

1 Description technique de l'objet du marché

Dit lastenboek betreft de ontwikkeling, de terbeschikkingstelling en het onderhoud van een webtoepassing waarmee alle personen waarvoor een vaccinatiecode is geactiveerd, naargelang het vaccin, één of twee vaccinatiemomenten kunnen boeken. Voor de meeste vaccins is de toediening van 2 doses binnen een strikt tijdsinterval. Het tijdsinterval is verschillend naargelang het vaccin. De personen kunnen zelf niet vrij kiezen welk vaccin hen zal worden toegediend, maar bepaalde vaccinatiecodes kunnen enkel gebruikt worden voor bepaalde vaccins.

Basisinformatie over het globale informatiesysteem voor de organisatie van de vaccinaties tegen Covid-19 vind je op <https://www.corona-tracking.info/algemene-info/analyses/information-processing-vaccines/>

Meer bepaald dient de reservatietoepassing volgende minimale functionaliteiten aan te bieden.

1.1 Behoeften

Deze gemeenschappelijke reservatietoepassing moet voldoen aan de volgende specificaties:

- responsive webtoepassing waarmee elk vaccinatiecentrum, met login code, zelf, op elk moment, zijn openingsuren en capaciteit per tijdslot kan vastleggen, afspraken kan opzoeken, QR-codes opnieuw kan uitprinten, annulaties kan verrichten, een nieuwe en tweede afspraak kan maken, ...
 - een vaccinatiecentrum moet kunnen aanduiden voor de inwoners van welke postcode(s) bij hen een vaccinatiemoment kan worden vastgelegd; meerdere postcodes moeten aan meerdere vaccinatiecentra kunnen gelinkt worden;
 - een vaccinatiecentrum moet verschillende vaccinatielijnen kunnen aanbieden en per vaccinatielijns en per periode kunnen ingeven welk vaccin er wordt toegediend in welke vaccinatielijns;
 - per vaccinatiepost moeten overzichten kunnen worden gemaakt, o.a. van
 - het aantal geplande vaccinaties per vaccinatielijns/dag en per week (voor de bestellingen);
 - het aantal personen dat een vaccinatiemoment had vastgelegd maar niet is komen opdagen (no-shows);
 - het systeem moet toelaten om een beperkte capaciteit vrij te houden voor short-term re-booking voor de vaccinatie met een tweede dosis;
- responsive webtoepassing
 - toegankelijk via PC, tablet en smartphone,
 - waarmee een persoon, diens vertegenwoordiger, of een contact center waaraan de persoon telefonisch vraagt om vaccinatiemoment in te boeken,
 - op basis van de vaccinatiecode een reservatie kan verrichten voor, naargelang het vaccin, één of twee vaccinatiemomenten bij een vaccinatiecentrum; indien een vaccinatie met een tweede dosis nodig is, gebeurt onmiddellijk een voorstel van datums voor de vaccinatie met de eerste dosis en voor de vaccinatie met de tweede dosis, bij voorkeur bij eenzelfde vaccinatiecentrum; daarbij wordt rekening gehouden met het strikt tijdsinterval waarbinnen de 2 doses moeten worden toegediend m.b.t. het betrokken vaccin; hierbij wordt rekening gehouden met de informatie over de geldigheid van de vaccinatiecode in de vaccinatiecodes gegevensbank;

- de webtoepassing toont real-time informatie over de beschikbare vaccinatiemomenten;
- de webtoepassing bevat actuele informatie over het gebruik van de reservatietoepassing en verwijst naar actuele informatie over de vaccinatiestrategie;
- de webtoepassing roept een API aan om de geldigheid van een vaccinatiecode in de vaccinatiecodes gegevensbank te controleren en gegevens te kunnen aanvullen in de vaccinatiegegevensbank;
- de reservatie geschiedt bij een op basis van de ingegeven postcode gesuggereerd vaccinatiecentrum (bv. kaart van België met visueel weergegeven de vaccinatiecentra – je klikt op het vaccinatiecentrum en krijgt de details – bv. <https://www.qteam.be/nl/onze-service-centers/>); de reservatie mag enkel kunnen geschieden bij een vaccinatiecentrum dat de inwoners uit de betrokken postcode kan bedienen met een mogelijk vaccin voor de betrokkene;
- de webtoepassing maakt instructies en QR-code voor de vaccinatie aan en levert die af via mail aan de te vaccineren persoon; de QR-codes zijn ook beschikbaar als download meteen na reservatie;
- de webtoepassing laat toe een reservatiemoment te annuleren; na annulatie van een reservatie moet het systeem toelaten een nieuw vaccinatiemoment vast te leggen;
- de webtoepassing laat aan de te vaccineren persoon de keuzemogelijkheid om een reminder (5 dagen en/of 24u voor het geplande tijdstip) te ontvangen per mail of sms;
- de webtoepassing laat toe dat via een API vaccinatiemomenten worden gepland voor groepen van personen; de geplande vaccinatiemomenten moeten dan door de betrokkene of zijn vertegenwoordiger kunnen worden bevestigd, aangepast of geannuleerd;
- API om een gestructureerd elektronisch bericht (Json) te kunnen zenden naar de eHealthbox van het vaccinatiecentrum, zodat hun softwareleverancier dit automatisch kan integreren in de software van het vaccinatiecentrum; deze API hebben de vorm van een rest service met JSON custom met autorisatie via het eHealth-Platform. De specificatie van de service zal beschreven worden met een specificatie Swagger (OpenAPI); de toegang tot de web service zal gebeuren via de API gateway van het eHealth-platform; een integratie met de service IAM Connect van het eHealth-platform (zie <https://ehealth.fgov.be/ehealthplatform/file/view/b03072ffc999ae5f5a1fdbb3b06ee1c3?filename=IAM%20Mobile%20Integration%20Tech%20Specs%20v1.02%20dd%2020190225.pdf>) is noodzakelijk om een « access token » te verkrijgen dat toelaat om de web service aan te roepen;
- het leveren van een app voor een smartphone en bijhorende gebruikersinstructies waarbij de QR-code door een medewerker van het vaccinatiecentrum kan worden gescand, met een OK - NOK visueel resultaat, en de te vaccineren persoon 'klaarstaat' in de eventuele digitale wachtzaal van de software van het vaccinatiecentrum; de vaccinatie wordt gemeld aan Vaccinnet, hetzij door de persoon die de vaccinatie heeft toegediend, hetzij zijn gemachtigde vertegenwoordiger;
- beschikbaar in het nederlands, frans, Duits en engels;
- de aanbieder voert een traject uit om alle vaccinatiecentra zo snel mogelijk te integreren in de reservatietoepassing;
- dagelijkse statistieken over het gebruik van de reservatietoepassing worden ter beschikking gesteld in een dashboard met mogelijkheid tot afladen in een formaat naverwerkbaar met Excel;
- wekelijkse rapportering over beschikbaarheid van het platform en het aantal meldingen aan de helpdesk en de oplostijd;
- engagement om dit op te zetten overeenkomstig de GDPR (bv. geen gebruik van Google Analytics, correcte omgang met cookies, ...) en de regelgeving;
- de toegangscontrole tot het systeem moet voldoende beveiliging bieden voor de bescherming van de informatie waarbij rekening gehouden wordt met de gevoeligheid van de informatie, de hoeveelheid

informatie waar een gebruiker toegang toe heeft en zonder dat dit verhindert dat een gebruiker op efficiënte manier zijn functie kan uitvoeren;

- de irrelevante reservaties voor het verleden (actuele dag -35) moeten geschrapt worden; dus reservaties van de voorbije 35 dagen zijn nog raadpleegbaar, reservaties voor voorheen niet meer;
- aanleveren van een beveiligde (zie <https://www.ehealth.fgov.be/ehealthplatform/fr/service-welcome-pack>) webservice voor consultatie van het bestaan van een reservatie (bv. de vaccinatiecodes gegevensbank wenst eerst na te gaan of een vaccinatie gereserveerd is vooraleer een herinneringsoproep in te plannen voor iemand die zich nog niet heeft laten vaccineren)
- de inschrijver voorziet in de hosting; de data moeten blijven in Europa; de inschrijver dient een beschrijving te geven van de voorziene infrastructuur waarmee de beschikbaarheid van de oplossing kan gegarandeerd worden (zie 5.2);
- de inschrijver garandeert een onderhouds- en ondersteuningsdienst die de hele voorgestelde oplossing omvat. Deze dienst wordt geleverd in het Frans en Nederlands; de dienst omvat
 - ondersteuning van de vaccinatiecentra via telefoon en een webportaal van de aanbieder met ondersteuning voor aanvragen tijdens werkdagen en –uren
 - de mogelijkheid om dringende problemen te escaleren en in dit geval 24/7 ondersteuning te krijgen
 - een interventie voor onderhoud op afstand, alleen met toestemming van Smals,
 - upgrades en nieuwe versies (kleine en grote releases) met nieuwe functionaliteiten die verband houden met technologische ontwikkelingen, zal de inschrijver een beschrijving van de diensten, de termijnen en de leveringskanalen meedelen,
 - softwarefixes en -patches, verstrekt de inschrijver een beschrijving van de diensten, de termijnen en de beschikbaarheidskanalen,
 - de oplossing van "bugs", zal de aanbieder een gedetailleerde beschrijving sturen,
 - toegang tot de "ondersteunende kennisbank", zal de inschrijver zijn beschrijving doorgeven.

1.2 Marktintroductietijd en beschikbaarheid van de oplossing

De termijnen zijn zeer kort, de oplossing moet in korte tijd kunnen worden uitgevoerd. De oplossing moet 15 kalenderdagen na de gunning van het contract klaar zijn voor productie. De inschrijver deelt de termijn mee waartoe hij zich verbindt.

Smals moet de beschikbaarheid van diensten kunnen garanderen op basis van de geleverde oplossingen en met de aangeboden diensten.

De inschrijver communiceert in zijn offerte welke garanties hij kan geven om een 7/24 beschikbaarheid van 99,5% te garanderen, op een maandelijkse basis.

Het zal de maximale beschikbaarheid die het biedt en de bijbehorende SLA communiceren.

De inschrijver zal aangeven of geplande interventies zoals updates en upgrades al dan niet zijn opgenomen in de onbeschikbaarheidsbereiken.

De inschrijver zal ook de maximale tijd die gepland is voor deze interventies op maandbasis aangeven.