

**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

<b>Title - Sujet</b> Svc, Federal Health Claims Process	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> 51019-072007/K	<b>Amendment No. - N° modif.</b> 004
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> 51019-072007	<b>Date</b> 2013-04-11
<b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b> PW-\$PWB-011-3203	
<b>File No. - N° de dossier</b> PWB-7-20036 (011)	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b> <b>at - à 02:00 PM</b> <b>on - le 2013-04-30</b>	
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Keith, Allan B.	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> pwb011
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (506) 636-4416 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> (506) 636-4376
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b>	

**Instructions: See Herein**

**Instructions: Voir aux présentes**

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

---

## 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.

**Q105.** Veuillez confirmer que l'accès du public, au moyen d'Internet, aux composantes du système destiné au public du SFTDSS ne nécessite pas de l'entrepreneur d'assurer que tout le trafic du réseau chemine exclusivement par le Canada.

**R105.** Les installations de stockage des données doivent être approuvées par le gouvernement du Canada et se trouver en sol canadien. L'information ne doit pas être stockée sur des systèmes non canadiens. Le trafic doit être protégé (chiffré) et il est reconnu qu'il peut cheminer par un territoire étranger.

**Q107.** Veuillez fournir une date de mise en œuvre cible.

**R107.** L'adjudication du marché est prévue pour janvier 2014. L'entrepreneur dispose de 18 mois après l'adjudication pour satisfaire aux exigences contractuelles.

**Q120.** De quelles façons les exigences relatives à la sécurité et à la protection des renseignements personnels influent-elles sur les nouvelles technologies telles que l'informatique en nuage, les applications mobiles, etc.?

**R120.** Il est reconnu qu'à l'heure actuelle de nombreuses solutions mobiles et dans le nuage sont basées aux États Unis et que les données seraient stockées à l'extérieur du Canada. Cela peut constituer un problème puisque l'information ne doit pas être stockée sur des systèmes non canadiens.

---

**Q123.** Énoncé des travaux 6.14 - Le lien vers le Manuel de la sécurité industrielle à la section 6.14 de l'énoncé des travaux semble brisé : Il faudra mettre en place et maintenir des installations et des systèmes hors site servant à stocker les sauvegardes et un site de secours servant aux plans de reprise après sinistre, selon le manuel de sécurité industrielle publié par TPSGC (<http://www.ciisd.gc.ca/text/ISM/ch1-f.asp>).

**R123.** Le lien est le suivant : <http://ssi-iss.tpsgc-pwgsc.gc.ca/msi-ism/msi-ism-fra.html>.

**Q125.** À la page 102 de la DP, il est précisé ce qui suit : " Le soumissionnaire doit fournir et décrire un (1) projet cité comme référence dans le cadre duquel le soumissionnaire fournit/a fourni des services de traitement électronique des demandes de soins de santé visant le traitement annuel d'un minimum de quatre (4) millions de codes d'avantages médicaux. " Un peu plus loin, à la page 106, il est indiqué que la totalité des points est accordée pour le traitement de plus de 7,5 millions de codes d'avantages par année, et des points sont soustraits en dessous de ce nombre sans indication d'un minimum. Il semble y avoir discordance à l'égard des chiffres. Pouvez-vous apporter des précisions?

**R125.** Le nombre minimal de codes d'avantages est de 4 000 000. Ce nombre est précisé dans les exigences obligatoires. Tout nombre supérieur à 4 000 000 peut donner droit à des points supplémentaires.

**Q135.** Disposition 6(c) de la section 6.5 : À la troisième puce, il est question des appels provenant de l'étranger dans la langue choisie par l'utilisateur. Pouvons-nous présumer qu'il s'agit dans ce cas du français et de l'anglais comme pour les autres exigences ou s'agit-il d'une exigence linguistique élargie?

**R135.** Il n'y a aucune exigence visant des langues autres que la langue officielle du choix de l'appelant.

**Q137.** Dans le glossaire, un client est défini comme étant un destinataire admissible de services, fournitures et équipement relatifs à la santé qui sont admissibles dans le cadre du SFTDSS. Veuillez définir ce qu'est un membre, car il n'y a pas de définition dans le glossaire. Les termes sont-ils interchangeables?

**R137.** Membre s'entend d'un client de la GRC et des FC. Membre de la GRC... Membre des FC.

**Q140.** Section 6.3 de l'énoncé des travaux à la page 27; section 6.29 de l'énoncé des travaux à la page 86 - Il semble y avoir des divergences quant aux exigences liées au niveau de service pour la production et l'envoi par la poste des cartes d'identité des clients. Veuillez préciser laquelle des deux normes de service suivantes il faut respecter :

- Section 6.3 de l'énoncé des travaux à la page 27 : Cartes d'identité de santé (exigence c de la première puce) Les cartes doivent être produites et distribuées par l'entrepreneur dans les 10 jours ouvrables suivant la demande, et conformément aux normes de sécurité. Les cartes sont postées à l'adresse du client indiquée par chaque ministère, accompagnées de la documentation prescrite par chaque ministère.
- Section 6.29 de l'énoncé des travaux à la page 86 : Rendement et normes de service (puce 2a) Les nouvelles cartes d'identité des soins de santé et les cartes de remplacement doivent être postées au client dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la demande de carte. Ce délai doit être satisfait dans 98 % des cas au cours d'une période mensuelle.

**R140. Il y a effectivement une incohérence dans l'énoncé des travaux. C'est le délai énoncé au point 2a de la section 6.29 qui est le bon. Les cinq jours ouvrables n'englobent pas le temps de livraison par la poste.**

**Q145.** Section 6.9.1 de l'énoncé des travaux. Vous mentionnez qu'il n'y a qu'un seul centre d'autorisation de traitements exploité par l'entrepreneur. L'intention exprimée dans la DP est-elle de confier le processus au complet à l'entrepreneur?

**R145. Oui, ACC entend externaliser l'autorisation de tous les avantages médicaux des Programmes de choix 1 à 14.**

**Q147.** Section 6.9.1e de l'énoncé des travaux. Pouvez-vous présenter quelques exemples des outils actuels utilisés dans le processus de prise de décision en matière d'autorisation?

**R147. Voici quelques exemples d'outils de prise de décision utilisés actuellement :**

- **Tableaux des avantages.**
- **Services pharmaceutiques - Index thérapeutique : système de classification thérapeutique anatomique qui établit le lien entre le DIN et le code médical de pension.**
- **Services pharmaceutiques - Avantages exigeant une autorisation spéciale (environ 2 500 produits) - Document sur les critères d'ACC.**

---

**Q149.** Sections 6.9 et 7d. De façon générale, pouvons-nous présumer qu'une condition reconnue pour un client dans un ministère l'est également pour ce même client qui jouit d'une couverture auprès des autres ministères?

**R149. Non, il est inexact de présumer cela. La couverture d'un ministère vaut pour ce ministère seulement.**

**Q151.** Section 5.16 d) de l'énoncé des travaux à la page 21 Stratégie et plan de formation - Les données et les documents utilisés aux fins de formation ne doivent contenir aucun renseignement PROTÉGÉ. Les données sur les clients contenues dans l'environnement de formation doivent être masquées de sorte à s'assurer que toutes les données sur les clients sont entièrement dépersonnalisées.

Veillez préciser les données exactes qui doivent être masquées dans le contexte de la formation.

**R151. Il faut masquer toute donnée qui permettrait d'identifier un client, comme son nom ou son numéro.**

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