseurs, ...) toegankelijk vanaf een eenvoudige Internetverbinding. Alle dossiers worden gecentraliseerd binnen een enige applicatie.

Aan de hand hiervan kunnen de diensten:

- Dossiers en de bijbehorende bijlagen aanmaken en ter agendering voorleggen voor een zitting van het college, de raad, het Vast Bureau, ...;
- De voortgang van het dossier en de beslissingen van voornoemde zittingen volgen;
- De agenda's en de notulen van de zittingen raadplegen.

Aan de hand hiervan kunnen de verschillende leidingsniveaus:

- De zittingen online beheren;
- De dossiers, agenda's, notulen van de zittingen, extracten, registers raadplegen;
- De dossiers, agenda's, notulen van de zittingen, extracten, registers valideren;

Aan de hand hiervan kunnen de Secretariaten:

- De zittingen aanmaken en plannen;
- De agenda van deze zittingen opmaken op basis van de door de deelnemers gevalideerde punten;
- De beslissingen verspreiden.

Aan de hand hiervan kan men de dossiers sturen naar een andere overheidsdienst die een administratieve voogdij uitoefent.

2 SCOPE

2.1 DE DIENST OMVAT

2.1.1 Tijdens de installatiefase van de dienst

- De **site survey** van de organisatorische structuren;
- De **analyse van de noden** in termen van gebruik en proces;
- De **configuratie** van de applicatie (sites, gebruikers, rechten, ...);
- De uitvoering van een **testplan** voor validatie;
- De **opleiding** van de gebruikers;
- De **opleiding** van key users;
- **On-sitebijstand** gedurende de eerste dagen van de inproductiestelling, om zich te vergewissen van het goede gebruik van de applicatie door de gebruikers en om de noden inzake evolutief onderhoud te bepalen.

2.1.2 Tijdens de exploitatiefase van de dienst

- De functionele ondersteuning van de dienst;
- Periodieke opleidingen (nieuwe gebruikers, nieuwe release, ...);
- De hosting in het Gewestelijk Datacenter (GDC);
- De beveiligde toegang tot de dienst;
- De communicatie over de dienst;
- Het incidentenbeheer;
- Het correctief onderhoud;
- Het beheer van aanvragen die buiten de grote functionele releases vallen.

2.2 DE DIENST OMVAT NIET

- Het **evolutief onderhoud**; dit gebeurt in projectmodus en onder voorbehoud van financiering;
- De **levering van clientcomputers** en hun internettoegang.

3 INSTALLATIE VAN DE DIENST

3.1 VEREISTEN

Met het oog op een goede dienstverlening raadt het CIBG aan om elke gebruiker binnen de organisatie van een computer te voorzien die als volgt wordt geconfigureerd:

- Een recente internet browser met JavaScript geactiveerd;
- Een beeldscherm met een minimale resolutie van 1024 x 768 (idealerweise in 16/9 indeling);
- Een recente versie van Windows;
- Voldoende bandbreedte voor een correct gebruik van de dienst.

3.2 ACTIVATIE VAN DE DIENST

- Volgens planning;
- Fases:
 1. Site survey;
 2. Analysefase in de vorm van workshops;
 3. Acceptatietest;
 4. Begeleiding ter plaatse tijdens de uitrol.

3.3 AANVULLENDE OPLEIDINGEN

Het CIBG geeft aanvullende opleidingen aan key users in groepen van 6 tot 12 deelnemers.

Deze opleidingen worden georganiseerd voor nieuwe gebruikers en/of voor lokale beheerders.

Het CIBG stelt een opleidingsplanning voor. Er wordt een homogene groep samengesteld (optimale samenhang qua vakbekwaamheden, taal, profielen en beschikbaarheid). Als de groep minder dan 6 deelnemers telt, kan de opleiding op initiatief van het CIBG gecombineerd worden met andere partners..

3.4 TESTOMGEVING

Wanneer een nieuwe release van de toepassing wordt uitgebracht, geeft het CIBG de partner de beschikking over een testomgeving die los staat van de productieomgeving en waarop de partner testen kan uitvoeren.

Deze omgeving wordt ook gebruikt voor de opleidingen die het CIBG organiseert en maakt het mogelijk oefeningen uit te voeren zonder de productieomgeving te beïnvloeden.

4 ORGANISATIE

4.1 VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN HET CIBG

In afwijking van het Algemeen kader voor de verlening van diensten mag het CIBG niet verantwoordelijk worden gehouden voor de kwaliteit, noch voor de beschikbaarheid van de door de partners voortgebrachte en/of gehoste gegevens.

4.2 VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE PARTNER

Zie het Algemeen kader voor de verlening van diensten

De partner is met name verantwoordelijk voor:

- De kwaliteit en beschikbaarheid van de door de partner voortgebrachte en/of gehoste gegevens;
- De telecommunicatie.

4.3 KEY USER

De partner duidt een key user aan. De Service Manager moet schriftelijk op de hoogte worden gebracht van elke verandering van resourcepersoon.

Mogelijk worden de key users ook uitgenodigd om deel te nemen aan de validatietesten van nieuwe releases van de toepassing.

4.4 USER CLUB

- Publiek: comité van key users;
- Frequentie: minstens 1x per jaar;
- Agenda:
 - Balans van de dienst;
 - Evolutie van de dienst;
 - Uitwisselen van ervaringen;
 - Uitdrukken van behoeften naar evolutie.

5 DIENSTNIVEAUS (SLA)

5.1 BESCHIKBAARHEID

Behoudens overmacht, feestdagen en gepland onderhoud, verbindt het CIBG zich ertoe alle nodige middelen in te zetten om de beschikbaarheid van de dienst te garanderen van maandag tot vrijdag tussen 8u en 22u.

5.1.1 Geplande dienstonderbreking

In het geval van gepland onderhoud dat mogelijks een onderbreking van de dienst kan inhouden, verwittigt het CIBG de key users een week op voorhand per mail. Standaard voorziet men in een onderbreking op vrijdagnamiddag, eens om de 6 tot 8 weken.

5.1.2 Niet geplande dienstonderbreking

In het geval van een niet geplande dienstonderbreking, verwittigt het CIBG de key users zo snel mogelijk. Wanneer de dienst terug hersteld is, informeert het CIBG deze zelfde gebruikers hierover.

5.2 DIENSTAANVRAGEN

Dienstaanvragen	Uitvoeringstermijnen
Toevoegen/verwijderen van een gebruiker	2 werkdagen
Planning van een opleiding over een specifieke module	5 werkdagen
Planning van een plaatsbezoek	2 werkdagen
Wijziging die geen ontwikkeling vergt (voorbeeld: tags toevoegen, inhoud van een lijst met waarden, ...)	5 werkdagen

De diensaanvragen moeten verplicht verstuurd worden naar IRISline.

Opmerking: een diensaanvraag behelst elke aanvraag die kan afgehandeld worden door het toepassen van een standaardprocedure of -documentatie.

5.3 AANVRAGEN VOOR VERANDERING

Reactietermijn	Uitvoeringstermijn
1 uur	De Service Manager beoordeelt de aanvraag op het vlak van haalbaarheid en planning voor de uitwerking.

De aanvragen voor verandering moeten verplicht verstuurd worden naar IRISline.

Voorbeelden van veranderingen:

- Aanmaken van een gebruiker: na een request voor aanmaak moet de gebruiker worden geactiveerd via het IDM-platform.
- Wijziging, deactiveren van een gebruiker;
- Wijziging van de toegangsrechten van een gebruiker;
- Aanmaak, wijziging, verwijdering van groepen;
- Actualisering van het organigram;
- Actualisering van de documentmodellen.

5.4 INCIDENTENBEHEER

Rangschikking	Reactietermijn	Antwoordtermijn	Oplossingstermijn
KRITIEK	1 uur	2 uur	Best Effort
HOOG		4 uur	
MATIG		8 uur	
LAAG		8 dagen	

De incidenten moeten verplicht verstuurd worden naar IRISline.

Voor de dienst **BOS** worden de incidenten gecategoriseerd als volgt:

Ernstig blokkerend incident (KRITIEK):

- Het is niet meer mogelijk op het BOS-platform in te loggen, het is niet meer toegankelijk;
- De applicatie reageert systematisch met foutmeldingen.

Gedeeltelijk blokkerend incident of incident met ernstige vertragingen (HOOG):

- Sommige essentiële functionaliteiten van de applicatie functioneren niet meer;
- Reactietijd is te lang (onaanvaardbaar);
- Onmogelijkheid nieuwe dossiers aan te maken;
- Onmogelijkheid dossiers naar de workflow te sturen.

Matig blokkerend incident, met gedeeltelijke vertraging of met ernstige workaround (MATIG):

- Een incident dat bepaalde secundaire functionaliteiten van de BOS-dienst permanent of met tussenpozen aantast zonder dat dit de dagelijkse verrichtingen van de partner verhindert.

Incident met enige vertraging of met gedeeltelijke workaround (LAAG):

- Incidenten zonder gevolgen voor het gebruik van het platform (cosmetisch);
- Incidenten op de test-, acceptatie- en preproductieomgevingen.



1 PRÉSENTATION DU SERVICE

IRISbox (<http://irisbox.brussels>) est la plateforme web de guichet électronique, pilier des services en ligne régionaux et locaux bruxellois. La plateforme est disponible en français, néerlandais et anglais.

En tant qu'utilisateur du service public, IRISbox permet de disposer de procédures interactives sous l'aspect de formulaires.

De plus en plus de documents ou de formulaires peuvent désormais s'échanger de manière électronique pour davantage de rapidité et un traitement simplifié des procédures. Un guichet électronique, tel qu'IRISbox, constitue le support de cette dématérialisation, de manière sécurisée et en organisant une traçabilité des échanges.

Citoyens et entreprises y consultent 24h sur 24 et 7 jours 7 des documents en ligne et ont accès à des formulaires interactifs pour demander entre autres les documents suivants :

- Extraits d'acte (naissance, mariage, divorce, décès) ou de casier judiciaire, certificats (vie, composition de ménage, résidence, nationalité), réservation de voirie, carte de riverain/stationnement, déclaration de changement d'adresse ;
- Demandes de remboursement, d'exonération ou d'échelonnement de la taxe régionale auprès du Service public régional de Bruxelles.

L'utilisation d'IRISbox est gratuite, seuls certains documents pour certains motifs invoqués sont payants. Les transactions payantes se réalisent en ligne.

2 COUVERTURE

2.1 LE SERVICE COUVRE

- Le support fonctionnel du service :
 - Accompagnement sur site lors du démarrage du service, adapté aux spécificités de l'instance ;
 - Formations périodiques (nouveaux utilisateurs, nouvelle release, ...).
- L'hébergement dans le Data Center Régional (DCR) ;
- L'accès sécurisé au service ;
- Les communications de service ;
- La gestion d'incidents ;
- La maintenance corrective ;
- La gestion des demandes de changement hors grandes releases fonctionnelles.
- L'intermédiaire entre le partenaire externe pour la plateforme de paiement des transactions et les Organismes d'intérêt public ou les Administrations communales.

2.2 SERVICE DE SUPPORT IRISBOX FORMULAIRES

Le service de Support IRISbox Formulaire donne la possibilité aux Administrations communales et Organismes d'intérêt public de dématérialiser un formulaire papier vers un formulaire électronique intégré à IRISbox.

Le processus de dématérialisation se scinde de la manière suivante :

- L'**analyse** ;
- Le **design / la simplification administrative** ;
- Les **tests** ;
- La **validation** ;
- La **mise en production**.

Dans l'éventualité où le partenaire souhaite une amélioration de son formulaire (p.ex. avec l'ajout d'un composant ou la simplification de celui-ci), le processus de dématérialisation reprend à l'analyse.

2.3 LE SERVICE NE COUVRE PAS

- La **maintenance évolutive** ; elle se fait en mode projet et sous réserve de financement ;
- La **fourniture des postes clients** et leur accès à Internet ;
- Les **logiciels spécifiques** interagissant et/ou communiquant et/ou consommant les données d'IRISbox au travers des interfaces de programmation applicative IRISbox (p.ex. logiciel de gestion des demandes, ...).

3 INSTALLATION DU SERVICE

3.1 PRÉREQUIS

Pour une bonne délivrance du service, le CIRB recommande la configuration suivante du poste de travail :

- Un navigateur récent (max. 3 dernières releases) : Chrome, Firefox ou Internet Explorer ;
- Un système d'exploitation récent ;
- Une bande passante réseau dont la capacité doit permettre un usage correct du service.
- Un lecteur de carte d'identité électronique fonctionnel et installé.

3.2 FINANCEMENT DES TRANSACTIONS PAYANTES

Pour les formulaires payants, le CIRB intègre un module de paiement sécurisé en ligne.

Le CIRB finance les frais d'abonnement des différents partenaires.

Le partenaire est tenu à payer correctement ses redevances mensuelles (coût par transaction). Le non-paiement de ces factures peut mener à la suspension du service de paiement en ligne de la part du prestataire.

3.3 FORMATIONS

Le CIRB assure des formations des utilisateurs-clés par groupes de 6 à 12 personnes. Ces formations sont organisées pour les nouveaux utilisateurs et/ou pour les administrateurs locaux.

Un planning des formations est proposé par le CIRB. Les groupes sont organisés de manière homogène (compétences, langue, profils et disponibilité d'agenda). En cas de groupe inférieur à 6 personnes, la formation pourra être mutualisée avec d'autres partenaires, sur initiative du CIRB.

3.4 ENVIRONNEMENT DE TEST

Lors de la sortie d'une nouvelle release de l'application, le CIRB met à disposition du partenaire un environnement de test distinct de celui de la production, sur lequel le partenaire peut procéder à des tests.

Cet environnement est également utilisé au cours des formations organisées par le CIRB et permet la réalisation d'exercices sans impact pour l'environnement de production.

4 ORGANISATION

4.1 RESPONSABILITÉS DU CIRB

Par dérogation au Cadre général pour la délivrance des services, le CIRB ne pourra être tenu responsable ni de la qualité, ni de la disponibilité des données produites et/ou hébergées par les partenaires.

4.2 RESPONSABILITÉ DU PARTENAIRE

Le partenaire est **en particulier responsable** :

- De la gestion des rôles et des droits de type « Agent » en son sein ; s'il n'a pas la possibilité de gestion de rôles, il doit s'adresser au Service Desk IRISline.

4.3 UTILISATEUR-CLÉ

Le partenaire désigne un utilisateur-clé. Tout changement d'utilisateur-clé sera communiqué par écrit au Service Manager.

L'utilisateur-clé pourra également être amené à participer aux tests de validation des nouvelles releases de l'application.

5 NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

5.1 DISPONIBILITÉ

Sauf cas de force majeure, le CIRB s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires afin de garantir la disponibilité du service 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

5.1.1 Indisponibilité planifiée

Sous réserve du respect du Cadre général de la délivrance des services, le CIRB planifie de préférence pendant les heures ouvrables, en accord avec le partenaire, une interruption pour maintenance du service. Toute maintenance est aussi annoncée par un message sur la page d'accueil de la plateforme.

5.1.2 Indisponibilité non planifiée

En cas d'indisponibilité non planifiée du service, le CIRB avertira les Utilisateurs-clés dans les meilleurs délais. Dès que le service est rétabli, le CIRB en informera les mêmes utilisateurs.

5.2 DEMANDES DE SERVICE

Demandes de service	Délais de prise en charge
Modification, désactivation d'un utilisateur	2 jours ouvrables

Les demandes de service doivent obligatoirement être transmises à IRISline.

5.3 DEMANDES DE CHANGEMENT

La gestion des demandes de changement permet de conduire tout changement dans le service de manière contrôlée avec le minimum de perturbation. Elles ne sont pas traitées comme des incidents.

Délai de réaction	Délai de prise en charge
1 heure	Le Service Manager évalue la demande en termes de faisabilité et de planning de réalisation.

Les demandes de changement doivent obligatoirement être transmises à IRISline.

Exemples :

- Rajout d'une fonction de tri dans la recherche d'une nouvelle demande ;
- Modification du moteur de recherche des formulaires.

5.4 GESTION D'INCIDENTS

Classement	Délai de réaction	Délais de réponse	Délais de résolution
CRITIQUE	1 heure	6 heures	Best Effort
MAJEUR		12 heures	
MODERE		2 jours	
MINEUR		3 jours	

Le signalement d'incident doit obligatoirement être transmis à IRISline.

*Les incidents seront catégorisés de la manière suivante pour le service **IRISbox** :*

Incident gravement bloquant (CRITIQUE) :

- Il n'est plus possible de se connecter à la plateforme IRISbox, elle n'est plus accessible ;
- L'application retourne systématiquement des messages d'erreur.

Incident partiellement bloquant ou avec graves retards (MAJEUR) :

- Certaines fonctionnalités essentielles de l'application ne fonctionnent plus, comme p.ex. le chargement des formulaires ;
- Temps de réponse est trop long (inacceptable).

Incident faiblement bloquant, avec retards partiels ou avec de graves contournements (MODERE) :

- Un incident qui affecte de manière permanente ou intermittente certaines fonctionnalités secondaires du service IRISbox sans que cela ne rende impossible les opérations journalières du partenaire (p.ex. la signature électronique ne fonctionne pas, le composant carte ne renvoie pas de données).

Incident retardant faiblement ou partiellement contourné (MINEUR) :

- Incidents sans conséquence sur l'utilisation de la plateforme (cosmétique) ;
- Incidents sur les environnements de test, d'acceptation ou de préproduction.



1 VOORSTELLING VAN DE DIENST

IRISbox (www.irisbox.irisnet.be) is het internet gebaseerde elektronische loket en de draaischijf van de Brusselse gewestelijke en plaatselijke online diensten. Het platform is beschikbaar in het Frans, het Nederlands en het Engels.

Als afnemer van openbare diensten kan men via IRISbox toegang te krijgen tot interactieve procedures in de vorm van formulieren.

Steeds meer documenten of formulieren laten zich vandaag de dag elektronisch uitwisselen, wat voor meer veiligheid en eenvoudiger afwikkeling van procedures zorgt. Een elektronisch loket zoals IRISbox vormt de drager voor dergelijke beveiligde dematerialisatie en zorgt tegelijk voor traceerbaarheid van de uitwisselingen.

Burgers en bedrijven kunnen 24/7 online documenten raadplegen en krijgen toegang tot interactieve formulieren om onder andere de volgende documenten aan te vragen:

- Uittreksels uit een akte (geboorte, huwelijk, echtscheiding, overlijden) of het strafregister, attesten (leven, gezinssamenstelling, verblijf, nationaliteit), wegvergunning of buurtbewonerskaart / parkeerkaart, aangifte van adreswijziging;
- Aanvragen om terugbetaling, vrijstelling of spreiding van de gewestbelasting bij de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel.

Het gebruik van IRISbox is gratis, op het gebruik van enkele formulieren na, waarvoor de betalende redenen opgegeven worden. De betalingen gebeuren online.

2 SCOPE

2.1 DE DIENST OMVAT

- De functionele ondersteuning van de dienst:
 - Begeleiding ter plaatse tijdens de opstartfase van de dienst, aangepast aan de specifieke kenmerken van de instantie;
 - Periodieke opleidingen (nieuwe gebruikers, nieuwe release, ...).
- De hosting in het Gewestelijk Datacenter (GDC);
- De beveiligde toegang tot de dienst;
- De communicatie over de dienst;
- Het incidentenbeheer;
- Het correctief onderhoud;
- Het beheer van aanvragen die buiten de grote functionele releases vallen.
- Het bemiddelen tussen de externe partner van het online **betaalplatform** en de Instellingen van openbaar nut en de Gemeentebesturen.

2.2 SUPPORTING SERVICE IRISBOX FORMS

De Supporting Service IRISbox forms biedt de Gemeentebesturen en de Instellingen van openbaar nut de mogelijkheid een papieren formulier te dematerialiseren onder de vorm van een elektronisch formulier in IRISbox.

Het dematerialisatieproces verloopt in volgende stappen:

- De **analyse**;
- Het **ontwerp** / de **administratieve vereenvoudiging**;
- Het **testen**;
- De **validatie**;
- De **inproductiestelling**.

In het geval de partner een verbetering wenst van zijn formulier (vb. toevoeging of verwijdering van een component), begint het proces opnieuw bij de analysefase.

2.3 DE DIENST OMVAT NIET

- Het **evolutief onderhoud**; dit gebeurt in projectmodus en onder voorbehoud van financiering;
- De **levering van clientcomputers** en hun internettoegang;
- De **specifieke software** die interageert, communiceert of gegevens gebruikt van IRISbox via API's van IRISbox (vb. software voor het beheer van vragen, ...).

3 INSTALLATIE VAN DE DIENST

3.1 VEREISTEN

Met het oog op een goede dienstverlening raadt het CIBG aan om elke gebruiker binnen de organisatie van een computer te voorzien die als volgt wordt geconfigureerd:

- Een recente browser (max. laatste 3 releases): Chrome, Firefox of Internet Explorer;
- Een recent besturingsstelsel;
- Een internetverbinding;
- Een correct geïnstalleerde en werkende elektronische identiteitskaartlezer

3.2 FINANCIERING VAN DE BETALENDE TRANSACTIES

Het CIBG integreert een beveiligde online betaalmodule voor betalende formulieren.

Het CIBG financiert de abonnementskosten voor de verschillende partners.

De partner wordt geacht zijn maandelijkse kosten correct te betalen (kost per transactie). Het niet betalen van deze facturen kan leiden tot het onderbreken van de online betaaldienst in hoofde van de leverancier.

3.3 AANVULLENDE OPLEIDINGEN

Het CIBG geeft aanvullende opleidingen aan key users in groepen van 6 tot 12 deelnemers.

Deze opleidingen worden georganiseerd voor nieuwe gebruikers en/of voor lokale beheerders.

Het CIBG stelt een opleidingsplanning voor. Er wordt een homogene groep samengesteld (optimale samenhang qua vakbekwaamheden, taal, profielen en beschikbaarheid). Als de groep minder dan 6 deelnemers telt, kan de opleiding op initiatief van het CIBG gecombineerd worden met andere partners.

3.4 TESTOMGEVING

Wanneer een nieuwe release van de toepassing wordt uitgebracht, geeft het CIBG de partner de beschikking over een testomgeving die los staat van de productieomgeving en waarop de partner testen kan uitvoeren.

Deze omgeving wordt ook gebruikt voor de opleidingen die het CIBG organiseert en maakt het mogelijk oefeningen uit te voeren zonder de productieomgeving te beïnvloeden.

4 ORGANISATIE

4.1 VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN HET CIBG

In afwijking van het Algemeen kader voor de verlening van diensten mag het CIBG niet verantwoordelijk worden gehouden voor de kwaliteit, noch voor de beschikbaarheid van de door de partners voortgebrachte en/of gehoste gegevens.

4.2 VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE PARTNER

De partner is in het bijzonder verantwoordelijk voor:

- Het beheer van de rollen van het type "Agent" voor zijn organisatie. In het geval hij deze taak niet kan opnemen, kan hij zich tot de Service Desk IRISline richten.

4.3 KEY USER

De partner duidt een key user aan. De Service Manager moet schriftelijk op de hoogte worden gebracht van elke verandering van resourcepersoon.

Mogelijk worden de key users ook uitgenodigd om deel te nemen aan de validatietesten van nieuwe releases van de toepassing.

5 DIENSTNIVEAUS (SLA)

5.1 BESCHIKBAARHEID

Behoudens overmacht verbindt het CIBG zich ertoe alle nodige middelen in te zetten om de beschikbaarheid van de dienst te garanderen 7 dagen op 7, 24 uur op 24.

5.1.1 Geplande dienstonderbreking

Onder voorbehoud van het respect van het Algemeen kader voor de verlening van diensten plant het CIBG bij voorkeur tijdens de werkuren en in overleg met de partner dienstonderbrekingen in voor allerlei soorten onderhoud van de dienst. Dit onderhoud wordt ook aangekondigd door een boodschap op de startpagina van het platform.

5.1.2 Niet geplande dienstonderbreking

In het geval van een niet geplande dienstonderbreking, verwittigt het CIBG de key users zo snel mogelijk. Wanneer de dienst terug hersteld is, informeert het CIBG deze zelfde gebruikers hierover.

5.2 DIENSTAANVRAGEN

Dienstaanvragen	Uitvoeringstermijn
Wijziging, desactivatie van een gebruiker	2 werkdagen

De dienaanvragen moeten verplicht verstuurd worden naar IRISline.

5.3 AANVRAGEN VOOR VERANDERING

Reactietermijn	Uitvoeringstermijn
1 uur	De Service Manager beoordeelt de aanvraag op het vlak van haalbaarheid en planning voor de uitwerking.

De aanvragen voor verandering moeten verplicht verstuurd worden naar IRISline.

Voorbeelden van veranderingen :

- Toevoeging van een sorteerfunctie in de zoekfunctie van nieuwe aanvragen;
- Wijziging van de zoekmotor van formulieren.

5.4 INCIDENTENBEHEER

Rangschikking	Reactietermijn	Antwoordtermijn	Oplossingstermijn
Kritiek	1 uur	6 uur	Best Effort
Hoog		12 uur	
Matig		2 dagen	
Laag		3 dagen	

De incidenten moeten verplicht verstuurd worden naar IRISline.

Voor de dienst IRISbox worden de incidenten als volgt geklasseerd:

Ernstig blokkerend incident (KRITIEK):

- Het platform IRISbox helemaal niet meer toegankelijk;
- De applicatie geeft systematisch weerkerende foutboodschappen.

Gedeeltelijk blokkerend incident of incident met ernstige vertragingen (HOOG):

- Bepaalde essentiële functionaliteiten van de toepassing werken niet naar behoren, vb. het laden van formulieren;
- Zeer lange (onaanvaardbare) responstijden van de applicatie.

Matig blokkerend incident, met gedeeltelijke vertraging of met ernstige workaround (MATIG):

- Alle andere voorvallen waardoor een systeemfout permanent of op geregelde basis bepaalde secundaire functionaliteiten van de dienst IRISbox impacteert zonder dat dit de dagelijkse handelingen belet (vb. de elektronische handtekening werkt niet meer, de kaartcomponent geeft geen gegevens weer).

Incident met enige vertraging of met gedeeltelijke workaround (LAAG):

- Incidenten die geen impact hebben op het gebruik van het platform (kosmetisch);
- Incidenten op test-, acceptatie- en preproductieomgevingen.

ANNEXE

Commune	Antivirus	Backup	BOS	DNS	Editoria	Mail	EPN	Firewall	IaaS	IRISbox	ISM	ISP	IT	IT Cells	Nova	PaaS	Trados	VDC	VPN	Urbisaa	Budget	N° de	
1 Anderlecht	X		X	X	X	X	X	X															
2 Auderghem	X		X	X		X	X	X		X		X			X	X	X				28.556 €	12	
3 Berchem Saint-Ag	X	X	X		X	X		X			X									X	43.268 €	11	
4 Bruxelles Ville			X						X	X		X									34.795 €	5	
5 Evere	X	X	X		X	X		X		X	X	X	X			X	X	X			#####	14	
6 Etterbeek	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X			X		32.456 €	15	
7 Forest	X	X	X		X	X		X	X	X	X	X			X	X					42.526 €	12	
8 Ganshoren	X	X	X	X	X	X		X		X	X	X			X				X	X	47.067 €	13	
9 Ixelles	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X		X	X	X	X				30.810 €	13	
10 Jette	X	X	X	X	X	X		X		X	X	X			X	X	X		X		50.534 €	14	
11 Koekenberg			X	X		X				X		X			X						14.953 €	6	
12 Woluwe-Saint-Jean		X	X	X		X	X			X	X	X			X	X	X				44.337 €	11	
13 Saint-Gilles	X	X	X		X	X		X	X	X		X			X	X		X	X		68.813 €	13	
14 Saint-Josse-ten-N	X	X	X	X	X	X		X		X		X			X	X					24.772 €	12	
15 Schaerbeek		X	X	X	X	X	X	X		X		X			X			X	X		68.754 €	12	
16 Uccle			X	X	X	X				X		X		X	X	X	X				33.921 €	9	
17 Watermael-Boitsi	X	X	X	X		X		X		X	X	X			X	X		X	X		60.471 €	13	
18 Woluwe-Saint-Lambert			X		X					X		X			X						15.960 €	4	
19 Woluwe-Saint-Pierre			X				X			X	X	X			X		X				26.745 €	7	
TOTAL	12	12	19	12	10	16	7	12	5	19	10	18	1	2	19	11	7	4	8	2	#####		

CPAS	Antivirus	Backup	BOS	DNS	Editoria	eMail	EPN	Firewall	IaaS	IRISbox	ISM	ISP	IT	IT Cells	Nova	PaaS	SinCrHo	Trados	VDC	VPN	UrbISaaS	N° de
1 Anderlecht	X	X	X			X		X	X			X					X			X		9
2 Audergem	X	X	X			X		X				X								X		7
3 Berchem Saint-Agathe		X	X	X		X		X	X	X	X	X				X	X	X		X		13
4 Bruxelles Ville																						0
5 Evere	X	X	X	X	X	X		X					X						X			9
6 Etterbeek		X	X			X														X		4
7 Forest			X			X										X	X					4
8 Ganshoren	X		X			X		X			X	X										6
9 Ixelles	X	X	X			X			X			X	X			X	X	X				10
10 Jette			X	X	X	X											X					5
11 Koekelberg			X																			1
12 Molenbeek-Saint-Jean			X		X						X	X				X	X					6
13 Saint-Gilles		X	X			X						X					X					5
14 Saint-Josse-Ten-Noode	X	X	X			X		X				X								X		7
15 Schaerbeek		X	X			X						X									X	6
16 Uccle		X																				1
17 Watermael-Boitsfort		X	X	X		X							X				X		X			7
18 Woluwe-Saint-Lambert			X																			1
19 Woluwe-Saint-Pierre			X								X											2
TOTAL	6	11	17	4	3	13	0	6	3	1	4	9	3	0	0	4	9	2	2	6	0	