

Accenture x KPN | April 2020

NL Coronavrij!

Ons voorstel is gebaseerd op de werkende en goedgekeurde Oostenrijkse 'Contact Tracing' app. Deze is geschikt gemaakt voor de Nederlandse markt.



Laten we deze app sneller verspreiden dan het virus.



Download en deel de NL Coronavrij app



Rijksoverheid.nl

Deze voorstel is eigendom van Accenture & KPN, er kunnen geen rechten aan worden ontleend, gelieve vertrouwelijk te behandelen.

Betreft: Propositie uitwerking van Accenture & KPN aan het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport, voor de inzet & adoptie van een 'Contact Tracing' app, ten behoeve het doorbreken van de COVID-19 infectieketens en het gefaseerd opheffen van een intelligente lockdown.

Propositie voor een 'Contact Tracing' app op initiatief van Accenture & KPN

Beoogd voor: Ministerie van VWS

Geadresseerd aan:

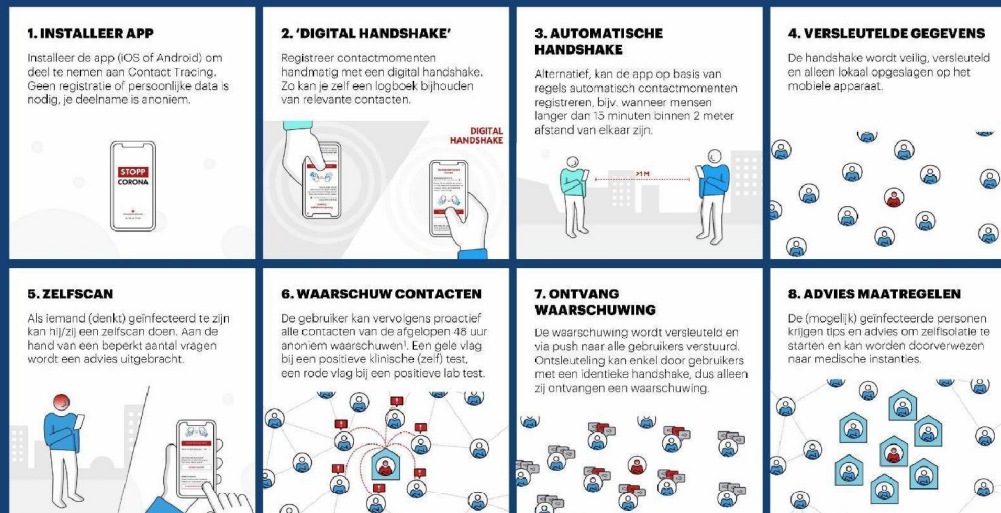
de heer (10)(2e)
de heer (10)(2e) (10)(2e) (10)(2e)
de heer (10)(2e)

Deze propositie is eigendom van Accenture & KPN, er kunnen geen rechten aan worden ontleend, gelieve vertrouwelijk te behandelen.

¹ Een TAN verificatie (obv telefoonnummer) voorkomt misbruik bij het sturen van een melding.

90% van de ruim 300.000 Oostenrijkers die de eerste versie van de Stopp Corona app al installeerden, maken dagelijks gebruik van de functionaliteit

Breek sneller infectieketens door de inzet van een bewezen, veilige en schaalbare 'single purpose' app



Enkel in het geval van een bevestigde besmetting is er in Oostenrijk bewust voor gekozen het telefoonnummer tijdelijk versleuteld en centraal op te slaan ten behoeve van medische follow-up (indien aangevraagd door de gebruiker) en misbruikpreventie. De Nederlandse overheid kan hierin haar eigen beleid bepalen. Op geaggregeerd niveau zijn algemene statistieken over het app gebruik beschikbaar, zoals: app downloads, aantal actieve gebruikers, aantal handshakes per periode en het aantal verzonden waarschuwingen. De overheid zal een keuze moeten maken wie de 'issuer' van de app is en daarmee de datacontroller van deze statistieken.

Deze propositie is eigendom van Accenture & KPN, er kunnen geen rechten aan worden ontleend, gelieve vertrouwelijk te behandelen.

Nu beschikbare en uitgerolde functionaliteiten

- Informatie over app en suggesties bij symptomen
- Handmatige digital handshake om eenvoudig je contactmomenten op te slaan, enkel op jouw telefoon
- Waarschuwingen naar relevante contacten bij een mogelijke of bevestigde besmetting
- Klinische zelftest om een mogelijke Corona besmetting te identificeren

Geplande functionaliteit

- Opt-in: geautomatiseerde 'digital handshakes' om zonder enige gebruikersinteractie relevante contactmomenten op te slaan, enkel op jouw telefoon (14 april)
- Interoperabiliteit tussen landen en apps is cruciaal, daarom staat een integratie met **PEPP-PT** op de roadmap, zodra het protocol beschikbaar en stabiel is (eind april tbc). Accenture onderdeel early adopter programma.
- **(Trusted) Open source**: de source code kan direct gedeeld worden met vertrouwde instituties, begin mei volgt publieke release

GDPR compliant en vrijwillige deelname als uitgangspunt. Versterkt met een doordacht veiligheidsconcept gevalideerd door diverse autoriteiten

Privacy en veiligheid aan de basis van de app

- De **Stopp Corona app** is ontworpen en ontwikkeld met **privacy** en **veiligheid** als uitgangspunt. De "**Need to Know**" en "**Principle of Least Privilege**" principes zijn integraal toegepast in de architectuur. Dat betekent dat enkel de hoogstnodige informatie wordt opgehaald (dataminimalisatie) en in volle transparantie naar de gebruiker.
- In Oostenrijk is een [uitgebreide data privacy impact assessment](#) uitgevoerd, die **compliance met GDPR** en lokale wetgeving heeft bevestigd.
- **Alleen willekeurige IDs** van app gebruikers worden opgeslagen in de backend, dus geen bestaande device IDs die te combineren zijn met andere datasets. Contacten zien alleen de willekeurige ID van hun tegenhanger in de app en ook contactmomenten worden niet opgeslagen in de backend, maar enkel op het apparaat van de gebruiker en dus **onder hun controle**. In het geval van een bevestigde besmetting wordt verzocht op **vrijwillige** basis het telefoonnummer door te geven.

- Er is veel aandacht besteed aan de **duidelijke** en **eenvoudige uitleg** over gegevensbescherming.
- Parallel aan het ontwerp is een **gedetailleerd security concept** uitgewerkt, dat security langs meerdere assen adresseert: op functioneel niveau, strenge eisen voor gebruikte applicaties en services, een doordacht autorisatiemodel, beveiligde integraties, logboekregistraties, back-up en herstel voorzieningen en diverse maatregelen tijdens ontwikkeling van de toepassing.
- Een **uitgebreide pentest** is reeds uitgevoerd door het Israëlische Maglan. KPN Security vervult desgewenst voor Nederland een rol op het gebied van veiligheid en compliance. Transparantie is essentieel, dus hiernaast raden wij onafhankelijke review(s) aan.
- Diverse **onafhankelijke instituten en NGOs** hebben de source code beoordeeld en hun steun uitgesproken, zoals: [SBA Research](#), [noyb.eu](#) en [Research Institute](#).

Deze propositie is eigendom van Accenture & KPN, er kunnen geen rechten aan worden ontleend, gelieve vertrouwelijk te behandelen.

Na opdracht kan hosting in een NL Datacenter worden opgezet voor maximale data veiligheid en vertrouwen van de burgers

En ook privacy en veiligheid als fundament voor de hosting set-up

Hosting en 24x7 beheerde applicatie vanuit een schaalbare Microsoft Azure cloud omgeving op Nederlandse bodem door Nederlandse Cloud & Telecom partij (KPN)

- Microsoft **garandeert aan KPN een dedicated omgeving**, conform NL overheidsvoorwaarden.
- Beheerde, gestandaardiseerde, schaalbare en hoog beschikbare omgeving.
- **24x7 up-time monitoring verificatie** van alarmeringen in de app via Nederlandse SMS dienst.
- Inrichting & uitvoering door **meest ervaren Microsoft Cloud partner** van Nederland.

Het is aan de overheid hierin een uiteindelijke keuze te maken.

KPN Security's mogelijke rol in veiligheid & compliance

- **Secure by design** & bewaakt door wereldwijde [#1 Microsoft Security & Compliance](#) oplossing.
- **24x7 monitoring & incident** response door ons eigen security operations center (SOC) op basis van machine learning én menselijke inzichten door de beste security professionals van Nederland.
- Pentest services (met red team) van [wereldklasse](#) met continue controle op kwetsbaarheden.
- **Anti DDoS** bescherming voor bewaken beschikbaarheid, ook tijdens hackpogingen.

Deze propositie is eigendom van Accenture & KPN, er kunnen geen rechten aan worden ontleend, gelieve vertrouwelijk te behandelen.

IMARE – Onderzoek 'Contact Tracing' app, N=343 (3 april, 2020)

Het succes van de app valt of staat met adoptie. Ons onderzoek¹ heeft geleid tot een mogelijke 'naam' en voorstel narratief

Laten we deze app sneller verspreiden dan het virus

Naam

De naam van de app moet iedereen aanspreken en aanzetten tot actie. Daarom moet de naam duidelijk en begrijpelijk zijn, Nederlands en het moet perspectief bieden, het doel moet voor iedereen meteen duidelijk zijn. Daarom stellen wij de volgende naam voor: NL Coronavrij.

Mogelijke afzenders

Uit een door ons uitgevoerd marktonderzoek bleek dat Nederlanders het meest vertrouwen hebben in een combinatie van partijen als afzender. Door het gebruik van meerdere afzenders, is de app minder vatbaar voor eventuele reputatieschade van één specifieke afzender. Bovendien vergroot een collectief van afzenders de gezamenlijke autoriteit. Het toevoegen van een onafhankelijke partij, kan helpen het **privacy sentiment** te adresseren.

Let op: dit betreft de afzender van *communicatie*. Binnen het *privacy dialoog* zal daarnaast een 'issuer' van de app aangewezen moeten worden, die dan tevens de rol als datacontroller neemt.



Verhaallijn

De verhaallijn is de belangrijke basis van alle communicatie van en over de app, zeker gezien het sentiment rond data privacy en veiligheid, maar ook vragen rondom het nut van een toepassing. In de verhaallijn vertellen we waarom deze app er is, hoe die werkt (ook technisch) en roepen we op om de app samen te gebruiken en vooral ook te delen. Want hoe meer mensen meedoen, hoe beter de app werkt. Ons motto is daarom: **Laten we deze app sneller verspreiden dan het virus.**

Los hiervan is het communiceren van een door een onafhankelijk en Nederlands instituut uitgevoerde data privacy & security toets essentieel in de communicatie.

Deze propositie is eigendom van Accenture & KPN, er kunnen geen rechten aan worden ontleend, gelieve vertrouwelijk te behandelen.



We doen het met en voor Nederland. Een associatie met NL Alert draagt bij aan het gevoel van nationaal belang.



NL CORONAVRIJ

Door altijd deze symbolen te gebruiken is het direct duidelijk dat het een app betreft.

We zetten het doel centraal. Deze positieve insteek motiveert mensen om mee te doen.

Een eerste aanzet voor een adoptieplan dat zich richt op heel NL. Dit is ter inspiratie, een uiteindelijk plan zal samen met de opdrachtgever moeten worden uitgewerkt

Door Adoptie komen we samen

■ Doelgroepen

Het succes van de app valt of staat bij een brede acceptatie en goede adoptie onder de bevolking.

Een grote groep van Nederland is relatief eenvoudig te bereiken via traditionele en digitale kanalen.

De uitdaging zit hem in het overtuigen en bereiken van die doelgroepen waarbij het installeren van de app niet vanzelfsprekend is, bijvoorbeeld door privacy gevoeligheid, onbegrip, dan wel lagere penetratie smartphone bezit.

Denk hierbij aan onder andere:

- **Leeftijd 60 plus** (in bezit smartphone) – 4,2 mio
- **Laag geletterden** – 1,9 mio
- **Verstandelijk en visueel beperkten** – 600k
- **Niet westerse eerste generatie** – 1,34 mio

■ Aanpak

Om iedereen te overtuigen de app te installeren hanteren we een gefaseerde aanpak in communicatie;

- 1 | Bekendheid**
- 2 | Begrip**
- 3 | Vertrouwen**
- 4 | Installatie & service**

Bekendheid, begrip en vertrouwen:

Hier geldt een algemene aanpak met één kernboodschap om de bekendheid, begrip en met name het vertrouwen te creëren.

Installatie & service:

Gelaagdheid in boodschappen om de doelgroepen met extra aandacht te overtuigen de app te installeren. Naast de gebruikelijke servicekanalen, kan dit consortium helpen bij de ondersteuning van installatie in winkels en oude smartphones met prepaid sim beschikbaar stellen.

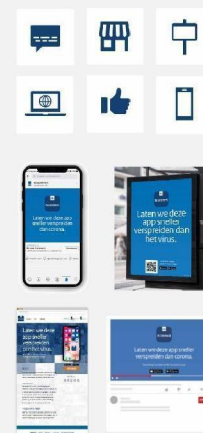
■ Partners

De kracht van het Accenture KPN partnerschap is de toegang tot het netwerk van Nederland. Dit netwerk kan worden ingezet om de adoptie van de app tot een succes te maken en tevens de veiligheid te waarborgen. Denk hierbij aan;

- 1 | Samenwerking andere Telco's – inzet winkels, SMS en resources**
- 2 | Zakelijke relaties** – uitrol via klanten en werknemers (bijv. app installatie push)
- 3 | Zorginstellingen**
- 4 | Media Partners** zoals Facebook, Google en Nederlandse publishers inzetten voor bekendheid app
- 5 | Privacy en security partners** vanuit XS4ALL en KPN security

■ Kanalen

Multi-channel communicatie om adoptie te realiseren. Van KPN Shops, sites tot social, van SMS tot abri's.



***Deze propositie is eigendom van Accenture & KPN, er kunnen geen rechten aan worden ontleend, gelieve vertrouwelijk te behandelen. ***

Samenwerking Accenture & KPN

Bij een globale crisis combineren we kennis en executiekracht voor Nederland



Waarom samen:

Deze crisis raakt ons hard en dwingt ons samen te werken op zoek naar de meest waardevolle samenwerking. Een tracing app, niet gebaseerd op telecomdata is essentieel om de privacy van onze burgers te waarborgen. KPN heeft het Stopp Corona Initiatief van Accenture beoordeelt en zeer geschikt bevonden. KPN is in staat dit maatschappelijk te verankeren, de adoptie door Nederland te borgen via ons brede netwerk.

Waar staan we voor:

Een uitvoeringspartnerschap onder regie van de Nederlandse overheid gericht op een veilig, gezond en economisch actief Nederland. Gedurende drie weken hebben wij dit initiatief voorbereid qua lokalisering van de app voor Nederland, rekening houdend met veiligheid privacy en stabiliteit, gecombineerd met een mogelijk adoptieprogramma wat alle lagen in de bevolking bereikt.

Deze propositie is eigendom van Accenture & KPN, er kunnen geen rechten aan worden ontleend, gelieve vertrouwelijk te behandelen.

Accenture x KPN | NL Coronavrij

8

NL Coronavrij: conclusie

Wij staan klaar voor Nederland

Alle voornoemde onderwerpen zijn gedetailleerd uitgewerkt, onderzocht en onderbouwd, door Accenture en KPN. We nodigen VWS uit om kennis te nemen van deze voorbereiding en de mogelijkheden, omdat ook wij ons sterk maken voor Nederland, in de strijd tegen Corona. Onze propositie en ondersteuning omvat dan ook:

- Werkende app ontwikkeld door Accenture en het Rode Kruis Oostenrijk, welke op grote schaal wordt gebruikt en reeds door meerdere instanties is **gevalideerd**.
- Met steun van de overheid kan een eerste versie van de app **in twee weken** worden gelanceerd.
- **Voorgesteld narratief** om Nederlanders gezamenlijk te laten werken om verspreiding in te dammen.
- Een **programma organisatie** met experts op het gebied van technologie, privacy & security en communicatie werkt al samen en staat klaar jullie beleid uit te voeren en doelen te realiseren.
- Het **enorme bedrijfsnetwerk** van Accenture en KPN, onze partners, gezamenlijke klanten zijn beschikbaar om de overheid te steunen en tot een maximale adoptie van de app te komen.
- Ons **servicekanaal** is opgezet om ook moeilijk bereikbare doelgroepen inclusief te maken in onze strijd tegen Corona.

Daarnaast zijn wij flexibel om mee te schakelen met dat wat nodig is om maximale adoptie te verkrijgen in overleg met de opdrachtgever / 'issuer' van de app.

Deze propositie is eigendom van Accenture & KPN, er kunnen geen rechten aan worden ontleend, gelieve vertrouwelijk te behandelen.

Accenture x KPN | April 2020

NL Coronavrij!

Contactpersonen

(10)(2e)
(10)(2e)

(10)(2e)
(10)(2e)

(10)(2e)
(10)(2e)

(10)(2e)
(10)(2e)



Laten we deze
app sneller
verspreiden dan
het virus.

Download en deel
de NL Coronavrij app

App Store Google Play

Rijksoverheid.nl

Deze propositie is eigendom van Accenture & KPN, er kunnen geen rechten aan worden ontleend, gelieve vertrouwelijk te behandelen.