

RETURN BIDS TO:
RETOURNER LES SOUMISSIONS À:
Public Works Government Services Canada- Bid
Receiving / Réception des soumissions
189 Prince William Street
Room 421
Saint John
New Brunswick
E2L 2B9

SOLICITATION AMENDMENT
MODIFICATION DE L'INVITATION

The referenced document is hereby revised; unless otherwise indicated, all other terms and conditions of the Solicitation remain the same.

Ce document est par la présente révisé; sauf indication contraire, les modalités de l'invitation demeurent les mêmes.

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address
Raison sociale et adresse du
fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution
Public Works Government Services Canada- Bid
Receiving / Réception des soumissions
189 Prince William Street
Room 421
Saint John
New Bruns
E2L 2B9

Title - Sujet Svc, Federal Health Claims Process	
Solicitation No. - N° de l'invitation 51019-072007/K	Amendment No. - N° modif. 002
Client Reference No. - N° de référence du client 51019-072007	Date 2013-03-14
GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$PWB-011-3203	
File No. - N° de dossier PWB-7-20036 (011)	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2013-04-30	Time Zone Fuseau horaire Atlantic Standard Time AST
F.O.B. - F.A.B. Plant-Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à: Keith, Allan B.	Buyer Id - Id de l'acheteur pwb011
Telephone No. - N° de téléphone (506) 636-4416 ()	FAX No. - N° de FAX (506) 636-4376
Destination - of Goods, Services, and Construction: Destination - des biens, services et construction:	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

Delivery Required - Livraison exigée	Delivery Offered - Livraison proposée
Vendor/Firm Name and Address Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur	
Telephone No. - N° de téléphone Facsimile No. - N° de télécopieur	
Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm (type or print) Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/ de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)	
Signature	Date

QUESTIONS ET RÉPONSES

Nota : Les questions sont numérotées sur réception à TPSGC. Dès qu'une réponse est prête, elle est publiée et s'accompagne de la question correspondante sur le site Web de MERX. Les soumissionnaires potentiels sont donc informés que les questions et les réponses peuvent être publiées sur le site Web de MERX sans suivre l'ordre des numéros attribués. Les questions ci-dessous ont été posées par les soumissionnaires. Conformément à l'article 13 des Instructions normalisées 2003 - Biens ou services - Les besoins concurrentiels (2012-11-19) qui ont été incorporés dans la demande de propositions (DP) conformément à l'article 2.1 de la DP, les questions et les réponses sont fournies aux soumissionnaires ci-dessous.

Q1. La note attribuée à R5 (page 136) est supérieure de 200, pour un total de 4 100 comparativement au tableau à la page 18 qui indique que le total est de 3 800. Ceci fait également augmenter la note totale, la faisant passer de 20 700 à 21 000.

R1. Il est confirmé qu'il y avait une erreur dans le document. L'erreur sera corrigée. Une modification sera affichée.

Q2. La section intitulée " Facteur VIII - Plan de services d'inscription des fournisseurs " à la page 141, indique " 600 points maximum pour "; toutefois, le tableau connexe indiquant les éléments affiche 300 comme nombre maximum de points pouvant être attribués.

R2. Il est confirmé qu'il y avait une erreur dans le document. L'erreur sera corrigée. Une modification sera affichée.

Q3. Selon la section intitulée " Section R7 - Assurance de la qualité ", page 148, le nombre total de points disponibles mentionné dans la partie supérieure du tableau est de 1 600, mais plus loin dans cette même section, sous " Facteur 1 ", le nombre maximal de points mentionné est de 800. Dans le tableau suivant, le nombre de points mentionné est de 1 600. Pouvez vous préciser quelle est la valeur exacte en ce qui concerne le nombre de points maximal?

R3. Il y a erreur dans le document. Le nombre maximum correct de points est de 800. Les points attribués seront modifiés en fonction du maximum de 800 points.

Q5. L'État envisagerait-il de déterminer pour les soumissionnaires les exigences fonctionnelles, techniques, opérationnelles ou en matière de gestion qui sont nouvelles ou qui diffèrent de la solution actuelle qu'offre le titulaire concernant le Système fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS)?

Les soumissionnaires pourraient ainsi évaluer l'avantage financier dont le titulaire jouit en fonction de la quantité de travail qu'ils pourraient devoir accomplir pour trouver une solution à la DP et à l'énoncé de travail (EDT) actuels.

R5. ACC peut examiner et déterminer les domaines d'intérêt clés ou les préoccupations précises.

L'intention des ministères est d'avoir un EDT fondé sur les résultats dans la mesure du possible compte tenu des lois et des règlements en vigueur. Voici une liste non exhaustive des changements :

- **Les transmissions actuelles se font par un processus par lot ayant lieu le soir. Les nouvelles exigences relatives aux interfaces des données décrivent un VPN en temps réel ou en temps quasi réel à encombrement nul**
- **Un registre de vérification de tous les accès de consultation ou de mise à jour d'un fichier des clients**
- **Nouvelle exigence relative au service Web pour les demandes de renseignements, les déterminations préalables et les autorisations préalables**
- **Souplesse accrue pour le traitement des demandes de remboursement électroniques, les déterminations préalables électroniques et les autorisations préalables électroniques**
- **Processus décisionnel automatisé pour la protection de catégorie A (c.-à-d. relation à l'affection ouvrant droit à pension)**
- **Nouvelle exigence comprenant des exigences d'autorisation de traitement renforcées et le calcul automatisé de la modification des prestations pour le PAAC**
- **L'admissibilité dans le système est associée à une ID Oracle personnelle plutôt qu'à un numéro de dossier**
- **Applications Web**
- **Nouvelle exigence pour qu'un PDS soit disponible pour tous les PDC**
- **L'autorisation, le paiement et les communications relatives aux soins de longue durée sont inclus dans le nouveau contrat**
- **Exigences relatives à l'amélioration des relations avec les fournisseurs, y compris la responsabilité de toutes les négociations avec les associations**
- **Services améliorés des centres d'appels pour les clients**

Q9. DP Page 120-R4 Facteur III. Élément " Paiement relatif aux demandes " - Si quatre des critères sont respectés, quelle note doit on attribuer? La notation exclut le fait de respecter exactement quatre critères.

R9. Une correction sera apportée aux critères d'évaluation pour clarifier la notation. La correction sera affichée.

Q10. DP Page 144-R8 Facteur II. L'élément 11 renvoie à la section 6.31 de l'EDT; cependant, l'EDT se termine à la section 6.29. Où est la section 6.31 de l'EDT?

R10. Une correction sera apportée aux critères d'évaluation pour clarifier la notation. La correction sera affichée.

Q11. DP Page 139-R7 - Programme d'assurance. Le premier élément (1 600 points) traite des " 13 domaines mentionnés ci dessus ". Il n'y a que douze objectifs dans la première partie du tableau, page 148, et dix puces sous les points du premier élément. Les 1 200 points correspondent à douze domaines, tout comme les 800 points. Cependant, aucune notation ne renvoie à 13 domaines. Veuillez préciser le nombre exact de domaines pour chaque élément et préciser également tous les 12 ou 13 domaines ou objectifs.

R11. Une correction sera apportée aux critères d'évaluation pour clarifier la notation. La correction sera affichée.

Q12. DP Pages 18,41, 127-R5 L'évaluation. La note totale obtenue pour R5 est contradictoire. La somme totale de chaque facteur est de 4 100 points, et non de 3 800 comme il est indiqué dans les tableaux aux pages 117, 98 et 18. Quelle est la note exacte pour R5 et la note totale exacte?

R12. Une correction sera apportée aux critères d'évaluation pour clarifier la notation. La correction sera affichée.

Q13. DP Page 111- L'évaluation. Veuillez confirmer que, pour tous les critères cotés, la note ne peut être que l'une de celles consignées pour chaque élément. Voici un exemple qui se trouve à la page 122 : pour le facteur II - Services de centre d'appels, la note attribuée à l'élément 1 peut être de 300, de 225, de 150 ou de 0.

Est-il exact d'affirmer que les évaluateurs n'attribueront pas une note de 200? La note se limite-t-elle à l'une des quatre options offertes dans l'exemple, c'est-à-dire 300, 225, 150 ou 0 points?

R13. Une correction sera apportée aux critères d'évaluation pour clarifier la notation. La correction sera affichée.

Q15. Pouvez vous expliquer en quoi consistent la matrice des responsabilités et le graphique de déroulement des opérations des différents programmes gouvernementaux (p. ex. ACC, MDN, ...)? Pouvez vous fournir un schéma de haut niveau qui décrit les points de transfert?

R15. Les données de chaque ministère sont autonomes et pour cette raison, il n'existe aucun point de transfert.

Q16. L'hyperlien qui mène au tableau des avantages dans la DP ne fonctionne pas (référence : page 119 sur 144 - annexe D - documents de référence - xxvii).

R16. Le lien correct est : <http://www.veterans.gc.ca/fra/services/treatment-benefits/poc>

Q17. Pouvez vous énumérer de façon explicite les formulaires qui doivent être présentés avec la soumission financière.

R17. Veuillez vous reporter à la partie 3, paragraphe 4.1. On y décrit les formulaires qui doivent être présentés avec la proposition financière.

La ventilation des prix qui se trouve à la partie 6, partie 6.2, doit être fournie avec la soumission, mais si cela n'est pas possible, elle doit être présentée à l'autorité contractante dans un délai de quinze (15) jours ouvrables suivant la demande par écrit. À défaut de donner suite à la demande de l'autorité contractante et de se conformer aux exigences dans les délais prévus, la soumission sera jugée irrecevable.

Les états décrits à la partie 6, paragraphe 6.3, doivent être joints à la soumission. Si TPSGC veut évaluer la capacité financière du soumissionnaire, l'autorité contractante peut, dans un avis écrit, exiger que ce dernier fournisse, pendant l'évaluation des soumissions, une partie ou la totalité des renseignements financiers dont il est question ci-dessous. Le soumissionnaire doit fournir les renseignements suivants à l'autorité contractante dans un délai de quinze (15) jours ouvrables suivant la réception de l'avis ou dans un délai précisé dans l'avis écrit par l'autorité contractante.

Q18. Un pont de conférence sera t il établi pour la séance de questions qui aura lieu à Ottawa?

R18. Il n'y aura pas de pont de conférence lors de la conférence des soumissionnaires.

Q19. EDT 4.1. Pouvez vous définir les termes " produits ", " systèmes " et " services ", comme dans l'EDT?

R19. Les produits comprennent tous les produits de communications. Les systèmes font référence aux applications, etc. Les services incluent : centre d'appels, autorisations, etc.

Q21. EDT 4.1. Nombre de sections de l'EDT comportent des exigences concernant le français, alors que d'autres n'en comportent pas. . Les documents soumis doivent ils être en anglais, en français ou dans les deux langues?

R21. La soumission peut être rédigée dans la langue officielle de votre choix.

Q22. 4.2 (2). Veuillez définir l'expression " logistiquement distinctes " lorsqu'il s'agit des données d'ACC, des FC et de la GRC.

R22. La base de données peut être la même; chaque organisation ne doit cependant avoir accès qu'aux données de ses propres clients. De plus, si un client a un dossier à plusieurs organisations, le système ne doit révéler que l'information ayant trait au programme de l'organisation qui fait la demande.

Q25. 5.11 b et c. Étant donné le coût élevé que représente la réalisation obligatoire d'une reprise après sinistre, êtes vous prêt à modifier le délai des objectifs de temps de reprise (OTR)? Veuillez décrire en détail les services essentiels qui sont obligatoires pendant une interruption.

R25. Il n'est pas prévu de modifier les délais des OTR. Les services qui sont essentiels sont tous des activités quotidiennes du système. Par exemple : transmission des données, autorisations, traitement des demandes de remboursement et paiements du PAAC.

Q26. 5.16 (2). La formation doit-elle être suivie sur place ou est il possible d'avoir recours à d'autres moyens pour la suivre (par voie électronique)?

R26. La formation n'a pas à être en personne. La démarche qui sera utilisée dépendra de la solution du soumissionnaire retenu.

Q27. 5.16 (2). Veuillez préciser les rôles du personnel qui suivra la formation.

R27. La démarche de formation qui sera utilisée dépendra de la solution du soumissionnaire retenu. On s'attend à ce que pour chaque ministère, il y ait des exigences de formation pour certains postes, notamment : représentants de la gestion des programmes, représentants de la gestion des contrats, analystes des systèmes de gestion, agents des services aux clients et personnel des services de santé.

Un total de 190 employés des FC travaillent au quartier général et dans les centres de services de santé des FC. Sont inclus : les employés du Centre d'exception des médicaments qui approuvent les médicaments non inscrits au formulaire et les médicaments d'exception. Des commis partout au pays doivent traiter toutes les demandes en suspens qui doivent faire l'objet d'autres approbations, autorisations préalables des services, services de production de rapports.

Le personnel du quartier général doit recevoir de la formation sur tous les systèmes puisque son rôle est de surveiller les activités partout au pays.

Q28. 5.16(2). Veuillez confirmer que la référence " EDT - Annexe A " est en fait une référence à l'annexe A.

R28. Il y a erreur dans le document qui avait été affiché. Le document de référence doit bien être l'annexe A.

Q29. 5.16(2)(b). Pouvez vous donner l'adresse exacte de chaque lieu de formation et le nombre de personnes qui doivent y suivre la formation?

R29. Les nombres sont donnés dans la partie 5.16 de l'EDT. Le nombre de personnes qui suivront la formation dépendra de la solution proposée. Le lieu des bureaux des FC est donné à l'annexe A, page 90.

Q30. 5.16(2)(c). Pouvez vous fournir plus de renseignements sur la signification de " publication assistée par ordinateur " ?

R30. " Desktop publication " fait référence aux fonctions présentes dans le logiciel, soit par le truchement d'un menu déroulant, soit par un hyperlien.

Q31. 5.16(2)(e). Existe t il un format particulier pour le Rapport d'achèvement de la formation, vu que le terme commence par une lettre majuscule et qu'il n'y a toujours pas de définition qui lui est attribuée?

R31. Il n'existe pas de mise en page précise pour le rapport d'achèvement de la formation.

Q32. 5.16. Y aura t il du personnel disponible à tous les lieux, au moment déterminé de la formation?

R32. Du temps sera donné au personnel pour la formation, selon les besoins.

Q33. 5.6. Pouvez vous donner à l'entrepreneur les anciens manuels avant la mise en œuvre?

R33. Toutes les exigences sont précisées dans l'EDT et sont accompagnées des documents pertinents (c.-à-d. les manuels de politiques)

Q34. 6.2.1(i) Préciser cet exemple.

R34. L'annexe A (A3) clarifie davantage l'exemple. Le Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants fournit aussi des informations supplémentaires - <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-90-594/> La transmission provenant d'ACC ne précisera pas que le client est maintenant admissible à la protection de catégorie A, de catégorie B ou de catégorie A-B. L'entrepreneur recevra des données telles que le droit à la pension d'invalidité et l'évaluation connexe, et l'entrepreneur applique alors les règles opérationnelles (c.-à-d. le Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants) afin de générer le niveau adéquat du droit à pension.

Q35. 6.2.1(2). Préciser que nous exigeons qu'il y ait une liste de vérification dans le système qui permette d'effectuer le suivi de chaque utilisateur apportant des mises à jour à son admissibilité.

R35. Il faut un mécanisme de suivi pour la vérification des utilisateurs qui consultent ou mettent à jour un dossier.

Q36. 6.2.2(i). Comment une personne peut elle être admissible à deux régimes différents qui sont logiquement distincts?

R36. Les membres des FC et de la GRC encore en service ont droits aux soins de santé en vertu des règlements qui s'appliquent aux membres des FC et de la GRC et peuvent également avoir droit à une pension ou à une indemnité d'ACC. ACC accorde une protection pour les soins de santé dans les cas d'affection ouvrant droit à pension ou à indemnité.

Q37. 6.2.2(j). À quoi servent les identifications primaire et secondaire?

R37. L'ID Oracle est unique à chaque client (c.-à-d. ancien combattant/vétérane et personnes à charge de l'ancien combattant/vétérane). Le numéro de dossier est donné à une personne qui a été militaire (c.-à-d. un ancien combattant/vétérane). Les personnes à charge et les survivants peuvent être admissibles aux avantages du PAAC ou aux avantages du Programme de réadaptation de plein droit et pour cette raison, l'ID Oracle doit être le principal numéro d'ID à utiliser.

Q38. 5.6.1. Veuillez définir le terme " outil de recherche Web " (p. ex. fichier PDF publié dans la base de données de la documentation et des rapports du SFTDSS).

R38. Un outil interrogeable Web pour la documentation doit être bien organisé, indexé et offert en ligne et il doit avoir la fonction de recherche documentaire. Il n'est pas question ici des manuels sur support papier. Les documents PDF seraient un exemple acceptable.

Q39. 6.26.6(b) Veuillez définir l'expression " logiquement indépendant et distinct " aux échelles suivantes : réseau, serveurs, applications et base de données.

R39. Cet énoncé signifie " logiquement distinct au niveau du réseau ". Par exemple, ils seraient sur des réseaux locaux virtuels distincts, mais sur le même réseau physique.

Q41. 6.14(7b). Est ce que sFTP constitue une solution de remplacement acceptable, comparativement à l'Internet, pour l'installation de transfert de données en masse?

R41. Le FTP par Internet est une solution acceptable pour l'installation de transfert de données en masse si l'algorithme de cryptage est conforme aux exigences minimales précisées dans l'ITSA 11E.

Q45. 6.14(10a) and 6.14(15). Un RPV est il requis ou un canal crypté utilisant le protocole SSL qui fait appel au protocole TLS v1 avec restrictions IP est il acceptable? Si un RPV est requis, cela va t il à l'encontre de votre exigence en matière d'encombrement nul?

R45. Un canal crypté utilisant le protocole SSL est acceptable.

Q46. EDT 6.17(e). Le rapport de sondage fourni par le chargé de projet doit-il être rédigé dans les deux langues officielles?

R46. Le rapport n'a pas à être bilingue... Le sondage doit cependant l'être.

Q47. EDT 6.23(d). La langue choisie par les clients se limitera t elle au français ou à l'anglais?

R47. Les cas où les deux langues officielles sont exigées, sont précisés dans l'EDT.

Q48. 6.27. Veuillez confirmer si la formation et le soutien aux utilisateurs dont il est question dans la présente section sont propres à la formation relative au système lancé et sont distincts de la stratégie de formation au moment de la mise en œuvre.

R48. La formation et le soutien aux utilisateurs dont il est question dans cette section s'appliquent précisément à la formation et au soutien aux utilisateurs pendant la phase Exploitation et maintenance. C'est distinct de la mise en œuvre de la Stratégie de formation.

Q49. Dans la présente section, vous faites mention d'un " Environnement de formation ". Faites vous référence à la sous section (d) ou à un terme défini, étant donné que l'expression commence par une lettre majuscule?

R49. Il est confirmé que cela fait référence à la sous-section d).

Q50. 6.27. Pouvez vous nous faire part du pourcentage d'utilisateurs du système du Ministère qui sont francophones et anglophones?

R50. Il n'y a pas de suivi précis puisque les utilisateurs peuvent utiliser le système dans la langue de leur choix. On exige un système bilingue conformément aux normes fédérales. Pour les FC - environ 10 % des utilisateurs seront francophones.

Q52. 6.27(2). Pouvez vous définir la fréquence requise pour le terme " régulier " ?

R52. Le mot " régulier " ou " périodique " n'est pas requis. L'entrepreneur doit s'assurer de respecter ou de dépasser les normes de services de façon continue c.-à-d. améliorations continues.

Q53. 6.27(2)(c). Pouvez vous nous fournir la " norme linguistique CBC du gouvernement du Canada, comme il est indiqué par le chargé de projet " ?

R53. L'information est donnée à l'adresse <http://jobs-emplois.gc.ca/centres/ol-lo-fra.htm>

Q55. EDT 6.29 par 10,11. Veuillez définir le terme " services ".

R55. Dans le contexte du Plan d'achèvement progressif du contrat, " services " fait référence à tous les services fédéraux de traitement des demandes de soins de santé que doit cesser exécuter l'entrepreneur, et la responsabilité est transférée progressivement au chargé de projet ou à un tiers délégué.

Q56. 7.1(2)b. Veuillez définir le terme " biens ".

R56. " Biens " fait référence au matériel et aux données qui doivent être transférés au chargé de projet au terme du contrat. Exemples : données sur les demandes de remboursement, données sur l'admissibilité, données sur les fournisseurs, tableaux des codes comprenant règles et descriptions.

Q57. 7.1(2)a. Veuillez définir le terme " Information du SFTDSS ".

R57. La définition d'" information du SFTDSS " est donnée à la partie 7.1 (2.)c). Elle inclut l'information contenue dans les bases de données de l'entrepreneur, les fichiers papier et tout document portant sur les clients et les fournisseurs.

Q58. 7.1(2)b. Veuillez donner un exemple de la " documentation relative aux fournisseurs ".

R58. Quelques exemples : travaux continus et en cours comme les négociations, vérifications et recouvrements, ainsi que l'adresse, les titres de compétence, information sur les radiations de la liste, etc.

Q59. 7.1(2) d et e. Pouvez vous préciser quelles sont les ententes en matière d'agrément et les ententes d'associations de fournisseurs auxquelles vous faites référence?

R59. Ces ententes concernent toute association des fournisseurs avec qui l'entrepreneur a négocié au nom du chargé de projet (p. ex. soins dentaires, services audiologiques, etc.)

Q60. 7.1(3)a. Si nous avons bien compris, le coût associé à l'obligation qui figure dans la deuxième phrase est pris en charge par le chargé de projet?

R60. Oui, le coût associé à l'obligation qui figure dans la deuxième phrase est pris en charge par le chargé de projet.

Q61. 6.4. Y a t il des renseignements disponibles comprenant déjà toutes les inscriptions des fournisseurs que l'entrepreneur peut utiliser?

R61. Le chargé de projet veillera à ce que les listes d'inscription des fournisseurs soient fournies par l'ancien entrepreneur.

Q62. 6.3.1.c. Préciser le délai pour " produit et diffusé dans les dix jours " (cela tient-il compte du délai de livraison par la poste?).

R62. Le délai est incorrect dans cette partie de l'EDT. Le délai correct est de cinq jours ouvrables, ce qui n'inclut pas la période de livraison par la poste.

Q63. EDT 2.0.10. Combien de systèmes s'interfaceront avec le SFTDSS? Chaque système possède t il une interface unique, ou les systèmes utiliseront ils une interface commune?

R63. Pour ACC, les interfaces de systèmes multiples doivent être normalisées au moyen d'une ou de plusieurs interfaces composées principalement de services sur le Web.

Q64. EDT 4.4. Les interfaces EDI d'autorisation et de traitement sont utilisées 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Quelles seront les périodes d'interruption de service permises?

R64. Toutes les exigences ayant trait à la disponibilité des systèmes sont précisées dans la section 6.29.7 de l'EDT portant sur les normes.

Q65. EDT 4.6.c. Quel sera le délai de préavis pour l'apport d'importantes modifications prévues dans le volume de traitement?

R65. Habituellement, les changements au volume de traitement découlent de modifications aux lois et aux règlements qui ne relèvent pas du chargé de projet. Pour cette raison, les préavis sont souvent courts.

Q67. EDT 6.14.7.b-i. Y a t il un bus de service d'entreprise à l'heure actuelle? Dans l'affirmative, à quoi sert il?

R67. L'Enterprise Service Bus (ESB) n'existe pas encore dans la Production. ACC prévoit cependant le mettre en place en même temps que la mise en œuvre du SFTDSS. (ESB sera agréable)

Q68. 6.3.1.b. Combien de modèles de cartes faut il par ministère?

R68. Le nombre de modèles de cartes dépendra de la solution proposée par le soumissionnaire retenu. À l'heure actuelle, les FC et la GRC en ont chacune une tandis qu'ACC en en trois. Il existe également une carte pour les clients qui ont un handicap visuel.

Q69. 6.3.1.c. Veuillez expliquer les normes de sécurité des cartes.

Veuillez donner des exemples ou des échantillons de documents d'accompagnement (formulaires, brochure).

R69. " Normes de sécurité ". C'est incorrect dans l'EDT. Il aurait dû être question de normes de " service ".

Exemples de documents d'accompagnement : lettre de présentation, livret d'information sur le formulaire de demande de remboursement qui explique l'admissibilité et les catégories de couvertures d'avantages.

Q70. 6.29.2.b. Préciser : que veut-on dire par version en ligne?

R70. En ligne signifie fait référence à un avis électronique qu'une carte a été demandée et que la distribution de cette dernière est prochaine.

Q71. 6.3.1.c. Préciser la différence des délais pour la production de cartes et ceux pour leur distribution dans les sous-sections 6.3.1c et 6.29.2.a.

R71. Il est reconnu qu'il y a une incohérence dans l'EDT. La section 6.29.2.a est la référence correcte. Cinq jours ouvrables, n'incluant pas le délai de livraison par la poste.

Q75. 7.9.c.1. Méthode de paiement avant la mise en œuvre (phase 1) : " À la fin de chaque mois, l'entrepreneur doit facturer 1/84 du prix global ferme proposé. Aucun paiement ne sera versé pour la phase 1 avant que le chargé de projet n'ait accepté en entier toutes les exigences conformément à l'EDT incluant la version 1 des " Documents de communication ", et que la phase 2, à savoir l'Exploitation et l'entretien, soit opérationnelle. " Quand l'entrepreneur peut-il émettre la première facture? Est-ce au cours du premier mois de la période antérieure à la mise en œuvre ou pendant le premier mois de la période de mise en œuvre? Quand l'entrepreneur peut-il facturer le solde du 1/66 du prix global ferme? Si la facture doit être échelonnée sur la durée du contrat, qui est de sept ans, et si le chargé de projet doit payer la facture pendant ces sept ans, le chargé de projet suppose-t-il que l'entrepreneur tiendra compte du coût de financement dans le prix global ferme avant la phase 1? Si c'est le cas, cela peut-il être classé dans les " autres coûts " dans le calendrier de la ventilation des prix de la feuille de calcul de la phase 1?

R75. La première facture peut être soumise un mois après que l'entrepreneur a terminé avec succès les services préalables à la mise en œuvre, conformément à l'énoncé des travaux. Les services doivent être complètement opérationnels et le chargé de projet doit avoir jugé qu'ils satisfont aux exigences de l'énoncé des travaux. L'entrepreneur peut alors soumettre une facture à la fin de chaque mois restant dans la période d'exploitation originale de sept ans.

Oui. Le coût du financement peut faire partie du prix global ferme pour la Phase 1 - Activités préalables à la mise en œuvre.

Q76. 7.9.5. Paiements d'étape en vertu de la section sur l'autorisation de tâche (AT). Le concept de paiement d'étape peut-il être appliqué avant la mise en œuvre (phase 1) pour le prix global ferme proposé?

R76. Non

Q77. 7.11. Certificat de conformité : veuillez faire mention de l'annexe pour ce modèle et pour la clause A3050T.

R77. Reportez-vous au paragraphe 2.1 - Instructions, clauses et conditions uniformisées, et à la partie 6 de la demande de propositions.

Q78. Annexe B, Partie B - Services de traitement des demandes Est-il exact de supposer que le tableau 4.0 B-3 englobe toutes les transactions effectuées autrement que par voie électronique, y compris la pharmacie de la base des FC?

R78. Toutes les transactions relatives aux services pharmaceutiques faites dans les bases des FC sont électroniques.

Q79. Annexe B, 4. Services d'autorisation de traitements : veuillez fournir le tableau 4.0B -4. Le tableau n'a pas été inclus dans la présente section.

R79. Supprimer toutes les références à la table 4.0B-4 et insérer 4.1.

Q80. Annexe B, 8. Ajustement annuel des prix (AP) : la présente section expose la façon de déterminer la valeur de l'AP à compter de 2014. Veuillez préciser l'application de l'AP dans l'annexe B.8 versus la valeur de 2,2 % de l'AP donnée dans la partie 4 de la phase 4. Notre interprétation est que ce dernier pourcentage s'applique chaque année à partir de 2013 jusqu'à la fin de la période couverte par le marché. Est-ce exact?

R80. Aux fins d'évaluation seulement, le 2,2 % sur ADP est appliqué chaque année à compter de 2014 jusqu'à la fin de la période de contrat. Le calcul permettant de déterminer le prix de l'année de contrat 2014 sera fondé sur les prix indiqués pour 2013.

Q81. EDT 6.7.9. Paiement relatif aux demandes : la fréquence des paiements pour les fournisseurs s'établit aux deux semaines et elle est quotidienne pour les clients et les tierces parties. Veuillez préciser la raison pour laquelle la sous-section 6.20.4 de l'EDT (Opérations financières) mentionne qu'une requête pour le financement des demandes doit être soumise au chargé de projet deux fois par mois. Si les fonds ne sont pas versés à l'entrepreneur avant le versement du paiement, comment l'entrepreneur peut-il disposer des fonds nécessaires au règlement de son paiement à l'institution financière? Quelle(s) hypothèse(s) le chargé de projet peut-il présenter à l'entrepreneur lorsque la fréquence des paiements et de l'attribution du financement ne sont pas les mêmes?

R81. L'entrepreneur sera tenu d'établir chez une institution bancaire une marge de crédit/protection de découvert pour le compte désigné porteur d'intérêts. Comme il est précisé dans l'EDT, tous les frais et coûts associés au compte doivent être pris en charge par l'entrepreneur.

Q82. EDT 6.7.10. Les paiements anticipés (mensuels, semestriels ou annuels) au titre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) sont fondés sur la date de début de l'entente de contribution du client : Est-ce un cycle de paiement distinct qui est en dehors du cycle de paiement des fournisseurs et des clients décrits dans la sous section 6.7.9 de l'EDT? Ou peut-il être combiné avec le cycle de paiement décrit dans la sous section 6.7.9 de l'EDT? S'il s'agit d'un cycle de paiement distinct, à quel moment s'effectue le cycle de réclamations de la demande de financement pour les paiements anticipés du PAAC?

R82. Ce paiement ne fait pas partie d'un cycle distinct et il est effectué au cours des activités quotidiennes courantes.

Q83. EDT 6.7.11. Capacité de recevoir, d'adjuger et de verser des paiements dans la monnaie du pays où les articles/services sont acquis : veuillez fournir l'historique du volume de paiements annuels pour chaque type de devises. Est-il exact de supposer que la demande de financement des réclamations est en dollars canadiens après conversion de la transaction en monnaie étrangère? Est-il exact de supposer que le processus de conversion des devises a lieu au moment du processus d'exécution du paiement et non au moment de la procédure d'adjudication de la demande? Dans l'affirmative, l'entrepreneur doit-il ajouter l'historique des paiements relatifs aux demandes et inclure la valeur de la devise canadienne du paiement?

R83. 1 = Les volumes exacts ne sont pas facilement disponibles, mais en termes généraux, les volumes sont faibles.

2 = Le montant qui figure sur la facture est en devises étrangères, puis il est converti en dollars canadiens en vue de la décision. Le paiement est ensuite converti en devises étrangères?

3 = Confirmation que la conversion des devises a lieu à l'étape d'émission du paiement.

4 = Oui, conformément au no 2 ci-dessus.

Q84. EDT 6.7.12. Capacité de joindre les documents de communication des groupes de clients au sein de chaque trousse de Déclaration des réclamations : veuillez fournir le type de documents, le volume annuel pour chaque type, la fréquence de chaque type et le nombre de pages pour chaque type qui doit être inclus dans une seule trousse.

R84. Le matériel de communication dont il est question ici sont des annexes aux documents de paiement ou, dans le cas du dépôt direct ou d'un paiement nul dans le cas d'une demande refusée, il s'agit d'une annexe comportant l'énoncé ou l'explication du paiement. Ces annexes sont des annonces et ne sont pas fréquentes.

Q85. EDT 6.7.12. Possibilité de joindre un formulaire de demande prérempli à la trousse de Déclaration des réclamations : veuillez fournir le volume annuel, la fréquence et le nombre de pages à inclure dans une trousse.

R85. Ces quantités dépendent du volume et des types de demandes de remboursement. À l'heure actuelle, les demandes relatives aux avantages médicaux et aux déplacements à des fins médicales donnent lieu à l'envoi d'un formulaire par demande de remboursement et celles ayant trait au PAAC, à deux formulaires par demande de remboursement.

Q86. EDT 6.7.12. Capacité de communiquer les renseignements du programme dans la trousse de déclarations financières : veuillez fournir un message de longueur maximale (nombre de caractères incluant les espaces) afin qu'il puisse être imprimé sur la déclaration et selon la fréquence d'utilisation de ce formulaire. Ce message est-il imprimé dans les deux langues officielles ou dans la langue de préférence du fournisseur/client/tierce partie?

R86. Il est question des annexes de communications qui sont sporadiques et varient par conséquent en longueur et en fréquence. Elles sont habituellement imprimées dans les deux langues officielles.

Q88. EDT 6.20.4.d. Les fonds seront transférés directement au compte SFTDSS de l'entrepreneur dans un délai de cinq jours ouvrables lorsque le processus de vérification du paiement sera terminé. Est-il exact d'assumer qu'aucun paiement ne sera versé aux fournisseurs/clients/tierces avant que les fonds ne soient versés dans le compte bancaire de l'entrepreneur?

R88. Comme il est précisé dans l'EDT, la fréquence de paiement qui s'applique aux fournisseurs de services est aux deux semaines, et pour les clients, c'est quotidiennement. Le fournisseur sera tenu d'établir chez l'institution bancaire une marge de crédit/ protection de découvert pour le compte porteur d'intérêts désigné. Comme le stipule l'EDT, tous les frais et coûts associés au compte doivent être pris en charge par l'entrepreneur.

Q89. EDT 6.7.2(a). Le système de l'entrepreneur doit pouvoir effectuer le suivi des demandes reçues, ce qui comprend les détails de la demande et la date de réception peu importe s'il s'agit d'une demande reçue sur papier ou par voie électronique. Veuillez confirmer si le suivi d'une demande est effectué par ligne de demande de paiement ou par document de paiement pouvant comporter plusieurs lignes de demande de paiement.

R89. Lors du suivi d'une demande... Si la demande comporte plusieurs lignes gardées ensemble, elle fera l'objet d'un suivi par document de demande. Si une ligne de demande doit être considérée avec plus d'attention, la demande sera suivie par ligne. Le mode de traitement futur dépendra de la solution proposée par le soumissionnaire retenu.

Q90. EDT 6.7.1(a). L'entrepreneur doit recevoir des demandes au moyen de diverses méthodes, y compris par télécopieur, par interface électronique (PDS/CDAnet), par l'entremise du site Web sécurisé de l'entrepreneur, par documents papier ou toute autre méthode proposée par l'entrepreneur et approuvée par le chargé de projet. En ce qui concerne les télécopies, veuillez confirmer qu'on ne s'attend pas à la création de registres automatiques de transaction pour les adjudications au moyen des photocopies entrantes.

R90. On ne s'attend pas à ce que soient créés automatiquement des registres de transaction pour la prise de décision en utilisant les télécopies entrantes.

Q91. EDT 6.7.9(d). Les renseignements en matière de transferts électroniques de fonds (TEF) seront-ils consolidés ou encore séparés en fonction des ministères?

R91. L'information sur les TEF sera séparée par ministère, comme pour tous les autres types de données.

Q92. EDT 6.7.12(d). La fonction relative à la suppression d'une demande est-elle nécessaire également pour la suppression d'un grand volume de demandes?

R92. L'EDT ne décrit pas une exigence pour la " suppression d'une demande ". Cette exigence porte sur la capacité d'éviter l'impression et l'envoi de l'énoncé ou de l'explication du paiement. C'est un besoin non fréquent. Le besoin de cette capacité découle du fait que les clients ont le droit d'interjeter appel d'une demande refusée. Lorsque c'est le cas et que l'entrepreneur détermine qu'il n'y avait aucune erreur ou omission précédente dans le traitement de la demande, le client devra recevoir une lettre l'avisant de ses droits de recours. Nous ne voulons pas qu'un client reçoive un deuxième énoncé de demande qui lui refuse la demande.

Q94. 6.7.3.c. Y a-t-il une hiérarchie en matière de décision au sein des trois ministères?

R94. Les trois ministères sont distincts quant à leurs données, les lois et les règlements applicables, etc. Il n'existe aucune hiérarchie décisionnelle.

Q95. 5.13.1.b. Les essais doivent comprendre les essais de système, les essais d'intégration, les essais de régression, les essais sous contrainte et les essais de performance, les essais fonctionnels, les essais de sécurité, les essais d'acceptation, la validation des charges de données électroniques (et les mises à jour manuelles des dossiers au besoin) et la production de rapports. Nécessité de préciser ce que signifie " test de sécurité ".

R95. Pour les essais relatifs à la sécurité, l'intention est que les logiciels développés et mis en fonction doivent être mis à l'essai en considérant la vulnérabilité, l'intrusion, les niveaux de code (c.-à-d. Appscan).

Q96. 6.2.2.c. L'entrepreneur doit indiquer l'admissibilité initiale, fournir une description du niveau d'admissibilité et faire part des changements de niveau d'admissibilité. L'admissibilité doit être communiquée par écrit au client ou, si le client préfère, par avis électronique communiqué sur un site Web sécurisé. Quel est le délai pour la communication du changement du niveau d'admissibilité?

R96. Le délai d'exécution pour aviser un client du changement de l'admissibilité est de cinq jours.

Q97. EDT 6.29(11)- En ce qui concerne les appels provenant de l'étranger, il est précisé que la réponse doit être fournie dans la langue de l'appelant. Peut-on tenir pour acquis que cette langue sera l'anglais ou le français?

R97. La réponse aux appels d'autres pays sera limitée à la langue officielle de choix.

Q98. Annex B. Pouvez-vous fournir un nombre de mots ou de pages pour la trousse du client, y compris un livret de renseignements, la carte et les formulaires? Pouvez-vous fournir un exemplaire de ces documents? Ces documents sont-ils déjà disponibles dans les deux langues? Nécessitent-ils des modifications?

R98. Les trousse pour les clients sont offertes dans les deux langues officielles. Les livrets de renseignements peuvent être obtenus en suivant les liens ci dessous. Ces livrets ne sont distribués qu'à la première détermination d'admissibilité. Ces livrets peuvent changer à la suite de modifications apportées aux politiques et aux textes de loi. Une lettre d'une page et une carte sont envoyées avec le livret.

<http://www.forces.gc.ca/health-sante/ps/guide/default-eng.asp>

<http://www.forces.gc.ca/health-sante/ps/guide/default-fra.asp>

Q102. Le renvoi dans la DDP relatif à l'architecture axée sur le service est-il déjà en place? Dans la négative, on s'attend à ce qu'il soit mis en œuvre avant le début de la période préalable à la mise en œuvre.

R102. Il est confirmé que l'architecture axée sur le service dont il est question dans la demande de proposition est déjà en place.

Q103. Veuillez fournir un exemplaire du répertoire de l'architecture axée sur le service.

R103. ACC compte actuellement six services déjà en place qui sont :
Services Web sortants

Renseignements sur les clients - renseignements biographiques sauvegardés dans les bases de données d'ACC pour un client précis.

Aiguillage du client - fournit les renseignements précis d'aiguillage nécessaires à un des programmes d'ACC fournis par un partenaire externe pour un client précis.

Services Web entrants

Document du client - accepte divers documents PDF de sources internes et externes pour un client précis.

Activité sur le client - accepte les tâches acheminées par les partenaires externes (selon une mise en page déterminée par ACC) pour un client précis.

Événement client - accepte les avis provenant de partenaires externes (selon une mise en page déterminée par ACC) pour un client précis.

Transfert de fichier - (service Web pour le transfert binaire) accepte les vidages mensuels de données et autres vastes rapports de gestion produits par des partenaires externes qui peuvent porter sur plusieurs clients ou un seul client en particulier.

Des points additionnels seront ajoutés au moment de la mise en œuvre du SFTDSS.

Q108. 6.2.2.f. Qu'entend-t-on par " information décisionnelle relative à l'admissibilité au programme source " ?

R108. Cela est expliqué dans l'annexe A. Par exemple, une décision favorable quant à l'admissibilité au programme de pension/indemnité d'invalidité, à titre de programme source, entraîne l'admissibilité aux avantages médicaux de catégorie A, B ou AB. Le Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants donne plus d'information sur l'admissibilité aux avantages pour soins de santé.

Q109. 6.2.2.d. Qu'entend-t-on par " appliquer les règles d'admissibilité " ?

R109. La couverture précise relative aux avantages médicaux pour les clients d'ACC ne sera pas comprise dans les données transmises. L'entrepreneur doit déterminer l'admissibilité aux avantages médicaux à partir de l'admissibilité au programme source. Les règles d'admissibilité pour les avantages médicaux se trouvent dans le Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants. Par exemple, un client d'ACC ancien combattant du service de guerre qui bénéficie d'une pension à 50 % a droit à la couverture de catégorie B puisque qu'il est atteint d'une déficience moyenne. Dans cet exemple, la transmission provenant d'ACC contiendra l'information sur le droit à pension et l'entrepreneur doit ensuite appliquer la " règle " pour générer l'admissibilité de " catégorie B ".

Q114. Nous remarquons que certaines exigences cotées de la section R - particulièrement R3 à R6 (et non R1, R2 R7 ou R8) - font un renvoi à un ou plus d'un point dans l'EDT, ce qui signifie que le contenu de l'EDT joue un rôle dans la notation de ces exigences particulières de la section R. On compte toutefois un total de 196 points de l'EDT (en comptant seulement les exigences au plus bas niveau de l'EDT 5, l'EDT 6 et l'EDT 7). Seuls 101 de ces points de l'EDT sont expressément cités aux exigences R susmentionnées. Plusieurs importants points de l'EDT, par exemple 6.25 Protection des renseignements personnels, ne sont pas inclus dans les exigences cotées de la section R. De plus, un bon nombre d'autres points essentiels de l'EDT ne sont compris dans aucune des exigences cotées de la section R.

a) Comment les proposants traiteront-ils les points de l'EDT qui ne sont spécifiquement notés dans le Guide d'évaluation? Nous nous préoccupons du fait que les critères d'évaluation incluent ces exigences " cachées ", puisque l'emplacement de chacune pourrait ne pas être interprété de la même façon par chaque proposant, ce qui aurait pour effet que la notation ne serait ni ouverte ni transparente.

b) Ou encore, veuillez confirmer que les points de l'EDT ne figurant pas dans les critères d'évaluation n'ont aucune incidence sur la notation de chacune des exigences de la section R.

c) Les exigences R 1, 2, 7 et 8 ne font pas de renvois particuliers à l'EDT. Veuillez confirmer que ces exigences seront cotées sans référence à l'EDT.

R114. Le soumissionnaire doit considérer toutes les exigences de l'EDT, l'information connexe et l'information additionnelle donnée dans les annexes de sorte à bien comprendre chaque exigence. Même si des références à l'EDT sont fournies, d'autres renseignements présents dans l'EDT peuvent y avoir trait. Les principales exigences précisées dans l'EDT seront cotées.

L'exemple donné au sujet des points fondamentaux qui ne sont pas inclus dans l'évaluation est à la section 6.25 (protection des renseignements personnels). Vous constaterez dans la description R5, facteur IV, que nous précisons que le soumissionnaire devrait décrire les contrôles techniques et non techniques pour la sécurité et pour la protection des renseignements personnels. Pour aider les soumissionnaires, nous ajouterons une référence à la section 6.25 pour le facteur IV.

Les points de l'EDT qui manquent dans les critères d'évaluation n'ont aucune répercussion sur l'établissement d'une cote pour chaque point d'exigence. La description de chaque exigence cotée doit être lue avec soins pour s'assurer que toute l'information qui a une incidence sur cette exigence est incluse dans la réponse. De plus, dans les cas où le critère d'évaluation fait référence à une certaine section de l'EDT et où cette section fait aussi référence à une autre section, le soumissionnaire doit considérer les deux sections de l'EDT avant de répondre.

Nous avons ajouté des références à l'EDT dans l'exigence 7,8. Les exigences 1, 2, et 6 seront cotées en considérant toutes les exigences prévues dans l'EDT. Il n'y aura donc pas de référence précise donnée dans les critères d'évaluation.

Q116. La gestion rigoureuse de l'entrepreneur est essentielle à l'appui d'une prestation de soins de santé de qualité. Est-ce le souhait des ministères que toutes les demandes soient payées par l'entremise des fournisseurs autorisés seulement? Quelles demandes ou quels PDC peuvent-ils être exclus?

R116. Pour les FC, oui, toutes les demandes de remboursement devraient être payées par l'entremise de fournisseurs autorisés, mais nous sommes cependant conscients que dans certains cas, les biens/services auraient été fournis et le paiement doit être fait. Nous recommandons que le paiement au fournisseur non inscrit soit accompagné d'un formulaire d'inscription, de la trousse du fournisseur du SFTDSS et d'une lettre l'invitant à s'inscrire au programme. L'exigence d'inscription ne s'applique pas aux fournisseurs de l'extérieur du pays.

Q119. R4 Section 3 i Retracer un paiement : La section cotée pour ce point semble faire un renvoi inexact à 6.7.12. Veuillez confirmer quel numéro est le bon.

R119. C'était incorrect. Une DP révisée montre la section correcte qui est 6.7.13.

Q121. Ceci est une liste de points particuliers de l'EDT qui n'ont été cités en référence nulle part dans les sections à exigences cotées. Nous cherchons des conseils sur l'approche à adopter pour répondre à ces critères d'évaluation manquants. Tableau ci-joint.

R121. Certaines des exigences décrites dans l'EDT ne sont pas incluses dans les critères d'évaluation puisque certains ministères étaient d'avis qu'ils ne pouvaient pas être cotés. Le soumissionnaire ne peut qu'affirmer sa conformité à l'exigence. Les réponses aux sections précises sont données dans un document ci-joint.

Les modifications ci-après sont apportées au document *Demande de soumissions*.

Référence : Annexe A, Énoncé des travaux, section 6.18, paragraphe 8.

Supprimer le paragraphe au complet et insérer le texte suivant :

L'entrepreneur doit régler les recouvrements à la suite de vérifications des fournisseurs dans un délai d'un an, à moins que le chargé de projet et l'entrepreneur en conviennent autrement. Bien que l'entrepreneur ne soit pas responsable des recouvrements non réglés à la suite de vérifications des fournisseurs, il doit faire preuve de diligence dans ses efforts visant à les recouvrer.

**TOUTES LES AUTRES MODALITÉS DE LA DEMANDE DE PROPOSITIONS
DEMEURENT INCHANGÉES.**