



Fisheries and Oceans
Canada

Pêches et Océans
Canada

Material and Procurement Services / Services du matériel et des acquisitions
Procurement Hub – Fredericton / Centre d'approvisionnement – bureau de Fredericton
301 Bishop Drive / 301, allée Bishop
Fredericton (N-B) E3C 2M6

30004539

October 3, 2023 / le 3 octobre 2023

Subject/ Sujet : **REQUEST FOR PROPOSAL / DEMANDE DE PROPOSITION:**
30004539 "Telemedical Assistance Service for the Canadian Coast
Guard / Service d'assistance télémédicale pour la Garde côtière
canadienne

ADDENDUM #1 / ADDENDA N° 1

Further to the above- mentioned Request for Proposal documentation previously forwarded to your firm, Addendum (#1) is hereby issued.

Pour faire suite à la documentation d'accompagnement de l'appel d'offres susmentionné transmise à votre entreprise, l'Addenda n° 1 est émis.

DELETE / SUPPRIMER : **Solicitation Closes / L'invitation prend fin**

At / à : 14 :00 EDT (Eastern Daylight Time) / HAE (Heure Avancée de l'EST)

On / le: October 9, 2023 / 9 octobre 2023

INSERT / INSÉRER: **Solicitation Closes / L'invitation prend fin**

At / à : 14 :00 EDT (Eastern Daylight Time) / HAE (Heure Avancée de l'EST)

On / le: October 11, 2023 / le 11 octobre 2023

Questions and Answers / Questions et réponses :

Question 1 : Is the Indigenous Business also required to meet the following or is it suffice for the subcontractor providing the service to do so? Page 10; Part 5 Certifications; Section 5.2.2 Security requirements.

Answer 1 : Yes, the Indigenous Business is required to meet the security requirements as outlined in Part 5 Certifications; Section 5.2.2. This section clearly states that "the Bidder must provide a completed Contract Security Program Application for Registration (AFR) form to be given further consideration in the procurement process." The term "Bidder" here refers to the primary entity submitting the bid,

which would be the Indigenous Business. It does not differentiate between the main business and its subcontractors.

Question 1 : Est-ce que l'entreprise autochtone doit également satisfaire aux exigences suivantes ou il suffit que le sous-traitant qui fournit le service y réponde? Page 10; partie 5 Attestations; section 5.2.2 Exigences de sécurité.

Réponse 1 : Oui, l'entreprise autochtone doit respecter les exigences en matière de sécurité telles qu'elles sont précisées dans la Partie 5, Certifications, Section 5.2.2. Cette section indique clairement que "le soumissionnaire doit fournir un formulaire de demande d'inscription au Programme de sécurité des contrats (PSC) dûment rempli pour être pris en considération ultérieurement dans le processus d'approvisionnement." Le terme "soumissionnaire" ici fait référence à l'entité principale qui soumet l'offre, qui serait l'entreprise autochtone. Il ne fait pas de distinction entre l'entreprise principale et ses sous-traitants.

Question 2 : Will the partner/subcontractor also be required to complete Part 5 Certifications?

Answer 2 : The provided information does not explicitly state that subcontractors must complete Part 5 Certifications. However, it is common practice in government procurements for subcontractors to also meet certain security requirements, especially if they are directly involved in the delivery of the contracted services. It would be prudent for the Indigenous Business to ensure that any subcontractors are also compliant with these requirements to avoid any potential complications during the procurement process.

Question 2 : Le partenaire/sous-traitant devra-t-il également remplir les attestations de la partie 5?

Réponse 2 : Les informations fournies n'indiquent pas explicitement que les sous-traitants doivent remplir la Partie 5 Certifications. Cependant, il est courant dans les marchés publics gouvernementaux que les sous-traitants doivent également respecter certaines exigences en matière de sécurité, notamment s'ils sont directement impliqués dans la prestation des services contractés. Il serait prudent pour l'entreprise autochtone de s'assurer que tous les sous-traitants sont également conformes à ces exigences pour éviter toute complication potentielle lors du processus d'approvisionnement.

Question 3 : Will the Indigenous Business be required to hold a valid organization screening (DOS) with document safeguarding to the level of Protected B or will this only be required of the subcontractor who is providing the telemedicine services?

Answer 3 : The information provided does not specifically mention the need for a DOS with document safeguarding to the level of Protected B. However, given the emphasis on security requirements in Section 5.2.2, it would be reasonable to assume that the Indigenous Business, as the primary bidder, would need to hold any relevant security clearances. If the subcontractor is the entity directly handling sensitive information or providing telemedicine services, it would also be advisable for them to hold the necessary clearances.

Question 3 : Est-ce que l'entreprise autochtone sera tenue de détenir une vérification d'organisation désignée valide avec protection des documents du niveau « Protégé B » ou ces exigences seront seulement exigées pour le sous-traitant qui fournit les services de télémédecine?

Réponse 3 : Les informations fournies ne mentionnent pas spécifiquement le besoin d'une VOD (vérification d'organisation désignée) avec une protection des documents au niveau Protégé B. Cependant, compte tenu de l'importance des exigences en matière de sécurité énoncées dans la Section 5.2.2, il serait raisonnable de supposer que l'entreprise autochtone, en tant que soumissionnaire principal, devrait détenir toutes les autorisations de sécurité pertinentes. Si le sous-traitant est l'entité qui traite directement des informations sensibles ou fournit des services de télémédecine, il serait également conseillé qu'il détienne les autorisations de sécurité nécessaires.

Question 4 : Will the Indigenous Business be required to adhere to page 16, Section 6.1 Security Requirements and Annex D Security Requirements Check List or only the sub-contracted provider?

Answer 4 : The Indigenous Business, as the primary bidder, would be required to adhere to all sections of the tender, including Section 6.1 Security Requirements and Annex D Security Requirements Check List. If the subcontracted provider is directly involved in areas covered by these security requirements, it would be in the best interest of the Indigenous Business to ensure that the subcontractor is also compliant with these sections to ensure the integrity of the entire bid.

Question 4 : Est-ce que l'entreprise autochtone sera tenue de se conformer à la section 6.1 Exigences relatives à la sécurité, page 16, et à la liste de vérification des exigences relatives à la sécurité de l'annexe D, ou ces exigences concernent seulement le fournisseur sous-traitant?

Réponse 4 : L'entreprise autochtone, en tant que soumissionnaire principal, serait tenue de respecter toutes les sections de l'appel d'offres, y compris la Section 6.1 Exigences en matière de sécurité et l'Annexe D Liste de vérification des exigences relatives à la sécurité. Si le fournisseur sous-traitant est directement impliqué dans des domaines couverts par ces exigences en matière de sécurité, il serait dans l'intérêt de l'entreprise autochtone de s'assurer que le sous-traitant est également conforme à ces sections pour garantir l'intégrité de l'ensemble de l'offre.

Question 5 : Page 21 Section 6.13 Insurance Requirements specified in Annex E: Will the Indigenous Business or the sub-contracted service provider/partner providing the telemedicine services be required to hold the Insurance Requirements specified?

Answer 5 : Yes, the Indigenous Business, referred to as "the Contractor" in the provided text, is explicitly required to comply with the insurance requirements specified in Annex "E". The Contractor must maintain the required insurance coverage for the duration of the Contract. The text does not differentiate between the main business (Indigenous Business) and its subcontractors when it comes to these insurance requirements. Therefore, the Indigenous Business, as the primary entity entering into the contract, is responsible for ensuring compliance with these insurance requirements.

However, if the subcontracted service provider/partner is directly providing the telemedicine services and has potential liabilities associated with those services, it would be prudent for the Indigenous Business to ensure that the subcontractor also meets the necessary insurance requirements. This would safeguard both the Indigenous Business and the subcontractor from potential risks and liabilities.

Question 5 : Page 21, section 6.13 Exigences en matière d'assurance, précisées à l'annexe E : L'entreprise autochtone et le fournisseur de services/partenaire sous-traitant qui fournit les services de télémédecine seront-ils tenus de satisfaire aux exigences en matière d'assurance précisées?

Réponse 5 : Oui, l'entreprise autochtone, désignée comme "le contractant" dans le texte fourni, est explicitement tenue de se conformer aux exigences en matière d'assurance spécifiées dans l'Annexe "E". Le contractant doit maintenir la couverture d'assurance requise pendant toute la durée du contrat. Le texte ne fait pas de distinction entre l'entreprise principale (l'entreprise autochtone) et ses sous-traitants en ce qui concerne ces exigences en matière d'assurance. Par conséquent, l'entreprise autochtone, en tant qu'entité principale entrant dans le contrat, est responsable de veiller à la conformité avec ces exigences en matière d'assurance.

Cependant, si le prestataire de services sous-traité ou le partenaire fournit directement les services de télémédecine et présente des responsabilités potentielles liées à ces services, il serait prudent que l'entreprise autochtone veille également à ce que le sous-traitant respecte les exigences en matière d'assurance nécessaires. Cela protégerait à la fois l'entreprise autochtone et le sous-traitant contre les risques et les responsabilités potentiels.

Question 6 : With respect to the Requirements and Tasks listed in section 5.1 Page 24-25: How many calls are handled in total on an annual basis by the Canadian Coast Guard in their Canadian Coast Guard Search and Rescue region?

Answer 6 : Between 2020 and 2022, the Telemedical Assistance Provider responded to an average of 160 incident calls per year for Canada's entire area of responsibility.

Question 6 : En ce qui concerne les exigences et les tâches énumérées à la section 5.1, pages 24-25 : Combien d'appels sont traités en tout chaque année par la Garde côtière canadienne (GCC) dans sa région de recherche et sauvetage?

Réponse 6 : Entre 2020 et 2022, le fournisseur de services de télémédecine a répondu en moyenne à 160 appels d'incidents par an pour l'ensemble de la zone de responsabilité du Canada.

Question 7 : Page 24, Section 5.1 Tasks (c) : *"Section (I) Respond promptly to email inquiries acknowledging them within 24 hours and delivery suitable responses or outlining appropriate next steps within a maximum of five (5) business days"*.

- i. Can CCG please provide a few more details as to what types of emails may be coming through?
- ii. Will they be including confidential patient information in these emails? If yes, then will it have to be secure email?
- iii. Who will be sending these emails - can anyone send an email or only designated individuals?
- iv. Are these emails coming from CCG vessels directly or from CCG leadership?

Answer 7 :

- i. Emails may include but are not limited to: requests for review of medical protocols or equipment changes for Coast Guard medical responders, recommendation for a replacement of a medication if it is discontinued or if there is a manufacturer shortage.
- ii. Confidential patient information will not be included in emails.
- iii. The National Rescue Specialist Coordinator or delegate (usually a Regional Rescue Specialist Coordinator representing one of the four Coast Guard Regions) could send emails for guidance and medical oversight on program policies and protocols, etc.
- iv. Emails will be sent by shore-side personnel representing the Search and Rescue Program and will typically be from either the National or Regional Rescue Specialist Coordinator, not by CCG vessels.

Question 7 : Page 24, section 5.1 Tâches (c) : « *Section (I) Répondre rapidement aux demandes par e-mail en les accusant de réception dans un délai de 24 heures et en fournissant une réponse appropriée ou en indiquant les prochaines étapes à suivre dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrables.* »

- i. La GCC peut-elle fournir quelques précisions supplémentaires sur les types de courriels qu'elle peut recevoir?
- ii. Ces courriels contiendront-ils des renseignements confidentiels sur les patients? Si oui, ces courriels devront-ils être sécurisés?
- iii. Qui enverra ces courriels? Est-ce que tout le monde peut envoyer un courriel ou seulement les personnes désignées peuvent le faire?
- iv. Ces courriels proviennent-ils directement des navires de la GCC ou de la direction de la GCC?

Réponse 7 :

- i. Les courriels peuvent inclure des demandes d'examen de protocoles ou de changements d'équipement, des recommandations pour le remplacement d'un médicament en cas d'arrêt de la production ou de pénurie chez le fabricant.
- ii. Les courriels ne contiennent pas de renseignements confidentiels sur les patients.
- iii. Le coordonnateur national des spécialistes en sauvetage ou son délégué (généralement un coordonnateur régional des spécialistes en sauvetage sur les cinq régions représentées) enverra les courriels en question.
- iv. Les courriels seront envoyés par le personnel à terre représentant le Programme de recherche et sauvetage et proviendront généralement soit du coordinateur national ou régional des spécialistes du sauvetage, et non des navires de la GCC.

Question 8 : *“Provide on an as needed basis, the review of any medical protocols or equipment changes request by the Rescue Specialist Coordinators Working Group.”*

- i. These types of requests fall more under Medical Consulting and Medical Director responsibilities and depending on the request may require research, meetings, etc. however in the pricing annex with respect to basis of payment it is all inclusive for TMAS Services. Can CCG provide an estimate based on previous history of the number of hours required per annum by the Rescue Specialist Coordinators Working Group for the review of medical protocols and equipment changes?
- ii. For the above does this include an annual review of the CCG Fleet Logistic Manual (CCG/5758-400.00.7) or will this fall under a separate contract?

Answer 8 :

- i. Although exact figures on consultation hours are not within the Canadian Coast Guard's records, it is anticipated that they will come to approximately 30 hours per year.
- ii. The review of the CCG Fleet Logistic Manual (CCG/5758-400.00.07) is scheduled to take place every two years. The consultation hours for these reviews will be captured under p.25 n).

Question 8 : « Fournir, au besoin, l'examen de toute modification des protocoles médicaux ou de l'équipement demandé par le groupe de travail des coordonnateurs des spécialistes en sauvetage. »

- i. Ces types de demandes relèvent davantage des responsabilités des conseillers médicaux et des directeurs médicaux et, selon la demande, peuvent nécessiter des recherches, des réunions, etc. Toutefois, dans l'annexe relative à la tarification, la base de paiement est forfaitaire pour les services d'assistance télémédicale (SATM). La GCC peut-elle fournir une estimation fondée sur l'historique du nombre d'heures requises annuellement par le groupe de travail des coordonnateurs de spécialistes en sauvetage pour l'examen des protocoles médicaux et des changements d'équipement?

- ii. Pour ce qui précède, cela inclut-il une révision annuelle du Manuel de logistique de la Flotte de la GCC (CCG5758 – 400.00.07) ou cela relèvera-t-il d'un contrat distinct?

- Réponse 8 :**
- i. Bien que les chiffres exacts sur les heures de consultation ne figurent pas dans les dossiers de la Garde côtière canadienne, on s'attend à ce qu'ils s'élèvent à environ 30 heures.
 - ii. L'examen du Manuel de logistique de la flotte de la GCC (CCG/5758-400.00.07) est prévu tous les deux ans. Les heures de ces consultations seront enregistrées sous la rubrique p.25 n).

Question 9 : *“Consultation with the Medical Director when required by the National Rescue Specialist Coordinator or Delegate for Canadian Coast Guard with regards to the Rescue Specialist Program.”* Page 25 point (n).
As per our question above these types of requests fall more under Medical Consulting and Medical Director responsibilities which are a more separate service than 24x7 TMAS services. Can CCG please provide an estimate of hours require for Medical Director consultation per annum based on previous history?

Answer 9: Although exact figures on consultation hours are not within the Canadian Coast Guard's records, it is anticipated that they will come to approximately 30 hours per years.

Question 9: *« Consultation avec le directeur médical, lorsque nécessaire, par le coordonnateur national des spécialistes en sauvetage ou son délégué de la GCC, concernant le programme des spécialistes en sauvetage. »* Page 25, point (n).
Selon notre question ci-dessus, ces types de demandes relèvent davantage des responsabilités de l'expert-conseil médical et du directeur médical, qui offrent des services plus distincts que les SATM, qui sont offerts en tout temps. La GCC peut-elle fournir une estimation du nombre d'heures nécessaires à la consultation du directeur médical par année, en fonction des antécédents?

Réponse 9 : Bien que les chiffres exacts sur les heures de consultation ne figurent pas dans les dossiers de la Garde côtière canadienne, on s'attend à ce qu'ils s'élèvent à environ 30 heures.

Question 10 : Page 25 Section 5.2 Deliverables and Acceptance Criteria:
“Provide one (1) generic email address for consultation requests with the Medical Director and/or physician.”

- i. Email is not a secure or private method for providing clinical consultations. Can CCG please provide more details as to the nature of these consultation requests? Are they requests coming from a CCG vessel directly regarding a clinical case?
- ii. Based on previous history how many emails are expected to be sent to a Medical Director per annum?

Answer 10:

- i. Requests for consultation will be related to the Rescue Specialist program/protocols. These requests will not come directly from CCG vessels.
- ii. Approximately 15 to 20 initial email requests annually.

Question 10: Page 25, section 5.2 Produits livrables et critères d'acceptation :
« Fournir une (1) adresse courriel générique pour les demandes de consultation auprès du directeur médical et/ou du médecin ».

- i. Le courriel n'est pas une méthode sûre ou privée pour fournir des consultations cliniques. La GCC peut-elle fournir plus de précision sur la

nature de ces demandes de consultation? S'agit-il de demandes émanant d'un navire de la GCC concernant directement un cas clinique?

- ii. Selon les antécédents, combien de courriels devraient être envoyés à un directeur médical par an?

- Réponse 10 :**
- i. Les demandes de consultation seront liées au programme/protocoles des spécialistes en sauvetage. Ces demandes ne proviendront pas directement des navires de la GCC.
 - ii. Environ 15 à 20 demandes initiales par courriel par année.

Question 11 : Page 25 Section 5.2 Deliverable and Acceptance Criteria section (d) Summary Report:

It is noted in this section that for the monthly summary report that access to the source data, preferably via an Application Programming Interface is preferred for the monthly report.

- i. Can CCG advise what software they are currently using that the vendor would need to interface with and if there are any requirements for formatting the response that would be particular to your case? Are there any security concerns CCG would like addressed?
- ii. It is noted on the request for an excel summary report to include the name of the CCG Vessels, but we see no mention to provide information regarding the other vessels that may call in to the respective JRCC's, MRSC's or MCTS locations. Does the CCG only wish to have reporting on calls that come from CCG vessels, or do they wish to include information for all calls/vessels that are handled at the respective locations?

- Answer 11 :**
- i. CCG is currently using Power BI and there are no security concerns CCG would like addressed.
 - ii. CCG is seeking comprehensive reporting on all calls received by the TMAS provider. We request that the report includes the name of the CCG vessel whenever it is involved in a call.

Question 11: Page 25, section 5.2 Produits livrables et critères d'acceptation, (d) rapport récapitulatif :

Il est indiqué dans cette section que, pour le rapport mensuel récapitulatif, il est préférable d'avoir accès aux données sources, de préférence par l'entremise d'une interface de programmation d'applications.

- i. La GCC peut-elle indiquer le logiciel qu'elle utilise actuellement et avec lequel le fournisseur devra avoir une interface? Peut-elle préciser s'il existe des exigences particulières pour le formatage de la réponse? Y a-t-il des problèmes de sécurité que la GCC souhaiterait voir résolus?
- ii. Il est indiqué dans la demande de rapport récapitulatif Excel que le nom des navires de la GCC doit être inclus, mais nous ne voyons aucune mention sur la nécessité de fournir de l'information sur les autres navires qui peuvent faire appel aux emplacements respectifs du Centre conjoint de coordination des opérations de sauvetage, du Centre secondaire de sauvetage maritime ou du Centre des Services de communications et de trafic maritimes. La GCC souhaite-t-elle uniquement disposer de rapports sur les appels provenant des navires de la GCC ou souhaite-t-elle obtenir des renseignements sur tous les appels/navires traités dans les différents emplacements?

- Réponse 11 :**
- i. La GCC utilise actuellement Power BI et il n'y a pas de problèmes sécurité que la GCC souhaiterait résoudre.
 - ii. La GCC souhaite obtenir un rapport complet sur tous les appels reçus par le fournisseur des SATM. Nous demandons que le rapport mentionne le nom du navire de la GCC chaque fois qu'il est concerné par un appel.

Question 12 : The following questions are with respect to the SOW page 3 Section 1.3 Conditional Set-Aside under the Federal Government Procurement Strategy for Indigenous Business (PSIB) for Indigenous owned Businesses who *sub-contract or partner with an organization who already meets all of the below criteria to provide the Telemedicine Services.*

Upon completion of the registration process as a certified Indigenous Business at the link provided in the RFP there was no follow-up or timeline provided as to when this process would be completed or accepted? For businesses who are applying for this certification is proof that they have completed the registration process acceptable to submit for this tender where it is unknown when Indigenous Procurement Canada will respond and acknowledge?

Answer 12: Upon submitting your application for registration in the Indigenous Business Directory (IBD), you are providing consent for Indigenous Services Canada (ISC) to share your information for the necessary checks and verifications to determine your business's eligibility. While the IBD outlines the criteria and evidence required for registration, it does not specify a definitive timeline for acknowledgment from Indigenous Procurement Canada.

For the purpose of this tender, if your business has initiated the registration process and provided all the necessary documentation and evidence as outlined by the IBD, you may submit proof of this registration process as part of your bid. This could include a confirmation of submission, screenshots of the completed application, or any other relevant documentation.

Given the importance of the registration for the conditional set-aside, any bidders attesting to Article 5.1.2 Additional Certifications Required with the Bid of the RFP, the registration will be verified on the IBD by the Contracting Authority.

We highly recommend communicating to ISC the importance for your entity to become registered on the IBD soonest and your intent to submit a bid as a registered Indigenous business.

Question 12: Les questions suivantes portent sur la section 1.3 de la page 3 de l'énoncé des travaux, concernant la Réserve conditionnelle en vertu de la Stratégie d'approvisionnement auprès des entreprises autochtones (SAEA) pour les entreprises détenues par des Autochtones qui sous-traitent ou s'associent à une organisation qui remplit déjà tous les critères ci-dessous pour fournir les services de télémédecine.

À la fin du processus d'inscription en tant qu'entreprise autochtone certifiée via le lien fourni dans la demande de proposition, il n'y a eu aucun suivi ni délai précisé quant à la fin ou l'acceptation de ce processus. Pour les entreprises qui demandent cette certification, est-ce que la preuve qu'elles ont terminé le processus d'inscription est acceptable pour soumettre cette offre, étant donné que l'on ne sait pas quand le Secrétariat aux approvisionnements autochtones du Canada répondra et reconnaîtra cette inscription?

Réponse 12 : Lorsque vous soumettez votre demande d'inscription dans le Répertoire des entreprises autochtones (REA), vous donnez votre consentement pour à Services aux Autochtones Canada (SAC) partager vos informations en vue des vérifications nécessaires pour déterminer l'admissibilité de votre entreprise. Bien que le REA énonce les critères et les preuves nécessaires pour l'inscription, il ne précise pas de manière définitive le délai pour la confirmation de la part d'Approvisionnement Autochtone Canada.

Dans le cadre de cette soumission, si votre entreprise a entamé le processus d'inscription et fourni toute la documentation et les preuves nécessaires telles qu'indiquées dans le REA, vous pouvez soumettre la preuve de ce processus d'inscription dans le cadre de votre offre. Cela pourrait inclure une confirmation de soumission, des captures d'écran de la demande complétée ou toute autre documentation pertinente.

Étant donné l'importance de l'inscription pour la réserve conditionnelle, tout soumissionnaire attestant de l'Article 5.1.2 Certifications supplémentaires requises avec la soumission de la Demande de Proposition, l'inscription sera vérifiée sur le REA par l'Autorité contractante.

Nous vous recommandons vivement de communiquer avec SAC pour souligner l'importance de l'inscription de votre entité sur le REA dès que possible et votre intention de soumettre une offre en tant qu'entreprise autochtone enregistrée.

Question 13 : How many calls per month does the coast guard expect to generate?

Answer 13: While call volumes varies from one month to the next, between 2020 and 2022, the Telemedical Assistance Provider responded to an average of 160 incident calls per year for Canada's entire area of responsibility.

Question 13: Combien d'appels par mois s'attend la Garde côtière à générer ?

Réponse 13 : Bien que les volumes d'appels varient d'un mois à l'autre, entre 2020 et 2022, le fournisseur de services de télémédecine a répondu en moyenne à 160 appels d'incidents par an pour l'ensemble de la zone de responsabilité du Canada.