



### 3.2. Offerte verlenging met steeds 1 jaar ná 23 juli 2013

AANTAL JAAR	OMSCHRIJVING	PER JAAR	TOTAAL
	<b>INFRASTRUCTUUR (volledig redundant uitgevoerd)</b>		
1	Huur hardware, bandbreedte & services. Volgens SLA met IC&S Incl. SMS - dienst & beheer (excl. SMS Kosten). Volgens SLA met CM Telecom.	10.2.b	
	<b>INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN</b>		
1	Licentie Netpresenter software AMBER Alert Platform Licentie gebruik van .nl domeinnamen AMBER Alert Licentie gebruik geregistreerd merk AMBER Alert		
1	<b>ESCROW AMBER Alert platform</b> Integrity Plus Verification		
	<b>PERSONEEL</b>		
1	<b>Technisch beheer &amp; IT Management</b> Zie paragraaf 3.3 voor toelichting		
1	<b>Public Relations, Public Affairs, Communicatie &amp; Management</b> Zie paragraaf 3.3 voor toelichting		
1	<b>Ondersteuning</b> Zie paragraaf 3.3 voor toelichting		
	<b>Research &amp; Development</b>		
1	Zie paragraaf 3.3 voor toelichting		
<b>TOTAAL VOOR 1 JAAR EXCL. 19% BTW</b>			<b>€ 876.444,00</b>

### 3.3. Toelichting offerte onderdeel personeel

#### PERSENEEL

**Technisch beheer & IT Management (0,75fte @ 10.2.b per uur – per jaar)..... 10.2.b**

Uitgevoerd door Netpresenter IT-specialisten.

- Beheren huidig systeem excl. verdere ontwikkeling.
- Managen emailadressen AMBER Alert, als ook autoreply's, signatures, enz.
- Website, o.a.:
  - Technisch, grafisch & content beheer:
    - Hieronder valt o.a. het aanpassen van de websitecode bij veranderen van bepaalde features of aanvullingen op bestaande teksten, het plaatsen van nieuwsberichten (zodra er nieuws is, minimaal 1-2 per maand) en aanvullen van FAQ en persinformatiepagina (bijvoorbeeld met nieuwe foto's). Website is tweetalig uitgevoerd.
  - Statistieken & verzorgen maandelijkse back-up:
    - Bijhouden van aantal aanmeldingen AMBER Alert (overzicht eens per kwartaal);
    - Nemen van maandelijkse back-up van zowel de SMS database als de e-mail en gegevens stats database. Deze database gegevens worden elk halfjaar getest op een secundair systeem om te controleren of ze nog in orde zijn;
- Activiteiten bij een AMBER Alert (volgens schattingen LBVP maximaal 5 keer per jaar)
  - Technische monitoring systeem & IT ondersteuning bieden;
- Periodiek overleg momenten met de subcontractors om het systeem te evalueren en indien nodig aan te passen; deze aanpassingen kunnen eventueel nodig zijn vanwege nieuwe beschikbare technieken op de markt (circa twee keer per jaar)
- Het onderzoeken en verhelpen van incidenten op het AMBER Alert-systeem in samenspraak met subcontractors, het bewaken van gestelde SLA's en het rapporteren naar de klant o.a. na incidenten en AMBER Alerts. (Zie Annex 2)

#### Public Relations, Public Affairs, Communicatie & Management

**(ca. 2fte @ 10.2.b per uur – per jaar) ..... 10.2.b**

- Sociale media (Facebook, Hyves, Twitter, YouTube, Wikipedia), o.a.:
  - Beheer van deze pagina's technisch & grafisch;
  - Content beheer, waaronder bijhouden (op werkdagen dagelijks monitoren van berichten die erop geplaatst zijn) & verwijderen van berichten die niet gaan over het onderwerp of die aanstootgevend/ promotioneel van aard zijn;
  - Beantwoorden vragen van publiek. Reageren op relevante vragen en opmerkingen van het publiek op de sociale media binnen een redelijke termijn;
  - Communicatie met o.a. Hyves en Wikipedia, wanneer er wijzigingen moeten worden gedaan aan de websites, of juist zaken verwijderd moeten worden (indien nodig)
- Pers, o.a.:
  - Persberichten en nieuwsitems website/ sociale media schrijven (indien er nieuws is, zoals bijvoorbeeld een aanmelding van een grote organisatie, het behalen van een nieuwe mijlpaal in het aantal aanmeldingen, na een AMBER Alert, als er een nieuw medium is toegevoegd, een krantenbericht of televisie-item over AMBER Alert, enz. Ook zijn er per jaar bepaalde dagen zoals de Dag van AMBER Alert, Dag van het Vermiste Kind en de verjaardag van AMBER Alert Nederland waarvoor altijd één of meerdere nieuwsitems





worden geschreven, zoals bijvoorbeeld de aanmelding van een belangrijke partij, tips voor ouders of een wedstrijd. Minimaal 1-2 per maand);

- Opvolgen persberichten en nieuwsitems bij relevante pers (bijvoorbeeld bij een persbericht over de aanmelding van een groot transportbedrijf, zal contact worden opgenomen met transportvakbladen);
- Pitchen artikelen AMBER Alert (wanneer relevant. Als er een interessant magazine is of een blad een speciale uitgave heeft met een onderwerp als 'veiligheid' en dit is bij ons bekend, zal een artikel of interview over een relevant onderwerp worden aangeboden);
- Interviews regelen & voorbereiden (proactief en reactief regelen van interviews. Als er verzoeken komen van pers om een interview wordt dit geregeld. Soms wordt een interview gegeven samen met het KLPD (afhankelijk van het onderwerp, want het KLPD beantwoordt vragen over vermissingszaken en de inzet van het systeem, en Netpresenter/ AMBER Alert Nederland vragen over het systeem) (naar verwachting minimaal 4 keer per jaar; historisch gemiddelde ligt veel hoger, zeker rond AMBER Alerts of speciale dagen ligt hierin een duidelijke piek);
- Teksten kosteloze advertenties schrijven (sommige gidsen en lokale bladen vragen om standaard advertenties die ze kunnen plaatsen als ze te weinig advertentieruimte verkopen. Deze input leveren in het gevraagde formaat);
- Artikelen schrijven voor bladen (bv. voor politievakbladen) op verzoek (sommige bladen hebben een minimale redactionele bezetting en ontvangen graag kant-en-klare artikelen. Deze artikelen schrijven en redigeren op aanwijzingen van het magazine. Historisch gemiddelde is enkele malen per jaar);
- Monitoren AMBER Alert in de pers en reageren waar nodig (met behulp van 10.2.g en soms met behulp van 10.2.g monitoren we waar en wanneer AMBER Alert wordt genoemd in de pers, zodat we kunnen reageren wanneer nodig. Alle knipsels worden hernoemd en digitaal opgeslagen en een print wordt in een map gedaan, zodat knipsels eenvoudig kunnen worden teruggevonden. Er zijn honderden knipsels per jaar.);
- Accorderen van artikelen geschreven door de media naar aanleiding van bijvoorbeeld interviews;
- Schrijven van aanvragen voor awards of prijzen en bij nominatie/ winnen van de Award persaandacht genereren (wanneer opportuun, in het verleden gewonnen prijzen zijn Tros Vergeet-me-niet Awards, Accenture Innovation Award Publieksprijs, IBC Innovation Award, Mobile Innovation Award. Momenteel is het systeem genomineerd voor de Publieke Veiligheid Award);
- Overleg en rapportage: voor het uitsturen van een persbericht wordt toestemming gevraagd aan het KLPD (afdeling persvoorlichting) en overlegd over het moment van uitsturen. Ook over interviews die gevoelig kunnen liggen (bijvoorbeeld omdat er vragen verwacht worden over specifieke vermissingszaken) wordt overlegd met het KLPD (afdeling persvoorlichting). Over belangrijke persberichten en interviews wordt ook het LBVP geïnformeerd, evenals over belangrijke artikelen of radio-/ TV-fragmenten waarin AMBER Alert voorkomt. Eens per twee maanden zal aan het KLPD (LBVP, met een CC naar de afdeling persvoorlichting) worden gerapporteerd over verstuurd persberichten, op de website geplaatste nieuwsberichten, belangrijke ontvangen knipsels, e.d.
- Overheid, o.a.:
  - Regelmatig informeren van geïnteresseerden of betrokkenen bij de overheid (o.a. politie, politici, ambtenaren) (bijvoorbeeld informatieteksten schrijven voor ambtenaren en politici om uit te leggen wat AMBER Alert is, wat de huidige stand van zaken is, en dergelijke (wanneer relevant);
  - Communicatie met politie en Justitie (bijvoorbeeld bij vragen van publiek of pers over vermissingszaken of de inzet van het systeem. Ook bij overleg over website, persberichten/



- nieuwsberichten en gezamenlijke acties (bijvoorbeeld het afgelopen jaar een Kleurwedstrijd, een foto/ videoshoot met o.a. het ANP en NOS, deelname aan Award-verkiezingen (zoals Publieke Veiligheid Award en Accenture Innovation Award), ballonnen oplaten tijdens Dag van het Vermiste kind en bijbehorende media-aandacht) enz. ;
- Voorbereiden presentaties over AMBER Alert voor o.a. bij Nederlandse overheidsinstanties, internationale bijeenkomsten (bijvoorbeeld in het verleden Interpol meetings, EU-overleg) en bij geïnteresseerde organisaties uit het buitenland (landen die ook een AMBER Alert systeem willen opzetten, en bij geïnteresseerde organisaties in Nederland die willen weten hoe het systeem werkt;
  - Afspraken met politie en Justitie (bijvoorbeeld langsgaan bij politieregio's om te vertellen over het systeem, presentaties geven voor groepen, overleg over omgaan met vragen van pers en publiek, enz. Maar ook overleg over nieuwe functionaliteiten en innovatie. Minimaal 2 keer per jaar overleg met vtsPN en minimaal 2 keer per jaar overleg met eindgebruiker (Landelijk Bureau Vermiste Personen);
  - Training & ondersteuning KLPD Landelijk Bureau Vermiste Personen (wanneer de software veranderd, kan nieuwe training worden gegeven aan de mensen van het LBVP (KLPD) om te zien hoe het systeem gebruikt kan worden. Ook wanneer er veel nieuwe gebruikers van het systeem zouden zijn, kan een extra gebruikerstraining wenselijk zijn. Maximaal 1 keer per jaar indien training plaatsheeft bij het KLPD; maximaal 2 keer per jaar indien de trainingen plaats hebben bij Netpresenter.
- Lobby en subsidiemogelijkheden, o.a.:
    - Lobbywerk Den Haag en Brussel (zorgen voor monitoring van de ontwikkelingen in de Nederlandse en Europese politiek m.b.t. , en zorg dragen dat het belang van AMBER Alert wordt behartigd in o.a. de Tweede Kamer en bij de Europese Unie)
    - Monitoren subsidiemogelijkheden (monitoren welke relevante subsidiemogelijkheden zich voor doen voor onderzoek);
    - Overleg over het standaardiseren van grensoverschrijdende opsporingscommunicatie van Child Alerts binnen Europa met diverse NGO's en regeringen/ overheden.
  - Activiteiten bij een AMBER Alert o.a.
    - Strategische partners contacteren en opvolgen (als er een AMBER Alert uitgestuurd wordt worden strategische partners gecontacteerd zodat kan worden gecontroleerd dat het AMBER Alert snel en goed wordt doorgegeven. Het gaat hierbij o.a. om IC&S en CM. Ook wordt opgevolgd met bijvoorbeeld strategische deelnemende organisaties zoals de NS en Connexxion);
    - Organisatie / management (zorgen dat alle personen binnen de AMBER Alert organisatie op de hoogte zijn van het uitgaan van het alert, dat sociale media, mail en telefoon gemonitord worden en vragen beantwoord (binnen maximaal 3 werkdagen na uitgaan van het Alert; tips dienen direct te worden gefilterd en doorgegeven), dat vragen van pers en publiek worden beantwoord, dat berichten op het internet en in kranten worden gemonitord en eventueel opgevolgd) enz;
    - Update sturen (binnen 1 week na het uitgaan van een AMBER Alert moet een update worden gestuurd naar vtsPN over hoeveel berichten zijn uitgegaan, via welke media en binnen welke termijn). Ook moet er een kort overzicht worden gemaakt van verbeterpunten (zo deze er zijn) en dient hieraan opvolging te worden gegeven binnen een redelijke termijn.



**Ondersteuning: grafisch & website ontwerp, secretariael & IT support**(1,25fte @ <sup>10.2.b</sup>

per uur – per jaar ) .....

<sup>10.2.b</sup>

- SMS-diensten, o.a.:
  - Aanmelden nieuwe groepen & wijzigingen groepen doorvoeren (maandelijks)
  - Back-up verzorgen (maandelijks);
- Burgers & bedrijven, o.a.:
  - Vragen van het publiek via e-mail & telefoon beantwoorden (vragen van publiek via e-mail en telefoon krijgen uiterlijk binnen 3 werkdagen een reactie);
  - Acties, zoals rond de 'Dag van het vermiste kind' en 'Dag van AMBER Alert' (bijvoorbeeld zaken als het organiseren van een kleurwedstrijd dienen een kleurplaat te worden ontwikkeld en deze dient online te worden geplaatst, assisteren bij een uitzending van programma's als Tros Vermist met relevant beeldmateriaal, enz)
  - Overleg burgerinitiatieven, ideeën van burgers (indien mogelijk dient gekeken te worden of suggesties van burgers of deelnemende organisaties doorgang kunnen vinden, zoals het ontwikkelen van een app voor mobiele telefoons of verbeterpunten voor de website);
  - Toesturen van informatie en folders aan mensen /organisaties die hierom verzoeken bijvoorbeeld om deze uit te delen bij evenementen of aan kinderen die een spreekbeurt willen houden over het onderwerp. Ook op deze verzoeken dient binnen 3 werkdagen een reactie gegeven te worden;
  - Aanschrijven van grote organisaties met de vraag om hun werknemers aan te melden, zoals in het verleden bij o.a. enkele vervoersbedrijven is gedaan, soms op verzoek van een (aantal) werknemer(s) van de betreffende organisatie. Gesprekken aangaan met grote organisaties die mee willen doen zoals NS, Connexxion, DHL, televisiezenders, Rijkswaterstaat, enz.
- Activiteiten bij een AMBER Alert:
  - Afhandelen enorme hoeveelheid e-mail & telefoon. Dit is gemiddeld een vraag of 10-20 per week, maar als er een AMBER Alert wordt uitgestuurd komen vaak honderden e-mails en telefoontjes binnen (ook afhankelijk van de duur van het AMBER Alert). Ook wanneer er door de pers aandacht besteed wordt aan het AMBER Alert of als er andere high profile vermissingszaken zijn komen er veel vragen van burgers. Deze dienen allen binnen maximaal 3 werkdagen een reactie te krijgen, waarbij uiteraard direct gekeken wordt of er ook relevante tips bij zitten). Ook dient er bij het uitgaan van een AMBER Alert gekeken te worden of er op de sociale media, of weblogs/ websites informatie staat of onjuiste informatie wordt verspreid. Hier dient dan actie op te worden ondernomen. Ook afhandelen van persaanvragen, soms door direct informatie te verschaffen, soms door het verzoek door te geven aan KLPD persvoorlichting.
- Bijhouden van aantal aanmeldingen AMBER Alert (overzicht eens per kwartaal).
- Technische vragen eindgebruikers oplossen (reactie binnen uiterlijk 3 werkdagen).
- Technische assistentie verlenen aan grote eindgebruikers of bedrijven die willen koppelen met het AMBER Alert Systeem zoals bijvoorbeeld de NS (reactie binnen uiterlijk 3 werkdagen);
- Onderhandelen over sponsoring van het systeem in diensten, bijvoorbeeld ontwikkelaars van gadgets, ontwerpbureaus en reclamebureaus.
- Technische documentatie up-to-date houden.
- SMS groep beheer; grote partijen hebben de mogelijkheid om in alle GSM-nummers van hun bedrijf of organisatie in bulk aan te melden. Hiervoor is een volledige procedure uitgewerkt (nieuwe aanmeldingen worden minimaal eens per maand doorgevoerd);
- Opstellen en bewaken samenwerkingsovereenkomsten met dienstenleveranciers en bijbehorende SLA's die passend zijn voor deze levensreddende dienst;
- Merk en domeinnaam bewaking en actie ondernemen als het merkenrecht wordt overtreden, bijvoorbeeld misbruik van het logo, Hyve accounts die de naam AMBER Alert misbruiken, enz (wanneer nodig).

Research & Development (1 fte @ €<sup>10.2.b</sup> per uur - per jaar) .....<sup>10.2.b</sup>

- Bug fixen op bestaande AMBER Alert software; Als een eindgebruiker een probleem meldt met de gebruikte software zoals bijvoorbeeld he<sup>10.2.g</sup> wordt dit altijd onderzocht door zowel een support medewerker als een ontwikkelaar binnen een redelijke termijn;
- Software code updaten indien er een veranderingen is van een 3de party API;
- Bepalen (in overleg met vtsPN) visie en managen AMBER Alert-systeem, om te verzekeren dat het systeem haar taak ook in de toekomst kan blijven doen qua beveiliging, kostenbewaking, innovatie, technisch en juridisch, met partners, passend in de alerteringsfamilie-aanpak;
- Nieuwe gewenste functionaliteit onderzoeken en aftoetsen aan de mogelijkheden van het huidige platform. Indien mogelijk worden deze features ook geïmplementeerd in het systeem;
- Onderzoek naar & toevoegen van nieuwe functionaliteiten (zoals recent Twitter, Facebook & Hyves). Hieronder valt tevens experimenteel onderzoek naar nieuwe social media en de mogelijke koppelingen met het AMBER Alert systeem. Ontwikkelen nieuwe functionaliteit is beperkt inbegrepen;
- Overig onderzoek zoals linguïstisch onderzoek naar de beste communicatievorm voor een bepaald medium (in het verleden bijvoorbeeld naar hoe en wat te communiceren via snelwegborden). Netpresenter streeft ernaar in de toekomst onderwerpen als het automatisch filteren van grote hoeveelheden tips/ informatie uit het publiek te (laten) onderzoeken.





#### 4. Offerte voorwaarden

- Prijzen op basis van de huidige overeenkomst, werkwijze & voorwaarden tussen de Staat der Nederlanden & Netpresenter B.V.;
- Netpresenter B.V. brengt de overheid slechts de beheerkosten van het systeem in rekening, niet de historische (bouw & beheer) kosten van het systeem;
- Offerte is op basis van jaarlijkse vooruitbetaling van het volledige bedrag, zonder recht op restitutie;
- Variabele SMS kosten (kosten per SMS) zijn niet inbegrepen in de genoemde prijzen (wel de infrastructuur hiervoor);
- Prijzen zijn gebaseerd op een contractperiode van minimaal 2 jaar. Bij een kleiner aantal contractjaren zal de post 'infrastructuur' hoger uitvallen;
- Offerte is – gedurende looptijd van het contract, en mits de overheid het volledige bedrag vooraf heeft betaald- met inbegrip van een licentie op het intellectueel eigendom van domeinnaam, merknaam en software van het AMBER Alert platform;
- Binnen het huidige, genoemde pakket aan werkzaamheden zal de overheid geen extra fte's (1 fte is 2.080 werkuren per jaar) dienen te betalen op nacalculatiebasis indien de overschrijding qua uren beperkt blijft tot niet meer dan 0,5 fte per jaar. Wanneer het aantal te werken uren met meer dan 0,5 fte per jaar dreigt te worden overschreden, zal dit worden gemeld aan vtsPN en ter akkoord worden voorgelegd aan vtsPN. De extra werkzaamheden zullen pas na akkoord door vtsPN worden uitgevoerd en de kosten voor deze extra uren zullen @ 10.2.b uur op basis van nacalculatie eenmalig worden doorberekend. Indien naar verwachting de overschrijding van het aantal fte's structureel zal zijn i.v.m. door de overheid opgelegde extra werkzaamheden, structurele groei, of overmacht, zal het budget – in overleg- worden verhoogd, tegen het voor die activiteit geldende (lagere) uurtarief;
- Overdrachtkosten technisch e.a. beheer aan vtsPN (of andere partij) op nacalculatie @ 10.2.b uur;
- Op deze offerte zijn alleen de voorwaarden van Netpresenter en de voorwaarden van haar leveranciers en licentiegevers van toepassing;
- Delen van het systeem zijn afhankelijk van de beschikbaarheid en capaciteit van externe factoren waaronder de capaciteit en beschikbaarheid van internet, mobiele telecommunicatie infrastructuur, netwerken en providers, en diensten zoals Twitter en Hyves. Dit zijn systemen en organisaties buiten de controle van Netpresenter;
- Netpresenter mag de AMBER Alert case gebruiken voor promotiedoeleinden. Netpresenter zal ook altijd worden genoemd in uitingen over AMBER Alert Nederland als het bedrijf achter AMBER Alert Nederland;
- Deze offerte is geldig tot 24 juli 2011;
- Iedere eventuele aanspraak op gedane aanbiedingen in het verleden komt te vervallen;
- Deze offerte inclusief genoemde prijzen dient vertrouwelijk te worden behandeld;
- Alle genoemde prijzen zijn exclusief BTW;
- Bij verlenging van deze overeenkomst (paragraaf 3.2 van deze offerte) zal het totale bedrag jaarlijks verhoogd worden met de index voor Zakelijke Dienstverlening;
- Na 2013 zullen prijsstijgingen bij subcontractors van Netpresenter worden doorberekend. Deze prijsstijgingen zullen worden gemeld aan vtsPN voorafgaande aan een mogelijke contractverlenging;
- (Type)fouten voorbehouden.

Wij hopen u met deze offerte een goed voorstel te doen op basis waarvan wij tot een langdurige samenwerking kunnen komen.

Met vriendelijke groet.

10.2.e

Frank Hoen  
Directeur Netpresenter BV





