

Documentatie opzetten IRMA-verbinding en technische inrichting

1. Samenvatting

De functionaliteit IRMAbellen wordt geleverd door een IRMAserver en een telefonie-netwerk.

- De IRMAserver voert met de burger een IRMA-sessie uit en presenteert de identiteitsgegevens aan de kcc medewerker.
- Het telefonie-netwerk verbindt de burger door met diezelfde kcc medewerker.
- Indien gewenst kan de kcc-medewerker een IRMAgesprek doorverbinden met een ambtenaar naar keuze. In dat geval presenteert de IRMAserver de identiteitsgegevens aan deze ambtenaar.

2.1 IRMA-server

Functie:

Laat schermen zien aan

- kcc management
- kcc medewerker die het gesprek ontvangt
- (indien van toepassing) ambtenaar aan wie het gesprek wordt doorverbonden.

Getoond wordt de naam, het geslacht en een suggestie voor de gespreksopening (goedemorgen mevrouw Jansen!) van de bellende burger, plus een link naar KCS exxcellence. M.u.v. van kcc management zijn de gegevens alleen te zien voor degene die de burger ook daadwerkelijk aan de lijn krijgt.

Beveiliging

- De schermen waarop de klantgegevens te zien zijn, kunnen alleen bekeken worden binnen het netwerk van de gemeente: middels IP-tables wordt het externe adres van Nijmegen gewhitelist.
- Verder hebben bloqzone medewerkers toegang, om de functionaliteit te kunnen monitoren. De bescherming tegen indringers gebeurt op dezelfde wijze, door middels IP-tables het externe adres van bloqzone te whitelisten.
- De schermen zijn beschermd met een inlog en password.
- Persoonsgegevens zijn een uur zichtbaar, daarna worden ze zowel op de schermen als op de servers zelf verwijderd.
- SSH toegang is er alleen voor bloqzone-medewerkers, en behalve door IP-whitelisting beschermd met key-based authentication.

Betrouwbaarheid

- We maken gebruik van twee virtuele servers in een beveiligd hostingcentrum die door een floating IP met heartbeat elkaar ieder moment kunnen vervangen.

2.2 Telefonie-netwerk

Functie

- Verbindt de burger die van de IRMAbellen faciliteit gebruikmaakt door met de kcc medewerker.
- Het netwerk biedt een complete virtuele telefooncentrale met welkomstboodschappen,

wachtrijen, doorverbinden, openingstijden.

Beveiliging

- Alleen bloqzone medewerkers toegang. De bescherming tegen indringers gebeurt weer middels IP-tables en key-based authentication.
- Het netwerk komt niet in aanraking met persoonsgegevens
- Het netwerk kent verder een aantal telefonie-specifieke beveiligingsmaatregelen.

Betrouwbaarheid

- We maken gebruik van een cluster van meerdere servers die door een floating IP met heartbeat elkaar ieder moment kunnen vervangen. De servers staan in een beveiligd hostingcentrum met meerdere telecom-operators.

N.B. Vanwege een patent-aanvraag verzoeken we u bovenstaande informatie tot 29 oktober 2019 vertrouwelijk te behandelen.

Meer informatie @bloqzone.com