



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. 005
Client Reference No. - N° de référence du client 24062-180558	Date 2020-10-22
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 2020-11-20	Time Zone Fuseau horaire Eastern Standard Time EST
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 005 DE LA DP

La présente modification vise à répondre aux questions reçues de l'industrie et à mettre à jour la demande de propositions (DP), le cas échéant.

Note aux soumissionnaires : La date de clôture de l'appel d'offres a été reportée au 20 novembre 2020, à 14 heures (heure de l'Est). Veuillez consulter la révision 50 de la DP de cette modification de la demande de soumissions. Par conséquent, le Canada prolonge la date limite de soumission des demandes de renseignements au 30 octobre 2020, 16 h HNE ; cette prolongation est accordée dans le but explicite de clarifier toute réponse fournie par le Canada dans les modifications 004 et suivantes de la demande de soumissions. Toute demande de renseignements dépassant ce délai ne pourra pas faire l'objet d'une réponse. Veuillez vous référer à la révision 51 de la présente modification de la demande de propositions. Les questions Q118 de la modification 004 de la DP est toujours en cours d'examen par le Canada; une réponse figurera dans la future modification 006 de la demande de soumissions qui sera publiée dans une semaine ou deux.

QUESTIONS ET RÉPONSES

Q144 : RÉFÉRENCE : Article 4.7.7 de l'EDT

Le Canada peut-il confirmer que l'entrepreneur doit vérifier auprès du fournisseur que celui-ci a rendu des services liés aux demandes des membres du régime, transmises par toutes les voies, notamment les voies de transmission des membres du régime et des fournisseurs?

R144 : Oui, l'entrepreneur est tenu de vérifier que les services ont été rendus par les Fournisseurs. Cette composante de vérification évalue seulement les Demandes présentées par les Membres.

Q145 : RÉFÉRENCE : Article 4.7 de l'EDT

Les enquêtes découlant des activités de vérification aux termes de l'article 4.7 sont-elles incluses dans les chiffres des vérifications de 2018 présentés dans la pièce jointe 2.1 de la partie 2 — Données volumétriques du RSSFP? Dans la négative, le Canada peut-il indiquer le nombre d'enquêtes effectuées?

R145 : Consulter la réponse à la question 133 contenue dans la modification n° 004. Consulter aussi le graphique 8 de la pièce jointe 2.1 de la partie 2, Données volumétriques du RSSFP, qui comprend les données sur les demandes ayant fait l'objet d'une enquête en 2018. La note de bas de page de ce tableau indique que les programmes de vérification requis dans l'Énoncé des travaux ne sont pas tous inclus dans ces données.

Q146 : RÉFÉRENCE : Article 4.7.3 ii. de l'EDT

Le Canada peut-il confirmer que la sélection de l'échantillon indiqué s'ajoute aux fournisseurs figurant sur la Liste des hôpitaux à surveiller, au titre de laquelle toutes les demandes doivent être vérifiées? L'ESV est-il fondé sur le volume annuel de demandes?

R146 : Veuillez consulter la réponse du Canada à la Q130. Dans le cas de l'article 4.7.3 ii, l'ESV devrait être fondé sur le volume de demandes du mois précédent, à l'exception de la vérification avant paiement de toutes les demandes des hôpitaux pour des services rendus dans des hôpitaux désignés comme des Fournisseurs à haut risque. Dans ce dernier cas, toutes les demandes doivent faire l'objet d'une enquête avant paiement.

Q147 : RÉFÉRENCE : Article 4.7.4 e) de l'EDT

Le Canada peut-il indiquer les paramètres de sélection de l'enquête et toute exigence liée au nombre d'enquêtes effectuées?

R147 : Des enquêtes doivent être amorcées lorsque l'Entrepreneur identifie des Praticiens paramédicaux ou des Fournisseurs de matériel médical et/ou des établissements dont les volumes de facturation et/ou les pratiques sont douteux ou inadéquats.

Q148 : RÉFÉRENCE : À 4.7.6 ii. de l'EDT

Dans la modification 002 de l'invitation à soumissionner, le Canada a confirmé qu'il permettrait à l'entrepreneur de calculer l'ESV en fonction du volume de demandes du mois précédent, avec les demandes sélectionnées quotidiennement. Le Canada peut-il confirmer que l'intention est de continuer d'exiger la taille de l'échantillon quotidien de l'ESV, mais de permettre aux entrepreneurs de calculer la taille de l'échantillon selon le volume quotidien moyen du mois précédent, plutôt que le volume du jour précédent?

R148 : Oui, l'ESV devrait être fondé sur un volume quotidien moyen afin de s'assurer que l'Entrepreneur enquête sur un nombre suffisant de demandes numériques.

Q149 : RÉFÉRENCE : Article 4.7.7 de l'EDT

En ce qui concerne l'article 4.7.7, le Canada peut-il nous dire si la sélection aux fins de la vérification comprend uniquement des fournisseurs de services paramédicaux et médicaux?

R149 : Non. Cette composante de vérification ne s'applique pas uniquement aux fournisseurs de services paramédicaux et médicaux; elle s'applique à tous les Fournisseurs.

Q150 : RÉFÉRENCE : Article 4.14.21 de l'EDT

Les applications qui seraient utilisées pour fournir des services au RSSFP sont à la fois des applications développées à l'interne et des applications de tiers. L'extraction des données et du code source pour les applications internes se traduirait par des centaines de millions d'enregistrements de données et des millions de lignes de code source. De plus, le code source comprend des personnalisations pour d'autres clients, de sorte qu'il faudrait revoir le code source et supprimer ces autres personnalisations pour protéger la confidentialité. Il s'agirait d'un effort immense, tant sur le plan du temps que des ressources, qui entraînerait des coûts plus élevés pour le Canada et une valeur supplémentaire discutable. Le code source est également très exclusif, de sorte qu'il ne peut être diffusé qu'en vertu d'une entente de non-divulgence à un nombre limité d'utilisateurs. En ce qui concerne les demandes de tiers, nous ne sommes pas propriétaires du code source et nous n'avons donc pas le droit légal de le partager, et dans certains cas, nous n'avons même pas le code.

Le Canada peut-il donner un aperçu du besoin opérationnel qu'il tente de combler au moyen de cet article de l'EDT? Qu'entend faire le Canada avec les données et le code source? À quelle fréquence le Canada aurait-il besoin du code source et des données, puisque le code source change constamment? Cet article de l'EDT ne s'applique-t-il qu'au code mis au point par l'Entrepreneur et lui appartenant? Nous recommandons fortement au Canada d'examiner et de réviser cet article de l'EDT, car dans sa forme actuelle, il est extrêmement problématique et/ou impossible pour un Entrepreneur de s'y conformer.

R150 : La recommandation a été examinée. Consulter la révision 42 de la DP ci-dessous.

Q151 : RÉFÉRENCE : Pièce jointe 2.1 à la partie 2 – Données volumétriques du RSSFP, graphiques 31 à 33

Le Canada peut-il indiquer les pays où résident les membres bénéficiant de la Protection totale, ainsi que le nombre de membres par pays? Pour s'assurer que la protection de ces membres est conforme dans chaque pays, le sous-traitant doit posséder la licence adéquate de Services administratifs seulement (SAS) pour les pays concernés. Ces renseignements permettraient également d'obtenir la soumission la plus exacte possible de notre sous-traitant.

- R151 :** Ces données ne sont pas disponibles et peuvent changer en fonction de l'endroit où les Membres sont affectés ou du choix de leur lieu de résidence.
- Q152 :** RÉFÉRENCE : Pièce jointe 2.1 à la partie 2 — Données volumétriques du RSSFP, graphique 44
Le Canada peut-il fournir le même niveau de détail pour 2019? Cela aiderait à comprendre la tendance relative à l'expérience des demandes afin de fournir un prix plus précis et de mieux connaître les demandes futures. Sur ce même graphique ou cette même page, le Canada peut-il fournir le nombre total de membres inscrits à la Protection totale pour 2019 et 2020? De même, dans le but de discerner et de comprendre la tendance continue.
- R152 :** Consulter la pièce jointe de la présente modification pour les données volumétriques supplémentaires de 2019.
- Q153 :** RÉFÉRENCE : Pièce jointe 2.1 à la partie 2 – Données volumétriques du RSSFP, graphiques 16 à 18
Le Canada pourrait-il fournir le même niveau de détail pour 2019? Il serait ainsi plus facile d'établir le prix en fonction des caractéristiques démographiques particulières des membres bénéficiant de la Protection totale, en tenant compte des tendances et des changements au fil du temps et des renseignements les plus récents disponibles.
- R153 :** Consulter la pièce jointe de la présente modification pour les données volumétriques supplémentaires de 2019.
- Q154 :** RÉFÉRENCE : Article 3.15.13 a) i. de l'EDT
Pour les environnements infonuagiques, il y aurait des millions de données d'application du RSSFP et d'enregistrements de trafic de réseau connexes. Veuillez confirmer que l'intention est que l'entrepreneur envoie toutes ces données au gouvernement du Canada.
- R154 :** L'intention est que le GC puisse copier et recueillir toutes les données envoyées à l'application du RSSFP, ce qui comprend la saisie des paquets.
- Q155 :** RÉFÉRENCE : Article 3.15.13 b) de l'EDT
Pour les environnements non infonuagiques, nous supposons que cette exigence ne s'applique qu'aux systèmes destinés aux membres ou aux fournisseurs externes. Veuillez confirmer.
- R155 :** Nous confirmons.
- Q156 :** RÉFÉRENCE : Article 3.15.13 b) v. de l'EDT
Veuillez confirmer qui sont ces entités appelées « partenaires du Canada ». Veuillez également confirmer quels sont exactement les autres « départements du gouvernement du Canada » envisagés.
- R156 :** « Partenaires du Canada » désigne tout groupe qui pourrait travailler avec le Canada ou pour le Canada dans le cadre du RSSFP, y compris, mais sans s'y limiter, ceux qui figurent à l'article 1.4 de l'EDT sur la gouvernance du régime et à l'article 1.5 de l'EDT. Les autres « départements du gouvernement du Canada » pourraient être des ministères comme SPAC et des organismes comme la GRC et d'autres qui appuient le RSSFP ou y participent.
- Q157 :** La Couronne peut-elle confirmer s'il y a un titulaire pour ce programme? Dans l'affirmative, la Couronne peut-elle confirmer le nom de l'entrepreneur et la valeur contractuelle de ces services? De plus, le titulaire sera-t-il autorisé à répondre à la DP?
- R157 :** Tout entrepreneur titulaire est autorisé à répondre à une invitation à soumissionner. Pour obtenir des renseignements sur le contrat actuel, il est possible de consulter le Régime de soins de santé

de la fonction publique sur le site Web du gouvernement ouvert :
<https://search.open.canada.ca/en/ct/>.

- Q158 :** RÉFÉRENCE : Article 4.12.10 xii. de l'EDT
Quels systèmes sont régis par la période de non-disponibilité maximum?
- R158 :** Le site Web des membres au RSSFP est le système qui doit être disponible 18 heures par jour (heure locale), ce qui laisse une période de non-disponibilité de six heures pour la maintenance ou d'autres tâches.
- Q159 :** RÉFÉRENCE : Article 4.12.10 v. de l'EDT
Nous cherchons une explication de la façon dont l'exigence de 4.12.10 v (service Internet continu pendant 18 heures par jour, 7 jours par semaine) se rapporte à n'importe laquelle des périodes de non-disponibilité maximums mentionnées par la suite aux articles 4.12.10 xi. à xvi. À titre d'exemple précis parmi d'autres, comment un soumissionnaire montrerait-il la conformité à l'article 4.12.10.v (et 18 heures de service Internet continu) ainsi qu'à l'article 4.12.10 xvi.? (qui permet une fenêtre de non-disponibilité de 21 h HE à 6 h HE ou 9 heures)?
- R159 :** Aux fins de clarification, l'article 4.12.10 v. de l'EDT décrit l'exigence relative à la disponibilité du service Internet et non à une application particulière. L'article 4.12.10 xiv. de l'EDT renvoie à la disponibilité de l'application desservant le site Web du fournisseur, ce qui permet une plus longue période de non-disponibilité pour effectuer la maintenance.
- Q160 :** RÉFÉRENCE : Article 4.12.10 xvii. de l'EDT
Quelle est la définition de panne prévue?
- R160 :** Une panne prévue est une interruption de service planifiée à l'avance afin d'effectuer la maintenance du système ou de fournir un nouveau service.
- Q161 :** RÉFÉRENCE : Article 4.12.10 de l'EDT
Quelle est la différence entre les articles 4.12.10 iii., iv., et viii.? Pourquoi précise-t-on un délai différent pour ce qui semble être le même rapport?
- R161 :** La différence entre les trois exigences est le calendrier et le niveau de détail requis pour chaque exigence; pour clarifier davantage :
- Article 4.12.10 iii. - présente au Chargé de projet, dans les 24 heures suivant la résolution de l'incident, un rapport de catastrophe ou d'incident contenant une description de l'incident et les grandes lignes de la façon l'incident a été résolu.
 - Article 4.12.10 iv. — présente au Chargé de projet, dans les 20 Jours, un rapport de bilan contenant une description de la façon dont les procédures changeront et seront établies pour traiter et peut-être prévenir d'autres incidents semblables.
 - Article 4.12.10 viii. — présente au Chargé de projet, dans les cinq Jours, un rapport détaillé sur l'interruption du service à la suite d'un incident, ainsi qu'un rapport de bilan détaillé sur l'incident; (c.-à-d. plus détaillé que le rapport 4.12.10 iii., afin de donner à l'Entrepreneur le temps d'effectuer une analyse plus poussée et de conseiller le chargé de projet sur la gestion de futurs incidents semblables).
- Q162 :** RÉFÉRENCE : Article 4.10.1 de l'EDT, appendice 2 de la pièce jointe 3.1 de la partie 3 — Critères d'évaluation technique cotés, C-2.6
Le Canada peut-il fournir les volumes par mois des Centres de contact pour les six mois suivant les deux derniers processus biennaux d'adhésion préalable (AP)?

- R162 :** Le processus biennal d'adhésion préalable n'était pas réalisé auparavant; il s'agit d'une nouvelle exigence. Voir aussi la réponse à la question 89 contenue dans la modification n° 003.
- Q163 :** RÉFÉRENCE : Appendice 7 de l'annexe A, Livrables, item 17
Devrait-on renvoyer à l'article 3.10.5 de l'EDT plutôt qu'à l'article 3.10.8?
- R163 :** Oui, la référence devrait être l'article 3.10.5 de l'EDT. Consulter la révision 43 de la DP ci-dessous.
- Q164 :** RÉFÉRENCE : Article 4.4.2 i. b) de l'EDT et Appendice 6 de l'annexe A — Fichiers d'admissibilité des participants au RSSFP, formats et fréquences
Le Canada fournira-t-il des adresses électroniques pour appuyer le processus d'adhésion préalable, le cas échéant? Dans l'affirmative, le Canada peut-il fournir le nombre d'adresses électroniques disponibles? Que fournira le Canada si l'adresse électronique du membre n'est pas disponible? Les adresses des membres seront-elles fournies?
- R164 :** Veuillez consulter la réponse à la Q89 contenue dans la modification n° 003 de la DP pour connaître les renseignements qui seront fournis à l'entrepreneur. Tous les membres doivent fournir une adresse postale pendant l'adhésion préalable et parmi ces derniers, 520 900 (72,5 %), membres ont fourni une adresse courriel valide.
- Q165 :** RÉFÉRENCE : Annexe B, Base de paiement, article 8.2.8.1 a), N° de NNS 10
Veuillez définir « sans cession » en ce qui concerne la mesure du niveau de service des demandes numériques du fournisseur — sans cession. Cela signifie-t-il que 95 % des demandes numériques du fournisseur qui sont payées directement au membre au régime doivent être traitées dans un délai de cinq Jours?
- R165 :** Oui, c'est exact. C'est ce qu'on entend par sans cession.
- Q166 :** RÉFÉRENCE : Article 4.11.3 iv. de l'EDT
Le Canada peut-il confirmer que l'exigence de fournir une voie de messagerie sécurisée (fonction de clavardage) qui permet aux Fournisseurs de communiquer avec l'Entrepreneur ne s'applique pas aux gestionnaires de prestation de régime d'assurance-médicaments (GPRAM)? La norme de l'industrie veut que les Pharmacies communiquent avec le GPRAM par téléphone ou par télécopieur. Pouvez-vous préciser?
- R166 :** Cette exigence oblige les Fournisseurs à communiquer par messagerie sécurisée (fonction de clavardage) avec l'Entrepreneur et non avec les GPRAM.
- Q167 :** RÉFÉRENCE : Article 4.9.3 iv.f) de l'énoncé des travaux (EDT)
Le Canada accepterait-il une solution qui ne comprend pas de XML?
- R167 :** L'exigence indique que l'Entrepreneur doit proposer une variété de formats afin de permettre un téléchargement efficace de données volumineuses. Les résultats des requêtes doivent, au minimum, être disponibles dans le système et téléchargeables aux formats Excel, XML, CSV et PDF, mais d'autres formats peuvent également être proposés dans le cadre de la solution. Les formats fournis sont des exemples. Le Canada est ouvert à une variété de formats standard pour cette exigence.
- Q168 :** RÉFÉRENCE : Appendice 4 de l'annexe A – Éléments de données du Régime des soins de santé de la fonction publique (RSSFP)
Nous notons que bon nombre des éléments de données de l'appendice 4 de l'annexe A ne sont pas accessibles pendant le processus d'arbitrage pour tous les types de demandes. De plus, pour

les demandes visant des médicaments qui sont soumises par voie électronique, tous les éléments de données ne font pas partie de la norme APhC3 actuelle. Veuillez confirmer que seuls les éléments de données qui font partie d'une norme actuelle de l'industrie, comme l'APhC3, ou les éléments de données qui sont normalement saisis dans le cadre du processus d'arbitrage sont requis par le Canada.

- R168 :** Le Canada souhaite que l'Entrepreneur saisisse, gère et rende accessibles au minimum les éléments de données du RSSFP figurant à l'Appendice 4 de l'annexe A. Certains éléments de données, bien qu'ils ne fassent pas partie de la norme CPha3, peuvent être dérivés par l'Entrepreneur.
- Q169 :** RÉFÉRENCE : Appendice 1 de la pièce jointe 3.1 de la partie 3 – Critères d'évaluation technique obligatoires
En ce qui concerne le critère O-2.3, Gestionnaire de la prestation de services, point c), veuillez confirmer qu'un régime dentaire constitue un « service de traitement des demandes de soins de santé » aux fins des projets par référence de clients. De plus, veuillez confirmer que deux contrats tout à fait distincts avec le même client constituent des projets par référence de clients distincts.
- R169 :** a) Consulter les modifications 44 et 45 à la demande de propositions (DP) ci-dessous.
b) Oui, deux contrats distincts avec le même client constituent des projets par référence de clients distincts si le soumissionnaire présente suffisamment de renseignements pour démontrer que chaque projet par référence de clients a été réalisé en vertu d'un contrat différent.
- Q170 :** RÉFÉRENCE : Appendice 1 de la pièce jointe 3.1 de la partie 3 – Critères d'évaluation technique obligatoires
En ce qui concerne le critère O-2.4, Gestionnaire de projet pour la phase de démarrage, point B) d), nous demandons au Canada d'envisager les modifications suivantes :
- Le fait d'avoir un projet majeur qui met en œuvre un nouveau service pour un client existant constitue un projet par référence de clients.
 - Avoir des projets distincts pour le même client qui sont admissibles à des projets par référence de client distincts, avec l'exigence qu'au moins un de ces projets soit directement lié au démarrage ou au transfert entrant de services de traitement des demandes de soins de santé.
 - Prolongation de la période minimale à six mois au cours des douze dernières années au lieu des sept dernières années.
- De plus, veuillez confirmer qu'un régime dentaire constitue un « service de traitement des demandes de soins de santé » aux fins des projets par référence de clients et que deux contrats totalement distincts avec le même client constituent des projets par référence de clients distincts.
- R170 :** Consulter les modifications 44 et 46 à la DP ci-dessous.
- Q171 :** RÉFÉRENCE : Pièce jointe 2.1 de la partie 2 – Données volumétriques du RSSFP
Le volume de transactions électroniques annulées, rejetées ou refusées de 2019 peut-il être fourni?
- R171 :** Se référer à la pièce ci-jointe de cette modification pour les données volumétriques supplémentaires de 2019
- Q172 :** RÉFÉRENCE : Pièce jointe 2.1 de la partie 2 – Données volumétriques du RSSFP
Le volume d'appels fourni représente-t-il les appels auxquels répondent les agents, les appels offerts aux agents ou les appels offerts au système téléphonique de réponse vocale interactive (SIRV)?

-
- R172 :** Les volumes d'appels fournis représentent le nombre total d'appels reçus.
- Q173 :** RÉFÉRENCE : Annexe B – Base de paiement, article 2.0 – Frais pour la phase de démarrage
Y a-t-il des dépenses précises qui ne peuvent pas être comprises dans les coûts de démarrage, tant qu'elles sont liées à un produit à livrer d'étape?
- R173 :** L'inclusion de dépenses précises relève du soumissionnaire, à condition que les exigences énoncées dans la colonne « C » des calendriers des paiements d'étape de la pièce jointe 3.3 de la partie 3 – Tableaux de prix de la soumission financière soient respectées.
- Q174 :** RÉFÉRENCE : Annexe A – Énoncé des travaux
Pouvez-vous confirmer si les demandes numériques sont arbitrées par voie électronique (c.-à-d. qu'aucune intervention humaine n'est requise, sauf la vérification de certaines demandes)?
- R174 :** La solution sera déterminée par le soumissionnaire. Pour plus de clarté, le soumissionnaire est tenu de décrire sa solution proposée pour le traitement des demandes et les services de paiement des demandes, y compris sa solution pour le traitement des demandes numériques, conformément aux critères d'évaluation technique obligatoires et cotés par points énoncés dans les exigences O-4.1 et C-2.1 des annexes 1 et 2, respectivement, de la pièce jointe 3.1 de la partie 3.
- Q175 :** RÉFÉRENCE : Article 4.6.7 v de l'EDT
Le Canada peut-il fournir plus de renseignements sur ses attentes en ce qui a trait aux « mentions des dispositions législatives applicables »?
- R175 :** "Références à la législation applicable" désigne la nécessité de faire référence à la législation fédérale ou provinciale applicable, par exemple les taxes, qui sont en vigueur et applicables aux montants facturés sur la facture.
- Q176 :** RÉFÉRENCE : Annexe E – Volet de participation autochtone (VPA)
Dans le cadre des avantages indirects liés au volet de participation autochtone, la DP présente divers exemples d'aide apportée aux collectivités locales et autochtones pour répondre à leurs besoins de développement économique. Veuillez confirmer la portée du « développement économique » et préciser si elle s'étend au financement à l'appui des besoins de développement liés à la santé.
- R176 :** RÉFÉRENCE : Annexe E Composante de la participation autochtone (CPA)
Dans le cadre des avantages indirects du volet participation des Autochtones, la demande de propositions présente divers exemples d'aide apportée aux communautés locales et autochtones pour répondre à leurs besoins en matière de développement économique. Veuillez confirmer la portée du "développement économique" et si celui-ci s'étend au financement destiné à soutenir les besoins de développement liés à la santé.
- Q177 :** RÉFÉRENCE : Article 3.1.6 de la DP
En ce qui a trait au format des présentations lors de l'utilisation de Connexion postel, le Canada souhaite-t-il recevoir tous les paragraphes de la Section 1 : Soumission technique sous forme de fichiers distincts (p. ex., O-4.1, O-4.2, etc.) dans un fichier zip? Ou bien l'intention de Section 1 : Soumission technique est-elle d'être un document ou fichier unique qui comprend toutes les exigences obligatoires (O) et cotées (C)?
- R177 :** Le Canada préfère que les soumissionnaires soumettent un seul fichier contenant les réponses à tous les critères d'évaluation technique obligatoires et cotés par points.

- Q178 :** RÉFÉRENCE : Annexe B – Base de paiement, article 9.1
Veuillez confirmer si la date d'échéance (colonne « C ») pour les références 3.10 et 3.11 de l'EDT est 12 mois après la date d'attribution du contrat ou 6 mois avant la date opérationnelle (comme indiqué aux articles 3.10 et 3.11 de l'EDT).
- R178 :** Le Centre de contact des membres et le Centre de contact des fournisseurs doivent être pleinement opérationnels et prêts à accepter des demandes de renseignements au plus tard six mois avant la Date opérationnelle prévue dans l'EDT. Voir les révisions 47 et 48 de la DP ci-dessous.
- Q179 :** RÉFÉRENCE : Article 4.1.4.2.7 de la DP
Veuillez confirmer la pondération-répartition des frais de transaction, comme le montre le graphique. Les colonnes B, D, F, H représentent chacune un total allant jusqu'à 99 %.
- R179 :** Chaque colonne (B, D, F et H) doit totaliser 100 %. Voir la révision 49 de la DP ci-dessous.
- Q180 :** RÉFÉRENCE : Article 4.6.4 de l'EDT
Dans le cas des demandes payées à l'extérieur du Canada (protection totale et voyage à l'étranger), la pratique dans l'industrie des transporteurs est de modifier les prix des demandes et de les renégocier pour continuer à réduire le montant versé en tirant parti des relations et de l'échelle de réseau existantes. Une autre pratique dans l'industrie est que les payeurs conservent une partie du montant renégocié pour compenser les coûts engagés. Étant donné que le Canada ne sera facturé que le montant net (c.-à-d. après les économies de renégociation et les frais retenus pour ces services), pouvez-vous préciser si les exigences de l'article 4.6.4 sont en conflit avec la capacité des payeurs de garder les droits en pourcentage des demandes renégociées? Par souci de clarté, le Canada a-t-il l'intention d'appliquer la pratique dans l'industrie ou d'empêcher les payeurs de garder ces droits? Il est important que tous les soumissionnaires comprennent que cela aura une incidence importante sur les frais facturés pour le traitement de ces demandes.
- R180 :** Les exigences de l'EDT détaillées à la section 4.6.4 n'entrent pas en conflit avec la capacité d'un payeur de conserver les honoraires en tant que pourcentage des demandes renégociées. Oui, le Canada a l'intention d'appliquer la pratique de l'industrie.

RÉVISIONS DE LA DP

42. À l'annexe A,

- SUPPRIMER :** 4.14.21, dans son intégralité;
- INSÉRER :** Le Canada doit être en mesure d'extraire toutes les données et de les transférer à un autre fournisseur de services de soutien à la fin ou à la résiliation du contrat du RSSFP. Sur demande, l'Entrepreneur doit fournir au Canada toutes les données du Canada, qu'elles soient en ligne, presque en ligne ou hors ligne, dans un format lisible et utilisable par une machine et conformément aux Lignes directrices de Bibliothèque et Archives Canada sur les formats de fichier pour le transfert des ressources documentaires de valeur durable (<https://www.bac-lac.gc.ca/fra/services/gestion-ressources-documentaires-gouvernement/lignes-directrices/Pages/lignes-directrices-formats-fichier-transferts-ressources-documentaires.aspx>).

43. À l'appendice 7 de l'annexe A, Livrables, phase de démarrage, point 17 (sous la colonne intitulée « Produit livrable de la phase de démarrage »)

SUPPRIMER : 3.10.8; et
INSÉRER : 3.10.5

44. À la Pièce jointe 3.1 de la partie 3 - Exigences relatives à la soumission technique et instructions à l'intention du soumissionnaire, section 2 Définitions

INSÉRER: **Dentaire.** Il s'agit des prestations ou des demandes de remboursement des dépenses liées aux services, appareils ou fournitures dentaires rendus par un dentiste, un spécialiste dentaire, un denturologiste ou un hygiéniste dentaire indépendant ou tout autre praticien reconnu qui détient une licence valide.

45. À l'Appendice 1 de la pièce jointe 3.1 – Critères d'évaluation obligatoires, exigence O-2.3 Gestionnaire de la prestation de services.

SUPPRIMER: critère c) dans son intégralité; et
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 soins médicaux ou dentaires 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 d'un régime de soins de santé ou dentaire applicable.

Pour chaque description de Contrat de référence client à prendre en considération :

- a. La solution de service de Traitement des demandes des soins de santé ou dentaire qui a été mise en œuvre par le Fournisseur de services doit avoir inclus :
 - a. Des services électroniques et/ou numériques de Traitement des demandes de remboursement; et
 - b. Services de centres d'appel ou de contact pour fournir aux adhérents des informations et une assistance relative à la couverture du régime, ainsi que des Services de traitement et de paiement des demandes.
- b. The La ressource proposée doit avoir travaillé sur le Contrat de référence client, pendant une période minimale de douze mois au cours des dix dernières années précédant la date de publication de cette DP.
- c. La réponse doit comprendre les informations suivantes :
 - i. nom et localisation (ville, province ou état) de l'organisation cliente ;
 - ii. coordonnées de référence (y compris le nom, le titre et le numéro de téléphone ou l'adresse électronique) ;
 - iii. nom de l'organisation prestataire de services représentée par la ressource ;

- iv. nom du ou des régimes de soins de santé ou dentaire soutenus dans le cadre du projet et nombre de Participants associés;
- v. la date de début et de fin de la ressource dans le cadre du projet (mm/aaaa) ;
- vi. le titre de la ressource sur le projet; et
- vii. une description du rôle de la ressource qui justifie l'expérience requise.

***Note:** Deux contrats distincts avec le même client seraient considérés comme des projets de référence client distincts si le soumissionnaire inclut suffisamment d'informations pour démontrer que chaque Contrat de référence client a été réalisé dans le cadre d'un contrat différent.

46. À la Pièce jointe 3.1 à l'Appendice 1 – Critères d'évaluation obligatoires O-2.4 Gestionnaire de projet de la Phase de démarrage

SUPPRIMER:

critère d) dans son intégralité; et

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

- (1) la mise en œuvre (c.-à-d. démarrage ou transition) d'une solution de service de Traitement de demandes pour des soins de santé ou dentaire pour le compte d'un Entrepreneur.
- (2) la mise en œuvre d'un nouveau service pour un client existant et ayant un service de Traitement de demandes

Au moins un des deux Contrats de référence client doit avoir (a) servi au démarrage ou à la transition d'une solution de service de traitement des demandes de remboursement de soins de santé ou de soins dentaires ; et (b) soutenu un minimum de 10 000 Participants dans le cadre du régime de soins de santé ou dentaire applicable.

Pour que chaque Contrat de référence client soit pris en compte:

- a. La solution de service de Traitement des demandes de remboursement des soins de santé ou dentaire qui a été mise en œuvre doit avoir inclus:
 - a. Des services de traitement électronique et/ou numérique de la ligne de réclamation; et
 - b. Services de centres d'appel ou de contact pour fournir aux adhérents des informations et une assistance relative à la couverture du régime, ainsi que des services de Traitement et de paiement des demandes.
- b. La ressource proposée doit avoir travaillé sur le Contrat de référence client, pendant une période minimale de six mois au cours des douze dernières années précédant la date de publication du présent appel d'offres
- c. La réponse doit comprendre les informations suivantes:
 - i. Nom et localisation (ville, province ou état) de l'organisation cliente;

- ii. Coordonnées de référence (y compris le nom, le titre et le numéro de téléphone ou l'adresse électronique);
- iii. Nom de l'organisme prestataire de services représenté par la ressource;
- iv. Nom du ou des régimes de soins de santé ou dentaire soutenus dans le cadre du projet et nombre de participants associés;
- v. La date de début et de fin de la ressource dans le cadre du projet (mm/aaaa);
- vi. Le titre de la ressource sur le projet; et
- vii. Une description du rôle de la ressource qui justifie l'expérience requise.

***Note:** Deux contrats distincts avec le même client seraient considérés comme des projets de référence client distincts si le soumissionnaire inclut suffisamment d'informations pour démontrer que chaque Contrat de référence client a été réalisé dans le cadre d'un contrat différent.

47. À l'annexe B, Base de paiement, article 9.0 Dommages-intérêts liquidés, section 9.1.1 (tableau), à la référence de l'ET (colonne A) 3.10 Mise en place des services de communication et d'information des membres, sous Échéance de livraison (colonne C)

SUPPRIMER: 12 mois après l'attribution du contrat ou conformément au plan de travail de la Phase de démarrage et au calendrier intégré approuvés par le responsable du projet

INSÉRER: Comme stipulé dans le cahier des charges par produit livrable applicable ou conformément au plan de travail de la phase de démarrage et au calendrier intégré approuvés par le Chargé de projet.

48. À l'annexe B, Base de paiement, article 9.0 Dommages-intérêts fixés, section 9.1.1 (tableau), à la référence de l'ET (colonne A) 3.11 Configuration des services de communications et d'information du fournisseur, sous Date d'échéance de livraison (colonne C)

SUPPRIMER: 12 mois après l'attribution du contrat ou conformément au Plan de travail de la Phase de démarrage et au calendrier intégré approuvés par le Chargé du projet

INSÉRER: Comme stipulé dans le cahier des charges par produit livrable applicable ou conformément au plan de travail de la phase de démarrage et au calendrier intégré approuvés par le Chargé de projet.

49. À la partie 4 de la DP - Procédures d'évaluation et base de sélection, article 4.1.4.2.7, point 1 Frais de traitement des transactions de la ligne de demande de remboursement électronique - Pharmacies et fournisseurs de fournitures médicales électroniques, pondération de l'évaluation (%) (dans les colonnes B, D, F et H)

SUPPRIMER: 60 ;

INSÉRER: 61.

50. À la page 1 de la DP

SUPPRIMER: La sollicitation se termine à 14h00 le 2020-11-02 ; et

INSÉRER: 30 octobre 2020, 16 heures EST.

51. À l'article 2.4.1 de la DP

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.
005
File No. - N° du dossier
002xf 24062-180558

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

SUPPRIMER: 15 jours civils avant la date de clôture de l'appel d'offres
INSÉRER: 30 octobre 2020, 16 heures EST.

TOUTES LES AUTRES MODALITÉS DEMEURENT INCHANGÉES.

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.
005
File No. - N° du dossier
002xf 24062-180558

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

PIÈCE JOINTE À LA MODIF005

DONNÉES VOLUMÉTRIQUES SUPPLÉMENTAIRES (2019)

Dépenses et nombres de services associés à la Protection totale du RSSFP par type d'Avantage, 2019				
Type d'avantage	Somme versée (\$)	% de changement dans la somme versée pendant 2018	Nombre de services payés	% annuel de changement dans les services payés pendant 2018
Médicaments	1 653 909	7.0%	20 611	0.7%
Équipement médicale et autre	1 012 311	-3.7%	6 181	-1.3%
Services hospitaliers	10 551 301	3.1%	8 792	6.5%
Praticiens paramédicaux	1 455 832	14.3%	11 473	6.4%
Fournitures médicales	73 266	1.5%	618	-4.2%
Services d'un médecin	5 560 301	-5.2%	34 604	0.1%
Soins de la vision	531 148	20.5%	3 725	18.0%
Total¹	\$20 830 984	1.7%	86 005	2.2%
1. Le total comprend les services divers et les autres services.				

La population des Membres du RSSFP avec la Protection totale était de 5 460 à la fin de 2019. Au 30 septembre 2020, la population de Membres du RSSFP avec la Protection totale est de 5 439.

Population de Membres du RSSFP avec Protection totale, par tranche d'âge, groupe de Membres et niveau de couverture, 2019												
Tranche d'âge	Employés			Retraités			FC			GRC		
	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total	Personne seule	Famille	Total
18-20	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21-24	17	3	20	0	0	0	0	3	3	0	0	0
25-29	65	40	105	1	1	2	0	61	61	0	1	1
30-34	78	138	216	3	3	6	0	193	193	0	4	4
35-39	95	325	420	6	7	13	0	293	293	2	10	12
40-44	83	451	534	4	14	18	0	270	270	1	17	18
45-49	61	356	417	14	41	55	0	272	272	0	10	10
50-54	54	287	341	25	86	111	0	281	281	0	12	12
55-59	40	186	226	47	115	162	0	120	120	0	5	5
60-64	20	79	99	82	141	223	0	2	2	0	1	1
65-69	3	33	36	97	142	239	0	4	4	0	0	0
70-74	0	4	4	89	133	222	0	0	0	0	0	0
75-79	0	0	0	79	94	173	0	0	0	0	0	0
80-84	0	0	0	57	53	110	0	0	0	0	0	0
85 et plus	0	0	0	99	45	144	0	1	1	0	0	0
Total avec Protection totale	517	1 902	2 419	603	875	1 478	0	1 500	1 500	3	60	63

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.
005
File No. - N° du dossier
002xf 24062-180558

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

**Nombre de services facturables au titre du RSSFP pour les annulations,
rejets et refus électroniques, par type de transaction, 2019**

Description des transactions.	Nombre de services facturables
Les demandes qui ont ensuite été annulées le même jour	1 682 567
Annulés – le même jour	1 682 567
Annulés – jour précédent	445 065
Rejetés / refusés	3 613 666
Total	7 423 865