BE-Alert voor BIN-werkingen

FAQ

Nog een vraag? Stuur ze gerust naar: be-alert@nccn.fgov.be

ALGEMEEN

WAT IS DE LINK TUSSEN BE-ALERT EN DE BIN-WERKING?

BE-Alert is een alarmeringssysteem waarbij de veiligheid van de burger centraal staat. Tijdens een (dreigende) noodsituatie kunnen de verschillende overheden die belast zijn met noodplanning en crisisbeheer BE-Alert inzetten om de bevolking op een snelle manier te alarmeren. Maar ook politiezones kunnen aansluiten op BE-Alert om waarschuwingsberichten of preventieve berichten te verzenden naar BIN-leden.

WAT ZIJN DE VOORDELEN VAN BE-ALERT VOOR BIN-WERKINGEN?

- een veilig, centraal en digitaal beheer van contactgegevens van BIN-leden
- doelgerichte communicatie naar alle aangesloten BIN-leden
- integratie van verschillende kanalen: sms, spraakbericht en e-mail (24/7 operationeel)
- betrouwbare en herkenbare afzender: 0477 77 77 55 voor spraakberichten en no-reply@be-alert.be voor e-mails

IS ELKE POLITIEZONE VERPLICHT OM BE-ALERT TE GEBRUIKEN IN HET KADER VAN DE BIN-WERKING?

Neen. Afhankelijk van de lokale afspraken met het CIC, zijn politiezones volledig of gedeeltelijk vrij om hun communicatiekanalen zelf te kiezen. In de praktijk zien we dat de communicatie naar de wijkbewoners vaak verloopt via de sociale mediakanalen (Facebook en Twitter) van de politiezones. Het gebruik van BE-Alert brengt echter twee specifieke voordelen met zich mee:

- één platform om waarschuwingsberichten of preventieve berichten via verschillende kanalen (sms, spraakbericht, e-mail) te verzenden
- doelgerichte communicatie naar de BIN-leden

WELKE BE-ALERT OVEREENKOMST KUNNEN POLITIEZONES AFSLUITEN?

Entiteiten die geen wettelijke verplichting hebben om de bevolking te alarmeren bij noodsituaties maar wel op een andere manier bijdragen aan de veiligheid van de burger, kunnen intekenen op de **type 2-overeenkomst**.

Met dit type overeenkomst kunnen er via BE-Alert sms'en, gesproken berichten en/of e-mails worden verzonden naar specifieke groepen zoals alle aangesloten BIN-leden bijvoorbeeld.

HOE ZIET DE ORGANISATIE VAN EEN BIN-WERKING IN BE-ALERT ERUIT?

BIN-coördinatoren en mede-coördinatoren zijn in de eerste plaats verantwoordelijk voor het aanleggen van en het actueel houden van de **eigen database voor de BIN-werking in BE-Alert**.

Afhankelijk van de toegekende rechten in BE-Alert zullen sommige coördinatoren en gemandateerden de mogelijkheid hebben om waarschuwingsberichten, preventieve berichten of BIN-nieuws via BE-Alert te verzenden. In samenspraak met de lokale politie en de federale politie (CIC) moeten hier duidelijke afspraken over worden gemaakt: wie mag dringende berichten binnen het BIN-netwerk versturen? Wie mag elektronische nieuwsbrieven naar de BIN-leden versturen? Wie mag andere informatie verspreiden? Via welke kanalen mag die informatie worden bezorgd aan de BIN-leden?

HET CONTRACT VOOR BE-ALERT

WIE ZIJN ONZE PROJECTPARTNERS?

Het contract (2022-2028) voor BE-Alert is gegund aan de firma Telenet Business. Voor het onderliggende technische platform is er een samenwerking met het softwarebedrijf F24.

HOE LANG LOOPT HET CONTRACT VOOR BE-ALERT?

Het contract loopt voor een periode van 6 jaar. Op **20 juli 2028** loopt het raamakkoord af en voorziet het Nationaal Crisiscentrum in een oplossing die de continuïteit waarborgt – mogelijks met een andere projectpartner en aan andere voorwaarden. Bij ernstige problemen kan het contract eerder worden stopgezet.

TECHNISCHE KENMERKEN EN MOGELIJKHEDEN VAN BE-ALERT

HOE SNEL WORDT EEN BE-ALERT BERICHT VERSTUURD?

Mits een degelijke voorbereiding kan de verzending van een kant-en-klaar scenario al op 1 minuut gebeuren. Een ervaren verzender, kan een nieuw bericht in enkele minuten samenstellen en verzenden. Zodra de BE-Alert campagne is gelanceerd, worden de berichten aan een hoog tempo verzonden.

Hoewel BE-Alert beschikt over een hoge verzendingscapaciteit, zijn er per kanaal toch verschillen op vlak van verzendsnelheid te bespeuren. Niet alle kanalen verzenden even snel:

- gesproken berichten – max. 600 uitgaande oproepen per minuut
- sms'en – min. 500 sms'en per seconde
- e-mails – min. 2500 e-mails per seconde

IS HET MOGELIJK OM TE ACHTERHALEN OF DE BE-ALERT BERICHTEN GOED WERDEN AFGELEVERD?

Ja, dankzij een ingebouwd rapporteringssysteem dat in werking treedt zodra een BE-Alert campagne wordt gelanceerd. Het verloop van een BE-Alert verzending kan dus in real time worden opgevolgd. Na afloop van de campagne wordt er een gedetailleerde eindrapportering opgemaakt.

ZIJN ER STANDAARDBERICHTEN BESCHIKBAAR IN BE-ALERT?

Neen, er worden geen voorbeeldberichten ter beschikking gesteld. Het is wel mogelijk om sjablonen aan te maken in BE-Alert. Een sjabloon is een kant-en-klaar scenario dat erg snel kan worden verzonden indien nodig.

In de gebruiksvoorwaarden van de overeenkomst wordt de verzending van commerciële, promotionele en politiek georiënteerde berichten via BE-Alert duidelijk uitgesloten.

HOE KAN IK OEFENEN MET BE-ALERT?

Om vlot te werken met BE-Alert zijn oefenmomenten cruciaal. Vanuit Team BE-Alert moedigen we het dan ook aan om regelmatig te oefenen.

- Oefenen zonder effectieve verzending

Om meer vertrouwd te raken met de verzending van BE-Alert berichten kan je terecht in de **simulatie-omgeving**. Deze omgeving is een exacte kopie van het werkelijke waarschuwingsplatform – maar met dat verschil dat de aangemaakte campagnes niet daadwerkelijk worden verzonden.

HOE KUNNEN BURGERS ZICH INSCHRIJVEN VOOR DE BIN-WERKING?

Burgers die graag aansluiten bij een BIN-werking kunnen zich jammer genoeg niet zelf inschrijven hiervoor via BE-Alert. Het is dus de bedoeling dat de BIN-coördinatoren en mede-coördinatoren de gegevens van BIN-leden op een correcte manier invoeren in BE-Alert en deze actueel houden.

KUNNEN PERSONEN MET EEN BUITENLANDS GSM-NUMMER OOK BIN-BERICHTEN ONTVANGEN?

Ja, dat kan.

IS HET MOGELIJK OM BESTAANDE CONTACTLIJSTEN TE IMPORTEREN IN BE-ALERT?

Ja, het is mogelijk om lijsten met de contactgegevens van aangesloten BIN-leden, BIN-coördinatoren en mede-coördinatoren et cetera op een eenvoudige manier te importeren in BE-Alert. Neem gerust contact op met de helpdesk (op het nummer 02 610 61 07 of via bealert@telenetgroup.be) voor meer praktische informatie hieromtrent of raadpleeg het relevante ondersteuningsdocument dat beschikbaar is in BE-Alert. Alle ondersteuningsdocumenten kunnen rechtsbovenaan in de navigatiebalk – via het pionnetje van de accountinstellingen – worden geraadpleegd.

KOSTPRIJS

WELKE KOSTEN ZIJN VERBONDEN AAN BE-ALERT?

Een groot deel van de kosten – waaronder alle ontwikkelingskosten en integratiekosten voor nieuwe technologieën – wordt gedragen door het Nationaal Crisiscentrum. Deze investeringen maken het systeem levensvatbaar en zorgen ervoor dat de kosten voor de eindgebruikers niet alleen worden gedrukt, maar ook gegarandeerd blijven gedurende de hele looptijd van het contract (d.i. tot **20 juli 2028**).

Voor nieuwe entiteiten die zich inschrijven is er een **eenmalige activeringskost van 200 euro** (excl. btw) en een **jaarlijkse abonnementskost van 788,88 euro** (excl. btw).

Voor de verzending van 1 sms-bericht (160 karakters) of 1 gesproken bericht van 60 seconden werd er een **vaste communicatiekost van 0,055 euro** (excl. btw) vastgelegd.

HOEVEEL KOST EEN VERZENDING NAAR BUITENLANDSE NUMMERS?

Ook voor de verzending van 1 sms-bericht (160 karakters) of een gesproken bericht van 1 minuut naar buitenlandse nummers werd er een **vaste communicatiekost van 0,055 euro** (excl. btw) vastgelegd

TOT WANNEER KUNNEN AANGEKOCHTE PREPAID PAKKETTEN WORDEN GEBRUIKT?

PREPAID pakketten die na 21 september 2022 worden aangekocht, blijven gedurende de hele looptijd van het nieuwe contract (d.i. tot **20 juli 2028**) geldig.

Gezien het nieuwe contract opnieuw is gegund aan Telenet Business, kunnen ook alle eerder aangekochte PREPAID pakketten – i.e. die pakketten die vóór 21 september 2022 werden aangekocht – na aanvang van het nieuwe contract gewoon verder worden opgebruikt.

ZIJN ER OOK BE-ALERT VERZENDINGEN DIE GRATIS ZIJN?

Ja. De verzending van e-mails via BE-Alert is gratis.

INSCHRIJVINGSMODALITEITEN

HOE KAN EEN POLITIEZONE INTEKENEN?

Om in te tekenen op de BE-Alert groepsalarmeringsmodule (type 2-overeenkomst) volstaat het om:

- De overeenkomst tussen het Nationaal Crisiscentrum en de inschrijvende entiteit in tweevoud te ondertekenen en een digitaal ondertekend exemplaar te verzenden naar be-alert@nccn.fgov.be **of** een papieren exemplaar op te sturen naar ons kantoor op het onderstaande adres

  Voorlopig Bewindstraat 15
  1000 Brussel

- de bestelbon te vervolledigen en door te sturen naar bealert@telenetgroup.be
- de gebruikerstabel te vervolledigen en door te sturen naar bealert@telenetgroup.be

WANNEER KAN IK AAN DE SLAG MET BE-ALERT?

Zodra alle nodige gebruikersaccounts zijn aangemaakt voor de BIN-coördinatoren, mede-coördinatoren en gemandateerden kan er van start worden gegaan met BE-Alert.

In BE-Alert stellen we trouwens heel wat ondersteuningsdocumenten ter beschikking – zoals een *handleiding voor BIN-coördinatoren* of een *handleiding voor type-2 omgevingen* – waarmee er op zelfstandig basis in BE-Alert kan worden gewerkt. Deze documenten kunnen rechtsbovenaan in de navigatiebalk worden geraadpleegd via het pionnetje van de accountinstellingen. Aarzel zeker niet om bij BE-Alert gerelateerde vragen contact op te nemen met de helpdesk (op het nummer 02 610 61 07 of via bealert@telenetgroup.be) of met het BE-Alert team (be-alert@nccn.fgov.be).

HOEVEEL BE-ALERT ACCOUNTS KAN MIJN ORGANISATIE AANVRAGEN?

Er is geen beperking op het aantal accounts. Er worden gratis accounts aangemaakt voor iedere BIN-coördinator, mede-coördinator en/of gemandateerde. Neem gerust contact op met de BE-Alert helpdesk (bealert@telenetgroup.be) om nieuwe accounts aan te maken.

ONDERSTEUNING

WORDT ER EEN OPLEIDING VOORZIEN?

Sommige CIC's organiseren interne BE-Alert opleidingen. Wie interesse heeft om een BE-Alert opleiding te volgen, kan best eerst bij het CIC polsen naar de mogelijkheden. Indien het niet mogelijk zou zijn om via het CIC een BE-Alert opleiding te volgen, neem dan gerust contact op met het BE-Alert team (be-alert@nccn.fgov.be) zodat er een aangepaste opleiding kan worden voorzien.

WELKE ONDERSTEUNING WORDT ER NOG GEBODEN?

- Entiteiten die hebben ingetekend op BE-Alert kunnen de klok rond beroep doen op een permanente telefonische bijstand:

Ondersteuning bij en overname van de groepsalarmering **24/7**	**Nationaal Crisiscentrum** 02 506 47 11
Voor technische of administratieve hulp **24/7**	**BE-Alert Helpdesk** 02 610 61 07 bealert@telenetgroup.be

- In BE-Alert zijn er ook heel wat ondersteuningsdocumenten beschikbaar die altijd kunnen worden geraadpleegd via het pionnetje van de accountinstellingen.