

Nota van Inlichtingen naar aanleiding van publicatie marktconsultatiedocument Virtuele Assistent

Vraag 1

1. De VRU is één van de partijen in de Coalitie voor deze marktconsultatie.

De VRU voorziet reeds in een VIC.

- <https://www.vru.nl/dit-doet-de-veiligheidsregio/organisatie/45-veiligheidsinformatiecentrum-vic>
- <https://www.youtube.com/watch?v=k19x-G34zI8>

Conform de film op YouTube voorziet het VIC reeds (wellicht) in belangrijke mate invulling aan de informatiebehoefte én functionaliteiten van deze Markt Consultatie.

Vragen:

1. Geeft de film over het VIC inderdaad een goede impressie van de werking, de gevraagde functionaliteiten en informatiestromen? Wat maakt het dat het VIC voor deze marktconsultatie buiten beschouwing is gelaten?
2. In welke informatiebehoeften (databronnen) en functionaliteiten voorziet het systeem (applicaties/hardware) bij het VIC nog niet?
3. Is het systeem bij het VIC geschikt (infra, architectuur, programmatuur) om als basis te dienen voor doorontwikkeling en realisatie van de onder vraag 2 missende aspecten?
4. Wie is eigenaar van het systeem bij het VIC? Wie is/zijn de eigenaren, leveranciers en beheerders van de software, infrastructuur en databronnen?
5. Kunt u aangeven waarom u deze algemene verkenning (marktconsultatie) opstart i.p.v. een doorontwikkeling op het systeem van het VIC?

Antwoord 1

Het VIC en de Virtuele Assistent zijn verschillende dingen. Het VIC betreft inderdaad de koude/lauwe fase. De Virtuele Assistent is op dit moment alleen beschikbaar in de warme fase: wanneer het incident zich heeft voorgedaan. Op termijn zal de Virtuele Assistent ook richting de koude kant opschuiven (voorspellende mogelijkheden).

1 De film geeft een goede indruk van het VIC van de Veiligheidsregio Utrecht. Op dit moment kan echter nog niet gesteld kan worden dat het VIC van de Veiligheidsregio Utrecht een afspiegeling is van alle VIC's in Nederland. Bovendien zoeken we voor deze marktverkenning naar een oplossing die zich richt op ondersteuning van de crisisorganisatie, niet op de ondersteuning van een veiligheidsinformatiecentrum. Een VIC zou – in het kader van de beschreven verbreding naar risicobeheersing – in een later stadium ook een gebruiker kunnen zijn, maar dat is voor deze fase nog niet het primaire doel. Het gaat ons met de Virtuele Assistent om ondersteuning bij crisisbeheersing.

2 Hoewel het VIC voor deze verkenning niet de beoogde primaire gebruiker is, is het zo dat er op dit moment niet sprake is van één systeem binnen het VIC. Er worden nu diverse (open) bronnen met behulp van verschillende tools met elkaar gecombineerd. Functioneel gezien deelt het VIC de behoefte aan geautomatiseerde integratie van diverse bronnen tot één helder situatie beeld.

3 Zie antwoord op de vorige twee vragen. Er is geen sprake van één systeem. Daarnaast is het samenstel van systemen dat het VIC van de Veiligheidsregio Utrecht vormt, te specifiek om als fundament te dienen.

4 Met het oog op het vorige antwoord; er is geen eigenaar van hét systeem.

5 Vanwege het feit dat er niet één systeem is. En bovendien richt deze marktverkenning zich op ondersteuning van de crisisbeheersing, daar waar het VIC zich vooral richt op de zogenaamde 'koude en lauwe fase'. In een later stadium zou het VIC wel een gebruiker kunnen zijn van de Virtuele Assistent.

Vraag 2

2. Door het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en het Ministerie van Justitie en Veiligheid en andere partijen is de website Riscokaart gerealiseerd (www.riscokaart.nl).

Deze website informeert over mogelijke risicosituaties in de omgeving van een incident(-locatie en kan bij het voordoen van een incident informatie uit verschillende open en gesloten databronnen betrekken / visualiseren. Deze website voorziet mogelijk nu reeds in belangrijke mate in de vereiste informatiebehoefte. Nader zoeken op deze website leert dat er meerdere onderzoeken/consultaties zijn uitgevoerd waaronder ook door(?) het IFV.

Graag uw advies op de volgende vragen:

1. Wat maakt het dat riscokaart.nl voor deze marktconsultatie buiten beschouwing is gelaten?
2. Voorziet de Riscokaart inderdaad in belangrijke mate in de gevraagde functionaliteiten en informatiestromen?
3. In welke informatiebehoefte (databronnen) en functionaliteiten voorziet de Riscokaart nog niet?
4. Is de Riscokaart geschikt (infra, architectuur, programmatuur) om als basis te dienen voor doorontwikkeling en realisatie van de onder vraag 2 missende aspecten?
5. Wie is eigenaar van het systeem bij het Riscokaart? Wie is / zijn de eigenaren, leveranciers en beheerders van de software, infrastructuur en databronnen?
6. Kunt u aangeven waarom u deze algemene verkenning (marktconsultatie) opstart i.p.v. een doorontwikkeling op basis van de Riscokaart?

Antwoord 2

1 De riscokaart is feitelijk een visualisatie van data. Een groot deel van deze data is ook beschikbaar via Geo4OOV, en daarmee geïncorporeerd in onze visie op de Virtuele Assistent. De reden dat de riscokaart nu niet expliciet is genoemd heeft onder andere met eigenaarschap van de brondata te maken.

2 De riscokaart is een statische visualisatie. De riscokaart gaat niet uit van dynamische incidentdata en omgevingsfactoren, maar van mogelijk risico gevende objecten in de omgeving. Wij zijn op zoek naar een Virtuele Assistent die op basis van de in het marktconsultatiedocument benoemde 'triggers' een automatische analyse doet van (de omgeving van) een incident.

3 De Virtuele Assistent zal deels gebruik maken van dezelfde bronnen, maar ook van andere. Denk bijvoorbeeld aan planvorming en social media.

4 Wij zijn geen eigenaar van de riscokaart en voor dit project is doorontwikkeling daarvan niet voor de hand liggend. In een later stadium is koppeling wel een interessante gedachte. Werken vanuit architectuur – zoals beschreven in het marktconsultatiedocument - moet daarbij helpen.

5 De riscokaart is een initiatief van het interprovinciaal overleg (IPO). De provincies zijn beheerder van de inhoud. Gemeenten moeten deze inhoud deels aanleveren.

6 Zie antwoord vraag 2.4 uit deze Nota van Inlichtingen .

Vraag 3

3. In de Markt Consultatie is een youtube film opgenomen over een VA dat is gerealiseerd door het VRF en het bedrijf Pandora Intelligence. Het filmpje toont een reeds werkende applicatie met informatiebronnen.

Graag uw advies op de volgende vragen:

1. Wat maakt het dat deze bestaande VA applicatie voor deze marktconsultatie niet als startpunt voor doorontwikkeling is genomen? De titel van hoofdstuk 2 is overigens wel “Vertrekpunt”.
2. Voorziet deze VA inderdaad in belangrijke mate in de gevraagde functionaliteiten en informatiestromen?
3. In welke informatiebehoeften (databronnen) en functionaliteiten voorziet deze VA applicatie nog niet?
4. Is de VA applicatie geschikt (infra, architectuur, programmatuur) om als basis te dienen voor doorontwikkeling en realisatie van de onder vraag 2 missende aspecten?
5. Wie is eigenaar van deze VA applicatie? Wie is / zijn de eigenaren, leveranciers en beheerders van de software, infrastructuur en databronnen?
6. Kunt u aangeven waarom u deze algemene verkenning (marktconsultatie) opstart i.p.v. een doorontwikkeling op basis van deze VA applicatie door de firma Pandora Intelligence?

Antwoord 3

1 Het in het marktconsultatiedocument genoemde project betrof een onderzoeksproject (proof-of-concept) om de meerwaarde van een applicatie als de Virtuele Assistent te onderzoeken. Nu die meerwaarde is aangetoond willen we bewuste keuzes maken voor het vervolg, en achten het daarbij van belang om breder in de markt kijken. Daarbij zijn de mogelijkheden om de applicatie stapsgewijs te kunnen blijven door-ontwikkelen en op te schalen naar een landelijke voorziening belangrijke aandachtspunten. Hoewel we in deze fase van de aanbesteding op zoek zijn naar een eerste minimum viable product, maken de potentie – en daarmee de uiteindelijke omvang – van het project dat wij nu een brede uitvraag doen.

2 De film over het onderzoeksproject geeft een indicatie van de functionaliteit waar we naar op zoek zijn. Deze staat echter nog niet vast. We hebben gewerkt met een bestaand prototype en is er tijdens het onderzoek slechts zijdelings gekeken naar de functionaliteit en de visualisatie van de data. De focus lag op het ontsluiten van de data. Het daarvoor ontwikkelde informatiemodel is op aanvraag beschikbaar.

3 Denk aan het geautomatiseerd starten van de Virtuele Assistent met behulp van een koppeling met het Gemeenschappelijk Meldkamer Systeem. Daarnaast is ook een verbinding met het Landelijk Crisis-management Systeem gewenst. Dit soort functionaliteiten is nog niet meegenomen in het onderzoeksproject. Ook de diepgang waarmee de data ontsloten worden moet verder bekeken worden. Daarnaast zijn er ook bronnen die nog op het wensenlijstje staan, zoals social media. Verder zal er ook nog een analyse van de noodzakelijke functionaliteit moeten plaatsvinden.

4 Onze indruk is van wel.

5 Eigenaar is Pandora Intelligence BV. Omdat er een onderzoeksproject is gedaan is er op dit moment geen sprake van beheer en andere verbintenissen. De gehanteerde bronnen staan nog niet vast.

6 Zie ons antwoord op vraag 3.1.

Vraag 4

1. Kunt u uw visie/beeld geven over de relatie van een 112-Meldkamer en de crisisorganisatie en met name de systemen die beiden gebruiken?
2. Ziet u de VA als een integraal onderdeel van een Meldkamer-systeem of als een zelfstandige applicatie? Waarom?
3. Is het VA bedoeld voor incidenten of juist ook/alleen voor crisis (GRIP 2 en hoger?)

Antwoord 4

1. Dit horen we graag uit de markt. In zijn algemeenheid is het zo dat elk incident start bij de meldkamer. De applicatie moet bronnen van de meldkamer kunnen ontsluiten (denk aan GMS). Primair gebruik van de Virtuele Assistent ligt bij de crisisorganisatie. Eventueel gebruik binnen de meldkamer is een vraag voor een latere fase in de ontwikkeling.

2 Zie ons antwoord op vraag 4.1.

3 De Virtuele Assistent is bedoeld voor gebruik binnen de crisisorganisatie. Of een incident GRIP wordt, wordt bepaald gedurende het verloop van het incident. Daarom moet de applicatie automatisch starten op basis van GMS-meldingen. Zie ook ons antwoord op vraag 3.3.

Vraag 5

5. Zijn er nog andere ontwikkelingen bij IFV die ook als doel hebben de kennis tijdens incidenten en crisissen te verbeteren? Zo ja welke? Hoe sluiten deze andere ontwikkelingen aan op deze voorliggende MC Virtuele Assistent?

Antwoord 5

Binnen het IFV zijn diverse ontwikkelingen hierop gericht. Voor dit project is de doorontwikkeling van het Landelijk Crisismanagement Systeem een belangrijke ontwikkeling. De Virtuele Assistent zou uiteindelijk een aanvulling moeten zijn op LCMS. De ontwikkeling van LCMS is er specifiek op gericht om samenwerking vanuit LCMS en de Virtuele Assistent te vereenvoudigen. Vanuit de bezetting van de projectgroep zijn de noodzakelijke verbindingen met andere programma's en trajecten georganiseerd. Indien het relevant is in het vervolg van het proces wordt documentatie daarover met u gedeeld. Een deel van deze ontwikkelingen zit nog in een fase waarbij de daaruit resulterende documentatie nog bestuurlijk moet worden vastgesteld.

Vraag 6

6. Onder punt 1 worden een 12-tal informatiebehoeften/databronnen genoemd.

Graag uw beantwoording van de volgende vragen per gegevenssoort gesplitst in twee categorieën: 'Wat is vereist' en 'Databron aanbod'.

Wat is vereist?

1) Kunt u per databron/gegevenssoort de mate van vereiste juistheid, betrouwbaarheid, mutatiegraad en mate van up-to-date duiden?

2) Hoe moet het VA vanuit andere bronnen 'up-dated' worden? Eénmalig alle bestanden bijwerken bij het "opstarten" van het VA ingeval van een crisis, of moet de VA als een continue wakend systeem (24*7) fungeren en 'online real time' updates vanuit externe bronnen krijgen en tonen?

Denk ook aan online versus offline beschikbaarheid eisen van bronnen

Databron aanbod

3) Welke organisaties of instanties kunnen deze informatiestromen leveren (eigenaarschap informatiebronnen) en wat zijn de namen van de betreffende informatiebronnen?

4) Kunt u per gegevensstroom/bron de mate van geboden juistheid, betrouwbaarheid, mutatiegraad en mate van up-to-date duiden?

5) Kunt u per gegevensstroom/bron de indicatie Open of Gesloten aangeven?

6) Onder welke (contractuele) omstandigheden zijn deze organisaties bereid hun gegevens te delen? Is een (regionale/nationale) crisis verordening mogelijk om de gesloten databronnen te ontsluiten?

Antwoord 6

1 Deze vraag wordt relevant als we daadwerkelijk aan de slag gaan. Uiteraard streven we naar de hoogste mate van betrouwbaarheid. De in het marktconsultatiedocument genoemde bronnen zijn

voorbeelden op basis van incidenttypen zoals we hebben aangegeven. Het is vooral belangrijk dat de Virtuele Assistent *inzicht* biedt in de betrouwbaarheid en actualiteit van de ontsloten bronnen.

2 De Virtuele Assistent zou uiteindelijk een 24/7 wakend systeem moeten zijn, dat automatisch start op basis van een 'trigger' vanuit bijvoorbeeld GMS en de analyse van een incident continu actualiseert. Enerzijds op basis van updates van bronnen en anderzijds op basis van aanpassingen door de gebruiker.

3 Zie ons antwoord op vraag 6.1. Ter indicatie: tijdens het uitgevoerde onderzoekproject zijn de volgende bronnen gekoppeld en/of ontsloten: Google Places, KvK, Kern Registratie Alarmeringen, Meteo, BRP/BAG, Kern Registratie Objecten, Azure Maps, Rampbestrijdingsplannen, Bing/Google en Waze. Een aantal van deze bronnen zijn gestandaardiseerd en open en een aantal hebben de vorm van vrije tekst documenten en zijn gesloten.

4 Dit is wisselend. Wij denken dat u van de meeste genoemde bronnen zelf deze inschatting kunt maken. Kernregistratie Alarmeringen is gekoppeld aan het GMS en derhalve actueel. Rampbestrijdingsplannen worden periodiek geactualiseerd en zijn als pdf beschikbaar.

5. Zie antwoord op vraag 6.4. Indien ontsluiting van gesloten bronnen noodzakelijk is zullen we dat in het eventuele vervolg na de marktconsultatie realiseren.

6. Voor een eventuele demo op een nog nader te bepalen datum en tijdstip kunnen we data leveren. We zien graag tegemoet wat u daarvoor van ons nodig heeft. De overige vragen hebben betrekking op een eventueel vervolg na de marktconsultatie.

Vraag 7

7. Onder 3.1 punt 2 wordt het toepassen en presenteren van historische informatie genoemd, gebaseerd op een situatie waarbij deze historische informatie van (minimaal) de afgelopen 10 jaar is opgeslagen / beschikbaar kan worden gesteld aan de 'Virtuele Assistent' (MC 3.2 de laatste bullit).

Vragen:

1) Onze aanname is dat de betreffende historische data van de afgelopen 10 jaar ter beschikking kan worden gesteld, en dat deze data in de toekomst in de database van de 'Virtuele Assistent' opgeslagen / bewaard dient te worden. Is deze aanname juist?

2) Indien de historische data juist uit de (open/gesloten) aangesloten informatiebronnen gehaald dient te worden dan vernemen wij graag hoe deze historische informatie bij derde partijen voor de veiligheidsregio's zal worden geborgd?

Antwoord 7

1. Beschikbaarheid van data van tien jaar terug is wat ons betreft geen harde eis. Er is veel data beschikbaar, maar de mate waarin dit voldoende gestructureerd is moet nader onderzocht worden. Belangrijke historische bronnen voor dit project zijn het GMS, het Landelijk Crisismanagement Systeem en informatie uit evaluaties. De laatste bron wisselt qua inhoud per regio en is voornamelijk in pdf-formaat beschikbaar. De Virtuele Assistent maakt idealiter gebruik van het datawarehouse dat het IFV in beheer heeft.

2. Het ligt voor de hand dat de historische data uiteindelijk deels worden ontsloten via het datawarehouse dat in beheer is bij het IFV. Mogelijk wordt ook de directe bron bevraagd. We horen graag uw visie hierop en de mogelijkheden die u kunt bieden.

Vraag 8

8. Zie 5e bullit - Geo4OOV. U stelt deze bron als de standaard/basis voor het VA.

Vragen:

- 1) Onze aanname is dat bij andere databronnen van dezelfde standaard zal worden uitgegaan, tenzij er bij het invoeren/presenteren van de data in een 'omzetting' voorzien dient te worden. Is deze aanname juist?
- 2) De essentie van de vraag is, is dat bij het voordoen van incidenten, calamiteiten en crisis alle betrokken partijen (centrale crisiscentrum, de regionale meldkamers, de officier van wacht ter plekke, overige hulpdiensten - politie, ambulances, brandweer, speciale eenheden, etc.) over dezelfde geografische functionaliteiten - met dezelfde visuele weergave - dienen te beschikken.
 - a. Welke type gebruikers/gebruikersgroepen moeten bediend worden?
 - b. Zijn alle mobiele devices hiervoor geschikt?
 - c. Zo neen, wat moet er bij welke dienst veranderen?
- 3) Kunt u een toelichting geven welke bestaande geoservices en regionale geovoorzieningen door de veiligheidsregio's zijn aangemerkt voor de realisatie van de 'Virtuele Assistent'?

Antwoord 8

1. Nee, dit is niet juist. De Virtuele Assistent moet te koppelen zijn met en/ of gebruik maken van bestaande geoservices, zoals Geo4OOV (<https://www.geo4oov.nl/>) én regionale geo-voorzieningen. U mag er daarbij vanuit gaan dat er zoveel mogelijk gebruik gemaakt wordt van open standaarden. Dit kan echter wel per regio verschillen.
2. Wij delen uw conclusie niet, onze vraag is breder dan enkel een vraagstuk van geo-standaardisatie. Met de kennis van nu is de informatiemanager binnen het crisisteam een belangrijke potentiële gebruiker van de Virtuele Assistent. Voor deze marktconsultatie mag u ervan uitgaan dat de applicatie gebruikt moet kunnen worden op een desktop en laptop. In een latere fase in de ontwikkeling moet ook gebruik op mobiele devices te realiseren zijn.
3. Dat verschilt per regio, u mag ervan uitgaan dat elke regio gebruik maakt van open GEO standaarden zoals te vinden op NORA online en de site van GEOnovum.

Vraag 9

9. In de 4e alinea wordt Kunstmatige Intelligentie (KI) genoemd als mogelijke toepassing ter ondersteuning van het proces van beeld- en oordeelsvorming ('Virtuele Assistent'). De wijze hoe kunstmatige intelligentie toegepast dient te worden en/of geïntegreerd dient te worden in de 'Virtuele Assistent' is echter niet in het MC document beschreven en evenmin als gewenste functionaliteit benoemd waar de gevraagde applicatie ('Virtuele assistent') aan dient te voldoen (MC par. 3.1)

Vragen:

- 1) Kunt u toelichten of en hoe 'Kunstmatige Intelligentie' in relatie tot VA gezien moet worden?
- 2) Kunt u voorbeelden van KI-situaties geven?
- 3) Is het toepassen van KI in de VA een vereiste hoofdfunctionaliteit of een langere termijn groeipad?
- 4) Welke eisen stelt u aan de leverancier voor het kunnen leveren en beheren van KI-oplossingen?

Antwoord 9

- 1 We horen in principe graag uw visie hierover. Zoals verwoord in het marktconsultatiedocument (hoofdstuk 2): 'Kunstmatige intelligentie is steeds meer in staat te leren van grote hoeveelheden (open) data. Toepassing van dit soort technologie ter ondersteuning van het proces van beeld- en oordeelsvorming ligt derhalve voor de hand.'

2 Op het gevaar af dat wij uw vraag niet goed interpreteren: we zijn op zoek naar een applicatie die geautomatiseerd beeldvorming kan doen en de oordeelsvorming ondersteunt door historische incidenten te definiëren die (op onderdelen) vergelijkbaar zijn met het incident in het heden en vervolgens rode draden uit deze incidenten haalt.

3. Daarover horen we graag uw visie.

4. Uitlegbaarheid van de conclusies en adviezen van de KI is voor ons een belangrijk uitgangspunt, ook om de applicatie in een later stadium eventueel in eigen beheer te kunnen nemen. Dat vraagt om een relatief eenvoudige beheeromgeving die geen extreem hoge eisen aan onze expertise stelt. Daarnaast moet voldaan worden aan de beginselen als werken onder architectuur en waar mogelijk gebruik van standaard in de markt te verkrijgen producten.

Vraag 10

10. Er worden in de marktconsultatie document geen eisen/uitgangspunten meegeven ten aanzien van: hosting (welk data center/land?), connectiviteit en security, AVG-aspecten, continuïteit van de applicatie/infrastructuur en capabilities t.a.v. de leverancier.

Vragen:

1) Kunt u deze alsnog toevoegen?

2) Indien dit in dit stadium niet relevant is, dan vernemen wij graag de reden daarvan.

Antwoord 10

1 en 2 Het gaat hier om een marktconsultatie. Derhalve zijn harde eisen nog niet aan de orde. In zijn algemeenheid geldt wel dat de applicatie uiteindelijk moet kunnen landen binnen het IFV (bijvoorbeeld m.b.t. hosting en beheer). Binnen applicaties op het gebied van crisisbeheersing wordt zelden gebruik gemaakt van persoonsgegevens, dus de AVG lijkt op voorhand en voor deze fase minder relevant. Continuïteit komt in een later stadium aan de orde en is voor deze marktconsultatie nog geen harde eis. Dat er voor applicaties ten behoeve van crisisbeheersing een hoge mate van continuïteit en betrouwbaarheid benodigd is, ligt echter voor de hand. Daarnaast moet het toegangsbeheer eenvoudig ingeregeld kunnen worden aangezien er meerdere organisaties gebruik van maken. Wat dat betreft mag u de uiteindelijke eisen op dit punt vergelijken met de eisen die we stellen aan ons huidige Landelijk Crisis-management Systeem (<https://lcms.nl/aansluitvoorwaarden>).

Vraag 11

11. Zie financieel. U vraagt een kostenraming voor het ontwikkelen en exploiteren van beschreven functionaliteit, documentatie en training?

1. Welke kostencomponenten door leverancier wenst u in de kostenraming?

- Initiële ontwikkeling software
- Applicatiebeheer/onderhoud door leverancier tijdens exploitatie
- Doorontwikkeling (nieuwe functionaliteiten) door leverancier
- Levering hardware (servers, licenties)
- Levering Housing (data center, uitwijk center) en connectiviteit
- Levering control room (video wanden, lan, meubiliair, etc.)
- Managed Service – op basis van SLA tijdens de exploitatieperiode
- “Abonnementskosten” verbonden aan verkrijgen en mogen gebruiken van de externe databronnen?

2. Aantal Implementaties?

- Hoeveel implementaties van VA zijn er? De IFV-coalitie bestaat uit meerdere Veiligheidsregio's.
- Is er één centrale landelijke VA (één data center) of komt er een VA per Veiligheidsregio?

3. Kwantiteiten

- Is de VA continue actief of alleen actief ingeval van 'calamiteit'?
- Hoeveel gebruikers – initieel en toename per jaar?
- Hoeveel opslag in Tb – initieel en toename (archief) per jaar?

4. Contractperiode (i.v.m. eventuele investeringen door leverancier)

- Wat is de contractperiode?
- Wat is de door IFV-Coalitie gegarandeerde minimale contractperiode?

5. Kan de IFV-coalitie vanuit haar positie het indicatieve budget voor de VA duiden? Graag opgesplitst in initieel en exploitatie-periode. Dit geeft potentiële marktpartijen richting in het denken over ambities, investeringen en terugverdienperiodes.

Antwoord 11

1 Voor deze fase zijn we op zoek naar een raming voor softwareontwikkeling en -beheer. We zijn op zoek naar een minimum viable product en een open innovatietraject dat ons in staat stelt de applicatie mee te laten schalen en groeien met nieuwe wensen. We zijn benieuwd naar uw visie daarop.

2 De vier regio's willen elk gebruik kunnen maken van dezelfde applicatie. Derhalve gaan we uit van één systeem dat geïmplementeerd kan worden in de vier regio's. Als dit slaagt moet de applicatie in ieder geval op te schalen zijn naar gebruik door alle regio's.

3 Zie ook ons antwoord op vraag 6.2. De Virtuele Assistent zou uiteindelijk een 24/7 wakend systeem moeten zijn, dat automatisch start op basis van een 'trigger', zoals GMS en de analyse van een incident vervolgens continu actualiseert. Over het aantal initiële gebruikers en de hoeveelheid qua opslag kunnen we op dit moment nog geen sluitende uitspraken doen. U mag daar een inschatting voor doen op basis van de samenstelling van de coalitie.

4/5. We snappen deze vraag, maar voor de marktconsultatie is het op dit moment te vroeg om deze vraag te beantwoorden. We benutten de marktconsultatie om hier meer inzichten te krijgen. Er zijn op dit moment vier Veiligheidsregio's betrokken bij deze marktconsultatie, maar we hebben de intentie om dit uit te rollen bij alle Veiligheidsregio's in Nederland. Op termijn zou de toepassing van de Virtuele Assistent mogelijk ook relevant kunnen zijn voor andere organisaties die een rol hebben in crisisbeheersing.

Vraag 12

12. Zie MC 4.1 - Deze Markt Consultatie heeft tot doel om informatie in te winnen om een EU-Tender traject op te starten gericht op het vinden van een leverancier (of combinatie) die de VA realiseert, implementeert en eventueel beheert.

U vraagt derhalve marktpartijen om hun bijdrage tot het leveren van deze informatie en marktpartijen zijn mogelijk genegen om hierin te ondersteunen met de gedachte dat er daadwerkelijke EU-Tender komt.

De opmerking onder 4.1.2 – 4e bullit “..... afhankelijk van de uitkomst hiervan een bij de leveranciersmarkt passende verwervingsstrategie te kiezen” lijkt af te wijken van het principe om een EU-Tender traject op te starten.

Vragen:

1. Wat Ziet u als een passende verwervingsstrategie, anders, of aanvullend op een EU-Tender? En welke randvoorwaarden zijn dan van toepassing?
2. Kunt u de zinssnede (4.1.2 – 4e bullit) nader toelichten onder welke specifieke voorwaarden u géén EU-Tender gaat opstarten?

Antwoord 12

1. Een passende verwervingsstrategie heeft met name te maken met de keuze van de aanbestedingsprocedure. Afhankelijk van de uitkomst van de marktconsultatie zal onze inkoopadviseur de coalitie adviseren over de mogelijkheden op aanbestedingsgebied. In het kader van EU-aanbestedingen zijn er meerdere procedures denkbaar naast een reguliere aanbestedingsprocedure.

2. Voorbeelden van specifieke voorwaarden waarom wij géén aanbesteding zullen opstarten kunnen te maken hebben met budget-technische redenen, politieke besluiten, enz. Uit de marktconsultatie blijkt dat de coalitie nog in de verkennende fase zit. Mocht de marktconsultatie erin resulteren dat de behoefte van de coalitie niet door de huidige mogelijkheden van de markt kan worden vervuld, zal ook nagedacht moeten worden of en hoe hiermee verder te gaan.

Vraag 13

13. Op basis van het gedeelde filmmateriaal (bereikbaar middels de onderste link in paragraaf 2) lijkt er reeds te zijn voorzien in een werkend prototype van de Virtuele Assistent. Kunnen wij aannemen dat dit prototype louter bestaat uit een front-end en dat de daadwerkelijke functionaliteit nog ontwikkeld moet worden? Kunt u daarnaast een percentuele indicatie delen in hoeverre het prototype de gevraagde functionaliteit en de gewenste grafische ontwerp reeds afdekt?

Antwoord 13

Zie ook ons antwoord op vraag 3.2. De film over het onderzoeksproject geeft een indicatie van de functionaliteit waar we naar op zoek zijn. Deze staat echter nog niet vast. We hebben gewerkt met een bestaand prototype en is er tijdens het onderzoek slechts zijdelings gekeken naar de functionaliteit en de visualisatie van de data. De focus lag op het ontsluiten en combineren van de data. Het daarvoor ontwikkelde informatiemodel is op aanvraag beschikbaar. Uw conclusie dat er alleen sprake is van een front-end is niet juist. Er zijn daadwerkelijk databronnen gekoppeld, dus er is ook sprake van een werkende back-end. Uiteraard is daar nog wel doorontwikkeling op nodig.

Vraag 14

14. Uit de vragen valt af te leiden dat er dient te worden voorzien in een training om mensen bekend te maken met de te ontwikkelen applicatie. Voor een gedegen kostenraming is het van belang duidelijk te hebben wat het format is van de training is en hoeveel mensen er getraind dienen te worden. Wij zien een training als volgt voor ons: een demosessie waarbij 10-20 mensen door de verschillende functionaliteiten worden geleid met aanvullend een scenarioroutine waarbij de applicatie in het middelpunt staat. Kunt u zich hierin vinden?

Antwoord 14

Wij kunnen ons hierin vinden. We gaan er daarbij van uit dat het ontwikkelde trainingsmateriaal ter beschikking komt van de coalitiepartners.

Vraag 15

15. Op basis van een kort onderzoek lijken andere veiligheidsregio's nog niet een vergelijkbaar platform zoals de Virtuele Assistent tot hun beschikking te hebben. Moet het mogelijk zijn om de Virtuele Assistent in de toekomst uit te breiden naar alle/andere veiligheidsregio's?

Antwoord 15

Ja, dat moet in de toekomst mogelijk zijn. Met die optie moet nu al rekening worden gehouden. Zie ook ons antwoord op vraag 11.4/5.

Vraag 16

16. Momenteel wordt tijdens een crisissituatie het LCMS gebruikt. Wordt de Virtuele Assistent een toevoeging op het LCMS of beoogt u de Virtuele Assistent als vervanging van het LCMS in te zetten?

Antwoord 16

In onze optiek wordt de Virtuele Assistent een toevoeging op het Landelijk Crisismanagement Systeem.

Vraag 17

17. Kunnen we aannemen dat er één centraal systeem door de coalitie zal worden gebruikt? Of is er behoefte aan één systeem voor elk van de deelnemende veiligheidsregio's, dus in totaal vier systemen?

Antwoord 17

Op dit moment hebben we daarvoor nog geen expliciete voorkeur. Dit traject steken we in vanuit een samenwerking vanuit de gezamenlijke Veiligheidsregio's (initieel de vier Veiligheidsregio's betrokken bij de coalitie). We willen graag dat het gebruik en beheer van de uiteindelijke oplossing efficiënt en beheersbaar blijft. Onderdeel van de marktconsultatie is dat we graag met u in dialoog gaan over de mogelijkheden.

Vraag 18

18. Kunnen we aannemen dat er gekoppeld gaat worden met één set aan gesloten bronnen (v.w.b. data van de veiligheidsregio) voor de gehele coalitie? Of zijn dit verschillende sets bronnen voor elk van de deelnemende veiligheidsregio's?

Antwoord 18

Er is sprake van bronnen die door alle coalitiepartners gebruikt worden en bronnen die per veiligheidsregio verschillen. Het incidenttype bepaalt uiteindelijk welke bronnen nodig zijn om een goed beeld te kunnen opbouwen. We laten ons daarin graag adviseren door de markt.

Vraag 19

19. Indien er gekoppeld moet worden met verschillende sets bronnen voor elk van de veiligheidsregio's, zijn deze dan zowel technisch als inhoudelijk op dezelfde wijze beschikbaar?

Antwoord 19

Nee, niet per definitie, maar naar verwachting zal er op hoofdlijnen veel overlap bestaan.

Vraag 20

20. Welke social media kanalen zou de coalitie willen ontsluiten voor de virtuele assistent? En is er de mogelijkheid om hierbij gebruik maken van bestaande faciliteiten om de gewenste social media kanalen te ontsluiten (third party)?

Antwoord 20

Voor Crisisbeheersing is met name Twitter een relevante informatiebron, maar ook Instagram, Facebook en Snapchat kunnen relevant zijn. Verder is het vooral van belang dat er gekoppeld kan worden met de bekende social media monitoring tools (denk aan OBI4WAN, Coosto en PublicSonar). Daarbij is de gedachte dat de Virtuele Assistent een 'opdracht' aan deze tools kan geven en de resultaten daarvan weer ophaalt en analyseert.

Vraag 21

21. In hoeverre zijn de historische incidenten op een eenduidige manier geregistreerd in GMS? Oftewel; Is dit gestructureerde data en zijn deze incidenten door de verschillende veiligheidsregio's op dezelfde manier geregistreerd?

Antwoord 21

GMS kan getypeerd worden als redelijk gestructureerde data, waarbij enige conventies tussen de diverse regio's zijn toegepast. De Veiligheidsregio's hebben in gezamenlijkheid daarnaast een informatiemodel Incidenten ontwikkeld. Door middel van een ETL proces kunnen de huidige GMS registraties enigszins op elkaar worden gelegd.

Vraag 22

22. In sectie 3.1, punt 3 wordt aangegeven dat de informatiemanager de mogelijkheid moet hebben om een handmatige opdracht te geven. Wat wordt hier precies mee bedoeld? Gaat het hier om het inzien van de beeldvorming (eventueel historisch) incident uit GMS, een ander soort incident, of iets anders?

Antwoord 22

Naast een automatische trigger vanuit bijvoorbeeld het GMS, moet het systeem ook handmatig te starten zijn. Daarnaast moet de analyse ook op elk moment handmatig bij te sturen zijn naar aanleiding van nieuwe ontwikkelingen rond een incident. Denk aan het handmatig koppelen van een bepaalde bron die niet automatisch wordt meegenomen of het juist verwijderen van een bronbestand uit het geautomatiseerde proces omdat de expert die minder relevant acht op dat moment.

Vraag 23

23. Is er data beschikbaar over het effectgebied en de aanwezige personen? Is dit historisch of real-time? In meer detail: is er data beschikbaar over real-time aantal personen bij een incident?

Antwoord 23

Dit is er niet altijd. Er mag voor nu worden gewerkt met indicatieve aantallen, zoals die bijvoorbeeld in de BAG beschikbaar zijn. Uiteraard ligt er ook een wens om in een later stadium bronnen te kunnen koppelen die hier real-time inzicht in geven.

Vraag 24

24. Is er een privacy officer betrokken geweest bij het opstellen van de marktconsultatie en het combineren van de databronnen voor dit doeleinde? Zo ja, wat zijn hierbij de aandachtspunten en hoe verhoudt zich dit tot VERA?

Antwoord 24

Er is geen privacy officer betrokken geweest bij het opstellen van de marktconsultatie en onze visie op het combineren van de databronnen voor dit doeleinde. We zijn ons hiervan bewust. Indien relevant is er directe toegang tot dergelijke expertise tijdens de uitvoeringsfase. Voor de belangrijkste bronnen waar dit aspect aan de orde komt zijn er reeds maatregelen ingericht die we kunnen toepassen indien nodig.

Vraag 25

25. In sectie 3.1, punt 3 wordt aangegeven dat de applicatie moet ondersteunen van begin tot eind. In hoeverre wordt er momenteel al op een gestructureerde manier gedocumenteerd tijdens incidenten en is dit voor elke deelnemende veiligheidsregio hetzelfde?

Antwoord 25:

Er wordt gedocumenteerd, maar dit is niet voor elke regio hetzelfde. Het is vaak vrije tekst en de conventies zijn niet gelijk voor alle regio's. De beschikbare data is ook niet altijd bedoeld voor toepassingen als een Virtuele Assistent. Wij voorzien dat als onderdeel van een eventuele verdere implementatie van de Virtuele Assistent er aandacht moet zijn voor afspraken rondom gestructureerd documenteren.

Vraag 26

26. In sectie 3.2 wordt gezegd dat de assistent wordt aangepast bij wijzigingen in LCMS Tekst/Plot. Wat voor soort wijzigingen worden hiermee bedoeld? Zijn dit wijzigingen in de data zoals vergunningen of evenementen, of invoer van gebruikers, of iets anders?

Antwoord 26

Het gaat om gebruikersinvoer: de Virtuele Assistent zou moeten reageren op mutaties door gebruikers in LCMS Tekst en LCMS Plot. Als een gebruiker dus iets aanpast of invoert, zou de Virtuele Assistent daar de analyse op moeten bijsturen.

Let op, aanvullende vraag van de Coalitie voor deelnemers aan de marktconsultatie.

In relatie met de richtlijnen van het RIVM naar aanleiding van COVID-19, vragen wij u naar uw mogelijkheden om digitaal deel te nemen aan een marktconsultatiedag. Mocht u geen mogelijkheden zien, vernemen wij dit uiteraard graag, voorzien van voorgestelde alternatieven. Als u voorkeur heeft voor een marktconsultatiedag op locatie vernemen wij dit ook graag.

Wij willen u vragen in te gaan op bovenstaande aanvullende vraag in het document met uw beantwoording op de door ons gestelde vragen in het marktconsultatiedocument.