

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. 003
Client Reference No. - N° de référence du client 51019-072007	Date 2013-03-26
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.

Q40. 6.14(6) - En ce qui concerne la présente section : est ce que sFTP constitue une solution de remplacement acceptable à un circuit T1 point à point comparativement à l'Internet? Dans la négative, l'entrepreneur installera t il le circuit T1 dans le centre informatique du Système d'information sur la santé des Forces canadiennes (SISFC)? Ou bien, le technicien en informatique des FC installera t il son circuit dans le centre informatique de l'entrepreneur?

A40. Le circuit T1 point à point est la méthode de communication approuvée pour le centre de données du Système d'information sur la santé des FC (SISFC) du centre de données du Réseau étendu de la Défense (RED). Le MDN installera le circuit T1 dans le centre de données du SISFC et il l'installera également dans celui de l'entrepreneur avec l'aide de ce dernier.

Q43. 6.14(9a) - Où se terminera le tunnel RPV dans le réseau du Ministère? Aux pare-feu du Ministère ou aux appareils fournis par l'entrepreneur?

R43. Le RPV se terminera aux appareils fournis et pris en charge par l'entrepreneur. Le dispositif de l'entrepreneur sera branché à une interface spécialisée sur un pare-feu du Ministère ou à un commutateur du Ministère utilisant une interface Ethernet en cuivre de 10/100/1000 Mo.

Q44. 6.14(9a) - Le RPV fait-il appel aux circuits Internet actuels qui se trouvent aux installations du Ministère ou l'entrepreneur fournit-il les circuits?

R44. Le RPV fera appel aux circuits Internet actuels dont la largeur de bande disponible est suffisante pour répondre aux besoins de connectivité de l'application. Il se peut que la largeur de bande soit insuffisante pour répondre aux besoins de transfert/migration de données, selon le moment de la journée et les volumes de données. Les circuits peuvent être soit partagés, soit utilisés expressément pour le RPV.

Q51. 6.27 (2.) (c.) - Veuillez nous donner le coût et le volume des appels provenant de l'étranger pour les trois dernières années ainsi que le(s) lieu(x) où ils ont été effectués.

R51. L'information sur le coût, le volume et la provenance exacte des appels effectués de l'étranger n'est pas disponible à l'heure actuelle. Toutefois, voici l'information concernant les lignes de demande :

Année financière 2009-2010 : 1 143 lignes de demande d'une valeur de 1 656 260,53 \$;

Année financière 2010-2011 : 1 565 lignes de demande d'une valeur de 1 761 800,63 \$;

Année financière 2011-2012 : 1 879 lignes de demande d'une valeur de 2 267 468,58 \$.

Q87. EDT - Sous section 6.18.8 - Tous les recouvrements à la suite de vérifications qui sont en suspens pour une année donnée doivent être payés au GC par l'entrepreneur, et leur règlement devient la responsabilité unique de l'entrepreneur, sauf entente contraire entre le chargé de projet et l'entrepreneur. L'entrepreneur peut-il vendre les créances douteuses non recouvrées à un tiers agissant à titre d'agence de recouvrement? La feuille de la ventilation des prix mentionne-t-elle que l'entrepreneur peut inclure le coût de cette responsabilité? Précisez les circonstances dans lesquelles le chargé de projet convient de continuer à être responsable des recouvrements importants.

R87. L'entrepreneur doit exercer la diligence requise dans ses efforts pour récupérer les fonds déterminés à la suite d'une vérification chez les fournisseurs. Bien que l'entrepreneur soit responsable des vérifications des fournisseurs et du recouvrement des fonds, les fonds non recouverts ne sont pas sa responsabilité. L'entrepreneur travaillera avec le responsable du projet afin de déterminer s'il faut faire appel aux services d'un tiers agissant à titre d'agence de recouvrement pour le recouvrement découlant de vérifications.

Q93. EDT - Sous section 1.18.1 - Les vérifications du fournisseur peuvent-elles être propres aux différents ministères?

R93. Oui, les vérifications peuvent être propres aux différents ministères et faire partie du plan annuel ou être effectuées de façon ponctuelle.

Q110. 6.2.2.i. Qu'entendez-vous par " chaque ministère "? Est-ce que chaque ministère aura son propre code d'identification d'entreprise ou numéro de groupe?

R110. Chaque ministère a son propre plan. Le système doit pouvoir reconnaître la couverture liée à des plans distincts.

Q111. Feuille finale de ventilation des prix d'ACC. L'onglet de pré-mise en œuvre de cette feuille de travail ne contient pas toutes les activités indiquées au point 5.2.b de l'EDT. Pourriez-vous définir, grouper et aligner toutes les activités pertinentes énoncées au point 5.2.b de l'EDT dans les diverses parties de l'onglet de pré-mise en œuvre? De cette façon, l'information que reçoivent les divers entrepreneurs sera présentée uniformément.

R111. L'État n'a aucune intention de comparer les feuilles de ventilation de prix des soumissionnaires, car seul le soumissionnaire retenu pour l'exécution du contrat est tenu de présenter cette information.

Q112. Feuille finale de ventilation des prix d'ACC (onglet Exploitation et entretien). Pourriez-vous définir, grouper et aligner les sections pertinentes de l'EDT relativement aux sections " Fonctionnement général ", " Recherche et développement " et " Paiement en capital " de la feuille de travail? De cette façon, l'information que reçoivent les divers entrepreneurs sera présentée uniformément.

R112. L'État n'a aucunement l'intention de comparer les feuilles de ventilation de prix des soumissionnaires, car seul le soumissionnaire retenu pour l'exécution du contrat est tenu de présenter cette information.

Q113. Feuille finale de ventilation des prix d'ACC. L'entrepreneur est-il obligé de remplir la catégorie " profits " figurant dans chaque section de chaque onglet de la feuille de travail? Jugerez-vous que la soumission de l'entrepreneur est irrecevable si les profits sont inclus dans d'autres catégories de prix?

R.113. Lorsqu'il y a lieu, les profits doivent être présentés. Inscrivez " 0 \$ " si aucun profit n'est prévu à l'égard d'un produit livrable en particulier.

Q115. EDT, 6.26 (1), pg 68 - Toutes les ressources de l'entrepreneur qui auront accès aux renseignements sur les employés de la GRC doivent détenir une cote de fiabilité de la GRC (CFG) valide avant le commencement des travaux. S'agit-il d'un niveau de sécurité supplémentaire à celui offert par la DSIC?

R115. Une cote de fiabilité de la GRC (CFG) est fondée sur l'honnêteté, la fiabilité et l'intégrité de la personne. Il faut obtenir cette cote avant d'obtenir une autorisation de sécurité.

Avoir une CFG signifie qu'on a réussi aux vérifications de fiabilité, qu'on a un accès ordinaire aux biens de la GRC et qu'on peut avoir accès aux renseignements protégés de la

GRC si on en a besoin. La personne qui obtient une CFG doit la maintenir pendant toute sa période d'emploi.

Dans le cadre des vérifications, on vérifie notamment plusieurs bases de données d'application de loi qui ne sont pas couvertes par le processus d'examen standard de la DSIC lié à la cote de fiabilité.

Q117. Veuillez fournir des détails sur le nombre d'appareils gérés par l'entrepreneur et le taux de modification prévu relativement à ces appareils (commutateurs, serveurs, ordinateurs, circuits spécialisés, lignes louées et logiciels commerciaux connexes?).

R117. Au moins un appareil géré par l'entrepreneur sera utilisé pour terminer la connexion RPV entre le Ministère et l'entrepreneur. Il se peut qu'on ait besoin d'autres points de terminaison du RPV, selon la disponibilité demandée par le Ministère et selon ses besoins en matière de reprise. Le taux prévu de modification pour les appareils du RPV sera de moins de cinq modifications majeures et de moins de dix modifications mineures par année. Il se peut que les connexions du RPV doivent être déménagées/transférées à d'autres centres de données pendant la période visée par le contrat, si des centres de données de SPC et du Ministère sont déménagés ou consolidés.

Q118. R1 ? Si nous voulons utiliser un deuxième projet pour offrir des réponses supplémentaires ou meilleures aux exigences R1, facteurs A à O, nous sommes conscients que nous pouvons utiliser un deuxième projet de référence, pourvu que les projets ne soient pas " regroupés " sous un seul facteur de notation. Pouvez-vous apporter des précisions aux points suivants?

- a) La référence à un facteur de notation à la page 97 de la DP correspond-elle à un élément de notation (étant donné que R1 ne possède qu'un seul facteur)?
- b) Le deuxième projet de référence doit-il satisfaire à tous les critères obligatoires O1 énoncés à la page 95 ayant trait à un seul projet de référence, la référence à O1?
- c) Lorsqu'on utilise un deuxième projet relativement aux facteurs et aux éléments de R1, le deuxième projet devrait-il être inscrit comme projet supplémentaire sous O1 (assujetti à tous les critères de qualification O1) ou devrait-il être inscrit sous R1 (sans être assujetti aux critères de qualification O1)?

R118.

- a) Cela signifie que les projets cités en référence ne peuvent pas être combinés afin de satisfaire aux exigences d'un élément.
- b) Non, il n'est pas nécessaire que le deuxième projet cité en référence réponde à tous les critères obligatoires O1.
- c) Le projet cité en référence qui doit satisfaire aux exigences obligatoires doit être clairement indiqué. Il faut aussi indiquer clairement le projet cité en référence devant satisfaire à chacune des exigences des éléments R1. S'il n'y aucune indication quant au projet devant satisfaire aux exigences d'un élément R1, on utilisera le projet soumis en

réponse aux exigences obligatoires. Un deuxième projet cité en référence présenté en réponse aux exigences des éléments R1 n'est pas assujéti aux critères de qualification O1.

Les modifications ci-après sont apportées à la demande de propositions :

Référence : Critères cotés, page 104 à 157.

Supprimer entièrement et insérer les critères d'évaluation cotés joints à la modification de demande de soumissions numéro trois (3).

Les critères d'évaluation ont été révisés de sorte à :

- donner des précisions sur les éléments que le soumissionnaire doit présenter pour répondre à chaque critère coté;
- clarifier les parties ayant fait l'objet de questions des soumissionnaires éventuels;
- inclure la répartition des points afin d'avoir un processus d'approvisionnement ouvert et transparent.

L'évaluation des réponses par rapport aux critères cotés se fera au moyen de l'échelle des percentiles ci dessous. La note attribuée à chacun des éléments de la répartition des points tombera dans l'une des six cotes définies ci dessous, selon la mesure dans laquelle le soumissionnaire a répondu à l'exigence. Ce guide sera utilisé pour noter chaque élément de la répartition des points affiché sous chaque exigence, à l'exception des éléments A à I de l'exigence R1 - Expérience de l'entreprise, pour lesquels les points seront accordés tel qu'indiqué.

Les points seront déterminés par consensus par le comité d'évaluation. Exemple : Répartition des points : ____/40 - Si le consensus est d'accorder 70 % des points pour un élément donné, la note accordée sera de 28/40.

Pourcentage de la note possible	Guide	Description
100 %	Excellent	La réponse satisfait pleinement à l'exigence ou la dépasse. La réponse est exceptionnellement détaillée et exacte.
85 %	Très bien	La réponse satisfait pleinement à l'exigence. La réponse satisfait aux attentes.
70 %	Bien	La réponse est satisfaisante. Au moins un aspect de la réponse est comporte une lacune.
50 %	Acceptable	La réponse est adéquate. La réponse satisfait minimalement à l'exigence.
25 %	Médiocre	Il y a très peu de preuve que l'exigence a été satisfaite.

0 %	Inacceptable	Aucune réponse n'est donnée, la réponse n'est pas pertinente ou la réponse ne traite pas de l'exigence.
-----	--------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

Référence : Tableaux des notes de passage minimales pour chacun des critères cotés à la page 18 de la DP.

Supprimer entièrement et insérer le tableau suivant.

No	Critères cotés Description	Points maximum	Note minimale de passage
R1	Expérience de l'entreprise	4 000	50 % - 2 000 points
R2	Équipe de gestion de projet	900	50 % - 450 points
R3	Systèmes du SFTDSS	3 500	50 % - 1 750 points
R4	Procédures et services opérationnels	3 800	50 % - 1 900 points
R5	Plans du SFTDSS	5 200	50 % - 2 600 points
R6	Évaluation et analyse des risques	1 200	50 % - 600 points
R7	Assurance de la qualité	800	50 % - 400 points
R8	Opérations financières	1 600	50 % - 800 points
	Total des points maximum :	21 000	12 600 points

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

CRITÈRES COTÉS PAR POINTS

R1 – Expérience de l’entreprise.....	105
Facteur I – Pertinence del’expérience	105
R2 – Équipe de gestion de projets.....	110
Facteur I – Organisation et structure de gouvernance de l’entreprise.....	110
Facteur II – Ressources proposées – Gestionnaire de projet.....	111
R3 – Systèmes du SFTDSS.....	112
Facteur I – Document de conception de systèmes.....	112
Facteur II – Exigences de sécurité.....	113
Facteur III – Sécurité des données personnelles et financières.....	113
Facteur IV – Interface système.....	114
Facteur V – Inscription des clients.....	115
Facteur VI – Inscription des fournisseurs.....	116
Facteur VII – Plan d’architecture du système.....	117
R4 – Procédures et services opérationnels.....	118
Facteur I – Services de relations avec les fournisseurs.....	118
Facteur II – Services de centres d’appel	119
Facteur III – Services de traitement des demandes.....	121
Facteur IV – Services d’autorisation.....	126
Facteur V – Programme de soins de longue durée.....	126
Facteur VI – Programme pour l’autonomie des anciens combattants (PAAC).....	127
Facteur VII– Autorisations spéciales.....	127
Facteur VIII – Examen de l’emploi des médicaments.....	128
R5 – Plans du SFTDSS.....	130
Facteur I – Plan de conversion des données.....	130
Facteur II – Plan de communications.....	131
Facteur III – Plans de continuité des activités et de reprise après sinistre.....	132
Facteur IV – Plan de sécurité et de protection des renseignements personnels.....	133
Facteur V – Plan d’élaboration/de personnalisation et de mise à l’essai de systèmes ..	134
Facteur VI – Stratégie et plan de formation.....	135
Facteur VII – Plan de transition.....	135
Facteur VIII – Plan de services d’inscription des fournisseurs.....	136
Facteur IX – Solution d’établissement de rapport – Plan d’action.....	137
Facteur X – Plan annuel des opérations.....	138
Facteur XI – Plan de gestion des opérations.....	139
Facteur XII – Plan visant le programme de services de vérification.....	140
Facteur XIII – Plan d’achèvement progressif du contrat.....	141
R6 – Évaluation et analyse des risques.....	142
Facteur I – Évaluation et analyse des risques.....	142
R7 – Assurance de la qualité.....	144
Facteur I – Programme d’assurance de la qualité et son déroulement.....	144
R8 – Opérations financières.....	146
Facteur I – Méthodes et procédures de contrôle et de planification de la gestion financière.....	146
Facteur II – Politiques et pratiques financières, et présentation de rapports.....	147

R1 – Expérience de l'entreprise	
Nombre total de points disponibles pour le critère R1 – 4000 points	
<p>Expérience de l'entreprise – Projet cité comme référence</p> <p>Le projet cité comme référence en réponse à l'exigence obligatoire M1 est évalué en fonction de sa pertinence et de sa similitude avec les exigences de prestation d'un service de traitement des demandes de soins de santé. Le projet cité comme référence comporte au moins les renseignements suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> la description du projet et la façon dont il respecte les exigences énoncées; la durée, notamment les dates de début et de fin (les dates sont exprimées par le mois et l'année); les services fournis par le soumissionnaire, dans le cadre du programme. <p>Le soumissionnaire peut présenter un projet additionnel pour prouver cette expérience. La description du projet additionnel cité comme référence doit comporter les données suivantes : nom de l'entreprise, nom du représentant de l'entreprise, titre, numéro de téléphone et numéro de télécopieur.</p> <p>Le soumissionnaire qui cite un projet additionnel comme référence relativement au critère d'expérience (R1) doit préciser quels éléments décrits au Facteur 1 sont démontrés par le projet additionnel. S'il n'est pas précisé qu'il faut se référer au projet additionnel, c'est le projet cité comme référence en réponse à l'exigence obligatoire M1 qui sert à évaluer le critère d'expérience R1.</p> <p>Il n'est pas possible de combiner l'expérience associée à deux projets cités comme référence pour satisfaire aux exigences d'un même élément du facteur de cotation.</p> <p>L'expérience de l'entreprise est évaluée en fonction des facteurs ci-dessous.</p>	
Facteur I – Pertinence de l'expérience	
<p>Maximum de 4000 points – L'expérience du soumissionnaire relativement à des projets antérieurs décrits à l'exigence M1 ou à un autre projet présenté sera évaluée sur le plan de la pertinence des services précisés par rapport aux services prescrits pour l'exécution du SFTDSS. La pertinence sera établie en fonction de la similitude de la portée, du type et de l'étendue des exigences de prestation de service à une base de clients comparable (c.-à-d. clients répartis sur le plan géographique, volume de clients, diversité des besoins). Le soumissionnaire qui cite un projet additionnel comme référence doit préciser lequel des deux projets cités permet de démontrer le respect des exigences pour chacun des éléments ci-dessous (A à O).</p>	
A. Mise en œuvre et gestion d'un système de programme de soins de santé	Maximum de 250 points
<p>250 points : Le projet démontre qu'un système de programme de soins de santé a été mis en œuvre et géré pendant plus de cinq ans.</p> <p>125 points: Le projet démontre qu'un système de programme de soins de santé a été mis en œuvre et géré pendant une période de trois à cinq ans.</p> <p>0 points : Le projet démontre que l'expérience de mise en œuvre et de gestion d'un système de programme de soins de santé est limitée ou inexistante (moins de trois ans)..</p>	
B. Traitement des demandes de soins de santé non électroniques	Maximum de 250 points
<p>250 points : Traite les demandes de soins de santé non électroniques</p> <p>0 points : Ne traite pas les demandes de soins de santé non électroniques</p>	

C. Traitement des demandes électroniques de soins de santé	Maximum de 250 points
250 points : Traite les demandes de soins de santé électroniques 0 points : Ne traite pas les demandes de soins de santé électroniques	
D. Autorisation préalable et automatique des avantages de soin de santé	Maximum de 250 points
250 points : Autorise préalablement et automatiquement les avantages 0 points : N'autorise pas préalablement et automatiquement les avantages	
E. Paiement des demandes de règlement de soins de santé, notamment regroupement des demandes multiples provenant d'un seul fournisseur ou client	Maximum de 250 points
250 points : Effectue le paiement des demandes de règlement de soins de santé, notamment le regroupement des demandes multiples provenant d'un seul fournisseur ou client 0 points : N'effectue pas le paiement des demandes de règlement de soins de santé, notamment le regroupement des demandes multiples provenant d'un seul fournisseur ou client	
F. Vérification du règlement des demandes de soin de santé	Maximum de 250 points
250 points : Vérifie le règlement des demandes 0 points : Ne vérifie pas le règlement des demandes	
G. Communications concernant les traitements des demandes de soin de santé (livrets d'information, cartes d'identité, etc.)	Maximum de 250 points
250 points : Offre un programme de communications 0 points : N'offre pas de programme de communications	
H. Services bilingues (traitement des demandes et services connexes) fournis aux clients et/ou fournisseurs exigeant l'anglais et le français.	Maximum de 250 points
250 points : Fournit des services bilingues aux clients et/ou fournisseurs exigeant l'anglais et le français 0 points : Ne fournit pas de services bilingues aux clients et/ou fournisseurs exigeant l'anglais et le français	
I. Traitement des demandes de soins de santé et maintenance du système utilisé à l'appui des programmes offerts aux clients dont le volume de codes des avantages est semblable (ou supérieur) à celui du SFTDSS.	Maximum de 250 points
250 Points: Traitement de plus de 7,5 millions de codes d'avantages par an 175 Points: Traitement de 6 à 7,5 millions de codes d'avantages par an 125 Points: Traitement de 4 à 6 millions de codes d'avantages par an 0 Points: Traitement de 4 à 6 millions de codes d'avantages par an	

<p>J. Types de services prévus par un projet se rapportant aux exigences du SFTDSS, y compris les soins de santé de base et supplémentaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Médicaments d'ordonnance ○ Soins médicaux ○ Soins dentaires ○ Appareils chirurgicaux ou prothèses et autres dispositifs médicaux Soins de santé préventifs, soins à domicile, soins en établissement. 	<p>Maximum de 250 points</p>
<p>Barème d'évaluation :</p> <p><u>Types de soins de santé couverts</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • ____/75 Soins de santé de base • ____/75 Soins de santé supplémentaires • ____/100 Tous les types de soins suivants (Valeur = 20 points par type) <ul style="list-style-type: none"> ○ Médicaments d'ordonnance ○ Soins médicaux ○ Soins dentaires ○ Appareils chirurgicaux ou prothèses et autres dispositifs médicaux ○ Soins de santé préventifs, soins à domicile, soins en établissement 	
<p>K. Complexité de l'expérience: Traitement de demandes de soin de santé dans plusieurs provinces et territoires avec divers règlements et règles liés aux programmes de santé et diverses listes de prix et tableaux des avantages.</p>	
<p>Projet très complexe :</p>	<p>Maximum de 250 points</p>
<p>Barème d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ____/75 Activités de traitement de réclamations dans plusieurs provinces ou territoires, dont une province complexe (Alberta, Colombie-Britannique, Ontario ou Québec). • ____/50 Couvrant au minimum 100 000 vies. • ____/25 Variété étendue de programmes d'avantages, incluant les soins médicaux, les soins dentaires, les médicaments ainsi que des services complémentaires, comme les examens de l'emploi des médicaments. • ____/50 Le programme comporte plusieurs divisions offrant différents niveaux d'avantages, donc divers règlements et règles. • ____/50 Frais gérés au moyen de barèmes de plusieurs années pour différents types de fournisseurs, dont les fournisseurs/spécialistes de soins dentaires et les services paramédicaux pour plusieurs provinces. 	
<p>L. Modifications/flexibilité :</p> <p>A fait preuve d'une grande flexibilité dans les projets précédents pour répondre aux besoins et aux priorités des clients en constante évolution. Par exemple : Travail adapté en fonction de la géographie; Systèmes étendus et/ou adaptés pour répondre aux augmentations/diminutions relatives aux volumes de traitement; Autre</p>	
<p>Preuve claire d'une grande flexibilité fondée sur une demande résultant des besoins et des priorités en constante évolution qui ont entraîné l'adaptation du travail en fonction de la géographie, ou l'étendue ou l'adaptation des systèmes pour répondre aux changements relatifs aux volumes de traitement, ou autres exemples pertinents de flexibilité.</p>	<p>Maximum de 250 points</p>

Barème d'évaluation :

_____/ 250 A fait preuve d'une grande flexibilité dans les projets précédents pour répondre aux besoins et aux priorités des clients en constante évolution. Par exemple :

- Travail adapté en fonction de la géographie;
- Systèmes étendus et/ou adaptés pour répondre aux augmentations/diminutions relatives aux volumes de traitement;
- Tout autre exemple pertinent de flexibilité.

M. Protection des renseignements personnels – renseignements sur les clients :

Le soumissionnaire a de l'expérience pour s'assurer que les systèmes et les services respectent les normes en matière de protection des renseignements personnels, dont :

- Infrastructure de protection des renseignements personnels;
- Rôles et responsabilités des employés et des sous-traitants définis liés à la protection des renseignements sur les clients et à la façon dont ils interagissent avec le détenteur du contrat;
- Politiques et processus opérationnels décrivant comment les employés et les sous-traitants de l'entrepreneur connaissent et respectent les exigences en matière de protection des renseignements personnels;
- Aperçu opérationnel des mesures prises par le soumissionnaire en vue de prévenir et de détecter les incidents liés à la protection des renseignements personnels et intervention et rétablissement après un incident.

Preuve claire d'une infrastructure solide qui surveille et appuie la protection des renseignements personnels; rôles et responsabilités définis relativement à la protection des renseignements sur les clients, y compris des politiques et des processus opérationnels visant à prévenir, à surveiller et à détecter les incidents liés à la protection des renseignements personnels et intervention et rétablissement après un incident.

**Maximum de
250 points**

Barème d'évaluation :

- _____/100 Le soumissionnaire a de l'expérience pour s'assurer que les systèmes et les services respectent les normes en matière de protection des renseignements personnels, y compris des infrastructures de surveillance et de protection de la vie privée.
- _____/50 Le soumissionnaire a de l'expérience pour s'assurer que les systèmes et les services respectent les normes en matière de protection des renseignements personnels, y compris des rôles et responsabilités des employés et des sous-traitants définis liés à la protection des renseignements sur les clients et à la façon dont ils interagissent avec le détenteur du contrat.
- _____/50 Le soumissionnaire a de l'expérience pour s'assurer que les systèmes et les services respectent les normes en matière de protection des renseignements personnels, y compris des politiques et les processus opérationnels décrivant comment les employés et les sous-traitants de l'entrepreneur connaissent et respectent les exigences en matière de protection des renseignements personnels.
- _____/50 Aperçu opérationnel de l'expérience du soumissionnaire en tenue de procédures de surveillance et de détection d'incidents relatifs à la protection des renseignements personnels, et d'intervention et de rétablissement après un incident.

N. Existence d'un système de rapports de gestion de l'information permettant de produire des rapports statiques et programmés en plus de pouvoir effectuer des requêtes prédéfinies et spéciales.	
Le système de rapports de gestion de l'information du soumissionnaire permet de produire des rapports statiques et d'effectuer des requêtes prédéfinies et spéciales.	Maximum de 250 points
Barème d'évaluation : <ul style="list-style-type: none"> • ____/100 Points Preuves d'un système de rapports de gestion de l'information robuste. • ____/75 Points Expérience en production de rapports statiques et réguliers. • ____/75 Points Expérience en traitement de requêtes prédéfinies et spéciales. 	
O. Innovation: Exemples d'utilisation de l'innovation dans les projets de traitement de demande de soin de santé précédents ayant entraîné des améliorations, notamment des économies, une réduction des taux d'erreur, une amélioration de l'efficacité ou du service aux clients.	
Le projet cité comme référence fait état de l'utilisation d'une solution très novatrice	Maximum de 500 points
Barème d'évaluation : <ul style="list-style-type: none"> • ____/100 Le soumissionnaire fait preuve d'innovation en donnant des exemples d'innovations appliquées dans un projet antérieur. • ____/100 Le soumissionnaire fait preuve que l'innovation dans le projet antérieur a permis de réaliser des économies. • ____/100 Le soumissionnaire fait preuve que l'innovation dans le projet antérieur a permis de réduire le nombre d'erreurs. • ____/100 Le soumissionnaire fait preuve que l'innovation dans le projet antérieur a fait accroître l'efficacité. • ____/100 Le soumissionnaire fait preuve que l'innovation dans le projet antérieur a entraîné des améliorations au service à la clientèle ou d'autres améliorations pertinentes. 	

R2 – Équipe de gestion de projets
Nombre total de points disponibles pour le critère R2 – 900 points
<p>Le soumissionnaire doit présenter une description, une structure de gouvernance et des organigrammes de l'organisation proposée pour gérer le système et assurer le soutien et la prestation des services à la phase précédant la mise en œuvre du système (Phase 1) et des exigences en matière de gestion de l'entreprise pendant la phase de l'exploitation et de maintenance (Phase 2) des exigences du SFTDSS. La description de l'organisation présentée doit faire état des rapports et des contrôles internes, des voies hiérarchiques et des responsabilités. Si le soumissionnaire est une coentreprise, il doit alors également décrire la répartition des contrôles opérationnels parmi les associés de la coentreprise pour assurer le contrôle central de toutes les opérations du SFTDSS.</p> <p>Le soumissionnaire présente le curriculum vitae détaillé du gestionnaire de projet proposé, qui sera évalué en fonction de l'étendue et de la profondeur de l'expérience de la personne en ce qui concerne la prestation de services de traitement de demandes de soins de santé et de soutien connexe ainsi que la pertinence quant aux exigences du SFTDSS. L'expérience peut ou non avoir été acquise dans le cadre du projet présenté en réponse à l'exigence obligatoire R1. Le curriculum vitae comporte au moins les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. le nom de la ressource proposée; b. des descriptions de l'expérience de projet pertinente (notamment le nombre d'années et de mois et la langue dans laquelle le service a été fourni), qui comprennent au moins les éléments d'information suivants : <ul style="list-style-type: none"> i. le nom de l'organisation pour qui les travaux ont été exécutés; ii. la durée, y compris les dates de début et de fin (s'il y a lieu); iii. les rôles et les responsabilités de la personne proposée; iv. l'évaluation des résultats ou des aboutissements des projets respectifs; v. la valeur financière du projet; vi. le nom, le titre et le numéro de téléphone de répondants qui peuvent attester que les travaux ont bien été exécutés par la personne proposée; c. l'expérience professionnelle par ordre chronologique (préciser les mois et les années); d. une liste détaillée des réalisations sur le plan des études (diplôme obtenu) et sur le plan professionnel de la personne proposée en lien avec les exigences telles que définies dans la DP. La formation théorique doit être présentée selon le titre et la durée (les dates devraient être présentées selon un format mois/année) du cours et le nom de l'établissement l'ayant fourni. e. Expérience relative à la mise en service et à la gestion d'un système et d'un service de traitement des demandes de soins de santé. <p>Les facteurs ci-dessous serviront à évaluer l'équipe de gestion de projets.</p>
Facteur I – Organisation et structure de gouvernance de l'entreprise
<p>Maximum de 540 points : Mesure dans laquelle la description de l'organisation proposée démontre que l'organisation et la structure de gouvernance de l'entreprise sont complètes et efficaces.</p>
<p>A. Organisation et structure de gouvernance de l'entreprise :</p> <p>La structure de gouvernance doit énoncer clairement la gouvernance du projet, notamment l'équipe de gestion des opérations, l'équipe de gestion qui représente les ministères, l'équipe de gestion de la mise en œuvre préalable, les comités de surveillance, les groupes de travail, etc. La structure doit indiquer à quel moment les employés des ministères doivent participer et quelles mesures décisionnelles seront appliquées pour veiller à une</p>

prise de décision rapide relativement au projet et à la prestation des services en temps opportun.	
Preuve claire d'une structure et de rapports hiérarchiques et voies de communication; la gouvernance appuie une prise de décision judicieuse et efficace à tous les niveaux et comprend un mécanisme de règlement des différends. Les rôles des employés sont clairement définis sans chevauchement ni écart.	Maximum de 540 points
<p>Barème d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____/140 Description détaillée de l'organisation et de la structure de gouvernance de l'entreprise, y compris l'équipe de gestion des opérations, l'équipe de gestion qui représente les ministères, l'équipe de gestion de la mise en œuvre préalable, les comités de surveillance, les groupes de travail, etc. La structure hiérarchique est éprouvée et logique. • _____/100 Les voies de communication sont excellentes. • _____/100 La gouvernance appuie une prise de décision efficace à tous les niveaux. Des mesures décisionnelles seront appliquées pour veiller à une prise de décision rapide. • _____/100 Le mécanisme de règlement des différends est fonctionnel. • _____/100 Les rôles des employés sont clairement définis sans chevauchement ni écart. 	
Facteur II – Ressource proposée – Gestionnaire de projet	
Maximum de 360 points : Mesure dans laquelle l'expérience de la ressource est pertinente aux exigences du SFTDSS.	
<p><u>A. Ressource proposée :</u></p> <p>La ressource du soumissionnaire doit démontrer qu'elle dispose d'une expérience relative à la pertinence et à la similitude des exigences du SFTDSS, comme l'indiquent les 15 éléments A à O du critère R1, avec une attention particulière accordée à l'expérience relative à la mise en service et à la gestion d'un système/service de traitement des demandes de soins de santé.</p>	
L'expérience du gestionnaire de projet (GP) est décrite de façon exhaustive et le soumissionnaire démontre qu'elle est très pertinente, puisqu'elle est bien détaillée et démontre un degré élevé de similitude par rapport aux exigences du SFTDSS pour tous les éléments énoncés au critère R1.	Maximum de 360 points
<p>Barème d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____/360 L'expérience du GP est pertinente, puisqu'il existe une forte similitude entre chacun des éléments R1 (A à O). (24 points pour la similitude de chacun des 15 éléments) 	

R3 – Systèmes du SFTDSS	
Nombre total de points disponibles pour le critère R3 – 3500 points	
<p>Le soumissionnaire doit fournir un document qui décrit et explique sa solution conceptuelle par rapport aux exigences du système. Il doit y être question de la conception, de l'élaboration et de la personnalisation, de la mise à l'essai ainsi que de la mise en œuvre du système à l'appui de l'exécution du SFTDSS et de l'interface avec les systèmes du ministère. Le concept du soumissionnaire doit comprendre une description de la façon dont les composantes sont reliées entre elles et à d'autres composantes et ministères.</p> <p>La solution du soumissionnaire doit démontrer que tous les documents liés au système seront tenus à jour pendant toute la durée du contrat et qu'ils seront ajoutés à la base de données de documentation et d'activité de rapport sur le SFTDSS, en permettant l'accès des utilisateurs autorisés à des documents particuliers.</p> <p>La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».</p> <p>Maximum de 3 500 points – Mesure dans laquelle la solution proposée par le soumissionnaire démontre la capacité de commencer à offrir les services complets au plus tard 18 mois après l'attribution du contrat.</p>	
Facteur I – Document de conception de systèmes	
<p>Maximum de 650 points – Mesure dans laquelle le document de conception de systèmes du fournisseur démontre qu'il s'agit d'une solution efficace et innovatrice qui fournit toutes les composantes de système nécessaires à la prestation des services énoncés dans l'EDT.</p>	
<p>A. Document de conception de systèmes : La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites aux points 3 et 4 de la section 5.6 et à la section 6.14 de l'EDT.</p>	
Les documents de conception de systèmes présentent une solution très efficace et novatrice.	Maximum de 650 points
<p>Barème d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ____/100 - Le document de conception de systèmes décrit en détail les composantes de systèmes actuelles et proposées à fournir, et en présente tous les détails. ____/100 - Présentation des diagrammes (état actuel et projeté) et de la description des intrants et des extrants, des procédures, des flux de données du système, des interfaces, du matériel et du logiciel, des formats de données, du dictionnaire de données, etc. ____/100 - Démonstration de caractéristiques efficaces de sécurité actuelles et proposées (architecture, conception et mécanismes de protection des données (contrôles de système, copies de secours et récupération). ____/100 - Mesure dans laquelle la documentation de conception de l'architecture (composantes physiques et logiciel système (hormis l'application)) fait preuve d'efficacité et d'innovation. ____/100 - Mesure dans laquelle la description de l'accès, de la connectivité et de la capacité fait preuve d'efficacité. ____/100 - La documentation sur le développement et la personnalisation du système est complète et comprend, au moins, la procédure SDLC, les politiques et procédures de gestion des changements, des versions et de la configuration, et les procédures de contrôle de la qualité. Mesure dans laquelle les 	

documents décrivent une méthode efficace et novatrice.	
<ul style="list-style-type: none"> _____/50 - La définition des normes et la preuve de conformité sont fournies. 	
Facteur II – Exigences de sécurité	
Maximum de 500 points – Mesure dans laquelle le document de conception de systèmes du soumissionnaire démontre que les systèmes sont conformes aux exigences de sécurité.	
A - Exigences de sécurité La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites à la section 6.26 de l'EDT.	
La solution traite des exigences de sécurité de façon très efficace.	Maximum de 500 points
Barème d'évaluation : <ul style="list-style-type: none"> _____/100 - Démonstration que les systèmes sont conformes aux exigences de sécurité de l'EDT. _____/150 - Degré de détail de la description des composantes logicielles et matérielles de sécurité, et celles-ci ont un rôle complet et efficace dans les activités de prévention, de détection d'incidents de sécurité, et d'intervention et de rétablissement après un incident. _____/50 - Démonstration d'un système efficace de détection d'intrusion. _____/50 - Démonstration d'une équipe efficace d'intervention en cas d'incident. _____/50 - Démonstration du respect de la liste de vérification des exigences de sécurité. _____/100 - Sécurité des appareils – connexion uniquement sur approbation du chargé de projet, gestion des configurations – niveaux de correction du système d'exploitation et des applications et logiciels antivirus et anti espion tenus à jour, cryptage des disques activé pour les appareils mobiles. 	
Facteur III – Sécurité des données personnelles et financières	
Maximum de 500 points – Mesure dans laquelle le document de conception de systèmes du soumissionnaire démontre que toutes les données personnelles et financières sont protégées et que la documentation relative à la sécurité de système est tenue à jour.	
A - Sécurité des données personnelles et financières La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites à la section 6.26 de l'EDT.	
La solution traite des exigences relatives à la sécurité des données personnelles et financières de façon très efficace.	Maximum de 500 points
Barème d'évaluation : <ul style="list-style-type: none"> _____/50 Mesure dans laquelle le soumissionnaire fait preuve d'efficacité dans la protection des données personnelles et financières au moyen d'algorithmes de calcul d'adresses, de certificats de clé publique et de signatures. _____/10 Cryptage sur le réseau public ou sur Internet. _____/50 Toutes les données au Canada, occurrences des applications et des bases de données distinctes de celles des autres systèmes et clients de l'entrepreneur. _____/50 Mesure dans laquelle le soumissionnaire démontre l'efficacité des services de sécurité technique dans la protection contre la divulgation non autorisée, et la défense contre la falsification des données financières. _____/50 Mesure dans laquelle le soumissionnaire fait preuve d'efficacité dans la 	

<p>surveillance continue des systèmes, des installations et des environnements pour garantir le respect des règlements de sécurité.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____/100 Le document d'architecture de sécurité des applications et celui de conception des composantes de sécurité (extension de ce qui précède à la couche application) englobent efficacement les politiques, l'architecture, les directives de mise en œuvre, la conformité et la définition des procédures. • _____/50 Le document de fonctionnement des services de sécurité décrit efficacement les procédures, politiques, mesures de protection, rôles et responsabilités, gestion de la sécurité, surveillance et maintenance. • _____/10 Deux rôles obligatoires à remplir : agent de sécurité des systèmes d'information, et agent de sécurité de l'entreprise. • _____/130 Mesure dans laquelle les procédures et les plans d'essais de sécurité n'omettent aucune des exigences associées dans l'EDT. 	
Facteur IV – Communications – Interface système	
<p>Maximum de 900 points – Mesure dans laquelle la proposition du soumissionnaire pour les communications, y compris l'interface du système, est conforme aux exigences décrites dans l'EDT. Communications entre l'entrepreneur et les systèmes d'ACC, des FC et de la GRC ainsi que communication en ligne avec les fournisseurs autorisés et les clients.</p>	
<p>A. Liaisons entre les systèmes - La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites aux points 6 à 10 de la section 6.14 de l'EDT.</p>	
<p>La capacité à communiquer avec les systèmes externes est abordée de façon très efficace.</p>	Maximum de 500 points
<p>Barème d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____/100 Mesure dans laquelle les liens entre les systèmes respectent les exigences uniques de chaque ministère (les FC ont besoin d'un accès à l'extérieur du Canada, la GRC doit toujours « pousser » des données vers l'entrepreneur, etc.). • _____/50 Le système reçoit et charge les données uniques des systèmes de chaque ministère, en format XML, avec la date de création et de modification. • _____/75 Description détaillée et efficace de la solution proposée de communication des données ou de transfert en masse (sans intervention manuelle) qui servira avec chaque ministère. • _____/75 Description détaillée et efficace de la capacité des services Web, de la mise en file d'attente des messages et des méthodes de publication et d'inscription visant à permettre des échanges de transactions en temps quasi réel. • _____/50 Description d'une solution de requêtes électroniques de données sur les profils de clients et sur les fournisseurs. • _____/25 Tous les outils de communication et d'interface système sont proposés en français et en anglais, au besoin. • _____/25 Le format de données pour les transferts répond aux besoins uniques de chaque ministère, y compris les identifiants propres aux ministères. • _____/25 Des infrastructures sécurisées distinctes permettent un transfert de fichiers de grande taille. • _____/25 Le trafic sur le réseau respecte les directives du CSTC. • _____/25 Les sites d'hébergement des applications sont accessibles par DNS. 	

<ul style="list-style-type: none"> • _____/25 Surveillance du réseau en temps réel efficace au moyen de techniques de gestion des incidents et des problèmes. 	
B. Interface Web - La réponse doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites à la section 6.6 de l'EDT.	
La capacité à communiquer avec les fournisseurs, les clients et le personnel des ministères au moyen d'un service Web sécurisé est abordée de façon très efficace.	400 Maximum Points
Barème d'évaluation : <ul style="list-style-type: none"> • _____/50 Les clients et les fournisseurs ont accès à un site Web sécurisé. Tous les clients et fournisseurs peuvent être inscrits comme utilisateurs et recevoir un nom d'utilisateur et un mot de passe, lesquels limitent leur utilisation à leurs propres données personnelles et ministérielles. • _____/50 La sécurité doit tenir compte des besoins différents des ministères – restriction de l'accès en fonction des besoins définis par chaque ministère. • _____/50 L'entrepreneur doit assurer un suivi de l'utilisation pour fournir des statistiques aux ministères partenaires. • _____/25 Le site Web doit tenir compte des normes d'accessibilité et de Normalisation du gouvernement du Canada. • _____/75 Fonctions permettant aux fournisseurs de soumettre des demandes, des réclamations, des documents à l'appui et des demandes de prédétermination et de préautorisation. • _____/75 Fonctions permettant aux clients et aux fournisseurs de soumettre des demandes, de télécharger des formulaires et de se renseigner sur l'état d'une réclamation. • _____/75 Fonctions permettant aux utilisateurs ministériels autorisés de communiquer une décision sur une autorisation directement au système du SFTDSS. 	
Facteur V – Inscription des clients	
Maximum de 300 points – Le soumissionnaire doit décrire la fonction d'inscription des clients qu'il propose et l'émission des cartes d'identité pour les soins de santé. Le système doit pouvoir assurer le suivi de toutes les mises à jour sur l'admissibilité et produire des rapports connexes, et les utilisateurs des ministères doivent pouvoir visionner les données sur leurs clients respectifs, les renseignements à jour sur l'admissibilité ainsi que l'historique des modifications. Les données sur l'admissibilité des clients doivent être disponibles pour l'autorisation de demandes, le traitement des demandes et le paiement des demandes, dès la réception de l'information transmise.	
A. Inscription des clients - La réponse du soumissionnaire doit aborder, au minimum, les exigences décrites aux sections 6.2 et 6.3 de l'EDT.	
Les fonctions relatives à l'admission/inscription des clients sont décrites en détail et sont très efficaces.	Maximum de 300 points
Barème d'évaluation : Donne une description de cette fonction démontrant la compréhension du besoin : <ul style="list-style-type: none"> • _____/25 Mise en oeuvre d'une application qui récupère et affiche des renseignements biographiques sur le client, ainsi que des renseignements précis sur l'admissibilité. 	

<ul style="list-style-type: none"> • _____/25 De réception des données transmises par les ministères. • _____/25 D'interprétation des données du programme qui sont transmises par ACC pour générer le bon niveau d'admissibilité aux prestations pour soins de santé ou aux services de réadaptation. Le soumissionnaire doit bien comprendre le <i>Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants</i> pour concevoir les règles du système qui permettront de générer la bonne admissibilité. • _____/25 De générer le bon niveau d'admissibilité aux prestations des FC et de la GRC. • _____/25 De suivi de toutes les modifications, y compris la source de la modification, et de rapports. • _____/25 De faire en sorte que les données sur l'admissibilité des clients soient accessibles pour les autorisations, le traitement et le paiement de réclamations dès la transmission de celles-ci par les ministères. L'admissibilité du client doit être entièrement intégrée aux fonctions de prise de décisions relatives aux demandes de soins de santé. • _____/25 De récupération et d'enregistrement des dates d'admissibilité et des changements d'admissibilité. • _____/25 De séparer les données des ministères. • _____/25 Démontre une compréhension : <ul style="list-style-type: none"> • des multiples sources d'admissibilité (exemple : soutien financier, programme de prestations d'invalidité, programme de réadaptation); • de la nécessité de tenir compte de l'admissibilité du client, y compris de son conjoint ou sa conjointe, du veuf ou de la veuve; • de la nécessité d'annuler l'admissibilité dès la réception de renseignements sur le décès et de rétablir l'admissibilité en cas de rectification des renseignements sur le décès. • _____/25 Démontre que les exigences de communication concernant la fonction d'inscription du client seront efficaces (c.-à-d. lettre, carte d'identité de soins de santé, livret). • _____/25 Bonne description de la fonction d'émission de cartes et que les données sur les cartes sont différentes pour chaque ministère. • _____/25 Bonne compréhension des exigences concernant les rapports à produire et de la nécessité de produire ces rapports pour ACC en fonction de l'identification du RPSC du client et (ou) en fonction de son numéro de dossier. Les rapports pour les FC et la GRC doivent être produits en fonction de l'identification principale du membre. 	
<p align="center">Facteur VI – Inscription des fournisseurs</p>	
<p>Maximum de 300 points – Mesure dans laquelle la proposition du soumissionnaire démontre la mise en œuvre d'un système d'inscription des fournisseurs et satisfait aux exigences énoncées dans l'EDT. Le fournisseur doit décrire la fonction d'inscription des fournisseurs prévue dans son système et les procédures suivies à cette fin.</p>	
<p>A. <u>Inscription des fournisseurs</u> - La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites à la section 6.4 de l'EDT.</p>	
<p>Les fonctions relatives à l'inscription des fournisseurs sont décrites en détail et sont très efficaces.</p>	<p align="center">Maximum de 300 points</p>
<p>Barème d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____/100 Les procédures servant à déterminer l'admissibilité du fournisseur et à délivrer une trousse de fournisseur sont bien décrites, la procédure est efficace et un rapport annuel des activités sera 	

<p>génééré.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____/75 Le soumissionnaire décrit un système efficace qui contient les données sur l'inscription des fournisseurs, maintient un historique des changements aux données des fournisseurs et contribue au processus d'inscription des fournisseurs. • _____/75 La fonction d'inscription des fournisseurs dans le système du soumissionnaire est intégrée au traitement des réclamations et aux fonctions d'autorisation. • _____/20 Le personnel des ministères aura la possibilité de consulter les données sur les fournisseurs et d'utiliser des fonctions de recherche pour chercher, trier, filtrer et imprimer des listes de fournisseurs dans des régions données et dans des types ou spécialités donnés. • _____/15 Le soumissionnaire comprend que les fournisseurs devront accepter les conditions du SFTDSS, et il décrit une procédure efficace qui fait en sorte que les fournisseurs respectent les directives de soumission de demandes et de vérification. • _____/15 Le soumissionnaire comprend la nécessité de faire en sorte que les titres de compétences des fournisseurs demeurent valides, et que les procédures proposées fassent en sorte que les fournisseurs seront désinscrits un jour suivant l'avis. 	
Facteur VII – Plan d'architecture du système	
<p>Maximum de 350 points – Le soumissionnaire doit rédiger et soumettre un plan détaillé du réseau (architecture de système) indiquant toutes les connexions et toute l'infrastructure incluant les caractéristiques détaillées du logiciel, des systèmes d'exploitation et un document du plan de mise en place et d'entretien des réseaux pendant toute la durée du contrat. Le plan d'architecture du système du soumissionnaire doit élaborer une stratégie pour traiter tout changement de configuration du réseau demandé par un ministère.</p>	
<p>A. Plan d'architecture du système - La réponse doit aborder, au minimum, les exigences décrites au point 13 de la section 6.14 de l'EDT.</p>	
<p>Le plan d'architecture du système est novateur et très efficace.</p>	Maximum de 350 points
<p>Barème d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____/100 Diagramme détaillé de l'implantation du réseau chez les ministères partenaires montrant toutes les infrastructures et connexions proposées, y compris les spécifications de tous les éléments matériels et logiciels de la solution. • _____/75 Plan indiquant comment mettre en place, maintenir et améliorer efficacement le réseau pendant la durée du contrat. • _____/75 Stratégie de gestion des changements, des réorientations et des expansions des besoins ou de la capacité des ministères partenaires. • _____/50 Preuve de redondance – aucun point unique de défaillance, haute disponibilité. • _____/50 Fait preuve d'innovation dans des domaines comme la réduction des coûts, de l'amélioration de l'efficacité et de l'utilisation des technologies émergentes. 	

R4 – Procédures et services opérationnels	
Nombre total de points disponibles pour le critère R4 – 3800 points	
<p>Le soumissionnaire doit présenter un plan des procédures et des services opérationnels dans lequel il décrit et illustre sa solution conceptuelle à l'égard de ces exigences en matière de service.</p> <p>Pour montrer sa compréhension des exigences et sa capacité d'y répondre, le soumissionnaire doit décrire ses procédures opérationnelles proposées et son estimation des ressources pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Services de relations avec les fournisseurs • Services de centres d'appel • Services de traitement des demandes • Services offerts dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants • Services offerts dans le cadre du Programme de soins de longue durée • Services d'autorisation • Services offerts dans le cadre des autorisations spéciales (programme des médicaments sur ordonnance) • Services d'évaluation de l'emploi des médicaments <p>La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».</p> <p>Les facteurs suivants seront utilisés aux fins d'évaluation.</p>	
Facteur I – Services de relations avec les fournisseurs	
<p>Maximum de 400 points – Mesure dans laquelle la proposition du soumissionnaire démontre que des services de relations avec les fournisseurs seront mis en service afin de pouvoir établir et maintenir des relations avec des fournisseurs et des associations au Canada. Le soumissionnaire doit décrire les processus proposés et son estimation des ressources pour l'élaboration, la mise en œuvre et la mise à jour des services de relations avec les fournisseurs.</p>	
<p>A. Services de relations avec les fournisseurs: La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites à la section 6.16 de l'EDT.</p>	
<p>Les services de relations avec les fournisseurs sont décrits en détail et le soumissionnaire démontre qu'ils seront très efficaces, car toutes les exigences de l'EDT sont respectées ou surpassées.</p>	<p>Maximum de 400 points</p>
<p>Barème d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ____/40 La proposition démontre une compréhension des activités et de l'effort nécessaires au service en y affectant suffisamment de ressources à temps plein. • ____/40 La proposition démontre une capacité bilingue suffisante pour faire en sorte que les services de relations avec les fournisseurs soient fournis dans la langue officielle voulue du fournisseur. • ____/40 La description indique la compréhension par le soumissionnaire du besoin d'établir et d'entretenir des relations avec les fournisseurs et les associations. • ____/40 La proposition décrit une interprétation des politiques fédérales concernant l'inscription des fournisseurs à un programme fédéral et la création de critères nationaux concernant les fournisseurs en collaboration avec les ministères. • ____/40 Donne une description de la rédaction d'ententes administratives et tarifaires avec les fournisseurs lorsqu'il n'y en n'a pas, et du besoin de créer un échéancier qui garantira une révision annuelle de toutes les ententes. 	

<ul style="list-style-type: none"> • ____/40 Décrit des sondages visant à obtenir de l'information et à informer les ministères des changements aux tarifs habituels et courants. • ____/40 Crée d'excellents rapports avec les groupes ou associations de fournisseurs permettant la discussion de leurs questions opérationnelles, politiques ou autres, et coordonne et distribue un outil de communication aux fournisseurs - p. ex., un bulletin des fournisseurs. • ____/40 Un plan annuel des relations avec les fournisseurs sera joint au plan annuel des opérations et comprend les groupes de fournisseurs à cibler pour les négociations. • ____/40 Le plan annuel comprendra une description des problèmes et des recommandations de résolution. • ____/40 La responsabilité de cibler les tendances quant aux réclamations et aux paiements des fournisseurs est bien décrite. Il peut s'agir, par exemple, que l'entrepreneur détermine qu'il pourrait être nécessaire d'actualiser la grille des prestations en raison du niveau de rejet ou de compressions, et qu'il en avise les ministères. 	
Facteur II – Services de centres d'appel	
<p>Maximum de 600 points – Mesure dans laquelle la proposition du soumissionnaire démontre que les services de centre d'appels requis seront livrés tel qu'il est décrit dans l'EDT.</p> <p>Le soumissionnaire doit décrire ses procédures opérationnelles proposées et son estimation des ressources pour l'élaboration, la mise en œuvre et la mise à jour des services de centre d'appels.</p> <p>La proposition du soumissionnaire doit décrire un système électronique de rapports de gestion des appels qui génère des rapports afin de vérifier si toutes les normes de service sont satisfaites, et qui génère des rapports d'activités, qui doivent comprendre les données sur les volumes en fonction des secteurs d'activité (c.-à-d. catégories d'appels reçus et secteur de prestation/service).</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir un exemple de rapport courant de gestion des appels et indiquer les modifications, le cas échéant, qui peuvent être intégrées afin d'appuyer le système/service de traitement des demandes de soins de santé. Le soumissionnaire doit démontrer que les critères suivants sont respectés :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Les rapports sont produits en format courant, par exemple : PDF, Excel. ○ Les utilisateurs ayant accès peuvent les consulter en ligne et les faire imprimer. ○ Les renseignements sont présentés de façon logique et sont faciles à comprendre. ○ Les rapports contiennent tous les éléments requis pour vérifier le respect des normes de service. ○ Les rapports contiennent les éléments requis comme les données sur les volumes, les périodes, les catégories des secteurs d'activité distincts; ils sont en anglais et en français; peuvent faire état d'un appel particulier et faire des renvois d'appels. 	
<p>A. Exploitation de centres d'appel: La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites à la section 6.5 de l'EDT.</p>	
La proposition du soumissionnaire visant les services de centre d'appels est très efficace et novatrice, et elle respecte ou surpasse toutes les exigences décrites dans l'EDT.	Maximum de 300 points
<p>Barème d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ____/40 La proposition décrit la mise en place de services de centre d'appel et démontre que les ressources y sont suffisantes pour respecter les normes de services requises, et démontre que les services de centre d'appel seront entièrement développés au début de la phase de l'exploitation et de maintenance. 	

- _____/100 La proposition montre que les services de centre d'appel suivants seront mis en place et maintenus :
 - services bilingues, dans la langue officielle du choix du demandeur (fournisseurs, employés ou clients);
 - la validation de l'identité avant de divulguer des renseignements;
 - un système téléphonique qui doit comprendre la distribution automatique des appels, notamment la distribution aux ministères (par exemple, le Centre d'exception des médicaments des Forces canadiennes, à qui le personnel du Centre d'appels de traitement de demandes de l'entrepreneur doit acheminer tous les appels liés aux décisions sur des médicaments exigeant une autorisation spéciale pour les membres des FC) ainsi qu'un système de réponse vocale intégrée et une messagerie vocale;
 - le matériel nécessaire pour pouvoir servir les clients, les membres et les fournisseurs malentendants;
 - un mécanisme de traitement et de suivi du règlement de toutes les demandes, y compris les plaintes, les préoccupations et les problèmes signalés au centre d'appels.
- _____/40 Décrit un service efficace de centre d'appels sans frais pour les fournisseurs du SFTDSS et démontre une excellente compréhension des types d'appels pouvant être attendus.
- _____/40 Décrit un service efficace de centre d'appels sans frais pour les clients et membres du SFTDSS et démontre une excellente compréhension des types d'appels pouvant être attendus.
- _____/20 Démontre un processus efficace de réponse aux appels faits de l'étranger.
- _____/20 Démontre que le personnel du centre d'appels aura accès à des professionnels de la santé formés.
- _____/20 Les procédures démontrent que le personnel du centre d'appels aura facilement accès à des scénarios préparés par l'entrepreneur en français et en anglais.
- _____/20 Décrit une méthode efficace de ciblage des questions souvent posées pour la préparation des scénarios.

B. Rapports de gestion des appels: La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites à la section 6.5 de l'EDT.

Le soumissionnaire démontre que le système de rapports de gestion des appels sera très efficace et que tous les critères décrits dans l'EDT sont respectés ou surpassés.

Maximum de 300 points

Barème d'évaluation :

- _____/80 Décrit détail le système de rapports de gestion des appels qui génère des rapports permettant de vérifier si toutes les normes de service sont respectées, ainsi que des rapports d'activités comprenant les données sur les volumes en fonction des secteurs d'activités (c.-à-d. catégories d'appels reçus et secteur de prestation/services).
- _____/70 Les rapports de gestion des appels doivent produire des rapports d'activités hebdomadaires, mensuels et annuels qui doivent comprendre les données sur les volumes en fonction des secteurs d'activité (c.-à-d. catégories d'appels reçus et secteur de prestation/service).
- _____/80 Le soumissionnaire fournit un exemple de rapport actuel de gestion des appels et décrit en profondeur les modifications qui seront intégrées afin de répondre aux exigences du SFTDSS.
- _____/70 Le soumissionnaire démontre que les critères suivants seront respectés :
 - Les rapports sont produits en format courant, par exemple : PDF, Excel.
 - Les utilisateurs ayant accès peuvent les consulter en ligne et les faire imprimer.
 - Les renseignements sont présentés de façon logique et sont faciles à comprendre.
 - Les rapports contiennent tous les éléments requis pour vérifier le respect des normes de service.

- Les rapports contiennent les éléments requis comme les données sur les volumes, les périodes, les catégories des secteurs d'activité distincts; ils sont en anglais et en français; peuvent faire état d'un appel particulier et faire des renvois d'appels.

Factor III – Claims Processing Services

Maximum de 900 points – Mesure dans laquelle les services de traitement des demandes proposés par le soumissionnaire répondent aux exigences des ministères décrites dans l'EDT.

Le soumissionnaire doit décrire la stratégie qu'il propose pour l'élaboration et la mise à jour des services de traitement des demandes. Les services de traitement des demandes proposés doivent répondre aux six critères suivants :

- (1) Le plan de traitement des demandes permet d'effectuer un suivi électronique des demandes, de recevoir et de traiter les demandes, d'émettre les paiements/états récapitulatifs des demandes et de conserver l'historique (automatique et manuel) à compter de la date de mise en œuvre;
- (2) Possibilité évidente de recevoir des demandes au moyen de diverses méthodes (y compris par l'entremise d'un site Web sécurisé, par document papier, par télécopieur, par interface électronique et par d'autres méthodes proposées par l'entrepreneur);
- (3) Capacité de saisir toutes les données requises contenues dans les demandes de prestations ou demandes de redressement du SFTDSS soumises par les fournisseurs autorisés, le personnel des ministères au nom des clients, les clients ou leurs représentants et tiers;
- (4) Preuve de procédures de contrôle pour veiller à l'exactitude et à la complétude des données saisies;
- (5) Capacité à statuer sur les demandes et à effectuer les paiements connexes en fonction des règles opérationnelles fournies par chaque ministère, et toutes les demandes doivent être traitées par voie électronique, peu importe si elles ont été reçues sur papier ou par voie électronique;
- (6) Preuve que des mécanismes de communication des demandes aux fournisseurs prennent appui sur les exigences électroniques déjà en place. Les méthodes de PDS et de présentation par Internet doivent permettre de renvoyer automatiquement à l'expéditeur les résultats de la décision.

La proposition du soumissionnaire doit démontrer que toutes les demandes seront l'objet d'un suivi à toutes les étapes, soit de la réception jusqu'au traitement final, et que les processus d'adjudication et de vérification seront exécutés conformément aux règles opérationnelles de chaque ministère. La proposition doit également démontrer une compréhension de la nécessité de séparer les tâches ainsi que de veiller à maintenir une capacité bilingue suffisante (anglais et français).

La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».

A. Services de traitement des demandes - La réponse du soumissionnaire doit aborder, au minimum, les exigences décrites au point 1 de la section 6.7 de l'EDT.

La stratégie du soumissionnaire pour l'élaboration et la mise à jour des services de traitement des demandes démontre une très bonne compréhension des exigences et est très efficace.	Maximum de 100 points
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------

Barème d'évaluation :

- _____/50 La stratégie du soumissionnaire présente l'élaboration et la mise à jour des services de traitement des demandes au moyen de processus et de systèmes efficaces, de suffisamment de ressources et d'une mise en œuvre complète au début de la phase de l'exploitation et de maintenance.
- _____/50 La stratégie du soumissionnaire de mise en place et de tenue des services de

<p>traitement des demandes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ permet d'effectuer un suivi électronique des demandes, de recevoir et de traiter les demandes, d'émettre les paiements/états récapitulatifs des demandes et de conserver l'historique (automatique et manuel) à compter de la date de mise en œuvre, avec la possibilité d'évaluer et de payer les demandes de règlement en fonction des règles administratives de chaque ministère; ○ permet de recevoir des demandes au moyen de diverses méthodes (y compris par l'entremise d'un site Web sécurisé, par document papier, par télécopieur, par interface électronique et par d'autres méthodes proposées par l'entrepreneur); ○ permet de saisir toutes les données requises contenues dans les demandes de prestations ou demandes de redressement du SFTDSS soumises par les fournisseurs autorisés, le personnel des ministères au nom des clients, les clients ou leurs représentants et tiers; ○ prévoit des procédures de contrôle pour veiller à l'exactitude et à la complétude des données saisies; ○ présente une preuve que des mécanismes de communication des demandes aux fournisseurs prennent appui sur les exigences électroniques déjà en place. Les méthodes de PDS et de présentation par Internet doivent permettre de renvoyer automatiquement à l'expéditeur les résultats de la décision. 	
<p>B. <u>Suivi des demandes</u> - La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites au point 2 de la section 6.7 de l'EDT.</p>	
La proposition du soumissionnaire démontre clairement que les exigences en matière de suivi électronique des demandes sont entièrement respectées ou surpassées.	Maximum de 100 points
<p>Barème d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ____/25 Les demandes sont enregistrées et suivies électroniquement, de la réception au traitement final et à tous les points de contrôle se trouvant entre ces étapes. • ____/25 L'information relative à l'historique du suivi des demandes est mise à la disposition du personnel, des clients et des fournisseurs inscrits. • ____/25 Capacité d'effectuer une recherche selon divers critères. • ____/25 Des rapports d'étapes visant les demandes sont fournis. 	
<p>C. <u>Prise de décision relative aux demandes</u> - La réponse du soumissionnaire doit aborder, au minimum, les exigences décrites aux points 3, 5 et 7 de la section 6.7 et à la section 6.8 de l'EDT.</p>	
La proposition du soumissionnaire démontre une excellente compréhension des exigences liées à la prise de décision relative aux demandes et procure une façon très efficace de respecter ces exigences.	Maximum de 200 points
<p>Barème d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ____/30 La fonction de prise de décision intègre entièrement les données d'inscription des fournisseurs, les données sur l'admissibilité des clients/membres et les grilles d'avantages de chaque ministère, et elle permet d'administrer les règles de divers ministères dans un seul contrat. • ____/20 Capacité de traiter les demandes selon les types d'avantages, peu importe la province où les services ont été rendus et le barème utilisé. • ____/20 La proposition démontre une bonne compréhension des exigences complexes se rapportant à la prise de décision relative aux demandes présentées par les clients d'ACC admissibles en vertu du Programme des pensions (lien avec les affections ouvrant droit à pension). • ____/20 Prise de décision relative aux demandes automatisée lorsqu'il y a une préautorisation, si nécessaire. • ____/20 Application des contrôles de vérification tel que décrit dans l'EDT. 	

<ul style="list-style-type: none"> • ____/20 La prise de décision relative aux demandes se fait en fonction de règles, et le redressement des demandes est réalisé en temps réel. • ____/20 La proposition démontre une compréhension de la nécessité de trouver des moyens de réaliser des économies en fonction de l'historique du plan. • ____/20 La proposition démontre une compréhension de la nécessité de procéder à une analyse à la suite du rejet d'une demande et de proposer des solutions. • ____/20 Le système de prise de décision vérifie la demande en fonction des antécédents de la demande et rend les décisions relatives aux demandes en tenant compte de tous les résultats finaux requis qui sont précisés dans l'EDT. • ____/10 Le système permet la gestion de l'admissibilité aux quotes-parts par l'entremise d'autres assureurs. 	
D. Historique des saisies manuelles: La réponse du soumissionnaire doit aborder, au minimum, les exigences décrites au point 4 de la section 6.7 de l'EDT.	
La proposition du soumissionnaire démontre une très bonne compréhension de l'exigence liée à l'historique des saisies manuelles et procure une façon très efficace de respecter cette exigence.	Maximum de 50 points
Barème d'évaluation : <ul style="list-style-type: none"> • ____/10 La proposition démontre une compréhension de la nécessité de saisir manuellement des éléments dans l'historique lorsque des réclamations ne sont pas payées à l'intérieur du SFTDSS. • ____/10 L'historique complet des réclamations des clients et des membres comprend un historique des saisies manuelles. • ____/10 Les remboursements ne sont pas émis pour un historique des réclamations saisi manuellement si le soin a déjà été remboursé. • ____/10 Toutes les règles concernant la fréquence et les maximums dans la prise de décision relative à une demande s'appliquent à l'historique saisi manuellement. • ____/10 Les éléments entrés manuellement dans l'historique ne sont pas comptés dans le fichier et le rapport des dépenses du SFTDSS. 	
E. Règlement des demandes de paiement: La réponse du soumissionnaire doit aborder, au minimum, les exigences décrites dans cette section au point 9 de la section 6.7 de l'EDT.	
La proposition du soumissionnaire démontre une excellente compréhension des exigences liées au règlement des demandes de paiement et est très efficace.	Maximum de 100 points
Barème d'évaluation : <p>La proposition démontre ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ____/10 Des ressources suffisantes et des procédures sont prévues pour assurer la répartition des tâches et le respect des normes de service. • ____/10 Les paiements doivent être versés aux fournisseurs toutes les deux semaines. • ____/10 Les demandes des fournisseurs sont traitées en totalité dans les dix jours civils suivant leur réception. • ____/10 Les paiements destinés aux clients, à leurs représentants et à des tiers autorisés doivent être effectués quotidiennement et doivent être envoyés par la poste ou par dépôt direct dans un délai 	

<p>d'un (1) jour ouvrable à partir du traitement de la demande.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ____/10 Les paiements versés à un client décédé sont remis à la succession de ce client. • ____/10 Les paiements des demandes de clients multiples ou de tiers qui sont traitées le même jour doivent être regroupés. • ____/10 Les paiements peuvent être émis par transfert électronique de fonds (TEF) ou par chèque papier, selon la préférence du fournisseur ou du client/membre. • ____/10 La capacité à verser des paiements aux fournisseurs en raison de changements rétroactifs des tarifs de services est prévue. Le système doit pouvoir identifier les fournisseurs touchés, calculer les rajustements et émettre les paiements. • ____/10 Chaque paiement versé aux fournisseurs ou aux clients/tiers doit entraîner la mise à jour de l'historique des paiements versés au client visé, y compris les détails sur la demande et sur le paiement. On entend par « détails », le cas échéant, notamment ce qui suit : code d'avantage, description du service/produit offert, nombre d'heures ou d'unités de temps utilisées, coût à l'unité/à l'heure, numéro de facture, date de service, montant demandé et montant payé, identité du fournisseur, numéro de facture. • ____/10 Un fichier électronique de tous les paiements par ordre de numéro d'identité du client/membre peut être fourni à chaque ministère. 	
<p>F. Paiements relatifs au Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC): La réponse du soumissionnaire doit aborder, au minimum, les exigences décrites aux points 1 et 2 de la section et point 10 de la section 6.7 de l'EDT.</p>	
<p>La stratégie établie par le soumissionnaire pour respecter les exigences particulières du Programme pour l'autonomie des anciens combattants en matière de paiement démontre une très bonne compréhension des exigences et est très efficace..</p>	<p>Maximum de 150 points</p>
<p>Barème d'évaluation :</p> <p>La proposition démontre ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ____/20 Les paiements du PAAC sont émis suivant une entente de contribution ou une subvention établie dans le système pour les vétérans ou les survivants admissibles. • ____/30 La proposition démontre que les clients admissibles aux avantages du PAAC reçoivent leur paiement par l'entremise de la demande de remboursement du client ou du fournisseur, par l'entremise de paiements anticipés périodiques (mensuels, semestriels ou annuels) ou par l'entremise d'une subvention semestrielle. • ____/20 Capacité de calculer et d'émettre électroniquement les paiements du PAAC ou de consigner les paiements en trop liés aux rajustements apportés lorsqu'un avantage offert selon la méthode des paiements anticipés ou des subventions est réévalué ou modifié à une date rétroactive. Le système calcule la différence par rapport au montant précédemment versé durant la même période à titre de montant rajusté. • ____/20 Capacité de supprimer les paiements du PAAC pendant une certaine période lorsque le versement des avantages a été suspendu et, dans le cas où l'avantage est offert au moyen de paiements anticipés, le système calcule le rajustement et le versement connexe en fonction d'une date de reprise rétroactive. • ____/20 Le système assure le suivi électronique du solde du montant prévu dans l'entente de contribution annuelle pour chaque avantage du PAAC. • ____/20 Les dates de versement des paiements anticipés ou des subventions sont fixées en fonction de la date de début de l'entente de contribution du client. • ____/20 L'état récapitulatif pour les paiements du PAAC comprend le code d'avantage, la description du service/de l'avantage, une explication de tout rajustement et le solde relatif à l'avantage. 	

G. Demandes de remboursement provenant de l'extérieur du Canada: La réponse du soumissionnaire doit aborder, au minimum, les exigences décrites au point 11 de la section 6.7 de l'EDT.	
La proposition du soumissionnaire démontre une très bonne compréhension de l'exigence et respecte les deux critères.	Maximum de 50 points
Barème d'évaluation : <ul style="list-style-type: none"> • ____/25 - Démontre la capacité de recevoir des demandes, de prendre des décisions connexes et de verser des paiements liés aux demandes présentées par des clients et des fournisseurs à partir d'endroits situés à l'extérieur du Canada. • ____/25 - Démontre la capacité à rembourser les demandes dans la devise du pays où les articles/services ont été achetés. 	
H. États récapitulatifs des demandes: La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites au point 12 de la section 6.7 de l'EDT.	
La stratégie du soumissionnaire pour respecter les exigences liées à l'état récapitulatif de demande démontre une très bonne compréhension des exigences et est très efficace.	Maximum de 100 points
Barème d'évaluation : <ul style="list-style-type: none"> • ____/10 La proposition montre que des états récapitulatifs seront préparés, générés et distribués en fonction des exigences. • ____/10 Les états récapitulatifs des fournisseurs comprennent des renseignements sur le client et sur l'avantage pour le rapprochement de la demande du fournisseur et ils sont offerts dans la langue officielle choisie par le fournisseur. • ____/10 Preuve claire que les états récapitulatifs résument les résultats de la prise de décision pour chacune des demandes traitées et pour chaque fournisseur, client et tiers approuvé. • ____/10 Les états récapitulatifs précisent le ministère et comprennent le code d'avantage, une description claire de l'avantage et des messages explicatifs si une ligne de demandes de remboursement n'a pas fait l'objet d'un remboursement complet. • ____/10 Les états récapitulatifs comprennent des instructions pour l'exercice du droit de recours dans le cas où l'issue de la demande est inacceptable. • ____/10 Les états récapitulatifs comprennent des messages, le cas échéant, et chaque ministère peut avoir ses propres exigences sur ce chapitre. Par exemple, si un montant ou une fréquence maximum a été atteint ou est sur le point d'atteindre une limite. • ____/10 Capacité de joindre aux états récapitulatifs du matériel de communication destiné à des groupes clients particuliers lorsque les ministères le demandent. Voici des exemples de groupes clients particuliers : selon l'admissibilité, les régions géographiques et la méthode de paiement. • ____/10 Capacité de réimprimer et de transmettre sur demande les états récapitulatifs. • ____/10 Capacité de supprimer électroniquement l'impression et l'envoi postal d'un état récapitulatif de demande. • ____/10 Capacité d'imprimer et de joindre à l'état récapitulatif un formulaire de demande avec des sections préremplies, lorsque les formulaires de demande de remboursement sont fournis par réapprovisionnement. 	

I. Retraçage des paiements : La réponse du soumissionnaire doit aborder, au minimum, les exigences décrites au point 13 de la section 6.7 de l'EDT.	
A démontré la capacité à retracer, à effectuer le redressement et à émettre un nouveau chèque ou un nouveau TFE.	Maximum de 50 points
Barème d'évaluation : <ul style="list-style-type: none"> • ____/20 La nouvelle émission de paiements de client sera traitée dans un délai de 48 heures suivant la confirmation que le paiement précédemment émis n'a pas été reçu par le client. • ____/20 S'il y a lieu, les comptes doivent être rajustés et les fonds doivent être revirés au fonds ministériel approprié. • ____/10 La proposition décrit une solution efficace d'émission de paiements qui ont originalement été effectués et datés avant la date de mise en œuvre. 	
Facteur IV – Services d'autorisation	
Maximum de 600 points – Mesure dans laquelle la proposition du soumissionnaire démontre que la prestation des services d'autorisation est fondée sur les règles opérationnelles de chaque ministère, tel qu'il est décrit dans l'EDT. Le soumissionnaire doit décrire ses procédures opérationnelles proposées et son estimation des ressources pour l'élaboration, la mise en œuvre et la mise à jour des services d'autorisation. La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».	
A. Services d'autorisation de traitements - La proposition du soumissionnaire doit aborder, au minimum, les exigences décrites à la section 6.9 de l'EDT.	
Les services d'autorisation sont décrits en détail et sont très efficaces, comme le démontre la description fournie par le soumissionnaire des moyens pris pour respecter les exigences.	Maximum de 600 points
Barème d'évaluation : <ul style="list-style-type: none"> • ____/100 Les services d'autorisation de traitement sont institués à titre de centre d'expertise et des ressources suffisantes y sont affectées. • ____/50 La capacité bilingue (anglais et français) est prévue. • ____/50 Le soutien d'analystes et de professionnels de la santé est prévu. • ____/50 Les règles opérationnelles et les politiques des ministères sont suivies. • ____/50 Les services d'autorisation de traitement établissent le lien entre le traitement et la condition médicale pour laquelle l'admissibilité a été déterminée. • ____/50 Ils veillent à obtenir au préalable l'autorisation du ministère dans le cas du Programme de réadaptation. • ____/50 Compréhension démontrée de la complexité des règles d'admissibilité. • ____/50 Les demandes d'autorisations préalables et de prédéterminations ainsi que de plans de traitement sont traitées électroniquement. • ____/50 Capacité de saisir des observations et de les ajouter à l'historique des autorisations. • ____/50 Les services d'autorisation de traitement communiquent de l'information lors de la présentation de demandes d'autorisation. • ____/50 Offre et maintient des systèmes pour appuyer la prise de décision et la production de rapports sur les demandes d'autorisation et les décisions afférentes. 	

Facteur V – Programme de soins de longue durée	
<p>Maximum de 200 points – Mesure dans laquelle la proposition du soumissionnaire démontre que le soumissionnaire comprend l'exigence de soutenir le Programme de soins de longue durée.</p> <p>Le soumissionnaire doit démontrer qu'il comprend l'exigence voulant qu'il puisse générer automatiquement des autorisations en fonction de la transmission de données de même que produire les paiements et les faire parvenir selon les détails de l'autorisation.</p> <p>Le soumissionnaire doit aussi décrire les processus qu'il entend mettre en œuvre pour veiller à ce que les lettres annuelles soient envoyées, le cas échéant.</p> <p>La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».</p>	
<p>A. Programme de soins de longue durée : La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites à la section 6.10 de l'EDT.</p>	
La capacité à fournir les services requis pour soutenir le Programme de soins de longue durée est décrite en détail et est très efficace.	Maximum de 200 points
<p>Barème d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____/100 Processus bien décrit permettant de recevoir automatiquement des données et générer des autorisations en fonction de la transmission des données. • _____/50 Processus bien décrit permettant de produire des paiements et de les faire parvenir selon les détails de l'autorisation. • _____/50 Les processus font en sorte que les lettres annuelles sont envoyées, le cas échéant. 	
Facteur VI – Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)	
<p>Maximum de 200 points – Mesure dans laquelle la proposition du soumissionnaire démontre que celui-ci comprend l'exigence de soutenir le Programme pour l'autonomie des anciens combattants.</p> <p>Le soumissionnaire doit décrire la stratégie et les procédures qu'il prévoit pour fournir les exigences de soutenir le Programme pour l'autonomie des anciens combattants.</p> <p>La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».</p>	
<p>A. Programme pour l'autonomie des anciens combattants: La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites à la section 6.11 de l'EDT.</p>	
La capacité à administrer le PAAC est décrite en détail et est très efficace.	Maximum de 200 points
<p>Barème d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____/100 La stratégie et les procédures de création, par voie électronique, des autorisations au titre du PAAC qui stipulent les modalités de paiement sont détaillées et efficaces. • _____/50 Respect des exigences en matière de calculs et de rapports. • _____/50 Capacité démontrée à répondre aux exigences sous forme de procédures d'administration des plans de contribution et des suivis annuels détaillées et efficaces. 	

Facteur VII – Autorisations spéciales

Maximum de 600 points – Mesure dans laquelle la proposition du soumissionnaire démontre que celui-ci comprend l'exigence de fournir des services d'autorisations spéciales pour les ministères, tel qu'il est décrit dans l'EDT.

La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».

A. Special Authorizations – Pharmacy Program : La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites à la section 6.12 de l'EDT.

Les services d'autorisation spéciale des produits pharmaceutiques sont décrits en détail et sont très efficaces, comme l'indique la description par le soumissionnaire de la façon dont les exigences seront respectées.	Maximum de 600 points
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------

Barème d'évaluation :

- _____/100 Capacité démontrée à traiter en français et en anglais les demandes de renseignements selon diverses méthodes, dont : numéro sans frais, télécopie, Internet et communications papier.
- _____/100 Preuve d'un service téléphonique sans frais pour offrir des approbations selon les besoins médicaux à l'aide de professionnels médicaux.
- _____/100 Capacité à répondre à diverses demandes, incluant :
 - les autorisations de produits inscrits à la pharmacopée « Autorisation spéciale »;
 - les décisions sur la relation entre une catégorie ATC (classification thérapeutique anatomique) d'un médicament particulier et l'affection indemnisée d'un client;
 - référence sur demandes de produits hors pharmacopée (PHP) en vue de la prise de décision par une autorité compétente; les demandes d'autorisation d'avantages courants présentées par des pharmacies ne faisant pas partie du réseau de points de service (PDS); les demandes d'information générale sur les avantages admissibles.
- _____/100 Capacité à obtenir les renseignements médicaux nécessaires sur des clients en communiquant avec des pharmaciens, des médecins, d'autres fournisseurs de soins de santé et des membres du personnel des ministères par téléphone, par lettre ou par courriel.
- _____/100 Capacité à fournir une décision intérimaire au moment de l'appel, obtenir l'information nécessaire, et prendre une décision définitive dans un délai de deux semaines.
- _____/100 Capacité technique et opérationnelle pour soutenir un réseau d'environ 30 000 fournisseurs dans dix provinces et trois territoires.

Facteur VIII – Service d'examen de l'emploi des médicaments

Maximum de 300 points – Mesure dans laquelle la proposition du soumissionnaire démontre que celui-ci comprend l'exigence de fournir un service d'examen de l'emploi des médicaments, tel qu'il est décrit dans l'EDT.

La proposition doit décrire les processus prévus par le soumissionnaire pour veiller au respect des exigences.

La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».

A. Service d'examen de l'emploi des médicaments: The Bidder's response should address, at a minimum, the requirements outlined in section 6.13 of the SOW.	
Dans sa proposition, le soumissionnaire démontre clairement, explications à l'appui, que son service d'examen de l'emploi des médicaments respecte toutes les exigences et est très efficace.	Maximum de 300 points
<p>Barème d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____/50 Procédures efficaces permettant de réunir des renseignements, d'évaluer, d'analyser et d'interpréter l'emploi des médicaments par les clients/membres, leur prescription par les médecins et leur délivrance par les pharmaciens. • _____/50 Procédures efficaces permettant de comparer les tendances avec les normes prédéterminées. • _____/50 Procédures efficaces permettant de prendre des mesures visant des améliorations et améliorer la qualité des soins en veillant à ce que les thérapies fournies soient appropriées. • _____/50 Procédures efficaces permettant de mesurer les résultats des interventions. • _____/25 Capacité à accéder à l'historique complet des demandes du client. • _____/25 Capacité à utiliser des sources de données et des logiciels sensibles, conçus pour assurer la détection des cas de consommation inopportune et prévenir les problèmes de toxicomanie. • _____/50 Capacité à examiner systématiquement divers rapports concomitants et rétrospectifs et divers rapports spéciaux, et à signaler les cas d'emploi contre-indiqué de médicaments à risque élevé au ministère visé pour que celui-ci examine ces cas de plus près. 	

R5 – Plans du SFTDSS
Nombre total de points disponibles pour le critère R5 – 5 200
<p>Le soumissionnaire doit fournir un plan de projet intégré qui démontre sa compréhension du travail à accomplir en le décrivant, par ordre séquentiel, du début de la phase 1 (date d'attribution du contrat) jusqu'à l'achèvement de la phase 3 (achèvement progressif du contrat). Le plan de projet procure une description de chaque activité principale, une analyse des tâches et des estimations des ressources. La description du soumissionnaire doit comporter un calendrier précisant les jalons de chaque activité majeure afin de s'assurer que toutes les exigences décrites dans l'EDT sont respectées. Le cas échéant, le soumissionnaire doit préciser les exigences de l'EDT qui sont satisfaites par chaque jalon.</p> <p>Le plan de projet intégré doit démontrer l'innovation dans des domaines comme la réduction des coûts, l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et l'amélioration du service offert aux clients et aux fournisseurs.</p> <p>Au minimum, le plan de projet intégré doit inclure les plans suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Plan de conversion des données; ○ Plan de communications; ○ Plans de continuité des activités et de reprise après sinistre; ○ Plan de sécurité et de protection des renseignements personnels; ○ Plan d'élaboration et de personnalisation de système et plan d'essai; ○ Stratégie et plan de formation; ○ Plan de transition; ○ Plan d'inscription des fournisseurs ○ Solution d'établissement de rapports – Plan d'action ○ Plan annuel des opérations ○ Plan de gestion des opérations ○ Plan visant le programme de services de vérification ○ Plan d'achèvement progressif
Facteur I – Plan de conversion de données
<p>Maximum de 600 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire démontre la capacité de commencer à offrir les services complets au plus tard 18 mois après l'attribution du contrat.</p> <p>Le plan de conversion de données doit décrire, comme le précisent les ministères, la façon dont le soumissionnaire propose de faire la conversion de données et charger jusqu'à un maximum de 7 ans de données du SFTDSS de l'entrepreneur précédent à son SFTDSS. Il doit également transporter et entreposer une partie des dossiers d'archives de l'entrepreneur précédent. Le chargé de projet recevra les données qui lui seront envoyées par l'entrepreneur titulaire. Les données à convertir seront fournies à l'entrepreneur titulaire conformément au plan préalable à la mise en œuvre.</p> <p>Afin d'évaluer l'efficacité du plan, les éléments suivants seront pris en compte : l'efficacité des jalons proposés, l'exhaustivité de la réponse du soumissionnaire, la compréhension des exigences par le soumissionnaire, et le caractère réaliste de la séquence des activités et des délais visant les jalons.</p>

La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».

A. Le plan de conversion de données - La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites à la section 5.4 et section 6.24 de l'EDT.

Le plan de conversion de données est très efficace.

**Maximum de
600 points**

Barème d'évaluation :

- _____/100 La méthode de conversion des données est efficace et démontre la compréhension par le soumissionnaire du besoin, et sa capacité et son aptitude à fonctionner comme annoncé.
- _____/200 Le plan est exhaustif et les activités sont pertinentes :
 - comprend une description de chaque grande activité et une analyse des tâches;
 - les principaux jalons, livrables et interdépendances pertinentes sont indiqués;
 - démontre le respect de chaque besoin de l'EDT qui s'y rapporte;
 - démontre que la sécurité et la confidentialité sont maintenues, au besoin.
- _____/100 L'échéancier est efficace et les activités seront accomplies dans les délais prescrits sans interruption du service.
- _____/100 Le plan de ressources démontre que les bonnes ressources sont affectées aux activités nécessaires.
- _____/100 Fait preuve d'innovation dans des domaines comme la réduction des coûts, l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et l'amélioration du service à la clientèle et aux fournisseurs, ou d'autres domaines pertinents.

Facteur II – Plan de communications

Maximum de 400 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire démontre la capacité de commencer à offrir les services complets au plus tard 18 mois après l'attribution du contrat.

Le soumissionnaire doit présenter un plan de communications conforme au plan préalable à la mise en œuvre et au calendrier intégré en vue d'établir et de maintenir des communications continues avec les ministères, les fournisseurs et les clients, et de veiller ainsi à une transition harmonieuse ininterrompue entre les contrats et tout au long de la phase d'exploitation et de maintenance.

Le plan de communications doit comprendre au moins trois voies de communication – communication web/courriel, communication écrite et centre d'appels – et doit indiquer les livrables, les calendriers de mise en œuvre et les dépendances. Le plan de communications doit aborder l'élaboration et la distribution des divers produits de communications en incluant une stratégie relative au matériel de communication qui démontre comment le matériel de communication requis sera élaboré (trousses pour les clients, y compris les brochures et les cartes, ainsi que les trousses pour les fournisseurs, les bulletins et les lettres).

Afin d'évaluer l'efficacité du plan, les éléments suivants seront pris en compte : l'efficacité des jalons proposés, l'exhaustivité de la réponse du soumissionnaire, la compréhension des exigences par le soumissionnaire, et le caractère réaliste de la séquence des activités et des délais visant les jalons.

La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».	
A. Le plan de communications : La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites à la section 5.7 de l'EDT.	
Le plan de communications est très efficace.	Maximum de 400 points
<p>Barème d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____/50 Le plan de communications et la stratégie relative au matériel de communication démontrent une bonne compréhension du besoin et la capacité et l'aptitude à fonctionner comme annoncé. • _____/200 Le plan est exhaustif et les activités sont pertinentes : <ul style="list-style-type: none"> ○ comprend une description de chaque grande activité et une analyse des tâches; ○ les principaux jalons, livrables et interdépendances pertinentes sont indiqués; ○ démontre le respect de chaque besoin de l'EDT; ○ démontre que la sécurité et la confidentialité sont maintenues, au besoin. • _____/50 L'échéancier est efficace et les activités seront accomplies dans les délais prescrits sans interruption du service. • _____/50 Le plan de ressources montre que les bonnes ressources sont affectées aux activités nécessaires. • _____/50 Fait preuve d'innovation dans des domaines comme la réduction des coûts, l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et l'amélioration du service à la clientèle et aux fournisseurs, ou d'autres domaines pertinents. 	
Facteur III – Plans de continuité des activités et de reprise après sinistre	
<p>Maximum de 300 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire démontre la capacité de commencer à offrir les services complets au plus tard 18 mois après l'attribution du contrat.</p> <p>Le soumissionnaire doit présenter un plan de continuité des activités (PCA) et un plan de reprise après sinistre conformément au plan préalable de la mise en œuvre et au calendrier intégré.</p> <p>La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».</p>	
A. Plans de continuité des activités et de reprise après sinistre : La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites aux sections 5.11 et 6.19 de l'EDT.	
Le plan de continuité des activités et le plan de reprise après sinistre sont très efficaces.	Maximum de 300 points
<p>Barème d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____/50 Démontre la capacité de copie de secours et de récupération des systèmes de TI, des locaux et du matériel essentiel, du service à la clientèle, de l'administration et des opérations. • _____/50 Démontre des locaux de reprise après sinistre pouvant assurer les services de production dans un délai de quatre heures. • _____/50 Identifie les services, fonctions et ressources essentiels et démontre que les services essentiels à l'entreprise seront maintenus pendant une panne de service dans les délais de reprise visés. • _____/50 La politique de continuité des activités et la structure de gouvernance sont efficaces, les ressources nécessaires sont en place et l'équipe de reprise du PCA est sur pied. • _____/40 Les stratégies d'atténuation, les interdépendances entre l'entrepreneur et les 	

<p>fournisseurs sont abordées, tout comme les activités et procédures se rapportant aux activités en cas de panne.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____/40 La méthode de validation et de vérification de l'intégrité et de l'intégralité des données récupérées et des systèmes de gestion des données est décrite et efficace. • _____/20 Le plan est tenu à jour au moyen de révisions annuelles, et les plans sont mis à l'essai une fois par année, avec comptes rendus au chargé de projet. 	
<p align="center">Facteur IV – Plan de sécurité et de protection des renseignements personnels</p>	
<p>Maximum de 300 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire démontre la capacité de commencer à offrir les services complets au plus tard 18 mois après l'attribution du contrat.</p> <p>Plan de sécurité et de protection des renseignements personnels comportant la vérification et la validation des contrôles techniques et non techniques du point de vue de la sécurité et de la protection des renseignements personnels. Les contrôles techniques comprennent les configurations et caractéristiques de système, telles que des politiques d'identification et d'autorisation, de vérification, et de sécurité du système d'exploitation. Les contrôles non techniques comprennent la gestion et les contrôles opérationnels de sécurité tels que les règles de comportement, les plans de gestion de la configuration, les plans d'urgence et les plans de reprise après sinistre, des documents de contrôle d'interface, des contrôles de sécurité physique ou des accords d'interconnexion.</p> <p>Le plan de sécurité et de protection des renseignements personnels évalue la mise en œuvre technique de la conception de sécurité, s'assure que les contrôles de sécurité et de protection des renseignements personnels ont été mis en œuvre tels que décrits dans l'EDT, et s'assure que les caractéristiques fonctionnent comme prévu.</p> <p>Afin d'évaluer l'efficacité du plan, les éléments suivants seront pris en compte : l'efficacité des jalons proposés, l'exhaustivité de la réponse du soumissionnaire, la compréhension des exigences par le soumissionnaire, et le caractère réaliste de la séquence des activités et des délais visant les jalons.</p> <p>La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».</p>	
<p>A. Le plan de sécurité et de protection des renseignements personnels : La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites aux sections 5.12, 6.25 et 6.26 de l'EDT.</p>	
<p>Le plan de sécurité et de protection des renseignements personnels est très efficace.</p>	<p align="center">Maximum de 300 points</p>
<p>Barème d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____/75 Le plan garantit que des mesures de sécurité et de protection des renseignements personnels seront mises en place et qu'elles seront efficaces, et il démontre la compréhension par le soumissionnaire du besoin, et sa capacité et son aptitude à fonctionner comme annoncé. • _____/75 Le plan comprend un document des activités de protection des renseignements personnels efficace qui décrit les infrastructures de protection des renseignements personnels, les rôles de leur personnel et des sous-traitants, et la méthode par laquelle on se conformera aux exigences de protection des renseignements personnels des trois ministères partenaires. Le plan devrait contenir un portrait opérationnel des mesures de prévention, de détection des incidents relatifs à la protection des renseignements personnels, et d'intervention et de rétablissement après un incident. • _____/100 Le plan est exhaustif et les activités sont pertinentes : 	

<ul style="list-style-type: none"> ○ comprend une description de chaque grande activité et une analyse des tâches; ○ les principaux jalons, livrables et interdépendances pertinentes sont indiqués; ○ démontre le respect de chaque besoin de l'EDT qui s'y rapporte. • _____/50 L'échéancier et le plan de ressources sont efficaces et les activités seront accomplies dans les délais prescrits sans interruption du service. 	
Facteur V – Plan d'élaboration/de personnalisation et de mise à l'essai de systèmes	
<p>Maximum de 1000 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire démontre la capacité de commencer à offrir les services complets au plus tard 18 mois après l'attribution du contrat.</p> <p>Le soumissionnaire doit présenter un plan d'élaboration/de personnalisation et de mise à l'essai de systèmes complet qui démontre la stratégie prévue par le soumissionnaire visant la mise en œuvre de la solution comme cela est décrit dans le document de conception de systèmes présenté pour répondre au critère 3. Le soumissionnaire doit démontrer la stratégie qu'il compte utiliser pour tester les systèmes, les services et les processus afin de s'assurer qu'ils respectent les exigences énoncées dans l'EDT, conformément au plan préalable à la mise en œuvre et au calendrier intégré. Le personnel des ministères participe aux essais d'acceptation par l'utilisateur, au besoin.</p> <p>Afin d'évaluer l'efficacité du plan, les éléments suivants seront pris en compte : l'efficacité des jalons proposés, l'exhaustivité de la réponse du soumissionnaire, la compréhension des exigences par le soumissionnaire, et le caractère réaliste de la séquence des activités et des délais visant les jalons.</p> <p>La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».</p>	
<p>A. Plan d'élaboration/de personnalisation et de mise à l'essai de systèmes : La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites aux sections 5.3, 5.13 et 6.14 de l'EDT.</p>	
Le plan d'élaboration/de personnalisation et de mise à l'essai de systèmes est très efficace et novateur.	Maximum de 1000 points
<p>Barème d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____/100 Le plan d'élaboration/de personnalisation de systèmes démontre une bonne compréhension du besoin, et la capacité et l'aptitude à fonctionner comme annoncé. • _____/200 La stratégie de mise à l'essai décrit en détail toutes les fonctions des systèmes et les fonctions et caractéristiques administratives qui seront mises à l'essai, ainsi que les services et processus. La stratégie décrit également l'approche de mise à l'essai, les emplacements, les risques découlant des essais et les stratégies d'atténuation, les rôles et responsabilités des membres de l'équipe, et les critères de réussite ou d'échec. • _____/200 La stratégie de mise à l'essai décrit les types d'essais qui seront menés (unitaire, de système, acceptation par l'utilisateur, etc.), et l'environnement et les données qui serviront à la mise à l'essai (serveurs, bases de données, connectivité d'accès, capacité, potentiel de masquage des données). • _____/200 Le plan d'élaboration/de personnalisation et de mise à l'essai de systèmes est exhaustif et les activités sont pertinentes : <ul style="list-style-type: none"> ○ comprend une description de chaque grande activité et une analyse des tâches; ○ les principaux jalons, livrables et interdépendances pertinentes sont indiqués; ○ démontre le respect de chaque besoin de l'EDT qui s'y rapporte; ○ démontre que la sécurité et la confidentialité sont maintenues, au besoin. • _____/150 L'échéancier du plan d'élaboration/de personnalisation et de mise à l'essai de 	

<p>systèmes est efficace et les activités seront accomplies dans les délais prescrits sans interruption du service.</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____/75 Le plan de ressources (estimation des ressources) montre que les bonnes ressources sont affectées aux activités nécessaires à l'élaboration/la personnalisation et la mise à l'essai de systèmes. • _____/75 Fait preuve d'innovation dans les techniques et la méthode en ce qui concerne l'élaboration/la personnalisation et la mise à l'essai de systèmes. 	
Facteur VI – Stratégie et plan de formation	
<p>Maximum de 300 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire démontre la capacité de commencer à offrir les services complets au plus tard 18 mois après l'attribution du contrat.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir une stratégie et un plan de formation en vue de la prestation de la formation aux employés des ministères avant la mise en œuvre du SFTDSS, puis une fois par année à la phase de l'exploitation et de la maintenance. La stratégie doit être propre à chaque ministère et comprendre une méthodologie, des programmes de formation décrivant les procédures détaillées d'accès au système et les processus administratifs, un énoncé des besoins en ressources et un calendrier d'exécution. La formation et les documents connexes sont fournis dans les deux langues officielles. Les documents de formation comprennent un manuel de l'utilisateur du système.</p> <p>Afin d'évaluer l'efficacité du plan, les éléments suivants seront pris en compte : l'efficacité des jalons proposés, l'exhaustivité de la réponse du soumissionnaire, la compréhension des exigences par le soumissionnaire, et le caractère réaliste de la séquence des activités et des délais visant les jalons.</p> <p>La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».</p>	
<p>A. <u>Stratégie et plan de formation</u> : La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites aux sections 5.16 et 6.27 de l'EDT.</p>	
La stratégie et le plan de formation sont très efficaces et novateurs.	Maximum de 300 points
<p>Barème d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____/100 La stratégie et la méthode de formation sont efficaces et elles démontrent la compréhension par le soumissionnaire du besoin, et sa capacité et son aptitude à fonctionner comme annoncé. • _____/100 Le plan est exhaustif et les activités sont pertinentes : <ul style="list-style-type: none"> ○ comprend une description de chaque grande activité et une analyse des tâches; ○ les principaux jalons, livrables et interdépendances pertinentes sont indiqués; ○ démontre le respect de chaque besoin de l'EDT; ○ démontre que la sécurité et la confidentialité sont maintenues, au besoin. • _____/25 L'échéancier est efficace et les activités seront accomplies dans les délais prescrits sans interruption du service. • _____/25 Le plan de ressources (estimation des ressources) montre que les bonnes ressources sont affectées aux activités nécessaires. • _____/50 Fait preuve d'innovation dans des domaines comme la réduction des coûts, l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et l'amélioration du service à la clientèle et aux fournisseurs, ou d'autres domaines pertinents. 	

Facteur VII – Plan de transition	
<p>Maximum de 400 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire démontre la capacité de commencer à offrir les services complets au plus tard 18 mois après l’attribution du contrat.</p> <p>Le plan de transition doit décrire la façon dont le soumissionnaire propose d’assurer une transition harmonieuse avec l’entrepreneur précédent et une prestation ininterrompue des services du SFTDSS. Le plan de transition doit démontrer une compréhension de la coordination requise avec toutes les parties touchées par la transition.</p> <p>Afin d’évaluer l’efficacité du plan, les éléments suivants seront pris en compte : l’efficacité des jalons proposés, l’exhaustivité de la réponse du soumissionnaire, la compréhension des exigences par le soumissionnaire, et le caractère réaliste de la séquence des activités et des délais visant les jalons.</p> <p>La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».</p>	
<p>A. Plan de transition: La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites à la section 5.17 de l’EDT.</p>	
Le plan de transition est très efficace.	Maximum de 400 points
<p>Barème d’évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____/100 Le plan de transition démontre la compréhension par le soumissionnaire du besoin, et sa capacité et son aptitude à fonctionner comme annoncé, et garantit une transition harmonieuse de la prestation de services. Il démontre que l’entrepreneur sera prêt à effectuer la mise en œuvre en répondant aux exigences décrites dans l’Énoncé des travaux et en obtenant des résultats positifs. • _____/150 Le plan est exhaustif et les activités sont pertinentes : <ul style="list-style-type: none"> ○ comprend une description de chaque grande activité et une analyse des tâches; ○ les principaux jalons, livrables et interdépendances pertinentes sont indiqués; ○ démontre le respect de chaque besoin de l’EDT; ○ démontre que la sécurité et la confidentialité sont maintenues, au besoin. • _____/50 L’échéancier est efficace et les activités seront accomplies dans les délais prescrits sans interruption du service. • _____/50 Le plan de ressources (estimation des ressources avec leurs rôles et responsabilités) montre que les bonnes ressources sont affectées aux activités nécessaires. • _____/50 Fait preuve d’innovation dans des domaines comme la réduction des coûts, l’amélioration de l’efficacité opérationnelle et l’amélioration du service à la clientèle et aux fournisseurs, ou d’autres domaines pertinents. 	
Facteur VIII – Plan de services d’inscription des fournisseurs	
<p>Maximum de 400 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire démontre la capacité de commencer à offrir les services complets au plus tard 18 mois après l’attribution du contrat.</p>	

La proposition du soumissionnaire doit démontrer qu'il comprend le plan de services d'inscription des fournisseurs ainsi que l'exigence de réinscrire tous les fournisseurs actuels. Le plan de services d'inscription des fournisseurs doit également aborder la situation de fournisseurs actifs qui ne se sont pas réinscrits en date de la phase d'exploitation et de maintenance.

Afin d'évaluer l'efficacité du plan, les éléments suivants seront pris en compte : l'efficacité des jalons proposés, l'exhaustivité de la réponse du soumissionnaire, la compréhension des exigences par le soumissionnaire, et le caractère réaliste de la séquence des activités et des délais visant les jalons.

Le plan d'inscription des fournisseurs comprend des détails précis sur les points suivants :

- (1) Mécanisme permettant de s'assurer que les fournisseurs répondent aux critères d'admissibilité;
- (2) Élaboration d'un formulaire d'inscription et d'une trousse des fournisseurs, et distribution de ces articles sur le Web ou par voie électronique, par télécopie ou sur papier, dans la langue officielle du choix du fournisseur;
- (3) Existence de documents pertinents (comme un accord de soumission de demandes) pour assurer la conformité du fournisseur aux directives de soumission de demandes;
- (4) Mécanisme visant à s'assurer que chaque fournisseur possède les qualifications requises;
- (5) Stratégie de communication permettant d'informer immédiatement les représentants des ministères si des fournisseurs ne possèdent pas des qualifications valides;
- (6) Capacité de l'entrepreneur à radier un fournisseur ou à fixer une date d'expiration de son agrément dans un délai d'un (1) jour ouvrable suivant la date à laquelle il en sera informé par les ministères;
- (7) Inclusion d'un plan visant à produire un rapport annuel sur les fournisseurs.

La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».

A. Plan de services d'inscription des fournisseurs - La réponse du soumissionnaire doit aborder, au minimum, les exigences décrites aux sections 5.5 et 6.4 de l'EDT.

Le plan est très efficace et démontre que le soumissionnaire possède une compréhension approfondie des exigences.

**Maximum de
400 points**

Barème d'évaluation :

- _____/100 Le plan de services d'inscription des fournisseurs démontre la compréhension par le soumissionnaire du besoin, et sa capacité et son aptitude à fonctionner comme annoncé.
- _____/150 Le plan est exhaustif et les activités sont pertinentes :
 - comprend une description de chaque grande activité et une analyse des tâches;
 - les principaux jalons, livrables et interdépendances pertinentes sont indiqués;
 - démontre le respect de chaque besoin de l'EDT;
 - démontre que la sécurité et la confidentialité sont maintenues, au besoin.
- _____/50 L'échéancier est efficace et les activités seront accomplies dans les délais prescrits sans interruption du service.
- _____/50 Le plan de ressources (estimation des ressources avec leurs rôles et responsabilités) montre que les bonnes ressources sont affectées aux activités nécessaires.
- _____/50 Fait preuve d'innovation dans des domaines comme la réduction des coûts, l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et l'amélioration du service à la clientèle et aux fournisseurs, ou d'autres domaines pertinents.

Facteur IX – Solution d'établissement de rapports – Plan d'action	
<p>Maximum de 300 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire démontre la capacité de commencer à offrir les services complets au plus tard 18 mois après l'attribution du contrat.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir un plan pour l'établissement de rapports standards ainsi qu'une solution d'établissement de rapports spéciaux, tel qu'il est décrit dans les exigences en matière d'établissement de rapports dans l'EDT. Le soumissionnaire doit inclure la composante d'établissement de rapports du site Web sur la documentation et les rapports.</p> <p>Afin d'évaluer l'efficacité du plan, les éléments suivants seront pris en compte : l'efficacité des jalons proposés, l'exhaustivité de la réponse du soumissionnaire, la compréhension des exigences par le soumissionnaire, et le caractère réaliste de la séquence des activités et des délais visant les jalons.</p> <p>La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».</p>	
<p>A. <u>Solution d'établissement de rapports – Plan d'action</u> : La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites aux sections 5.8, 6.21 et 6.22 et à l'annexe C de l'EDT.</p>	
Le plan concernant la solution d'établissement de rapports est très efficace.	Maximum de 300 points
<p>Barème d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____/50 La solution d'établissement de rapports est efficace et démontre la compréhension par le soumissionnaire du besoin, et sa capacité et son aptitude à fonctionner comme annoncé. • _____/100 Le plan est exhaustif et les activités sont pertinentes : <ul style="list-style-type: none"> ○ comprend une description de chaque grande activité et une analyse des tâches; ○ les principaux jalons, livrables et interdépendances pertinentes sont indiqués; ○ démontre le respect de chaque besoin de l'EDT; ○ démontre que la sécurité et la confidentialité sont maintenues, au besoin. • _____/50 L'échéancier est efficace et les activités seront accomplies dans les délais prescrits sans interruption du service. • _____/50 Le plan de ressources (estimation des ressources avec leurs rôles et responsabilités) démontre que les bonnes ressources sont affectées aux activités nécessaires. • _____/50 Fait preuve d'innovation dans des domaines comme la réduction des coûts, l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et l'amélioration du service à la clientèle et aux fournisseurs, ou d'autres domaines pertinents. 	
Facteur X – Plan annuel des opérations	
<p>Maximum de 300 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire démontre la capacité d'offrir les services du SFTDSS.</p> <p>Le plan annuel des opérations du soumissionnaire doit démontrer que les exigences décrites dans l'EDT seront</p>	

respectées telles quelles. De plus, le soumissionnaire doit démontrer une compréhension de l'exigence liée à la présentation d'un rapport annuel des opérations qui décrit le rendement par rapport aux objectifs du plan annuel des opérations de l'année précédente.

La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».

A. Plan annuel des opérations : La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites à la section 6.1 de l'EDT.

Le plan annuel des opérations est très efficace.

**Maximum de
300 points**

Barème d'évaluation :

- _____/100 Le plan annuel des opérations est efficace et démontre la compréhension par le soumissionnaire du besoin, et sa capacité et son aptitude à fonctionner comme annoncé.
- _____/100 Le plan annuel des opérations est exhaustif. Il comprend les objectifs pour l'année opérationnelle et les grandes initiatives à entreprendre, comme les communications, les négociations avec les associations, les améliorations aux systèmes, les activités de gestion administrative, etc.
- _____/50 Le plan annuel des opérations comprend les plans uniques requis chaque année.
- _____/50 Le rapport annuel des opérations est prévu conformément aux exigences.

Facteur XI – Plan de gestion des opérations

Maximum de 300 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire démontre la capacité d'offrir les services du SFTDSS.

Le soumissionnaire doit fournir un plan de gestion des opérations qui démontre que les exigences décrites dans l'EDT seront respectées telles quelles. Le plan de gestion des opérations du SFTDSS décrit la façon dont les services et les pratiques de gestion seront mis en œuvre et gérés.

Afin d'évaluer l'efficacité du plan, les éléments suivants seront pris en compte : l'efficacité des jalons proposés, l'exhaustivité de la réponse du soumissionnaire, la compréhension des exigences par le soumissionnaire, et le caractère réaliste de la séquence des activités et des délais visant les jalons.

La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».

A. Plan de gestion des opérations : La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites au point 1 de la section 5.14 de l'EDT.

Le plan de gestion des opérations est très efficace.

**Maximum de
300 points**

Barème d'évaluation :

- _____/50 La stratégie de gestion des opérations décrit comment le soumissionnaire entend mettre les services et pratiques de gestion en fonction. Il démontre une bonne compréhension du besoin, et la capacité et l'aptitude à fonctionner comme annoncé.

<ul style="list-style-type: none"> • _____/100 Le plan est exhaustif et les activités sont pertinentes : <ul style="list-style-type: none"> ○ comprend une description des grands objectifs de la réalisation du SFTDSS; ○ décrit les grandes activités et compte une analyse des tâches; ○ les principaux jalons, livrables et interdépendances pertinentes sont indiqués; ○ démontre le respect de chaque besoin de l'EDT; ○ démontre que la sécurité et la confidentialité sont maintenues, au besoin. • _____/25 Comprend une méthode efficace de mesure et de démonstration du respect des exigences opérationnelles, dont la surveillance et le respect des normes de service. • _____/25 Démontre une stratégie efficace de surveillance des facturations, du traitement des demandes et des activités des employés de l'entrepreneur. • _____/25 La stratégie, les outils et les processus de gestion des changements organisationnels sont décrits de détail et ils démontrent que la gestion des changements est très efficace. • _____/25 L'échéancier est efficace et les activités seront accomplies dans les délais prescrits sans interruption du service. • _____/25 Le plan de ressources (estimation des ressources avec leurs rôles et responsabilités), le plan de renforcement des ressources et le plan d'urgence des ressources démontrent que les bonnes ressources sont affectées aux activités nécessaires. • _____/25 Fait preuve d'innovation dans des domaines comme la réduction des coûts, l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et l'amélioration du service à la clientèle et aux fournisseurs, ou d'autres domaines pertinents. 	
Facteur XII – Plan visant le programme de services de vérification	
<p>Maximum de 300 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire démontre la capacité de commencer à offrir les services complets de vérification au plus tard 18 mois après l'attribution du contrat.</p> <p>Le soumissionnaire doit fournir un plan visant le programme de services de vérification qui démontre que les exigences décrites dans l'EDT seront remplies telles quelles. Le plan du soumissionnaire doit démontrer la capacité de fournir une gamme complète de services de vérification et d'enquête pour le compte des ministères.</p> <p>Afin d'évaluer l'efficacité du plan, les éléments suivants seront pris en compte : l'efficacité des jalons proposés, l'exhaustivité de la réponse du soumissionnaire, la compréhension des exigences par le soumissionnaire, et le caractère réaliste de la séquence des activités et des délais visant les jalons.</p> <p>La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».</p>	
<p>A. Plan visant le programme de services de vérification: La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites aux sections 5.10 et 6.18 de l'EDT.</p>	
Le plan visant le programme de services de vérification est très efficace.	Maximum de 300 points
<p>Barème d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____/100 Le plan visant le programme de services de vérification est complet et efficace, et démontre la compréhension par le soumissionnaire du besoin, et sa capacité et son aptitude à fonctionner comme annoncé. • _____/125 Le plan est exhaustif et les activités sont pertinentes : <ul style="list-style-type: none"> ○ comprend une description de chaque grande activité et une analyse des tâches; ○ les principaux jalons, livrables et interdépendances pertinentes sont indiqués; 	

<ul style="list-style-type: none"> ○ démontre le respect de chaque besoin de l'EDT; ○ démontre que la sécurité et la confidentialité sont maintenues, au besoin. • _____/25 L'échéancier est efficace et les activités seront accomplies dans les délais prescrits sans interruption du service. • _____/25 Le plan de ressources (estimation des ressources) démontre que les bonnes ressources sont affectées aux activités nécessaires. • _____/25 Fait preuve d'innovation dans des domaines comme la réduction des coûts, l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et l'amélioration du service à la clientèle et aux fournisseurs, ou d'autres domaines pertinents. 	
Facteur XIII – Plan d'achèvement progressif du contrat	
<p>Maximum de 300 points – Mesure dans laquelle le plan proposé par le soumissionnaire démontre la capacité de respecter les exigences liées à la clôture du marché ainsi que le caractère réaliste de la séquence des activités et des délais visant les jalons.</p> <p>La période d'achèvement progressif du contrat débute durant la phase d'exploitation et de maintenance, lorsque l'entrepreneur reçoit la notification écrite officielle du Canada d'une date précise de fin du contrat, et elle se termine à la date de fin en question. Durant cette période, l'entrepreneur doit mener des activités pour assurer une transition harmonieuse, efficace et complète vers de nouvelles dispositions pour les activités du SFTDSS, sans interruption de la prestation des services aux ministères ou à leurs clients et fournisseurs. Il est prévu que neuf mois seront peut-être nécessaires pour la réalisation de cette phase.</p> <p>Le plan d'achèvement progressif du contrat doit prouver que le soumissionnaire comprend les exigences en décrivant, par ordre séquentiel, depuis la date de fin des opérations jusqu'au parachèvement du contrat, les jalons et les activités qu'il propose pour respecter les exigences visant le transfert de tous les renseignements et des données du SFTDSS au chargé de projet et aux tierces parties désignées par le chargé de projet.</p> <p>Afin d'évaluer l'efficacité du plan, les éléments suivants seront pris en compte : l'efficacité des jalons proposés, l'exhaustivité de la réponse du soumissionnaire, la compréhension des exigences par le soumissionnaire, et le caractère réaliste de la séquence des activités et des délais visant les jalons.</p> <p>La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».</p>	
<p>A. Plan d'achèvement progressif du contrat : La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites à la section 7.1 de l'EDT.</p>	
Le plan d'achèvement progressif du contrat est très efficace.	Maximum de 300 points
<p>Barème d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____/50 Le plan d'achèvement progressif du contrat démontre la compréhension par le soumissionnaire du besoin, et sa capacité et son aptitude à fonctionner comme annoncé. Il garantit un service ininterrompu du SFTDSS aux ministères, aux clients et aux fournisseurs, et fait en sorte que les opérations sont maintenues pendant la période d'achèvement progressif. • _____/100 Le plan est exhaustif et les activités sont pertinentes : <ul style="list-style-type: none"> ○ comprend une description de chaque grande activité et une analyse des tâches; ○ les principaux jalons, livrables et interdépendances pertinentes sont indiqués; ○ démontre le respect de chaque besoin de l'EDT; 	

<ul style="list-style-type: none"> ○ démontre que la sécurité et la confidentialité sont maintenues, au besoin. • _____/50 L'échéancier est efficace et les activités seront accomplies dans les délais prescrits sans interruption du service. • _____/50 Le plan de ressources (estimation des ressources avec leurs rôles et responsabilités) démontre que les bonnes ressources sont affectées aux activités nécessaires. • _____/50 Fait preuve d'innovation dans des domaines comme la réduction des coûts, l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et l'amélioration du service à la clientèle et aux fournisseurs, ou d'autres domaines pertinents.
R6 – Évaluation et analyse des risques
Nombre total de points disponibles pour le critère R6 – 1 200 points
<p>Le soumissionnaire doit présenter une évaluation initiale des risques décrivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les principaux risques pertinents perçus (par le soumissionnaire); • la probabilité d'occurrence; • l'incidence possible sur la prestation de services pour chacun des risques; • une solide stratégie d'atténuation des risques pour chacun des risques. <p>Le soumissionnaire doit identifier, décrire et analyser les risques perçus liés aux plans de la phase préalable de la mise en œuvre, à la phase d'exploitation et de maintenance et à la phase d'achèvement progressif du contrat. Dans la description de chaque risque, l'évaluation permet de démontrer si ce risque peut être atténué ou évité, la probabilité qu'il survienne, son impact possible sur la prestation des services et une solide stratégie d'atténuation de ce risque. Même si le soumissionnaire doit tenir compte des risques à toutes les phases, voici des points particulièrement importants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les risques liés à la transition sur les plans suivants : <ul style="list-style-type: none"> a) limites du calendrier de transition, b) appui limité de l'actuel fournisseur de services ou du futur fournisseur de services, c) sécurité; protection des renseignements personnels, d) réinscription des fournisseurs, e) conversion et entreposage des données, f) poursuite des activités durant la transition jusqu'à l'exploitation complète et la transition de sortie; • les risques liés à l'unicité et à la complexité du SFTDSS et les risques liés aux enjeux suivants pendant la phase de l'exploitation et de la maintenance : <ul style="list-style-type: none"> a) changements continus apportés au programme, b) protection des renseignements personnels des clients, c) maintenance des normes de service. <p>La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».</p>
Facteur I – Évaluation et analyse des risques
Maximum de 1,200 points -

Une évaluation des risques indiquant les risques majeurs pertinents, la possibilité de contrôler, d'éviter ou d'atténuer chaque risque, la probabilité d'occurrence, l'impact éventuel sur la prestation des services et une stratégie d'atténuation des risques au cours de la phase d'exploitation et de maintenance du contrat.

- Identifie de nombreux risques relatifs à chacune des différentes phases de la mise en œuvre, en plus des risques susceptibles d'avoir une incidence sur l'ensemble du projet portant sur divers sujets des activités du soumissionnaire;
- Indication à savoir s'il est possible de contrôler ou d'éviter chaque risque;
- Probabilité d'occurrence d'un risque;
- Impact éventuel sur la prestation des services;
- Stratégie d'atténuation des risques élaborée pour chaque risque incluant une description détaillée du processus à suivre pour s'assurer de satisfaire aux exigences du SFTDSS;
La stratégie d'atténuation de chaque risque offre une solution respectant l'échéancier requis ou assurant la continuité du service pendant l'élaboration de la solution définitive.

L'évaluation et l'analyse des risques sont décrites en détail et la stratégie d'atténuation est innovatrice et très efficace.

**Maximum de
1200 points**

Barème d'évaluation :

- _____ / **450** Identification de nombreux risques pertinents relatifs à chacune des phases du projet, qui démontre une excellente compréhension des exigences de l'EDT.
Valeur = 225 points pour chacun des éléments suivants.
 - L'évaluation des risques comprend notamment les principaux risques pendant la mise en œuvre préalable et la transition, comme les délais de transition, la sécurité, la protection des renseignements personnels, la réinscription des fournisseurs, l'obtention des données et les renseignements de l'entrepreneur précédent, la conversion et le stockage des données, et la continuité des activités.
 - L'évaluation des risques comprend notamment les principaux risques pendant la phase de l'exploitation et de maintenance comme les changements continus apportés au programme, les communications, la rédaction de rapports, la protection des renseignements personnels et la maintenance des normes de service.
- _____ / **450** Efficacité : Une stratégie d'atténuation est élaborée pour chaque risque.
Valeur = 225 points pour chacun des éléments suivants.
 - Comprend une description détaillée du processus à suivre pour s'assurer de satisfaire aux exigences du SFTDSS.
 - La stratégie d'atténuation de chaque risque offre une solution respectant l'échéancier requis ou assurant la continuité du service pendant l'élaboration de la solution définitive.
- _____ / **300** Exhaustivité : En plus de la présentation des risques et de l'atténuation des risques, les composantes suivantes de l'évaluation des risques sont décrites en détail.
Valeur = 100 points pour chacun des éléments suivants.
 - Gestion/évitement : Indiquer, pour chaque risque, si on peut le gérer ou l'éviter.
 - Probabilité d'occurrence : Comprend la probabilité que chaque risque se matérialise, et démontre la compréhension des exigences de l'EDT.
 - Les répercussions sur la prestation des services de chaque risque pertinent sont indiquées et démontrent une compréhension approfondie des exigences de l'EDT.

Solicitation No. - N° de l'invitation
51019-072007/K
Client Ref. No. - N° de réf. du client
51019-072007

Amd. No. - N° de la modif.
File No. - N° du dossier
PWB-7-20036

Buyer ID - Id de l'acheteur
pwb011
CCC No./N° CCC - FMS No/ N° VME

R7 – Assurance de la qualité	
Nombre total de points disponibles pour le critère R7 – 800 points	
<p>Afin de démontrer sa capacité à exécuter le programme d'AQ, le soumissionnaire doit identifier et décrire les objectifs en matière d'AQ des exigences suivantes (de a à l) et décrire les procédures d'AQ qu'il entend mettre en œuvre pour atteindre les objectifs précisés.</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Traitement des demandes de paiement b) Services d'autorisation c) Vérification du fournisseur d) Vérification des titres de compétences du fournisseur e) Opérations financières f) Communications avec les fournisseurs et les clients et renseignements à leur sujet g) Rendement et mise à l'essai du système h) Établissement de rapports i) Gestion opérationnelle j) Inscription du fournisseur k) Manuels du SFTDSS l) Formation et soutien des utilisateurs du SFTDSS <p>Le programme d'assurance de la qualité et son déroulement sont évalués en fonction des éléments ci-dessous.</p>	
Facteur I – Programme d'assurance de la qualité et son déroulement	
<p>Maximum de 800 points – Mesure dans laquelle le programme d'assurance de la qualité du soumissionnaire et son déroulement sont efficaces.</p> <p>La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».</p>	
<p>A. Programme d'assurance de la qualité et son déroulement : La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites aux sections 5.9 and 6.17 de l'EDT.</p>	
<p>Le programme d'assurance de la qualité et son déroulement sont décrits dans tous leurs détails, démontrent une compréhension approfondie des exigences et sont très efficaces.</p>	Maximum de 800 points
<p>Barème d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____/75 Le soumissionnaire décrit en détail un programme d'assurance de la qualité qui garantit l'accessibilité, la rapidité, la réactivité, la justesse et le respect des normes de sécurité et de protection des renseignements personnels, et des normes de service. • _____/75 Le soumissionnaire décrit en détail un programme d'assurance de la qualité qui vise à améliorer la qualité des demandes soumises, de même que l'efficacité du traitement et des systèmes. 	

- _____/75 Le soumissionnaire décrit en détail un programme d'assurance de la qualité qui comprend des rapports de surveillance et de mesure du rendement, ainsi que des vérifications périodiques de tous les services et systèmes.
- _____/75 Le soumissionnaire décrit en détail un programme d'assurance de la qualité qui comporte des sondages auprès de la clientèle (dans les deux langues officielles) vérifiant si les services des fournisseurs ont bien été reçus, et qui comporte également des sondages sur la satisfaction à l'égard des fournisseurs (dans les deux langues officielles) menés tous les deux ans, avec l'analyse et le rapport qui en découlent.
- _____/500 Le soumissionnaire démontre une solide compréhension des besoins en décrivant des objectifs et des procédures d'assurance de la qualité à mettre en œuvre à propos des exigences de l'EDT suivantes. On déduira 40 points pour chaque élément parmi les suivants qui n'est pas correctement abordé :
 - a) Traitement des demandes de paiement
 - b) Services d'autorisation
 - c) Vérification du fournisseur
 - d) Vérification des titres de compétences du fournisseur
 - e) Opérations financières
 - f) Communications avec les fournisseurs et les clients et renseignements à leur sujet
 - g) Rendement et mise à l'essai du système
 - h) Établissement de rapports
 - i) Gestion opérationnelle
 - j) Inscription du fournisseur
 - k) Manuels du SFTDSS
 - l) Formation et soutien des utilisateurs du SFTDSS

R8 – Opérations financières	
Nombre total de points disponibles pour le critère R8 – 1600 points	
<p>Le cadre des opérations financières décrit la consignation, le contrôle et la réconciliation des demandes de fonds pour le paiement des demandes du SFTDSS, les paiements aux fournisseurs, aux clients, aux tiers et les recouvrements découlant de vérifications.</p> <p>Les méthodes et procédures de contrôle et de planification de la gestion financière décrivent les méthodes et procédures de contrôle et de planification de la gestion financière qui seront utilisées.</p> <p>Les politiques et pratiques financières doivent décrire les services de paiement afin de verser un paiement efficace et sécurisé aux fournisseurs, aux clients et aux tierces parties dont les demandes ont été vérifiées. Les politiques et les pratiques de contrôle financier et les rapports financiers permettent de regrouper tous les frais pour chaque fournisseur et chaque client, par province. Les paiements doivent être émis à l'intérieur des délais requis déterminés dans l'EDT, et tous les rapports financiers doivent être produits et livrés conformément aux paramètres définis dans l'EDT.</p>	
Facteur I – Méthodes et procédures de contrôle et de planification de la gestion financière	
<p>Maximum de 800 points : Mesure dans laquelle les méthodes et les procédures de contrôle et de planification de la gestion financière proposées par le soumissionnaire sont efficaces.</p> <p>La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».</p>	
<p>A. Méthodes et procédures de contrôle et de planification de la gestion financière : La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites aux sections 5.15 and 6.20 de l'EDT.</p>	
Les méthodes et les procédures de contrôle et de planification de la gestion financière sont complètes et très efficaces.	Maximum de 800 points
<p>Barème d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • _____ / 300 : La proposition du soumissionnaire comprend la description de procédures efficaces et sûres portant sur : <ul style="list-style-type: none"> ○ les demandes de fonds pour le paiement des demandes du SFTDSS; ○ les paiements aux fournisseurs, aux clients et aux tiers; ○ les recouvrements découlant de vérifications; ○ détection et de correction des erreurs; ○ le recouvrement et le traitement de montants dus par suite de rajustements. • _____ / 200 : Les procédures de planification et de contrôle de la gestion financière sont bien définies relativement aux points suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ préparation de budgets; ○ réconciliation; ○ demande de fonds pour le paiement des demandes; 	

<ul style="list-style-type: none"> ○ dépenses liées aux demandes; ○ planification de la trésorerie; ○ gestion financière; ○ intégrité des données financières; ○ exactitude des données financières; ○ recouvrement de fonds; ○ remise des intérêts gagnés. 	
<ul style="list-style-type: none"> • _____ / 300 : Les procédures et processus de planification et de contrôle de la gestion financière démontrent : <ul style="list-style-type: none"> ○ un contrôle interne efficace – les contrôles financiers comprennent l’élaboration et la mise en œuvre d’un système de contrôle interne des fonds dépensés; ○ la séparation des tâches; ○ la préparation efficace de budgets; ○ la réconciliation sans erreur du compte du SFTDSS ○ la comptabilité des chèques périmés, les demandes de fonds pour le paiement des demandes du SFTDSS, et le fichier de données et le rapport sur les dépenses liées aux demandes du SFTDSS; ○ la planification de la trésorerie et la gestion financière; ○ l’intégrité des données financières; ○ l’exactitude et la probité des données financières; ○ vérifications indépendantes et recouvrement efficace de fonds découlant de la vérification; ○ description approfondie et choix du moment de tous les rapports nécessaires. 	
Facteur II – Politiques et pratiques financières, et présentation de rapports	
Maximum de 800 points : Mesure dans laquelle les politiques et les pratiques financières du soumissionnaire pour les services de paiement sont complètes et efficaces et donnent lieu au versement du paiement exact et dans les délais voulus aux bénéficiaires.	
La simple répétition du contenu de la DP se solde par une note de « 0 ».	
A. Politiques et pratiques financières, et présentation de rapports : La réponse du soumissionnaire doit aborder, à tout le moins, les exigences décrites aux sections 5.15 and 6.20 de l’EDT.	
Les politiques et pratiques financières pour les services de paiement sont complètes et très efficaces.	Maximum de 800 points

Barème d'évaluation :

- _____/80 Décrit un système souple et personnalisable de traitement de demandes assurant un service précis, efficace et sécurisé de paiement aux fournisseurs, aux clients et aux tiers approuvés.
- _____/80 Les contrôles relatifs aux paiements aux clients/fournisseurs de services sont mis en œuvre permettant ainsi de s'assurer, de façon raisonnable, que les biens ont été fournis et que les services de soins de santé ont été rendus.
- _____/80 Une méthode pour consolider les lignes de demande par fournisseur, par client, par tiers approuvé, par secteur d'avantages, par province/territoire et par région.
- _____/80 Des méthodes de détection et de correction des erreurs comptables ou des abus de pouvoir.
- _____/80 La séparation des tâches est clairement définie
- _____/80 Un système de contrôle est mis en œuvre pour que seul le personnel autorisé puisse effectuer un paiement et que les limites de dépenses soient respectées.
- _____/80 Suivi et compte rendu des montants se rapportant aux chèques périmés.
- _____/80 Perception des montants exigibles.
- _____/80 Les rapports financiers doivent être présentés dans les délais prescrits indiqués à la section 6.29 de l'EDT;
- _____/80 Présentation d'un rapport du fichier de données de dépenses relatives aux demandes du SFTDSS pour chaque période de facturation et la procédure utilisée pour rendre compte des transactions manuelles est incluse.