



# SHARED SERVICES CANADA / SERVICES PARTAGÉS CANADA

## Amendment #1 / Modification #1

To/a

### Questions and Answers / Questions et Réponses

For / pour

### Robotic Process Automation / Automatisation robotisée des processus (ARP)

#### 2BS-1-91027 – Initial

Question		Answer / Réponse	
<b>Q1</b>	Do firms that wish to be pre-qualified for multiple RPA technologies need to submit a separate Annex A for each RPA technology?	<b>A1</b>	Yes
<b>Q1</b>	Les entreprises souhaitant se préqualifier sur plusieurs technologies APR doivent-elles soumettre une annexe A distincte pour chacune des technologies APR?	<b>R1</b>	Oui
<b>Q2</b>	What is your timeline for refining the "Solution Accessible in Assistive Technology" requirement?	<b>A2</b>	SSC is finalizing a survey on Accessibility and Official Languages with the anticipated posting timeline of the week of August 9.
<b>Q2</b>	Quel est votre calendrier des événements en lien avec le raffinement des exigences propres à la "Solution accessible au sein des technologies d'assistance" ?	<b>R2</b>	SPC est en train de finaliser un sondage portant sur l'accessibilité et les langues officielles dont l'affichage des résultats est prévu pour la semaine du 9 août.



<b>Q3</b>	Do professional services organizations have the ability to submit multiple responses to the Crown for Type 1 professional services?	<b>A3</b>	Responses to the Pre-Qualification Criteria must be linked to a unique technology solution. If Vendors wish to pre-qualify on multiple technology solutions they must submit multiple submissions.
<b>Q3</b>	Est-ce que les organisations offrant des services professionnels auront la possibilité de soumettre plusieurs réponses à la Couronne quant aux services professionnels de type 1 ?	<b>R3</b>	Les réponses quant aux critères de préqualification doivent être liées à une solution technologique unique. Si les fournisseurs souhaitent se préqualifier pour plusieurs solutions technologiques, ils doivent soumettre plusieurs réponses.



<b>Q4</b>	<p>The Accessibility and Official Languages Survey’s question #5 states that “... successful bidders will be required to submit a detailed Accessibility Conformance Report (ACR) based on a Voluntary Product Accessibility Template (VPAT) format”. Given that the ACR appears to be a “report” that is separate and in addition to the VPAT. If so, can SSC please provide additional specific information regarding the ACR and how it differs from the VPAT?</p>	<b>A4</b>	<p>We believe you are referring to question #3 and not #5. SSC’s understanding of ACR and VPAT is aligned with ITI Standards. For more information, please visit the website: VPAT - Information Technology Industry Council (<a href="http://itic.org">itic.org</a>) For your convenience: “The Accessibility Conformance Report (ACR) based on the ITI VPAT® is the leading global reporting format for assisting buyers and sellers in identifying information and communications technology (ICT) products and services with accessibility features. Version 2 of the VPAT was expanded to include the leading ICT accessibility standards: Section 508 (U.S.), EN 301 549 (EU), and W3C/WAI WCAG.”</p> <p>In addition, for clarification: What is an Accessibility Conformance Report (ACR)?: When filled out, VPATs are referred to as an Accessibility Conformance Report—or ACR. Source: VPATs and ACRs: What You Need to Know   eSSENTIAL Accessibility</p>
<b>Q4</b>	<p>La question n° 5 du sondage sur l'accessibilité et les langues officielles indique que « ... les soumissionnaires retenus devront soumettre un rapport de conformité d'accessibilité (RAC) détaillé basé sur le format du Gabarit d'accessibilité volontaire de produit (GAVP) », et ce, sachant que l'ACR semble être un « rapport » distinct et en ajout au GAVP. Si c'est le cas, SPC peut-il fournir des informations spécifiques supplémentaires concernant l'ACR et en quoi il diffère du GAVP ?</p>	<b>R4</b>	<p>Nous pensons que vous faites référence à la question 3 et non à la question 5. La compréhension de SPC à propos de la « RAC » et du « GAVP » sont conformes aux normes de l'« ITI ». Pour plus d'informations, veuillez visiter le site : VPAT - Information Technology Industry Council (<a href="http://itic.org">itic.org</a>) (disponible seulement en anglais).</p> <p>À votre convenance: « Le rapport de conformité de l'accessibilité (RAC) en fonction de l'ITI VPAT® est le chef de file mondial en termes de format de présentation des rapports qui assiste les acheteurs et les vendeurs à cerner les produits et services de technologies de l'information et des communications (TIC) comprenant des caractéristiques propres à l'accessibilité. La version 2 du GAVP a été élargie de manière à inclure les principales normes d'accessibilité des TIC : L'article 508 (États-Unis), en 301 549 (UE), et w3c/wai WCAG. »</p> <p>De plus et afin de clarifier : Qu'est-ce qu'un rapport de conformité de l'accessibilité (ACR)?: Lorsque remplie, les GAVP sont désignés comme des rapports de conformité d'accessibilité — ou ACR.</p> <p>Source: VPATs and ACRs: What You Need to Know   eSSENTIAL Accessibility</p>



Q5	The Accessibility and Official Languages Survey's question #5 cites that an "acceptable version" of the VPAT is "...VPAT2.3 Rev EU' and 'REV INT' which align to the EN301 549...". Our platform has been assessed according to VPAT version 2.4. Will SSC accept a newer version format of the VPAT, such as version 2.4, to satisfy this requirement?	A5	Yes. SSC will accept VPAT version 2.4 (and 2.3)
Q5	La question n° 5 du sondage sur l'accessibilité et les langues officielles indique qu'une « version acceptable » du GAVP est « ...'GAVP2.3 Rev EU' et 'REV INT' qui s'aligne sur la norme EN301 549... ». Notre plateforme a été évaluée selon GAVP version 2.4. SPC acceptera-t-il une version de format plus récente du GAVP, tel que la version 2.4, pour satisfaire à cette exigence ?	R5	Oui. SPC acceptera GAVP version 2.4 (et 2.3)
Q6	The Accessibility and Official Languages Survey's question #2 asks vendors if their platform meets the requirements of an "A" or "AA" Ratings of EN 301 549, however, in our experience the "A" and AA" Ratings are typically associated with WCAG standards (i.e. 2.0 and 2.1). Can SSC please clarify if the requirement for "A" and/or "AA" Rating is associated with WCAG or EN 301 549 standards?"EN 301 549 was the byproduct of a collaboration between all three standardization groups in Europe, the European Committee for Standardization (CEN), the European Committee for Electrotechnical Standardization (CENELEC), and the European Telecommunications Standards Institute (ETSI), representing another groundbreaking achievement for the continent." Source: EN 301 549: The European Standard for Digital Accessibility   eSSENTIAL Accessibility "The W3C's web content accessibility guidelines (WCAG) has really become the international standard, which is why it became part of EN 301 549. EN 301 549 are technical requirements for digital accessibility." Source: What does European accessibility standard EN 301 549 mean for US organizations?   Deque	A6	EN 301 549 has absorbed the accessibility guidelines from WCAG 2.0 and WCAG 2.1. The 'A' rating and 'AA' are implied in the EN 301 549. We acknowledge that if you didn't like the design of the survey is a separate issue from the standards. If this be the case, we apologize in advance for any confusion or inconvenience, please try to complete the survey to the best of your ability.



<b>Q6</b>	<p>La question n° 2 du sondage sur l'accessibilité et les langues officielles demande aux fournisseurs si leur plate-forme répond aux exigences des notes « A » ou « AA » de la norme EN 301 549. Par contre et en fonction de notre expérience, les notes « A » ou « AA » sont habituellement associées aux normes WCAG (c.-à-d. 2.0 et 2.1). SPC peut-il clarifier si l'exigence de notation « A » et/ou « AA » est associée aux normes WCAG ou EN 301 549 ? "EN 301 549 est le sous-produit d'une collaboration entre les trois groupes de normalisation en Europe, soit le Comité européen pour Normalisation (CEN), le Comité européen de normalisation électrotechnique (CENELEC) et l'Institut européen des normes de télécommunications (ETSI), représentant une autre réalisation révolutionnaire pour le continent." Source : EN 301 549 : La norme européenne d'accessibilité numérique   Accessibilité ESSENTIELLE « Les directives d'accessibilité du contenu Web (WCAG) du W3C sont vraiment devenues la norme internationale, c'est pourquoi elles sont devenues partie intégrante de la norme EN 301 549. La norme EN 301 549 est une exigence technique pour l'accessibilité numérique. » Source : Que signifie la norme européenne d'accessibilité EN 301 549 pour les organisations américaines ?   Deque</p>	<b>R6</b>	<p>EN 301 549 a absorbé les lignes directrices sur l'accessibilité des WCAG 2,0 et WCAG 2,1. La cote « A » et « AA » sont implicite dans la EN 301 549. Nous reconnaissons qu'il se peut que vous n'ayez pas aimé le design du sondage, mais que c'est une question distincte des normes. Si tel est le cas, nous nous excusons à l'avance de toute confusion ou tout inconvéient. Veuillez essayer de remplir le sondage au meilleur de votre capacité.</p>
-----------	--	-----------	--



<b>Q7</b>	<p>For all previous citations and documentation related to accessibility for this solicitation, SSC has focused on WCAG standards, however, this Accessibility and Official Languages Survey appears to make an abrupt shift toward the EN 301 549 standard as the principle methodology for assessing a platform’s adherence to generally-accepted accessibility standards. Should vendors assume that SSC will no longer emphasize (nor accept) a platform’s accessibility comparison to WCAG standards (or Section 508) and will now focus on a platform’s rating in comparison to EN 301 549?</p>	<b>A7</b>	<p>The Accessible Canada Act, received royal asset 2019-06-21. It is Canada’s and SSC’s responsibility to use the best standard available when it comes to information communication technology (ICT). For many years, WCAG was the default international standard. With the progress and enhancements made to the European standard, Canada is transitioning towards adopting the European standard. As stated before, Canada is interested in using the best standard available, taking into account of existing standards (WCAG) and enhanced standards (EN 301 549). You will also note, in the Accessible Canada Act, from Justice Canada, you will not find the specifications for accessibility, therefore Canada relies on the standards. We apologize for any inconvenience in the survey design, “abrupt shift” as you mentioned, please complete the survey to the best of your ability.</p>
<b>Q7</b>	<p>Pour toutes les citations et tous les documents précédents liés à l'accessibilité pour cette sollicitation, SPC s'est concentré sur les normes WCAG, cependant, ce sondage sur l'accessibilité et les langues officielles semble effectuer un virage abrupt vers la norme EN 301 549 comme principale méthodologie pour évaluer l'adhésion d'une plate-forme aux normes d'accessibilité généralement acceptées. Les fournisseurs devraient-ils supposer que SPC n'insistera plus (ni n'acceptera) la comparaison d'accessibilité d'une plate-forme aux normes WCAG (ou à la section 508) et se concentrera désormais sur l'évaluation d'une plate-forme par rapport à la norme EN 301 549 ?</p>	<b>R7</b>	<p>La loi sur l'accessible au Canada a reçu la sanction royale le 21-06-2019. C’est la responsabilité du Canada et la responsabilité de SPC d'utiliser la meilleure norme disponible lorsqu’il s’agit de technologies de l’information et des communications (TIC). Pendant de nombreuses années, WCAG était la norme internationale par défaut. Avec les progrès et les améliorations apportées à la norme européenne, le Canada transitionne vers l’adoption de la norme européenne. Comme mentionné auparavant, le Canada est intéressé à utiliser la meilleure norme disponible, en tenant compte des normes existantes (WCAG) et les normes améliorées (EN 301 549). Vous noterez également, dans la Loi sur l'accessibilité du Canada de Justice Canada, que vous ne trouverez pas les spécifications sur l’accessibilité. Par conséquent, le Canada compte sur les normes. Nous nous excusons pour tout inconvénient causé par le « virage brusque » dans la conception du sondage, comme vous l’avez mentionné. Veuillez svp remplir le sondage au meilleur de votre capacité.</p>



<p><b>Q8</b></p> <p>One of the stated purposes of the Survey is to ensure that the RPA Solutions acquired by this solicitation “adheres to the requirements set out by ... the Official Languages act...”. However, several Survey questions (specifically, #8, #10, #11, and #13) are asking that functionality of the platforms be available in both “Canadian English” and “Canadian French”. Upon review, the Official Languages Act does not call out a requirement for communications, functionality, training and content to be in “Canadian English” and “Canadian French”. More precisely, it consistently cites the requirement for these elements to be available in “English” and “French”. Can SSC confirm that platforms will be judged as adhering to Official Languages Act requirements if they provide functionality, communications, content and training in both “English” and “French”? If not, can SSC please provide a specific definition of the terms “Canadian English” and “Canadian French”, along with specific examples of how each differs from the terms “English” and “French”?</p>	<p><b>A8</b></p> <p>The difference between “English” and “Canadian English” is language localization or dialect – same with French. For example, common English words like: ‘color’, ‘neighbor’, ‘threw’ are not Canadian English but are English and we are seeking to learn from vendors, does the ICT provide Canadian English localization? Words like: colour, neighbour and through are Canadian English. There are differences again with French in Canada and French in France. If the solution only offers English and French, no localization then please respond accordingly.</p> <p>You are correct with your assessment of the Official Languages Act that it does not specify Canadian English or Canadian French. In the survey, we are using “Canadian” as an adjective or the ‘type’ of English or French. However, the Official Languages Act does specify that officers and employees in Federal Institutions have the right to use either English and French for their Language of Work and we are trying to accommodate these employees with this requirement. We are trying to support as many employees as possible, inclusivity.</p> <p>As part of this process, SSC is aware that there is a lot of training material offered in English, French and many other languages from the Solution Provider. We are hoping, as part of this process, that Value Added Resellers (VARs) may see an opportunity to offer live customer support to Canada with local VARs (based in Canada), in both English and French. The more flexible and inclusive the solution provider or VAR is, the more departments in the Government of Canada can obtain the solution or professional services.</p>
--	---



<p><b>Q8</b></p> <p>L'un des objectifs identifiés lors du sondage sur l'accessibilité et les langues officielles est de s'assurer que les solutions RPA acquises dans le cadre de cet appel d'offres « satisfont aux exigences énoncées par... la loi sur les langues officielles... ». Cependant, plusieurs questions du sondage (spécifiquement les #8, #10, #11 et #13) demandent que les fonctionnalités des plateformes soient disponibles à la fois en « anglais canadien » et en « français canadien ». Après examen, la Loi sur les langues officielles n'exige pas que les communications, la fonctionnalité, la formation et le contenu soient en « anglais canadien » et en « français canadien ». Plus précisément, il cite systématiquement l'exigence que ces éléments soient disponibles en « anglais » et en « français ». SPC peut-il confirmer que les plateformes seront jugées conformes aux exigences de la Loi sur les langues officielles si elles offrent des fonctionnalités, des communications, du contenu et de la formation en « anglais » et en « français »? Sinon, SPC peut-il fournir une définition précise des termes « anglais canadien » et « français canadien », ainsi que des exemples précis de la façon dont chacun diffère des termes « anglais » et « français » ?</p>	<p><b>R8</b></p> <p>La différence entre « anglais » et « anglais canadien » est la localisation de la langue ou du dialecte – même chose avec le français. Par exemple, les mots anglais comme : ‘color’, ‘neighbor’, ‘threw’, ne sont pas l’anglais du Canada, mais ils sont des mots anglais et nous cherchons à apprendre des fournisseurs, soit si les TIC fournissent la localisation Canadienne anglaise . Il y a aussi des différences avec le français canadien et le français de France. Si la solution offre uniquement le français et l'anglais, sans localisation, veuillez svp répondre en conséquence.</p> <p>Vous êtes correct en ce qui concerne votre évaluation de la Loi sur les langues officielles qui ne précise pas l'anglais ou le français canadien. Dans le sondage nous utilisons l'adjectif "Canadien" ou le "type" d'anglais ou de français. Cependant, la Loi sur les langues officielles précise que les agents et les employés des institutions fédérales ont le droit d'utiliser l'anglais ou le français comme langue de travail et nous nous efforçons de répondre aux besoins de ces employés avec cette exigence. Nous essayons de soutenir le plus grand nombre possible d'employés, soit d'être inclusif.</p> <p>Dans le cadre de ce processus, SPC est conscient qu'il y a beaucoup de matériel de formation offert en anglais, en français et dans plusieurs autres langues de la part du fournisseur de la solution.</p> <p>Nous espérons, dans le cadre de ce processus, que les revendeurs à valeur ajoutée (RVA) verront une occasion d'offrir au Canada un service à la clientèle en temps réel avec les RVAs (situés au Canada), et ce, en anglais et en français. Le plus souple et inclusif le fournisseur de la solution ou le RVA est, plus les ministères du gouvernement du Canada peuvent obtenir la solution ou les services professionnels.</p>
--	---