

Belgium-Brussels: IT services: consulting, software development, Internet and support

OJ S 42/2023 28/02/2023

Contract notice

Services

Legal Basis:

Directive 2014/24/EU

Section I: Contracting authority

I.1. Name and addresses

Official name: Institut National d'Assurance Maladie - Invalidité

National registration number: 0206.653.946_102

Postal address: Avenue Galilée 5/1

Town: Bruxelles - Brussel

NUTS code: BE100 Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad

Postal code: 1210

Country: Belgium

Contact person: sander schelfaut

E-mail: sander.schelfaut@riziv-inami.fgov.be

Internet address(es):

Main address: www.inami.be

Address of the buyer profile: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=474115>

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=474115>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://eten.publicprocurement.be/etendering/viewWorkspacesBasedOnExtUrl.do?wsName=RIZIV-ICT-ICB-01-F02>

Electronic communication requires the use of tools and devices that are not generally available. Unrestricted and full direct access to these tools and devices is possible, free of charge, at: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/displayForum.do?forumId=50862>

I.4. Type of the contracting authority

Body governed by public law

I.5. Main activity

Health

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Médiation interculturelle par vidéoconférence

Reference number: RIZIV-ICT-ICB-01-F02_0

II.1.2. Main CPV code

72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

L'INAMI entend faire développer un service existant de médiation interculturelle par vidéoconférence et acheter un support.

Le projet « Médiation interculturelle par internet » a pour but de permettre aux médiateurs interculturels d'intervenir comme interprète en dehors de leur base via une connexion en vidéoconférence (dans d'autres hôpitaux, chez le médecin généraliste, etc.).

Les parties concernées sont les suivantes :

INAMI : expertise technique et acheteur du service.

SPF Santé publique : gestionnaire du service, support de première ligne aux utilisateurs, utilisateur du service.

Médiateurs interculturels des hôpitaux : utilisateurs du service, planning du service.

Médecins et autre personnel soignant des hôpitaux : utilisateurs du service

Médecins généralistes, dispensateurs de soins dans les services médicaux des structures d'accueil pour demandeurs d'asile, psychologues de première ligne, dispensateurs de soins dans les Points d'accueil Santé pour réfugiés ukrainiens, équipes mobiles (cf. réforme psychiatrie) : utilisateurs du service.

Dans le cadre de ce projet, une application (« Intercult-App ») a été développée et intègre plusieurs composantes de Google Workspace (Google Calendar, Google Meet, Gmail, G-drive, Google Spreadsheet). Elle permet de prendre rendez-vous en temps réel avec un médiateur interculturel et d'initier les interventions proprement dites. L'application comprend aussi une série de fonctions qui permettent aux gestionnaires du système de suivre son utilisation. Des comptes Google payants (intercult.be accounts) sont utilisés pour le tout. L'application actuelle n'est toutefois pas suffisamment stable et reste encore trop peu conviviale à certains égards. Pour ces raisons, des améliorations doivent être développées et mises en place. Il convient en outre de veiller à ce que l'application soit toujours adaptée aux nouvelles évolutions dans l'environnement Google Workspace, afin d'éviter que des modifications n'entraînent des interruptions dans le service offert au personnel soignant. La demande actuelle concerne donc aussi bien le développement de certaines fonctionnalités comme le « bug fixing » que la réalisation d'interventions garantissant le fonctionnement de l'application pour toute la durée du contrat. Ces stratégies devront faire en sorte que l'application soit facile à utiliser et fonctionne correctement, tant sur ordinateur portable que sur tablette (Android et IOS).

Il s'agit également d'une demande de support de deuxième ligne durant les jours ouvrables et pendant les heures de bureaux. Les fonctionnalités et services doivent être garantis au moyen d'un SLA (Service Level Agreement), et en cas d'erreurs, une assistance devra être prévue en deuxième ligne par l'adjudicataire. La première ligne sera prise en charge par des collaborateurs du SPF Santé publique. Les demandes de support au fournisseur en deuxième ligne pourront également être initiées par l'INAMI.

L'adjudicataire mettra des FAQ à disposition pour faciliter le travail de support de première ligne par le « gestionnaire du service ».

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: BE Belgique / België

II.2.4. Description of the procurement

Le prestataire de services est tenu de préserver l'application de tout problème, et doit pour ce faire assurer un suivi continu de l'application.

Les moyens de garantir une application exempte de problèmes sont les suivants :

1. Gestion et suivi de tous les aspects de l'environnement Google :

• domaines:

Users, Domains, Apps, Organisational units, Buildings and resources, Billing, Alerts, Devices, Security, Directory sync, Data migration, Product updates, Groups, Account settings, Reports, Rules and Storage

2. Détection, recherche et résolution de problèmes :

Les problèmes sont résolus en étroite collaboration et après accord de l'INAMI et du SPF.

La résolution de problèmes peut se situer au niveau tant technique (bug fixing, codage) que fonctionnel (workarounds).

Si le problème signalé par l'utilisateur au SPF ne peut pas être résolu par le SPF, ce dernier s'adressera, par téléphone ou par mail, au contractant pendant les heures de bureau (9h-17h) afin d'analyser le problème. Le contractant réagira dans l'heure. Si nécessaire, il sera demandé au contractant de prendre contact directement avec les utilisateurs du service (personnel soignant, médiateurs interculturels, personnel IT de l'établissement de soins).

3. Développement des fonctionnalités existantes et nouvelles :

Il peut être demandé au prestataire de services de poursuivre le développement de fonctionnalités.

Il en sera fait rapport à l'INAMI et au SPF à intervalles réguliers.

Fonctionnalité déjà définie :

La fonctionnalité ci-dessous ne sert qu'à titre d'exemple et n'est pas exhaustive. Pendant la durée du projet, des fonctionnalités supplémentaires peuvent être définies.

- En tant que prestataire de soins, je souhaite pouvoir ajuster les champs : 'informations complémentaires', 'nom du prestataire de soins' et 'numéro de téléphone' après la prise de rendez-vous.
- En tant que médiateur de premier recours, je souhaite pouvoir transmettre mes rendez-vous à tous les médiateurs de la même langue cible afin que l'un d'eux puisse prendre le rendez-vous en mon absence.
- En tant qu'administrateur, je souhaite pouvoir permettre à un certain groupe de prestataires de soins seulement de prendre rendez-vous (ou d'en demander un) avec certains médiateurs.
- En tant que fournisseur de soins, je souhaite pouvoir suivre l'état de mes demandes comme étant « demandées » (traitement), « acceptées » ou « refusées » sous l'onglet « Demandes ».
- En tant qu'administrateur, je souhaite pouvoir voir dans l'agenda (Google Calendar) des médiateurs pourquoi ils ne sont pas disponibles afin que le contrôle de disponibilité se déroule plus facilement et qu'aucun temps précieux ne soit perdu.
- En tant que médiateur, je souhaite avoir un aperçu de ma disponibilité hebdomadaire et aussi pouvoir l'ajuster pour pouvoir me rendre (in)disponible à tout moment.
- En tant que prestataire de soins, je ne souhaite pas voir apparaître le nombre de médiateurs pour la combinaison linguistique demandée dans la première étape de « prendre rendez-vous » afin de pouvoir passer plus rapidement à l'étape 2 et prendre ou demander un rendez-vous plus rapidement.

4. Achat et suivi des licences

Le prestataire doit s'assurer que les licences nécessaires sont à la disposition des partenaires du pouvoir adjudicateur.

Le nombre est actuellement estimé à 800.

II.2.5. Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 24

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

prolongation d'une fois de 12 mois possible

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds:
no

II.2.14. Additional information

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.3. Technical and professional ability

Selection criteria as stated in the procurement documents

III.2. Conditions related to the contract

III.2.3. Information about staff responsible for the performance of the contract

Obligation to indicate the names and professional qualifications of the staff assigned to performing the contract

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Open procedure

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: yes

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 29/03/2023 Local time: 11:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates**IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted**

French, Dutch

IV.2.6. Minimum time frame during which the tenderer must maintain the tender

Duration in months: 6 (from the date stated for receipt of tender)

IV.2.7. Conditions for opening of tenders

Date: 29/03/2023 Local time: 11:00

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.2. Information about electronic workflows

Electronic invoicing will be accepted

Electronic payment will be used

VI.3. Additional information**VI.4. Procedures for review****VI.4.1. Review body**

Official name: Conseil d'Etat

Postal address: rue de la Science 33

Town: Bruxelles

Postal code: 1040

Country: Belgium

Telephone: +32 22349611

VI.5. Date of dispatch of this notice

23/02/2023