



Service | Innovation | Value

## SHARED SERVICES CANADA

### Request for Robotic Process Automation Enterprise Solution for Employment and Social Development Canada (ESDC)

Sollicitation par défi n° :	2BS-1-78150/A	Date	2021-07-06
-----------------------------	---------------	------	------------

Bureau de distribution	Services Partagés Canada 180, rue Kent, 13e étage Ottawa (Ontario) K1P 0B5	
Autorité contractante (L'autorité contractante est la personne désignée par ce titre dans la sollicitation, ou par avis aux soumissionnaires, pour agir à titre de «point de contact» du Canada pour tous les aspects du processus de sollicitation.)	Titre	Michaela Criper
	Numéro de téléphone	613-462-9890
	Adresse de courriel	michaela.criper@canada.ca
Date et heure de clôture	14 juillet 2021 à 14 :00	
Adress courriel pour la soumission des propositions	michaela.criper@canada.ca	
Fuseau horaire	22 Eddy, Gatineau QC, K1A 0J9	
Destination des biens ou des services	Divers endroits à travers le Canada	

La présente modification 004 vise à :

1. Pour répondre aux questions de l'industrie

<p><b>Question 46 :</b> La Couronne peut-elle expliquer en quoi l'exigence O25 et les exigences C1.1 à C1.11 sont différentes et indiquer le niveau de détail attendu pour chacune d'entre elles?</p> <p><b>Réponse 46 :</b> L'exigence O25 a été retirée du document <i>Annexe C : Critères d'évaluation</i> puisqu'elle ne fait référence qu'à la PdC. Les exigences C1.1 à C1.11 sont des critères cotés qui seront évalués par la Couronne sur la soumission du fournisseur.</p>
<p><b>Question 47 :</b> La Couronne peut-elle préciser si les exigences C1.8 à 1.11 et chaque exigence doivent correspondre à un sous-élément distinct de l'exigence C1.8 – y compris la gouvernance des robots, la continuité des activités, la planification d'urgence et la stratégie d'accélération?</p> <p><b>Réponse 47 :</b> Les exigences C1.8 et C1.9 ont été mises à jour pour être respectivement axées sur :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- C1.8 : la gouvernance des robots</li><li>- C1.9 : la continuité des activités</li></ul>
<p><b>Question 48 :</b> La Couronne peut-elle préciser si le document <i>Annexe A – Énoncé des travaux</i> est directement lié au document <i>Annexe E – Preuve de concept</i>? Les exigences techniques de l'<i>Annexe A</i> doivent-elles être entièrement évaluées ou validées dans la <i>Preuve de concept</i>?</p> <p><b>Réponse 48 :</b> La phase de la <i>Preuve de concept</i> permettra à la Couronne de valider la solution du fournisseur en lui demandant de développer, de tester et d'exécuter des automatisations. Cette phase vise à garantir que le produit peut être validé et qu'il peut répondre à nos besoins d'automatisation.</p> <p>L'<i>Annexe A</i> décrit toutes les exigences de la solution. Les exigences seront évaluées conformément aux critères d'évaluation figurant dans l'<i>Annexe C</i>.</p>
<p><b>Question 49 :</b> Nous aimerions beaucoup répondre à cette demande de prix, mais nous aurions besoin d'un délai supplémentaire. En effet, nous avons de nombreuses étapes à franchir pour y répondre et peu de temps pour le faire.</p> <p>Est-il possible d'obtenir un délai supplémentaire?</p> <p><b>Réponse 49 :</b> Nous avons accordé un délai supplémentaire; vous avez maintenant jusqu'au 14 juillet 2021 pour répondre à la demande.</p>
<p><b>Question 50 :</b> Dans la section C8 de l'<i>Annexe C</i>, l'exigence demande une « ... brève description des services fournis » pour chaque référence de client fournie. La Couronne peut-elle fournir plus de détails sur les services qu'elle recherche auprès des références des clients de l'entrepreneur pour que la description des services fournie par les soumissionnaires en réponse à l'exigence C8 corresponde aux services prévus dans le contrat pour la solution d'ARP?</p> <p><b>Réponse 50 :</b> À l'exigence C8 3), la Couronne demande au fournisseur de décrire les services qu'il a offerts à l'organisation au sein de laquelle il a mis en œuvre sa solution d'ARP (p. ex. : services d'architecture des systèmes d'ARP, services de script de programmation, services de test de l'ARP, etc.).</p> <p>La brève description des services fournis a pour but de confirmer que les références fournies sont dans le domaine des solutions d'ARP.</p>
<p><b>Question 51 :</b> Dans l'<i>Annexe C</i>, la description de l'exigence cotée C8 précise que « l'entrepreneur doit démontrer son expérience de la réalisation de trois (3) grandes mises en œuvre d'un logiciel d'automatisation robotisée des processus (ARP) au cours des cinq (5) dernières années ». Dans le secteur de l'automatisation robotisée des processus, il est très rare que les fournisseurs de</p>

logiciels d'ARP « mettent en œuvre » leur propre logiciel pour des clients utilisateurs finaux – surtout lorsque la complexité et la portée sont celles décrites dans l'exigence C8. Dans la grande majorité des cas, les fabricants de logiciels d'ARP comptent sur leurs réseaux de partenaires de prestation certifiés pour mettre en œuvre leur technologie pour les clients utilisateurs finaux. Cela signifie que le type d'expérience de mise en œuvre demandé dans l'exigence C8 proviendrait normalement directement du partenaire de prestation certifié et non du fabricant de logiciels d'ARP. Si EDSC achète seulement une plateforme logicielle d'ARP avec cette DP (et ne conclut pas de contrat avec un fournisseur de services de prestation d'ARP), nous demandons à la Couronne d'envisager de retirer l'exigence C8 des exigences cotées ou de la reformuler afin qu'elle soit conforme à la norme du secteur et à la portée de l'acquisition présentée dans les documents de la DP.

**Réponse 51 :** La Couronne comprend votre point de vue et acceptera que votre mise en œuvre se fasse avec ou sans vos partenaires de prestation.

**Question 52 :**

La section 1.1.b du document principal de la DP précise que « ... le "client" est Services partagés Canada » pour cette demande de soumissions et que le contrat subséquent « ... sera initialement utilisé par SPC pour fournir des services partagés à Emploi et Développement social Canada ». Le paragraphe continue en précisant que « ... SPC peut également utiliser ce contrat pour fournir des services partagés à d'autres clients, y compris SPC lui-même, et les institutions gouvernementales pour lesquelles les services de SPC sont obligatoires pendant toute la durée du contrat ». Comme SPC a déjà lancé une sollicitation par défi pour une offre à commandes dans le but d'acquiescer essentiellement la ou les mêmes solutions d'ARP d'entreprise pour SPC et les ministères du gouvernement du Canada qu'il dessert, la Couronne peut-elle expliquer pourquoi SPC lance cette DP alors qu'il procède en parallèle à une autre demande importante pour une solution d'ARP d'entreprise?

**Réponse 52 :**

Cette DP est lancée parce qu'EDSC a un besoin immédiat d'ajuster ses programmes existants. Par ailleurs, EDSC a besoin d'une preuve de concept intégrée propre à ses exigences. Le Canada se réserve le droit de communiquer ce besoin à d'autres ministères ayant les mêmes exigences techniques, le cas échéant.

**Question 53 :**

Vu le faible nombre d'employés habilités formés aux technologies d'ARP, le Canada permettra-t-il l'utilisation de ressources détenant des autorisations américaines?

**Réponse 53 :** La présente DP ne comporte aucune exigence relative à la sécurité.

**Question 54 :**

La section 2.1.1 Exigences obligatoires du document *ANNEXE A : ÉNONCÉ DES TRAVAUX* présente une liste des exigences obligatoires pour la solution d'ARP. Le document *ANNEXE C : CRITÈRES D'ÉVALUATION* comporte également une liste des exigences obligatoires. Certaines exigences obligatoires figurent dans l'*Annexe A*, mais pas dans l'*Annexe C*. Par exemple, les deux exigences suivantes, qu'on mentionne dans l'*Annexe A*, ne figurent pas dans l'*Annexe C* :

- vi) doit avoir le système de gestion du flux de travail suivant : contrôles et autorisations d'accès, tableaux de bord personnalisables, gestion des formulaires, configuration du flux de travail, automatisation des processus opérationnels, gestion des tâches.
- vii) doit avoir la fonctionnalité de saisie de données suivante : détection d'abréviations, duplication de données, récupération de données, détection de variations mal saisies, capture et transfert de données, capture d'images.

Pouvez-vous confirmer que les exigences obligatoires de l'*Annexe C* constituent la totalité des exigences en fonction desquelles les solutions proposées seront évaluées?

**Réponse 54 :** Le point vi) a été ajouté en tant que critère obligatoire n° 28. Le point vii) a été retiré.

**Réponse 54 :** Le point vi) a été ajouté en tant que critère obligatoire n° 28. Le point vii) a été retiré.

**Question 55 :**

Dans l'*Annexe B*, il n'y a aucune référence ou possibilité pour les répondants de remplir un engagement fondamental de services facturables ou de taux horaire/journalier pour tout type de services de prestation ou de mise en œuvre. Pourtant, dans les annexes A, C et E, la Couronne a formulé des exigences et des produits livrables détaillés pour la mise en œuvre, la planification et la documentation de l'ARP d'entreprise et de la PdC. La Couronne peut-elle envisager

d'exiger que les coûts des divers services soient détaillés séparément dans l'*Annexe B : Base de paiement*, à titre d'exigence obligatoire, en fonction des produits livrables définis? Par ailleurs, la Couronne peut-elle envisager d'ajouter des critères d'évaluation à l'exigence C1 de l'*Annexe C* (ajout de l'exigence C1.12) avec des points appropriés (suggestion de 50 points ou plus) basés sur l'examen détaillé des références pour ces services?

**Réponse 55 :** La Couronne n'exige pas de services de mise en œuvre. Elle exige toutefois la documentation de mise en œuvre décrite dans le critère noté 1 (C1.1 à C1.11). Le plan de mise en œuvre et les services de mise en œuvre fournis par le fournisseur pendant la PdC seront absorbés par le fournisseur.

**Question 56 :**

Section 4.5 (iii) Preuve de concept – Il ne semble pas y avoir de disposition dans les *Conditions générales supplémentaires : 4003 – Logiciels sous licence* qui traite des licences d'essai. La Couronne peut-elle confirmer si les répondants peuvent joindre des conditions supplémentaires pour régir l'utilisation des licences d'essai (qu'elles soient signées ou « cliquer/utiliser-accepter »)?

**Réponse 56 :**

Le Canada ne tiendra compte que des conditions supplémentaires décrites à la section 4.6 de la DP.

**Question 57 :**

Nous convenons que la mesure prévue à l'exigence O12 de l'*Annexe C* (qui exige que la solution définisse, recueille et stocke les dossiers et les événements de vérification associés à toutes les opérations des utilisateurs ou robotisées) est un objectif réaliste. Le Canada modifiera-t-il l'exigence de façon à ce que les répondants puissent démontrer que la feuille de route de leur solution répond à tous les points de l'exigence O12, soit de a) à i), à condition que les échéanciers de cette feuille de route soient divulgués dans la proposition?

**Réponse 57 :** Le fournisseur doit démontrer que l'exigence O12 ainsi que tout autre critère obligatoire sont respectés dans les délais prévus.

**Question 58 :**

Section 5.14 Réalisation pour raisons de commodité – Nonobstant les dispositions relatives à la résiliation pour raisons de commodité figurant à la section 32 du document 2030, *Conditions générales – besoins plus complexes de biens* : Nous demandons que la section 5.14 soit modifiée comme suit, en supprimant « selon le taux d'escompte annuel établi par la Banque du Canada et en vigueur à la date de versement du paiement anticipé, majoré de 1,25 % par an ». ....les parties conviennent qu'en cas de résiliation des services pour des raisons de commodité par le Canada pour lesquels un paiement anticipé a été effectué, le montant dû sera calculé au prorata en fonction d'une année de 12 mois et d'un mois de 30 jours. L'entrepreneur remboursera immédiatement le Canada de toute portion non utilisée du paiement anticipé et il paiera au Canada les intérêts y afférents, de la période qui va de la date du paiement anticipé à la date du remboursement.

**Réponse 58 :**

Les modifications apportées à cette section ne seront pas prises en considération. La clause demeurera telle quelle.

**Question 59 :**

Section 5.15 Limitation de la responsabilité – Gestion de l'information et technologie de l'information : La section 5.15 Limitation de la responsabilité – Gestion de l'information et technologie de l'information n'est pas identique à celle publiée dans le Guide des CCUA pour les contrats de GI/TI. Plus précisément, le paragraphe 1. ci-dessous de la clause du Guide des CCUA est manquant. Par conséquent, nous demandons que la section 5.15 soit remplacée par la clause du Guide des CCUA n° N0000C. <https://achatsetventes.gc.ca/politiques-et-lignes-directrices/guide-des-clauses-et-conditions-uniformisees-d-achat/5/N/N0000C/4>  
« Cet article s'applique malgré toute autre disposition du contrat et remplace l'article des conditions générales intitulé "Responsabilité". Dans cet article, chaque fois qu'il est fait mention de dommages causés par l'entrepreneur, cela renvoie également aux dommages causés par ses employés, ainsi que par ses sous-traitants, ses mandataires, ses représentants, ou leurs employés. Cet article s'applique, que la réclamation soit fondée contractuellement sur un délit

civil ou un autre motif de poursuite. L'entrepreneur n'est pas responsable envers le Canada en ce qui concerne le rendement ou l'inexécution du contrat, sauf dans les cas précisés dans cet article et dans tout autre article du contrat pré-établissant des dommages-intérêts.

L'entrepreneur est uniquement responsable des dommages indirects, particuliers ou consécutifs, dans la mesure décrite dans cet article, même si l'entrepreneur a été avisé de la possibilité de ces dommages. »

**Réponse 59 :**

Les modifications apportées à cette section ne seront pas prises en considération. La clause demeurera telle quelle.

**Question 60 :**

Il est courant pour les fabricants de logiciels de conclure directement avec le client utilisateur final un contrat de licence d'utilisateur final (le « CLUF »). En pareil cas, le CLUF n'est pas un sous-contrat de l'accord conclu entre le client utilisateur final et un revendeur de logiciels d'ARP ou un fournisseur de services de prestation d'ARP. Il serait plutôt un accord indépendant de tout contrat que le client utilisateur final conclut avec le revendeur ou le fournisseur de services de prestation d'ARP. EDSC (ou SPC) négociera-t-il un CLUF directement avec le fabricant du logiciel pour ce marché?

**Réponse 60 :**

Les conditions supplémentaires décrites à la section 4.6 de la DP peuvent être incluses.

**Question 61 :**

La section 2.1.1.e.xi de l'*Annexe A* stipule qu'« EDSC exploitera 3 000 à 6 000 robots surveillés avec une variété d'automatisations surveillées... » et que « ... la solution d'ARP doit permettre à EDSC d'exploiter 100 à 300 robots non surveillés avec une variété d'automatisations non surveillées ». De même, les quantités et les types de licences énoncés à l'*Annexe B* semblent provenir d'un ensemble d'hypothèses similaire. Comme les fournisseurs de solutions d'ARP du secteur utilisent une variété d'hypothèses sur les prix pour établir la taille et la combinaison appropriées des composants de licence pour les entreprises clientes, la Couronne communiquera-t-elle à tous les soumissionnaires les hypothèses utilisées pour arriver aux déclarations mentionnées ci-dessus ainsi qu'aux quantités et à la combinaison des licences de plateformes d'ARP et des composants de licence à l'*Annexe B*?

**Réponse 61 :** La quantité de robots surveillés et non surveillés fournie (*Annexe B*, tableau A, point 1) est basée sur ce qui est actuellement utilisé en production et sur la croissance prévue (*Annexe B*, tableau A, point 2) en fonction du nombre d'utilisateurs qui utilisent et utiliseront la solution. La Couronne demande au fournisseur d'établir un modèle de tarification selon lequel, après un certain nombre de licences (*Annexe B*, tableau A, points 1 et 2), EDSC pourra utiliser un nombre illimité de licences de la solution d'ARP (*Annexe B*, tableau A, point 3).

**Question 62 :**

Les annexes A, B, C et E font de nombreuses références aux termes généraux de « robot assisté » et d'« automatisation assistée ». Cependant, il semble que seule une définition de base du terme « assisté » soit fournie dans l'*Annexe A* (page 3), qui stipule que « ... les robots d'ARP assistés prennent en compte les indications des humains pour augmenter la productivité, tandis que les robots d'ARP non assistés sont conçus pour automatiser les processus sans interactions humaines ». Dans le secteur de l'ARP, il existe différents types de configurations de licences pour les « automatisations assistées » et les « robots assistés » qui sont basés sur le type d'« automatisations assistées » qu'une entreprise cliente cherche à mettre en œuvre – y compris l'automatisation robotisée du bureau (ARB), l'intervention humaine et l'automatisation assistée – avec chaque type impliquant un ensemble unique de variables nécessaires aux fournisseurs de solutions d'ARP pour établir le nombre approprié de licences et de composants nécessaires pour mettre en œuvre avec succès les automatisations assistées à grande échelle. La Couronne peut-elle indiquer à quel ou quels types d'« automatisations assistées » elle fait référence dans les annexes de la DP ou fournir une ou des définitions plus détaillées du type de « robots assistés » qu'elle cherche à acquérir dans le cadre de cette demande de soumissions afin que tous les soumissionnaires puissent travailler avec les mêmes hypothèses dans le but de fournir à la Couronne la meilleure valeur possible?

**Réponse 62 :** Aux fins de la présente DP, la Couronne considère l'« automatisation assistée » pour l'*automatisation robotisée du bureau* (ARB) et l'« automatisation non assistée » comme une famille générique d'automatisation qui couvre à la fois l'*intervention humaine*, l'*automatisation assistée* ainsi que les automatisations complètement autonomes qui ne font pas intervenir les utilisateurs finaux. La Couronne invite les fournisseurs à décrire leur solution.

**TOUS LES AUTRES TERMES ET CONDITIONS DEMEURENT INCHANGÉS.**