



RETURN BIDS TO:

RETOURNER LES SOUMISSIONS À:

Bid Receiving - PWGSC / Réception des soumissions -
TPSGC

Place du Portage, Phase III

Core 0B2 / Noyau 0B2

11 Laurier St./11, rue Laurier

Gatineau, Québec K1A 0S5

Bid Fax: (613) 997-9776

**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

Health Services Project Division (XF)/Division des
projets de services de santé (XF)
Terrasses de la Chaudière 5th Floor
10 Wellington Street
Gatineau
Gatineau
K1A 0S5

Title - Sujet PSHCP ASO Retender	
Solicitation No. - N° de l'invitation 24062-180558/D	Amendment No. - N° modif. 003
Client Reference No. - N° de référence du client 24062-180558	Date 2020-10-09
GETS Reference No. - N° de référence de SEAG PW-\$\$XF-002-38428	
File No. - N° de dossier 002xf.24062-180558	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
Solicitation Closes - L'invitation prend fin at - à 02:00 PM on - le 2020-11-02	Time Zone Fuseau horaire Eastern Daylight Saving Time EDT
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: You, Soun	Buyer Id - Id de l'acheteur 002xf
Telephone No. - N° de téléphone (613) 408-6402 ()	FAX No. - N° de FAX () -
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

MODIFICATION 003 À LA DEMANDE DE PROPOSITIONS

Cette modification vise à répondre aux questions reçues de l'industrie et à mettre à jour la DP, le cas échéant.

QUESTIONS ET RÉPONSES

Q58 : RÉFÉRENCE : Article 4.14.2 c) de l'EDT.

Le Canada peut-il clarifier l'exigence d'un contrôle de l'organisme de service (COS) 2 type II pour les cinq principes de confiance? Le Canada jugerait-il comme une solution appropriée un COS 2 type II comprenant 2 principes (sécurité et disponibilité), avec l'exigence aux termes de l'article 4.6.8 « Vérification externe des contrôles » concernant la norme 3416 (qui inclut l'intégrité du traitement) et l'exigence aux termes de l'article 4.13.3 « Vérifications des Facteurs de la vie privée et de la protection des renseignements personnels, évaluations des incidences sur la vie privée et les risques de menace » (qui vérifie la protection des renseignements personnels et la confidentialité)?

R58 : Les cinq principes de confiance sont la sécurité, la disponibilité, l'intégrité du traitement, la confidentialité et la protection des renseignements personnels. Un COS2 type II montre qu'une organisation, sur une période donnée, se conforme directement aux contrôles liés à la sécurité des TI. Les autres vérifications mentionnées ne sont pas comparables et ne constituent pas une solution appropriée.

Q59 : RÉFÉRENCE : Articles 4.14.21 i. et ii. de l'EDT.

Le Canada peut-il nous en dire plus sur le besoin commercial qu'il tente de satisfaire avec cette exigence?

R59 : Les données mentionnées sont des données qui appartiennent au Canada et ce dernier doit pouvoir les récupérer et les sécuriser pour toutes les fins qu'il juge appropriées, y compris, mais sans s'y limiter, les vérifications internes et les rapports.

Q60 : RÉFÉRENCE : Alinéa 4.14.37 d) de l'EDT.

Le Canada peut-il préciser ses attentes en expliquant davantage le niveau d'information qu'il recherche?

R60 : Voir la liste des renseignements requis à l'article 4.14.37 a) de l'EDT et à l'Appendice 8 de l'annexe A – Stratégie de journalisation des événements du gouvernement du Canada.

Q61 : RÉFÉRENCE : Articles 4.14.38 iii et v. de l'EDT.

Si un soumissionnaire retient les services d'une tierce partie pour effectuer les tests de pénétration et de vulnérabilité et qu'il accepte de partager le rapport avec le Canada, cela satisferait-il à l'exigence du Canada de mener ses propres tests indépendants?

R61 : L'entrepreneur peut faire appel à une tierce partie pour effectuer des tests de pénétration et de vulnérabilité, mais cela n'empêche pas le Canada d'effectuer ses propres tests indépendants, comme le stipulent les articles 4.14.38 iii. et v. Voir la révision 23 de la DP ci-dessous.

Q62 : RÉFÉRENCE : Article 4.14.31 de l'EDT.

Le Canada peut-il confirmer la fréquence de cette exigence?

R62 : L'inspection se ferait de façon ponctuelle, à la discrétion du Canada.

Q63 : RÉFÉRENCE : Article 4.14.6 i. i) de l'EDT.

Le Canada peut-il définir ce qu'il entend par « lieux de télétravail »?

R63 : Les lieux de télétravail peuvent être principalement des domiciles, mais ce pourrait être n'importe où.

Q64 : RÉFÉRENCE : Appendice 1 de la pièce jointe 3.1 de la partie 3 – Critères d'évaluation technique obligatoires

En ce qui concerne O-2.3, le gestionnaire de la prestation de services et les deux projets de référence de clients aux termes de l'exigence B) c), veuillez confirmer que deux affectations de projets très différentes avec le même client permettraient de répondre à cette exigence.

R64 : Non, le client pour chaque projet de référence de clients doit être différent. Veuillez consulter la révision 24 de la DP.

Q65 : RÉFÉRENCE : Appendice 1 de la pièce jointe 3.1 de la partie 3 – Critères d'évaluation technique obligatoires

En ce qui concerne O-2.4, le gestionnaire de projet pour la Phase de démarrage, concernant l'exigence B) c), veuillez confirmer que les projets gérés dans l'ensemble du secteur d'activités de l'entrepreneur, plutôt que les projets gérés pour un client particulier, suffiraient pour répondre à cette exigence. Dans l'affirmative, veuillez également confirmer que des références par des clients externes particuliers ne doivent pas être fournies ou, subsidiairement, que des références internes de l'entrepreneur suffiraient.

R65 : L'expérience organisationnelle du soumissionnaire relative aux projets gérés dans l'ensemble du secteur d'activités de l'Entrepreneur ne suffirait pas pour répondre à cette exigence. Afin de clarifier, les projets de référence de clients cités en réponse à O-2.4 B) c) visent à démontrer l'expérience de la ressource dans le cadre de projets particuliers et avec différents clients – le soumissionnaire ne peut se référer en tant que client. Veuillez consulter l'article 4.1.4.1 b) x. 3. du DP et la révision 25 de la DP ci-dessous.

Q66 : RÉFÉRENCE : Appendice 1 de la pièce jointe 3.1 de la partie 3 – Critères d'évaluation technique obligatoires

En ce qui concerne O-2.4, le gestionnaire de projet pour la phase de démarrage, aux fins de l'exigence B) d), veuillez confirmer que l'expérience consistant à mettre en œuvre de nouveaux produits et services de manière générale dans l'ensemble du secteur d'activités de l'entrepreneur suffirait pour répondre à cette exigence, pourvu que les exigences a) et b) soient satisfaites. Dans l'affirmative, veuillez également confirmer que des références par des clients externes particuliers ne doivent pas être fournies ou, subsidiairement, que des références internes de l'entrepreneur suffiraient.

R66 : Veuillez consulter la réponse à la Q65 ci-dessus.

Q67 : Laissé intentionnellement en blanc

Q68 : En ce qui concerne le processus biennal d'adhésion préalable (AP), le Canada s'attend-il à ce que les demandes de règlement des membres ne soient pas traitées tant qu'ils n'ont pas complété le processus?

R68 : Oui, se reporter aux articles 3.4.2 i. et 4.4.1 de l'EDT.

Q69 : Est-il possible pour le Canada de fournir le pourcentage de répartition des demandes selon le type de présentation pour 2019 et 2020 à ce jour?

R69 : Se reporter à la pièce jointe à la présente modification concernant les données volumétriques supplémentaires demandées.

- Q70** : RÉFÉRENCE : Article 3.2.3 iv. o) de l'EDT et l'appendice 1 de la pièce jointe 3.1 de la partie 3 – Critères d'évaluation technique obligatoires
Le calendrier intégré pour la phase de démarrage prévoit que l'article 3.17 de l'EDT relatif à l'organisation des services d'administration des remises d'Anciens Combattants Canada (ACC) constitue une exigence obligatoire. Cependant, cet article de l'EDT ne figure pas comme exigence à l'article O-3.1 a) des Critères d'évaluation technique obligatoires. Veuillez préciser.
- R70** : Oui, l'organisation des services d'administration des remises d'ACC devrait être incluse dans le calendrier intégré, conformément à l'article 3.2.3 iv. o) de l'EDT. Se reporter à la révision 26-28 de la DP ci-dessous.
- Q71** : REFERENCE : Article 3.2.3 iv. o) de l'EDT et appendice 1 de la pièce jointe 3.1 à la partie 3 - Critères d'évaluation technique obligatoires
L'article O-3.10 fait référence à l'article 3.16 de l'EDT, mais l'article 3.16 de l'EDT décrit la migration des données et non la mise en place de la sécurité. La référence doit-elle être faite à l'article 3.15 du cahier des charges et non à l'article 3.16?
- R71** : Oui, voir la révision 29 de la DP ci-dessous.
- Q72** : RÉFÉRENCE : Articles 3.2.3 iv. et 3.14 de l'EDT
L'article 3.14 de l'EDT (Élaboration de la documentation technique et administrative) ne figure dans aucun des éléments énumérés à l'article 3.2.3 iv. de l'EDT. Le Canada peut-il confirmer que cette omission est intentionnelle et exacte?
- R72** : L'omission de l'élaboration de la Documentation technique et administrative à l'article 3.2.3 iv. de l'EDT est intentionnel et exacte. La documentation technique est complétée à l'appui des autres activités principales indiquées dans le calendrier intégré de la phase de démarrage (article 3.2.3 iv. de l'EDT).
- Q73** : Est-il possible pour le Canada de fournir les volumes de demandes de règlement électroniques en 2016, en 2017 et en 2018 ventilés selon les deux catégories suivantes : pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales électroniques, et membres?
- R73** : Les données demandées sont contenues dans la pièce jointe 2.1 de la partie 2 – Données volumétriques du RSSFP (commence à la page 589 de 779 de la DP). Se reporter aux graphiques 78, 79 et 80 pour connaître le nombre de demandes de médicaments par paiement direct (DMPD) en 2016, en 2017 et en 2018, respectivement. Se reporter au graphique 81 relatif aux statistiques sur les Services numériques offerts aux Membres en 2018. (**Remarque** : Les Services numériques ont été introduits en avril 2018; par conséquent, il n'y a aucune donnée sur les Demandes numériques des Membres pour les années précédentes.)
- Q74** : Est-il possible pour le Canada de fournir les volumes d'appels quotidiens en 2019?
- R74** : Le Canada ne dispose pas de données sur les volumes d'appels quotidiens. Cependant, les données volumétriques supplémentaires ci-jointes comprennent des données mensuelles sur les volumes des appels en 2019.
- Q75** : RÉFÉRENCE : Appendice 1 de la pièce jointe 3.1 à la partie 3 – Critères d'évaluation technique obligatoires, et appendice 2 de la pièce jointe 3.1 de la partie 3 – Critères d'évaluation technique cotés
Le critère coté C-2.3 – Solution des Services de gestion financière et contrôles renvoie au critère obligatoire O-4.3, mais le critère obligatoire O-4.3 décrit la solution proposée pour les services d'inscription et de gestion des fournisseurs. Veuillez préciser.
- R75** : Se reporter aux révisions 20 et 21 de la modification 002.

- Q76 :** En ce qui concerne les nouveaux membres qui complètent le processus d'AP et qui sont à la phase d'exploitation, veuillez confirmer que l'intention du Canada est que les membres eux-mêmes amorcent le processus d'AP selon le mode de leur choix (c'est-à-dire, sur papier ou en ligne).
- R76 :** Oui, c'est l'intention du Canada. Cependant, l'Entrepreneur finalisera sa solution et son programme d'AP, et communiquera le processus d'AP établi aux Membres conformément aux articles 3.4.1 et 3.4.9 de l'EDT.

- Q77 :** RÉFÉRENCE : Appendice 1 de la pièce jointe 3.1 à la partie 3 – Critères d'évaluation technique obligatoires, et appendice 2 de la pièce jointe 3.1 de la partie 3 – Critères d'évaluation technique cotés
Lorsqu'il propose une ressource qui ne possède pas le nombre minimum d'années d'expérience requises, le Canada serait-il disposé à envisager un candidat si le fournisseur peut démontrer la capacité du candidat à satisfaire aux qualifications au moyen d'une expérience de travail similaire?
- R77 :** Non. Le soumissionnaire doit démontrer que chaque ressource proposée satisfait aux exigences obligatoires minimales.

- Q78 :** RÉFÉRENCE : Article 1.2 de la DP
Y a-t-il en place une mise en commun des services de santé? Dans l'affirmative, quelle est l'entente et y a-t-il eu des demandes collectives au cours des trois dernières années?
- R78 :** Non, le RSSFP n'a pas de mise en commun des services de santé.

- Q79 :** RÉFÉRENCE : Article 3.5 de l'EDT
Le registre des fournisseurs actuel constitue-t-il une solution personnalisée selon laquelle il revient en fin de compte au Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP) de décider d'inclure ou d'exclure des fournisseurs dans le cadre du programme, ou correspond-il au registre des fournisseurs normalisé du fournisseur actuel?
- R79 :** Le Canada utilise la solution actuelle d'enregistrement des Fournisseurs de l'Entrepreneur. Se reporter aux articles 3.5 et 4.5 de l'EDT pour connaître les exigences relatives à l'enregistrement, à la radiation et à la création d'une solution.

- Q80 :** RÉFÉRENCE : Article 3.5 de l'EDT
Est-ce que les ententes existantes avec le fournisseur actuel sont assorties de droits acquis par un nouveau fournisseur potentiel ou est-ce que le nouveau fournisseur doit rédiger et mettre en œuvre de nouvelles ententes? Pouvez-vous fournir un échantillon des diverses ententes avec des fournisseurs qui sont actuellement en vigueur?
- R80 :** Les ententes de Fournisseur existantes appartiennent à l'Entrepreneur et ne peuvent donc pas être fournies. Se reporter aux articles 3.5.2 et 4.5.5 de l'EDT.

- Q81 :** Depuis combien de temps le fournisseur actuel est-il le fournisseur de ce programme?
- R81 :** L'entrepreneur titulaire fournit des services administratifs dans le cadre du RSSFP depuis 2009.

Q82 : RÉFÉRENCE : Article 4.14 de l'EDT

Si un fournisseur n'a pas complété un rapport COS 2 type II avant la date à laquelle on prévoit entamer la phase d'exploitation, sera-t-il automatiquement exclu en raison de cette exigence?

R82 : Se reporter à l'article 3.15.2 de l'EDT. Le défaut de l'Entrepreneur de satisfaire à l'exigence avant la Date opérationnelle sera considéré comme un défaut de l'Entrepreneur d'exécuter les travaux.

Q83 : RÉFÉRENCE : Article 4.14 de l'EDT

Si un fournisseur ne détient pas une certification ISO avant la date à laquelle on prévoit entamer la phase d'exploitation, sera-t-il automatiquement exclu en raison de cette exigence?

R83 : Se reporter à l'article 3.15.2 de l'EDT. Le défaut de l'Entrepreneur de satisfaire à l'exigence avant la Date opérationnelle sera considéré comme un défaut de l'Entrepreneur d'exécuter les travaux.

Q84 : Cet exercice de DP comprendra-t-il une présentation des finalistes? Dans l'affirmative, avez-vous un échéancier proposé en ce qui concerne la date à laquelle cette présentation aura lieu?

R84 : Des présentations ne sont pas nécessaires dans le cadre de ce processus de demande de propositions.

Q85 : RÉFÉRENCE : Appendice 1 de la pièce jointe 3.1 à la partie 3 – Critères d'évaluation technique obligatoires, et appendice 2 de la pièce jointe 3.1 de la partie 3 – Critères d'évaluation technique cotés

Veuillez confirmer comment le Canada aimerait que les soumissionnaires répondent aux critères d'évaluation technique obligatoires et aux critères d'évaluation technique cotés.

R85 : Se reporter à la réponse donnée à la Q54 de la modification de la DP 002.

Q86 : RÉFÉRENCE : Appendice 1 de l'annexe A, à la page 8

Il est fait mention des soins dentaires (en particulier les chirurgies buccales seulement) couverts par ce programme s'ils ne sont pas couverts par le Régime de soins dentaires de la fonction publique. Peut-on fournir plus de détails sur la raison pour laquelle seules ces procédures dentaires spécifiques sont couvertes par le régime de soins de santé (en dehors du régime de soins dentaires en cas de blessure accidentelle) lorsqu'un programme de soins dentaires est déjà offert par un autre fournisseur? De plus, le Canada peut-il fournir des détails sur le nombre de demandes de remboursement pour des chirurgies buccales qui ont été payées (et leur montant en dollars) en 2016, en 2017 et en 2018?

R86 : Se reporter à la section sur les soins dentaires de la Directive du RSSFP pour obtenir la description de cette garantie et de sa couverture. Le Canada est en mesure de fournir des données sur les soins dentaires du RSSFP (se reporter au tableau ci-dessous). Comme les codes de procédures dentaires détaillés du RSSFP ne sont pas accessibles, le Canada ne peut fournir des renseignements propres aux chirurgies buccales uniquement.

Régime de soins dentaires d'urgence du RSSFP

	2016	2017	2018
Nombre de services facturables	65 824	65 464	63 424
Nombre de services payés	21 500	20 495	21 951
Montant payé	947 222 \$	911 245 \$	815 615 \$

Q87 : RÉFÉRENCE : Modification de la DP 002, à la Q50 et à la R50

En plus de la réponse fournie à la Q50, nous aimerions demander d'autres précisions. À deux endroits (par exemple, les critères O-4.1 et C-2.1 concernant les Services de traitement et paiement des demandes), on demande une description de la solution, fondée sur les mêmes sections de l'EDT. S'attend-on à ce que les soumissionnaires donnent un aperçu écrit détaillé de leur solution aux deux endroits? Nous constatons que la section relative au critère coté comporte d'autres éléments aux points b) et c), mais qu'au point a) dans cette section, on semble demander la même rédaction qu'au critère d'évaluation technique obligatoire.

R87 : Les soumissionnaires peuvent fournir des réponses détaillées (même si elles sont identiques) dans les sections « Critères d'évaluation technique obligatoires » et « Critères d'évaluation technique cotés » de leur soumission technique. Par ailleurs, les soumissionnaires peuvent également fournir une réponse détaillée dans la section « Critères d'évaluation technique obligatoires » de leur soumission technique, et seulement indiquer un renvoi (selon lequel la réponse se trouve dans la section « Critères d'évaluation technique obligatoires ») dans la section « Critères d'évaluation technique cotés » de leur soumission technique. Si les soumissionnaires choisissent la deuxième option, ils sont fortement encouragés à s'assurer que leur réponse dans la section « Critères d'évaluation technique obligatoires » répond également aux exigences de la section « Critères d'évaluation technique cotés ». Quel que soit le scénario choisi, il devrait être évident pour les évaluateurs de déterminer où se trouve l'information requise pour chaque critère.

Q88 : RÉFÉRENCE : Articles 3.4.7 et 4.4.4 de l'EDT

Quelle est l'intention du Canada si les membres ne répondent pas à la confirmation et au consentement biennaux? La confirmation et le consentement biennaux sont-ils volontaires pour les membres qui complètent le processus? S'ils sont obligatoires, quelles sont les prochaines étapes dans le cas d'un membre qui ne répond pas?

R88 : Se reporter à la réponse à la question 68 ci-dessus.

Q89 : RÉFÉRENCE : Article 3.4.9 ii. de l'EDT

Il est stipulé qu'un objectif d'au moins 85 % des membres du RSSFP doit remplir la confirmation d'adhésion préalable avant la Date opérationnelle. Afin de faciliter cette démarche, le soumissionnaire retenu recevra-t-il (ou sera-t-il autorisé à recueillir) des adresses électroniques avant l'adhésion ?

R89 : Se reporter à l'article 3.16.5 ii. b) de l'EDT sur la Migration des données. L'Entrepreneur recevra toute l'information disponible pour l'ensemble des Membres.

Q90 : RÉFÉRENCE : Article 3.15.13 b) i. de l'EDT

Quel type d'équipement fourni par le gouvernement (EFG) les soumissionnaires devront-ils avoir sur leurs sites?

R90 : Les points d'accès aux essais des réseaux passifs, comme il est indiqué dans l'exigence, ainsi que l'enclos de 42U, l'équipement de surveillance spécifié et le ou les circuits de télécommunications mentionnés à l'article 3.15.13 b) ii.

Q91 : RÉFÉRENCE : Article 3.15.13 b) ii., iii., iv., v., vi., vii., viii. et ix. de l'EDT

Le Canada prévoit-il avoir besoin d'installer quoi que ce soit dans le système du soumissionnaire?

R91 : Non, le Canada ne prévoit pas devoir installer quoi que ce soit dans le système du soumissionnaire.

Q92 : RÉFÉRENCE : Article 3.15.14 de l'EDT

Comment le Canada utilise-t-il actuellement les interfaces de programmation d'applications (API) pour appuyer la solution du RSSFP?

R92 : Une interface de programmation d'applications (API) fournit une interface commune à différentes applications logicielles pour regrouper des renseignements comme l'Adhésion préalable, le profil des Membres, le traitement des Demandes, etc. L'utilisation d'une API pour appuyer la solution proposée pour le RSSFP n'est pas obligatoire. Toutefois, si l'Entrepreneur choisit d'en utiliser une, celle-ci doit être conforme aux normes citées en référence.

Q93 : RÉFÉRENCE : Article 3.15.17 de l'EDT

Veuillez décrire l'Échange de données informatisées (EDI) actuellement en place pour la solution du RSSFP et les fonctions de sécurité.

R93 : Le Canada n'est pas en mesure de divulguer des détails précis sur l'EDI existant. Quoi qu'il en soit, la solution et les caractéristiques de sécurité existantes sont sans effet sur les exigences précisées dans l'EDT. Veuillez consulter l'article 4.14.18 de l'EDT, qui décrit en détail les exigences d'une solution d'EDI.

Q94 : RÉFÉRENCE : Article 4.3 de l'EDT

Veuillez fournir des définitions et des exemples d'avantages qui entrent dans les quatre catégories de demande de règlement utilisées dans la DP :

- Demandes non liées à un numéro d'identification du médicament
- Demandes non liées à des fournitures médicales
- Demandes liées à un numéro d'identification du médicament
- Demandes liées à des fournitures médicales

R94 : Aux fins de clarification :

- Les demandes pour produits sans numéro d'identification du médicament et fournitures non médicales sont les demandes qui ne s'inscrivent pas dans les catégories d'avantages Médicaments et Fournitures médicales, respectivement. Par exemple : soins de la vue, médecin praticien, hôpital, équipement médical, aide au déplacement et dépenses à l'extérieur du Canada.
- Les demandes pour produits avec numéro d'identification de médicament et fournitures médicales sont les demandes qui entrent dans les catégories Médicaments et Fournitures médicales, respectivement. Les fournitures médicales comprennent, par exemple, les fournitures pour diabétiques, les bandelettes de test, les cathéters, les pansements et les fournitures pour stomisés.
- Les demandes pour ces catégories peuvent être soumises par voie électronique ou par écrit.

Q95 : RÉFÉRENCE : Article 4.3 de l'EDT

Veuillez fournir la définition du Canada pour chaque statut de ligne de demande. Les définitions comprennent-elles tous les éléments ci-dessous?

- Payée
- Rejetée
- Nouvelle
- Rajustée
- Inversée

R95 : Aux fins de clarification :

- Payée: Demande qui est acceptée pour paiement tel que facturées ou payée conformément aux règles de prix du RSSFP.
- Rejetée : Demande qui est rejetée parce qu'elle n'est pas admissible ou parce que les renseignements sont insuffisants.
- Nouvelle : Demande qui est soumise dans le cadre de la présentation d'une nouvelle demande.
- Rajustée : Une modification apportée à la décision initiale relative à la demande.
- Inversée : Demande qui est annulée après avoir été soumise et payée ou partiellement payée.

Q96 : RÉFÉRENCE : Article 4.3.1 de l'EDT

L'exigence est notée comme étant de s'assurer qu'une preuve de paiement a été reçue pour toutes les dépenses réclamées. Cela signifie-t-il qu'un reçu est requis pour toutes les demandes en ligne soumises par l'entremise du site Web des membres du RSSFP?

R96 : Oui. Voir aussi la réponse à la question 27 contenue dans la modification n° 002.

Q97 : RÉFÉRENCE : Article 4.7 de l'EDT

Veuillez fournir des précisions supplémentaires sur la différence entre le retrait et la radiation – un exemple de la façon dont ces deux processus fonctionnent aujourd'hui serait très utile.

R97 : Consultez les révisions 18 et 19 de la DP contenues dans la modification no 002 de la DP.

Q98 : RÉFÉRENCE : Article 4.11 de l'EDT

Veuillez confirmer si (selon le modèle d'aujourd'hui) un fournisseur qui appelle au sujet de l'admissibilité de membres du régime communiquerait avec le centre d'appels du fournisseur ou le centre d'appels des membres du régime.

R98 : Le soumissionnaire peut, à sa discrétion, selon son expertise et/ou celle de ses sous-traitants, proposer les solutions optimales du Centre de contact des membres et du Centre de contact des fournisseurs afin de répondre aux exigences stipulées aux articles 4.10 et 4.11 de l'EDT.

Q99 : RÉFÉRENCE : Article 4.14.2 i. a) et b) de l'EDT

Le Canada accepterait-il la norme équivalente ou similaire du National Institute of Standards and Technology (NIST) pour ces certifications? Nous avons constaté que les pratiques exemplaires du NIST sont une option à l'article 4.14.4 – Gestion des risques liés à la chaîne d'approvisionnement, au point iii b).

R99 : Non, le Contrôle de l'organisme de service (COS) 2 type II et la certification ISO 27001, ISO 27017 ne peuvent être remplacés.

Q100 : En plus de la pièce jointe 2.1 de la partie 2 – Données volumétriques du RSSFP, serait-il possible pour le Canada de fournir les données volumétriques de 2019 en ce qui a trait aux demandes de règlement?

R100 : Consultez la pièce jointe de cette modification pour les données volumétriques supplémentaires de 2019. Le Canada fournit des statistiques sur le traitement des demandes du RSSFP en 2019 par type de prestations (semblables aux tableaux 38-40 fournis pour 2016-2018, respectivement).

- Q101 :** En plus de la pièce jointe 2.1 de la partie 2 – Données volumétriques du RSSFP, le Canada pourrait-il fournir les volumes de courriels et de clavardage auxquels a accès le soutien du centre d'appels?
- R101 :** Consultez la pièce jointe de cette modification pour les données volumétriques supplémentaires du Centre d'appels des membres. Le signalement du nombre de clics pour clavarder a commencé en juillet 2018 et, à ce titre, les données supplémentaires comprennent les volumes de clavardage du Centre d'appels des membres de juillet 2018 à août 2020 (uniquement). Le Canada ne dispose pas de données sur le volume de courriels.
- Q102 :** RÉFÉRENCE : Appendice 4 de l'annexe A – Éléments de données du RSSFP
Le Canada peut-il fournir un exemple d'une région et ce à quoi elle servirait? Est-ce quelque chose au-delà de ce qui est saisi dans les renseignements sur l'adresse (c'est-à-dire, la ligne d'adresse, la province et le code postal)?
- R102 :** Les régions pourraient être utilisées pour l'analyse de l'expérience du RSSFP. Voici des exemples de régions pour le RSSFP : la région de la capitale nationale (RCN); le centre (ON); le centre (QC); l'est (T.-N.-L., Î.-P.-É., N.-É. et N.-B.); l'ouest (MB, SK, AB et C.-B.); le nord (Yn, T.-N.-O. et NU).

RÉVISION DE LA DP

- 23.** Article 4.14.38 à l'annexe A de l'EDT.

SUPPRIMER : L'article i. dans son intégralité.

INSÉRER : i. L'entrepreneur doit mener des tests de pénétration annuels dans l'environnement de la solution et appliquer des mesures correctives en vue de régler les déficiences déterminées au cours de la mise à l'essai, ou demander à une entreprise de sécurité de tierce partie indépendante de le faire.

- 24.** À l'appendice 1 de la pièce jointe 3.1 – Critères d'évaluation technique obligatoires, O-2.3 Gestionnaire de la prestation de services B) c)

SUPPRIMER : Le soumissionnaire doit démontrer, en utilisant au moins deux descriptions de Contrat de référence client, que la ressource proposée a l'expérience nécessaire pour agir au nom d'un Fournisseur de services pour gérer la relation commerciale quotidienne entre un Fournisseur de services de Traitement des demandes de frais médicaux et le client du Fournisseur de services. Au moins un des deux Contrats de référence client doit avoir soutenu un minimum de 10 000 Participants dans le cadre du régime de soins de santé applicable.

INSÉRER : Le soumissionnaire doit démontrer, en utilisant au moins deux descriptions de Contrat de référence client, que la ressource proposée a l'expérience nécessaire pour agir au nom d'un Fournisseur de services pour gérer la relation commerciale quotidienne entre un Fournisseur de services de Traitement des demandes de frais médicaux et le client du Fournisseur de services. Le client pour chaque projet de référence de clients doit être différent. Au moins un des deux Contrats de référence client doit avoir soutenu un minimum de 10 000 Participants dans le cadre du régime de soins de santé applicable.

25. À l'appendice 1 de la pièce jointe 3.1 – Critères d'évaluation technique obligatoires, O-2.4 Gestionnaire de la prestation de services B) d)

SUPPRIMER : Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource proposée possède une expérience relative à au moins deux Contrats de référence de clients, consistant à planifier et à exécuter la mise en œuvre (c.-à-d. démarrage ou transition) d'une solution de Service de traitement de demandes pour des soins de santé pour le compte d'un Entrepreneur. Au moins un des deux Contrats de référence client doit avoir soutenu un minimum de 10 000 Participants dans le cadre du régime de soins de santé applicable.

INSÉRER : Le soumissionnaire doit démontrer que la ressource proposée possède une expérience relative à au moins deux Contrats de référence de clients, consistant à planifier et à exécuter la mise en œuvre (c.-à-d. démarrage ou transition) d'une solution de Service de traitement de demandes pour des soins de santé pour le compte d'un Entrepreneur. Le client pour chaque projet de référence de clients doit être différent. Au moins un des deux Contrats de référence client doit avoir soutenu un minimum de 10 000 Participants dans le cadre du régime de soins de santé applicable.

26. À l'Appendice 1 de la pièce jointe 3.1 – Critères d'évaluation technique obligatoires, critère O-3.1 – Calendrier intégré pour la Phase de démarrage, exigence a)

INSÉRER : 15) Organisation des services d'administration des remises d'ACC (article 3.17 de l'EDT)

27. À l'annexe A, EDT, article 3.2.1 i. b)

SUPPRIMER : vi. la solution de Services d'enregistrement et de gestion des fournisseurs (consulter l'article 4.3 de l'EDT);

28. À l'annexe A, EDT, article 3.2.1 i. e)

INSÉRER : x. Plan de travail détaillé pour compléter l'Organisation des services de gestion financière et contrôles.

29. À l'Appendice 1 de la pièce jointe 3.1 – Critères d'évaluation techniques obligatoires, O-3.10 Organisation de la sécurité

SUPPRIMER : 3.16

INSÉRER : 3.15

TOUTES LES AUTRES MODALITÉS DEMEURENT INCHANGÉES.

PIÈCE CI-JOINT À LA MODIFICATION 003

DONNÉES VOLUMÉTRIQUES SUPPLÉMENTAIRES (2019 & 2020)

Année civile 2019		
Catégorie de type de demande	Nombre de services facturables	Nombre de services payés
Demandes sur papier	4,033,033	2,728,812
Demandes liées à la carte-médicaments	21,468,863	21,467,643
Demandes de règlement numériques	2,929,847	1,905,661
Total	28,431,743	26,102,116
Catégorie de type de demande	Pourcentage de services facturables	Pourcentage de services payés
Demandes sur papier	14.2%	10.5%
Demandes liées à la carte-médicaments	75.5%	82.2%
Demandes de règlement numériques	10.3%	7.3%
Total	100.0%	100.0%
2020 Cumul annuel d'août 2020		
Catégorie de type de demande	Nombre de services facturables	Nombre de services payés
Demandes sur papier	1,985,911	1,357,234
Demandes liées à la carte-médicaments	14,973,158	14,971,398
Demandes de règlement numériques	1,707,320	1,175,695
Total	18,666,389	17,504,327
Catégorie de type de demande	Pourcentage de services facturables	Pourcentage de services payés
Demandes sur papier	10.6%	7.8%
Demandes liées à la carte-médicaments	80.2%	85.5%
Demandes de règlement numériques	9.1%	6.7%
Total	100.0%	100.0%
Remarque : Les demandes liées à la carte-médicaments comprennent les médicaments et les fournitures médicales		

Solicitation No. – N° de l'invitation
24062-180558/D
Client Ref. No. – N° de réf. du client
24062-180558

Amd. No. – N° de la modif.
003
File No. – N° du dossier
002xf 24062-180558

Buyer ID – Id de l'acheteur
002xf
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Volume mensuel des appels au RSSFP en 2019

	Volumes des appels du centre			Volumes des appels du centre			Volumes d'appel complets des membres		
Période	Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total
Jan-19	2,394	279	2,673	65,535	20,988	86,523	359	40	399
Feb-19	1,725	251	1,976	52,272	18,142	70,414	294	21	315
Mar-19	1,698	274	1,972	57,485	19,757	77,242	270	34	304
Apr-19	1,920	227	2,147	57,361	18,133	75,494	267	25	292
May-19	2,001	303	2,304	55,233	17,519	72,752	279	43	322
Jun-19	2,165	260	2,425	48,699	14,718	63,417	257	39	296
Jul-19	2,229	333	2,562	54,078	16,209	70,287	303	47	350
Aug-19	2,135	269	2,404	51,533	15,901	67,434	253	34	287
Sep-19	2,099	226	2,325	52,951	15,937	68,888	304	36	340
Oct-19	3,342	333	3,675	62,305	20,084	82,389	332	31	363
Nov-19	2,804	268	3,072	59,866	19,162	79,028	279	40	319
Dec-19	2,875	232	3,107	60,158	18,385	78,543	314	36	350
Année : Total de 2019	27,387	3,255	30,642	677,476	214,935	892,411	3,511	426	3,937

Statistiques du traitement des demandes du RSSFP par type de prestation, 2019

Type d'avantage	Services facturables (nombre)	Services admissibles (nombre)	Services payés (nombre)	Montant soumis (en dollars)	Montant admissible (en dollars)	Montant payé (en dollars)	Moyenne Montant admissible par service admissible (en dollars)	Moyenne Montant moyen payé par service payé (en dollars)
Service hospitalier	54,313	39,987	39,987	113,006,514	65,146,539	67,105,140	1,629	1,678
À l'étranger	60,683	57,559	57,559	22,639,352	13,053,103	12,815,355	227	223
Médicament – Électronique	21,135,859	21,135,859	21,134,639	1,531,743,664	1,116,250,770	933,364,591	53	44
Médicament – Papier	880,101	629,960	629,432	55,550,445	34,417,608	28,592,563	55	45
Fournitures médicales – Électronique	332,948	332,948	332,948	37,637,593	28,173,676	22,639,628	85	68
Fournitures médicales – Papier	67,670	54,935	54,928	12,781,556	9,056,228	7,068,881	165	129
Équipement médical et autre	275,514	195,074	195,065	126,567,575	74,516,311	55,280,022	382	283
Praticiens paramédicaux	4,604,744	3,208,084	3,054,400	414,385,896	259,875,311	177,983,667	81	58
Soins de la vision	713,949	599,956	599,956	207,836,784	104,793,840	80,783,531	175	135
Assistance voyage	1,991	1,418	1,418	4,903,506	3,958,467	4,003,856	2,792	2,824
Divers ¹	134,812	1,638	1,638	17,598,347	255,830	-13,053,645	156	-7,969
Autres	169,159	146	146	27,493,265	61,849	46,227	424	317
Total	28,431,743	26,257,564	26,102,116	\$2,572,144,498	\$1,709,559,532	\$1,376,629,815	\$65	\$53

¹ Le montant payé pour la catégorie Divers résulte d'un ajustement de plusieurs années

Solicitation No. – N° de l'invitation
24062-180558/D
Client Ref. No. – N° de réf. du client
24062-180558

Amd. No. – N° de la modif.
003
File No. – N° du dossier
002xf 24062-180558

Buyer ID – Id de l'acheteur
002xf
CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME

Volumes de clavardage du Centre d'appels des membres, de juillet 2018 à août 2020									
	2018 Nombre de séances de clavardage reçues¹			2019 Nombre de séances de clavardage reçues			Nombre de séances de clavardage reçues depuis août 2020		
	Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total	Anglais	Français	Total
Période									
Janvier	S.O.	S.O.	S.O.	5,370	1,066	6,436	3,029	636	3,665
Février	S.O.	S.O.	S.O.	10,833	2,502	13,335	7,746	1,827	9,573
Mars	S.O.	S.O.	S.O.	10,934	3,012	13,946	4,103	965	5,068
Avril	S.O.	S.O.	S.O.	9,771	2,280	12,051	5,183	1,394	6,577
Mai	S.O.	S.O.	S.O.	10,249	2,304	12,553	4,756	1,220	5,976
Juin	S.O.	S.O.	S.O.	9,137	2,092	11,229	6,927	1,690	8,617
Juillet	6,726	1,557	8,283	10,248	1,816	12,064	7,630	1,817	9,447
Août	7,614	1,666	9,280	9,365	1,946	11,311	7,714	2,101	9,815
Septembre	7,374	1,496	8,870	9,926	2,222	12,148			
Octobre	8,743	2,161	10,904	12,067	2,658	14,725			
Novembre	8,826	1,803	10,629	11,849	2,697	14,546			
Décembre	8,451	1,675	10,126	3,726	682	4,408			
Total	47,734	10,358	58,092	113,475	25,277	138,752	47,088	11,650	58,738
<i>1 Le signalement des volumes de chat a commencé en juillet 2018.</i>									