

Datum : 13-8-2014

Telefoonnummer : +31 (0)20 711 4871

Onze referentie : 13082014 - Buzzcapture

Mobiel :

Uw Referentie : 13082014 - Buzzcapture

E-mail :

Item	Aantal	Comparex Partnummer	Omschrijving	looptijd	Prijs per eenheid	Totale Prijs
1	1		Kosten POC		€	€
2	1		Setup kosten (POC)		€	€
3	1		Licentie Buzzcapture		€	€
4	1		Printmedia		€	€
5	1		RTV		€	€
6					€	€
7			Kosten 2015		€	€
8	1		Licentie Buzzcapture		€ 5	€
9	1		Printmedia		€ 3	€
10	1		RTV		€	€
11	1		POC korting		-€	€
Opmerkingen:						
Aanvullende afspraken gemaakt op 31 juli Voor de PoC fase wordt het bedrag van € (ex btw) vooraf gefactureerd. De factuur zal meteen na bestelling verzonden worden. Indien na de PoC fase wordt besloten door te gaan (minimum periode is 1 jaar, periode: 01/01/2015 t/m 31/12/2015) dan worden de Set up kosten van de PoC fase van het totaalbedrag voor 2015 afgetrokken. In 2015 (na de PoC fase) is % korting van toepassing op de Buzzcapture licentiekosten. Er wordt vanuit gegaan dat RTV monitoring niet voortgezet zal worden in 2015, tenzij de PoC uitwijst dat dit veel toegevoegde waarde heeft. Eventuele additionele services als extra trainingen en extra support vallen hier buiten. Daarover worden tzt aparte afspraken gemaakt						
1	1	Transport				0,00

Handtekening voor akkoord:

Datum:

Netto

BTW 21%

TOTAAL EURO

Notities:

Dit aanbod is geldig tot 29-8-2014 . De genoemde prijzen en condities zijn onder voorbehoud van typfouten, koersen andere wijzigingen en alleen van toepassing op de aangeboden aantallen en artikelen. Indien er fabrikantspecifieke voorwaarden, zoals garanties, van toepassing zijn op dit aanbod is dit uitsluitend een zaak tussen de fabrikant en de eindklant. Tenzij anders overeengekomen, zijn op dit aanbod de algemene voorwaarden van COMPAREX Nederland B.V. van toepassing, zoals omschreven op <http://www.comparex%2dgroup.com/MediaLibrary/Content/web/nl/nl/Algemene%2dVoorwaarden%2dCOMPAREX%2d2011.pdf>

Naritaweg 177 - 1043 BW - Amsterdam - Nederland
K.v.K. Amsterdam, nummer 33226399, BTW Nummer NL 801250857B01



Offerte

Nationale Politie

18 februari 2015

Inleiding

Via Comparex Nederland heeft Politie Nederland ten behoeve van de communicatiekolom van de Nationale Politie een overeenkomst waarbij Buzzcapture monitoring dashboard voor de communicatiekolom. Deze aanvraag betreft een uitbreiding op de bestaande overeenkomst. De uitbreiding heeft betrekking op de onderstaande gebieden wat betreft content en analysemogelijkheden:

1. Uitbreiding van hoeveelheid printcontent (geleverd door ANP).
Ophoging contract print (de kranten die via ANP worden geleverd) van 10 naar (a) 40 en (b) 50. Deze offerte bevat prijsindicatie, de Politie onderzoekt vervolgens hoeveel content er precies nodig is om iedereen te voorzien.
2. Uitbreiding van analysemogelijkheden op bredere onderwerpen in separaat dashboard.
Buzzcapture verzorgt de opzet van een separate Brand Monitor die voor een beperkte groep gebruikers beschikbaar zal zijn. De op te zetten Brand Monitor bevat met name (meer) content op bredere thema's die voor de Politie mogelijk interessant kunnen gaan worden. De Politie heeft ook toegang tot de historie. Omdat deze variant beperkt is tot analysedoeleinden via trendgrafieken, is dat afspraak dat de artikelen zelf niet worden gebruikt. Het doel is om analyses rondom mediatrends te kunnen uitvoeren. De lagere prijsstelling is gekoppeld aan deze doelstelling waarbij dit beperkte gebruik van content voldoet.
3. Uitbreiding van analysemogelijkheden naar Radio & TV kanalen door archief toegang MediaDistillery.
De Politie krijgt volledige toegang tot RTV archief van MediaDistillery met een archiefbeperking van 3 maanden, maar zonder beperking op zoektermen en users. Omdat het om een pilot gaat is het archief nog niet geïntegreerd in de Brand Monitor van Buzzcapture. Wanneer de pilot succesvol blijkt kan integratie worden bewerkstelligd. Duur van de pilot is 3 maanden.

Planning: doelstelling is om uiterlijk 15 maart met alle 3 de punten van start te gaan.

Met vragen of opmerkingen kunt u terecht bij de volgende contactpersonen van Buzzcapture:

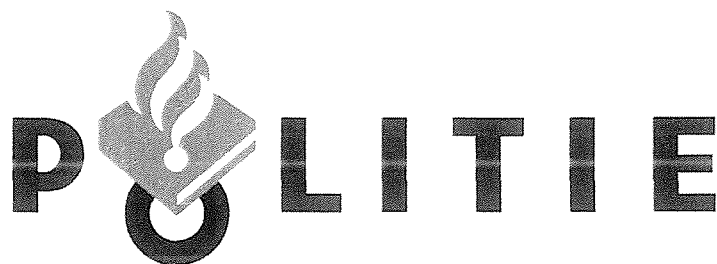
Alex van Leeuwen	<i>Directeur Buzzcapture</i>	alex@buzzcapture.com	020-3200 377
Jaap van Zessen	<i>media analist</i>	Jaap@buzzcapture.com	020-3200 377
Violet Luif	<i>media analist</i>	violet@buzzcapture.com	020-3200 377

Kosten (excl. BTW)

1. Uitbreiding printcontent			
Optie A: 40 artikelen per dag, max 1 FD (€ 6.583 p.m.)	€		
Optie B: 50 artikelen per dag, max 1 FD (€ 7.114 p.m.)	€		
2. Verbreding analysemogelijkheden separate Brand Monitor			
Eenmalige Set up fee	€		
(incl. opzet separate versies van ANP360 / Brand Monitor)			
Licentiekosten per jaar	€		
Onderverdeeld: € 6.000 printcontent / € 3.000 Brand Monitor			
3. RTV archief pilot			
Eenmalige Set up fee	€		
Licentiekosten 3 maanden	€		
Totale kosten uitbreiding (met optie B) excl BTW	€		
Totale kosten uitbreiding (met optie B) incl. BTW	€		

Toelichting

- Bovenstaande kosten vervangen de huidige printkosten, zijn dus niet additioneel.
- Kosten printuitbreiding is behoudens goedkeuring van FD
- Voor toegang tot MediaDistillery's RTV archief wordt een training verzorgd
- Algemene Voorwaarden op bestaande overeenkomst zijn van toepassing.



Offerteaanvraag

Tool(s) t.b.v.
omgevingsanalyse en externe
communicatie

t.b.v. de communicatiekolom van
de Nationale Politie

 1
Versie 1.0 • 7 april 2013

© 2014 Politie Nederland, alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden vervoelvoudigd, op geautomatiseerde wijze opgeslagen of openbaar gemaakt in enige vorm of op enigerlei wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Nationale Politie (Politie Nederland).

No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, scanning, or otherwise, without the prior written permission of the Dutch National Police (Politie Nederland)".

« waakzaam en dienstbaar »



Offerteaanvraag t.b.v. Nationale Politie

Uitgegeven door:

Nationale Politie | Integraal Mediabeleid en Digitale Media

Informatie:

Contactpersoon:

Email:

[Redacted]

[Redacted]@knp.politie.nl

Samenstelling en redactie:

[Redacted]

Versie:

V1.0

Status:

Definitief

} 1

Contents

1. Inleiding.....	4
1.1 Achtergrond Nationale Politie.....	4
1.2 Aanleiding	4
2. Doelstelling	5
2.1 Omschrijving eisen en wensen.....	5
2.1.1 Operationele Eisen	5
2.1.2 Functionele eisen (voor gebruiker)	5
2.1.3 Eisen ten aanzien van architectuur en koppelvlak.....	6
2.1.4 Eisen ten aanzien van data.....	6
2.1.5 Randvoorwaarden bouw en beheer.....	6
2.2 Kwaliteitscriteria	6
2.3 Scope: werkwijze en concrete activiteiten.....	6
2.4 Criteria voor de system integrator De geschikte system integrator heeft de volgende kenmerken: 7	
2.5 Planning	7
3. Gevraagde aanbieding	7
3.1 Financieel aanbod	7
3.2 Beoordeling	7
4. Voorwaarden	8
5. Communicatie.....	8
Bijlage: omschrijving Eisen en Wensen.....	9
Referenties	12
Doelgroep document	12

1. Inleiding

Dit document bevat de offerteaanvraag aangaande de ontwikkeling en beheer van een zgn. tool voor omgevingsanalyse (monitoren en analyse) en externe communicatie voor de Nationale Politie. Op basis hiervan wordt verzocht een voorstel te doen om de beschreven requirements te verwezenlijken.

1.1 Achtergrond Nationale Politie

Eén van de belangrijkste taken van de Nederlandse overheid is de zorg voor de veiligheid van de burgers. De Nationale Politie voert het veiligheidsbeleid uit. Daarnaast heeft de Nationale Politie de verantwoordelijkheid voor het handhaven van de rechtsorde en het verlenen van hulp aan hen die dat behoeven. Deze drie kerntaken omvatten een scala aan aspecten: van het opsporen van allerlei vormen van criminaliteit tot het verbeteren van de verkeersveiligheid en het bestrijden van rampen. Voor de uitvoering van de kerntaken werkt de Nationale Politie samen met tal van instanties zoals justitie en andere overheden, de brandweer, particuliere en private organisaties en maatschappelijke instellingen.

1.2 Aanleiding

In het kader van de recente lancering van de Nationale Politie wordt er binnen de communicatiekolom gewerkt aan een landelijke generieke oplossing om Social Media te kunnen monitoren en analyseren ten behoeve van de communicatiedomeinen en het verbeteren van crossmediale communicatie en dienstverlening op het gebied van Social Media. Hierin ligt de noodzaak om de bestaande oplossingen, zoals die gebruikt worden in verschillende afdelingen van de organisatie, te harmoniseren naar een toekomstvast platform.

Vanuit verschillende voormalige politiekorpsen en externe partijen zijn er momenteel diverse softwarematige oplossingen in gebruik om Social Media te monitoren, Social Media accounts te beheren of een omgevingsanalyse uit te voeren op (internet)fora en andere (traditionele) media. Dit kan voor de gebruiker verwarrend werken. Welke tool of software moet men gebruiken om de beschikbare functionaliteiten tot zijn beschikking te krijgen? Daarnaast zijn niet alle tools beschikbaar op het politienetwerk en zijn de verschillende tools bij uiteenlopende partijen in beheer. Deze situatie leidt tot uiteenlopende afspraken, ongelijke service niveaus en verschillende ontwikkeltijden. Een situatie die niet optimaal is.

2. Doelstelling

Het doel is om te komen tot een volledige uitbesteding van de levering en het beheer van een tool die zowel kan worden gebruikt voor monitoren en analyseren van de (Social) Media als het beheer van Social Media accounts. Daarvoor zijn in dit document aanvullende gewenste functionaliteiten uiteengezet.

De nieuwe tool dient op een zo kort mogelijke termijn beschikbaar te zijn voor de gebruikers binnen de communicatieafdelingen van de politie.

2.1 Omschrijving eisen en wensen

In de volgende paragrafen worden de belangrijkste eisen verder uiteen gezet.

In de bijlage: 'omschrijving eisen en wensen' wordt de complete lijst aan eisen opgesomd.

2.1.1 Operationele Eisen

De belangrijkste operationele eisen zijn:

- toegankelijkheid tool: politienetwerkcomputer (IE8), mobiel, tablet
- autorisatierechten tool: functionaliteiten kunnen toewijzen/ autorisaties op eigen niveau en rol
- gebruiksvriendelijkheid tool: visualisaties, thematische tabs, chatmogelijkheden, gepersonaliseerde interface, archief van zoekstrings, autorefresh, etc.
- opleiden van gebruiker om te werken met het systeem / en met uitkomsten analyses

2.1.2 Functionele eisen (voor gebruiker)

De belangrijkste functionele eisen zijn:

- Analyseren van traditionele media
- Realtime analyseren van Social Media
- Webcare mogelijkheden: workflowmanagement: 1800 accounts beheren/ managen
- Inzicht in sentimenten
- Inzicht in beeldmateriaal (foto's én video's)
- Inzicht in radio- en televisie-uitzendingen
- Inzicht in geolocatie
- Inzicht in stakeholders
- Rapportage kunnen exporteren en mogelijkheid om opmerkingen toe te voegen
- Dynamische overview mogelijkheden
- Alerteringen (meldingen bij nieuwe resultaten zoekopdracht en toenemend verkeer op Social Media omtrent zoekwoorden of account)
- Doorzoekbaar data historie/ archief

2.1.3 Eisen ten aanzien van architectuur en koppelvlak

De belangrijkste eisen zijn:

- Service georiënteerde architectuur
- Open standaarden
- Meewerken aan opstellen architectuurdocument “externe saas-oplossingen”

2.1.4 Eisen ten aanzien van data

De belangrijkste eisen zijn:

- Extern gehoste centrale opslag
- Informatie dient achter een firewall te zitten
- Alle data dient in een Nederlandse cloud opgeslagen te zijn
- De informatie dient altijd raadpleegbaar en leesbaar te zijn voor de politie

2.1.5 Randvoorwaarden bouw en beheer

De belangrijkste eisen zijn:

- Snelle time-to-market eerste fase
- Sourcecode dient beschikbaar te zijn voor de politie
- SLA overeenkomst
- Proof of concept voor aantonen ervaring

2.2 Kwaliteitscriteria

Het eindproduct moet voldoen aan de volgende globale kwaliteitscriteria:

- Schaalbaarheid: de tool moet schaalbaar zijn (indien gewenst moeten eenvoudig componenten bij te schakelen zijn)
- Korte deployment tijd (snelle Time-to-Market)
- Beschikbaarheid, i.e. moet minimaal gelijk zijn aan de politie.nl omgeving (99,9% en performance moet gelijk zijn aan native, lokaal werkende software)
- De beveiliging moet voldoen aan de eisen van de politie
- De architectuur moet voldoen aan de NORA

2.3 Scope: werkwijze en concrete activiteiten

Deze offerteaanvraag is uitsluitend voor een tool ten behoeve van de communicatiedomeinen. Tools die door de politie binnen het primaire proces, zoals opsporing, gebruikt kunnen worden, vallen buiten de scope.

2.4 Criteria voor de system integrator

De geschikte system integrator heeft de volgende kenmerken:

- Kennis van- en ervaring met het ontwikkelen van omgevingsanalysesoftware;
- Een trackrecord in ontwikkeling van saas-software;
- Kennis van de politieorganisatie en de infrastructuur van de politieorganisatie;
- Ervaring met migraties van saas-software;
- Kennis van en ervaring met werken op basis van een applicatie framework.

2.5 Planning

De werkzaamheden starten z.s.m. Tussen juni en september 2014 dient het resultaat in de vorm van een werkende omgeving te worden geleverd.

3. Gevraagde aanbidding

3.1 Financieel aanbod

Van de aanbieder wordt op basis van deze offerteaanvraag en de bijgevoegde documentatie binnen twee weken een passend aanbod verwacht. Dit aanbod behelst een door de politie af te nemen fixed price dienstverlening met een resultaatverplichting. Indien niet strikt aan bovenstaande eis van een fixed price dienstverlening met een resultaatverplichting wordt voldaan, wordt het aanbod afgewezen.

3.2 Beoordeling

Bij de beoordeling van de aanbidding wordt gekeken naar onderstaande elementen, met daarachter de weging die hiervoor zal worden gehanteerd:

- De geformuleerde criteria (50%);
- De samenstelling en bezetting van het voorgestelde team dat vanuit de system integrator deze werkzaamheden gaat ondersteunen (25%);
- De kosten (25%)

Ten aanzien van de prijs wordt uitgegaan van het financieel aanbod zoals opgenomen in paragraaf 3.1. Punten zullen naar ratio worden toegekend waarbij de goedkoopste aanbidding 25 punten krijgt en de overige punten naar verhouding. Tweemaal zo duur betekent nul punten.



Offerteaanvraag t.b.v. Nationale Politie

4. Voorwaarden

Eventueel ontwikkelde software kan in eigendom komen van de politie via een Escrow overeenkomst. Alleen op die manier is het volgens de Politie mogelijk om andere partijen in de gelegenheid te stellen specifieke aanvullingen op de software te laten ontwikkelen.

De leverancier dient expliciet aan deze voorwaarden te conformeren. Indien de leverancier niet akkoord kan gaan, komt deze niet in aanmerking voor deze opdracht.

5. Communicatie

Het uitgangspunt bij deze offerteaanvraag is dat op basis van deze offerteaanvraag en de bijgevoegde documentatie de leverancier in staat is binnen twee weken een aanbod te kunnen doen. Als er desondanks toch nog vragen zijn kan er via e-mail contact opgenomen worden met [REDACTED] 1 ([REDACTED]@knp.politie.nl).

Zodra de aanbiedingen binnen zijn, zullen ze worden beoordeeld op basis van de genoemde criteria. Indien er zaken niet duidelijk zijn in de offerte, zal er contact opgenomen worden. Er dient aangegeven te worden met wie er binnen de organisatie contact opgenomen kan worden voor inhoudelijke- en/of commerciële vragen. Mogelijk wordt er gevraagd de aanbieding persoonlijk toe te lichten. Gestreefd wordt de selectie en contractering voor 1 juni 2014 af te ronden.

Bijlage: omschrijving Eisen en Wensen

Architectuur en ontwerp (in samenwerking met programma IMDM)	Operationele eisen
Performance van de tool moet native 'aanvoelen' ivm acceptatie van gebruiker	Operationele eisen
De tool moet in eerste instantie voor desktop-browsers worden geoptimaliseerd. De tool moet wel in zoverre hybride zijn dat de tool ook op smartphones en tablets goed zichtbaar is. Ook op netwerkcomputer van de politie moet de tool te gebruiken zijn	Operationele eisen
Link (API) met politie intern backoffice-systeem tbv vulling data App voor bijv. wijkagenten	Functionele eisen (voor politie)
Metten van gebruik binnen de tool (Google Analytics-achtige functionaliteit)	Functionele eisen (voor politie)
CMS-koppeling met Hippo/Sharepoint van de website/intranet van de Nationale Politie)	Functionele eisen (voor politie)
Social Media koppelingen beheren (minimaal 1500, dus ongelimiteerd)	Functionele eisen (voor politie)
SOA-architectuur	Techniek (Architectuur, koppelvlak)
Interfacing obv spelregels / architectuur / SLA	Techniek (Architectuur, koppelvlak)
Open standaarden (uitwisseling data, opslag data, etc.)	Techniek (Architectuur, koppelvlak)
Opstellen/meewerken aan Architectuur externe saas bij politie	Techniek (Architectuur, koppelvlak)
Opstellen regels en richtlijnen voor ontwikkelen van saas binnen politie	Techniek (Architectuur, koppelvlak)
Informatie van partijen anders dan de Politie moet extern worden gehost	Tool - data
Informatie (zoals zoekopdrachten en info over gebruikers) van Politie achter firewall.	Tool - data
Data mag niet in buitenlandse cloud opgeslagen worden. Alle opgeslagen informatie te allen tijde raadpleegbaar en leesbaar zijn voor politie	Tool - data
Gestandaardiseerd koppelvlak / losely koppelbaar met databases (bijv. een CMS) van politie	Tool - data
Ontwikkelingsnelheid: Eerst voor 1 platform (IE8), na goedkeuring tool in testfase zeer snelle bouw / generatie voor andere platforms	Randvoorwaarden Bouw
Snelle time to market eerste fase	Randvoorwaarden Bouw
Extra aandacht voor testen: i.v.m. grote gebruikersgroep en tegengaan van malware ivm positie / reputatie Politie	Randvoorwaarden Bouw
Proof of concept voor aantonen ervaring. (PoC is 1e fase)	Randvoorwaarden Bouw
Source-code moet beschikbaar zijn voor Politie	Randvoorwaarden Bouw

Bij bouw m.b.v. platform: Aantonen relevante werkervaring en SLA voor support.	Randvoorwaarden Bouw
Uitbreidbaarheid tool duidelijk in een roadmap	Randvoorwaarden Bouw
Agile ontwikkelproces	Randvoorwaarden Bouw
Support: Bugs binnen 1 week. Nieuwe releases binnen 1 maand, major bugs: binnen 1 dag	Randvoorwaarden Beheer
Lifecycle management (Ontwerp – Bouw- Gebruik – Beheer – Feedback - Innovatie)	Randvoorwaarden Beheer
Randvoorwaarde: 1e fase Buiten infrastructuur van Politie ivm snelle time-to-market. De oplossing moet zo flexibel zijn dat dit in een later stadium makkelijk te migreren is naar een andere (Politie eigen) ECM oplossing	Randvoorwaarden Hosting/ECM
Mogelijkheden tool - o analyseren van traditionele media + Social Media (zoals twitter, instagram, blogs, fora, 4chan, Vine, Pinterest, etc.) - o Social Media berichtgeving in andere talen binnen kunnen halen: - o beeldmateriaal (foto's én video's) binnen kunnen halen - o geolocatie informatie (op basis van gps, plaatstoefoeging, bio) - o audio en televisie-uitzendingen (transcripten) binnen kunnen halen - o rapportage kunnen exporteren naar word/ Excel/ pdf, mogelijkheid om opmerkingen toe te voegen aan rapportage - o dynamische overview mogelijkheden via automatische mail naar e-mailadressen (zoals dagelijkse nieuwsvoorziening) - o alerteringen (meldingen bij nieuwe resultaten zoekopdracht) - o mogelijkheid thematische tabs - o autorefresh - o bibliotheek met search strings - o afschermen van zoekopdrachten/rapporten en kunnen delen. Als iedereen alle zoekopdrachten/rapporten standaard te zien krijgt, wordt de tool erg vol. Aan de andere kant wil je soms je rapport juist wel delen	Functionele eisen (voor politie)
Api's/software: mogelijkheden om te koppelen met intranet	Techniek (Architectuur, koppelvlak)
– workflowmanagement - o 1800 accounts beheren/ managen - o met meerdere mensen toegang tot meerdere accounts - o namens meerdere accounts tegelijk een bericht kunnen verzenden - o toewijzen van tweets en monitoren (tweets toewijzen aan personen om af te handelen) - o beheren / afvinken van werkvoorraad - o vraag die op een ander account wordt gesteld, kunnen beantwoorden - o alarmeringssysteem voor mentions/DM's - o posts/ tweets kunnen inplannen voor Facebook, Twitter, of in de toekomst voor andere media? - o spellingcontrole op tweets/ posts/ reacties - o tweets kunnen bewaren/ screenshot of favoriet kunnen maken, zodat iedere beheerder deze tweet kan zien	Functionele eisen (voor politie)

– tool interface - o Mogelijkheid om instellingen, per communicatieafdeling, per account in te richten - o Samenwerkingsmogelijkheden ▪ bijvoorbeeld chatfunctie om met elkaar te kunnen chatten of een opmerking bij te kunnen voegen (voorzien van timestamp en binnen specifieke groepen) ▪ bijvoorbeeld om samen een analyse op te kunnen stellen	Operationele eisen
– statistieken - o vergelijken met andere periodes, toename aandacht --> is er bijvoorbeeld een piek zichtbaar? Bijvoorbeeld normaal gesproken zijn er 10 tweets en je ziet het aantal tweets toenemen. Alertering? - o 'vaste' statistieken van verschillende politieaccounts kunnen vergelijken, waar zijn verschillen zichtbaar? Bijvoorbeeld in het aantal volgers/ reacties. - o wordcloud (veel gebruikte termen) chronologisch inzichtelijk kunnen maken - o analyse van gebruik: welke tweet/ post succesvol, en welke minder	Functionele eisen (voor politie)
– influencers/ opinieleiders: - o inzicht in stakeholders/ influencers: via bijv. Kloutscore /Peerindex - o sentimenten rond opinieleiders - o transactiegeschiedenis/ profiel van een Social Media gebruiker (eerdere conversaties: heeft hij eerder gereageerd op Social Media of zelfs gebeld, gemaild, etc.)	Functionele eisen (voor politie)
– sentimenten meten - o nulmeting voor communicatie (reputatie) - o sentimenten meten: automatisch en handmatig (blijft mensen werk, sarcasme/ruis) en het kunnen bevestigen, versterken, ontkrachten van informatie - o sentimenten meten op lokaal, regionaal en landelijk niveau (of zelfs internationaal)	Functionele eisen (voor politie)
– gebruikers: - o functionaliteiten kunnen toewijzen/ autorisaties op eigen niveau en rol - o opleiden van gebruiker om te werken met het systeem/ en met uitkomsten analyses	Operationele eis
– opleidingsmogelijkheden - o e-learning - o webinars - o train-de-trainer principe toepasbaar	Operationele eis



Offerteaanvraag t.b.v. Nationale Politie

Referenties

Meer informatie is op te vragen bij:

- 1 {
- [redacted] – [redacted]@hollands-midden.politie.nl
 - [redacted] – [redacted]@hollands-midden.politie.nl
 - [redacted] – [redacted]@knp.politie.nl

Doelgroep document

Dit document is opgesteld voor leveranciers die tijdens de marktverkenning op 6 en 7 maart jl. zijn bevraagd door medewerkers van de politie.

The logo for 'buzzcapture' is presented within a black speech bubble shape. The word 'buzz' is in a smaller, lighter font, while 'capture' is in a larger, bold, white font.

buzzcapture

Offerte

Nationale Politie

9 mei 2014

1. Inleiding

Via Comparex Nederland heeft Politie Nederland ten behoeve van de communicatiekolom van de Nationale Politie een offerteaanvraag gedaan bij Buzzcapture. Deze aanvraag betreft de ontwikkeling en het beheer van een zogenaamde tool voor omgevingsanalyse (monitoren en analyse) en externe communicatie voor de Nationale Politie. Het doel is om te komen tot een volledige uitbesteding van de levering en het beheer van de beoogde tool, die zowel kan worden gebruikt voor monitoren en analyseren van de (Social) Media als het beheer van Social Media accounts.

In onderliggend document staat, op basis van de requirements die de communicatiekolom van de Nationale Politie heeft opgesteld (eisen en wensen), onze aanbieding uitgewerkt. Na een korte toelichting over Buzzcapture volgt onze aanbieding, waarbij achtereenvolgens wordt ingegaan op de geformuleerde criteria (zoals beschreven in paragraaf 2.1 van de offerteaanvraag), de samenstelling en bezetting van het voorgestelde team dat vanuit Buzzcapture de werkzaamheden gaat ondersteunen en het financieel aanbod. De laatste betreft zoals vereist een door de politie af te nemen fixed price dienstverlening met een resultaatverplichting.

Met vragen of opmerkingen kunt u terecht bij de volgende contactpersonen van Buzzcapture:

Alex van Leeuwen	<i>Directeur Buzzcapture</i>	alex@buzzcapture.com	020-3200 377
Elske Fontein	<i>Consultant</i>	elske@buzzcapture.com	020-3200 377

2. Over Buzzcapture

Buzzcapture monitort en analyseert online nieuws en sociale media kanalen (zoals blogs, fora en sociale netwerken) RTV en printmedia. Doel hierbij is om bedrijven en instanties inzicht te geven in de eigen organisatie, omgeving en relevante thema's gezegd wordt. Dit wordt door onze klanten ingezet voor reputatiemanagement, crisismonitoring, klantenservice, marktonderzoek. De politie kan de informatie die uit (social) media wordt verkregen gebruiken voor opsporingsdoeleinden, inzetten voor crisismonitoring door adequaat op de hoogte te zijn van (mogelijke) rampen. Ook kunnen alle social media accounts van de Nationale Politie gekoppeld worden zodat communicatie mogelijk is via de tooling met een naar de wensen van de Politie ingerichte workflow. Analyse van deze werkzaamheden is tevens mogelijk.

Referenties

Enkele van onze klanten zijn: Essent, ING, SNS REAAL, KPN, Tele2, UWV, Ziggo, Rijkswaterstaat, Gemeente Amsterdam, IKEA, Procter & Gamble, NBA en Koninklijke BAM. Rijkswaterstaat monitort en analyseert uitingen over RWS en alle bijbehorende onderwerpen als (water)wegen, bruggen, sluizen en OV. RWS zet Buzzcapture o.a. in voor crisis management, marktonderzoek en webcare. Voorbeelden zijn het monitoren van wegen om vragen en klachten over deze wegen adequaat op te pakken. Dit kan gaan van ongelukken, versperring, vertraging, onduidelijke verkeersaanduidingen tot voorwerpen op wegen die ongelukken kunnen veroorzaken.

Ook monitoren we alles rondom issues en evenementen die voor Rijkswaterstaat belangrijk zijn en maken zij gebruik van alertfunctionaliteiten die beschikbaar zijn in de tooling. Een voorbeeld hiervan is de monitoring rondom NSE en de gevolgen hiervan voor het wegennetwerk. Rijkswaterstaat beheert haar verschillende social media kanalen via de Buzzcare en Brand Monitor oplossing. Ook maken wij periodieke rapportages en hebben wij verschillende marktonderzoeken, uitgevoerd door onze consultants, opgeleverd. Buzzcapture heeft geholpen bij de webcarestrategie en training van de "klantenservice"/infolijn medewerkers en communicatieprofessionals die werkzaam zijn bij RWS.

Samenstelling team

Het onderstaande team van Buzzcapture en ANP is beschikbaar voor de Politie ter ondersteuning. Hierbij maken we onderscheid tussen verschillende disciplines die van belang zijn voor een succesvolle implementatie:

Informatiespecialist; social media analist; consultant communicatiestrategie; technische implementatie.

Alex van Leeuwen (MSc) (Buzzcapture)

Alex van Leeuwen (Politicooloog) is oprichter van Buzzcapture en sinds 2006 fulltime betrokken als MD. Van Leeuwen heeft 14 jaar ervaring met SaaS oplossingen en is zeer ervaren op het gebied van social media monitoring en het implementatieproces voor grote organisaties als ING, Rijkswaterstaat, P&G, Vodafone, KPN, SNS Reaal, UWV, Nuon. Alex zal hoofdverantwoordelijke bij het begeleiden van het proces.

LinkedIn profiel: nl.linkedin.com/in/alexvanleeuwen

Elske Fontein (BBA) (Buzzcapture)

Werkzaam bij Buzzcapture sinds 2010 als social media consultant. Elske is communicatie specialist met focus op social media en heeft communicatiestrategie en webcare implementatietrajecten gedaan voor KPN, SNS Reaal, Rijkswaterstaat, P&G.

LinkedIn profile: nl.linkedin.com/in/elskefontein

Jaap van Zessen (MSc) (Buzzcapture)

Werkzaam bij Buzzcapture sinds 2012 als social media analist en consultant. Jaap is contactpersoon als het gaat om vragen rond opzet, beheer en gebruik van de media monitoring tools, geeft media monitoring trainingen en workshops.

LinkedIn profiel: nl.linkedin.com/in/jaapvanzessen

Eike Dehling (MSc) (Buzzcapture)

Head development bij Buzzcapture en verantwoordelijk voor de uitvoering en planning m.b.t. de roadmap. Eike is een ervaren programmeur en geeft leiding aan het developmentteam van Buzzcapture. Eike zal vanuit zijn leidinggevende rol betrokken zijn bij het doornemen, planning en executie als het gaat om aanvragen voor functionaliteiten.

LinkedIn profiel: nl.linkedin.com/pub/eike-dehling/1/a98/163

Theo Korstanje (ANP)

Er bestaan van oudsher intensieve relaties tussen uitgevers en ANP. Theo onderhoudt als Product- en Licentie Manager de contacten met uitgevers en is verantwoordelijk voor productinnovatie. Voorheen heeft hij jarenlang in verschillende functies gewerkt voor TMG, uitgever van De Telegraaf.

LinkedIn profiel: <https://www.linkedin.com/theo-korstanje>

Carmen Prins (ANP)

Carmen is informatiespecialist en stuurt bij ANP een team aan van informatiespecialisten en media analisten. Zij heeft een arbeidsverleden bij zowel verschillende ambtelijke organisaties als in het bedrijfsleven.

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/pub/carmen-prins/7/745/2b7>

Gebruikersgroepen en oplossingen

Buzzcapture heeft applicaties ontwikkeld voor verschillende gebruikersgroepen: **Buzzcare** voor webcareteams en de **Brand Monitor** voor Marketing- en Communicatie professionals. De oplossingen sluiten aan bij de wensen van de Nationale Politie om social media te kunnen monitoren ten behoeven van de communicatie en dienstverlening op het vlak van social media. Ook kunnen communicatieprofessionals/woordvoering de tool inzetten voor crisismonitoring. Daarnaast kan in de webcaretool gewerkt worden met meerdere users en kunnen uitingen en rapportages gedeeld worden via de tool met andere instanties waar de Nationale Politie mee samenwerkt

Via onze **mobiele app** en **social narrowcast** is het mogelijk om voor grote groepen collega's informatie uit online nieuws- en sociale mediabronnen beschikbaar te stellen. Onze ervaring is dat hierdoor intern het draagvlak vergroot, de informatie op een gemakkelijke manier bij grote gebruikersgroepen wordt gepresenteerd en het social media kennisniveau onder werknemers stijgt.

Inzichten en toepassingen

Hieronder een korte opsomming van inzichten en toepassingen voor de Nationale Politie

Inzichten:

- Hoeveel wordt er over de Politie, stakeholders en relevante thema's gesproken in alle mediakanalen.
- Welke sentimenten leven m.b.t. de Politie en stakeholders en doelgroepen die de politie in de gaten wil houden.
- Welke onderwerpen worden er besproken? Resultaten kunnen gebruikt worden voor het opsporen van criminaliteit. Ook kan dit ingezet worden om criminaliteit te voorkomen of veiligheid te voorkomen. Voorbeelden het voorkomen van vechtpartijen bij voetbalwedstrijden (criminaliteit) of de komst van Obama naar Nederland (veiligheid).
- Wie zijn invloedrijk in discussies, welke personen hebben het over de onderwerpen (die eventueel gerelateerd zijn aan criminaliteit).
- Stakeholdersanalyse: Hoe politici, kabinet en kamerleden, gemeenteraadsleden, journalisten, werknemers van de Politie en andere stakeholders(groepen) zoals bijvoorbeeld over de voor Politie relevante thema's zoals het centraliseren, werkzaamheden, taken en verantwoordelijkheden van de Politie en onderwerpen waar de Politie zich mee bezig houdt. Ook kan Buzzcapture groepen stakeholders in kaart brengen op basis van wat personen in hun "bio" op Twitter aangeven of wat zij online hebben gezegd. Hierbij kan gedacht worden aan categoriseren en samenvoegen van Ajax supporters of op basis van geolocatie: alle mensen die in Groningen wonen te bundelen. Hier kunnen analyses op gemaakt worden en deze groepen kunnen gebruikt worden in zoekacties en alerts.
- Wat zijn belangrijke bronnen in print, social en online.
- Inzicht in de impact van gemeten uitingen (bereik, autoriteit, positie van de content)

- Hoe goed doet de politie het op het gebied van online service? Dit kan gemeten worden door het sentiment, het aantal openstaande cases, het aantal beantwoorde cases en doorlooptijden van cases.
- Benchmarks creëren: bijvoorbeeld besproken onderwerpen of issues per veiligheidsregio in kaart brengen en deze naast elkaar leggen.

Toepassingen

- Online reputatiemanagement
- Online klantenservice bijvoorbeeld voor het verbeteren en afhandelen van aangiftes en het beantwoorden van vragen die aan de Politie worden gesteld.
- Marktonderzoek
- Online presence creëren via contentstrategie.
- Feedback gebruiken om diensten & producten te verbeteren
- Campagneresultaten meten
- Crisismanagement

Technologie

Buzzcapture heeft sinds de oprichting in 2006 eigen technologie ontwikkeld die sociale media inzichtelijk maakt. Gebruiksgemak, betrouwbaarheid en volledigheid van de resultaten zijn hierbij speerpunten. Een belangrijk aspect is dat alle informatie wordt opgeslagen en beschikbaar blijft voor onze klanten. De Politie heeft op die manier toegang tot haar eigen media-archief. Dit archief is ook via onze API bereikbaar voor de Politie, zodat de dataset beschikbaar wordt in de eigen omgeving. Deze "Industry dataset" wordt continu real-time aangevuld en is gepersonaliseerd voor de Politie. Buzzcapture is de enige social media leverancier die dit biedt.

Buzzcapture heeft samenwerkingsverbanden met ANP (print) en ZOOM Media (radio & TV monitoring). De Politie kan hierdoor in één oplossing beschikken over alle online- en offline media en dus geen uiteenlopende afspraken, ongelijke service niveaus en verschillende ontwikkeltijden meer. Door continue toevoeging van nieuwe bronnen beschikt Buzzcapture over een zeer grote hoeveelheid (social/online) die continu gemonitord worden.

Services

Voor veel bedrijven is het aanschaffen van social media tooling een eerste stap. Om de inzichten die dit oplevert succesvol toe te passen en 'actionable' te maken, zijn kennis van social media en interne resources nodig. Buzzcapture biedt hiervoor de onderstaande diensten.

Overzicht services

- Periodieke rapportages (week-, maand-, kwartaalrapporten)
- Crisisrapportages
- Campagnerapportages
- Social mediastrategie
- Webcarestrategie
- Webcare audits
- Contentstrategie
- Social media-audits
- Social media trainingen
- Ronde tafel sessies tussen klanten (besloten)
- Webcare sessies met tussen klantenteams (besloten)

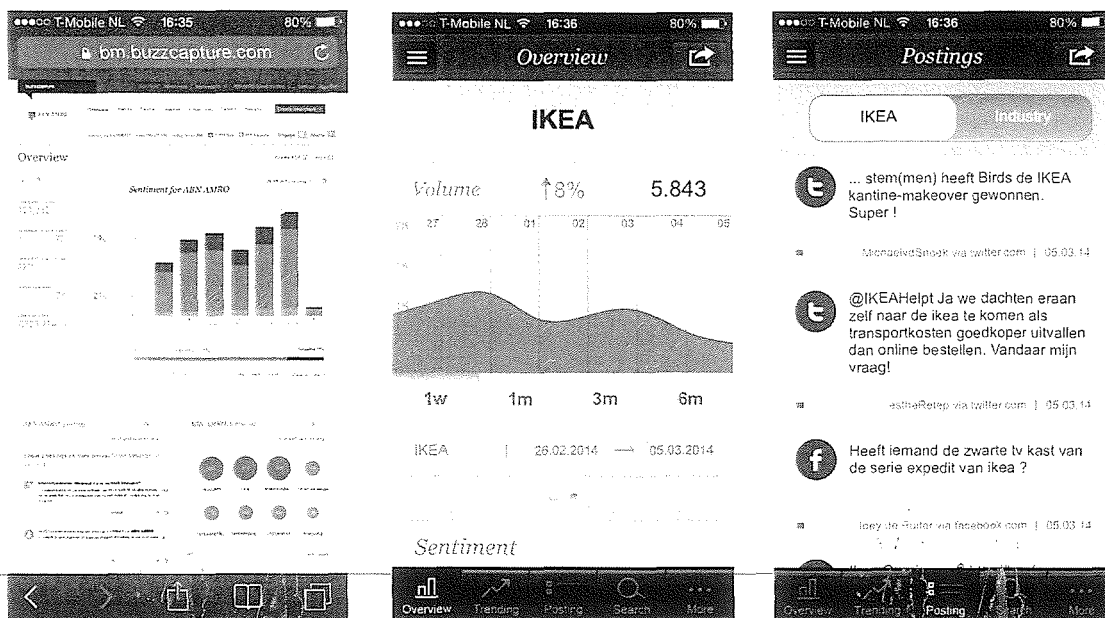
3. Functionaliteiten

2.1.1 Operationele eisen

- ✓ **Toegankelijk tool: politienetwerkcomputer (IE8), mobiel, tablet.**

Alle applicaties van Buzzcapture werken op alle browsers (IE vanaf IE7) en zijn responsive. Het product past zich aan aan de grootte van het scherm. Buzzcapture biedt een mobiele app (native) en onze modules zijn web-based en geschikt voor mobiele telefoons en tablets.

Links: Dashboard buzzcapture geschaald op mobiel. Rechts Buzzcapture mobiele app



- ✓ **Autorisatierechten tool: functionaliteiten kunnen toewijzen/ autorisaties op eigen niveau en rol**

Er zijn verschillende rollen en autorisatierechten in het systeem beschikbaar. Het dashboard beschikt over een user en adminrol. In het webcare gedeelte van de software zijn de rollen als volgt verdeeld:

Webcare Teamleider (admin/superuser)

- Social media kanalen de Nationale Politie koppelen aan Buzzcare.
- Labels maken, aanpassen en ordenen.
- Mappen/inboxen aanmaken voor alle gebruikers.
- Webcare rapportage aanmaken.
- Alle functionaliteiten die een webcare medewerker ook kan.

Webcare Medewerker

- Labels toevoegen, aanpassen, archiveren, taken toekennen, zoeken (kortom: alle activiteiten die nodig zijn om webcare activiteiten uit te voeren volgens je workflow systeem)
- Antwoorden vanuit Buzzcare, @mention, Retweet, DM, reactie op Facebook.
- Nieuwe statusupdate plaatsen op Twitter en Facebook.

- Volgen/ontvlogen vanuit Buzzcare.
- DM's bekijken.
- Exporteren van postings en statistieken
- Privé mappen aanmaken.

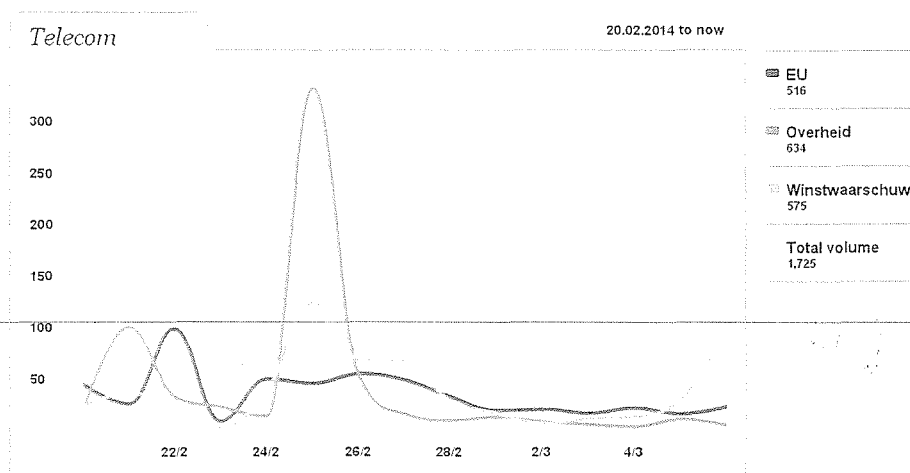
Read-only :

- Geen labels toekennen aan uitingen.
- Niet kunnen reageren vanuit de tool.
- Geen inzicht in DM's en deze ook niet kunnen exporteren.

✓ **Gebruiksvriendelijkheid tool: visualisaties, thematische tabs, chatmogelijkheden, gepersonaliseerde interface, archief van zoekstrings, autorefresh, etc.**

Dashboards zijn eenvoudig uit te lezen en zeer gebruiksvriendelijk. Buzzcapture heeft de laatste jaren sterk ingezet op user experience en datavisualisatie en is een voorloper/inspirator op het gebied van datavisualisaties. Door elke keer op variabelen door te klikken in de grafieken wordt dieper op de informatie ingezoomd. Zo kan snel tot de kern gekomen worden. Trends worden naar boven gehaald. Elke zoekactie kan worden opgeslagen in een gepersonaliseerde omgeving.

Voorbeeld datavisualisatie grafiek



✓ **Opleiden van gebruiker om te werken met het systeem / en met uitkomsten analyses**

Buzzcapture helpt de Nationale Politie met het inrichten van de tool op basis van een inventarisatie. Daarnaast zijn ook trainingen een onderdeel van de licentie. We bieden niet alleen technologie in de vorm van een tool maar leveren daarbij ook social media services als onderzoeksrapportages (online/offline media), strategie en social media trainingen. Ook helpen we klanten met het uitvoeren van audits, online reputatie en met crisiscommunicatie. De combinatie leidt ertoe dat de klant geen derde partij nodig heeft voor implementatie, gebruik of (social) media consultancy. Buzzcapture heeft een speciaal train-de-trainer programma ontwikkeld om grote groepen personen binnen organisatie met onze tooling te kunnen laten werken.

2.1.2 Functionele eisen

✓ Analyseren van traditionele media

Dekking: Buzzcapture biedt volledige dekking van mediakanalen: online nieuwsbronnen, social media bronnen, print media (landelijke, regionale kranten, vakbladen, huis aan huis bladen en RTV. De bronnen worden continu gemonitord met de hoogst mogelijke (toegestane) frequentie.

✓ Realtime analyseren van Social Media

Openbare uitingen uit social- en online media en privéberichten van gekoppelde social media accounts van de Nationale Politie zijn realtime in onze applicaties zichtbaar. Printartikelen worden elke ochtend om 06.00 uur door ANP in onze applicaties zichtbaar. Voordeel hiervan is dat er beschikking is over printartikelen voordat deze gedrukt/gepubliceerd zijn in een krant/blad.

✓ Webcare mogelijkheden: workflowmanagement: 1.800 accounts beheren/ managen

Ja dit is mogelijk.

✓ Inzicht in sentimenten

Sentiment is automatisch (real time) in combinatie met handmatig sentiment om accuraatheid te garanderen en op communicatiepeilers (KPI's) te kunnen meten. Sentiment wordt handmatig bepaald door een dagelijkse steekproef en is onderdeel van de licentie(kosten). Deze steekproef wordt op twee momenten op de dag handmatig bepaald door een vaste social media analist. Dit resulteert in een sentimentanalyse op onderwerp- en merkniveau. Hierdoor is het sentiment voor 96% accuraat. Een voorbeeld: "Vodafone is veel beter dan KPN" is positief voor Vodafone en negatief voor KPN. Een automatische sentimentanalyse kan dit niet op dit niveau meten, daarom kiest Buzzcapture ervoor sentiment te bepalen op handmatige kwalitatieve manier. Zo kunnen wij onze klanten een hoge kwaliteit van data bieden. Waarbij zij zelf geen tijd meer kwijt zijn aan het handmatig corrigeren van een automatische sentimentanalyse. Het is mogelijk voor de Nationale Politie om zelf sentimenten toe te kennen.

✓ Inzicht in beeldmateriaal

Het is mogelijk om beeldmateriaal toe te voegen in rapportages. Dit kunnen afbeeldingen zijn die vanaf een desktop worden geïmporteerd in een dynamische rapportage, of vanuit Instagram, Pinterest, een afbeeldings URL of YouTube.

✓ Inzicht in radio- en televisie-uitzendingen

Dit is mogelijk en leveren wij aan via onze contentpartner ZOOM media. Vanaf juli 2014 is Buzzcapture in staat real-time RTV te monitoren. De huidige variant is via 3 updates per dag.

✓ Inzicht in geolocatie

Dit is mogelijk.

✓ Inzicht in stakeholders

Gedrag van groepen stakeholders kunnen worden geanalyseerd, bovendien kunnen alerts aangemaakt worden op stakeholders of andere relevante groepen. Dit kan op basis van de lijstfeature in Buzzcapture. In onze monitoringtool is de lijst met journalisten standaard opgenomen. Daarnaast zijn ook lijsten met BN'ers en politici beschikbaar gesteld voor alle gebruikers van het dashboard. Wij kunnen op basis van wat een persoon in een bio op Twitter heeft staan een lijst maken voor de Nationale Politie. Bijvoorbeeld: alle personen in Nederland die de term "voetbalsupporter" of

"Feyernoord" in een twitterbio hebben staan. Ook kan de klant influentials clusteren in een lijst vanuit het dashboard, of externe lijsten met stakeholders uploaden. Zie ook: <http://www.marketingfacts.nl/berichten/stakeholderanalyse-steeds-belangrijker-bij-socialmediamonitoring>

✓ **Rapportage kunnen exporteren en mogelijkheid om opmerkingen toe te voegen**

Ja dit is mogelijk. Rapportages kunnen in de tool gemaakt en geëxporteerd worden. In de rapportages kunnen opmerkingen in de vorm van tekstboxen en externe media worden toegevoegd.

✓ **Dynamische overview mogelijkheden**

Dagelijkse en wekelijkse e-mailupdates worden automatisch verspreid naar een onbeperkt aantal ontvangers. Deze kunnen ingesteld worden op verschillende zoekacties. Dynamische rapportages en social narrowcasts worden gedeeld via een custom link. Deze worden continu automatisch geupdate en hoeven in theorie maar één keer aangemaakt te worden.

✓ **Alerteringen (meldingen bij nieuwe resultaten zoekopdracht en toenemend verkeer op Social Media omtrent zoekwoorden of account)**

Alerts worden bij onze klanten gebruikt voor crisiscommunicatie, woordvoering en webcare en worden realtime afgevuurd per e-mail en/of SMS. Deze worden aangemaakt op basis van een absolute of relatieve volumestijging op basis van een zoekactie. Zowel op basis van vooraf bepaalde (crisis)scenario's als op een onverwachte volumestijgingen kunnen alerts ingesteld worden. In deze zoekactie kunnen ook bepaalde stakeholders/influentials mee worden genomen. Ook kan er voor gekozen worden om een alert aan te maken op een bepaald brontype: online nieuwssites, Twitter of print. Door alerts op print aan te maken kan woordvoering/corporate communicatie op de hoogte zijn van een printartikel nog voor dat het gedrukt bij de lezer ligt. Alerts kunnen onbeperkt aangemaakt worden en naar een onbeperkt aantal personen verzonden worden.

✓ **Doorzoekbaar data historie/ archief**

Buzzcapture beschikt over een data-archief t/m 2007. Analyses en zoekacties kunnen in dit archief worden gemaakt.

Daarnaast is het in de webcare module mogelijk om een gespreksgeschiedenis te bekijken. Wanneer de social accounts van de Nationale Politie gekoppeld zijn wordt er inzicht verkregen in de online gespreksgeschiedenis met de Nationale Politie en klanten/stakeholders. Ook DM's en PM's worden in deze gespreksgeschiedenis getoond.

2.1.3 Eisen ten aanzien van architectuur en koppelvlak

✓ **Service georiënteerde architectuur**

Onze software voldoet hieraan. Het systeem van Buzzcapture is modulaire opgebouwd en beschikt over een modulaire API.

✓ **Open standaarden**

Buzzcapture werkt met open standaarden in "standaard" formaten die we gebruiken. We gebruiken onder andere de volgende standaarden: XML, json, http, rest, en PDF.

✓ **Meewerken aan opstellen architectuurdocument "externe saas-oplossingen"**

Buzzcapture is bereid mee te werken aan het opstellen van een architectuurdocument "externe saas-oplossingen".

2.1.4 Eisen ten aanzien van data

✓ **Extern gehoste centrale opslag**

De servers worden in Nederland gehost in een zwaar beveiligd datacenter voorzien van een luchtgekoelde omgeving. In het datacenter is 24/7 toezicht op het betreden en verlaten van het datacenter waarbij alleen via fingerprint herkenning toegang verleend wordt. Het datacenter heeft verder een zeer uitgebreid netwerk van buiten--en binnencamera's inclusief opslag en bewegingsdetectie, inbraakbeveiligingssysteem en gasblus en brandmeldinstallatie (VESDA) volgens geldende normen. Onze servers zijn zowel software als hardware-matig redundant uitgevoerd. Daarnaast draait er een real time redundante backup. De hardware beschikt over redundante powersupplies en netwerksupplies. De back up is volledig redundant, zowel on site als off site (op een andere locatie). De off site back up (andere fysieke locatie) vindt elke 4 uur plaats.

✓ **Informatie dient achter een firewall te zitten**

Alle informatie staat achter een firewall. Op al onze servers staat standaard een firewall, bovendien staan servers die geen direct internet nodig hebben in een DMZ, die g zeer goed afgeschermd is.

✓ **Alle data dient in een Nederlandse cloud opgeslagen te zijn**

Alle data wordt in Nederland op servers in een beveiligd datacenter opgeslagen. Zie eerste antwoord 4.1.

✓ **De informatie dient altijd raadpleegbaar en leesbaar te zijn voor de politie**

Informatie is onbeperkt 24/7 raadpleegbaar en leesbaar voor de Politie.

2.1.5 Randvoorwaarden bouw en beheer

✓ **Snelle time-to-market eerste fase**

In de startfase wordt een inventarisatie door ons gedaan van de informatie- en gebruikersbehoeften bij de Nationale Politie. Aan de hand daarvan richten wij de tooling op maat in voor de Politie. In deze fase horen trainingen en evaluatie om de inrichting en werkproces binnen de politie te optimaliseren. De time-to-market fase duurt gemiddeld twee weken tot één maand.

✓ **Sourcecode dient beschikbaar te zijn voor de politie**

Dit zal middels een Escrow overeenkomst worden ingevuld.

✓ **SLA overeenkomst**

Een algemene SLA overeenkomst is in de bijlage: *SLA overeenkomst* toegevoegd. Deze overeenkomst kan aangepast worden om te voldoen aan de SLA-eisen van de Nationale Politie.

✓ **Proof of concept voor aantonen ervaring**

Buzzcapture heeft ruime ervaring met media monitoring, inventarisatie, implementatie, trainingen en strategie. Enkele referenties zijn: Rijkswaterstaat, ING, SNS REAAL en Ziggo. Referenties op aanvraag.

2.2 Kwaliteitscriteria

✓ **Schaalbaarheid: de tool moet schaalbaar zijn (indien gewenst moeten eenvoudig componenten bij te schakelen zijn)**

Buzzcapture technologie is modulair opgezet en daardoor zeer schaalbaar. Uitbreiding in volume, toegang, opslagmogelijkheden, server capaciteit zijn daarom geen issue.

✓ **Korte deployment tijd (snelle Time-to-Market)**

In de startfase wordt een inventarisatie door ons gedaan van de informatie- en gebruikersbehoeften bij de Nationale Politie. Aan de hand daarvan richten wij de tooling op maat in voor de Politie. In deze fase horen trainingen en evaluatie om de inrichting en werkproces binnen de politie te optimaliseren. De time-to-market fase duurt gemiddeld twee tot vier weken. Dit is vaak afhankelijk van beschikbare resources aan klantzijde.

✓ **Beschikbaarheid, i.e. moet minimaal gelijk zijn aan de politie.nl omgeving (99,9% en performance moet gelijk zijn aan native, lokaal werkende software)**

Beschikbaarheid van systeem: 99.9%

✓ **De beveiliging moet voldoen aan eisen van de politie**

De beveiliging voldoet aan de eisen van de politie.

✓ **De architectuur moet voldoen aan de NORA**

De architectuur voldoet aan de NORA.

2.4 Criteria voor de system integrator

✓ **Kennis van- en ervaring met het ontwikkelen van omgevingsanalysesoftware**

Buzzcapture heeft een trackrecord wat betreft het ontwikkelen van monitoring saas technologie. Sinds 2006 zijn wij leidend in de Benelux op het gebied van omgevingsanalyses met focus op kwaliteit en gebruiksgemak. Buzzcapture is door een onafhankelijk onderzoeksbureau Goldbachinteractive tweemaal op rij in 2012 en 2013 verkozen tot Top 15 best internationale monitoring tools. <http://www.goldbachinteractive.com/current-news/technical-papers/social-media-monitoring-tool-report-2013>

✓ **Een trackrecord in ontwikkeling van saas-software**

Zie vorige antwoord

✓ **Kennis van de politieorganisatie en de infrastructuur van de politieorganisatie.**

Buzzcapture heeft kennis van de politieorganisatie en infrastructuur van de politieorganisatie.

✓ **Ervaring met migraties van saas-software**

✓ **Kennis van en ervaring met werken op basis van een applicatie framework**

2.5 Planning

- ✓ **De werkzaamheden starten z.s.m. Tussen juni en september 2014 dient het resultaat in de vorm van een werkende omgeving te worden geleverd.**

Dit kan gerealiseerd worden. Inrichting, training en implementatie van de software hebben een gemiddelde doorlooptijd van twee weken tot één maand.

Omschrijving wensen en eisen

- ✓ **Architectuur en ontwerp (in samenwerking met programma IMDM)**

Buzzcapture is bereid mee te werken.

- ✓ **Performance van de tool moet native 'aanvoelen' i.v.m. acceptatie van gebruiker**

Dit (gebruiksgemak) is juist een aspect waar wij ons op focussen.

- ✓ **De tool moet in eerste instantie voor desktop-browsers worden geoptimaliseerd. De tool moet wel in zoverre hybride zijn dat de tool ook op smartphones en tablets goed zichtbaar is. Ook op netwerkcomputer van de politie moet de tool te gebruiken zijn**

Onze modules zijn bruikbaar op verschillende devices en er is een native iOS app.

- ✓ **Link (API) met politie intern backoffice-systeem tbv vulling data App voor bijv. wijkagenten**

Dit kan via API worden bewerkstelligd.

- ✓ **Metten van gebruik binnen de tool (Google Analytics-achtige functionaliteit)**

Beschikbaar

- ✓ **CMS-koppeling met Hippo/Sharepoint van de website/intranet van de Nationale Politie)**

Mogelijk, maar dienen afspraken over te worden gemaakt m.b.t beschikbaarheid van de data.

- ✓ **Social Media koppelingen beheren (minimaal 1500, dus ongelimiteerd)**

Dit is mogelijk, echter wij voorzien dat er development werkzaamheden in de toekomst dienen te worden verricht om dit te optimaliseren, want dit soort aantallen zijn ongebruikelijk. Buzzcapture is bereid deze effort te leveren.

- ✓ **SOA-architectuur**

Beschikbaar

- ✓ **Interfacing obv spelregels / architectuur / SLA**

Mogelijk en aanwezig

- ✓ **Open standaarden (uitwisseling data, opslag data, etc.)**

Beschikbaar

- ✓ **Opstellen/meewerken aan Architectuur externe saas bij politie**

Werken we graag gezamenlijk aan mee.

- ✓ **Opstellen regels en richtlijnen voor ontwikkelen van saas binnen politie**

Mogelijk.

- ✓ **Informatie van partijen anders dan de Politie moet extern worden gehost**

Mogelijk maar dienen afspraken over worden gemaakt (volume, frequentie)

- ✓ **Informatie (zoals zoekopdrachten en info over gebruikers) van Politie achter firewall.**

Dit is mogelijk.

- ✓ **Data mag niet in buitenlandse cloud opgeslagen worden. Alle opgeslagen informatie te allen tijde raadpleegbaar en leesbaar zijn voor politie**

Onze volledige dataset, inclusief de offsite back up, wordt in Nederland opgeslagen.

- ✓ **Gestandaardiseerd koppelvlak / losely koppelbaar met databases (bijv. een CMS) van Politie**

Mogelijk maar dienen afspraken over worden gemaakt (volume, frequentie)

- ✓ **Ontwikfelsnelheid: Eerst voor 1 platform (IE8), na goedkeuring tool in testfase zeer snelle bouw / generatie voor andere platforms**

Wij kunnen zeer snel schakelen m.b.t ontwikkelwerkzaamheden.

- ✓ **Snelle time to market eerste fase**

Twee tot vier weken.

- ✓ **Extra aandacht voor testen: i.v.m. grote gebruikersgroep en tegengaan van malware ivm positie / reputatie Politie**

Geen probleem.

-
- ✓ **Proof of concept voor aantonen ervaring. (PoC is 1e fase)**

Werken we graag aan mee om

- ✓ **Bij bouw m.b.v. platform: Aantonen relevante werkervaring en SLA voor support.**

Oke

- ✓ **Uitbreidbaarheid tool duidelijk in een roadmap**

Oke

- ✓ **Agile ontwikkelproces**

Buzzcapture werkt in scrums van 2 weken.

- ✓ **Support: Bugs binnen 1 week. Nieuwe releases binnen 1 maand, major bugs: binnen 1 dag**

Geen probleem, zie SLA in bijlagen.

- ✓ **Lifecycle management (Ontwerp – Bouw- Gebruik – Beheer – Feedback - Innovatie)**

Hierover worden afspraken gemaakt, met name hoe dit proces wordt ingericht.

✓ **Randvoorwaarde: 1e fase Buiten infrastructuur van Politie ivm snelle time-to-market. De oplossing moet zo flexibel zijn dat dit in een later stadium makkelijk te migreren is naar een andere (Politie eigen) ECM oplossing.** Buzzcapture's API en modulaire opbouw van de technologie leidt ertoe dat dit optimaal kan plaatsvinden.

Mogelijkheden tool

- ✓ analyseren van traditionele media + Social Media (zoals twitter, instagram, blogs, fora, 4chan, Vine, Pinterest, etc.) Buzzcapture monitort online, social media, printmedia en RTV. Platforms die meer visueel gericht zijn zoals Instagram worden geïntegreerd.
- ✓ Social Media berichtgeving in andere talen binnen kunnen halen:
beeldmateriaal (foto's én video's) binnen kunnen halen
- ✓ geolocatie informatie (op basis van gps, plaatstoevoeging, bio), echter beperkt tot specifieke bronnen.
- ✓ audio en televisie-uitzendingen (transcripten) binnen kunnen halen. Dit kan vanaf juli zelfs real time.
- ✓ rapportage kunnen exporteren naar word/ Excel/ pdf, mogelijkheid om opmerkingen toe te voegen aan rapportage
- ✓ dynamische overview mogelijkheden via automatische mail naar emailadressen (zoals dagelijkse nieuwsvoorziening): dit kan zowel persoonlijk als op groepsniveau.
- ✓ alertering (meldingen bij nieuwe resultaten zoekopdracht) via email en SMS.
- ✓ mogelijkheid thematische tabs: dit is beschikbaar onder topics / brands sectie
- ✓ autorefresh
- ✓ bibliotheek met search strings
- ✓ afschermen van zoekopdrachten/rapporten en kunnen delen. Als iedereen alle zoekopdrachten/rapporten standaard te zien krijgt, wordt de tool erg vol. Aan de andere kant wil je soms je rapport juist wel delen

✓ **Api's/software: mogelijkheden om te koppelen met intranet**

workflowmanagement

- ✓ 1800 accounts beheren/ managen
- ✓ met meerdere mensen toegang tot meerdere accounts
- ✗ namens meerdere accounts tegelijk een bericht kunnen verzenden. Het is mogelijk om meerdere accounts te koppelen aan de oplossing maar het niet mogelijk om één uiting te maken en deze te plaatsen op meerdere accounts. Als dit een vereiste is van de Politie dan kan Buzzcapture deze feature op korte termijn implementeren.
- ✓ toewijzen van tweets en monitoren (tweets toewijzen aan personen om af te handelen)
- ✓ beheren / afvinken van werkvoorraad
- ✓ vraag die op een ander account wordt gesteld, kunnen beantwoorden
- ✓ alarmeringssysteem voor mentions/DM's
- ✓ posts/ tweets kunnen inplannen voor Facebook, Twitter, of in de toekomst voor andere media?
- ✗ spellingcontrole op tweets/ posts/ reacties. Is nu nog niet mogelijk, als dit een vereiste is van de Politie dan kan Buzzcapture dit op korte termijn implementeren.
- ✓ tweets kunnen bewaren/ screenshot of favoriet kunnen maken, zodat iedere beheerder deze tweet kan zien

Tool interface

- ✓ Mogelijkheid om instellingen, per communicatieafdeling, per account in te richten

Samenwerkingsmogelijkheden

- ✓ Bijvoorbeeld chatfunctie om met elkaar te kunnen chatten of een opmerking bij te kunnen voegen (voorzien van timestamp en binnen specifieke groepen)
- ✓ Bijvoorbeeld om samen een analyse op te kunnen stellen

statistieken

- ✓ vergelijken met andere periodes, toename aandacht --> is er bijvoorbeeld een piek zichtbaar? Bijvoorbeeld normaal gesproken zijn er 10 tweets en je ziet het aantal tweets toenemen. Alertering?
- ✓ 'vaste' statistieken van verschillende politieaccounts kunnen vergelijken, waar zijn verschillen zichtbaar? Bijvoorbeeld in het aantal volgers/reacties.
- ✓ wordcloud (veel gebruikte termen) chronologisch inzichtelijk kunnen maken
- ✓ analyse van gebruik: welke tweet/ post succesvol, en welke minder

influencers/ opinieleiders

- ✓ inzicht in stakeholders/ influencers: via bijv. Kloutscore /Peerindex. Buzzcapture werkt hiervoor samen met Peereach waardoor inzicht verkregen wordt op *welk gebied* iemand autoriteit heeft. Buzzcapture biedt zelf lijsten van stakeholders (politici, journalisten) waar alerts en analyses op kunnen worden gemaakt.
- ✓ sentimenten rond opinieleiders
- ✓ transactiegeschiedenis/ profiel van een Social Media gebruiker (eerdere conversaties: heeft hij eerder gereageerd op Social Media of zelfs gebeld, gemaaild, etc.)

sentimenten meten

- ✓ nulmeting voor communicatie (reputatie). Dit kunnen we doen o.b.v. de communicatiepeilers van uw organisatie.

Vanuit de nulmeting waarbij de

- ✓ sentimenten meten: automatisch en handmatig (blijft mensen werk, sarcasme/ruis) en het kunnen bevestigen, versterken, ontkrachten van informatie
- ✓ sentimenten meten op lokaal, regionaal en landelijk niveau (of zelfs internationaal).

gebruikers

- ✓ functionaliteiten kunnen toewijzen/ autorisaties op eigen niveau en rol
- ✓ opleiden van gebruiker om te werken met het systeem/ en met uitkomsten analyses

opleidingsmogelijkheden

- ✓ e-learning. Buzzcapture biedt via een eigen YouTube kanaal korte instructiefilmpjes hoe bepaalde analyse gemaakt kunnen worden, rapportages, alerts, etc gemaakt kunnen worden.
- ✓ webinars. Onze ervaring is dat webinars minder geschikt zijn om media monitoring kennis upgrade te bewerkstelligen.
- ✓ train-de-trainer principe toepasbaar. Dit kan, daar is een modulair programma voor. Ons voorstel zou zijn om dit na de PoC fase op maat te maken voor de politie.

4. Prijsindicatie

Software

Brand Monitor (online dashboard) & Buzzcare (webcare applicatie)

- Set-up fee: configuratie en 1x training op locatie € [] éénmalig
- Licentiekosten per maand € [] per maand
- Kosten per additionele user € [] per maand
- Toegang tot de mobiele app is onbeperkt, alle medewerkers van de Nationale Politie kunnen toegang krijgen tot deze mobiele app.

OF

Scenario: onbeperkte toegang

- Brand monitor/Buzzcare € [] per jaar
- Aantal resultaten en zoekopdrachten: onbeperkt (social/online)
- Onbeperkt aantal rapportages (dashboards) aanmaken met onbeperkte deelmogelijkheid (social/online)
Automatische sentimentanalyse i.c.m. handmatige correctie (n=42.000 per jaar)
- Inclusief 8 service uren per maand
- Inclusief 4 trainingen op locatie per jaar (optie: train-de-trainer sessies)
- Licentiekosten print / RTV zijn afhankelijk van aantal artikelen en toegang aantal gebruikers
- Kosten proof of concept fase (incl. 50% korting) € [] per maand

Geïntegreerde print content via contentpartner ANP

De Nationale Politie krijgt inzicht in alle print media over de Nationale Politie in het dashboard van Buzzcapture (titels zijn opgenomen in bijlage *printtitels ANP*). Voor het gebruik van de printtitels dient een overeenkomst tot stand te komen tussen de rechthebbende(n) en de eindgebruiker, Nationale Politie. Hierin worden onder meer afspraken gemaakt over de vergoeding voor auteursrecht, aantallen lezers, maximaal gemiddeld aantal gepubliceerde artikelen, archieftermijn en de gebruiksrechten, verspreidingswijzen en lezen ten behoeve van persoonlijk gebruik. Ook aanleveringstijd, jaarlijkse CPI verhoging op basis van het prijsindexcijfer voor kranten en tijdschriften worden hierin geregeld. Buzzcapture en ANP begeleiden dit gehele traject en zorgt voor een zo glad mogelijk lopende operatie.

- Kosten proof of concept fase (incl. [] korting) € [] per maand
Maximaal gemiddeld 11 gepubliceerde printartikelen per dag voor ten hoogste 20 lezers.

Daarna bedragen de kosten per maand, afhankelijk van de gebruiksgegevens die worden gegenereerd in de POC fase:

- Kosten per maand print content € [] per maand
Maximaal gemiddeld 11 gepubliceerde printartikelen per dag voor ten hoogste 300 lezers.

OF

- Kosten per maand print content € [] per maand
Maximaal gemiddeld 22 gepubliceerde printartikelen per dag voor ten hoogste 300 lezers.

De Nationale Politie kan additioneel, met behulp van trefwoorden, ANP nieuws (Infonet) aangeleverd krijgen, op basis van onderstaande kosten staffel:

Gebruikers Prijs per maand per gebruiker

- 200 gebruikers
- 150 gebruikers
- 100 gebruikers
- 50 gebruikers

€
€
€
€



} 2

Voorbeeld 1: 93 gebruikers kost

Voorbeeld 2: 153 gebruikers kost

Voorbeeld 3: 297 gebruikers kost

De Nationale Politie kan tegen meerkosten à € [redacted] per uur ook gebruik maken van de services van informatie professionals en media analisten voor bijvoorbeeld het handmatig maken van samenvattingen, media analyses en het doen van de eindselectie voor media monitoring.

Zij ondersteunen u kortom bij het optimaliseren van de informatie voorziening en in de continuïteit en upgraden van uw informatiediensten.

Tevens kan de Nationale Politie, wederom tegen meerkosten, de services inzetten van de content manager voor het geval u een printbron wilt toevoegen, of berichten beschikbaar wilt maken die achter een pay wall staan.

Dit maakt u flexibel als het gaat om het ontsluiten van nieuwe bronnen en het zorgt voor een nog betere aansluiting bij de informatie behoefte van uw collega's van de Nationale Politie.

Geïntegreerde Radio & TV monitoring via contentpartner ZOOM media

Alle nieuws en -actualiteitenprogramma's van de landelijke omroepen worden door mensen beluisterd en/of bekeken. Van de programma's worden samenvattingen gemaakt door hoogopgeleide mensen met veelal een journalistieke achtergrond. De eindredactie verzorgt de inhoudelijke eindcontrole en zorgt dat de samenvatting aansluit op het fragment.

U krijgt bijna real time de beschikking over een alertering waarin naast links ook metadata (programma, tijdstip en duur) is opgenomen. Deze samenvattingen worden geïntegreerd in het dashboard van Buzzcapture.

De zoekfilter binnen het dashboard stelt de Nationale Politie in staat om vanaf de ingangsdatum van het contract, de verzamelde samenvattingen en fragmenten terug te zoeken. Zij blijven in ieder geval een jaar gearchiveerd.

Kosten

Twee Opties, voor zowel de proof of concept fase, als daarna:

1) Maximaal 10 zoekprofielen

Kosten bedragen

€ [redacted] per maand

2) Alle items in de standaardprogrammering met daarnaast zoekvragen voor de regionale zenders. Betekent in concreto dat de Nationale Politie een database aangeboden krijgt.

Kosten bedragen

€ [redacted] per maand

} 2

Tevens bestaat de mogelijkheid om op te schakelen gedurende de looptijd van de overeenkomst van optie 1 naar optie 2. Het kost circa 2 maanden om deze upgrade te realiseren.

In bijlage *lijst TV monitoring* treft u de lijst van zenders en programma's aan die worden gevolgd.

Het aantal regionale RTV zenders wordt steeds verder uitgebreid, zonder dat u extra eenmalige kosten in rekening krijgt gebracht.

U kunt zelf aangeven welke uw wensen zijn. Als bijvoorbeeld RTV Utrecht voor u belangrijk is, zorgen wij er voor dat deze zender bovenaan onze prioriteitenlijst staat.

Optioneel: aantrekkelijke ontwikkelmogelijkheden op maat voor Nationale Politie

Uit de RFP maken wij op dat de Politie specifieke wensen en eisen heeft m.b.t. media en crisismonitoring. Buzzcapture helpt graag bij het realiseren van een tool die optimaal werkt voor de Politie en biedt daarom de mogelijkheid om tegen een niet-commercieel tarief een significante ontwikkelrichting te realiseren die aansluit bij de wensen van de Nationale Politie.

Dit betekent dat Buzzcapture als ontwikkelpartner samenwerkt met de Nationale Politie om een tool door te ontwikkelen die leidt tot efficiënt gebruik van media monitoring binnen de organisatie en de inzichten biedt die vereist zijn. Om dit te bewerkstelligen biedt Buzzcapture development uren tegen een sterk gereduceerd (niet-commercieel) tarief.

Buzzcapture uurtarief voor custom development: € [redacted] (minimale afname: 1.500 uur)

1.500 custom development uren per jaar (o.b.v. 1 FT): € [redacted]

3.000 custom development uren per jaar (o.b.v. 2 FTE) € [redacted]

} 2

Standaard prijzen van onze ratecard

Services

Rapportages

Kwartaalrapporten

€ [redacted]

Maandrapporten

€ [redacted]

Weekoverzichten (52 st per jaar a € 175 st)

€ [redacted]

Ad hoc /crisis rapportages

op aanvraag

Trainingen

Brand Monitor / Buzzcare training op locatie (3 uur, max 8 deelnemers)

€ [redacted]

Uurtarieven

Strategisch advies

€ [redacted]

Projectmanagement

€ [redacted]

Uitvoerend werk (Brand Monitor beheer, webcare, trainingen)

€ [redacted]

Additionele sentimentanalyse (gem. 120 uitingen per uur)

€ [redacted]

Development

€ [redacted]

} 2