**Open uitnodiging voor marktpartijen om deel te nemen aan de ontwikkeling van (de plug-ins voor) ID Contact**

**Opzet in tabbladen op GitHub:**

**Inleiding Plug-in Telefonie Plug-in Chat Plug-in Video Reageren op deze marktverkenning**

**Tabblad: Inleiding**

De gemeenten Arnhem, Nijmegen en de Drechtsteden werken samen met de Belastingdienst, Digicampus (Logius), [NOVUM](https://novum.nu/) (Sociale Verzekeringsbank), Hogeschool Arnhem-Nijmegen ([HAN](https://www.han.nl/)) en het [iHub](https://www.ru.nl/ihub/" \o "Opent in een nieuw venster" \t "_blank) (Radboud Universiteit) aan de innovatiepilot ID Contact. Het project werkt iteratief (SCRUM) aan de ontwikkeling in samenwerking met ontwikkelpartner Tweede Golf.

Het doel is om middels authenticatie op afstand vast te stellen of iemand daadwerkelijk is wie die beweert te zijn door specifieke persoonsgegevens te delen. Hierna is de identiteit vastgesteld en kunnen persoonlijke zaken makkelijke, veilige en betrouwbare wijze worden afgehandeld. Zowel via de telefoon (ID Bellen) als via chat (ID Chat) als via videocontact (ID Video).

ID Contact heeft de potentie om op te schalen naar alle Nederlandse gemeenten en ook commerciële partijen tonen inmiddels belangstelling

**Wat is ID Contact**

ID Contact werkt met een kernapplicatie welke communiceert met authenticatie plug-ins en communicatie plug-ins. Over de eerste gaan de gegevens van de inwoner, over de tweede de communicatie met de gemeente. Een communicatie plug-in heeft twee basisfuncties: de informatie uit de authenticatie plug-in tonen en zorgen dat de inwoner en gemeente met elkaar kunnen communiceren. We bouwen een communicatieplug-in voor bellen, chat en video. Meer informatie over deze communicatieplug-ins vind je bij ID Bellen, ID Chat en ID Video

Opmerking xxxxx: Link naar tabbladen toevoegen

De codebase van ID Contact is open source. Opmerking xxxxx: Check: is dit de juiste terminologie? Het project ID Contact levert vrij toegankelijke bouwblokken op die (opnieuw) te gebruiken zijn door (overheids-)organisaties. Deze bouwblokken beschrijven het gebruik van open software, de werkwijze van de pilot, de communicatiestrategie en zowel de manier van onderzoeken als de resultaten.

Meer algemene informatie is te vinden op [www.idcontact.nl](http://www.idcontact.nl). De werking van ID Contact en de techniek die daarvoor is ontwikkeld staat beschreven op de website [docs.idcontact.nl](https://docs.idcontact.nl/); een online inspiratieplatform vol documentatie voor integratiepartners. Hoewel dit in de documentatie beschreven is, kunnen we in een aantal punten de verantwoordelijkheden van een communicatieplugin samenvatten:

* Bij het aanmaken van een sessie bepalen waar gebruiker naartoe kan worden verwezen om de communicatie te starten. Bij bellen is het typisch een telefoonnummer + dtmf, bij chat en video een URL met sessie ID.
* Bij het aanmaken van een sessie bepalen waar een authentiecatieplugin attributen voor deze sessie naartoe kan sturen nadat authenticatie doorlopen is
* Het korststondig opslaan van attributen met als enige doel om deze te tonen aan de agent bij de communicatiesessie
* Het verbinden van de inwoner en de agent om de communicatie plaats te laten vinden.

Voor ID Video is er nog een extra verantwoordelijkheid te onderscheiden, omdat er bij deze plugin pas authenticatie plaatsvindt nadat de communicatie gestart is.

het tonen van een keuzemenu van de beschikbare authenticatiemethoden, om na een keuze door te kunnen verwijzen naar de omgeving van de gekozen authenticatiemethode middels een browser-redirect.

Opmerking xxxx: Ik ben er nog niet uit of dit de juiste plek is voor dit stuk, maar het is wel goed om een high-level overview te geven van wat wij verstaan onder 'communicatieplugin'

**Waar staat ID Contact nu?**

We bevinden ons momenteel in fase I van het project dat loopt tot de zomer van 2021. Voor Bellen en Chat hebben we met een Proof on Concept (PoC) inmiddels aangetoond dat het kan werken. Voor deze PoC hebben we een authenticatieplug-in gebouwd voor de authenticatiemethode IRMA en communicatieplug-ins voor de opensource platformen Amazon Connect (bellen) en Matrix (chat). In een iteratief proces met inwoners ontwerpen en ontwikkelen we momenteel op volle kracht de UX omgeving.

Opmerking xxx: Juiste term?

Antwoord xxxxx: Ik zou zeggen de User Interface (UI)

Antwoord xxxxx: Ik vind het een beetje onduidelijk wat hier precies bedoeld wordt. Welke UI is het dan precies?

Antwoord xxxx: Ik denk dat het hier eerder gaat om de UX Guidelines?

In fase II van het project zal de focus liggen op opschaling en legitimatie van het product.

**Onze vraag aan de markt**

In fase I zoeken we input van de markt. Kunnen potentiële integratiepartners aansluiten op basis van wat we tot nu toe hebben ontwikkeld? Of zijn er nog aanpassingen aan ID Contact nodig? En als partners kunnen aansluiten, wat is daarvoor nodig? Wat is daarbij het technisch ontwerp wat ten grondslag zou liggen aan een productwaardige plug-in naar analogie van de reeds gebouwde POC plug-ins.

Opmerking xxxxxxx: Deze zin is wat lang/snap niet helemaal wat je hiermee bedoelt

Antwoord xxxxxxx: Volgens mij kan ie er zonder problemen uit

Maar ook zoeken we naar de haalbaarheid in de vorm van geschatte doorlooptijd, de eenmalige kosten en het commerciële model dat de integratiepartner voor ogen heeft. En natuurlijk staan we open voor mogelijke alternatieve oplossingen voor de plug-ins of verbetervoorstellen voor zowel plug-ins als de core-applicatie.

In het kader van transparantie willen we alle mogelijke integratiepartners op het vlak van bellen, chat en video de mogelijkheid bieden om mee te denken over de verdere ontwikkeling van deze plug-ins.

**Over deze marktconsultatie**

ID Contact is een innovatief project. Dat betekent dat het streven is te komen tot een marktwaardig product, maar garanties zijn er nog niet in deze fase van het project. (opmerking xxxx: Alternatieve suggestie: Dat betekent dat we momenteel volop in de eerste fases van productontwikkeling zitten. In latere fases wordt ID Contact steeds meer productiewaardig, en in de tussentijd onderzoeken we steeds hoe het beter kan)

Wij realiseren ons goed dat het product pas van waarde is als het actief wordt gebruikt en doorontwikkeld. Opmerking xxxxxx: xxxxxxxxxxxxxxxxxx (WOB 11.1). Is dit iets (of too much? Antwoord xxxxx: Vind hem prima! Antwoord xxxxx: Zeker belangrijk, want dit mitigeert een groot bezwaar tegen het gebruik van open source software: dat het veelal slecht onderhouden wordt.

Marktpartijen die geïnteresseerd zijn om mee te denken worden gevraagd deze marktconsultatie zorgvuldig te lezen en te reageren op de genoemde vragen. Deze zijn per kanaal gegroepeerd in de verschillende tabbladen. Meer informatie over dit marktraadplegingsproces is te vinden in Reageren op deze marktverkenning. Opmerking xxxx: Link naar tabblad

Let wel: ID Contact heeft tot doel om een authenticatieplatform te bieden waarop elke leverancier kan aansluiten middels een plug-in. Het staat derhalve te allen tijde alle partijen vrij om op eigen initiatief te ontwikkelen. Alle informatie is openbaar en te vinden op <https://docs.idcontact.nl>.

Opmerking xxxx: N.a.v. deze passage moeten we denk ik hiervoor wel benoemen dat er beperkte capaciteit is vanuit het project en we dus niet met alle geïnteresseerde partijen intensief kunnen samenwerken. Hiervoor toevoegen?

Opmerking xxxxxx: Op beide sites staat dezelfde info. Beter is om alleen te verwijzen naar docs.idcontact.nl

**Tabblad: Reageren op de markconsultatie**

Mocht er veel animo zijn, dan kan het zijn dat we niet aan iedereen de hieronder beschreven optimale mate van ondersteuning kunnen bieden. Maar het staat iedereen vrij om met ons mee te denken, dan wel te bouwen aan een plug-in voor één of meerdere kanalen.

Opmerking xxxxx: Deze vind ik wel een beetje een 'negatieve' starter. Alternatief: Input van experts uit de markt en stakeholders is voor de ontwikkeling van ID Contact enorm van meerwaarde. We nodigen daarom iedereen uit om mee te denken middels deze marktconsultatie. Het projectteam kan bovendien ondersteuning bieden bij het ontwikkelen van een bouwsteen voor ID Contact, zoals een authenticatie of communicatie plug-in. Ook dit zou voor ons van enorme meerwaarde zijn om de toepassing van ID Contact in de praktijk te toetsen. Het projectteam heeft beperkte capaciteit voor het begeleiden van een dergelijke integratie. Het kan dus zijn dat we hierin een keuze moeten maken tussen indieners. Desalniettemin zijn alle partijen welkom om op eigen initiatief een integratie plug-in te ontwikkelen m.b.v. de open source beschikbare documentatie en code.

Antwoord xxx: Nice!

Per kanaal (per tabblad) vind je verdere algemene informatie, een aantal introductievragen\* en een aantal inhoudelijke vragen.

De antwoorden op de introductievragen moeten voor 30 april binnen zijn bij xxxxxxxxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxx@arnhem.nl).

Opmerking xxxxxx: Hier ook: misschien niet 'moeten' maar, Stuur de antwoorden op de introductievragen voor 30 april op naar xxxxxxxxxxxxxxxxx (e-mail).

Heb je deze antwoorden ingeleverd, dan ontvang je een uitnodiging voor een vraag-en-antwoordsessie (per kanaal). De data voor deze sessie zijn:

* ID Bellen: 5 mei om 10:00 uur
* ID Chat: 6 mei om 10:00 uur
* ID Video: 6 mei om 14:00 uur

Opmerking xxxx: Hoe lang duren deze sessies?

De antwoorden op de inhoudelijke vragen verwachten we voor 1 juni. Ook deze mogen gestuurd worden naar xxxxxxxxxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxx@arnhem.nl). Op basis van deze antwoorden nodigen we marktpartijen uit om deze antwoorden in een 1-op-1 gesprek met elkaar door te nemen.

*\*Wilt u met ons meedenken over de plug-ins van meerdere kanalen, dan hoeft u uiteraard maar eenmalig de antwoorden op de introductievragen aan te leveren.*

**Tabblad: ID Bellen**

Een typische flow voor een ID Bellen-plugin verloopt als volgt. Een inwoner opent de webpagina van de gemeente en kiest het gewenste kanaal en de gewenste authenticatiemethode. In dit geval kiest de inwoner voor ‘veilig bellen’. De inwoner doorloopt het authenticatieproces en geeft toestemming om bepaalde attributen (persoonlijke gegevens) te delen met de gemeente. Hoe dit authenticatieproces precies verloopt, hangt af van de gekozen authenticatiemethode en is niet van belang voor de ID bellen-plugin. Opmerking xxxxxxx: Dit geldt overigens ook voor chat en video

Deze persoonlijke gegevens worden kortstondig opgeslagen op de backend van ID Contact met als enige doel om ze later aan een agent te tonen bij het aannemen van de sessie. Een dtmf generator in ID Contact zorgt voor een code en koppelt deze aan de op de backend opgeslagen attributen. Op de backend wordt deze dtmf code direct ingewisseld voor een session secret. Deze secret is dermate sterk dat hij onmogelijk geraden kan worden door derden. De beller ziet het telefoonnummer dat hij moet bellen evenals de dtmf code\*. Via het telefoonnummer komt de beller binnen op het platform van de integratiepartner. Het platform ontvangt de code verifieert deze door de ID bellen-plugin te raadplegen. Indien de code niet correct is, wordt de inwoner gevraagd deze opnieuw in te toetsen. Indien de code correct is, wordt de beller in de wachtrij geplaatst. Zodra een KCC agent beschikbaar is, wordt de inwoner naar deze agent gerouteerd, wordt het bijbehorende secret opgehaald en worden de gegevens van de inwoner getoond op het scherm van de agent.

*\*Hierbij zijn er twee varianten te onderscheiden: 1. De inwoner ziet het telefoonnummer en de dtmf code op zijn computer en wordt door het platform van de integratiepartner gevraagd de code in te toetsen. 2. De inwoner laadt (bijv via een QR code zowel telefoonnummer) als (komma-gescheiden) dmtf code direct in de native dialer van zijn mobiele telefoon.*

Kort samengevat is de functie van de gevraagde communicatie plug-in:

* Het ontvangen en controleren van de dtmf code en daarop acteren
* Het ophalen van de session secret op de backend van ID Contact gegeven deze dtmf code
* De attributen tonen op het scherm van de KCCAgent gegeven de opgehaalde session secret

Tijdens de ID Bellen pilot in 2020 is een Proof of Concept gebouwd waarbij een communicatieplug-in is gebouwd op basis van het opensource platform Amazon Connect.

Opmerking xxxx: Niet helemaal waar, want ID Bellen uit 2020 is niet modulair opgebouwd. Wel werkt deze vanuit het oogpunt van Amazon Connect grotendeels op dezelfde manier.

De beschrijving van deze plug-in komt op zeer korte termijn beschikbaar op GitHub, evenals de beschrijvingen van een Communicatie-testplug-in en een beschrijving van de ID Contact Core.

Opmerking xxxxx: Hoe wijzen we geïnteresseerde partijen erop dat deze zijn toegevoegd. Wellicht een apart tabblad toevoegen met updates?

Antwoord xxxx : Leest nu ook alsof alles nog beschikbaar moet komen maar die laatste 2 hebben we al toch?

Antwoord xxxx: nee, nog niet. xxxxxx zet daar nu wel vol op in. Ik kopieer even uit een chatwisseling met xxxxx: Dus wat ik op korte termijn op github wil hebben: Core Connect plugin Authenticatie-testplugin Comminicatie-testplugin. En dan komt het volgende later op Github: Matrix plugin IRMA plugin DigiD plugin

Antwoord xxxxx: Zozo, maar pin me er niet op vast

Opmerking xxxxx: ID Bellen uit 2020 (Veilig Bellen) is op dit moment al beschikbaar op GitHub: <https://github.com/tweedegolf/veilig-bellen> . Vooralsnog zou je hiernaartoe kunnen verwijzen, met de kanttekening dat alleen nog de interfacing met Amazon Connect gelijk is gebleven, en de technische opbouw in de nieuwe versie totaal anders is

**Introductievragen (te ontvangen voor 30 april, zie Reageren op deze marktverkenning)**

1. Geef een korte beschrijving van je organisatie.

* Geef daarbij minimaal aan: naam van de organisatie, vestigingsplaats, grootte van de organisatie, core business, aantal jaren actief in de markt.

1. Geef een overzicht van de belangrijkste klanten waar jullie actief zijn.

* Geef daarbij minimaal aan: een overzicht van alle gemeentelijke en andere (semi-)  
  overheidsorganisaties

1. Geef aan voor welk kanaal/welke kanalen jullie een plug-in zouden willen/kunnen bouwen en voor welk product dit zou zijn.
2. Geef een beschrijving van jullie ontwikkelervaring en -capaciteit en slagkracht.

* Geef daarbij minimaal aan: In hoeverre ontwikkelen jullie zelf of werken jullie samen met een partner of fabrikant? Geef voorbeelden van een ontwikkelde (API)koppeling of koppelingen. Product waarvoor ze plug-in willen realiseren (bijv NTT voert drie merken)

Hoeveel capaciteit hebben jullie beschikbaar

Opmerking xxxx: Deze staat al in vraag 3 benoemd toch?

Antwoord xxxx: vergeten weg te halen, sorry 🤦‍♂️

Opmerking xxxxx: Is dit voor ons nog interessant? Het zegt volgens mij niet zoveel als we niet weten hoeveel werk het is.

Antwoord xxxx: Nee mee eens

**Inhoudelijke vragen (te ontvangen voor 1 juni, zie Reageren op deze marktverkenning)**

1. Graag lezen we jullie visie op ID Contact in het algemeen en ID Bellen in het bijzonder.
2. We vragen je om ons inzicht te geven in de bouw van een plug-in naar analogie van de plug-in zoals die hierboven is beschreven (als onderdeel van de PoC).

* Lever een uitgewerkt technisch ontwerp voor een plug-in.

Opmerking xxxx: Hebben we voor het format en de inhoud van het TO nog eisen/wensen?

Wat zijn daarbij de randvoorwaarden? Denk daarbij aan de (infrastructurele) randvoorwaarden aan de gemeentekant. Maar ook aan de minimale uitgangspunten mbt jullie product, zoals aanwezige deelproducten/modules, softwarereleases etc. Hoe wordt voorkomen dat (bijzondere) persoonsgegevens zodanig worden verwerkt dat deze voldoen aan de eisen die eraan worden gesteld voor overheden?  
Opmerking xxx: Verwoording kan vast mooier, maar laten we dit niet vergeten

* Wat zijn de eenmalige kosten voor het daadwerkelijk bouwen van een plug-in zoals beschreven in bovenstaand technisch ontwerp? (waarbij de randvoorwaarden als een gegeven beschouwd mogen worden)?
* Wat is een reële doorlooptijd voor het bouwen van een dergelijke plug-in?
* Geef een indicatie van jullie commerciële prijsvoering richting iedere organisatie die wil aansluiten obv jullie product.

Opmerking xxx: Hier stond gemeente, maar we willen hem breed houden toch?

Antwoord xxxx: ja breed, alhoewel fase 2 vnl gericht is op gemeenten

1. De plug-in zoals gebouwd in de PoC met Amazon Connect is het resultaat van een aantal weloverwogen ontwerpkeuzes. Maar het blijven keuzes, waarbij met name informatieveiligheid voorop stond. Wellicht biedt jullie platform mogelijkheden die een nieuw licht werpen op het ontwerp. Dan nodigen we jullie van harte uit om deze met ons te delen. We zitten nu in de fase dat er in de basis nog aanpassingen kunnen plaatsvinden. En deze alternatieven en verbetervoorstellen leveren ons ook inzichten op als het gaat om guidelines (UX, security etc) die we daarbij moeten opstellen/bewaken in fase II van het project.

**Tabblad: ID Chat**

Een typische ID Chat-plugin werkt als volgt. Een inwoner opent de webpagina van de gemeente en kiest het gewenste kanaal en de gewenste authenticatiemethode. In dit geval kiest de inwoner voor ‘veilig chatten’. De inwoner doorloopt het authenticatieproces en geeft toestemming om bepaalde attributen (persoonlijke gegevens) te delen met de gemeente. Hoe dit authenticatieproces precies verloopt, hangt af van de gekozen authenticatiemethode en is niet van belang voor de ID bellen-plugin. Deze persoonlijke gegevens worden kortstondig opgeslagen op de backend van ID Chat plugin met als enige doel om ze aan de agent te tonen bij het aannemen van de sessie. Het platform herkent de chattende inwoner en plaatst deze in een wachtrij totdat een KCC Agent beschikbaar is. Opmerking xxxx: werkt dit bij chat ook zo?   
opmerking xxxxx: Hoe dit precies in zijn werk gaat is een implementatiedetail

Zodra een KCC agent beschikbaar is, wordt de inwoner naar deze agent gerouteerd, en worden de gegevens van de inwoner getoond op het scherm van de agent.

*Opmerking* xxxx: Dit geldt overigens ook voor chat en video

*Opmerking* xxxx: xxx, xxxxx klopt dit? Is het compleet zo?

*Antwoord* xxxx: Ik denk dat HD hier het beste de eindcheck op kan doen

*Antwoord* xxx: Een beetje beïnvloed door je kennis van ID Bellen ;). Chatten werkt gelukkig een stuk eenvoudiger, en we kunnen een heleboel details overlaten aan de integratiepartner.

Kort samengevat is de functie van de gevraagde communicatie plug-in:

* Het ontvangen en controleren van de attributen en kortstondig opslaan

Opmerking xxxx: dit moet ook vervangen worden

* Het verwijzen van de inwoner naar een omgeving waarbinnen met de KCC-agent gechat kan worden.
* De attributen tonen op het scherm van de KCC Agent

Er is een Proof of Concept gerealiseerd, waarbij een communicatieplug-in is gebouwd op basis van het opensource platform Matrix voor demonstratiedoeleinden. Deze plugin is als voorbeeld te gebruiken van een specifieke manier om een ID Chat-plugin op te zetten, maar per platform zal de architectuur wezenllijk kunnen verschillen. De beschrijving van deze plug-in komt in een aantal weken beschikbaar op GitHub. Op de kortere termijn komt hier de beschrijving van een Communicatie-testplug-in beschikbaar evenals de beschrijving van de ID Contact Core.

Opmerking xxxxx: Hoe wijzen we geïnteresseerde partijen erop dat deze zijn toegevoegd. Wellicht een apart tabblad toevoegen met updates?

Opmerking xxxx: xxxxx, is deze algemeen (ongeacht kanaal?) of alleen voor bellen?  
Antwoord xxxx: xxxx, HD graag sowieso jouw check op deze alinea  
Antwoord xxxxx: De testplugin is algemeen voor communicatieplugins. Het enige wat dat ding doet is de juiste berichten versturen en afhandelen, zoals een communicatieplugin dat zou doen, met als enige doel om de ontwikkeling van pluings eenvoudiger te maken.

**Introductievragen (te ontvangen voor 30 april, zie Reageren op deze marktverkenning)**

1. Geef een korte beschrijving van je organisatie.

* Geef daarbij minimaal aan: naam van de organisatie, vestigingsplaats, grootte van de organisatie, core business, aantal jaren actief in de markt.

1. Geef een overzicht van de belangrijkste klanten waar jullie actief zijn.

* Geef daarbij minimaal aan: een overzicht van alle gemeentelijke en andere (semi-)  
  overheidsorganisaties

1. Geef aan voor welk kanaal/welke kanalen jullie een plug-in zouden willen/kunnen bouwen en voor welk product dit zou zijn.
2. Geef een beschrijving van jullie ontwikkelervaring en -capaciteit en slagkracht.

* Geef daarbij minimaal aan: In hoeverre ontwikkelen jullie zelf of werken jullie samen met een partner of fabrikant? Geef voorbeelden van een ontwikkelde (API)koppeling of koppelingen. Product waarvoor ze plug-in willen realiseren

Hoeveel capaciteit hebben jullie beschikbaar

Opmerking xxxx: Idem zie bellen

Opmerking xxxxxxxxxxxxx: Is dit voor ons nog interessant? Het zegt volgens mij niet zoveel als we niet weten hoeveel werk het is.

**Inhoudelijke vragen (te ontvangen voor 1 juni, zie Reageren op deze marktverkenning)**

1. Graag lezen we jullie visie op ID Contact in het algemeen en ID Chat in het bijzonder.
2. We vragen je om ons inzicht te geven in de bouw van een plug-in naar analogie van de plug-in met Matrix zoals die hierboven is beschreven (als onderdeel van de PoC).

* Lever een uitgewerkt technisch ontwerp voor een plug-in. Wat zijn daarbij de randvoorwaarden? Denk daarbij aan de (infrastructurele) randvoorwaarden aan de gemeentekant. Maar ook aan de minimale uitgangspunten mbt jullie product, zoals aanwezige deelproducten/modules, softwarereleases etc. Hoe wordt voorkomen dat (bijzondere) persoonsgegevens zodanig worden verwerkt dat deze voldoen aan de eisen die eraan worden gesteld voor overheden?
* Wat zijn de eenmalige kosten voor het daadwerkelijk bouwen van een plug-in (waarbij de randvoorwaarden als een gegeven beschouwd mogen worden)?
* Wat is een reële doorlooptijd voor het bouwen van een dergelijke plug-in?
* Geef een indicatie van jullie commerciële prijsvoering richting iedere organisatie die wil aansluiten obv jullie product.

1. De plug-in zoals gebouwd in de PoC is het resultaat van een aantal weloverwogen ontwerpkeuzes. Maar het blijven keuzes, waarbij met name informatieveiligheid voorop stond.

Opmerking xxxx: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (WOB 11.1)  
Antwoord xxxx: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (WOB 11.1)

Wellicht biedt jullie platform mogelijkheden die een nieuw licht werpen op het ontwerp. Dan nodigen we jullie van harte uit om deze met ons te delen. We zitten nu in de fase dat er in de basis nog aanpassingen kunnen plaatsvinden. En deze alternatieven en verbetervoorstellen leveren ons ook inzichten op als het gaat om guidelines (UX, security etc) die we daarbij moeten opstellen/bewaken in fase II van het project.

**Tabblad: ID Video**

Opmerking xxxxxxxxx: xxxx, xxxxx. Ik verzin het ter plekke 😂 Kunnen jullie corrigeren?

Antwoord xxxxxxx: Inmiddels al aangepast nav kort overleg met xxxxxxxxxx vanochtend. Controle nog steeds gewenst ;-)

Er is nog geen werkende communicatie plug-in voor Video ontwikkeld voor de Proof of Concept. De werking van ID Video die we voor ogen hebben bestaat uit twee mogelijke varianten:

Variant 1: Een inwoner opent de webpagina van de gemeente en kiest het gewenste kanaal. In dit geval kiest de inwoner voor ‘veilig videobellen’. De inwoner krijgt een scherm waarin hij een afspraak kan maken (keuze datum/tijdstip) voor een videogesprek. Hij ontvangt een bevestigingse-mail met een link. De afspraak wordt eveneens bij een medewerker van de gemeente aangekondigd/ingepland. Tijdens het videogesprek wordt gekeken of authenticatie noodzakelijk is (afhankelijk van inhoud gesprek). De inwoner ziet dan een pop-up verschijnen waarin de beschikbare authenticatiemethoden worden gepresenteerd. Na het kiezen van een authenticatiemethode, wordt de inwoner geredirect en geeft deze toestemming om bepaalde gegevens (attributen) te delen. Deze attributen worden kortstondig op de backend van ID Contact opgeslagen met als enige doel om ze aan de agent te tonen wanneer de inwoner terugkeert naar het videogesprek. Nadat de gebruiker authenticatie doorlopen heeft, wordt deze teruggestuurd naar het videogesprek, waar bij de attributen aan de medewerker van de gemeeente getoond worden.

Opmerking xxxxx: op de website van de gemeente een product en kiest....

Variant 2: Een inwoner belt naar de gemeente. Daar blijkt dat middels een videogesprek met een medewerker de vraag kan worden beantwoord/de gewenste transactie kan worden voltooid. De KCC- medewerker plant een ‘veilig videobellen’ sessie in. De rest van de flow is gelijk aan varant 1.

Kort samengevat is de functie van de gevraagde communicatie plug-in:

* Het tonen van een afsprakenmodule (direct aan inwoner via website of aan KCC-medewerker)
* Het creëren van een link die toegang geeft tot de sessie
* Het gedurende de sessie openen van een pop-up met een redirect naar de gekozen authenticatiemethode.

Het ontvangen en controleren van de attributen en kortstondig opslaan  
Opmerking xxxx: Dit moet ook vervangen worden

* Het tonen van de attributen op het scherm van de gemeentemedewerker

**Introductievragen (te ontvangen voor 30 april, zie Reageren op deze marktverkenning)1.**

1. Geef een korte beschrijving van je organisatie.

* Geef daarbij minimaal aan: naam van de organisatie, vestigingsplaats, grootte van de organisatie, core business, aantal jaren actief in de markt.

1. Geef een overzicht van de belangrijkste klanten waar jullie actief zijn.

* Geef daarbij minimaal aan: een overzicht van alle gemeentelijke en andere (semi-  
   overheidsorganisaties

1. Geef aan voor welk kanaal/welke kanalen jullie een plug-in zouden willen/kunnen bouwen en voor welk product dit zou zijn.
2. Geef een beschrijving van jullie ontwikkelervaring en -capaciteit en slagkracht.

* Geef daarbij minimaal aan: In hoeverre ontwikkelen jullie zelf of werken jullie samen met een partner of fabrikant? Geef voorbeelden van een ontwikkelde (API)koppeling of koppelingen. Product waarvoor ze plug-in willen realiseren

Hoeveel capaciteit hebben jullie beschikbaar

**Inhoudelijke vragen (te ontvangen voor 1 juni, zie Reageren op deze marktverkenning)**

1. Graag lezen we jullie visie op ID Contact in het algemeen en ID Video in het bijzonder
2. We vragen je om ons inzicht te geven in de bouw van een mogelijk ID Video plug-in

* Beschrijf de werking van een mogelijke communicatie plug-in voor ID Video. Welke stappen doorlopen daarbij zowel de inwoner als de medewerker van de gemeente?  
  Opmerking xxxx: Vraag 3 bij Bellen en Chat (zijn er alteratieven los van onze ontwerpkeuzes) is hier nog niet aan de orde. In feite mogen/kunnen ze hier vanaf scratch werken, toch?
* Lever een uitgewerkt technisch ontwerp voor een mogelijke plug-in. Wat zijn daarbij de randvoorwaarden? Denk daarbij aan de (infrastructurele) randvoorwaarden aan de gemeentekant. Maar ook aan de minimale uitgangspunten mbt jullie product, zoals aanwezige deelproducten/modules, softwarereleases etc.
* Wat zijn de eenmalige kosten voor het daadwerkelijk bouwen van een plug-in (waarbij de randvoorwaarden als een gegeven beschouwd mogen worden)?
* Wat is een reële doorlooptijd voor het bouwen van een dergelijke plug-in?
* Geef een indicatie van jullie commerciëlere prijsvoering richting iedere gemeente die wil aansluiten obv jullie product.