

## Programma van Eisen aanbesteding Alerteringssysteem bij urgente vermissing van kinderen (versie 0.3)

Binnen het totaal van het aantal personen dat jaarlijks in Nederland vermist raakt, nemen de vermiste kinderen een speciale plaats in. Vanwege de hoge kwetsbaarheid van kinderen en de maatschappelijke onrust die samenhangt met een vermist kind, geeft de politie sinds jaar en dag hoge prioriteit aan het terugvinden van vermiste kinderen. Afhankelijk van de gevaarstelling (ontvoering, levensgevaar of niet) kan in de huidige dienstverlening een groot aantal communicatiekanalen worden ingezet voor de opsporing van vermiste kinderen. Daarbij geldt: hoe hoger de gevaarstelling, hoe meer middelen worden ingezet. Bijzonder in dit proces is dat via de communicatiemiddelen een direct beroep op de burgers wordt gedaan.

### *Omvang en prioriteit rond vermissingen:*

Binnen het opsporingsproces voor vermiste personen is een gelaagdheid aangebracht die samenhangt met de ernst en gevaarstelling rond de vermissing:

1. Vermiste personen en kinderen algemeen: ca. 40.000 personen per jaar.
2. Urgente kindvermissingen (Vermist Kind Alert) waarbij de politie zich ernstige zorgen maakt om het welzijn van een vermist kind en snel en gericht handelen noodzakelijk is. (ong. 20 keer per jaar)
3. Urgente kindvermissingen (AMBER Alert) waarbij het kind (zeer waarschijnlijk) is ontvoerd door een onbekend persoon of personen, of het kind is vermist en er substantiële aanwijzingen zijn voor direct gevaar voor het leven van het kind: 1-2 keer per jaar.

De aanbesteding richt zich op de hierboven genoemde categorieën 2 en 3.

De politie stelt een aantal specifieke eisen aan de gewenste dienstverlening, hierna te noemen "Urgente kindvermissingen". Deze worden hieronder genoemd (*N.B.: in de wegging van de gunningscriteria kan worden aangegeven welke aspecten het belangrijkste zijn: bijvoorbeeld snelheid en bereik (hoog) en kosten en gebruiksvriendelijkheid (minder hoog)*).

### Processen:

- De door de leverancier beschikbaar te stellen techniek dient aan te sluiten op de processen voor vermiste kinderen zoals die bestaan binnen de politie en in het bijzonder bij het Landelijk Bureau Vermiste Personen van de Landelijke Eenheid.
- 

### Techniek:

- De leverancier zorgt ervoor dat voor de geoffreerde functionaliteit altijd gebruik gemaakt wordt van de meest actuele technieken die zich in de markt bewezen hebben.
- De te verzenden berichten kunnen zowel tekst als foto's bevatten.
- De systemen van de leverancier zijn geschikt om een piekbelasting (**operationaliseren**) aan te kunnen.
- Leverancier zorgt ervoor dat 24/7 adequate technische ondersteuning voor de politie beschikbaar is en in het bijzonder tijdens een inzet.
-

#### Gebruiksvriendelijkheid:

Mede om de berichtgeving snel te laten verlopen, is het van belang dat deze eenvoudig is.

- De invoer van berichten is gebruiksvriendelijk en vereist een beperkt aantal procestappen.
- Voor alle categorieën uit te sturen berichten, wordt gebruik gemaakt van dezelfde user-interface tussen de systemen van de leverancier en de politie.
- 

#### Informatieveiligheid:

De informatie die verzonden wordt in het kader van urgente kindvermissingen is privacygevoelig (fotomateriaal) en dient veilig en integer te gebeuren. Daarnaast dient een bericht niet permanent op social media etc. vindbaar te zijn, maar na afhandeling van de zaak verwijderd te worden. Door het Ministerie van Veiligheid en Justitie zijn eisen geformuleerd over het verwijderen van berichten over vermiste personen, nadat zij terecht gemeld of gevonden blijken te zijn. .

- De leverancier treft maatregelen die ervoor zorgen dat het berichtenverkeer veilig verloopt. Het systeem dient integer te zijn, zodat door onbevoegden geen toegang tot het systeem verkregen kan worden.
- Het is van belang dat de leverancier het technisch mogelijk maakt dat na afhandeling van een zaak:
  - o binnen 24 uur een geplaatst bericht op alle gebruikte communicatiekanalen wordt ingetrokken en vervangen door een neutraal afhandelingsbericht en dat fotomateriaal wordt verwijderd.
  - o binnen 3 weken het neutrale afhandelingsbericht wordt verwijderd van alle kanalen waarop het bericht is geplaatst.
- 

#### Reactiesnelheid:

Het is van belang dat bij urgente kindvermissingen snel gehandeld wordt.

- Daarom dient invoeren van de opsporingsberichten voor de vermisten te gebeuren op 1 centraal punt in het land.
- Invoer van berichten dient 24/7 mogelijk te zijn. De leverancier zorgt ervoor dat 24/7 een Nederlands sprekende helpdesk beschikbaar is bij de leverancier.
- Nadat is besloten dat een opsporingsbericht zal worden verzonden, zorgt de leverancier ervoor dat het bericht binnen een uur door politiemedewerkers kan worden verzonden via de daarvoor geselecteerde communicatiekanalen.
- 

#### Bereik onder de bevolking:

- Het dient mogelijk te zijn om in de uit te sturen berichten gebruik te maken van schaalbaarheid:
  - o Geografisch: van lokaal via regionaal naar landelijk.
  - o Per doelgroep.
- De leverancier geeft hierover in de offerte zijn/haar visie.
- Binnen ieder van de hiervoor genoemde schalen, kan de leverancier een gevarieerd aanbod van communicatiekanalen aanbieden. Tot die kanalen dienen in ieder geval te behoren: radio en TV van zowel publieke omroep als meerdere commerciële en gezien hun bereik relevante zenders, het ANP, sms, Instagram, Facebook, Twitter.
- De door de leverancier aan te bieden kanalen voor een landelijk bericht hebben een aangetoond bereik van tenminste 7 miljoen Nederlanders.

- Binnen 1 uur dient 50% van het potentieel aantal te bereiken personen te zijn bereikt; binnen 1,5 uur dient 100% te zijn bereikt.
- De leverancier presenteert een visie over hoe hij het bereik onder de bevolking wil opbouwen en in de loop der tijd wil uitbreiden met daarbij een explicitering van doelgroepen.
- 

#### Vormgeving berichten:

- De leverancier zorgt ervoor dat de vormgeving van berichten flexibel is: tekst, tekst met 1 foto, tekst met meerdere foto's, etc. in een door het LBVP te bepalen format
- De leverancier zorgt ervoor dat de berichten aansluiten op de formaten die (social) media en andere intermediairs gebruiken.
- 

#### Kosten:

- Ten aanzien van de kosten dient onderscheid te worden gemaakt tussen:
  - o Investerings- en Exploitatiekosten
  - o Incidentele en structurele kosten
  - o Vaste en variabele kosten
  - o Alle kosten dienen te worden gepresenteerd op jaarbasis voor de komende 5 jaar.
-