

Toelichting bij Overeenkomst Inhuur ID Contact.

1. Aanleiding

De opdracht is gestart naar aanleiding van een verkregen innovatie subsidie vanuit het rijk. Drie gemeenten, Arnhem, Nijmegen en Drechtsteden hebben de handen ineen geslagen om te kijken wat er mogelijk is om op afstand te authenticeren.

2. Probleemstelling en doelstelling

Gemeenten kunnen niet eenzelfde niveau van dienstverlening verlenen via de telefoon, chat en video als fysiek of online via DigiD mogelijk is. Doel van het project van ID Contact is om te onderzoeken hoe hetzelfde niveau van dienstverlening kan worden geboden over de contactkanalen telefoon, chat en videoconference als aan de balie en via internet.

Doel van Tweede Golf: het ontwikkelen van de technische onderdelen van het kernsysteem, met daarnaast een voorbeeldimplementatie voor chat, video en bellen om authenticatie binnen die kanalen mogelijk te maken.

Het uiteindelijke doel is om te komen tot een authenticatiemethode die inclusief en omnichannel is die door zowel de overheid als private partijen te gebruiken is. Tweede Golf draagt hieraan bij door een identiteitsbrug(kernsysteem) op te leveren waarbinnen het mogelijk wordt gemaakt om met verschillende authenticatie- en communicatiemethoden te integreren bij gemeenten. Dit betekent dat inwoners via een ID wallet zich kunnen authenticeren bij organisatie voor de kanalen video, chat en videobellen.

3. Resultaat

Tweede golf levert ontwikkelcapaciteit in uren [REDACTED]. Zij nemen onder begeleiding van de PO, de verantwoordelijkheid om de volgende resultaten neer te zetten. Waar het technisch niet mogelijk blijkt om een van de resultaten neer te zetten, verzorgen ze een degelijke onderbouwing waarom dit niet haalbaar is.

- Werkend PoC van de drie kanalen bellen, chat en video;
- Ze ontwikkelen een ecosysteem bestaande uit een werkende kernapplicatie welke ontworpen is met het oog op gebruik in productie. Dit betekent dat de ontwikkeling kan plaatsvinden in GitLab, maar daarna openbaar beschikbaar zal zijn in GitHub. Dit biedt de mogelijkheid voor derden om hierop aan te kunnen sluiten. Aanvullend product is een API beschrijving voor het verbinden met de kernapplicatie. In het project verbinden we de kernapplicatie middels een API aan een van de drie verschillende communicatiekanalen om te bewijzen dat dit technisch mogelijk is (PoC). Deze PoC's zijn bruikbaar voor het uitvoeren van tests met gebruikers. Daarnaast bouwt Tweede Golf een plugin voor in ieder geval 1 authenticatie methode.
- Door ontwikkelbaar product waarvan we weten en kunnen verantwoorden wat de kosten zijn van implementatie en waarbij we kunnen aantonen welke behoefte een dergelijke implementatie invult. Zodat andere gemeenten kunnen instappen en weten waar zij dan instappen;
- De ontwikkelde code wordt onder de EUPL-1.2 licentie open gepubliceerd;

- ontwerpen en bouwen van veilige code¹ is een eis.

4. Samenwerking

In het project wordt Agile gewerkt. Er is een 4 wekelijkse werk cadans waarbij tweede golf actief deelneemt in de verschillende Agile events. In totaal zijn er op dit moment zes sprints voorzien en de inzet van tweede golf kan variëren per sprint. Er wordt in het project gewerkt met een basiscapaciteit en al naar gelang de sprints daarom vragen om extra capaciteit. Vooraf aan de sprint is er een sprintplanning event waarin de benodigde extra capaciteit wordt vastgesteld. Feitelijk betekent dit dat de capaciteit 1 maand voor de daadwerkelijke inzet bekend is bij zowel het projectteam als Tweede golf.

Waar nodig wordt door tweede golf actief de samenwerking gezocht met de onderzoekers van het consortium en betrokken partijen om zo de opgeleverde software aan te laten sluiten bij de beleving en ervaring van de gebruiker.

Vanuit tweede golf verwachten wij een actieve houding met betrekking tot meedenken over oplossingsrichtingen en daarin ook een kritische blik.

5. Hosting

Tweede golf verzorgt gedurende de looptijd van het project de hosting van de verschillende omgevingen, hoe deze hosting plaatsvindt gebeurt in overleg met de Product owner en de Architect. Na de projectfase worden er losse afspraken gemaakt over ondersteuning na de projectfase.

6. Afbakening

De opdracht richt zich op de bouw van de technische componenten van het project ID contact waarmee de integratie van de verschillende authenticatie- en communicatiemethoden gedemonstreerd kunnen worden. Bij de bouw moet zo veel als mogelijk gewerkt worden in de principes van Common Ground² en de Wet Digitale Overheid³. Wanneer afgeweken wordt van de principes informeert Tweede golf de stuurgroep van het project ID Contact.

Daarnaast is gevraagd om mee te denken in de opschalingsmogelijkheden van het kernsysteem en het protocol daar omheen voor commerciële partijen om aan te haken in de verdere doorontwikkeling van het concept.

Er wordt gewerkt aan meerdere proof of concepts waarbij altijd een risico bestaat dat tijdens het project blijkt dat er technische hindernissen of zelfs onmogelijkheden zijn in het proces. Het doel van deze proof of concepts is echter ook het bewijzen van de (on)mogelijkheden, daarmee is dat risico acceptabel. Wel is het van belang dat er maximale effort wordt gestoken in het onderzoeken van de mogelijkheden.

Tweede golf is niet verantwoordelijk voor de communicatie intern. Van Tweede golf wordt betrokkenheid gevraagd tijdens het testproces en het implementeren bij de drie gemeenten. Mocht de software onvoldoende werken of onvoldoende aansluiten bij de beleving en ervaring van de

¹ Met veilige code wordt hetgeen bedoeld dat hier is omschreven <https://www.perforce.com/blog/sca/what-secure-coding>

² <https://commonground.nl>

³ <https://www.digitaleoverheid.nl/dossiers/wet-digitale-overheid/>

gebruiker dan levert Tweede golf een actieve bijdrage om tot een oplossing te komen, indien zich op technische componenten afspeelt.

7. Randvoorwaarden

Belangrijkste randvoorwaarden zijn de inzet van tijd en capaciteit van zowel interne als externe medewerkers op het project. Om als Tweede golf de afgesproken resultaten te kunnen leveren is het belangrijk dat de andere rollen in het project ingevuld zijn en de afgesproken uren besteden aan de ontwikkeling van de producten binnen ID-Contact.

8. Doelgroep

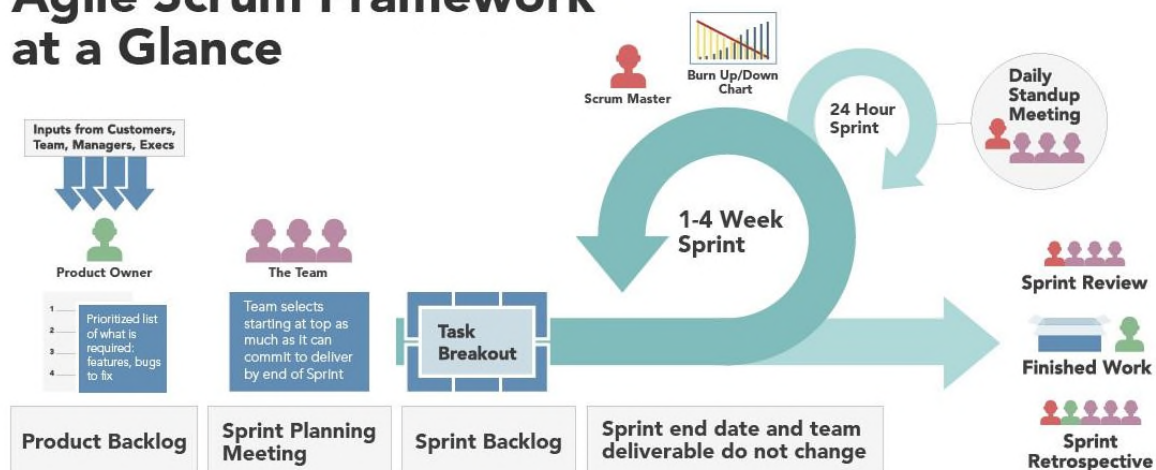
Er zijn drie gemeenten betrokken bij het project, de secretaris is ook mede verantwoordelijk om het een breed gedragen project te maken. De klant contact centra van de gemeenten zijn actief betrokken door geclaimde uren. De betrokkenheid van inwoners is ingericht via de HAN.

9. Eerste visie plan van aanpak

Het project is ingericht als AGILE project. Dat betekent dat we iteratief gaan werken. De werk cadans van het project is 4 wekelijks.

Hieronder een visuele weergave. Het plan is om 6 van deze iteraties te doen. Qua planning eindigt het project dan in mei 2021.

Agile Scrum Framework at a Glance



10. Uren en Budget:

Kosten en dekking opdrachtgever	
Startdatum opdracht	09-11-2020
Einddatum opdracht	Geschat 01-06-2021
Aantal uren	
WOB art. 10 2 g	

	[REDACTED]	
	[REDACTED]	
	[REDACTED]	
	[REDACTED]	
	[REDACTED]	
	[REDACTED]	