

ICT Advies Document

Gegevens Aanvraag

TopDesk nummer	
Klantorganisatie	Arnhem
Opdrachtgever	
Adviseur	
Relatiemanager	
Informatie manager	
(Beoogd) FB	
(Beoogd) TAB	
Omschrijving Aanvraag	Deelname aan de pilot ID-Bellen (voorheen IRMA), samen met Nijmegen en de Drechtsteden.
Wettelijke Verplichting	Nee
Datum vaststelling intake	
Deadline	
Categorie	Beheer / KKV / Project Beheer: TAB kan dit uitvoeren; uren drukken op de betreffende applicatie. KKV: PL coördineert dit; er wordt een aparte project/urencode aangemaakt. Project: Projectleider zsm aansluiten om verder te gaan met project initiatie fase. Daarna volgt definitieve Go/NoGo.

WOB art. 10 lid 2 e

Toelichting Aanvraag

De gemeente Arnhem, Drechtsteden en Nijmegen zijn in 2020 samen de pilot ID-Bellen gestart. De werknaam van deze pilot was IRMA Bellen. Met de pilot ID-Bellen wordt onderzocht of met meer zekerheid de identiteit van de beller kan worden vastgesteld en of dit toegevoegde waarde heeft voor de dienstverlening aan de inwoner. Tijdens de pilot kan een inwoner telefoneren naar de gemeente ondersteund door de IRMA app (IRMA staat voor I Reveal My Attributes). De medewerkers van de klantenservice krijgt bij binnenkomst van het telefoontje de identiteit van de beller in beeld te zien. Het stellen van controlevragen voor identificatie wordt daarmee overbodig. ICT wordt gevraagd ondersteuning te bieden bij het ontsluiten van de SaaS applicatie.

Randvoorwaarden

Toelichting: eventuele afhankelijkheid van andere projecten.

De door de burger te gebruiken (IRMA) app, valt buiten scope.

Een duidelijk zichtbare, op de gemeentelijke website te plaatsen “knop IRMA-bellen” voor de burger wordt eventueel na de PoC pas relevant. Voor de PoC moet die knop wel beschikbaar komen. De leverancier van het internet moet dit supporteren en uitvoeren. Dit wordt niet door ICT geregeld (eventueel wel ondersteund).

Voor wat betreft de SaaS applicatie:

De opdrachtgever is verantwoordelijk dat er een aantal randvoorwaarden zijn ingevuld, deze worden getoetst, zodra er een start gemaakt gaat worden met de implementatie. Hiervoor is de basis dat het contract aan een aantal voorwaarden moet voldoen.

- conform de GIBIT-voorwaarden, versie 2020-2
- conform de aansluitvoorwaarden van de Connectie
- conform de Cloud eisen van de Connectie

-
- verwerkersovereenkomst is afgesloten i.v.m. verwerking persoons- en bedrijfsgevoelige gegevens
 - DPIA is of wordt uitgevoerd
-

Documenten

Eventueel op te leveren documenten na akkoord / MaatWerkOvereenkomst:

- ☐ Plan van Aanpak / Projectplan
 - ☒ DPIA en Risico Analyse
 - ☒ Implementatieplanning
 - ☐ High Level Design
 - ☐ Low Level Design
 - ☐ Architectuur-advies / Architectuurplaat
-

Toelichting Advies

Functionaliteit

Begin dit jaar hebben de gemeente Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden besloten om een pilot uit te voeren met ID-Bellen. Dit is een identificatiemiddel en het idee is dat als een inwoner via de app ID-bellen belt, de medewerker van de klantenservice via een SaaS applicatie met meer zekerheid kan vaststellen wie hij/zij aan de lijn heeft.

Het betreft een pilot en een proefopstelling. De pilot heeft als doel ervaring op te doen. IRMA, tegenwoordig ID-bellen, staat voor I Reveal My Attributes. Onderzocht wordt wat het betekent voor de telefonische dienstverlening aan de inwoners van de gemeente Arnhem als zij geauthentiseerd kunnen bellen met de medewerkers van de klantenservice. De insteek van de pilot is om geen aanpassingen te doen in de huidige infrastructuur bij de klantenservice maar om, dat wat nodig is, ernaast te plaatsen. Om te beginnen wordt gekeken of het concept meerwaarde heeft. Afhankelijk van de bevindingen wordt bepaald of/hoe dit geïntegreerd moet/kan worden (mogelijk als een module voor bijvoorbeeld de telefooncentrale ATOS).

Na de pilot wordt de opstelling weer afgebouwd.

De app voor de burger wordt als gegeven gebruikt. Bij de klantenservice wordt de gelieerde SaaS applicatie getest. ICT ondersteunt dat de applicatie getest kan worden.

Op de gemeentelijke website moet een “knop” geplaatst worden, met daarachter specifieke software. Vanuit het intergemeentelijke project wordt hiertoe een gehoste javascript library geleverd; die moet ge-include worden op de betreffende pagina, en de knop roept bij het indrukken een functie uit die javascript library aan. Daarmee wordt het hele proces in gang gezet. Er wordt vanuit gegaan dat de Arnhemse internet leverancier dit ondersteunt.

Onderstaande flow geeft het proces weer:

Structuur

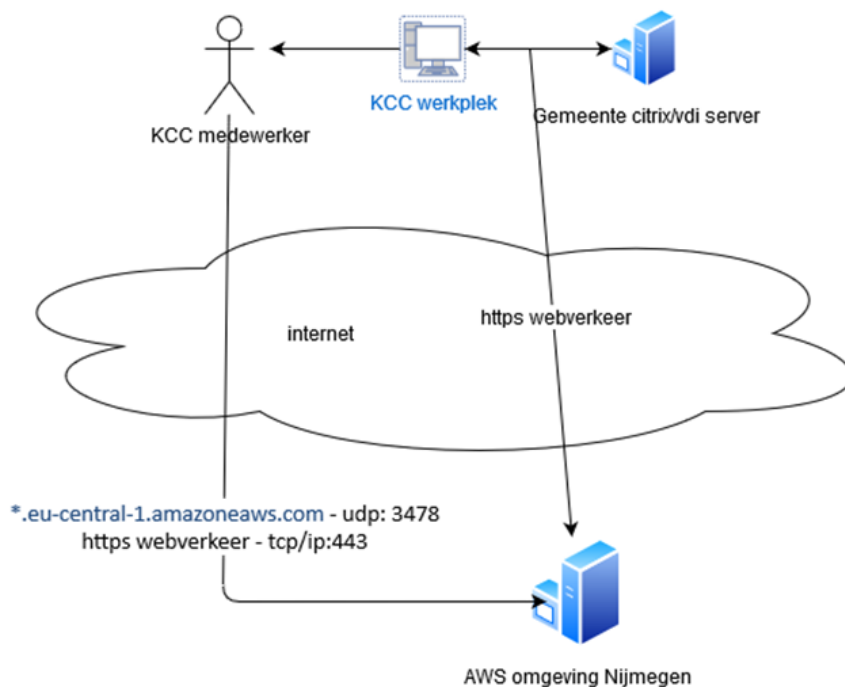
De oplossing is overgenomen van de gemeente Nijmegen.

Vanuit een browser (Chrome of Firefox – geen additionele software nodig) wordt over het internet (poort 443: immers https) een webpagina (webbased VOIP client) benaderd binnen de omgeving van de gemeente Nijmegen.

De VOIP client zet over UDP poort 3478 een connectie op naar een amazon server (*.eu-central-1.amazonaws.com). De exacte hostname is aan verandering onderhevig; de amazon ip-reeks wisselt regelmatig. Al het verkeer wordt van binnen uit geïnitieerd.

Daarbij moet https verkeer over poort 443 naar internet mogelijk zijn.

Schematisch:



Opmerkingen:

1. Het is het handigst om UDP verkeer over poort 3478 naar buiten (geïnitieerd vanaf het LAN) toe te staan gedurende de pilot
 2. Een gemeente moet zelf onderzoeken en controleren of de eigen Citrix omgeving voldoende mogelijkheden en kwaliteit biedt om de gesprekken mee te voeren. Een alternatief is het neerzetten van laptop waarmee de gesprekken gevoerd worden.
 3. De backend (de code en de database) worden als *multi-tenant* oplossing neergezet; informatie van bellers van de 3 deelnemende gemeenten staat in 1 database instantie, maar in 3 verschillende databases (per gemeente een eigen database)
 4. De informatie in de backend wordt na 60 minuten automatisch verwijderd.
-

Activiteiten

Voor de implementatie moeten er een aantal activiteiten worden uitgevoerd. De inspanning zal worden gecoördineerd door een projectleider.

De uren hiervoor zullen geschreven moeten worden op een in TIME gecreëerde tijdschijfcode van de klant.

Globale algemene project-planning:

Juni	Ontsluiten van de SaaS applicatie
<u>Week 28 Eind juni (week 25 en 26)</u>	<u>In week 28 testen de gemeente nijmegen en Drechteden hun omgeving. De bevindingen kunnen nog in de volgende sprint bij de SaaS ontwikkelaar worden meegenomen. Arnhem moet een eigen functionele test organiseren de komende weken.</u> Functioneel testen met medewerkers klantenservice en gemeente Arnhem
<u>Juni - uiterlijk week 34 klaar</u>	<u>Uitvoeren Pentest en DPIA - vindt ism de 3 gemeenten plaats. Coördinatie vanuit het project ID-Bellen - Frank en Hans op aangehaakt.</u>
<u>Juli / augustus</u>	Op basis van de resultaten van de evaluatie aanpassingen doorvoeren (techniek, communicatie, handleidingen etc)
Augustus	<u>Week 34 aanpassingen door Tweede Golf (SaaS bouwer)</u> Vorbereiding pilot met inwoners <u>Week 36 generale test</u>
<u>Eind-september, begin oktober</u>	<u>Week 38 - Pilot met inwoners</u>
Oktober	Evaluatie van pilot - opstellen rapportage met lessons learned, daar waar het gaat om de technologische ontwikkeling maar met name op het gebied van dienstverlening

In onderstaande planning is te zien, welke activiteiten er met/door ICT uitgevoerd moeten worden.

Korte Omschrijving	Behandelaar	Uren	Week			
			N	+1	+2	+?
Voorwerk en overdracht		16				
Firewall		4				
Testen telefonie oplossing		14				
Neerzetten proefopstelling		2				
Ondersteunen website		8				
In beheername		6				
Ontmantelen PoC		2				
Generaal Totaal		52				

Deze planning met activiteiten is ook als bijlage toegevoegd: W2005 0728_Activiteiten_Pilot ID-bellen.xlsx

Een korte beschrijving van de activiteiten (dit overzicht is niet uitputtend):

Voorwerk en overdracht

Het voorwerk voordat met de daadwerkelijke inrichting kan worden overgegaan zoals overdracht van activiteiten en aanmaken Changes.

Firewall

Aanpassingen voor toegang tot Amazon Connect.

Testen telefonie oplossing

Functioneren en kwaliteit van de standaard microfoon en luidspreker van een Thin client / laptop, maar ook onderzoeken of dit met een KCC headset of iets dergelijks uitgevoerd kan worden.

Neerzetten proefopstelling

Plaatsen van de hardware op locatie.

Ondersteunen website

Leverancier moet aanpassingen doen, tbv opnemen van belknop op de website van de gemeente Arnhem (eventueel proefpagina). Input daarvoor wordt geleverd door ICT, maar ook van Communicatie.

Deze is in samenwerking met Roxit op de ACC omgeving inmiddels gerealiseerd.

In beheername

CMDDB op alle fronten aanpassen en de SaaS applicatie in beheer nemen, daarbij moet ook alle documentatie zijn aangepast.

Ontmantelen PoC

Nadat de PoC is uitgevoerd, moeten de gedane aanpassingen weer teruggedraaid.

Niet meegenomen (activiteiten voor de gemeente):

Nijmegen heeft een AWS omgeving ter beschikking die gebruikt kan worden voor gezamenlijke componenten. Binnen het project is een sterke voorkeur om die omgeving te gebruiken in verband met het verwerken van persoonsgegevens; als dat bij een leverancier ondergebracht moet worden, moet er (veel) meer geregeld worden in de zin van verwerkersovereenkomsten. Afstemming tussen leverancier, Nijmegen en de AWS-partner van Nijmegen is nodig om e.e.a. te realiseren.

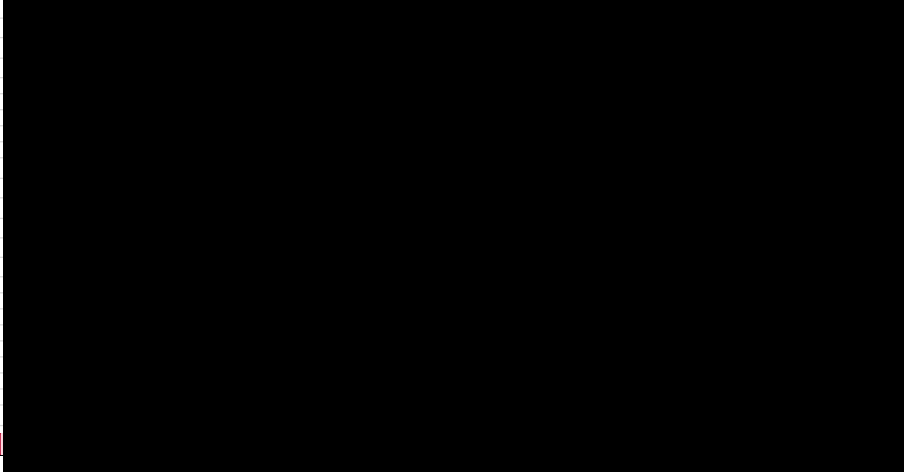
Privacy en informatiebeveiliging zijn de kernwaarden van deze pilot. Vanuit de gedachte om zorgvuldiger met persoonsgegevens om te gaan is gekozen om met de digitale identiteit IRMA te werken (decentrale identiteit). Het is daarom des te belangrijker dat de oplossing voldoet aan de gestelde eisen op het gebied van privacy en security.

Activiteiten

- Uitvoeren van een Data Protection impact assessment (DPIA) uitgevoerd door de drie gemeenten zelf (interne DPIA).
- Extern laten uitvoeren van een of meerdere pentests op de ontwikkelde code en oplossing.

Financiën

WOB art. 10 lid 2 b



WOB art. 10 lid 2 b

[Redacted text block]

Opmerkingen	
Architectuur	Naam
Opmerking	
Security	Naam
Opmerking	
Licenties	Naam
Opmerking	
Financiën	Naam
Opmerking	
ICT Discipline (TWPB/WPB/Koppelvlakken/TAB/Resource-planning)	Naam
Opmerking	
ICT Discipline ...	Naam
Opmerking	

Besluit en Overdracht



WOB art. 10 lid 2 b

De uren die zijn opgenomen in het advies vormen een inschatting gebaseerd op ervaringscijfers. Betrokkenen dienen zoveel mogelijk binnen deze schatting uit te komen. In de MWO dient een regel te staan die toelicht hoe de schatting tot stand is gekomen.

Nadat de MWO is getekend, zal er een warme overdracht plaatsvinden aan de coördinator / projectleider.
