



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	2021-07-13
-----------------------------	---------------	------	------------

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	20 juillet 2021 à 14 :00	
Adress courriel pour la soumission des propositions	<a href="mailto:michaela.criper@canada.ca">michaela.criper@canada.ca</a>	
Fuseau horaire	22 Eddy, Gatineau QC, K1A 0J9	

La présente modification 006 vise à :

1. Pour répondre aux questions de l'industrie
2. Cette modification concerne le contrat subséquent.

**Question 63 :**

Source : Annexe B — Base de paiement « 125 robots sans surveillance »

Le Canada pourrait-il préciser si cette quantité est uniquement pour les durées d'exécution en mode production ou si elle inclut la quantité pour le développement/les tests/les imprévus/les pannes?

Notre solution nécessite des robots dans tous les environnements. Nous aimerions donc comprendre la répartition (s'il y en a une). Cela nous permettra d'évaluer efficacement la portée et le coût de l'infrastructure proposée

À titre d'exemple :

- Dix (10) durées d'exécution sans surveillance pour le développement
- 5 durées d'exécution sans surveillance pour les tests
- 115 durées d'exécution sans surveillance pour la production

**Réponse 63 :** L'annexe B fait référence au mode production. Si votre solution nécessite des coûts associés à des robots sans surveillance, veuillez en indiquer le prix. Dix (10) robots sans surveillance pour le développement et 5 pour les tests constituent une bonne présentation.

**Question 64 :**

Source : Annexe B – Base de paiement, « 50 licences de développeur »

Le Canada pourrait-il préciser si les « 50 licences de développeur » sont censées couvrir 50 développeurs ou si nous sommes censés chiffrer les coûts de 50 MV?

**Réponse 64 :** Lorsque l'État mentionne « 50 licences de développeur » à l'annexe B, il s'agit de la licence dont un **développeur de solution d'APR** a besoin pour développer une automatisation (script). On s'attend à ce que chaque développeur participant au produit ait besoin de sa propre licence et que chacun d'entre eux ait sa propre suite de développement installée sur son ordinateur. Si votre solution ne nécessite pas de licence spécifique pour un développeur, veuillez indiquer zéro.

**Question 65 :**

Source : Annexe B - Base de paiement, « 5 licences de solutions d'extraction de processus »

Le Canada pourrait-il donner des précisions au sujet des « 5 licences de solutions d'extraction de processus »

**Réponse 65 :** La solution d'extraction de processus mentionnée consiste en un ensemble d'outils qui permettra à EDSC d'accomplir des analyses et de remplir des fonctions de mappage à la lumière des processus d'application existants et de déterminer si des gains d'efficacité peuvent être trouvés dans le processus.

**Question 66 :**

« EDSC utilisera de 3 000 à 6 000 robots avec surveillance, qui exécuteront tout un éventail de tâches automatisées. La solution d'APR doit permettre à EDSC d'exploiter de 100 à 300 robots sans surveillance, capables d'exécuter un éventail de tâches automatisées. La solution doit avoir une interface permettant aux utilisateurs autorisés de modifier l'horaire des robots et de modifier les scripts automatisés utilisés par un robot ou un groupe de robots. »

Pour les 3 000 à 6 000 robots avec surveillance, nous souhaitons clarifier les points suivants :

- Les 3 000 à 6 000 robots sont-ils tous des agents de centre d'appels
  - Si ce n'est pas le cas, quelle est la répartition entre les centres d'appels spécialisés et les autres utilisateurs avec surveillance?
  - Quels sont les rôles des « autres utilisateurs avec surveillance » et l'utilisation escomptée dans le cadre d'une automatisation avec surveillance?
- Quels sont les cas d'utilisation type auxquels on s'attend pour la solution d'automatisation avec surveillance?
- Les processus seront-ils interactifs et de type autonome ou une combinaison des deux?
  - S'il s'agit d'une combinaison, y a-t-il un aperçu des pourcentages pour chaque processus?

**Réponse 66 :** La grande majorité (90 %) des 3 000 à 6 000 robots avec surveillance sera consacrée aux agents des centres d'appels au service des Canadiens. D'autres robots avec surveillance seront utilisés par les *finances*, les *ressources humaines* et d'autres secteurs d'activité d'EDSC pour exécuter les processus opérationnels internes d'EDSC.

Il n'y a pas de cas d'utilisation type prévu aux fins d'automatisation. Chaque responsable opérationnel d'EDSC décidera quel est le meilleur cas d'utilisation à automatiser. Par exemple, nous pouvons utiliser l'automatisation avec surveillance pour mettre à jour les mêmes renseignements (par exemple l'adresse du client) dans plusieurs de nos applications opérationnelles. Ou nous pouvons extraire des renseignements de nos applications opérationnelles en entrant simplement le numéro d'assurance sociale du client, son nom de famille et son prénom.

Quant à l'interaction, nous nous attendons à n'importe quel type de scénario. Un script avec surveillance s'exécutera du début à la fin sans intervention de l'utilisateur, tandis qu'un autre script sera en interaction avec les utilisateurs finaux. Selon la sélection d'un utilisateur final, l'exécution du script avec surveillance suivra des parcours différents.

**Question 67 :**

Dans l'annexe B, une note stipule que « ... EDSC peut décider d'exercer l'année d'option pour la version telle quelle ou la version illimitée de la solution logicielle d'APR au moment du renouvellement, selon le prix et les besoins... », ce qui suggère qu'EDSC ne choisira qu'une seule des deux options pour chacune des années d'option de renouvellement. Cependant, le tableau E – Prix total évalué de l'annexe B inclut à la fois la version « telle quelle » et la version « illimitée » dans le prix total évalué, ce qui revient à calculer deux fois ces deux options distinctes dans le prix total évalué. L'État peut-il expliquer pourquoi il n'a pas séparé les deux options de prix distinctes lors de l'examen du prix total évalué, ou envisager la restructuration

des tableaux de prix de l'annexe B afin de refléter avec plus de précision l'évaluation d'EDSC du prix total évalué des soumissionnaires en fonction d'une sélection de la version « telle quelle » ou de la version « illimitée »?

**Réponse 67 :** L'État demande aux soumissionnaires d'établir le prix des deux options comme le demande l'annexe B, mais peut décider d'exercer l'une ou l'autre option, en fonction de notre besoin.

**Question 68 :**

Le tableau C (Formation) de l'annexe B exige que les soumissionnaires établissent le prix de la formation en fonction de ce qui suit : « Formation en ligne pour les développeurs et les administrateurs et les développeurs tel que mentionné dans l'Énoncé des travaux (EDT); doit être conforme aux exigences techniques précisées dans la section 2.6 (points e et f). » De plus, au bas du tableau C, il y a un énoncé qui indique « Nombre initial prévu de participants : 30 ». Les soumissionnaires doivent-ils interpréter ce tableau lorsqu'ils fournissent le prix de la formation, qu'ils doivent entrer une quantité de 30 dans la colonne C (« Est. # ») du tableau C pour prendre en charge les « 30 premiers utilisateurs », ou bien entrer une quantité de 1 dans la colonne C (« Est. # »), ce qui suppose qu'une « unité simple » de formation au titre du contrat comprend une combinaison de 30 utilisateurs développeurs et administrateurs qui peuvent être étendus (c.-à-d. en tant que « blocs » simples de 30 utilisateurs) à mesure que le programme d'APR et les besoins en formation évoluent?

**Réponse 68 :** La colonne C doit indiquer la valeur « 1 » et le coût correspondant doit représenter le coût d'une formation en ligne qui peut accueillir un premier groupe de 30 personnes. L'État peut avoir plus de 30 utilisateurs à former.

**Question 69 :**

Le tableau C (Formation) de l'annexe B exige que les soumissionnaires établissent le prix de la formation en fonction de ce qui suit : « Formation en ligne pour les développeurs et les administrateurs tel que mentionné dans l'Énoncé des travaux (EDT); doit être conforme aux exigences techniques précisées dans la section 2.6 (points e et f). » Étant donné que le programme de formation (et les coûts) pour les développeurs et les administrateurs peuvent varier, l'État fournira-t-il aux soumissionnaires la répartition prévue de la combinaison de développeurs et d'administrateurs à former dans le cadre de ce produit livrable?

**Réponse 69 :** L'État prévoit 24 développeurs et 6 administrateurs. Ces chiffres peuvent varier de plus ou moins 25 %.

**Question 70 :**

La section 4.7.8 (Justification de la recommandation relative à l'attribution d'un contrat découlant d'une demande de soumissions) du document principal de la demande de propositions (DP) stipule que « Le Canada se réserve le droit de ne pas effectuer de validation de principe » et que « Dans ce cas, la soumission recevable ayant obtenu la note combinée la plus élevée pour le mérite technique et le prix sera recommandée pour l'attribution d'un contrat », ce qui semble indiquer que l'État a déjà pris la décision de ne pas procéder à une validation de principe. Toutefois, dans la section 4.7.7, la DP indique que « ... la soumission recevable qui obtiendra la note combinée la plus élevée pour le mérite technique et le prix pourrait être soumise à des essais dans le cadre d'une validation de principe » et que « Si la soumission répond à tous les critères obligatoires de la validation de principe, elle sera recommandée pour l'attribution d'un contrat ». L'État peut-il préciser s'il a déjà décidé (pour

ce contrat) qu'il a l'intention de procéder à une validation de principe avec le soumissionnaire ayant obtenu la note combinée la plus élevée pour le mérite technique et le prix, et, dans l'affirmative, dans quelles conditions l'État décidera-t-il d'exiger une validation de principe de la part du soumissionnaire ayant obtenu la meilleure note?

**Réponse 70 :** Voir la question 42 b) L'État n'exercera pas son droit de ne pas réaliser de validation de principe s'il juge qu'il a une assez grande confiance envers la technologie proposée. Il faut rappeler qu'EDSC utilise déjà une solution d'APR.

**Question 71 :**

La section 5.1 a) (iv) du document principal de la DP (Clauses du contrat subséquent – Besoin) stipule que l'entrepreneur « ... s'engage à fournir au client les biens décrits dans le contrat conformément au contrat et aux prix qui y sont fixés...», ce qui comprendra « les services d'installation et de configuration ainsi que les services de formation ». Cependant, aucun des documents ou des annexes de la DP ne semble contenir de description complète de ce que le client prévoit comme portée de ces « services d'installation et de configuration », et l'annexe B ne contient ni la liste ni la description de ces services dans les tableaux des prix. L'État a-t-il l'intention de demander aux soumissionnaires qui répondent à la DP d'inclure le prix de leurs « services d'installation et de configuration » associés à la fourniture de licences logicielles de la plateforme d'APR et, dans l'affirmative, peut-il fournir des descriptions complètes de la portée de ces services et confirmer que ces coûts devraient faire partie des prix estimatifs inhérents aux offres « Prix de base – lot initial » et « Expansion – lot additionnel » de l'annexe B?

**Réponse 71 :** L'État ne cherche pas à utiliser le groupe de services professionnels de l'entrepreneur retenu dans le cadre de la présente DP. Le plan de mise en œuvre que recherche EDSC vise à déterminer la meilleure façon de mettre sur pied les services achetés. Il est à noter que l'État exige un plan de mise en œuvre en tant que produit livrable de la validation de principe.

**Question 72 :**

Dans l'annexe B – Base de paiement, on demande aux soumissionnaires d'inclure « cinq licences de solutions d'extraction de processus » et « une licence de solution d'extraction de processus » ainsi qu'une « des licences illimitées de solutions d'extraction de processus » dans les prix « Prix de base – lot initial », « Expansion – lot additionnel » et « Lot – expansion illimitée », en invitant les soumissionnaires à consulter l'annexe A – Énoncé des travaux, pour trouver les définitions des composants du progiciel et de l'offre groupée de logiciels. La seule référence à « l'extraction des processus » dans l'annexe A se trouve à la section 2.1.1.c.ix, où l'on indique que « La solution d'APR doit... inclure un ensemble d'outils de conception qui permettra à EDSC de... tirer parti de capacités logicielles comme l'extraction des processus et l'analyse des processus pour permettre à EDSC de saisir et de rationaliser les processus existants en vue d'évaluer les possibilités d'automatisation ». Cependant, cette phrase ne fournit pas de définition d'une « unité » d'extraction des processus aux soumissionnaires. Puisqu'il existe différents cadres de référence (y compris les variables de dimensionnement et les pratiques d'octroi de licences) au sein de l'industrie de l'APR pour ce qu'on peut considérer comme une « unité » (par exemple, par utilisateur, par projet, par quantité de données, etc.) de « solution d'extraction des processus », l'État fournira-t-il à tous les soumissionnaires une définition complète de l'unité de « solution d'extraction des

processus », ainsi que les hypothèses sous-tendant le dimensionnement de chaque progiciel et de chaque offre groupée, afin de s'assurer que les quantités appropriées sont appliquées pour chaque niveau de prix demandé?

**Réponse 72 :** Se reporter également aux questions 18 et 65. La solution d'extraction des processus mentionnée consiste en un ensemble d'outils qui permettra à EDSC d'accomplir des analyses et de remplir des fonctions de mappage à la lumière des processus d'application existants et de déterminer si des gains d'efficacité peuvent être trouvés dans le processus. Les soumissionnaires doivent présenter leur solution pour répondre à l'annexe B générique.

**Question 73 :**

La réponse à la question n° 8 deviendra-t-elle une exigence obligatoire à l'annexe C – Critères d'évaluation?

**Réponse 73 :** L'État n'a pas fixé GIT comme critère obligatoire comme notre dépôt de code.

**Question 74 :**

L'État peut-il confirmer que les versions de SAP mentionnées dans la réponse à la question 12 sont des exigences obligatoires?

**Réponse 74 :** Les versions de SAP mentionnées en réponse à la question 12 ne sont pas un critère obligatoire.

**Question 75 :**

Veuillez confirmer que l'annexe A est fournie afin de clarifier les exigences techniques, et que l'annexe C est la seule des deux que les soumissionnaires doivent remplir pour répondre aux exigences techniques

**Réponse 75 :** Les soumissionnaires doivent répondre aux exigences décrites dans l'annexe A. L'annexe C contient tous les critères obligatoires et cotés auxquels les soumissionnaires sont invités à répondre et sur lesquels ils seront évalués.

**Question 76 :**

Source : R1.8, R1.9 et R1.10

Il semble que le Canada demande des informations en double (c'est-à-dire « continuité des activités », « planification d'urgence » et « stratégie visant à accélérer le projet pilote »). Pourriez-vous le confirmer?

**Réponse 76 :** Voir également Q47. Les critères R1.8 et R1.9 ont été mis à jour pour porter respectivement sur :

- R1.8 : gouvernance du robot
- R1.9 : continuité des activités

**Question 77 :**

Source : R1.8 et R1.9

Il semble que les deux exigences soient identiques. Pourriez-vous le confirmer?

**Réponse 77 :** Les critères R1.8 et R1.9 portent respectivement sur :

- R1.8 : gouvernance du robot
- R1.9 : continuité des activités

**Question 78 :**

Source : R1.10

L'exigence et les critères de notation semblent incomplets. Pourriez-vous le confirmer?

**Réponse 78 :** Le critère R1.10 est complet et l'État invite les soumissionnaires à décrire comment un plan d'urgence peut être mis en œuvre dans une organisation ainsi que leur solution pour permettre aux APR d'EDSC de revenir aussi vite que possible à la normale après un problème majeur.

**Question 79 :**

La norme du secteur est d'accorder une licence pour les logiciels APR à l'organisation selon un modèle d'abonnement annuel payé en totalité et à l'avance. Est-ce acceptable pour l'État dans le cadre de l'appel d'offres de solutions d'APR pour l'organisation?

**Réponse 79 :** L'État acceptera de payer des frais d'inscription annuels.

**Question 80 :**

Les titres des colonnes des deux premiers tableaux (tableaux A et B) sont « QTÉ estimée » et « Prix estimatif ». Dans le tableau C « Formation », les en-têtes de colonne sont le nombre estimé, le prix ferme et le prix étendu, ce qui soulève les questions suivantes :

- Pourquoi les soumissionnaires fournissent-ils un prix estimé pour le logiciel et un prix fixe ferme pour la formation? Les répondants ne devraient-ils pas fournir un prix fixe ferme pour tout?
- Les prix estimés pour le logiciel sont-ils des coûts mensuels ou des coûts annuels fondés sur une quantité estimée à 12 mois?
- Pourquoi les soumissionnaires fournissent-ils la TVH seulement dans le tableau A et non dans les tableaux B et C? La TPS/TVH doit-elle être reflétée dans tous les tableaux?
- Les totaux du tableau E sont composés du total du tableau A qui comprend la TVH et de ceux des tableaux B et C qui ne comprennent pas la TVH. Veuillez fournir des précisions.

**Réponse 80 :**

- a) Les soumissionnaires doivent fournir un prix pour chaque élément indiqué dans l'annexe B.
- b) Coût annuel
- c) Veuillez fournir les coûts et ne pas tenir compte de la TPS/TVH.
- d) Veuillez indiquer les coûts totaux et ne pas tenir compte de la TPS/TVH.

**Question 81 :**

Objet : Question 27 : Dans le cadre des critères d'évaluation de l'annexe C, l'État demande aux fournisseurs de fournir par écrit un « un plan de mise en œuvre stratégique de l'APR » pour répondre à un critère obligatoire (M26), tandis que les éléments de ce même plan doivent être fournis en détail pour répondre à plusieurs critères cotés (R1.1 à R1.11) pour la solution d'APR proposée par le fournisseur. Cependant, dans l'énoncé des travaux (annexe A), les seules références à la « mise en œuvre » semblent être en relation avec la validation de principe à la section 2.6. L'État peut-il confirmer que la portée des réponses écrites relatives au « plan de mise en œuvre stratégique de l'APR » requises à l'annexe C (critères obligatoires et cotés) ne devrait couvrir que la livraison de la validation de principe décrite aux annexes A

et E de la DP? **Réponse 27** : Le critère M25 et ses critères d'évaluation cotés seront retirés de la soumission initiale et ne seront pas requis à la clôture.

Dans le critère d'évaluation révisé et modifié, le critère M25 faisant référence au plan de mise en œuvre a été supprimé. Cependant, les critères R1.1 à R1.11 n'ont pas été supprimés.

Pourriez-vous préciser si ces exigences cotées doivent également être supprimées et, dans la négative, pourquoi?

**Réponse 81** : Le critère M25 a été supprimé, mais les critères R1.1 à R1.11 restent évalués.

**Question 82 :**

Objet : Question 37 : R8, Expérience de l'entrepreneur – Le gouvernement du Canada cherche à créer des mécanismes de passation de marchés pour l'APR tout en reconnaissant que l'expérience dans ce domaine au sein du gouvernement fédéral est limitée. L'expérience en matière de technologies d'APR se retrouve principalement dans les entreprises des fabricants d'équipements d'origine (FEO), étant donné que l'APR est une technologie émergente. À ce titre, le Canada envisagerait-il d'élargir la définition d'« entrepreneur » pour inclure le FEO avec lequel un soumissionnaire est en partenariat et ainsi permettre au soumissionnaire d'utiliser l'expérience de ce FEO pour satisfaire aux exigences obligatoires et cotées?

Réponse 37 : Oui, l'État accepte que le soumissionnaire démontre toute mise en œuvre antérieure de sa solution (R8) avec la participation de tout autre partenaire.

Cela signifie-t-il que nous pouvons utiliser les références de nos partenaires?

**Réponse 82** : Oui, l'État accepte que les soumissionnaires utilisent les références de leurs partenaires.

**Question 83 :**

Nous demandons respectueusement une prolongation de 14 jours (c'est-à-dire jusqu'au 28 juillet 2021), afin que tous les soumissionnaires potentiels puissent recevoir les réponses d'EDSC/SPC et disposer de suffisamment de temps pour intégrer les renseignements dans leurs propositions avant la date de clôture.

**Réponse 83** : L'État repousse la date de clôture au 20 juillet.

**Question 84 :**

Dans la demande de soumissions ci-dessus, les répondants peuvent suggérer des dispositions ou des clauses que l'État peut prendre en considération. L'une des clauses qui constituent un défi commercial pour de nombreux fournisseurs de logiciels est la « cessation pour des raisons de commodité ». L'État doit s'attendre à ce que les répondants recommandent d'autres formulations dans leurs réponses; or, si elles ne sont pas acceptées, cela pourra être problématique pour l'État et les répondants.

Il est important pour l'industrie de savoir à l'avance si l'État accepterait que « les licences d'abonnement annuelles soient payées en totalité, à l'avance et sans remboursement », afin que les répondants puissent gérer le risque contractuel. Si le gouvernement du Canada a le droit d'annuler et d'exiger un remboursement au prorata, les règles comptables empêchent l'industrie de comptabiliser le revenu annuel du contrat. L'industrie peut travailler avec une tierce partie pour assumer ce risque qui est finalement payé par l'État. Pouvez-vous clarifier ce point?

**Réponse 84 :**

La clause 5.14, Cessation des services de maintenance et de soutien des logiciels pour des raisons de commodité, sera supprimée du contrat subséquent, conformément à la modification ci-dessous.

**Question 85 :**

Aux pages 9 et 10 de la sollicitation vous faites référence à un formulaire de justification de la conformité technique. Existe-t-il un document ou un modèle spécifique à remplir? Ou pouvons-nous fournir notre réponse sous forme de tableau qui aborde chaque élément spécifique fourni à l'annexe C ?

De plus, la couronne est-elle d'accord que nous fournissions une lettre d'accompagnement formelle et un résumé comme pièces jointes distinctes au courriel électronique de la soumission ?

**Réponse 85 :**

Il n'y a pas de modèle spécifique. Un tableau qui aborde chaque élément spécifique fourni à l'annexe C serait acceptable.

Une lettre d'accompagnement formelle et un résumé comme pièce jointes distinctes au courriel électronique de la soumission seraient acceptables.

**Modification 006 :**

Dans le contrat subséquent, SUPPRIMER entièrement la clause 5.14, Cessation des services de maintenance et de soutien des logiciels pour des raisons de commodité.

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