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

**Opzet in tabbladen op GitHub:**

**Inleiding Plugin Telefonie Plugin Chat Plugin 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/" \t "_blank" \o "Opent in een nieuw venster) (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

Meer algemene informatie is te vinden op [www.idcontact.nl](http://www.idcontact.nl)

**Wat is ID Contact**

De codebase van ID Contact is open source. 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.

ID Contact werkt met een kernapplicatie welke communiceert met authenticatie plugins en communicatie plugins. Over de eerste gaan de gegevens van de inwoner, over de tweede de communicatie met de gemeente. Een communicatie plugin heeft twee basisfuncties: de informatie uit de authenticatie plugin tonen en zorgen dat de inwoner en gemeente met elkaar kunnen communiceren. We bouwen een communicatieplugin voor bellen, chat en video.

De werking van ID Contact en de techniek die daarvoor is ontwikkeld staat beschreven op de website [docs.idcontact.nl](https://docs.idcontact.nl/). Hier vind je ook een uitgebreide beschrijving van de werking van de communicatieplugin, maar we vatten de verantwoordelijkheden van een communicatieplugin hier in een aantal punten kort samen:

* 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 kortstondig 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.Meer informatie over deze communicatieplugins vind je bij ID Bellen, ID Chat en ID Video

Opmerking xxxx: Link naar tabbladen toevoegen

**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 authenticatieplugin gebouwd voor de authenticatiemethode IRMA en communicatieplugins 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 UI 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? Hoe ziet het technisch ontwerp er dan 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 plugins of verbetervoorstellen voor zowel plugins 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 plugins.

**Over deze marktconsultatie**

ID Contact is een innovatief project. 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.

Input van experts uit de markt en stakeholders is voor de ontwikkeling van ID Contact van grote 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 plugin. 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 plugin te ontwikkelen m.b.v. de open source beschikbare documentatie en code. Alle informatie is openbaar en te vinden op <https://docs.idcontact.nl>

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

**Tabblad: Reageren op de markconsultatie**

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

Stuur de antwoorden op de introductievragen voor 30 april (Opmerking xxxx: Reel?)naar xxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxxxxx@arnhem.nl). Zodra we de antwoorden hebben ontvangen, sturen we 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 xxxxx: Hoe lang duren deze sessie?

Antwoord xxxxx: Ik heb maar wat geroepen. Deze data moeten we donderdag vastleggen en ook de tijdsduur

De antwoorden op de inhoudelijke vragen verwachten we voor 14 mei (opmerking xxxx: Reeel? ) Ook deze mogen gestuurd worden naar xxxxxxxxxxxxx (xxxxxxxxxxxxxxx@arnhem.nl). Op basis van deze antwoorden nodigen we marktpartijen uit om 1-op-1 in gesprek te gaan over de mogelijkheden.

*\*Wilt u met ons meedenken over de plugins 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. De persoonlijke gegevens van de inwoner 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 inwoner 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 ID Bellen-plugin:

* 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 KCC Agent, gegeven de opgehaalde session secret

Voor de Proof of Concept is een open source ID Bellen-plugin gebouwd op basis van het platform Amazon Connect (voor bellen). De beschrijving en de broncode van deze plugin komt op zeer korte termijn beschikbaar op GitHub, evenals de beschrijvingen en broncode van een communicatie-testplugin, een authenticatie-testplugin en een beschrijving met broncode van de ID Contact Core. Op de wat langere termijn komen hier ook de beschrijvingen van de communicatie-plugin op basis van Matrix (voor chat) en de authenticatie-plugin voor IRMA.

**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 plugin 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.

**Inhoudelijke vragen (te ontvangen voor 14 mei, 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 ID Bellen-plugin naar analogie van de plugin zoals die hierboven is beschreven (als onderdeel van de PoC).

* Lever een uitgewerkt technisch ontwerp voor een plugin.   
  Opmerking xxxxx: 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 ervoor gezorgd 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 plugin 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 plugin?
* Geef een indicatie van jullie commerciële prijsvoering richting iedere organisatie die wil aansluiten obv jullie product

1. De plugin zoals gebouwd in de PoC met Amazon Connect is het resultaat van een aantal weloverwogen ontwerpkeuzes 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 (UI, 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 routeert deze naar een beschikbare KCC Agent. Bij deze agent worden de gegevens van de inwoner getoond op het scherm.

Kort samengevat is de functie van de gevraagde ID Chat-plugin:

* Het ontvangen en controleren van de attributen en kortstondig opslaan
* 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 ID Chat-plugin 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 wezenlijk kunnen verschillen. De beschrijving van deze plugin komt in een aantal weken beschikbaar op GitHub. Op de kortere termijn komt hier de beschrijving van een communicatie testplugin beschikbaar evenals de beschrijving van de ID Contact Core.

**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 plugin 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.

**Inhoudelijke vragen (te ontvangen voor 14 mei, 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 ID Chat-plugin naar analogie van de plugin met Matrix zoals die hierboven is beschreven (als onderdeel van de PoC).

* Lever een uitgewerkt technisch ontwerp voor een plugin. 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 ervoor gezorgd 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 plugin (waarbij de randvoorwaarden als een gegeven beschouwd mogen worden)?
* Wat is een reële doorlooptijd voor het bouwen van een dergelijke plugin?
* Geef een indicatie van jullie commerciële prijsvoering richting iedere organisatie die wil aansluiten obv jullie product.

1. De plugin zoals gebouwd in de PoC is het resultaat van een aantal ontwerpkeuzes. 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**

Er is nog geen werkende communicatie ID Video-plugin 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 kiest op de webpagina van de gemeente voor een product en kiest op betreffende webpagina 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 ge-redirect 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 en worden de attributen aan de gemeentemedewerker getoond.

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 variant 1.

Kort samengevat is de functie van de gevraagde ID Video-plugin:

* 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
* 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 plugin 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.

**Inhoudelijke vragen (te ontvangen voor 14 mei, 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-plugin

* Beschrijf de werking van een mogelijke communicatie plugin voor ID Video. Welke stappen doorlopen daarbij zowel de inwoner als de medewerker van de gemeente?
* Lever een uitgewerkt technisch ontwerp voor een mogelijke ID Video-plugin. 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 ervoor gezorgd 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 plugin (waarbij de randvoorwaarden als een gegeven beschouwd mogen worden)?
* Wat is een reële doorlooptijd voor het bouwen van een dergelijke plugin?
* Geef een indicatie van jullie commerciëlere prijsvoering richting iedere organisatie die wil aansluiten obv jullie product.