

**RETURN BIDS TO:**  
**RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**  
Bid Receiving - PWGSC / Réception des  
soumissions - TPSGC  
11 Laurier St. / 11, rue Laurier  
Place du Portage, Phase III  
Core 0A1 / Noyau 0A1  
Gatineau, Québec K1A 0S5  
Bid Fax: (819) 997-9776

**LETTER OF INTEREST**  
**LETTRE D'INTÉRÊT**

Comments - Commentaires

Vendor/Firm Name and Address  
Raison sociale et adresse du  
fournisseur/de l'entrepreneur

Issuing Office - Bureau de distribution  
Telecommunications Division / Division des  
Télécommunications  
Place du Portage, Phase III  
4th floor / 4e étage  
Core C1 / Noyau C1  
11 Laurier St. / 11 rue Laurier  
Gatineau  
Québec  
K1A 0S5

<b>Title - Sujet</b> SYSTEME TELEPHONIQUE DES DETENUS	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> 21120-129346/A	<b>Date</b> 2012-06-13
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> 21120-129346	<b>GETS Ref. No. - N° de réf. de SEAG</b> PW-\$\$\$EF-712-24533
<b>File No. - N° de dossier</b> 712ef.21120-129346	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
<b>Solicitation Closes - L'invitation prend fin</b> <b>at - à 02:00 PM</b> <b>on - le 2012-07-17</b>	
<b>Time Zone</b> <b>Fuseau horaire</b> Eastern Daylight Saving Time EDT	
<b>F.O.B. - F.A.B.</b> <b>Plant-Usine:</b> <input type="checkbox"/> <b>Destination:</b> <input type="checkbox"/> <b>Other-Autre:</b> <input type="checkbox"/>	
<b>Address Enquiries to: - Adresser toutes questions à:</b> Carrara, Ron	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> 712ef
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (819) 956-9518 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> (819) 953-3703
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b> CORRECTIONAL SERVICE OF CANADA 340 LAURIER AVE W. ATTN: MARC ST-AMAND OTTAWA Ontario K1A 0P9 Canada	

Instructions: See Herein

Instructions: Voir aux présentes

<b>Delivery Required - Livraison exigée</b> See Herein	<b>Delivery Offered - Livraison proposée</b>
<b>Vendor/Firm Name and Address</b> <b>Raison sociale et adresse du fournisseur/de l'entrepreneur</b>	
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> <b>Facsimile No. - N° de télécopieur</b>	
<b>Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm</b> <b>(type or print)</b> <b>Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/</b> <b>de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)</b>	
<b>Signature</b>	<b>Date</b>

---

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE  
SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE DES DÉTENUS PAR  
TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA  
(TPSGC)  
AU NOM DU  
SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA**

**TABLE DES MATIÈRES**

1) Contexte et objectifs de la présente demande de renseignements (DDR)	3
2) Nature de la demande de renseignements	4
3) Nature et format des réponses demandées	4
4) Coûts associés aux réponses	4
5) Traitement des réponses	5
6) Format des réponses	5
7) Demandes de renseignements	5
8) Présentation des réponses	6

Annexe A : Ébauche de l'Énoncé des travaux

Annexe B : Renseignements demandés par des fournisseurs éventuels

---

**DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS CONCERNANT LE  
SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE DES DÉTENUS PAR  
TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA  
(TPSGC)  
AU NOM DU  
SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA**

**1) Contexte et objectifs de la présente demande de renseignements (DDR)**

Le Service correctionnel du Canada (SCC) est l'organisme fédéral responsable de l'administration des peines d'emprisonnement de deux ans ou plus imposées par les tribunaux. Le SCC est chargé de la gestion d'institutions de différents niveaux de sécurité et de la supervision de délinquants en liberté conditionnelle au sein de la collectivité.

Le SCC encourage les détenus à établir et à entretenir des liens avec des membres de leur famille et de la collectivité au moyen de lettres et de communications téléphoniques, conformément au principe relatif à la protection du public, des membres du personnel et des délinquants. L'accès au service téléphonique par les détenus est nécessaire à l'entretien des liens avec des membres de leur famille et de la collectivité et offre un lien direct avec les familles en cas d'urgence.

Le système téléphonique actuel pour les détenus a été mis en oeuvre par le SCC depuis plusieurs années. Le SCC prévoit remplacer le service actuel par un nouveau service(**ci-après appelé le système téléphonique pour les détenus**). Le système téléphonique proposé:

1. offrirait aux détenus à divers établissements carcéraux un service téléphonique câblé à composition directe (y compris les appareils téléphoniques) que les détenus pourraient utiliser pour placer des appels locaux et/ou interurbains à des numéros autorisés par le SCC;
2. procurerait le matériel informatique, le logiciel et le réseau dont le SCC aurait besoin pour :
  - a) gérer, contrôler et superviser l'utilisation du service par les détenus;
  - b) consulter et récupérer des données concernant l'utilisation téléphonique des détenus à compter d'une base de données nationale centralisée;
  - c) transférer électroniquement le dossier d'un détenu lorsque ce dernier est transféré à un autre établissement correctionnel.

Les détenus pourraient faire leurs appels en utilisant une carte de débit ou à frais virés. La technologie de carte à puce, ainsi que celle de l'identification personnelle, seraient complètement intégrée au service.

L'entrepreneur retenu, qui pourrait possiblement se voir accorder le contrat portant sur le système téléphonique pour les détenus si le Canada décide d'établir une demande de soumissions, sera responsable de fournir, installer et configurer l'ensemble du matériel et des logiciels requis pour que le système soit complètement fonctionnel, ainsi que d'en assurer la maintenance, la réparation et le soutien du service pendant la durée du contrat. Une base de données centralisée, qui doit être comprise dans le système téléphonique pour les détenus, doit

être située physiquement au Canada. L'entrepreneur retenu demeurera propriétaire de toutes les composantes de service. Le SSC ne ferait pas l'acquisition de services ou de biens directement auprès de l'entrepreneur retenu. Le SSC ne serait propriétaire d'aucune des composantes de service et il n'absorberait pas les coûts associés au système téléphonique pour les détenus.

L'entrepreneur retenu recouvrerait les coûts du système téléphonique pour les détenus par l'entremise des taux qu'il facturerait aux détenues en échange du service. SSC agirait à titre d'intermédiaire pour la remise des paiements, dus par les détenus, à l'entrepreneur retenu. Il n'y aurait aucune garantie des travaux minimums ni aucun engagement financier minimum dans tout contrat subséquent, si le Canada établit une demande de soumissions.

Voici les objectifs de la demande de renseignements :

- (i) Fournir à la collectivité des fournisseurs des renseignements préliminaires concernant les exigences techniques et opérationnelles du système téléphonique pour les détenus. Ces renseignements préliminaires sont décrits dans l'annexe A ci-jointe (Ébauche de l'énoncé des travaux).
- (ii) Inviter les soumissionnaires éventuels à présenter des réponses aux questions relatives à l'approche proposée par le SSC et les spécifications connexes à la prestation du système téléphonique pour les détenus. Ces questions figurent à l'annexe B ci-jointe (Renseignements demandés par des fournisseurs éventuels).

## 2) Nature de la demande de renseignements

**Il ne s'agit pas d'une demande de propositions. La DDR ne donnera pas lieu à l'attribution d'un contrat.** Par conséquent, les fournisseurs éventuels des biens ou des services décrits dans cette DDR ne doivent pas réserver des stocks ou des installations, ni affecter des ressources en fonction des renseignements présentés dans la DDR. Cette DDR ne donnera pas lieu non plus à la création de listes de fournisseurs. Par conséquent, le fait qu'un fournisseur éventuel réponde ou non à cette DDR ne l'empêchera pas de participer à tout processus d'acquisition ultérieur. De plus, les biens et les services décrits dans cette DDR ne feront pas nécessairement l'objet d'un achat ultérieur. Elle vise seulement à obtenir les commentaires de l'industrie sur les points qui y sont abordés. La présente DDR ne correspond pas à un engagement réel ou implicite de la part du SSC de mettre en oeuvre une ou l'ensemble des initiatives en matière d'application ou d'infrastructure indiquées aux présentes.

## 3) Nature et format des réponses demandées

Les réponses de fournisseurs éventuels aux renseignements demandés dans la présente DDR aideront TPSGC et le SSC à élaborer une stratégie d'approvisionnement afin de répondre aux exigences opérationnelles du SSC. Les répondants doivent examiner l'annexe A et présenter des réponses écrites aux questions de l'annexe B. Ils devraient s'assurer d'expliquer toute hypothèse énoncée dans leurs réponses.

En plus de répondre aux questions de l'annexe B, les répondants peuvent présenter leurs commentaires, leurs préoccupations, leurs suggestions, et, le cas échéant, formuler d'autres recommandations concernant la façon dont la description des exigences et des objectifs sont décrits dans la présente DDR pourrait être améliorée. Les répondants peuvent également transmettre leurs commentaires concernant le contenu, le format ou l'organisation de l'annexe A.

Les répondants doivent noter que l'annexe A est une ébauche dont l'élaboration n'est pas encore terminée. Ces derniers devraient s'attendre à ce que de nouvelles clauses soient ajoutées à tout appel d'offres que le Canada publiera ultérieurement. Les répondants ne doivent pas non plus s'attendre à ce qu'aucune clause ou aucun énoncé ne soit supprimé.

---

**4) Coûts associés aux réponses**

Le gouvernement du Canada ne remboursera aucune des dépenses engagées par un répondant pour répondre à cette Demande de renseignements.

**5) Traitement des réponses**

- (a) **Utilisation des réponses** : Les réponses ne seront pas évaluées de manière officielle, mais elles pourront être utilisées par le Canada pour élaborer ou modifier les stratégies d'acquisition ou tout document préliminaire contenu dans la présente DDR. Le Canada examinera, d'ici la date de la clôture de la DDR, toutes les réponses reçues. Cependant, s'il le juge opportun, il pourra examiner les réponses reçues après la date de clôture de la DDR.
- (b) **Équipe d'examen** : Une équipe d'examen composée de représentants du SSC et de TPSGC examinera les réponses. Le Canada se réserve le droit de recourir à des experts-conseils indépendants ou à des ressources gouvernementales dont il dispose et qu'il juge nécessaires pour examiner les réponses. Toutes les réponses ne seront pas nécessairement examinées par tous les membres de l'équipe d'examen.
- (c) **Confidentialité** : Les répondants doivent indiquer toutes les parties de leurs réponses qu'ils jugent prioritaires ou confidentielles. Le Canada traitera les réponses conformément à la *Loi sur l'accès à l'information*.
- (d) **Activité de suivi** : Le Canada peut, à sa discrétion, communiquer avec tous les répondants pour leur poser des questions supplémentaires ou obtenir des précisions relativement à un aspect ou l'autre d'une réponse. Par ailleurs, le Canada se réserve le droit d'inviter un ou l'ensemble des répondants à présenter leurs soumissions à la DDR ou de faire une démonstration du produit.

**6) Format des réponses**

- (a) **Page couverture** : Si la réponse comporte plusieurs documents, indiquer sur la page couverture de chacun de ceux-ci le titre de la réponse, le numéro de la demande de renseignements, le numéro du document et le nom officiel complet du répondant.
- (b) **Page titre** : Sur tous les volumes, la première page qui suit la page couverture doit être la page titre et doit comprendre les renseignements suivants :
  - (i) le titre de la réponse du répondant ainsi que le numéro de volume;
  - (ii) le nom et l'adresse du répondant;
  - (iii) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du représentant du répondant;
  - (iv) la date;
  - (v) le numéro de la DDR.
- (c) **Système de numérotation** : Les répondants sont priés d'utiliser dans leur réponse un système de numérotation correspondant à celui de la présente DDR. Toute référence à des documents descriptifs, à des manuels techniques et à des brochures accompagnant la réponse doit respecter ce système.
- (d) **Nombre de copies** : Le Canada demande aux répondants de présenter deux copies électroniques, en format PDF, de leur réponse.

**7) Demandes de renseignements**

Comme il ne s'agit pas d'une invitation à soumissionner, le Canada ne répondra pas nécessairement par écrit à toutes les demandes de renseignements ni ne distribuera forcément

---

les réponses à tous les fournisseurs éventuels. Toutefois, les répondants qui ont des questions concernant la présente DDR peuvent les transmettre à :

Autorité contractante : Ron Carrara

Chef d'équipe d'approvisionnement

Courriel : ron.carrara@tpsgc-pwgsc.gc.ca

Téléphone : 819-956-9518

Télécopieur : 819-953-3703

**8) Présentation des réponses**

- (a) **Date et lieu du dépôt des réponses** : Les fournisseurs intéressés devraient présenter directement leur réponse à l'autorité contractante; les réponses doivent être reçues au plus tard à l'heure et à la date indiquées à la page 1 du présent document.
- (b) **Responsabilité quant au respect du délai de livraison** : Il incombe à chaque répondant de s'assurer que sa réponse est livrée à la bonne adresse et qu'elle est reçue dans les délais prescrits.

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

**ANNEXE A**

**SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA**

**SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE POUR LES DÉTENUS**

**ÉNONCÉS DES TRAVAUX**

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

## TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION .....	4
1.1	Aperçu du Service correctionnel du Canada .....	4
1.2	Système téléphonique pour les détenus actuel .....	4
2	PORTÉE DES TRAVAUX .....	5
3	TÂCHES ET PRODUITS LIVRABLES .....	6
3.1	Généralités .....	6
3.2	Maintenance et soutien de la solution .....	6
3.3	Modifications, améliorations et mises à niveau.....	6
4	SOLUTION .....	7
4.1	Objectifs de la solution .....	7
4.2	Enceintes et appareils téléphoniques pour les détenus .....	8
4.2.1	Généralités .....	8
4.2.2	Téléphones pour les détenus – exigences matérielles .....	8
4.2.3	Enceintes des téléphones pour les détenus .....	9
4.2.4	Isolement préventif .....	9
4.2.5	Conduits .....	10
4.3	Postes de travail STD .....	10
4.4	Téléphones pour les détenus – exigences fonctionnelles.....	11
4.5	Base de données nationale du STD .....	12
4.6	Exigences relatives à l'accès au STD .....	13
4.6.1	Généralités .....	13
4.6.2	Accès des détenus au STD (profil de détenu) .....	14
4.6.3	Accès du SCC au STD.....	14
4.7	Exigences administratives .....	15
4.7.1	Généralités .....	15
4.7.2	Exigences administratives fonctionnelles.....	15
4.7.3	Contrôles de surveillance .....	22
4.7.4	Tentatives d'utilisation non autorisée .....	22
4.7.5	Identification des téléphones non fonctionnels .....	23
4.7.6	Dérivation manuelle .....	23
4.8	Exigences en matière de rapport .....	23
4.8.1	Généralités .....	23
4.8.2	Listes .....	24
4.8.3	Rapports d'enquête .....	25
4.8.4	Rapports financiers .....	25
4.9	Garantie d'exécution .....	26
4.9.1	Généralités .....	26
4.9.2	Maintenance des téléphones pour les détenus.....	26

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

4.9.3	Maintenance des composantes matérielles et logicielles du STD.....	27
5	LISTE DES NUMÉROS AUTORISÉS.....	27
5.1	Généralités .....	27
5.2	Listes des numéros fréquents autorisés .....	28
5.3	Listes personnelles .....	28
6	CARTES À PUCE TÉLÉPHONIQUES.....	28
6.1	Généralités .....	29
6.2	Utilisation de la carte à puce téléphonique .....	29
6.3	Restrictions concernant la carte à puce téléphonique.....	30
7	INTERCEPTION DES APPELS TÉLÉPHONIQUES DES DÉTENUS.....	30
8	FORMATION ET AIDE EN LIGNE.....	30
9	INFRASTRUCTURE DES ÉTABLISSEMENTS DU SCC .....	31
10	CROISSANCE DU PROJET .....	31
11	DURÉE DU PROJET .....	32
12	TRANSITION.....	32
13	LANGUES .....	33
13.1	Généralités .....	33
13.2	Interface du STD.....	33
13.3	Information écrite.....	34
13.4	Profils linguistiques régionaux .....	34
13.5	Téléphones pour les détenus.....	34
14	GOVERNANCE ET GESTION DU PROJET.....	34
14.1	Généralités .....	35
14.2	Gouvernance du projet.....	35
14.3	Gestion du projet.....	36
14.4	Lancement du projet.....	36
14.5	Examen annuel du rendement.....	37
	ANNEXE A – RAPPORTS DU STD .....	38
	ANNEXE B – INFRASTRUCTURE DES ÉTABLISSEMENTS DU SCC .....	66
	ANNEXE C – ENCEINTES DES TÉLÉPHONES POUR LES DÉTENUS .....	69

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

# 1 INTRODUCTION

## 1.1 Aperçu du Service correctionnel du Canada

- 1.1.1 Le Service correctionnel du Canada (SCC) est un organisme faisant partie du portefeuille de la Sécurité publique. Le portefeuille rassemble des organisations clés du gouvernement fédéral chargées de la sécurité publique, notamment la Gendarmerie royale du Canada, la Commission des libérations conditionnelles du Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada, le Service canadien du renseignement de sécurité et trois organismes d'examen.
- 1.1.2 Le SCC contribue à la sécurité publique en assurant la garde et la réinsertion sociale des délinquants. Plus précisément, le SCC est responsable de gérer les peines de deux ans ou plus imposées aux délinquants par les tribunaux. Cela comprend la garde et la surveillance dans la collectivité de délinquants à qui l'on a imposé une ordonnance de surveillance de longue durée (OSLD) pendant une période pouvant durer jusqu'à dix ans. À l'heure actuelle, le SCC est responsable d'environ 15 000 détenus et de quelque 8 000 délinquants faisant l'objet d'une surveillance active dans la collectivité.
- 1.1.3 Le SCC est présent partout au pays, tant dans les grands centres urbains ayant une population de plus en plus diversifiée que dans les collectivités inuites éloignées dans le Nord. Le SCC gère des établissements, des centres de traitement, quatre pavillons de ressourcement autochtones, des centres correctionnels communautaires et des bureaux de libération conditionnelle. Par ailleurs, le SCC compte cinq administrations régionales qui offrent des services de gestion et de soutien administratif et sont responsables de la prestation des programmes et services du SCC. Il gère également un centre de recherche en toxicomanie, un centre d'apprentissage en gestion correctionnelle, des collèges régionaux du personnel et l'administration centrale.

## 1.2 Système téléphonique pour les détenus actuel

- 1.2.1 Le SCC a la responsabilité d'encourager les détenus à établir et à entretenir des liens avec des membres de leur famille et de la collectivité au moyen de lettres et de communications téléphoniques, conformément au principe relatif à la protection du public, des membres du personnel et des délinquants. Il faut donner aux délinquants l'accès à des services téléphoniques de façon équitable et régulière pour les aider à conserver des liens avec les membres de leur famille et de la collectivité, ainsi que pour assurer un lien direct avec leur famille en cas d'urgence.
- 1.2.2 Pour s'acquitter de cette responsabilité, l'entrepreneur actuel a élaboré un système téléphonique qu'il a déployé avec l'aide du SCC. Le système actuel est un service téléphonique national entièrement intégré et doté de fonctions de contrôle et de surveillance automatisées, qui dessert environ 15 000 détenus incarcérés dans 57 établissements correctionnels gérés par le SCC et d'autres personnes ou organismes qui appuient la réadaptation des délinquants et favorisent leur réinsertion sociale.

Solicitation No. - N° de l'invitation	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur
21120-12-9346/A		712ef
Client Ref. No. - N° de réf. du client	File No. - N° du dossier	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

- 1.2.3 Comme il s'agit du seul système dont disposent les détenus pour communiquer en temps réel avec leur famille, il est considéré comme un service essentiel et doit de ce fait être disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année.
- 1.2.4 Le système actuel est composé de téléphones et de postes de travail informatiques. Les postes de travail existants, dont le soutien et la maintenance sont assurés par l'entrepreneur, sont reliés au réseau du fournisseur par l'intermédiaire d'un réseau privé virtuel (RPV). Le SCC n'est propriétaire d'aucune composante du système actuel (p. ex. téléphones, MALAN et postes de travail), et il ne défraie aucun coût associé au service. Selon le système actuel, l'entrepreneur fournit les composantes requises ainsi que le service téléphonique; il recouvre les coûts qui y sont associés en imposant aux utilisateurs (détenus) des frais pour les appels par carte de débit ou à frais virés, au moyen de dispositifs électroniques. Un système par cartes est fourni dans le cadre du STD afin d'effectuer le suivi des appels de chaque détenu et des frais connexes.
- 1.2.5 Le SCC sert d'intermédiaire entre les détenus et l'entrepreneur en :
- a) organisant l'installation et la gestion du système.
  - b) élaborant les processus qui permettent l'accès des détenus au système tout en maintenant les mesures de contrôle exigées par le SCC.
  - c) facilitant l'accès requis pour installer, exploiter et entretenir le STD dans les établissements.
- 1.2.6 En raison de la nature particulière du profil des utilisateurs (détenus), le SCC doit contrôler l'accès au système et rendre compte de son utilisation.

## 2 PORTÉE DES TRAVAUX

- 2.1 L'entrepreneur doit fournir un service téléphonique câblé à composition directe (y compris des appareils téléphoniques et l'infrastructure requise – p. ex. MALAN, enceintes, modems) que les détenus pourront utiliser pour faire des appels locaux ou interurbains sortants aux numéros de téléphone autorisés par le SCC (ci-après appelé le **Système téléphonique pour les détenus** ou « **STD** »). Le STD remplacera le système actuel.
- 2.2 Le présent énoncé des travaux décrit en détail les exigences fonctionnelles et techniques relatives à la prestation du STD.
- 2.3 Le STD doit être mis en réseau à l'échelle nationale. Le réseau doit permettre l'échange facile des données entre les établissements (dans le cadre des mécanismes de collecte, de contrôle et de communication des données du STD qui seront utilisés par le SCC pour gérer le système). Dans le cas où un détenu est transféré à un autre établissement correctionnel fédéral, le réseau doit aussi permettre le transfert électronique du dossier téléphonique du détenu et des renseignements liés à son profil.
- 2.4 Bien que réglementé, supervisé et géré par le SCC, le STD demeurera la propriété de l'entrepreneur et devra par conséquent être entretenu et soutenu par l'entrepreneur conformément aux garanties d'exécution exigées par le SCC.

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

- 2.5 Le STD doit fournir au SCC la capacité automatisée de gérer, contrôler et surveiller l'utilisation des téléphones pour les détenus. Les détenus doivent pouvoir effectuer des appels par carte de débit ou à frais virés. La technologie des cartes à puce et des numéros d'identification personnels (NIP) doit être entièrement intégrée au système.
- 2.6 Le STD doit permettre l'ajout ultérieur de services connexes.

### **3 TÂCHES ET PRODUITS LIVRABLES**

#### **3.1 Généralités**

- 3.1.1 Sous la supervision du SCC, l'entrepreneur doit fournir, installer et configurer toutes les composantes matérielles et logicielles requises afin d'assurer un service pleinement fonctionnel, comme il est décrit dans le présent énoncé des travaux.
- 3.1.2 L'entrepreneur doit fournir un STD pouvant être installé dans les établissements existants du SCC (voir la section 9 – Infrastructure des établissements du SCC) ainsi que dans de futurs établissements ou unités résidentielles ajoutées dans des établissements existants.

#### **3.2 Maintenance et soutien de la solution**

- 3.2.1 Toutes les composantes du STD demeureront la propriété de l'entrepreneur. L'entrepreneur doit assurer la maintenance et le soutien du STD pendant la durée du contrat. L'entrepreneur doit effectuer toutes les activités de maintenance et de soutien, tant proactives que réactives, conformément à la garantie d'exécution énoncée à la section 4.9 du présent énoncé des travaux.

#### **3.3 Modifications, améliorations et mises à niveau**

- 3.3.1 Si, à quelque moment pendant la durée du contrat, le SCC ou l'entrepreneur doit apporter des modifications, des améliorations ou des mises à niveau au STD, l'entrepreneur fournira au SCC un projet de plan, un calendrier des travaux et une analyse des avantages potentiels.
- 3.3.2 Toutes les modifications, ainsi que les calendriers, les plans et les analyses y étant associés, devront faire l'objet d'un examen approfondi et être approuvés par l'autorité technique avant d'être mis en œuvre par l'entrepreneur.
- 3.3.3 Après approbation, l'entrepreneur accomplira les activités nécessaires pour effectuer la modification, l'amélioration ou la mise à niveau de manière conforme au plan et au calendrier approuvés par le SCC. L'entrepreneur devra communiquer au chargé de projet du SCC tout écart par rapport au plan et au calendrier approuvés par le SCC qui découlera de circonstances imprévues, et présenter avant la poursuite des travaux un plan et un calendrier mis à jour aux fins d'évaluation et d'approbation.

Solicitation No. - N° de l'invitation	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur
21120-12-9346/A		712ef
Client Ref. No. - N° de réf. du client	File No. - N° du dossier	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

- 3.3.4 L'entrepreneur présentera un rapport mensuel décrivant en détail toutes les mises à niveau, les révisions et les corrections ayant trait à l'application logicielle du STD et aux composantes de la solution qui s'y rattache.

## 4 SOLUTION

- 4.0.1 L'entrepreneur fournira une solution complète (matériel, logiciel et réseau) permettant au SCC de réaliser les objectifs énumérés à la section 4.1.

### 4.1 Objectifs de la solution

- 4.1.1 Le STD devra :
- fournir aux détenus du SCC un accès continu et constant (24 heures par jour, 365 jours par année) aux téléphones pour les détenus, selon un horaire établi par le SCC à l'échelle régionale ou nationale, ou en fonction de chaque détenu ou établissement;
  - permettre au SCC de surveiller et contrôler l'utilisation des téléphones pour les détenus et d'en faire rapport à l'échelle régionale ou nationale, ou en fonction de chaque détenu ou établissement, tel qu'il est défini aux présentes;
  - assurer un contact entre le SCC et le fournisseur du STD afin d'apporter rapidement des améliorations et des modifications à la solution en réponse en exigences du SCC en matière de contrôle des communications des détenus.
- 4.1.2 Remarque : Toutes les données saisies dans le STD ou générées par le STD seront la propriété du SCC. Les données financières et liées à l'utilisation qui sont nécessaires aux activités opérationnelles de l'entrepreneur seront disponibles à l'entrepreneur par l'intermédiaire du STD, mais elles demeureront la propriété du SCC.
- 4.1.3 Le STD comprendra ce qui suit :
- des téléphones pour les détenus et des enceintes téléphoniques spéciales, qui seront installés à l'intérieur des établissements actuels et futurs du SCC, à des endroits déterminés par les établissements. Pour obtenir la description des téléphones pour les détenus et des enceintes téléphoniques, voir la section 4.2 – Enceintes et appareils téléphoniques pour les détenus;
  - des systèmes informatisés de gestion des appels (postes de travail STD) à l'administration centrale, aux administrations régionales et dans les établissements qui permettront d'exploiter, de surveiller et de gérer le STD (y compris les composantes matérielles reliant les postes de travail STD aux téléphones pour les détenus et à l'infrastructure de l'entrepreneur). Pour obtenir la description du matériel devant être fourni, voir la section 4.3 – Postes de travail STD. L'accès des postes de travail STD au logiciel du STD doit se faire au moyen d'une interface sécurisée;

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

- c) un logiciel de gestion du STD qui permettra au SCC d'exercer un contrôle et une surveillance automatisés (surveillance, contrôle et gestion des profils de détenus, des appels sortants et de la production de rapports). Pour obtenir la description du logiciel de gestion du STD devant être fourni, voir la section 4.7 – Exigences administratives;
- d) un système d'accès par cartes communiquant avec le STD, qui sera en mesure de confirmer l'identité des détenus et de permettre aux détenus de faire des appels avec une carte de débit et des appels à frais virés conformément aux restrictions et aux limites établies par le SCC, sur une base individuelle ou collective. Pour obtenir la description des cartes d'accès devant être fournies, voir la section 6 – Cartes à puce téléphoniques.

## 4.2 Enceintes et appareils téléphoniques pour les détenus

### 4.2.1 Généralités

4.2.1.1 Le nombre minimum d'appareils téléphoniques pour les détenus qui sont requis pour chaque établissement est indiqué à l'Annexe B – Infrastructure des établissements du SCC. Le SCC a le mandat de veiller à ce que l'accès aux téléphones soit fourni de façon équitable et régulière pour aider les délinquants à conserver des liens avec les membres de leur famille et de la collectivité, ainsi que pour assurer un lien direct avec leur famille en cas d'urgence. Dans tout établissement, la répartition des appareils téléphoniques pour les détenus doit assurer l'accès équitable et régulier aux téléphones.

4.2.1.2 Même si le STD et le matériel requis demeureront la propriété de l'entrepreneur, il incombera au SCC de déterminer si le nombre d'enceintes et d'appareils téléphoniques fournis par l'entrepreneur est suffisant pour offrir à la population de détenus un accès adéquat au STD. Le nombre d'appareils téléphoniques requis dans chaque établissement peut augmenter de temps à autre pour diverses raisons (voir la section 10 – Croissance du projet).

### 4.2.2 Téléphones pour les détenus – exigences matérielles

4.2.2.1 Les appareils téléphoniques pour les détenus installés dans les établissements doivent posséder certaines caractéristiques matérielles permettant d'assurer leur bon fonctionnement et leur durabilité, la sécurité des détenus et du personnel du SCC aux endroits où ils sont situés, ainsi qu'un niveau de sécurité accru pour le public.

4.2.2.2 Les appareils téléphoniques pour les détenus doivent répondre aux exigences matérielles suivantes :

- a) ils doivent être de construction robuste de sorte qu'il soit impossible de retirer le boîtier extérieur et d'accéder aux composantes internes du téléphone sans les outils adéquats.
- b) ils doivent pouvoir être fixés de façon sécuritaire à leurs supports de manière à ce qu'on ne puisse pas les démonter sans les outils adéquats.

Solicitation No. - N° de l'invitation	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur
21120-12-9346/A		712ef
Client Ref. No. - N° de réf. du client	File No. - N° du dossier	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

- c) les câbles et les fils reliant les appareils téléphoniques au réseau du STD doivent être renforcés et indissociables s'ils sont exposés, ou être dissimulés à l'intérieur d'une structure robuste et inaccessible à l'endroit où les téléphones sont situés.

### 4.2.3 Enceintes des téléphones pour les détenus

- 4.2.3.1 L'entrepreneur doit installer les appareils téléphoniques pour les détenus aux endroits désignés par le SCC, à l'intérieur des unités résidentielles ou des aires communes ou récréatives. Dans certains cas, une enceinte spéciale pour les appareils téléphoniques sera nécessaire. Les enceintes téléphoniques doivent être fermement fixées à la structure du lieu où elles sont situées (plancher, murs, etc.).
- 4.2.3.2 Dans certains établissements, les emplacements désignés pour les enceintes téléphoniques peuvent se trouver à l'extérieur et être exposés aux éléments. L'entrepreneur devra dans ce cas fournir des enceintes et des appareils téléphoniques à l'épreuve de tous les types d'intempéries auxquels peuvent être exposés les établissements.
- 4.2.3.3 L'entrepreneur doit fournir et installer les enceintes et les appareils téléphoniques requis pour le STD. Des enceintes téléphoniques sont toutefois déjà en place dans certains établissements et les administrateurs de ces établissements pourraient choisir de les conserver.
- 4.2.3.4 L'entrepreneur doit fournir des enceintes téléphoniques robustes et capables de résister à une utilisation en milieu carcéral. À la demande de l'autorité technique, l'entrepreneur doit démontrer que la conception de l'enceinte téléphonique est robuste et permet aux détenus d'utiliser les téléphones en position assise. En outre, lorsque demandé par l'autorité technique, l'entrepreneur doit fournir des renseignements détaillés et des dessins des modèles d'enceintes qu'il prévoit utiliser aux emplacements intérieurs et extérieurs où seront installés les appareils téléphoniques.
- 4.2.3.5 Les demandes présentées à l'entrepreneur en vue de fournir et d'installer des enceintes téléphoniques seront probablement sporadiques. Comme de telles enceintes sont considérées nécessaires pour l'installation d'appareils téléphoniques à certains endroits, l'entrepreneur devra les fournir sans frais supplémentaires pour le SCC ou les détenus.
- 4.2.3.6 Des exemples d'enceintes téléphoniques présentes dans certains établissements sont fournis à titre d'information à l'Annexe C de la présente annexe.

### 4.2.4 Isolement préventif

- 4.2.4.1 Les détenus placés en isolement préventif dans les établissements sont confinés dans leur cellule presque toute la journée. L'entrepreneur doit indiquer en détail comment il prévoit fournir l'accès au STD aux détenus en isolement préventif sans que ces derniers n'aient à sortir de leur cellule.

**NOTE À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES :** Cette information devra être jointe à la proposition de l'entrepreneur soumise en réponse à la DP si le gouvernement du Canada décide de lancer un appel d'offres.

Solicitation No. - N° de l'invitation	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur
21120-12-9346/A		712ef
Client Ref. No. - N° de réf. du client	File No. - N° du dossier	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

4.2.4.2 Par le passé, les entrepreneurs ont mis un téléphone câblé à la disposition des détenus placés en isolement préventif au moyen d'un chariot en métal sur roulettes, qu'un agent correctionnel pouvait apporter dans la cellule du détenu.

4.2.4.3 À l'heure actuelle, les appareils cellulaires sont interdits dans les rangées des établissements. Par conséquent, les solutions sans fil ne peuvent pas être envisagées pour les cas d'isolement préventif.

## 4.2.5 Conduits

4.2.5.1 Le SCC fournira les conduits pour le STD dans chaque établissement. L'entrepreneur doit installer tous les câblages et boîtes de jonction nécessaires pour relier les postes téléphoniques au STD.

4.2.5.2 Tous les conduits et câblages passant à des endroits accessibles aux détenus doivent être hors de la portée des détenus. Le SCC travaillera de concert avec l'entrepreneur pour s'assurer que ces conduits et câblages soient suffisamment sécurisés.

## 4.3 Postes de travail STD

4.3.1 L'entrepreneur devra fournir des postes de travail STD (habituellement un ordinateur personnel, un moniteur, une souris et un clavier) ainsi que la connexion requise (pouvant comprendre un modem) au serveur de l'entrepreneur dans chaque établissement et dans les administrations régionales et centrale, afin de permettre aux responsables du SCC d'exploiter, de surveiller et de gérer le STD. Les postes de travail STD ne doivent pas être reliés au réseau informatique existant du SCC ni interagir avec lui de quelque façon que ce soit; ils doivent uniquement fournir aux responsables du SCC une interface avec le STD et faciliter toutes les fonctions administratives et de contrôle nécessaires (voir la section 4.7 – Exigences administratives). L'entrepreneur est seul responsable de cette connexion réseau distincte, ainsi que de l'infrastructure requise (câblages, routeurs, commutateurs, connexions Internet, etc.) et des coûts connexes.

4.3.2 L'entrepreneur devra fournir le nombre de postes de travail STD requis à tous les établissements et aux administrations régionales et centrale définis à l'Annexe B – Infrastructure des établissements du SCC, y compris tous les périphériques (souris, clavier, moniteur, modem, etc.), les composantes matérielles reliant les postes de travail STD aux téléphones et à l'infrastructure de l'entrepreneur, le logiciel nécessaire pour accéder au STD et la suite Microsoft Office la plus récente (Outlook, Excel, Word, etc.). Les postes de travail STD fournis par l'entrepreneur devront être d'une puissance et d'une qualité suffisantes pour exécuter le logiciel du STD et accéder au réseau du STD et à la base de données nationale de manière efficace.

4.3.3 Dans certains cas, à la demande de l'utilisateur d'un poste de travail STD, un commutateur KVM (clavier, dispositif d'affichage et souris) pourrait être utilisé pour relier le poste de travail STD au poste de travail du SCC de l'utilisateur.

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

- 4.3.4 L'entrepreneur est seul responsable de tout le matériel requis pour les postes de travail STD et l'accès au réseau du STD. Tout le matériel, tous les périphériques et tout l'équipement auxiliaire requis pour faire en sorte que le STD réponde aux exigences énoncées dans la présente demande de propositions doivent demeurer la propriété de l'entrepreneur et être fournis, installés, configurés et déployés par l'entrepreneur. L'entrepreneur est également responsable de la maintenance et du soutien continu du matériel, comme il est décrit à la section 4.9 – Garantie d'exécution.
- 4.3.5 Le matériel et l'équipement doivent être enlevés par l'entrepreneur à la fin du contrat, conformément au plan de transition de l'entrepreneur approuvé par le SCC (voir la section 12 – Transition).

#### **4.4 Téléphones pour les détenus – exigences fonctionnelles**

- 4.4.1 Le STD vise à fournir aux détenus des établissements canadiens sous responsabilité fédérale, dans la plus grande mesure du possible, une expérience de communication verbale (dans les deux sens) équivalente à celle que procure l'utilisation d'un téléphone public payant, sous réserve des exceptions et des modifications décrites à la présente section.
- 4.4.2 L'entrepreneur doit fournir des appareils téléphoniques pour les détenus qui répondent aux exigences fonctionnelles suivantes :
- Tous les appareils téléphoniques pour les détenus doivent fonctionner uniquement au moyen de cartes à puce téléphoniques (voir la section 6 – Cartes à puce téléphoniques), à moins que les responsables du SCC n'en décident autrement.
  - Une fois la carte à puce téléphonique insérée, le téléphone doit obliger le détenu à entrer son numéro d'identification personnel (NIP) afin d'accéder au STD.
  - L'appareil téléphonique doit permettre au détenu de composer le numéro voulu au moyen d'un clavier numérique standard.
  - Une fois la carte à puce téléphonique insérée et le NIP du détenu entré, l'appareil téléphonique doit offrir le choix de faire un appel par carte de débit ou un appel à frais virés.
  - L'appareil téléphonique ne doit produire aucun son, sauf si la connexion téléphonique est établie et l'appel est accepté à l'autre bout du fil. Cela peut prendre un certain temps car le STD traite d'abord l'appel puis établit la connexion.
  - Le STD est considéré essentiel au bon fonctionnement des établissements et il doit être disponible en tout temps. L'entrepreneur doit réagir sans tarder dans tout cas où un téléphone ne fonctionne pas ou fonctionne mal (voir la section 4.9 – Garantie d'exécution).
  - Tous les appels faits au moyen des appareils téléphoniques pour les détenus doivent être traités par le STD et ne peuvent être effectués que si le numéro composé est autorisé dans le profil du détenu faisant l'appel (voir la section 4.6.2 – Accès des détenus au STD).
  - Tout numéro composé par un détenu doit être filtré par le STD. Un appel ne peut être effectué que si le numéro figure sur la liste personnelle du détenu ou sur la liste des

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

numéros autorisés de l'établissement (voir la section 5.2 – Listes des numéros fréquents autorisés).

- i) Pour tous les numéros figurant sur les listes personnelles, la capacité de composer des chiffres additionnels une fois le numéro entré doit être retirée. La composition de chiffres additionnels peut être requise dans le cas de numéros particuliers figurant sur la liste des numéros fréquents autorisés de l'établissement. Cette capacité doit être retirée par défaut, mais les responsables du SCC dans les établissements ou à l'échelle régionale ou nationale doivent pouvoir autoriser au besoin, par l'intermédiaire du STD, des chiffres additionnels pour des numéros particuliers (voir la section 5.3 – Listes personnelles).
- j) Seuls les appels reliés à une ligne unique sont autorisés. La capacité pour un détenu de faire des appels conférences ou des renvois d'appels doit être retirée. Un mécanisme permettant de déceler les tentatives d'appels conférences ou de renvois d'appels serait souhaitable.
- k) Le détenu paiera les appels locaux et interurbains selon les tarifs établis. Le SCC gère des fonds en fiducie pour les détenus, qui peuvent être employés pour utiliser le STD. Le STD doit soustraire le coût de l'appel du solde du compte du détenu. Toutefois, le coût d'un appel à un numéro sans frais figurant sur la liste des numéros autorisés de l'établissement ne doit pas être soustrait du solde du détenu, bien qu'un appel local le soit.
- l) Le STD ne doit pas fournir l'accès à un téléphoniste dans le cadre des appels à frais virés. Tout système utilisé pour guider les détenus dans le processus d'appel à frais virés doit être entièrement automatisé. Le STD doit faire écouter au destinataire de l'appel la voix enregistrée du détenu à titre d'identification.
- m) Le STD doit déployer un serveur NTP (Network Time Protocol) pour assurer la synchronisation temporelle de tous les services téléphoniques et tous les enregistrements vocaux effectués par le système d'interception des appels du SCC (voir la section 7 – Interception des appels téléphoniques des détenus). Le serveur NTP doit recevoir un signal d'une source UTC (Universal Time Code) et utiliser des signatures temporelles fondées sur la technologie GPS pour tous les emplacements.

## 4.5 Base de données nationale du STD

- 4.5.1 L'entrepreneur doit fournir une base de données nationale du STD renfermant tous les enregistrements des données d'appel ainsi que toutes les données ayant trait aux dossiers des établissements indiqués dans le présent énoncé des travaux.
- 4.5.2 La base de données nationale du STD, y compris toutes ses composantes matérielles et logicielles de stockage et de gestion des données, doit être située au Canada.
- 4.5.3 Chaque établissement doit :
  - a) disposer d'au moins trois (3) postes de travail donnant accès directement à la base de données nationale du STD;

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

- b) avoir la capacité de chercher et d'extraire rapidement des données pour les douze mois précédents ou plus.

4.5.4 L'administration centrale du SCC doit disposer des terminaux suivants donnant accès directement à la base de données nationale du STD, de façon semblable aux établissements :

- a) un (1) terminal pour l'autorité technique;
- b) un (1) terminal pour les finances;
- c) un (1) terminal pour les renseignements de sécurité.

4.5.5 Chacune des cinq (5) administrations régionales doit disposer d'un (1) terminal donnant accès directement à la base de données nationale du STD. Les administrations régionales sont situées aux endroits suivants :

- a) Abbotsford, Colombie-Britannique – Région du Pacifique
- b) Kingston, Ontario – Région de l'Ontario
- c) Laval, Québec – Région du Québec
- d) Moncton, Nouveau-Brunswick – Région de l'Atlantique
- e) Saskatoon, Saskatchewan – Région des Prairies

4.5.6 Le STD doit conserver tous les renseignements contenus dans la base de données nationale du STD pour une durée minimale de trois (3) ans. Les dossiers inactifs fermés et les enregistrements des données d'appel datant de plus de douze (12) mois doivent être archivés indéfiniment. Ces renseignements doivent être fournis sur demande au SCC, dans un délai de 24 heures.

4.5.7 Toutes les données qui résident dans la base de données est la propriété du SCC. À tout moment, dans les 24 heures suivant la réception d'une demande à cette fin, la totalité des données contenues dans le STD doit être rendue disponible au SCC sous la forme d'un dépôt complet des données comprenant toutes les données ainsi que les structures des tables et le dictionnaire des données, de manière à s'assurer que tous les liens avec d'autres données de même que la signification, l'origine, l'utilisation et le format des données soient préservés afin que le SCC puisse les consulter en dehors de la fonction du STD.

## 4.6 Exigences relatives à l'accès au STD

### 4.6.1 Généralités

4.6.1.1 Le STD aura deux grands groupes d'utilisateurs pour lesquels les niveaux d'accès au STD seront très différents :

- a) les détenus;
- b) le personnel du SCC.

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

4.6.1.2 Les détenus accéderont au STD pour faire des appels par carte de débit ou des appels à frais virés, conformément aux contrôles imposés à leurs privilèges d'appels par les responsables du SCC. Le personnel du SCC aura besoin d'avoir accès aux outils administratifs du STD pour surveiller et gérer le système.

## 4.6.2 Accès des détenus au STD (profil de détenu)

4.6.2.1 Le SCC établira un profil de détenu individuel pour chaque détenu, qui constituera le principal point de gestion des données pour toutes les activités effectuées par les détenus dans le STD.

4.6.2.2 Le profil de détenu comprendra ce qui suit :

- a) un code d'identification unique, un numéro d'identification personnel (NIP) et un numéro de carte à puce qui permettront au détenu d'accéder au STD par l'intermédiaire d'un téléphone pour les détenus. Le NIP sera associé au système d'identification des détenus du SCC, soit le Système d'empreintes digitales (SED). Le numéro SED sera indiqué lors de tout affichage ou extraction du profil;
- b) le STD doit offrir la capacité d'attribuer un numéro SED temporaire. Lorsqu'un numéro SED permanent sera attribué, le numéro SED temporaire sera archivé dans le profil;
- c) l'établissement où est présentement incarcéré le détenu ainsi que l'historique de tous les établissements où le détenu a été placé pendant son incarcération;
- d) la liste personnelle du détenu (voir la section 5.3 – Listes personnelles);
- e) la liste en vigueur des numéros fréquents autorisés par l'établissement où est incarcéré le détenu (voir la section 5.2 – Listes des numéros fréquents autorisés);
- f) un enregistrement audio du nom du détenu aux fins des appels à frais virés. Cet enregistrement doit être fait par le truchement du téléphone de l'établissement. Le SCC doit avoir la capacité d'effacer les enregistrements inappropriés ou inutilisables;
- g) les contrôles imposés par le SCC qui déterminent les contraintes et les restrictions supplémentaires gouvernant la capacité du détenu d'utiliser le service.

4.6.2.3 L'accès des détenus au STD doit être strictement contrôlé au moyen de la carte à puce téléphonique (voir la section 6 – Carte à puce téléphoniques) et du NIP.

## 4.6.3 Accès du SCC au STD

4.6.3.1 Le personnel du SCC devra avoir accès au STD à plusieurs niveaux et pour diverses fonctions :

- a) En établissement – capacité de consulter tous les renseignements contenus dans le STD, mais de modifier uniquement l'information liée à l'établissement :
  - i) Visites et correspondance (V et C)
  - ii) Renseignements de sécurité
  - iii) Finances

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

- b) À l'administration régionale – capacité de consulter tous les renseignements contenus dans le STD, mais de modifier uniquement l'information liée à la région :
  - i) Renseignements de sécurité
  - ii) Finances
- c) À l'administration centrale – accès à tous les renseignements :
  - i) L'autorité technique – accès à tous les renseignements, sous toutes ses formes
  - ii) Renseignements de sécurité
  - iii) Finances

4.6.3.2 Le STD doit permettre au autorité technique de consulter à tout moment toutes les données relatives aux utilisateurs du SCC et à leurs privilèges d'accès. Le STD doit fournir au chargé de projet du SCC la capacité de faire le suivi des activités d'un, de plusieurs ou de tous les utilisateurs du SCC et de produire des rapports sur ces activités, y compris les activités reliées à l'adresse de courriel des utilisateurs.

## 4.7 Exigences administratives

### 4.7.1 Généralités

4.7.1.1 Le STD possède une particularité différente de celles de la plupart des autres systèmes téléphoniques du fait qu'il doit permettre au SCC de s'acquitter de son mandat de fournir un service téléphonique aux détenus tout en assurant avec diligence la sécurité du public. Ainsi, l'un des éléments essentiels du STD consiste à fournir au personnel du SCC des mécanismes de gestion et de contrôle en temps réel.

4.7.1.2 Dans chaque établissement, le STD doit inclure ce qui suit :

- a) une liste de tous les comptes d'utilisateur du SCC de l'établissement, les privilèges associés à chaque compte et l'historique de toutes les activités effectuées par chaque utilisateur. Le STD doit fournir des détails sur l'utilisateur du SCC et sur les privilèges et l'accès au système de ce dernier lorsqu'une fonction est effectuée ou qu'un rapport est consulté;
- b) le profil de chaque détenu de l'établissement; le profil est géré par le SCC et il établit les contrôles de surveillance et détermine les capacités d'accès et d'utilisation du détenu;
- c) un registre détaillé de l'utilisation du STD par chaque détenu;
- d) des mécanismes de rapport permettant aux utilisateurs du SCC d'obtenir de l'information à jour sur les paramètres du STD et l'utilisation du système par les détenus.

### 4.7.2 Exigences administratives fonctionnelles

4.7.2.1 Les postes de travail STD (voir la section 4.3 – postes de travail STD) doivent être dotés d'une interface graphique (GUI) conviviale permettant aux responsables du SCC dans les

Solicitation No. - N° de l'invitation	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur
21120-12-9346/A		712ef
Client Ref. No. - N° de réf. du client	File No. - N° du dossier	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

établissements, aux administrations régionales et à l'administration centrale de configurer, mettre à jour, supprimer et désactiver divers aspects des mécanismes de contrôle du STD. La GUI du STD doit aussi permettre à des responsables du SCC ayant divers niveaux d'autorisation de produire des rapports (voir la section 4.8 – Exigences en matière de rapport) à partir des données contenues dans la base de données nationale et d'effectuer des recherches dans la base de données (voir la section 4.6.3 – Accès du SCC au STD).

4.7.2.2 La GUI du STD doit fournir aux responsables du SCC (ci-après appelés « l'utilisateur ») la capacité de gérer les mécanismes de contrôle du STD au moyen des outils administratifs suivants :

4.7.2.3 **Ajout de profils de détenus** – La GUI du STD doit comporter un outil administratif permettant à l'utilisateur d'entrer un nouveau profil de détenu dans le STD. L'outil doit permettre à l'utilisateur d'entrer les renseignements suivants :

- a) Renseignements sur le détenu :
  - i) Nom de famille du détenu
  - ii) Prénom du détenu
  - iii) Langue du détenu (français/anglais)
  - iv) NIP du détenu, y compris la capacité de générer et d'attribuer un nouveau NIP au moyen du STD
  - v) N° SED du détenu
  - vi) Indication que les fonds ont été versés
  - vii) Établissement auquel le nouveau profil de détenu sera attribué
- b) Renseignements sur la carte à puce téléphonique :
  - i) Carte à puce téléphonique requise
  - ii) Période d'exclusion – date de début
  - iii) Période d'exclusion – date de fin
  - iv) Numéro de la carte à puce téléphonique, y compris la capacité d'attribuer une nouvelle carte à puce au moyen du STD (une seule carte à la fois peut être attribuée à un détenu)
- c) Blocage de liste personnelle :
  - i) Blocage de liste personnelle – activation ou désactivation
  - ii) Blocage – date de début
  - iii) Blocage – date de fin
- d) Durée totale des appels :
  - i) Durée totale des appels en minutes, par jour
  - ii) Date de début
  - iii) Date de fin

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

e) Renseignements sur le compte :

- i) Solde du compte
- ii) Transactions

**4.7.2.4 Modifier un profil de détenu existant** – La GUI du STD doit comporter un outil administratif permettant à l'utilisateur de modifier les renseignements concernant un détenu dans le STD. L'utilisateur doit pouvoir entrer l'information suivante à l'écran :

a) Renseignements sur le détenu :

- i) Nom de famille du détenu
- ii) Prénom du détenu
- iii) Langue du détenu (français/anglais)
- iv) NIP du détenu
- v) N° SED du détenu
- vi) Indication que les fonds ont été versés
- vii) Établissement auquel le profil de détenu sera transféré
- viii) Appel en cours, avec capacité de réinitialisation

b) Renseignements sur la carte à puce téléphonique :

- i) Carte à puce téléphonique requise
- ii) Période d'exclusion – date de début
- iii) Période d'exclusion – date de fin
- iv) Numéro de la carte à puce téléphonique, y compris la capacité de suspendre la carte à puce
- v) Raison de la suspension de la carte à puce téléphonique

c) Blocage de liste personnelle :

- i) Blocage de liste personnelle – activation ou désactivation
- ii) Blocage – date de début
- iii) Blocage – date de fin

d) Durée totale des appels :

- i) Durée totale des appels en minutes, par jour
- ii) Date de début
- iii) Date de fin

e) Renseignements sur le compte :

- i) Solde du compte
- ii) Transactions

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

4.7.2.5 **Gestion des profils des détenus** – La GUI du STD doit comporter un outil administratif permettant à l'utilisateur d'interroger le STD en vue d'obtenir le profil d'un détenu. La GUI du STD doit alors afficher une liste de tous les résultats pertinents, selon un ou l'ensemble des critères suivants :

- a) Nom de famille du détenu
- b) Prénom du détenu
- c) Numéro de carte à puce
- d) NIP du détenu
- e) N° SED du détenu

4.7.2.6 L'outil doit permettre l'accès à la fonction « Ajouter un profil de détenu ».

4.7.2.7 L'outil doit permettre d'effectuer une recherche visant l'ensemble des établissements.

4.7.2.8 **Gestion de la sécurité** – La GUI du STD doit comporter un outil administratif permettant à l'utilisateur de consulter et de modifier l'horaire auquel les téléphones pour les détenus sont disponibles. L'outil doit offrir l'accès à l'information suivante :

- a) Administration centrale, administration régionale ou établissement (Nota : l'horaire établi au niveau national a préséance sur celui établi au niveau régional, qui à son tour a préséance sur celui des établissements)
- b) Calendrier permettant à l'utilisateur de déterminer les périodes de disponibilité pendant :
  - i) les jours de semaine
  - ii) les fins de semaine
  - iii) Périodes de service spécial :
    - (A) heure de début
    - (B) heure de fin
    - (C) date de début
    - (D) date de fin
- c) Période bloquée :
  - i) blocage – activation ou désactivation
  - ii) blocage – date de début
  - iii) blocage – date de fin
  - iv) personne qui a bloqué la période, et à quel niveau (administration centrale, administration régionale ou établissement)
  - v) résumé de la période bloquée si le niveau est supérieur à celui de l'utilisateur
- d) Restriction des appels privés permettant à l'utilisateur de fixer une durée maximale pour les appels (de 1 minute à un temps illimité)

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

- 4.7.2.9 **Gestion de la liste des numéros fréquents autorisés** – La GUI du STD doit comporter un outil administratif permettant à l'utilisateur d'afficher individuellement, à l'échelle régionale ou à l'échelle nationale les numéros de téléphone apparaissant sur la liste des numéros fréquents autorisés des établissements.
- 4.7.2.10 Cet outil doit aussi permettre à l'utilisateur d'ajouter, de modifier ou de supprimer un numéro de téléphone d'une liste de numéros fréquents autorisés, pour l'emplacement choisi.
- 4.7.2.11 Remarque : Les numéros fréquents autorisés au niveau national ont préséance sur ceux autorisés au niveau régional, qui à leur tour ont préséance sur ceux des établissements. Exemple : si l'administration centrale du SCC ajoute un numéro de destination à la liste nationale des numéros fréquents autorisés, ce numéro doit être autorisé quel que soit son statut dans la liste des numéros autorisés par la région ou l'établissement.
- 4.7.2.12 De même, si une région ajoute un numéro de destination à la liste régionale des numéros fréquents autorisés, ce numéro doit être autorisé quel que soit son statut dans la liste des numéros autorisés par l'établissement.
- 4.7.2.13 **Gestion de la liste personnelle** – La GUI du STD doit comporter un outil administratif permettant à l'utilisateur d'afficher individuellement, à l'échelle régionale ou à l'échelle nationale les numéros de téléphone figurant sur les listes personnelles des établissements.
- 4.7.2.14 Cet outil doit aussi permettre à l'utilisateur d'ajouter et de supprimer un numéro de téléphone d'une liste de numéros fréquents autorisés, pour l'emplacement choisi.
- 4.7.2.15 **Modification d'un numéro privé** – La GUI du STD doit fournir un outil administratif permettant d'afficher l'information liée à un numéro de téléphone ciblé dans la liste personnelle d'un profil de détenu particulier. L'outil doit aussi permettre à l'utilisateur de modifier cette information.
- 4.7.2.16 L'utilisateur doit pouvoir modifier l'information suivante :
- a) Numéro accordé ou refusé au détenu; dans le cas d'un refus, la raison du refus doit être indiquée;
  - b) Numéro de téléphone
  - c) Langue (anglais/français)
  - d) Si le numéro appartient à une organisation ou une personne :
    - i) nom de l'organisation, s'il y a lieu
    - ii) renseignements sur la personne, s'il y a lieu :
      - (A) nom de famille
      - (B) prénom
      - (C) lien avec le détenu
  - e) Adresse municipale

Solicitation No. - N° de l'invitation	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur
21120-12-9346/A		712ef
Client Ref. No. - N° de réf. du client	File No. - N° du dossier	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

- f) Ville
- g) Province/État
- h) Code postal/zip
- i) Commentaires
- j) Caractéristiques du numéro :
  - i) DTMF bloquée (nota : le statut par défaut doit être « Bloqué »)
  - ii) Durée maximale des appels en minutes, par appel
  - iii) Fréquence maximale des appels, par jour (0 – illimitée)
- k) Période bloquée :
  - i) Blocage – activation ou désactivation
  - ii) Blocage – date de début
  - iii) Blocage – date de fin

4.7.2.17 L'outil doit afficher l'historique des 5 derniers refus d'accès au numéro de téléphone cible, s'il y a lieu, avec l'information suivante :

- a) Raison du refus
- b) Responsable du refus
- c) Date d'établissement du refus

4.7.2.18 **Recherche d'un numéro de téléphone** – La GUI du STD doit comporter un outil administratif permettant à l'utilisateur de déterminer, selon un NIP, si un profil de détenu particulier a déjà eu ou a présentement accès à un certain numéro de téléphone, à une date et une heure données.

4.7.2.19 **Recherche d'un numéro de téléphone dans toutes les listes** – La GUI du STD doit comporter un outil administratif permettant à l'utilisateur de déterminer, selon un numéro de téléphone, si un numéro figure sur une liste de numéros fréquents autorisés ou une liste personnelle, et d'afficher les listes dans lesquelles le numéro apparaît.

4.7.2.20 **Vérification de la disponibilité des téléphones pour les détenus** – La GUI du STD doit comporter un outil administratif permettant à l'utilisateur de vérifier la disponibilité des téléphones pour les détenus.

4.7.2.21 Les téléphones à vérifier doivent pouvoir être sélectionnés au moyen d'une série de listes déroulantes hiérarchiques, selon les niveaux suivants :

- a) Région
- b) Établissement
- c) Emplacement au sein de l'établissement
- d) Numéro de téléphone du détenu

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

4.7.2.22 L'outil doit aussi permettre à l'utilisateur de préciser un téléphone à vérifier en entrant directement le numéro de téléphone de l'appareil.

4.7.2.23 **Gestion financière** – La GUI du STD doit comporter un outil administratif permettant à l'utilisateur de chercher, de modifier et d'afficher les transactions financières associées à un profil de détenu et effectuées jusqu'à trois mois précédant l'interrogation, en entrant le NIP ou le numéro SED du détenu.

4.7.2.24 L'information suivante doit être présentée :

- a) Renseignements sur le compte :
  - i) Nom de famille du détenu
  - ii) Prénom du détenu
  - iii) Numéro de carte à puce téléphonique
  - iv) NIP du détenu
  - v) N° SED du détenu (modifiable à partir de cet écran)
- b) Renseignements sur le remboursement :
  - i) Remboursement complet ou partiel
  - ii) Montant du remboursement
  - iii) Commentaires

4.7.2.25 **Gestion liée aux établissements** – La GUI du STD doit comporter un outil administratif permettant à l'utilisateur de consulter l'information suivante au sujet d'un établissement :

- a) Numéro de l'établissement
- b) Région
- c) Province
- d) Nom
- e) Niveau de sécurité
- f) Adresse
- g) Fuseau horaire

4.7.2.26 L'outil doit aussi permettre à l'utilisateur d'activer ou de désactiver l'exigence d'utiliser une carte à puce téléphonique afin d'accéder aux téléphones pour les détenus d'un établissement.

4.7.2.27 **Messages sonores** – La GUI du STD doit fournir un outil administratif permettant au autorité technique à l'administration centrale, ou à son représentant, d'ajouter, d'activer, de désactiver, d'organiser et de supprimer des messages sonores enregistrés, qui sont communiqués aux détenus pendant la période de connexion initiale de leurs appels.

4.7.2.28 Le SCC fournira le contenu des messages dans les deux langues officielles à l'entrepreneur, qui les enregistrera et les chargera dans le STD sur demande. Ces messages pourront ensuite être

Solicitation No. - N° de l'invitation	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur
21120-12-9346/A		712ef
Client Ref. No. - N° de réf. du client	File No. - N° du dossier	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

activés et organisés par l'autorité technique à l'administration centrale de manière à transmettre l'information sonore voulue aux détenus pendant l'initialisation de leurs appels.

4.7.2.29 Généralement, la liste standard des messages sonores est modifiée très peu souvent.

### 4.7.3 Contrôles de surveillance

4.7.3.1 Le personnel autorisé du SCC doit pouvoir établir en temps réel, dans le STD, des contrôles pour gérer l'utilisation du système. Les contrôles seront établis pour un détenu particulier ou un groupe de détenus désignés par le SCC.

4.7.3.2 Ces contrôles comprendront ce qui suit :

- a) Tout groupe défini par le SCC – par exemple tous les détenus d'un établissement ou détenu d'une rangée spécifique d'un établissement dont l'appartenance au groupe visé a été établie. Ces regroupements serviront à mettre en place des contrôles en fonction de groupes donnés.
- b) La liste complète des pays qui n'acceptent pas les appels internationaux à frais virés.
- c) Un mécanisme d'avertissement permettant d'alerter le détenu de la fin imminente de l'appel, configurable par l'autorité technique à l'administration centrale.
- d) Une série de messages sonores automatisés pouvant être diffusés avant le début de l'appel du détenu. Le STD offrira la capacité de :
  - i) charger de nouveaux messages dans la base de données du STD;
  - ii) supprimer des messages dans la base de données du STD;
  - iii) ajouter des messages à la liste de messages active;
  - iv) supprimer des messages de la liste de messages active;
  - v) modifier l'ordre des messages de la liste de messages active;
  - vi) lancer ou suspendre la diffusion de la liste de messages active dans les téléphones des détenus;
  - vii) diffuser un message sonore en anglais ou en français, selon la langue choisie qui est indiquée dans le profil du détenu.

4.7.3.3 Remarque : Seul le personnel autorisé du SCC qui travaille dans l'établissement où est incarcéré un détenu peut ajouter ou supprimer des numéros de téléphone dans la liste personnelle de ce détenu. Le personnel autorisé du SCC qui ne travaille pas dans le même établissement que celui où est incarcéré le détenu a accès au dossier téléphonique du détenu en mode lecture seulement.

### 4.7.4 Tentatives d'utilisation non autorisée

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

4.7.4.1 Le STD doit fournir un mécanisme permettant d'enregistrer toute tentative visant à contourner les contrôles de surveillance établis par le SCC. Ces registres doivent générer des rapports dans les cas suivants :

- a) toute tentative faite par un détenu pour utiliser la carte à puce téléphonique d'un autre détenu;
- b) toute tentative pour entrer un numéro de téléphone bloqué qui figure dans la liste personnelle du détenu ou la liste des numéros autorisés de l'établissement;
- c) tout appel auquel on a mis fin en raison d'une limite de durée;
- d) toute autre tentative visant à outrepasser les contrôles préétablis par le personnel du SCC.

4.7.4.2 Le registre doit contenir l'information suivante :

- a) les détails de l'événement (qui, quand et où);
- b) le statut de blocage du numéro de téléphone;
- c) la raison, la date et le responsable du blocage du numéro.

## **4.7.5 Identification des téléphones non fonctionnels**

4.7.5.1 Le STD doit offrir au personnel du SCC un moyen de remplir, grâce à une interface électronique, un formulaire en ligne visant à signaler un téléphone non fonctionnel (voir la définition de « non fonctionnel » à la section 4.9.2 – Maintenance des téléphones pour les détenus). Si une méthode en ligne n'est pas disponible, un autre moyen d'aviser le fournisseur du STD doit être fourni.

## **4.7.6 Dérivation manuelle**

4.7.6.1 Dans chaque rangée d'un établissement, les appareils téléphoniques pour les détenus sont contrôlés par le poste de contrôle de rangée (PCR) ou, plus centralement, par le poste principal de commande et de contrôle (PPCC). Ces postes sont dotés de commutateurs de dérivation manuelle qui permettent au personnel du SCC de mettre manuellement hors service chaque appareil téléphonique. Cela doit être fait au moyen d'un commutateur mécanique.

4.7.6.2 L'entrepreneur doit s'assurer que tous les appareils téléphoniques pour les détenus sont reliés au PCR approprié ou au PPCC et sont contrôlés par lui, dans chaque établissement.

## **4.8 Exigences en matière de rapport**

### **4.8.1 Généralités**

4.8.1.1 Le STD doit rendre disponible aux utilisateurs du SCC, conformément aux pouvoirs d'accès qui leur ont été accordés, tous les renseignements touchant les activités, les paramètres, les contrôles et l'information financière, et ce, en temps réel (voir la section 4.6.2 – Accès du SCC au STD).

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

Ces renseignements doivent être mis à la disposition de l'établissement, de l'administration régionale et de l'administration centrale.

4.8.1.2 Le STD doit avoir la capacité de produire ces rapports au moyen de la GUI du STD, en format HTML, et de transmettre des rapports spécifiques dans les formats HTML et CSV.

4.8.1.3 Le STD doit pouvoir transmettre par courriel n'importe quel de ces rapports aux employés du SCC autorisés ayant un compte courriel du SCC valide, dans un format compact et sécurisé, aussi bien à des dates fixes que sur demande.

4.8.1.4 Le STD doit être en mesure de fournir tout un éventail de rapports au moyen d'une interface graphique (GUI) conviviale et intuitive, accessible par ordinateur au moyen de l'infrastructure de communication de l'entrepreneur. Une description détaillée des rapports requis est présentée à l'Annexe A (Rapports sur le STD) jointe à la présente demande de propositions.

4.8.1.5 Un bref aperçu des rapports requis et de leur but sont fournis ci-après.

## 4.8.2 Listes

4.8.2.1 **Liste des numéros fréquents autorisés** – rapport indiquant les numéros de téléphone figurant dans les listes des numéros fréquents autorisés (au niveau de l'AC, de l'AR ou de l'établissement).

4.8.2.2 **Emplacement des téléphones pour les détenus** – rapport fournissant la liste des emplacements de tous les téléphones (au niveau de l'AC, de l'AR ou de l'établissement).

4.8.2.3 **Heures de service** – rapport indiquant l'historique de disponibilité de chaque téléphone, qui est généré pour une période définie selon les champs de date et d'heure remplis par l'utilisateur (au niveau de l'AC, de l'AR ou de l'établissement).

4.8.2.4 **Liste de détenus (liste de NIP)** – rapport sur les contrôles d'accès téléphonique, selon le statut du détenu (dossier actif et mise en liberté). Cette liste fournira des statistiques sur les contrôles d'accès téléphoniques des détenus et l'information sera présentée sous forme de tableau (au niveau de l'AC, de l'AR ou de l'établissement).

4.8.2.5 **Liste personnelle du détenu** – rapport fournissant la liste des autorisations et des restrictions, par détenu.

4.8.2.6 **N° SED temporaires** – rapport sur les détenus à qui un numéro SED temporaire a été attribué (au niveau de l'AC, de l'AR ou de l'établissement).

4.8.2.7 **Numéros de téléphone figurant dans la liste personnelle de plus d'un détenu** – rapport présentant de l'information, par détenu, sur les numéros de téléphone figurant dans la liste personnelle de plus d'un détenu (au niveau de l'AC, de l'AR ou de l'établissement).

4.8.2.8 **Historique de carte à puce** – rapport fournissant le statut d'une carte à puce et l'historique des opérations effectuées par l'utilisateur du SCC avec cette carte.

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

4.8.2.9 **Liste des cartes à puce téléphonique n'étant plus attribuées** – rapport fournissant la liste des cartes à puce téléphoniques qui ne peuvent plus être réattribuées (p. ex. parce que la carte est brisée, perdue ou annulée).

### 4.8.3 Rapports d'enquête

- 4.8.3.1 **Activités liées aux appels à frais virés** – rapport fournissant la liste des appels effectués à frais virés, par détenu.
- 4.8.3.2 **Numéros de téléphone fréquemment composés** – rapport indiquant les numéros de téléphone les plus fréquemment composés dans la rangée de téléphones indiquée.
- 4.8.3.3 **Détenus effectuant des appels fréquents** – rapport indiquant les détenus qui effectuent le plus souvent des appels, ainsi que leur nombre d'appels et la durée totale la plus longue des appels.
- 4.8.3.4 **Appels bloqués par le détenu** – rapport indiquant le nombre de tentatives d'appels bloqués.
- 4.8.3.5 **Appels effectués par le détenu** – rapport indiquant tous les numéros composés par un ou plusieurs détenus.
- 4.8.3.6 **Détenu en téléconférence** – rapport indiquant la durée des appels effectués par un détenu.
- 4.8.3.7 **Numéros fréquemment bloqués** – rapport indiquant les numéros bloqués, des numéros les plus souvent bloqués aux numéros les moins souvent bloqués.
- 4.8.3.8 **Délinquants dont les appels sont fréquemment bloqués** – rapport indiquant les délinquants ayant des appels bloqués, des appels les plus souvent bloqués aux appels les moins souvent bloqués.
- 4.8.3.9 **Activités liés aux appels téléphoniques du SCC** – rapport indiquant tous les numéros des appels effectués à l'interne et visant la ligne téléphonique d'un employé du SCC.
- 4.8.3.10 **Numéros de téléphone ciblés** – rapport présentant de l'information sur des numéros de téléphone de l'extérieur.
- 4.8.3.11 **Appels sans frais effectués par le détenu** – rapport indiquant tous les appels sans frais effectués à partir d'un téléphone pour les détenus.

### 4.8.4 Rapports financiers

- 4.8.4.1 **Frais des transactions d'appels** – rapport fournissant la liste des coûts liés aux appels effectués, par date d'appel.
- 4.8.4.2 **Fonds disponibles au détenu** – rapport indiquant le statut des fonds disponibles, par détenu.
- 4.8.4.3 **Relevé du STD** – rapport indiquant les activités financières, par détenu, pour la période désignée.

Solicitation No. - N° de l'invitation	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur
21120-12-9346/A		712ef
Client Ref. No. - N° de réf. du client	File No. - N° du dossier	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

4.8.4.4 **Transactions de transferts** – rapport indiquant les transferts effectués, par détenu, pour la période désignée.

4.8.4.5 **Transactions de remboursement** – rapports indiquant les remboursements effectués, par détenu, pour la période désignée.

## 4.9 Garantie d'exécution

### 4.9.1 Généralités

4.9.1.1 Tout le matériel téléphonique, informatique, réseautique et auxiliaire fourni par l'entrepreneur pour satisfaire aux exigences du présent énoncé des travaux doit demeurer l'unique propriété de l'entrepreneur. Par conséquent, l'entrepreneur est seul responsable de la maintenance et du soutien de ce matériel.

4.9.1.2 Le STD est considéré essentiel pour tous les établissements du SCC. L'entrepreneur est donc tenu de respecter une garantie d'exécution selon laquelle il acceptera de maintenir les normes de rendement suivantes pour l'ensemble du matériel :

- Le service et le soutien relatifs au STD doivent être disponibles de 8 h à 17 h (heure locale de l'établissement), 365 jours par année, sans aucune exception.
- Si une composante ne fonctionne pas correctement ou est inutilisable (téléphones, enceintes, lignes téléphoniques, postes de travail, lignes de communication, etc.), l'entrepreneur doit la remplacer ou la réparer dans un délai d'un (1) jour ouvrable. Voir la section 4.9.2 – Maintenance des téléphones pour les détenus.
- Si un téléphone est partiellement fonctionnel (p. ex. il est possible de faire des appels soit par carte de débit, soit à frais virés, mais non les deux), l'entrepreneur doit remplacer ou réparer la composante dans un délai de deux (2) jours ouvrables. Voir la section 4.9.2 – Maintenance des téléphones pour les détenus.
- L'entrepreneur doit assurer à chaque établissement une réserve d'au moins 50 cartes à puce téléphoniques supplémentaires. Ces cartes supplémentaires doivent être utilisées pour remplacer les cartes défectueuses, endommagées ou erronées. Pour de plus amples détails, voir la section 6 – Cartes à puce téléphoniques.

4.9.1.3 Les délais de remise en service susmentionnés ont trait au rétablissement complet du service. Des mesures provisoires peuvent être prises pour satisfaire aux exigences relatives à la disponibilité du service.

### 4.9.2 Maintenance des téléphones pour les détenus

4.9.2.1 La pleine capacité opérationnelle de tous les téléphones est considéré nominale. Pour qu'un téléphone soit jugé **entièrement fonctionnel**, tous ses contrôles doivent fonctionner pleinement et il doit permettre d'effectuer tant des appels par carte de débit que des appels à frais virés.

Solicitation No. - N° de l'invitation	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur
21120-12-9346/A		712ef
Client Ref. No. - N° de réf. du client	File No. - N° du dossier	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

4.9.2.2 Toute composante qui n'est pas entièrement fonctionnelle est considérée **non fonctionnelle** et doit être traitée conformément aux normes de rendement énoncées ci-dessus.

4.9.2.3 Exemple : Un téléphone pour les détenus dont toutes les composantes et fonctions sont en état de marche mais dont le bouton « # » sur le clavier numérique n'effectue pas la connexion requise serait considéré non fonctionnel; il serait toutefois assujéti à la norme de rendement visant les téléphones partiellement fonctionnels qui est énoncée au point 4.9.1.2 c).

### 4.9.3 Maintenance des composantes matérielles et logicielles du STD

4.9.3.1 Par ailleurs, l'entrepreneur doit assurer la maintenance de tous les produits et services liés au STD ainsi que leur mise à niveau, y compris celles de toutes les composantes matérielles (postes de travail, téléphones, infrastructure de réseau, etc.) et logicielles, de manière à refléter les améliorations et les modifications qu'il apportera au profil matériel et logiciel. Cela comprend toute modification d'éléments personnalisés qui pourrait être requise en raison de la mise à niveau. Voir la section 3.4 – Modifications, améliorations et mises à niveau. remettre

## 5 LISTE DES NUMÉROS AUTORISÉS

### 5.1 Généralités

5.1.1 Afin d'assurer la sécurité du public, le SCC a l'obligation de limiter les contacts qu'un détenu peut avoir avec la population canadienne. En ce qui concerne le STD, le SCC est tenu de vérifier rigoureusement, à l'avance, tous les numéros auquel un détenu peut appeler. Afin d'accomplir cette tâche tout en s'assurant que l'expérience soit la plus efficace et discrète possible pour les détenus, le SCC impose des listes de numéros autorisés qui désignent les numéros auxquels un détenu peut appeler s'il a accès à un téléphone pour les détenus et s'il dispose des fonds nécessaires.

5.1.2 Les capacités d'appel des détenus sont régies par deux types de listes de numéros autorisés, soit :

- a) les liste des numéros fréquents autorisés; et
- b) les listes personnelles

5.1.3 Dans chaque établissement, tout appel effectué au moyen d'un téléphone pour les détenus doit être traité par le STD. Dans le cadre de ce processus, le STD doit comparer le numéro composé par le détenu aux listes de numéros autorisés figurant dans les renseignements sur le profil du détenu fournis par la carte à puce téléphonique (voir la section 6 – Carte à puce téléphoniques).

5.1.4 Si le STD détermine que le numéro composé par le détenu figure dans les listes de numéros autorisés qui ont été attribuées au profil du détenu et qu'il n'est pas bloqué par le SCC (voir la section 4.7 – Exigences administratives), la connexion doit être établie.

Solicitation No. - N° de l'invitation	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur
21120-12-9346/A		712ef
Client Ref. No. - N° de réf. du client	File No. - N° du dossier	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

- 5.1.5 Si le STD est incapable de trouver le numéro composé par le détenu dans les listes de numéros autorisés, ou si le numéro est bloqué par le SCC, la connexion ne doit pas être établie et le détenu doit entendre un message indiquant que l'appel a été refusé, ainsi que la raison du refus.

## 5.2 Listes des numéros fréquents autorisés

- 5.2.1 Le SCC fournit des listes de numéros fréquents autorisés qui comprennent les numéros auxquels peuvent appeler tous les détenus d'un établissement, d'une région, ou, plus rarement, du pays entier. Ces numéros sont souvent associés à des organismes qui offrent des programmes d'aide à la réadaptation. Les listes de numéros fréquents autorisés sont propres à chaque établissement et visent uniquement les détenus incarcérés dans cet établissement.
- 5.2.2 Habituellement, ce sont les responsables de chaque établissement du SCC qui déterminent le contenu des listes de numéros fréquents autorisés puisque celles-ci s'appliquent uniquement aux détenus incarcérés dans l'établissement. À l'occasion, les responsables régionaux du SCC peuvent décider d'ajouter un numéro aux listes de numéros fréquents autorisés de tous les établissements de la région. Les responsables régionaux du SCC ont aussi la capacité d'attribuer des numéros à n'importe quel établissement situé dans leur région.
- 5.2.3 L'autorité technique doit avoir la capacité d'ajouter, à l'échelle des établissements ou aux niveaux national ou régional, un numéro aux listes de numéros fréquents autorisés au moyen de l'interface du STD à l'administration centrale.

## 5.3 Listes personnelles

- 5.3.1 Outre les numéros figurant sur la liste des numéros fréquents autorisés de l'établissement, chaque détenu dispose d'une liste de numéros personnelle. Le plus souvent, les numéros contenus dans cette liste sont associés à des personnes ayant un lien familial ou professionnel avec le détenu (p. ex. proches parents, avocats, groupes de défense des droits, etc.).
- 5.3.2 Les demandes présentées par les détenus en vue de faire inscrire des numéros à leur liste personnelle sont traitées par les responsables du SCC de l'établissement, qui les ajoutent à la liste appropriée au moyen du STD après une vérification appropriée.
- 5.3.3 Les responsables du SCC de l'établissement doivent avoir la capacité d'ajouter, de modifier et de supprimer des numéros dans une liste personnelle par l'intermédiaire du STD. Le STD doit aussi permettre aux responsables du SCC de suspendre temporairement, en temps réel, un, plusieurs ou tous les numéros figurant sur une liste personnelle.
- 5.3.4 La liste personnelle ainsi que le profil d'un détenu doivent être transférables d'un établissement à un autre dans les cas où un détenu est transféré dans un autre établissement.

# 6 CARTES À PUCE TÉLÉPHONIQUES

Solicitation No. - N° de l'invitation	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur
21120-12-9346/A		712ef
Client Ref. No. - N° de réf. du client	File No. - N° du dossier	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

## 6.1 Généralités

- 6.1.1 En mai 2012, environ 15 000 détenus étaient incarcérés dans 57 établissements correctionnels gérés par le SCC. Chacun de ces détenus doit pouvoir utiliser un téléphone. Il faut émettre à chaque détenu une carte à puce téléphonique lui permettant d'accéder au STD.
- 6.1.2 Remarque : L'entrepreneur doit réutiliser les cartes à puce qui sont présentement actives.
- 6.1.3 La carte à puce téléphonique vise à :
- a) permettre aux détenus d'utiliser un téléphone de manière sécuritaire;
  - b) permettre au SCC de surveiller l'utilisation des téléphones pour les détenus;
  - c) restreindre les numéros de téléphone disponibles à l'extérieur de l'établissement afin d'assurer la sécurité du public;
  - d) fournir un mécanisme de suivi précis pour toutes les données financières liées à l'utilisation du STD par les détenus.
- 6.1.4 Bien que tous les efforts seront faits pour réémettre les cartes à puce téléphoniques déjà utilisées par des détenus ayant été mis en liberté, le nombre de détenus incarcérés pendant une période donnée pourrait augmenter de 25 % ou plus au cours de la période visée par le contrat (voir la section 10 – Croissance du projet).
- 6.1.5 L'établissement remplacera les cartes à puce perdues, endommagées et non fonctionnelles à partir de la réserve fournie et maintenue par l'entrepreneur. Voir le point 4.9.1.2 d) pour plus d'information.

## 6.2 Utilisation de la carte à puce téléphonique

- 6.2.1 Chaque détenu se verra délivrer une carte qui, lorsqu'elle sera mise en contact avec un téléphone pour les détenus, reconnaîtra son profil individuel tel qu'il aura été défini par le SCC (voir la section 4.6.2 – Accès des détenus au STD).
- 6.2.2 Le profil de détenu indiquera les contrôles imposés par le SCC qui reflèteront et détermineront les contraintes et les limites régissant la capacité du détenu à utiliser le service.
- 6.2.3 Le détenu insérera sa carte à puce dans le téléphone pour les détenus. Le détenu devra ensuite entrer son numéro d'identification personnel (NIP) unique à l'aide du clavier du téléphone. Si le NIP est entré correctement, le détenu sera invité à composer le numéro de téléphone voulu et l'appel sera traité par le STD.
- 6.2.4 Avant d'initier l'appel, le système informera le détenu du solde des fonds disponibles dans son compte. Après l'appel, le système informera le détenu du nouveau solde des fonds disponibles.

Solicitation No. - N° de l'invitation	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur
21120-12-9346/A		712ef
Client Ref. No. - N° de réf. du client	File No. - N° du dossier	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

## 6.3 Restrictions concernant la carte à puce téléphonique

- 6.3.1 L'utilisation d'une technologie courante comme la carte à puce téléphonique pour le STD soulève certains problèmes de sécurité qui doivent être traités de la manière suivante :
- a) les cartes à puce qui sont présentement en usage et que l'entrepreneur continuera d'utiliser, ainsi que les cartes que fournira l'entrepreneur au SCC dans le futur, ne doivent avoir aucune valeur à l'extérieur du STD du SCC;
  - b) aucune carte à puce téléphonique disponible à la population générale ou provenant d'un organisme au Canada ou à l'étranger, autre qu'une carte du SCC, ne sera compatible avec la solution fournie au SCC.

## 7 INTERCEPTION DES APPELS TÉLÉPHONIQUES DES DÉTENUS

- 7.1 Le SCC a le pouvoir, en vertu de certains critères énoncés dans la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition*, d'intercepter et d'enregistrer de façon sélective les conversations des détenus. Tous les établissements disposent du matériel nécessaire pour intercepter et enregistrer, lorsqu'ils y sont autorisés, les appels téléphoniques des détenus. Ces dispositifs sont habituellement conservés dans le bureau de la sécurité préventive.
- 7.2 À l'heure actuelle, le NIP des détenus dont les appels sont interceptés est entré dans le dispositif d'interception. Ce dispositif est conçu de façon à se mettre en mode d'écoute chaque fois que le récepteur d'un téléphone pour les détenus est décroché. C'est à cette étape initiale que le détenu doit s'identifier dans le STD en entrant son NIP. Ce processus d'identification l'autorise à faire un appel en fonction de sa liste personnelle et de la liste de l'établissement. Le système d'interception traite le NIP, et si ce dernier ne correspond pas à l'un des NIP figurant sur la liste des détenus ciblés, il se débranche automatiquement avant le début de la communication. Lorsqu'il y a correspondance, le système d'interception active le processus d'enregistrement. Le processus d'interception prend fin lorsque l'appel est terminé.
- 7.3 L'entrepreneur doit indiquer comment il propose de relier le STD au système d'interception du SCC. Cette connectivité doit assurer le maintien continu du processus de sélection automatique du système d'interception. Si le système d'interception cesse soudainement de communiquer avec le STD en dehors d'un cycle de maintenance, le STD doit immédiatement transmettre une alerte à l'autorité technique du STD à l'administration centrale et au responsable de la maintenance du système d'interception.

**NOTE À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES :** Cette information devra être jointe à la proposition de l'entrepreneur soumise en réponse à la DP si le gouvernement du Canada décide de lancer un appel d'offres.

## 8 FORMATION ET AIDE EN LIGNE

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

- 8.1 L'entrepreneur doit fournir, dans le cadre de la GUI de gestion du STD, un module de formation permettant aux utilisateurs du SCC d'avoir recours à une méthode d'auto-apprentissage orientée sur les tâches. Le matériel de formation doit consister en une approche étape par étape et facile à comprendre montrant aux utilisateurs comment effectuer les diverses tâches associées au STD. Le matériel doit être complet et doit couvrir toutes les caractéristiques et fonctions du STD, pour tous les niveaux d'accès des utilisateurs.
- 8.2 Cette formation technique doit aussi servir d'aide en ligne aux utilisateurs qui connaissent déjà le système, mais qui ont besoin de se rafraîchir la mémoire en ce qui a trait à la manière exacte de procéder pour obtenir certains résultats.
- 8.3 Les modules de formation et d'aide en ligne doivent être entièrement indexés et être interrogeables au moyen d'opérateurs booléens.
- 8.4 Tout le matériel de la formation et de l'aide en ligne doit être disponible en anglais et en français (voir la section 13 – Langues).

## 9 INFRASTRUCTURE DES ÉTABLISSEMENTS DU SCC

- 9.1 L'entrepreneur doit fournir un STD national entièrement intégré et doté de capacités de contrôle et de surveillance automatisées pour environ 15 000 détenus incarcérés dans 57 établissements correctionnels gérés par le SCC. Une définition complète des profils des établissements est fournie à l'Annexe B (Infrastructure des établissements du SCC) du présent énoncé des travaux, y compris :
  - a) l'emplacement of chaque établissement;
  - b) le nombre minimum de téléphones et d'enceintes nécessaires dans chaque établissement;
  - c) le nombre de postes de travail requis.
- 9.2 L'entrepreneur doit tenir des registres à jour sur l'emplacement de tous les téléphones se trouvant dans chacun des établissements du SCC. Ces registres doivent être disponibles en temps réel au personnel du SCC par l'intermédiaire de la GUI du STD.

## 10 CROISSANCE DU PROJET

- 10.1 Le SCC a reconnu que, pendant la durée du contrat, il est possible que la population de détenus augmente de 25 % ou plus au pays. La croissance du nombre de détenus pourrait être gérée au moyen de nouvelles constructions ou de modifications aux établissements existants (p. ex. recours à la double occupation, remise en service de cellules ou de rangées ou réorientation d'établissements existants). Dans tous les cas, la croissance de la population des détenus exigera un accès accru au STD.
- 10.2 L'entrepreneur doit fournir des téléphones supplémentaires dans les cas suivants :

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

- a) L'utilisation quotidienne moyenne d'un téléphone particulier est de plus de quatre (4) heures entre 16 h et 22 h, heure locale de l'établissement (généralement le seul moment de la journée où la majorité des détenus sont libres d'utiliser les téléphones), pendant une période de deux (2) mois consécutifs. Le SCC peut déterminer qu'un téléphone supplémentaire est nécessaire à cet endroit.
- b) Une augmentation de la population de détenus est prévue dans un certain secteur d'un établissement (p. ex. lieu choisi pour une double occupation). Le SCC peut déterminer que des téléphones supplémentaires sont nécessaires afin de faire face à l'augmentation prévue de l'utilisation des téléphones dans ce secteur.
- c) On prévoit, dans un avenir rapproché, l'ajout de nouvelles constructions, la remise en service de cellules ou de rangées ou la réorientation d'établissements existants. Le SCC peut exiger que l'entrepreneur installe et mette en service des téléphones supplémentaires afin de desservir la population de détenus qui occupera un nouveau secteur.
- d) Exigences opérationnelles définies par le SCC.

10.3 Dans chacun des cas mentionnés ci-dessus, l'entrepreneur doit fournir au SCC un plan des travaux projetés et un échéancier ferme pour l'installation et la mise en service de téléphones entièrement fonctionnels en vue de répondre aux exigences définies.

10.4 L'entrepreneur ne doit pas modifier le coût d'utilisation du STD pour les détenus à cause de l'ajout de nouvelles installations. Les coûts liés aux téléphones supplémentaires seront récupérés par l'entrepreneur grâce à l'augmentation générale de l'utilisation des téléphones par la population croissante de détenus.

## 11 DURÉE DU PROJET

11.1 Le STD doit être entièrement mis en œuvre dans les douze (12) mois suivant l'attribution du contrat. Pour ce faire, l'entrepreneur devra adopter une méthode de déploiement rapide et proposer une solution pour garantir la livraison dans ce délai serré.

## 12 TRANSITION

12.1 Le STD est un système qui est essentiel dans le milieu correctionnel. La tolérance à une interruption dans la prestation d'un système téléphonique aux détenus est faible. Par conséquent, la transition d'un fournisseur à un autre est une activité qui doit être entreprise avec beaucoup de planification, d'efficacité et de soin.

12.2 L'entrepreneur doit fournir un plan de transition indiquant, avec des détails précis, l'approche et la méthode qu'il entend employer pour prendre la relève du fournisseur précédent et assurer cette transition avec un minimum d'interruption; l'entrepreneur doit également préciser comment il assurera la transition vers un autre fournisseur à la fin du contrat.

Solicitation No. - N° de l'invitation	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur
21120-12-9346/A		712ef
Client Ref. No. - N° de réf. du client	File No. - N° du dossier	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

***NOTE À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES :*** Cette information devra être jointe à la proposition de l'entrepreneur soumise en réponse à la DP si le gouvernement du Canada décide de lancer un appel d'offres.

- 12.3 Le plan de transition comprendra notamment, mais non exclusivement, les aspects suivants du projet :
- a) les soldes financiers des détenus devant être transmis par un fournisseur à son successeur avec un minimum d'interruption;
  - b) les renseignements sur les profils de détenus devant être transmis par un fournisseur à son successeur avec un minimum d'erreurs, de vérification et d'interruption;
  - c) les données sur les listes de numéros autorisés (listes personnelles et listes de numéros fréquents de l'administration centrale, des administrations régionales et des établissements) devant être transmises par un fournisseur à son successeur;
  - d) les données historiques sur les appels, qui sont importantes pour les opérations du renseignement de sécurité, devant être transmises par un fournisseur à son successeur;
  - e) les façons dont les cartes à puces présentement utilisées seront réutilisées;
  - f) les stratégies d'atténuation permettant de réduire au minimum le temps écoulé entre le début et la fin des activités de transition touchant l'infrastructure matérielle requise pour le STD (téléphones, MALAN, modems, etc.);
  - g) les autres questions liées à la transition définies par le prochain fournisseur du STD, avec des stratégies d'atténuation pertinentes et efficaces.

## 13 LANGUES

### 13.1 Généralités

- 13.1.1 Le Canada a deux langues officielles nationales : l'anglais et le français. En tant qu'organisme du gouvernement fédéral, le SCC est tenu d'offrir au public et aux détenus dont il a la charge des services dans la langue officielle de leur choix. Le SCC mène aussi ses activités internes dans les deux langues officielles, selon la province ou le territoire où elles ont lieu.
- 13.1.2 Le STD a une portée nationale et doit être mis en place dans chacune des cinq (5) régions du SCC, lesquelles englobent tous les territoires et toutes les provinces du Canada. Par conséquent, le STD doit intégrer les deux langues officielles à tous les aspects du service.

### 13.2 Interface du STD

- 13.2.1 L'interface graphique du STD destinée aux utilisateurs du SCC doit permettre de sélectionner la langue préférée (anglais ou français) dans le profil de l'utilisateur. Cette sélection déterminera dans quelle langue officielle l'interface présentera les menus (dont les menus d'aide) ainsi que le texte à cet utilisateur.

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

- 13.2.2 Les choix offerts dans les menus déroulants du STD doivent être disponibles dans les deux langues officielles et doivent s'afficher en anglais ou en français selon la langue de préférence indiquée dans le profil de l'utilisateur.
- 13.2.3 Toutes les données saisies par les utilisateurs qui sont extraites de la base de données nationale doivent être affichées dans la langue dans laquelle elles ont été entrées à l'origine.

### 13.3 Information écrite

- 13.3.1 Tous les documents de formation, guides et menus d'aide du STD doivent être disponibles dans les deux langues officielles (anglais et français). L'information écrite doit être fournie sous forme de documents électroniques modifiables.

### 13.4 Profils linguistiques régionaux

- 13.4.1 Dans le cadre des échanges avec les employés du SCC, le STD ainsi que les services professionnels de l'entrepreneur liés à sa mise en œuvre doivent être conformes au profil linguistique de chaque région.
- 13.4.2 Les profils linguistiques des régions sont les suivants :
- a) Région de l'Atlantique – Anglais (anglais et français au Nouveau Brunswick)
  - b) Région du Québec – Français
  - c) Région de l'Ontario – Anglais
  - d) Région des Prairies – Anglais
  - e) Région du Pacifique – Anglais
  - f) Administration centrale – Anglais et français

### 13.5 Téléphones pour les détenus

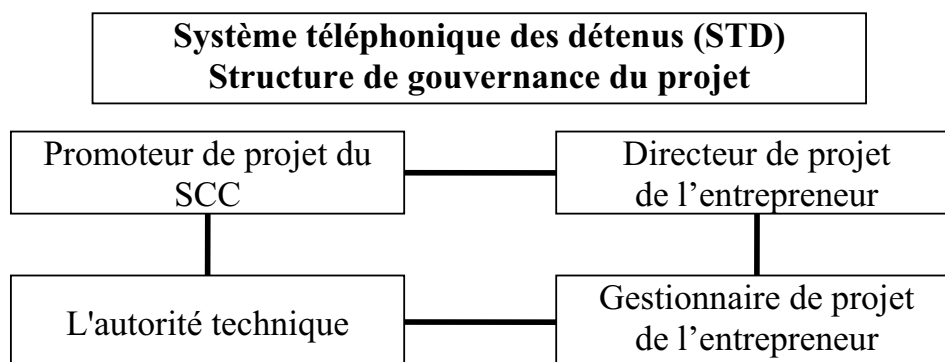
- 13.5.1 Partout au Canada, la langue préférée des détenus sera définie en fonction du profil de chaque détenu.
- 13.5.2 Lorsqu'un détenu accède à un téléphone pour les détenus, il doit entendre les messages automatisés en anglais ou en français, selon la langue de préférence indiquée dans son profil de détenu.

## 14 GOUVERNANCE ET GESTION DU PROJET

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

## 14.1 Généralités

- 14.1.1 Le SCC surveille, gère et facilite la prestation du STD aux détenus placés sous sa responsabilité, et il établit, par le fait même, les politiques et les procédures opérationnelles qui gouvernent cette activité. Le SCC est responsable au premier chef des rapports entre les détenus et le fournisseur du STD et il agira comme leur seul intermédiaire. Aucun contact ni aucune communication ne doit avoir lieu entre le fournisseur du STD et les détenus utilisateurs.
- 14.1.2 L'entrepreneur doit fournir le personnel indiqué dans la présente section, qui agira en son nom pour toute question relative au STD. Le SCC fournira le personnel indiqué ci-dessous pour gérer le projet STD, mais il se réserve le droit de modifier, au besoin, la structure du personnel affecté au projet.



## 14.2 Gouvernance du projet

- 14.2.1 Le SCC désignera le promoteur de projet du SCC, qui assurera la gouvernance et l'orientation du projet et représentera le palier de décision le plus élevé pour toute question relative au projet.
- 14.2.2 L'autorité technique, dont la fonction est décrite ci-dessous, tiendra régulièrement le promoteur de projet au courant de l'état et de la progression du projet, mais le promoteur de projet ne jouera pas un rôle actif dans la gestion quotidienne du projet.
- 14.2.3 L'entrepreneur doit désigner un employé de niveau supérieur au sein de son organisation qui agira à titre de directeur de projet. Le directeur de projet de l'entrepreneur représentera le palier de décision le plus élevé pour toutes les questions relatives au projet. Le directeur de projet de l'entrepreneur devra détenir, dans l'organisation de l'entrepreneur, un poste et un niveau d'autorité suffisamment élevés pour assurer l'engagement de l'entrepreneur relativement aux réalisations, aux échéanciers, aux obligations contractuelles et à la résolution des problèmes, et ce, sans avoir à solliciter l'approbation d'autorités supérieures.

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

### 14.3 Gestion du projet

- 14.3.1 Le SCC nommera un chargé de projet du SCC. La gestion globale du projet incombera au chargé de projet du SCC. L'autorité technique coordonnera tous les aspects de la liaison avec l'entrepreneur relativement à la résolution des problèmes, à la gestion des changements, à la gestion des échéanciers et à d'autres questions touchant la prestation, et il agira à titre de référence pour tous les rapports avec le personnel du SCC.
- 14.3.2 L'entrepreneur doit désigner une seule personne qualifiée à titre de gestionnaire de projet de l'entrepreneur. Le gestionnaire de projet de l'entrepreneur agira à titre de référence pour toutes les questions concernant la prestation des services par l'entrepreneur en plus de constituer un point d'accès unique pour toute affaire exigeant des communications avec l'autorité technique relativement à la résolution des problèmes, à la gestion des changements, à la gestion des échéanciers et à d'autres questions touchant la prestation.
- 14.3.3 Le gestionnaire de projet de l'entrepreneur doit être la seule ressource autorisée à communiquer avec le SCC, à moins d'une permission spéciale de l'autorité technique. Les membres de l'équipe de gestion de l'entrepreneur doivent adresser toute communication visant le SCC au gestionnaire de projet de l'entrepreneur qui est responsable des contacts quotidiens avec le SCC.
- 14.3.4 Dans le cas où l'autorité technique ne peut communiquer efficacement avec le gestionnaire de projet de l'entrepreneur ou estime que ce dernier est incapable ou refuse de fournir un niveau de service satisfaisant, le promoteur de projet du SCC informera le directeur de projet de l'entrepreneur de l'impasse. L'entrepreneur devra alors remplacer le gestionnaire de projet de l'entrepreneur par une ressource de compétence équivalente ou supérieure, dans un délai de 60 jours après avoir été informé de la situation par le SCC.
- 14.3.5 S'il devient nécessaire de faire suivre un problème à des échelons supérieurs à celui du gestionnaire de projet de l'entrepreneur et du chargé de projet du SCC, le personnel de l'entrepreneur et du SCC responsable de la gouvernance ultime du projet se penchera sur le problème. On fera suivre tout problème uniquement à l'interne, dans les deux organisations. Le personnel de la gestion du projet (p. ex. l'autorité technique et le gestionnaire de projet de l'entrepreneur) d'un groupe ne doit pas communiquer avec le personnel de la gouvernance du projet (p. ex. l'autorité technique et le directeur de projet de l'entrepreneur) de l'autre groupe.

### 14.4 Lancement du projet

- 14.4.1 Dans les trente (30) jours suivant l'attribution du contrat, l'autorité technique et le gestionnaire de projet de l'entrepreneur se rencontreront pour définir les activités qui seront comprises dans le lancement du projet. À la même occasion, l'autorité technique et le gestionnaire de projet de l'entrepreneur affecteront les ressources, fixeront les objectifs et établiront le calendrier pour la phase de lancement. La phase de lancement du projet doit être terminée au plus tard le 31 janvier 2014.
- 14.4.2 L'objectif principal de l'exercice est d'établir les normes, les calendriers et les réalisations qui régiront le projet tout au long de sa durée de vie.

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

- 14.4.3 L'objectif secondaire est de créer un processus qui permettra de transférer la prestation du STD du fournisseur actuel au nouvel entrepreneur de manière ordonnée et efficace. L'entrepreneur et le SCC concentreront leurs efforts pour déterminer le meilleur moyen de passer de l'état des activités actuel à la mise en pratique des plans approuvés en limitant le plus possible les interruptions.

## 14.5 Examen annuel du rendement

- 14.5.1 Chaque année, dans les 90 jours suivant l'anniversaire de la date de début du contrat, le SCC effectuera un examen du rendement.
- 14.5.2 Le gestionnaire de projet de l'entrepreneur participera à un grand nombre des discussions liées à cet examen, et, dans ce contexte, le SCC envisagera d'apporter des changements mineurs aux exigences de travail en fonction du rendement de l'entrepreneur au cours de l'année précédente. Le gestionnaire de projet de l'entrepreneur peut suggérer des changements pour améliorer la prestation du STD.

Solicitation No. - N° de l'invitation	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur
21120-12-9346/A		712ef
Client Ref. No. - N° de réf. du client	File No. - N° du dossier	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

## ANNEXE A – RAPPORTS DU STD

Les tableaux présentés dans cette annexe décrivent les rapports que pourra générer l'utilisateur du SCC au moyen du Système téléphonique pour les détenus qui sera fourni par l'entrepreneur. La signification des en-têtes des tableaux est fournie ci-dessous.

En-tête	Définition
Nom du rapport	Nom du rapport tel qu'il apparaît dans la liste des rapports disponibles, à l'écran où l'utilisateur peut choisir le rapport qu'il souhaite créer.
But du rapport	Brève description du rapport expliquant les résultats prévus.
Type de rapport	Classement des rapports : <ul style="list-style-type: none"> <li>Liste – liste simple de résultats générée à des fins administratives;</li> <li>Rapport d'enquête – rapport dont les résultats servent à identifier les appels qui peuvent devoir être examinés afin de déterminer l'existence d'activités prohibées (p. ex. appels bloqués);</li> <li>Rapport financier – rapport servant à suivre, surveiller et gérer les fonds alloués aux détenus, ainsi que leur utilisation.</li> </ul>
Filtres requis	Description des filtres (limites) que l'utilisateur peut définir pour préciser la portée de son rapport (choix géographique, type de détenus, période, etc.). Voici les filtres offerts : <ul style="list-style-type: none"> <li>Menu déroulant – l'utilisateur peut choisir un ou plusieurs emplacements pour lesquels il souhaite obtenir des résultats (p. ex. AC / AR / Établissement / Rangée / Unité);</li> <li>Case d'option – l'utilisateur peut cocher une case pour effectuer un choix parmi quelques options (p. ex. Dossier actif / Mise en liberté / Dossiers actif et mise en liberté, ou Débit / Frais virés / Les deux);</li> <li>Champ de texte alphanumérique – l'utilisateur peut saisir du texte dans le format correspondant à celui du champ requis dans la base de données, afin de limiter les résultats aux enregistrements contenant le texte entré dans le champ (p. ex. n° SED, NIP, numéro de téléphone, date, etc.).</li> </ul>
Filtres des résultats des appels (s'il y a lieu)	Des filtres supplémentaires peuvent être appliqués pour réduire l'étendue des résultats (selon le résultat, selon la raison du blocage ou selon d'autres raisons); les filtres sont fournis sous forme de cases à cocher, avec la possibilité de cocher plusieurs cases.
Champs du rapport, triés selon le « <i>champ désigné</i> »	Présente une liste de champs prévus dans le rapport, triés selon le champ particulier indiqué dans la liste.
Type de champ	Définit la manière dont les données seront affichées dans le champ.
Autres considérations	Définit les capacités supplémentaires à fournir à l'utilisateur (p. ex. filtres additionnels, exceptions, etc.).

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

<b>Nom du rapport :</b>	<b>LISTE DES NUMÉROS FRÉQUENTS AUTORISÉS</b>	
<b>But du rapport :</b>	Fournit la liste de tous les numéros de téléphones figurant dans les listes de numéros fréquents autorisés d'un ou de plusieurs établissements d'une région	
<b>Type de rapport :</b>	Liste	
<b>Filtres requis :</b>		
Lieu géographique à partir du menu déroulant : AC / AR / Établissement		
<b>Champs du rapport triés selon le numéro de téléphone</b>		<b>Type de champ</b>
Numéro de téléphone		###-###-####
Établissement		Texte
Refusé/Accepté		Refusé/Accepté
Nom de l'organisation		Texte
Blocage de la DTMF (Dial Time Modulation Frequency)		O/N
Blocage de la DTMF – date de début		aaaa/mm/jj
Blocage de la DTMF – date de fin		aaaa/mm/jj
Refus (Établissement / AR / AC)		Établissement / AR / AC
Raison du refus		Texte
<b>Autres considérations :</b>		

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

<b>Nom du rapport :</b>	<b>EMPLACEMENT DES TÉLÉPHONES POUR LES DÉTENUS</b>	
<b>But du rapport :</b>	Fournit la liste des emplacements (édifice et rangée) de tous les téléphones pour détenus	
<b>Type de rapport :</b>	Liste	
<b>Filtres requis :</b>		
Lieu géographique à partir du menu déroulant : AC / AR / Établissement		
<b>Champs du rapport triés selon le numéro de téléphone</b>		<b>Type de champ</b>
Numéro de téléphone		###-###-####
Établissement		Texte
Unité / Édifice		Texte
Rangée		Texte
Description de l'emplacement		Texte
Date de mise en service		###-###-####
Date du dernier changement d'emplacement (le cas échéant)		aaaa/mm/jj
<b>Autres considérations :</b>		

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

<b>Nom du rapport :</b>	<b>HEURES DE SERVICE</b>
<b>But du rapport :</b>	Indique la disponibilité de chacun des téléphones d'une rangée définie, pour la période précisée
<b>Type de rapport :</b>	Liste
<b>Filtres requis :</b>	
Lieu géographique à partir du menu déroulant :	Région / Établissement
Lieu géographique à partir du menu déroulant :	Rangée / Unité / Établissement
Capacité selon la case d'option :	Frais virés / Débit / Les deux
Période visée par le rapport, y compris : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ date de début de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> <li>○ date de fin de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> </ul>	
<b>Champs du rapport triés selon le numéro de téléphone</b>	<b>Type de champ</b>
Numéro de téléphone	###-###-####
Établissement	Texte
Description de l'emplacement	Texte
Période moyenne de non disponibilité, par 24 heures	h:min:sec
<b>Autres considérations :</b>	

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

<b>Nom du rapport :</b>	<b>LISTE DE DÉTENUS (LISTE DE NIP)</b>	
<b>But du rapport :</b>	Fournit des statistiques sur les contrôles d'accès téléphonique, par détenu	
<b>Type de rapport :</b>	Liste	
<b>Filtres requis :</b>		
Lieu géographique à partir du menu déroulant : AC / AR / Établissement		
Statut du détenu selon la case d'option : Dossier actif / Mise en liberté / Dossier actif et mise en liberté		
<b>Champs du rapport triés selon le nom de famille du détenu</b>		<b>Type de champ</b>
Nom de famille du détenu		Texte
Prénom du détenu		Texte
NIP du détenu		Numérique
N° SED du détenu		Alphanumérique
Numéro de la carte à puce du détenu		Numérique
Langue du détenu		Anglais/Français
Dossier actif / Mise en liberté		O/N
Blocage d'appel en vigueur		O/N
Blocage d'appel – date de début		aaaa/mm/jj
Blocage d'appel – date de fin		aaaa/mm/jj
Durée limite des appels		h:min:sec
Temps alloué écoulé		aaaa/mm/jj
Durée limite des appels – date de début		aaaa/mm/jj
Durée limite des appels – date de fin		aaaa/mm/jj
Carte à puce requise		O/N
Carte à puce requise – date de début		aaaa/mm/jj
Carte à puce requise – date de fin		aaaa/mm/jj
<b>Autres considérations :</b>		

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

<b>Nom du rapport :</b>	<b>LISTE PERSONNELLE DU DÉTENU</b>		
<b>But du rapport :</b>	Fournit la liste des autorisations et des restrictions, par détenu		
<b>Type de rapport :</b>	Liste		
<b>Filtres requis :</b>			
Lieu géographique à partir du menu déroulant : AC / AR / Établissement ou Détenu – identifié par son NIP et (ou) son numéro SED			
Statut du détenu selon la case d'option : Dossier actif / Mise en liberté / Dossier actif et mise en liberté			
<b>Champs du rapport triés selon le nom de famille du détenu</b>			<b>Type de champ</b>
Nom de famille du détenu			Texte
Prénom du détenu			Texte
NIP du détenu			Numérique
N° SED du détenu			Alphanumérique
Numéro de téléphone cible			###-####
Appel du détenu accepté ou refusé pour ce numéro			Accepté/Refusé
Lien entre le propriétaire du numéro de téléphone cible et le détenu			Texte
Commentaires			Texte
Durée maximale d'appel (numéro cible)			h:min:sec
Nombre maximal d'appels autorisés (numéro cible)			Numérique
Langue prévue des appels (numéro cible)			Anglais/Français
Commentaires			Texte
Numéro de téléphone correspondant aux appels normalement refusés			O/N
Blocage de la DTMF (Dial Time Modulation Frequency)			O/N
Blocage de la DTMF – date de début			aaaa/mm/jj
Blocage de la DTMF – date de fin			aaaa/mm/jj
<b>Autres considérations :</b>			

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

<b>Nom du rapport :</b>	<b>N° SED TEMPORAIRES</b>	
<b>But du rapport :</b>	Liste des détenus à qui un numéro SED temporaire a été attribué.	
<b>Type de rapport :</b>	Liste	
<b>Filtres requis :</b>		
Lieu géographique à partir du menu déroulant : AC / AR / Établissement		
Statut du détenu selon la case d'option : Dossier actif / Mise en liberté / Dossier actif et mise en liberté		
<b>Champs du rapport triés selon le nom de famille du détenu</b>		<b>Type de champ</b>
Nom de famille du détenu		Texte
Prénom du détenu		Texte
NIP du détenu		Numérique
N° SED du détenu		Alphanumérique
Numéro de la carte à puce du détenu		Numérique
Langue du détenu		Anglais/Français
Dossier actif / Mise en liberté		O/N
Blocage d'appel en vigueur		O/N
Blocage d'appel – date de début		aaaa/mm/jj
Blocage d'appel – date de fin		aaaa/mm/jj
Durée limite des appels		h:min:sec
Temps alloué écoulé		aaaa/mm/jj
Durée limite des appels – date de début		aaaa/mm/jj
Durée limite des appels – date de fin		aaaa/mm/jj
Carte à puce requise		O/N
Carte à puce requise – date de début		aaaa/mm/jj
Carte à puce requise – date de fin		aaaa/mm/jj
<b>Autres considérations :</b>		

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

Nom du rapport :	NUMÉROS DE TÉLÉPHONE FIGURANT DANS LA LISTE PERSONNELLE DE PLUS D'UN DÉTENU	
But du rapport :	Fournit, par détenu, la liste des numéros de téléphone figurant dans la liste personnelle de plus d'un détenu, ainsi que les renseignements qui s'y rapportent	
Type de rapport :	Liste	
Filtres requis :		
Statut du détenu selon la case d'option :    Dossier actif / Mise en liberté / Dossier actif et mise en liberté		
Champs du rapport triés selon le numéro de téléphone		Type de champ
Numéro de téléphone		###-###-####
Nom du propriétaire du numéro cible		Texte
Lien entre le propriétaire du numéro cible et le détenu		Texte
NIP du détenu		Numérique
N° SED du détenu		Alphanumérique
Nom de famille du détenu		Texte
Prénom du détenu		Texte
Établissement où le détenu est présentement incarcéré		Texte
Dossier actif /Mise en liberté		Dossier actif /Mise en liberté
Autres considérations :		
Résultats à l'échelle nationale seulement – pas de filtre géographique		
Des filtres seront fournis pour éliminer les numéros et les liens		

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

Nom du rapport :	HISTORIQUE DE CARTE À PUCE	
But du rapport :	Fournit le statut d'une carte à puce téléphonique et l'historique des opérations effectuées par l'utilisateur du SCC avec cette carte.	
Type de rapport :	Liste	
Filtres requis :		
Numéro de carte à puce		
Champs du rapport triés selon la date de la mesure ou de la modification (de la plus récente à la moins récente)		Type de champ
Propriétaire		Texte
N° SED du détenu		Numérique
Nom de famille du détenu		Texte
Prénom du détenu		Texte
Région du détenu		Texte
Établissement du détenu		Texte
Mesure prise (Attribution/Annulation)		Attribution/Annulation
Raison de la mesure		Texte
Date de la mesure ou de la modification		aaaa/mm/jj
Personne ayant effectué la mesure ou la modification		Texte
Autres considérations :		

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

<b>Nom du rapport :</b>	<b>LISTE DES CARTES À PUCE N'ÉTANT PLUS ATTRIBUÉES</b>	
<b>But du rapport :</b>	Fournit la liste des cartes à puce téléphoniques qui ne peuvent plus être réattribuées (p. ex. parce que la carte est brisée, perdue ou annulée)	
<b>Type de rapport :</b>	Liste	
<b>Filtres requis :</b>		
Lieu géographique à partir du menu déroulant : AC / AR / Établissement		
Statut du détenu selon la case d'option : Dossier actif / Mise en liberté / Dossier actif et mise en liberté		
<b>Champs du rapport triés selon le numéro de la carte à puce</b>		<b>Type de champ</b>
Numéro de carte à puce		Numérique
Dernier détenu identifié		Texte
N° SED du détenu		Numérique
Nom de famille du détenu		Texte
Prénom du détenu		Texte
Région du détenu		Texte
Établissement du détenu		Texte
Mesure prise (Attribution/Annulation)		Attribution/Annulation
Raison de la mesure		Texte
Date de la mesure ou de la modification		aaaa/mm/jj
Personne ayant effectué la mesure ou la modification		Texte
<b>Autres considérations :</b>		

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

<b>Nom du rapport :</b>	<b>ACTIVITÉS LIÉES AUX APPELS TÉLÉPHONIQUES</b>	
<b>But du rapport :</b>	Fournit la liste des appels effectués	
<b>Type de rapport :</b>	Enquête	
<b>Filtres requis :</b>		
Lieu géographique à partir du menu déroulant : AC / AR / Établissement ou Type d'appel selon la case d'option : Débit / Frais virés / Les deux		
Statut du détenu selon la case d'option : Dossier actif / Mise en liberté / Dossier actif et mise en liberté		
Période visée par le rapport, y compris : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ fuseau(x) horaire(s) sélectionné(s) à partir du menu déroulant</li> <li>○ date de début de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> <li>○ date de fin de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> </ul>		
Choix de filtre selon la case d'option : Nom de famille du détenu / Téléphone utilisé		
<b>Filtres des résultats des appels, par case d'option</b>		
<b>Selon le résultat</b>	<b>Selon la raison du blocage</b>	<b>Selon d'autres raisons</b>
Appel effectué	Horaire – couvre-feu	Échec de l'enregistrement du nom (nom du détenu absent du système)
Durée maximale de l'appel atteinte	Hors des heures de service	Lecteur de carte manquant
Heure de fin atteinte	Horaire – période d'appels bloqués	NIP non correspondant
Manque d'argent	NIP du détenu non trouvé	Carte requise manquante
Erreur pendant la séance d'appel	Détenu mis en liberté	Le détenu a raccroché après s'être identifié
	Détenu en téléconférence	Échec de l'entrée SINC
	Tentative d'appel au moyen d'un NIP d'un autre établissement	Pas d'argent pour faire l'appel
	SINC non trouvé	Ligne demandée occupée / Pas de réponse (débit seulement)
	Numéro figurant dans la liste de refus	Erreur du serveur de conférence
	Nombre maximum d'appels quotidiens atteint	Connexion non établie
	Numéro de téléphone correspondant aux appels normalement refusés	Appel à 3 lignes soupçonné
	Liste personnelle du détenu – période	

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

	d'appels bloqués	
	Durée totale d'appels quotidiens atteinte	
Champs du rapport triés selon le filtre indiqué ci-dessus		Type de champ
Nom de famille du détenu		Texte
Prénom du détenu		Texte
NIP du détenu		Numérique
N° SED du détenu		Alphanumérique
Numéro de carte à puce		Numérique
Établissement du détenu		Texte
Mise en liberté		O/N
Numéro composé		###-###-####
Téléphone utilisé		###-###-####
Date de l'appel		aaaa/mm/jj
Type d'appel (débit, sans frais ou frais virés)		Débit / Sans frais / Frais virés
Résultat de l'appel (l'appel a été complété ou le détenu a raccroché)		Texte
Appel répondu		O/N
Début de l'appel		h:min:sec
Fin de l'appel		h:min:sec
Durée de l'appel		h:min:sec
<b>Autres considérations :</b>		

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

<b>Nom du rapport :</b>	<b>NUMÉROS DE TÉLÉPHONE FRÉQUEMMENT COMPOSÉS</b>	
<b>But du rapport :</b>	Fournit la liste des numéros de téléphone les plus fréquemment composés dans la rangée de téléphones indiquée	
<b>Type de rapport :</b>	Enquête	
<b>Filtres requis :</b>		
Lieu géographique à partir du menu déroulant : AC / AR / Établissement		
Période visée par le rapport, y compris : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ fuseau(x) horaire(s) sélectionné(s) à partir du menu déroulant</li> <li>○ date de début de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> <li>○ date de fin de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> </ul>		
Cases d'option pour le nombre d'enregistrements à afficher (10, 50, 100)		
<b>Champs du rapport triés selon le nombre d'appels faits au numéro de téléphone</b>		<b>Type de champ</b>
Numéro de téléphone composé		###-###-####
Nombre d'appels faits à ce numéro de téléphone		Numérique
Nombre d'appels selon le type d'appel (débit/sans frais/frais virés)		Numérique
Durée moyenne des appels		h:min:sec
Nombre de tentatives d'appels bloquées à ce numéro		Numérique
Nombre de tentatives d'appels réussies à ce numéro		Numérique
Numéro correspondant à un numéro figurant dans la liste des numéros fréquents autorisés de l'établissement		(O/N)
Numéro correspondant à un numéro figurant dans la liste des numéros fréquents autorisés de l'administration régionale		(O/N)
Numéro correspondant à un numéro figurant dans la liste des numéros fréquents autorisés de l'administration centrale		(O/N)
Numéro correspondant à un numéro figurant dans la liste personnelle du détenu		(O/N)
<b>Autres considérations :</b>		

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

<b>Nom du rapport :</b>	<b>DÉTENUS EFFECTUANT DES APPELS FRÉQUENTS</b>
<b>But du rapport :</b>	Fournit la liste des détenus qui effectuent le plus souvent des appels
<b>Type de rapport :</b>	Enquête
<b>Filtres requis :</b>	
Lieu géographique à partir du menu déroulant : AC / AR / Établissement	
Période visée par le rapport, y compris : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ fuseau(x) horaire(s) sélectionné(s) à partir du menu déroulant</li> <li>○ date de début de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> <li>○ date de fin de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> </ul>	
Cases d'option pour le nombre d'enregistrements à afficher (10, 50, 100)	
Cases d'option pour l'affichage des renseignements (volume d'appels/durée totale des appels)	
<b>Champs du rapport triés selon le filtre ci-dessus</b>	<b>Type de champ</b>
Nom de famille du détenu	Texte
Prénom du détenu	Texte
NIP du détenu	Numérique
N° SED du détenu	Alphanumérique
Volume d'appels (nombre d'appels effectués pendant la période demandée)	Numérique
Durée totale des appels	h:min:sec
Durée moyenne des appels	h:min:sec
<b>Autres considérations :</b>	

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

<b>Nom du rapport :</b>	<b>APPELS BLOQUÉS PAR LE DÉTENU</b>
<b>But du rapport :</b>	Fournit le nombre de tentatives d'appels bloquées et les renseignements qui s'y rapportent
<b>Type de rapport :</b>	Enquête
<b>Filtres requis :</b>	
Lieu géographique à partir du menu déroulant : AC / AR / Établissement ou Détenue – identifié par son NIP et (ou) son numéro SED	
Statut du détenu selon la case d'option : Dossier actif / Mise en liberté / Dossier actif et mise en liberté	
Période visée par le rapport, y compris : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ fuseau(x) horaire(s) sélectionné(s) à partir du menu déroulant</li> <li>○ date de début de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> <li>○ date de fin de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> </ul>	
<b>Champs du rapport triés selon le nom de famille du détenu</b>	<b>Type de champ</b>
Date locale	aaaa/mm/jj
Heure locale	h:min:sec
Durée de l'appel	h:min:sec
Nom de famille du détenu	Texte
Prénom du détenu	Texte
NIP du détenu	Numérique
N° SED du détenu	Alphanumérique
Mise en liberté	O/N
Numéro composé	###-###-####
Numéro de la carte à puce	Numérique
Téléphone utilisé	###-###-####
Raison du blocage	Texte
<b>Autres considérations :</b>	

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

<b>Nom du rapport :</b>	<b>APPELS EFFECTUÉS PAR LE DÉTENU</b>	
<b>But du rapport :</b>	Fournit la liste de tous les numéros composés par un ou plusieurs détenus	
<b>Type de rapport :</b>	Enquête	
<b>Filtres requis :</b>		
Lieu géographique à partir du menu déroulant : AC / AR / Établissement ou Détenu – identifié par son NIP et (ou) son numéro SED		
Statut du détenu selon la case d'option : Dossier actif / Mise en liberté / Dossier actif et mise en liberté		
Période visée par le rapport, y compris : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ fuseau(x) horaire(s) sélectionné(s) à partir du menu déroulant</li> <li>○ date de début de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> <li>○ date de fin de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> </ul>		
<b>Filtres des résultats des appels, par case d'option :</b>		
<b>Selon le résultat</b>	<b>Selon la raison du blocage</b>	<b>Selon d'autres raisons</b>
Appel effectué	Horaire – couvre-feu	Échec de l'enregistrement du nom (nom du détenu absent du système)
Durée maximale de l'appel atteinte	Hors des heures de service	Lecteur de carte manquant
Heure de fin atteinte	Horaire – période d'appels bloqués	NIP non correspondant
Manque d'argent	NIP du détenu non trouvé	Carte requise manquante
Erreur pendant la séance d'appel	Détenu mis en liberté	Le détenu a raccroché après s'être identifié
	Détenu en téléconférence	Échec de l'entrée SINC
	Tentative d'appel au moyen d'un NIP d'un autre établissement	Pas d'argent pour faire l'appel
	SINC non trouvé	Ligne demandée occupée / Pas de réponse (débit seulement)
	Numéro figurant dans la liste de refus	Erreur du serveur de conférence
	Nombre maximum d'appels quotidiens atteint	Connexion non établie
	Numéro de téléphone correspondant aux appels normalement refusés	Appel à 3 lignes soupçonné
	Liste personnelle du détenu – période d'appels bloqués	

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

	Durée totale d'appels quotidiens atteinte	
Champs du rapport triés selon le nom de famille du détenu		Type de champ
Nom de famille du détenu		Texte
Prénom du détenu		Texte
NIP du détenu		Numérique
N° SED du détenu		Alphanumérique
Numéro de carte à puce		Numérique
Établissement du détenu		Texte
Mise en liberté		O/N
Numéro composé		###-###-####
Téléphone utilisé		###-###-####
Date de l'appel		aaaa/mm/jj
Type d'appel (débit, sans frais ou frais virés)		Débit/Sans frais/ Frais virés
Résultat de l'appel (voir ci-dessus les filtres relatifs aux résultats des appels)		(Rempli par le STD)
Appel répondu		O/N
Début de l'appel		h:min:sec
Fin de l'appel		h:min:sec
Durée de l'appel		h:min:sec
<b>Autres considérations :</b>		

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

<b>Nom du rapport :</b>	<b>DÉTENU EN TÉLÉCONFÉRENCE</b>	
<b>But du rapport :</b>	Indique la durée des appels effectués par le détenu, par seuil de durée	
<b>Type de rapport :</b>	Enquête	
<b>Filtres requis :</b>		
Lieu géographique à partir du menu déroulant : AC / AR / Établissement		
Durée de l'appel en minutes		
<b>Champs du rapport triés selon le nom de famille du détenu</b>		<b>Type de champ</b>
Nom de famille du détenu		Texte
Prénom du détenu		Texte
NIP du détenu		Numérique
N° SED du détenu		Alphanumérique
Unité		Texte
Rangée		Texte
Numéro de téléphone utilisé		###-###-####
Début de l'appel		h:min:sec
Durée de l'appel (heures, minutes, secondes)		h:min:sec
<b>Autres considérations :</b>		

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

<b>Nom du rapport :</b>	<b>NUMÉROS FRÉQUEMMENT BLOQUÉS</b>
<b>But du rapport :</b>	Fournit la liste des numéros fréquemment bloqués, des numéros les plus souvent bloqués aux numéros les moins souvent bloqués
<b>Type de rapport :</b>	Enquête
<b>Filtres requis :</b>	
Lieu géographique à partir du menu déroulant : AC / AR / Établissement ou Détenu – identifié par son NIP et (ou) son numéro SED	
Cases d'option pour le nombre d'enregistrements à afficher (10, 50, 100)	
Période visée par le rapport, y compris : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ fuseau(x) horaire(s) sélectionné(s) à partir du menu déroulant</li> <li>○ date de début de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> <li>○ date de fin de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> </ul>	
<b>Champs du rapport triés selon le nombre d'appels bloqués</b>	<b>Type de champ</b>
Numéro composé	###-###-####
Nombre d'appels	Texte
Nombre d'appels bloqués	Numérique
Numéro refusé dans la liste personnelle du détenu	O/N
Numéro refusé dans la liste de l'établissement	O/N
Numéro refusé dans la liste de l'AR	O/N
Numéro refusé dans la liste de l'AC	O/N
Liste personnelle du détenu – période d'appels bloqués	O/N
Numéro de la liste personnelle du détenu – période d'appels bloqués	O/N
Numéros fréquents autorisés de l'établissement – période d'appels bloqués	O/N
Numéros fréquents autorisés de l'AR – période d'appels bloqués	O/N
Numéro de téléphone correspondant aux appels normalement refusés par le délinquant	O/N
Numéro de téléphone correspondant aux appels normalement refusés par l'établissement	O/N
Numéro de téléphone correspondant aux appels normalement refusés par l'AR	O/N
Numéro de téléphone correspondant aux appels normalement refusés par l'AC	O/N
SINC non trouvé	O/N
<b>Autres considérations :</b>	

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

--

<b>Nom du rapport :</b>	<b>DÉLINQUANTS DONT LES APPELS SONT FRÉQUEMMENT BLOQUÉS</b>
<b>But du rapport :</b>	Fournit la liste des détenus dont les appels sont fréquemment bloqués, des appels les plus souvent bloqués aux appels les moins souvent bloqués
<b>Type de rapport :</b>	Enquête
<b>Filtres requis :</b>	
Lieu géographique à partir du menu déroulant : AC / AR / Établissement ou Détenu – identifié par son NIP et (ou) son numéro SED	
Cases d'option pour le nombre d'enregistrements à afficher (10, 50, 100)	
Statut du détenu selon la case d'option : Dossier actif / Mise en liberté / Dossier actif et mise en liberté	
Période visée par le rapport, y compris : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ fuseau(x) horaire(s) sélectionné(s) à partir du menu déroulant</li> <li>○ date de début de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> <li>○ date de fin de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> </ul>	
Champs du rapport triés selon le nom de famille du détenu	Type de champ
Nom de famille du détenu	Texte
Prénom du détenu	Texte
NIP du détenu	Numérique
N° SED du détenu	Numérique
Mise en liberté	O/N
Carte à puce requise	O/N
Carte à puce non requise – date de début	O/N
Carte à puce non requise – date de fin	O/N
Nombre total d'appels effectués par le détenu	Numérique
Nombre d'appels bloqués	Numérique
Numéro de téléphone le plus souvent bloqué	xxx-xxxx
Nombre d'appels au numéro de téléphone le plus souvent bloqué	Numérique
<b>Autres considérations :</b>	

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

<b>Nom du rapport :</b>	<b>NUMÉROS DE TÉLÉPHONE CIBLÉS</b>
<b>But du rapport :</b>	Fournit de l'information sur des numéros de téléphone de l'extérieur
<b>Type de rapport :</b>	Enquête
<b>Filtres requis :</b>	
Lieu géographique à partir du menu déroulant : AC / AR / Établissement	
Statut du détenu selon la case d'option : Dossier actif / Mise en liberté / Dossier actif et mise en liberté	
Numéro ciblé	
Période visée par le rapport, y compris : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ fuseau(x) horaire(s) sélectionné(s) à partir du menu déroulant</li> <li>○ date de début de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> <li>○ date de fin de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> </ul>	
<b>Champs du rapport triés selon le nom de famille du détenu</b>	<b>Type de champ</b>
Date locale	aaaa/mm/jj
Heure de début de l'appel local	h:min:sec
Heure de fin de l'appel local	h:min:sec
Durée de l'appel	h:min:sec
Nom de famille du détenu	Texte
Prénom du détenu	Texte
NIP du détenu	Numérique
N° SED du détenu	Alphanumérique
Mise en liberté	O/N
Téléphone utilisé	xxx-xxxx
Carte à puce requise	O/N
Numéro de carte à puce	Numérique
Établissement d'origine	Texte
Résultat de l'appel	(Rempli par le STD)
<b>Autres considérations :</b>	

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

<b>Nom du rapport :</b>	<b>APPELS SANS FRAIS EFFECTUÉS PAR LE DÉTENU</b>		
<b>But du rapport :</b>	Fournit la liste des appels sans frais effectués à partir d'un téléphone pour les détenus, par établissement ou détenu		
<b>Type de rapport :</b>	Enquête		
<b>Filtres requis :</b>			
Lieu géographique à partir du menu déroulant : AC / AR / Établissement ou Détenu – identifié par son NIP et (ou) son numéro SED			
Statut du détenu selon la case d'option : Dossier actif / Mise en liberté / Dossier actif et mise en liberté			
Période visée par le rapport, y compris : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ fuseau(x) horaire(s) sélectionné(s) à partir du menu déroulant</li> <li>○ date de début de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> <li>○ date de fin de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> </ul>			
<b>Résultat de l'appel, selon la case d'option</b>			
Appel complété	Durée maximale de l'appel atteinte		Heure de fin atteinte
Manque d'argent		Erreur pendant la séance d'appel	
<b>Champs du rapport triés selon le nom de famille du détenu</b>			<b>Type de champ</b>
Nom de famille du détenu			Texte
Prénom du détenu			Texte
NIP du détenu			Numérique
N° SED du détenu			Alphanumérique
Carte à puce requise			O/N
Numéro de carte à puce			Numérique
Établissement du détenu			Texte
Mise en liberté			O/N
Numéro composé			###-###-####
Téléphone utilisé			###-###-####
Date de l'appel			aaaa/mm/jj
Résultat de l'appel (l'appel a été complété ou le détenu a raccroché)			Texte
Appel répondu			O/N
Appel à trois lignes détecté			O/N
Début de l'appel			h:min:sec

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

Fin de l'appel	h:min:sec
Durée de l'appel	h:min:sec
<b>Autres considérations :</b>	

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

<b>Nom du rapport :</b>	<b>FRAIS DES TRANSACTIONS D'APPELS</b>
<b>But du rapport :</b>	Fournit la liste des coûts liés aux appels effectués, par date d'appel
<b>Type de rapport :</b>	Financier
<b>Filtres requis :</b>	
Lieu géographique à partir du menu déroulant : AC / AR / Établissement ou Détenue – identifié par son NIP et (ou) son numéro SED	
Statut du détenue selon la case d'option : Dossier actif / Mise en liberté / Dossier actif et mise en liberté	
Période visée par le rapport, y compris : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ fuseau(x) horaire(s) sélectionné(s) à partir du menu déroulant</li> <li>○ date de début de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> <li>○ date de fin de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> </ul>	
<b>Champs du rapport triés selon la date de transaction</b>	<b>Type de champ</b>
Date de la transaction	aaaa/mm/jj
Région	Texte
Établissement	Texte
NIP du détenue	Numérique
N° SED du détenue	Alphanumérique
Nom de famille du détenue	Texte
Prénom du détenue	Texte
Mise en liberté	O/N
Durée des appels locaux – Canada	h:min:sec
Frais d'appels locaux – Canada	Numérique
Durée des appels interurbains – Canada	h:min:sec
Frais d'appels interurbains – Canada	Numérique
Durée des appels – É.-U.	h:min:sec
Frais d'appels – É.-U.	Numérique
Durée des appels – International	h:min:sec
Frais d'appels – International	Numérique
Total de la durée des appels	h:min:sec
Total des frais d'appels	Numérique
<b>Autres considérations :</b>	

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

--

<b>Nom du rapport :</b>	<b>FONDS DISPONIBLES AU DÉTENU</b>	
<b>But du rapport :</b>	Indique le statut des fonds disponibles, par détenu	
<b>Type de rapport :</b>	Financier	
<b>Filtres requis :</b>		
Lieu géographique à partir du menu déroulant :      AC / AR / Établissement ou Détenu – identifié par son NIP et (ou) son numéro SED		
Statut du détenu selon la case d'option :      Dossier actif / Mise en liberté / Dossier actif et mise en liberté		
Période visée par le rapport, y compris : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ fuseau(x) horaire(s) sélectionné(s) à partir du menu déroulant</li> <li>○ date pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> </ul>		
<b>Champs du rapport triés selon le nom de famille du détenu</b>		<b>Type de champ</b>
Nom de famille du détenu		Texte
Prénom du détenu		Texte
N° SED du détenu		Alphanumérique
NIP du détenu		Numérique
Fonds disponibles		Numérique
En date du		aaaa/mm/jj
<b>Autres considérations :</b>		

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

<b>Nom du rapport :</b>	<b>RELEVÉ DU STD</b>
<b>But du rapport :</b>	Indique les activités financières, par détenu, pour la période désignée
<b>Type de rapport :</b>	Financier
<b>Filtres requis :</b>	
Lieu géographique à partir du menu déroulant : AC / AR / Établissement ou Détenu – identifié par son NIP et (ou) son numéro SED	
Statut du détenu selon la case d'option : Dossier actif / Mise en liberté / Dossier actif et mise en liberté	
Période visée par le rapport, y compris : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ fuseau(x) horaire(s) sélectionné(s) à partir du menu déroulant</li> <li>○ date de début de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> <li>○ date de fin de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> </ul>	
<b>Champs du rapport triés selon la date de transaction</b>	<b>Type de champ</b>
Nom de famille du détenu	Texte
Prénom du détenu	Texte
N° SED du détenu	Numérique
NIP du détenu	Numérique
Mise en liberté	O/N
Fonds disponibles au début de la période	Numérique
Fonds disponibles à la fin de la période	Numérique
Total des transferts	Numérique
Total des remboursements	Numérique
Total des frais d'appel	Numérique
<b>Autres considérations :</b>	

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

<b>Nom du rapport :</b>	<b>TRANSACTIONS DE TRANSFERTS</b>
<b>But du rapport :</b>	Indique les transferts effectués, par détenu, pour la période désignée
<b>Type de rapport :</b>	Financier
<b>Filtres requis :</b>	
Lieu géographique à partir du menu déroulant : AC / AR / Établissement ou Détenu – identifié par son NIP et (ou) son numéro SED	
Statut du détenu selon la case d'option : Dossier actif / Mise en liberté / Dossier actif et mise en liberté	
Période visée par le rapport, y compris : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ fuseau(x) horaire(s) sélectionné(s) à partir du menu déroulant</li> <li>○ date de début de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> <li>○ date de fin de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> </ul>	
<b>Champs du rapport triés selon la date de transaction</b>	<b>Type de champ</b>
Nom de famille du détenu	Texte
Prénom du détenu	Texte
N° SED du détenu	Alphanumérique
NIP du détenu	Numérique
Mise en liberté	O/N
Date du transfert	aaaa/mm/jj
Montant du transfert	Numérique
Raison du transfert	Texte
Total des transferts	Numérique
<b>Autres considérations :</b>	

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

<b>Nom du rapport :</b>	<b>TRANSACTIONS DE REMBOURSEMENTS</b>
<b>But du rapport :</b>	Indique les remboursements effectués, par détenu, pour la période désignée
<b>Type de rapport :</b>	Financier
<b>Filtres requis :</b>	
Lieu géographique à partir du menu déroulant : AC / AR / Établissement ou Détenu – identifié par son NIP et (ou) son numéro SED	
Statut du détenu selon la case d'option : Dossier actif / Mise en liberté / Dossier actif et mise en liberté	
Période visée par le rapport, y compris : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ fuseau(x) horaire(s) sélectionné(s) à partir du menu déroulant</li> <li>○ date de début de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> <li>○ date de fin de la période pour laquelle le rapport est demandé (aaaa/mm/jj/h/min)</li> </ul>	
<b>Champs du rapport triés selon la date de transaction</b>	<b>Type de champ</b>
Nom de famille du détenu	Texte
Prénom du détenu	Texte
N° SED du détenu	Alphanumérique
NIP du détenu	Numérique
Mise en liberté	O/N
Date du remboursement	aaaa/mm/jj
Montant du remboursement	Numérique
Raison du remboursement	Texte
Total des remboursements	Numérique
<b>Autres considérations :</b>	

Solicitation No. - N° de l'invitation	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur
21120-12-9346/A		712ef
Client Ref. No. - N° de réf. du client	File No. - N° du dossier	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

## ANNEXE B – INFRASTRUCTURE DES ÉTABLISSEMENTS DU SCC

Région	Établissement / Unité opérationnelle	Nombre minimal de téléphones réservés aux détenus	Nombre minimal de postes de travail du STD
<b>AC</b>	Administration centrale	0	3
<b>Atlantique</b>	Administration régionale	0	1
	Établissement de l'Atlantique	14	3
	Pénitencier de Dorchester	24	3
	Établissement Nova pour femmes	13	3
	Établissement de Springhill	38	3
	Établissement Westmorland	16	3
<b>Sous-totaux régionaux</b>		<b>105</b>	<b>18</b>
<b>Ontario</b>	Administration régionale	0	1
	Établissement de Bath	19	3
	Établissement de Beaver Creek	21	3
	Établissement de Collins Bay	35	3
	Établissement Fenbrook	29	3
	Établissement Frontenac	12	3
	Établissement pour femmes Grand Valley	23	3
	Établissement de Joyceville	39	3
	Pénitencier de Kingston	36	3
	Établissement de Millhaven	34	3
	Établissement Pittsburg	12	3
	Centre régional de traitement	11	3
	Établissement de Warkworth	33	3
<b>Sous-totaux régionaux</b>		<b>304</b>	<b>37</b>
<b>Pacifique</b>	Administration régionale	0	1
	Établissement Ferndale	9	3
	Établissement de la vallée du Fraser	16	3

Solicitation No. - N° de l'invitation	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur
21120-12-9346/A		712ef
Client Ref. No. - N° de réf. du client	File No. - N° du dossier	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

Région	Établissement / Unité opérationnelle	Nombre minimal de téléphones réservés aux détenus	Nombre minimal de postes de travail du STD
	Établissement de Kent	33	3
	Village de guérison Kwikwèxwelhp	3	3
	Établissement de Matsqui	16	3
	Établissement de Mission	11	3
	Établissement Mountain	24	3
	Centre régional de traitement	21	3
	Établissement William Head	5	3
<b>Sous-totaux régionaux</b>		<b>138</b>	<b>28</b>
<b>Prairies</b>	Administration régionale	0	1
	Établissement de Bowden	22	3
	Établissement de Drumheller	27	3
	Établissement d'Edmonton	25	3
	Établissement d'Edmonton pour femmes	15	3
	Établissement de Grand Cache	25	3
	Centre Grierson	2	3
	Pavillon de ressourcement Okimaw Ohci	2	3
	Pavillon de ressourcement Pê Sâkâstêw	3	3
	Centre psychiatrique régional	20	3
	Établissement Riverbend	5	3
	Établissement de Rockwood	7	3
	Pénitencier de la Saskatchewan	37	3
	Établissement de Stony Mountain	35	3
	Pavillon de ressourcement Willow Cree	2	3
<b>Sous-totaux régionaux</b>		<b>227</b>	<b>43</b>
<b>Québec</b>	Administration régionale	0	1
	Établissement Archambault	18	3
	Établissement de Cowansville	27	3

Solicitation No. - N° de l'invitation	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur
21120-12-9346/A		712ef
Client Ref. No. - N° de réf. du client	File No. - N° du dossier	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

Région	Établissement / Unité opérationnelle	Nombre minimal de téléphones réservés aux détenus	Nombre minimal de postes de travail du STD
	Établissement de Donnacona	30	3
	Établissement Drummond	21	3
	Centre fédéral de formation	26	3
	Établissement Joliette	15	3
	Établissement de La Macaza	13	3
	Établissement Leclerc	29	3
	Centre régional de réception	24	3
	Établissement Montée Saint-François	12	3
	Établissement de Port-Cartier	19	3
	Établissement de Sainte-Anne-des-Plaines	11	3
Sous-totaux régionaux		245	37
Totaux nationaux		1 019	164

Solicitation No. - N° de l'invitation	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur
21120-12-9346/A		712ef
Client Ref. No. - N° de réf. du client	File No. - N° du dossier	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

## ANNEXE C – ENCEINTES DES TÉLÉPHONES POUR LES DÉTENUS

Les photographies suivantes constituent des exemples d'enceintes de téléphones pour les détenus qu'on peut retrouver dans certains établissements. Ces exemples sont présentés à titre indicatif seulement. Chacun des établissements du SCC peut avoir des enceintes qu'il souhaite conserver ou avoir besoin d'enceintes fournies par l'entrepreneur.



Solicitation No. - N° de l'invitation

21120-12-9346/A

Client Ref. No. - N° de réf. du client

21120-12-9346

Amd. No. - N° de la modif.

File No. - N° du dossier

712ef 21120-12-9346

Buyer ID - Id de l'acheteur

712ef

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME



Solicitation No. - N° de l'invitation

21120-12-9346/A

Client Ref. No. - N° de réf. du client

21120-12-9346

Amd. No. - N° de la modif.

File No. - N° du dossier

712ef 21120-12-9346

Buyer ID - Id de l'acheteur

712ef

CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME



Solicitation No. - N° de l'invitation	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur
21120-12-9346/A		712ef
Client Ref. No. - N° de réf. du client	File No. - N° du dossier	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

# **ANNEXE B** **SERVICE CORRECTIONNEL CANADA** **SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE POUR LES DÉTENUS**

**Demande de renseignements des fournisseurs  
éventuels**

Solicitation No. - N° de l'invitation	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur
21120-12-9346/A		712ef
Client Ref. No. - N° de réf. du client	File No. - N° du dossier	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

**Les répondants doivent lire l'annexe A (l'Ébauche de l'Énoncé des travaux) avant de répondre aux questions ci-dessous. Les questions suivantes ont été regroupées sous des thèmes communs.**

- 
1. Veuillez déterminer toutes les exigences établies à l'annexe A auxquelles votre entreprise ne peut répondre. Pour chaque exigence à laquelle votre entreprise ne peut répondre, veuillez proposer une solution.
- 
2. Votre entreprise a-t-elle des suggestions ou des recommandations qui réduiraient les coûts de fourniture du système téléphonique pour les détenus?
- 
3. Votre entreprise a-t-elle des suggestions ou des recommandations qui permettraient d'améliorer la qualité ou à la fourniture du système téléphonique pour les détenus?
- 
4. En tenant compte de l'information comprise à l'annexe A et du fait que les téléphones des détenus sont une composante cruciale de système téléphonique proposé, de quelle façon votre entreprise propose-t-elle que Service correctionnel Canada (SCC) procède relativement à la transition du système actuel au système téléphonique proposé pour les détenus, afin qu'il y ait le moins de répercussions possible sur service?

Points à évaluer dans le cadre de votre réponse

- La portée nationale du projet (installation, mise en œuvre, mise à l'essai, formation, et appui).
  - L'approche de gestion de projet et l'appui au cours des étapes de mise en œuvre afin d'assurer une transition rapide et efficace.
  - La transition de notre système actuel au système téléphonique proposé pour les détenus, tout en maintenant tous les téléphones opérationnels.
  - Les propositions novatrices visant à réduire la durée de la transition, car il faut tenir compte du fait que le titulaire actuel doit retirer son équipement afin qu'un nouvel entrepreneur puisse commencer l'installation (p. ex., utilisation de technologies autres que les lignes LATP)?
- 
5. En tant qu'organisme du gouvernement fédéral, SCC doit fournir à tous les utilisateurs finaux (à l'exception des administrateurs de système) des interfaces utilisateurs bilingues (anglais et français), sous forme graphique ou visuelle.
    - a) Votre entreprise répond-elle à l'exigence linguistique?
    - b) Si la réponse à la question a) est positive, veuillez décrire la façon dont votre entreprise propose de répondre à l'exigence linguistique.

Solicitation No. - N° de l'invitation	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur
21120-12-9346/A		712ef
Client Ref. No. - N° de réf. du client	File No. - N° du dossier	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

- c) Si la réponse à la question a) est positive, votre entreprise offre-t-elle également de l'aide en ligne, et de l'apprentissage à son propre rythme est également offert?

Éléments à prendre en compte dans votre réponse

- Niveau d'appui dans les deux langues officielles (anglais et français).
- Gestion de toutes les données concernant les opérations du SSC et leur utilisation dans les deux langues officielles.
- Écrans de rapport, interfaces client et fonctions d'aide à l'intention de l'utilisateur offerts dans les deux langues officielles.
- Indiquez ce qui n'est pas offert dans les deux langues officielles.
- Précisez si l'architecture de votre système est conçue de façon à ce qu'il y ait une seule application bilingue ou qu'il y ait deux applications unilingues distinctes (français et anglais). Par exemple, l'utilisateur devrait-il déterminer la langue utilisée tout au long de la session au moment de lancer le système (p. ex., au moment de la création de leur profil de justificatif d'identité ou d'utilisateur, de l'ouverture de session ou à l'écran langue) ou peut-il changer la langue du système à chaque page, à son gré?

- 
6. Les questions suivantes portent sur la gestion des transactions financières lorsque le SCC passera du système actuel au système téléphonique proposé pour les détenus.

- Quelles sont les difficultés prévues relativement à la gestion des transactions financières, au cours de la transition du système actuel au système téléphonique proposé pour les détenus?
- Quelles stratégies d'atténuation ou de résolution de ces difficultés proposeriez-vous?

- 
7. Le système actuel fonctionne avec la technologie des cartes à puce afin de permettre aux détenus d'avoir accès aux téléphones dans les établissements.

- La solution de votre entreprise fonctionne-t-elle avec la technologie des cartes à puce ou une technologie différente?
- Il serait impossible d'avoir deux moyens d'accès différents alors qu'on passe du système actuel au système téléphonique proposé pour les détenus dans un établissement donné. Avez-vous des suggestions sur la façon dont nous pourrions y parvenir sans mettre une pression injustifiée sur la population carcérale et le personnel du SSC de l'établissement au cours de la transition?

- 
8. Les questions suivantes portent sur le système de gestion requis par le personnel du SSC afin d'administrer le système téléphonique pour les détenus.

Solicitation No. - N° de l'invitation	Amd. No. - N° de la modif.	Buyer ID - Id de l'acheteur
21120-12-9346/A		712ef
Client Ref. No. - N° de réf. du client	File No. - N° du dossier	CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

- a) Quel système de gestion fourniriez-vous au personnel du SSC afin d'administrer le système téléphonique proposé pour les détenus?
- b) Votre application de base de données permet-elle de produire des rapports sur des facteurs prédéterminés aux dates prévues?
- c) Est-il possible d'exécuter plusieurs rapports à la fois?

---

9. Les questions suivantes portent sur le rapport sur les appels.

- a) En raison du nombre important d'appels traités au moyen du système actuel, quelle méthode de filtrage votre entreprise proposerait-elle pour permettre au SSC de réaliser des enquêtes judiciaires et d'autres formes d'enquête sur l'historique des appels?
- b) Si le SSC devait enquêter sur l'historique des appels d'un seul détenu en utilisant l'interface utilisateur graphique (GUI) de votre application, jusqu'à quand peut-on remonter dans un rapport unique en temps réel?
- c) Jusqu'à quand peut-on remonter pour exécuter un rapport pour un seul établissement?
- d) Les données indiquées au rapport peuvent-elles être manipulées aux fins d'analyse plus approfondie?
- e) Si la réponse à la question d) est positive, quelle application logicielle pourrait être utilisée?
- f) L'application logicielle visant à exécuter une analyse plus approfondie comporte-t-elle une limite quant au nombre de dossiers (p. ex., le programme Microsoft Excel comporte une limite quant au nombre de rangées qu'il peut afficher; par conséquent, la taille du rapport serait limitée relativement à l'analyse et la gestion)?

---

10. Plusieurs exigences essentielles de sécurité sont établies par rapport au système téléphonique pour les détenus, notamment :

- la capacité du détenu de communiquer avec une personne en dehors de l'établissement, en limitant l'accès aux numéros qui ont déjà fait l'objet de vérifications;
- la protection des renseignements personnels pour les détenus;
- la restriction d'information provenant de l'extérieur de l'établissement à laquelle les détenus peuvent avoir accès;
- la capacité de détecter les conférences à trois.

Que proposeriez-vous afin de vous assurer que ces éléments sont protégés, et que la sécurité publique et la protection de la vie privée sont maintenues?

<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b>	<b>Amd. No. - N° de la modif.</b>	<b>Buyer ID - Id de l'acheteur</b>
21120-12-9346/A		712ef
<b>Client Ref. No. - N° de réf. du client</b>	<b>File No. - N° du dossier</b>	<b>CCC No./N° CCC - FMS No./N° VME</b>
21120-12-9346	712ef 21120-12-9346	

---

11. Veuillez fournir un exemple ou plus qui démontre que votre entreprise a fourni un service téléphonique câblé à composition directe qui fonctionne avec la technologie des cartes à puce à pour les détenus incarcérés dans des établissements correctionnels, au cours des cinq dernières années.

---

12. En ce qui concerne les coûts facturés aux détenus, le Canada exige que les tarifs soient les mêmes pour l'ensemble des établissements correctionnels, s'il décide d'établir une demande de soumissions. Voici les taux uniformes proposés :

- i. Carte de débit – appels locaux – tarif par appel
- ii. Carte de débit – appels interurbains vers le Canada – tarif par minute
- iii. Carte de débit – appels interurbains vers les États-Unis – tarif par minute
- iv. Carte de débit – appels interurbains internationaux (appels vers d'autres pays que le Canada et les États-Unis) – tarif par minute
- v. Appels à frais virés – tarif par appel

Veuillez fournir des commentaires concernant cette approche.

---

13. Le Canada proposerait une période contractuelle initiale de six (6) ans qui peut être prolongée de trois (3) périodes d'option de deux ans chacune s'il décide d'établir une demande de soumissions. Veuillez fournir des commentaires concernant cette approche.

---

14. Y a-t-il des points importants qui devraient être ajoutés à nos exigences, si le Canada décide d'établir une demande de soumissions?