



SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 469

van **KRIS VAN DIJCK**

datum: 9 maart 2021

aan **WOUTER BEKE**

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

Vaccinatiecampagne eerstelijnszones - Uitnodigingssysteem Doclr

De eerstelijnszones die de opdracht kregen om de brede vaccinatie van onze inwoners te organiseren, staan klaar om de hen opgelegde taak te vervullen. Infrastructuur is in orde, personeel staat klaar en de vaccins komen met mondjesmaat toe. Maar. Om onze inwoners uit te nodigen, dient gewerkt te worden via Doclr, wat uitgewerkt werd door Paronella. Aan hen werd het monopolie gegeven om dit uit te bouwen, maar het systeem blijkt in praktijk niet goed te werken. Ook berichtten diverse media dat dit project niet klaar was voor grote operaties zoals deze vaccinatiecampagne.

Dat doet vragen rijzen naar de performantie en de gang van zaken van de toewijzing van deze opdracht.

1. Klopt het dat een lastenboek ter zake opgesteld werd door Smals?
2. Indien ja, wie gaf de opdracht aan Smals? En was de Vlaamse Regering daarbij betrokken?
3. Is het lastenboek beschikbaar?
4. Op welke manier werd de aanbesteding bekendgemaakt?
5. Hoeveel kandidaten dienden zich aan?
6. Op basis waarvan werd de opdracht toegewezen aan Paronella/Doclr?
7. Over welk bedrag gaat de toewijzing?
8. Zijn er in het contract/overeenkomst bepalingen opgenomen m.b.t. het eventueel falen van het systeem?

Lokale besturen en eerstelijnszones zoeken koortsachtig naar alternatieven om toch de geleverde vaccins toe te dienen. Dat wordt blijkbaar ook moeilijk gemaakt door de overeenkomst die met Paronella/Doclr gemaakt werd, om nog te zwijgen van de GDPR-regelgeving (GDPR: algemene verordening gegevensbescherming).

9. Klopt het dat eerstelijnszones via Doclr moeten werken?
10. Klopt het dat als men niet via Doclr werkt, omdat het niet werkt, er geen vaccins toegeleverd zullen worden?
11. Indien het antwoord op de vragen 9 en 10 bevestigend is, welke maatregelen neemt de minister dan opdat de eerstelijnszones toch operationeel kunnen zijn?

WOUTER BEKE

VLAAMS MINISTER VAN WELZIJN, VOLKSGEZONDHEID, GEZIN EN ARMOEDEBESTRIJDING

ANTWOORDop vraag nr. 469 van 9 maart 2021
van **KRIS VAN DIJCK**

1. Zie vraag 2.
2. De Task Force Vaccinatie, de gefedereerde entiteiten en het eHealth-platform hebben de functionele vereisten van de applicatie gedefinieerd. De vzw Smals heeft op hun verzoek het lastenboek gelanceerd.
3. Het lastenboek kan u hier vinden: <https://www.corona-tracking.info/wp-content/uploads/2021/02/Reservation-application-call-for-tender-functional-requirements.pdf>
4. Via een overheidsopdracht.
5. Zie vraag 6.
6. De afweging van de drie kandidaten en de beslissing kan u hier vinden: <https://www.corona-tracking.info/wp-content/uploads/2021/03/Overheidsopdracht-reserveringstoepassing-vaccinatie-gemotiveerde-beslissing.pdf>
7. De gekozen software (Doclr) is beschikbaar voor maximaal 24 maanden voor 100.000 tot 250.000 vaccinaties per dag. In 2021 wordt de kost geschat op 43.600,00 euro exclusief BTW en een maandelijkse kost van 13.620,00 euro (100.000 vaccinaties per dag) tot 18.920 euro exclusief BTW (250.000 vaccinaties per dag). Er is een extra budget van 20.000 euro gepland voor aanpassingen. De maximale bedragen zijn 262.260 euro in 2021 en 247.040 euro in 2022 exclusief BTW. Extra budgetten kunnen nodig zijn als er extra functies moeten worden ontwikkeld.

	eenheidsprijs	2021		2022	
		aantal	bedrag	aantal	bedrag
Project	43.600 €	1	43.600 €	0	- €
Aanpassing- en maandelijkse kost	20.000 € 18.920 €	1 10,5	20.000 € 198.660 €	1 12	20.000 € 227.040 €
Totaal excl. BTW			262.260 €		247.040 €
Totaal incl. BTW			317.335 €		298.918 €

De financiering wordt verzekerd door de gefedereerde entiteiten.

8. In het lastenboek werden hieromtrent volgende bepalingen opgenomen:

“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 bieder een gedetailleerde beschrijving sturen,
- toegang tot de "ondersteunende kennisbank", zal de inschrijver zijn beschrijving doorgeven.

"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."

- Doclr geeft aan hieraan te voldoen.

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

- Doclr geeft aan dat de geplande interventies zijn opgenomen in de vermelde downtime.

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

- Doclr geeft aan dat de meeste updates aan het systeem, met dank aan de gebruikte load balancers, geen downtime veroorzaken. Kleine interventies en bug fixes rollen ze daarom onmiddellijk uit zonder merkbaar effect voor de gebruikers. Grotere updates gebeuren wekelijks (4 per maand) na 23 uur om geen impact te hebben op de werking van de vaccinatieposten en kunnen mogelijk een beperkte downtime vergen die op voorhand gecommuniceerd wordt. Voor de vaccinatiecentra is dit sinds 01 november slecht 1x nodig geweest.

9. De 95 vaccinatiecentra in Vlaanderen dienen voor het correct verzenden van uitnodigingen voor burgers vanuit de centrale vaccinatie code databank, via Doclr te werken. Doclr is het enige systeem dat rechtstreeks gekoppeld is met de centrale databank (en dit voor alle gefedereerde entiteiten). De export van de uitnodigingen voor het versturen van de brieven vertrekt vanuit Doclr en ook de bevestiging van de afspraak online door de burger verloopt via de webservices van Doclr.
10. Bij de wekelijkse allocatie aan de centra wordt gevraagd of zij in staat zijn om het toegewezen aantal vaccins te plaatsen. De centra dienen zelf in te schatten of ze technisch en organisatorisch in staat zijn om hetzelfde aantal mensen tijdig en correct uit te nodigen. Met de huidige aantallen impliceert dit een correct gebruik van een goed werkende uitnodigingstool. Enkele tijdelijke pannes daargelaten zijn alle centra er tot nu toe in geslaagd de mensen tijdig uit te nodigen en bij problemen kregen ze voldoende ondersteuning aangeboden om dit snel te verhelpen.
11. Alle meldingen worden centraal opgepikt door de helpdesk en/of de regionale coördinatoren en zo snel mogelijk opgenomen met de vaccinatiecentra. Er gebeuren centraal kwaliteitscontroles om centra te detecteren waar het fout loopt en hen te begeleiden naar de correcte manier van werken in Doclr.