



RETURN BIDS TO :
RETOURNER LES SOUMISSIONS À :
Bid Receiving - Réception des soumissions:

Correctional Service Canada (CSC) – Service
correctionnel Canada
340 Laurier Ave. West
Ottawa, ON
K1A 0P9
Bid Receiving Unit

Attention : Alexandre Giguere

SOLICITATION AMENDMENT
MODIFICATION DE L'INVITATION

Proposal to: Correctional Service Canada

The referenced document is hereby revised; unless
otherwise indicated, all other terms and conditions
of the Solicitation remain the same.

Proposition à: Service Correctionnel du Canada

Ce document est par la présente révisé; sauf
indication contraire, les modalités de l'invitation
demeurent les mêmes.

Comments — Commentaires :

THIS DOCUMENT CONTAINS A SECURITY
REQUIREMENT – CE DOCUMENT COMPORTE DES
EXIGENCES RELATIVES À LA SÉCURITÉ.

Title — Sujet: Inmate Telephone System (ITS)	
Solicitation No. — No. de l'invitation 21120-16-1649346	
Solicitation Amendment No. — No. de modification de l'invitation 001	Date: XX-OCT-2015
GETS Reference No. — No. de Référence de SEAG 21120-16-1649346	
Solicitation Closes — L'invitation prend fin at /à : 14h00 EST/HNE on / le : 17-DEC-2015	
F.O.B. — F.A.B. Plant – Usine: <input type="checkbox"/> Destination: <input checked="" type="checkbox"/> Other-Autre: <input type="checkbox"/>	
Address Enquiries to — Soumettre toutes questions à: Alexandre Giguere – Senior Procurement Officer	
Telephone No. – No de téléphone: 613-992-9858	Fax No. – No de télécopieur:
Destination of Goods, Services and Construction: Destination des biens, services et construction: See Herein Voir aux présentes	
Instructions: See Herein Instructions : Voir aux présentes	

Issuing Office – Bureau de distribution

Correctional Service Canada (CSC) – Service
correctionnel Canada
340 Laurier Ave. West
Ottawa, ON
K1A 0P9



Solicitation Amendment 001 is issued to

1. Respond to questions 1 through 26 received during the solicitation period; and
 2. Amend the Communications – Solicitation Period, EVALUATION PROCEDURES AND BASIS OF SELECTION and Annex A –Statement of Work; and
 3. Extend the closing date of the Solicitation.
-

1. Questions and Answers 1 through 26:

Question 1: Do inmates currently have the ability to place collect calls to cell phones?

Answer 1: Yes, but only if there is a billing agreement between the ITS provider and the cellular service provider.

Question 2: Under the current system, are inmates able to dial-around through 1-800 numbers, phone cards, local routing numbers and other methods?

Answer 2: No, please refer to section 5.4.3.9 of Annex A – Statement of Work; “For all numbers available on the Personal Call Lists, the ability to dial extra digits once the phone number is input must be removed.”

Question 3: Are phone cards available in the Prison canteen? If not, how do the inmates get them?

Answer 3: No, please refer to sections 7.1.3 and 7.3.1 b of Annex A – Statement of Work. The Telephone Smart Card referenced in the RFP has no monetary value affixed to it.

Question 4: Under the current system, what is the estimated leakage (minutes) of phone calls placed using the dial-around method? Is this number included in the total minutes as laid out in the RFP?

Answer 4: This is not applicable. Refer to section 5.4.3.9 of Annex A – Statement of Work.

Question 5: What is the scoring system for bids? Can you share with us the areas of the bid where CSC will be placing the greatest weight?

Answer 5: Please refer to Part 4- EVALUATION PROCEDURES AND BASIS OF SELECTION.

Question 6: Annex D Evaluation Criteria 1.4 page 192: This section states that “Experience must be demonstrated through a history of past projects, either completed or on-going.” As there is only one numbered mandatory requirement (M1) that asks for a description of a (completed) project, we are assuming that 1.4 does not apply. Can you confirm? Additionally, can you confirm that the project for M1 must in fact be delivered (completed)?

Answer 6: Article 1.4, Annex D Evaluation Criteria provides a guideline for responding to the evaluation criteria. For M1, one (1) completed project is required.



Question 7: Annex D Evaluation Criteria 1.6, ii & iv page 192: This section describes the treatment of overlapping projects and also durations that resources worked on projects. We are assuming that these clauses do not apply given the fact that only one project is asked for in M1 and that no resources are to be identified as part of the proposal. Can you confirm?

Answer 7: Yes, confirmed.

Question 8: M5 page 195: As the required information cannot be displayed on a single page, can the required information be displayed on multiple different pages in the tool? If it is the case, we assume that we are to submit multiple screen captures. If the answer is yes, we assume that we can apply this approach of submitting multiple screen captures to satisfy the other mandatory requirements. Can you confirm?

Answer 8: Yes, confirmed. The Bidder may submit multiple screen captures to satisfy the evaluation criteria.

Question 9: M9 d) Private Call Restrictions page 199: Please confirm if the maximum number of calls per day is meant to restrict the number of calls made by an inmate to a specific personal contact during the day or the number of calls made by an inmate in total for the day?

Answer 9: The system must be able to restrict both the number of calls made by an inmate to a specific personal contact during the day and the number of calls made by an inmate in total for the day.

Question 10: SOW 5.1.3.1 page 34: This section indicates that the ITS must include among other things, special purpose Inmate Telephone enclosures. In order to assist with pricing, can you advise how many enclosures are in existence now and how many you expect will be required? Further, can you confirm who is to purchase these enclosures and who will have ownership of them?

Answer 10: It is anticipated that the only instance where the contractor would need to purchase telephone enclosures would be in the event of renovations at an institution. Over the course of the contract it is expected that the number of instances where this would occur would be less than 20. In cases where the contractor is purchasing the enclosure they would retain ownership in the same manner as the other equipment they must provide in support of delivery of ITS.

Question 11: SOW 5.4.3.5 page 38: This section states that "The Inmate Telephones must not produce any sound at all unless the call is connected and accepted by the other end of the line. This may take some time as the ITS first processes and then connects the call". We assume that you mean that the inmate should not be able to talk with the called party prior to acceptance of the charges (and that it is acceptable to provide a message or to play music (so the caller knows that something is in process) until the call is answered and the charges accepted). Can you confirm?

Answer 11: Yes, confirmed. In the case of Collect Calls once the inmate has dialed a number on their Personal Call List or on the Institutional Common Call Allow List they must not hear the sound of "ringing" at the destination, or any response by the called party in terms of accepting charges etc. Music must not be played on the inmate telephone system and the only messages played can be those authorized by CSC that are typically prior to the inmate dialing the destination number or upon completion of the call.



Question 12: SOW 5.4.3.13 page 39: This states that “The ITS must not provide any access to a “live” operator for collect calls. Any system used to guide Inmates through the collect call process must be entirely automated from their perspective. The Inmate’s recorded voice must be provided to the call recipient as identification.” Is the requirement not to have a live operator also true for international collect calls even if it will drastically restrict the number of countries that can be collect-called? In some other countries there is a requirement for a live operator and this is completely out of the Contractor’s control. Can you therefore modify the requirement to allow a live operator to handle collect calls in these cases? Otherwise inmates will not be able to place collect calls to some of the countries (and calls would have to be restricted to debit calls).

Answer 12: Yes, in cases where it is required in order for an inmate to be able to place an international collect call, it will be permitted for inmates to have access to a “live” operator. The SOW will be amended accordingly.

Question 13: SOW 5.5.2 page 39: This states that “The ITS National Database, with all of its required data storage and management hardware and software, must be physically located within Canada.” We have noted that Section 23 on page 24 discusses databases outside of Canada. We would like to confirm that as stated in 5.5.2 that the database must in fact be located in Canada for security purposes. Can you confirm?

Answer 13: Yes, confirmed. The requirement as stated in section 5.5.2 of the SOW is applicable. The database must be located in Canada.

Question 14: SOW 5.7.3.2 D page 49: This section states that among other things, supervisory controls must include “a series of automated audio messages that can be played before the inmates call begins”. We are assuming that the audio message system is the same as described in section 5.7.2.25 (“The ITS GUI must provide an administrative tool which will allow the TA at National Headquarters or his/her delegate to add, enable, disable, organize, and delete recorded audio messages that will be delivered to Inmates during the initial connection period of their calls”). If they are not the same, are the audio systems to work in the same fashion. If they are not to work in the same fashion, please clarify the different functional requirements for each system.

Answer 14: There is only one (1) messaging system.

Question 15: SOW 5.7.3.3 page 50: This section states that “Only authorized CSC personnel within the Institution in which the Inmate resides can add or delete telephone numbers from Personal Call Lists. Authorized CSC personnel in Institutions other than the one in which the Inmate resides have “read only” access to the Inmate telephone file.” We are assuming that national and regional users are also allowed to add or delete telephone numbers from Personal Call Lists. Can you confirm?

Answer 15: Yes, confirmed. Personal Call List information is controlled by the institution the inmate resides within.

Question 16: SOW 5.9.1.3 a) page 54: Please clarify what service and support you expect being available each day from 7:00 am to 11:00 pm Institution local time, 365 days per year (366 days during a leap year) with no exceptions.

Answer 16: The User Support requirement is further detailed / clarified in section 5.9.1.5 of the SOW.



Question 17: SOW 5.9.2.1 page 54: Currently states “Full operability of all phones is considered nominal”. We presume that in the following sentence that the word “nominal” was meant to be “normal”. Can you confirm?

Answer 17: No, the word choice as listed is accurate.

Question 18: PART 4 Evaluation Procedures and Basis of Selection page 9: We have noticed in 1.1.1 that Annex G was described as the Evaluation Criteria. We believe this was a typographical error and was meant to read Annex D. Can you confirm?

Answer 18: Yes, confirmed. The annex should read Annex D. The RFP will be amended subsequently.

Question 19: M2 – M19 page 194: A number of the mandatory requirements (M2 through M19) request copies of reports and/or screenshots to demonstrate compliance. If we provide screenshots with for example, field names that are slightly different, is this permissible as long as we provide a table that maps information elements in the mandatory requirement to the ones that we use?

Answer 19: Bidder responses must clearly demonstrate that the required information is present and demonstrated in screen captures and/or reports depending on the specific criteria.

Question 20: M2 – M19 page 194: For mandatory requirements we are assuming that if we provide our proposal in English, that all screen captures/specifications/reports must only be provided in English (while we will confirm that they are also available in French). Can you confirm?

Answer 20: The Bidder may submit their proposal in the official language of their choice; either English or French.

Question 21: Section 2.1.3 page 30: This section identifies parole offices as part of the Agency. As historically parole offices have not had ITS services, we are assuming that parole offices are outside the scope of this requirement? Can you confirm?

Answer 21: Yes, confirmed. Locations where the ITS must be provided are defined in Section 10.0 and in Appendix C, and does not include Parole Offices.

Question 22: Appendix D page 100 and Appendix E page 132 : It appears the data in Appendix D and Appendix E labeled as “Peak” calling between 8:00 a.m. and 6:00 p.m. is overstated as it includes all calls including those in the off peak period. Please verify the data as presented is indeed correct to ensure that it only reflects the calls made during the “Peak” period.

Answer 22: Appendix D is mislabelled as it represents all local calls, both on and off peak. Appendix E is mislabelled as it represents all Long Distance calls both on and off peak. The modified Appendices D and E will be resent by the Contracting Authority to all Bidders who initially requested them.

Question 23: Section 5.3.3.4 page 37: This section states that the contractor must provide “All software required to access the ITS, as well as the current version of Microsoft Excel and Microsoft Word”. Will a compatible replacement be acceptable?

Answer 23: No.



Question 24: Part 5 – article 1.3 Certifications Required by Supplemental Standard Instructions 2003-1, page 13: This section that includes a number of Regulatory Forms and it starts off with the direction that by submitting a bid, “the Bidder certifies that it is in accordance with the 2003-1 (2015-04-01), Supplemental Standard Instructions- Telecommunications”. It goes on to say “Bidders are required to submit the required regulatory certifications in accordance with Supplemental Standard Instructions - Telecommunications”. The end of the section on page 14 has a signature block. Can you advise if only this signature block is required to be completed in order to address Section 1.3 or are the regulatory forms required as part of the proposal?

Answer 24: Yes, only the signature block on page 14 is required to address section 1.3 Certifications Required by Supplemental Standard Instructions 2003-1.

Question 25: Annex D Evaluation Criteria 1.5, Page 192: This section states that “References must be provided for each project/employment experience. III. References must be presented in this format: a. Name; b. Organization; c. Current Phone Number; and d. Email address if available”. However, other than M1, there is no other mention of references (and we note that M1 asks for far more detailed reference information). Please confirm that with a detailed response to M1 that no other reference material is required.

Answer 25: The items noted under Annex D Evaluation Criteria 1.5 are general/overall instructions. The specifics of what your bid must address are included in the Criterion table that commences on page 193. A reference is required for the response to criteria M1. Responses to criterion M2-M19 do not require a reference.

Question 26: PART 2 - BIDDER INSTRUCTIONS, Section 3, Page 6: This section advises that the closing date for questions is seven business days prior to the bid closing date. As the potential impact of answers being issued just over a week before closing would have a profound effect on our solution and /or our internal governance, we would prefer the closing date for questions be closer to the end of October, with final answers shortly thereafter. Further we would request that there is no change to the closing date. Can you confirm you will make this change?

Answer 26: The RFP will be amended to modify the period for communications during the solicitation period.

2. Amend the Communications – Solicitation Period, EVALUATION PROCEDURES AND BASIS OF SELECTION and Annex A –Statement of Work:

Delete: **Part 2 – Bidder Instructions**, article **3. Communications – Solicitation Period** in its entirety; and

Insert: The following, new article **3.Communications – Solicitation Period**:



3. Communications – Solicitation Period

All enquiries must be submitted in writing to the Contracting Authority no later than fifteen (15) business days before the bid closing date. Enquiries received after that time may not be answered.

Bidders should reference as accurately as possible the numbered item of the bid solicitation to which the enquiry relates. Care should be taken by bidders to explain each question in sufficient detail in order to enable Canada to provide an accurate answer. Technical enquiries that are of a proprietary nature must be clearly marked "proprietary" at each relevant item. Items identified as "proprietary" will be treated as such except where Canada determines that the enquiry is not of a proprietary nature. Canada may edit the question(s) or may request that the Bidder do so, so that the proprietary nature of the question(s) is eliminated, and the enquiry can be answered to all bidders. Enquiries not submitted in a form that can be distributed to all bidders may not be answered by Canada.

And;

Delete: **PART 4 - EVALUATION PROCEDURES AND BASIS OF SELECTION**, article **1.1.1 Mandatory Technical Criteria** in its entirety; and

Insert: The following, new article **1.1.1 Mandatory Technical Criteria**:

1.1.1 Mandatory Technical Criteria

Proposals will be evaluated to determine if they meet all mandatory requirements outlined in **Annex D – Evaluation Criteria**. Proposals not meeting all mandatory criteria will be declared non-responsive and will be given no further consideration.

And:

Delete: **Annex A – Inmate Telephone System Statement of Work**, article **5.4.3.13** in its entirety; and

Insert: The following, new article **5.4.3.13**:

13. The ITS must not provide any access to a "live" operator for collect calls. Any system used to guide Inmates through the collect call process must be entirely automated from their perspective. The Inmate's recorded voice must be provided to the call recipient as identification. An exception will be made in instances where there is a requirement for the Inmate to interact with a "live" operator in order to facilitate certain international collect calls.

3. The Solicitation Closing date identified on page one (1) of the RFP has been extended:

Delete: **Solicitation Closing** date, 30-NOV-2015 at 14h00 PM EST; and

Insert: The following, new **Solicitation Closing** date, 17-DEC-2015 at 14h00 PM EST.

ALL OTHER TERMS AND CONDITIONS REMAIN UNCHANGED.



La modification 001 à l'invitation est émise pour:

1. Répondre aux questions 1 à 26 reçues au cours de la période d'invitation; et,
 2. Modifier les Communications en période de soumission, PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION et l'Annexe a – Énoncé des travaux; et
 3. Proroger la date de clôture de la demande.
-

1. Questions et réponses 1 à 26:

Question 1 : Les détenus peuvent-ils faire des appels à frais virés à un téléphone cellulaire?

Réponse 1 : Oui, mais uniquement s'il existe une entente de facturation entre le fournisseur du Système téléphonique des détenus (STD) et le fournisseur de services sans fil mobile.

Question 2 : Selon le système actuel, les détenus peuvent-ils utiliser des méthodes de contournement, telles que des numéros 1-800, des numéros d'acheminement locaux, des cartes téléphoniques ou d'autres méthodes?

Réponse 2 : Non, veuillez consulter le paragraphe 5.4.3.9 de l'annexe A – Énoncé des travaux, qui précise ce qui suit : « Pour tous les numéros figurant sur les listes personnelles, la capacité de composer des chiffres additionnels une fois le numéro entré doit être retirée ».

Question 3 : Les détenus peuvent-ils se procurer des cartes téléphoniques à la cantine de la prison? Sinon, comment peuvent-ils s'en procurer?

Réponse 3 : Non, veuillez consulter l'article 7.1.3 et l'alinéa 7.3.1b) de l'annexe A – Énoncé des travaux. La carte à puce téléphonique mentionnée dans la demande de propositions (DP) n'a aucune valeur monétaire.

Question 4 : Selon le système actuel, quelle est la durée approximative (en minutes) des appels pouvant être faits à l'aide d'une méthode de contournement? Cette durée est-elle comprise dans la durée totale des appels en minutes indiquée dans la DP?

Réponse 4 : Cela ne s'applique pas. Veuillez consulter le paragraphe 5.4.3.9 de l'annexe A – Énoncé des travaux.

Question 5 : Quel est le système d'attribution de points utilisé pour l'évaluation des soumissions? Pouvez-vous nous indiquer à quelles parties de la soumission au Service correctionnel du Canada (SCC) attribuera le plus grand nombre de points?

Réponse 5 : Veuillez consulter la Partie 4 – PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION.

Question 6 : L'article 1.4 de l'annexe D – Critères d'évaluation (page 201) indique qu'« [i]l faut prouver son expérience en décrivant des projets et/ou emplois antérieurs, qu'ils soient terminés ou en cours ». Puisqu'un seul critère obligatoire (O1) exige une description d'un projet ayant été réalisé (achevé), nous supposons que l'article 1.4 ne s'applique pas. Pouvez-vous confirmer? Pouvez-vous également confirmer que le projet devant être soumis pour satisfaire au critère O1 doit en fait avoir été réalisé (être achevé)?



Réponse 6 : La directive pour répondre aux critères d'évaluation est énoncée à l'article 1.4 de l'annexe D – Critères d'évaluation. Pour répondre au critère O1, un (1) projet ayant été réalisé est requis.

Question 7 : Les alinéas 1.6*ii* et *iv* de l'annexe D – Critères d'évaluation (page 201) décrivent le traitement des projets dont les délais se chevauchent ainsi que les périodes pendant lesquelles les ressources ont travaillé au projet ou aux projets. Nous supposons que ces clauses ne s'appliquent pas étant donné qu'un seul projet doit être fourni conformément au critère O1 et qu'aucune ressource ne doit être identifiée dans la proposition. Pouvez-vous confirmer?

Réponse 7 : Oui, nous confirmons.

Question 8 : En ce qui concerne le critère O5 à la page 204, pouvons-nous présenter les renseignements exigés sur plusieurs pages dans l'outil étant donné qu'ils ne tiennent pas sur une seule page? Si oui, nous supposons que nous devrions soumettre plusieurs impressions d'écran. Nous supposons également que nous pourrions soumettre plusieurs impressions d'écran pour répondre aux autres critères obligatoires. Pouvez-vous confirmer?

Réponse 8 : Oui, nous confirmons. Le soumissionnaire peut présenter plusieurs impressions d'écran pour répondre aux critères d'évaluation.

Question 9 : En ce qui concerne la restriction des appels privés décrite au point d) du critère O9 (page 208), pouvez-vous confirmer si le nombre d'appels maximum autorisé par jour vise à restreindre le nombre d'appels effectués par un détenu à un numéro figurant sur sa liste personnelle ou à restreindre le nombre total d'appels par jour effectués?

Réponse 9 : Le système doit permettre de restreindre à la fois le nombre d'appels effectués pendant la journée par un détenu à un numéro figurant sur sa liste personnelle et le nombre total d'appels effectués par un détenu pendant la journée.

Question 10 : Le paragraphe 5.1.3.1 de l'Énoncé des travaux (page 35) stipule que le STD doit entre autres comprendre des cabines téléphoniques spéciales pour les détenus. Pour nous aider à préparer notre proposition de prix, pouvez-vous indiquer le nombre de cabines téléphoniques qui sont déjà en place et le nombre de cabines qui devraient être requises? Pouvez-vous également confirmer qui doit acheter ces cabines et qui en sera responsable?

Réponse 10 : L'entrepreneur doit acheter des cabines téléphoniques uniquement lorsque des travaux de rénovation sont effectués dans un établissement. Pendant toute la durée du contrat, cette situation ne devrait se produire que moins de 20 fois. Si l'entrepreneur doit acheter des cabines, il en demeurera responsable, de la même manière qu'il demeure responsable de l'autre équipement qu'il doit fournir avec le STD.

Question 11 : Le paragraphe 5.4.3.5 de l'Énoncé des travaux (page 39) indique que le « téléphone ne doit pas 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. » Nous supposons que cela veut dire que le détenu ne doit pas pouvoir parler avec la personne qu'il appelle avant que cette dernière ait accepté de payer les frais de l'appel et qu'il est acceptable de faire jouer un message ou de la musique jusqu'à ce que la personne réponde et accepte de payer les frais afin que le détenu sache que l'appel est en cours. Pouvez-vous confirmer?



Réponse 11 : Oui, nous confirmons. Pour les appels à frais virés, le détenu ne doit pas entendre de « sonnerie » après avoir composé un numéro figurant sur sa liste personnelle ou la liste des numéros fréquents autorisés de l'établissement ni entendre la personne qu'il appelle dire qu'elle accepte de payer les frais de l'appel, etc. De plus, aucune musique ne doit être jouée dans l'appareil. Les seuls messages pouvant être diffusés sont ceux autorisés par SCC. Il s'agit des messages qui sont généralement diffusés avant que le détenu compose le numéro de destination ou lorsque l'appel est terminé.

Question 12 : Le paragraphe 5.4.3.13 de l'Énoncé des travaux (page 41) stipule ce qui suit : « 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. » Cette disposition s'applique-t-elle également aux appels internationaux à frais virés même si son application dans ce cas restreindra considérablement le nombre de pays où des appels à frais virés peuvent être acheminés? Dans certains autres pays, un accès à un téléphoniste doit être fourni et l'entrepreneur n'a aucun contrôle à cet égard. Pouvez-vous modifier la disposition de manière à ce qu'elle permette à un téléphoniste de traiter les appels à frais virés dans ce type de cas? Autrement, les détenus ne pourront pas faire d'appels à frais virés dans certains pays (et les appels seraient restreints aux appels par carte de débit).

Réponse 12 : Oui, les détenus pourront parler à un téléphoniste lorsqu'ils devront le faire pour effectuer un appel international à frais virés. L'Énoncé des travaux sera modifié en conséquence.

Question 13 : Le paragraphe 5.5.2 de l'Énoncé des travaux (page 41) indique que 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 ».

Nous avons remarqué que les bases de données situées à l'extérieur du Canada sont abordées à l'article 23 à la page 25. Pouvez-vous confirmer que, conformément au paragraphe 5.5.2, la base de données doit être située au Canada pour des raisons de sécurité?

Réponse 13 : Oui, nous confirmons. L'exigence énoncée au paragraphe 5.5.2 de l'Énoncé des travaux s'applique. La base de données doit être située au Canada.

Question 14 : L'alinéa 5.7.3.2d) de l'Énoncé des travaux (page 52) indique que les contrôles de surveillance doivent comprendre notamment « [u]ne série de messages sonores automatisés pouvant être diffusés avant le début de l'appel du détenu ». Nous supposons que le système de messages sonores est le même que celui décrit au paragraphe 5.7.2.25 (« L'IUG du STD doit fournir un outil administratif permettant au RT 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. »). S'il s'agit plutôt d'un autre système, les systèmes de messages sonores doivent-ils fonctionner de la même façon? Dans la négative, veuillez préciser les exigences fonctionnelles distinctes que doit respecter chaque système.

Réponse 14 : Il y a un (1) seul système de messages sonores.

Question 15 : Le paragraphe 5.7.3.3 de l'Énoncé des travaux (page 52) indique ce qui suit : « 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". » Nous supposons que les utilisateurs nationaux et régionaux sont autorisés à ajouter ou à supprimer des numéros de téléphone dans les listes personnelles des détenus. Pouvez-vous confirmer?



Réponse 15 : Oui, nous confirmons. Les renseignements contenus dans les listes personnelles sont contrôlés par l'établissement où les détenus sont incarcérés.

Question 16 : En ce qui concerne l'alinéa 5.9.1.3a) de l'Énoncé des travaux (page 57), pourriez-vous préciser quels service et soutien doivent être disponibles de 7 h à 23 h (heure locale de l'établissement), 365 jours par année (366 jours dans le cas d'une année bissextile), sans aucune exception?

Réponse 16 : L'exigence relative au soutien fourni aux utilisateurs est définie plus en détail au paragraphe 5.9.1.5 de l'Énoncé des travaux.

Question 17 : Le paragraphe 5.9.2.2 de l'Énoncé des travaux (page 58) indique actuellement que la pleine capacité opérationnelle de tous les téléphones est considérée comme nominale. Nous supposons que nous devrions plutôt lire « normale » au lieu de « nominale ». Pouvez-vous confirmer?

Réponse 17 : Non, le mot choisi est le bon.

Question 18 : Nous avons remarqué qu'au paragraphe 1.1.1 de la Partie 4 – Procédures d'évaluation et méthode de sélection (page 9), il est indiqué que l'annexe G contient les critères d'évaluation. Nous croyons qu'il s'agit d'une erreur typographique et que nous devrions plutôt lire l'annexe D. Pouvez-vous confirmer?

Réponse 18 : Oui, nous confirmons. Le nom de l'annexe devrait être l'annexe D. La DP sera modifiée en conséquence.

Question 19 : Un certain nombre de critères obligatoires à partir de la page 203 (critères O2 à O19) exigent que des copies de rapports et d'impressions d'écran soient fournies pour démontrer la conformité aux critères. Pouvons-nous fournir des impressions d'écran qui, par exemple, contiennent des noms de champs légèrement différents si nous fournissons un tableau où les éléments d'information exigés dans les critères obligatoires sont mis en correspondance avec les éléments d'information que nous utilisons?

Réponse 19 : Selon les critères, les réponses des soumissionnaires doivent clairement démontrer qu'elles contiennent les renseignements requis et que ceux-ci sont présentés dans les impressions d'écran et les rapports.

Question 20 : En ce qui concerne les critères obligatoires O2 à O19 à partir de la page 203, nous supposons que si notre proposition est en anglais, toutes les impressions d'écran, toutes les spécifications et tous les rapports que nous fournissons doivent être en anglais seulement (et nous indiquerons qu'une version française est disponible, le cas échéant). Pouvez-vous confirmer?

Réponse 20 : Le soumissionnaire peut soumettre sa proposition dans la langue officielle de son choix, en anglais ou en français.

Question 21 : Le paragraphe 2.1.3 de l'Énoncé des travaux traite des bureaux de libération conditionnelle qui relèvent de SCC. Puisque, par le passé, les bureaux de libération conditionnelle n'étaient pas munis de STD, nous supposons que cette exigence ne s'applique pas aux bureaux de libération conditionnelle. Pouvez-vous confirmer?



Réponse 21 : Oui, nous confirmons. Les emplacements où un STD doit être fourni sont définis à l'article 10.0 et à l'annexe C, et les bureaux de libération conditionnelle n'en font pas partie.

Question 22 : Il semble que les données renvoyant aux appels effectués pendant la « période de pointe » entre 8 h et 18 h qui figurent dans les appendices D (page 103) et E (page 132) sont inexactes, car elles englobent tous les appels, y compris ceux effectués en dehors de la période de pointe. Veuillez confirmer que les données présentées sont exactes et qu'elles renvoient bien aux appels effectués uniquement pendant la « période de pointe ».

Réponse 22 : Le titre de l'appendice D est incorrect, car tous les appels locaux effectués pendant la période de pointe et en dehors de celle-ci sont présentés dans cet appendice. Le titre de l'appendice E est également incorrect, car tous les appels interurbains effectués pendant la période de pointe et en dehors de celle-ci sont présentés dans cet appendice. L'autorité contractante enverra les versions modifiées des appendices D et E à tous les soumissionnaires qui en avaient demandé une copie d'emplée.

Question 23 : Le paragraphe 5.3.3.4 (page 38) stipule que l'entrepreneur devra fournir tous les logiciels nécessaires pour accéder au STD et la version la plus récente de Microsoft Excel et de Microsoft Word. Un autre logiciel ou une autre version compatible sera-t-il accepté?

Réponse 23 : Non.

Question 24 : L'article 1.3, Attestations exigées par les Instructions uniformisées supplémentaires – 2003-1, de la Partie 5 (page 13) contient un certain nombre de formulaires réglementaires et indique, au premier paragraphe, qu'« [e]n présentant une soumission, le soumissionnaire atteste qu'il est en conformité avec les 2003-1 (2015-04-01), Instructions uniformisées supplémentaires – télécommunications ». L'article stipule ensuite que « [l]es soumissionnaires doivent fournir les attestations réglementaires exigées conformément aux Instructions uniformisées supplémentaires – télécommunications ». Un bloc de signature figure à la fin de cet article à la page 15. Pouvez-vous indiquer si nous devons uniquement remplir ce bloc de signature pour nous conformer aux exigences de l'article 1.3 ou si nous devons intégrer les formulaires réglementaires à notre proposition?

Réponse 24 : Oui, vous devez uniquement fournir le bloc de signature dûment rempli se trouvant à la page 15 pour satisfaire aux exigences de l'article 1.3 – Attestations exigées par les Instructions uniformisées supplémentaires – 2003-1.

Question 25 : Le paragraphe 1.5 I. de l'annexe D – Critères d'évaluation (page 201) indique que des références doivent être fournies pour chaque projet ou expérience de travail, et que les références doivent être présentées selon le format suivant : a. Nom; b. Organisme; c. Numéro de téléphone actuel; et d. Adresse courriel si disponible. Cependant, outre au critère obligatoire O1, les références ne sont mentionnées nulle part ailleurs dans le document (et nous constatons que le critère O1 exige que des renseignements très détaillés soient fournis). Veuillez confirmer qu'aucune autre référence ne sera requise puisque nous fournirons une réponse très détaillée au critère O1.

Réponse 25 : Les instructions énoncées à l'article 1.5 de l'annexe D – Critères d'évaluation sont des instructions générales. Les exigences spécifiques que doit respecter votre proposition sont indiquées dans le tableau des critères d'évaluation, qui commence à la page 201. Une référence est exigée au critère O1. Une référence n'est pas exigée aux critères O2 à O19.



Question 26 : L'article 3 de la PARTIE 2 – INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES (page 6) stipule que les questions doivent être soumises sept (7) jours ouvrables avant la date de clôture des soumissions. Le fait de recevoir les réponses à nos questions un peu moins d'une semaine avant la date de clôture des soumissions pourrait avoir d'importantes répercussions sur notre solution et sur notre gouvernance interne. Nous préférons donc que la date limite pour la présentation des questions soit plutôt fixée à la fin du mois d'octobre pour que nous puissions recevoir les réponses définitives peu de temps après. Nous demandons également que la date de clôture des soumissions demeure inchangée. Pouvez-vous confirmer que vous apporterez cette modification?

Réponse 26 : La période des communications pendant la période de soumission sera modifiée dans la DP.

2. Modifier les Communications en période de soumission, PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION et l'Annexe A – Énoncé des travaux:

Supprimer: PARTIE 2 - INSTRUCTIONS À L'INTENTION DES SOUMISSIONNAIRES, article 3. Communications en période de soumission dans son intégralité; et

Insérer: Le nouvel article **3. Communications en période de soumission** qui suit:

3. Communications en période de soumission

Toutes les demandes de renseignements doivent être présentées par écrit à l'autorité contractante au moins quinze (15) jours ouvrables avant la date de clôture des soumissions. Pour ce qui est des demandes de renseignements reçues après ce délai, il est possible qu'on ne puisse pas y répondre.

Les soumissionnaires devraient citer le plus fidèlement possible le numéro de l'article de la demande de soumissions auquel se rapporte la question et prendre soin d'énoncer chaque question de manière suffisamment détaillée pour que le Canada puisse répondre avec exactitude. Les demandes de renseignements techniques qui ont un caractère exclusif doivent porter clairement la mention « exclusif » vis-à-vis de chaque article pertinent. Les éléments portant la mention « exclusif » feront l'objet d'une discrétion absolue, sauf dans les cas où le Canada considère que la demande de renseignements n'a pas un caractère exclusif. Dans ce cas, le Canada peut réviser les questions ou peut demander au soumissionnaire de le faire afin d'en éliminer le caractère exclusif, et permettre la transmission des réponses à tous les soumissionnaires. Le Canada peut ne pas répondre aux demandes de renseignements dont la formulation ne me permettrait pas de les diffuser à tous les soumissionnaires.

Et;

Supprimer: PARTIE 4 - PROCÉDURES D'ÉVALUATION ET MÉTHODE DE SÉLECTION article 1.1.1 Critères obligatoires dans son intégralité; et

Insérer: Le nouvel article **1.1.1 Critères obligatoires** qui suit:

1.1.1 Critères obligatoires

Les propositions seront évaluées en vue de déterminer si elles répondent à toutes les exigences énoncées à l'**Annexe D – Critères d'évaluation**. Les propositions qui ne répondent pas aux critères obligatoires seront déclarées non recevables, et seront rejetées.



Et;

Supprimer: Annexe a – Énoncé des travaux – Système de téléphonie des détenus, article 5.4.3.13
dans son intégralité; et

Insérer: Le nouvel article **5.4.3.13** qui suit:

13. 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. Une exception sera faite dans les cas où il ya une exigence pour le détenu d'interagir avec un opérateur « en direct » afin de faciliter certains appels à frais virés internationales.

3. La date de clôture de la période d'invitation à soumissionner identifiée sur la page un (1) de la DDP a été prorogée:

Supprimer: la date de clôture 30-NOV-2015 at 14h00 PM HNE; et

Insérer: La nouvelle date de clôture de la période d'invitation : 17-DEC-2015 a 14h00 PM HNE.

TOUTES LES AUTRES MODALITÉS RESTENT LES MÊMES.