



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.**

Issuing Office – Bureau de distribution

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

Title — Sujet: Inmate Telephone System (ITS) Système de téléphonie des détenus (STD)	
Solicitation No. — No. de l'invitation 21120-16-1649346	
Solicitation Amendment No. — No. de modification de l'invitation 009	Date: 08-FEB-2016
GETS Reference No. — No. de Référence de SEAG 21120-16-1649346	
Solicitation Closes — L'invitation prend fin at / à : 2 PM EST/14h00 HNE on / le : 31-MAR-2016	
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: 613-992-1217
Destination of Goods, Services and Construction: Destination des biens, services et construction: See Herein Voir aux présentes	
Instructions: See Herein Instructions : Voir aux présentes	



Solicitation Amendment 009 is issued to

1. Respond to questions 1 through 15 received the during the solicitation period;
2. Amend the RFP clauses, the SOW and Evaluation Criteria.

1. Questions and Answers 1 through 15:

Question 1: Q&A 12 introduced the ability of managing International Collect through operator assisted calls. Canada did not provide details on the process or requirements for the operators to restrict what numbers are allowed to be called (Call Allow List). Can Canada provide more detail in this regard including confirmation for any operator assisted call, the operator must follow the Call Allow List within the Database and therefore operators must EACH hold a valid RELIABILITY STATUS, granted or approved by the Canadian Industrial Security Directorate (CISD), Public Works and Government Services Canada (PWGSC)?

Answer 1: The CSC requirement is that calls may only be placed to numbers on the approved Personal or Common Call Allow Lists. This means that no call by any inmate would be permitted to travel on the Public Telephone Network and reach an operator unless the phone number was on either the Inmate’s Personal Call Allow List or on the Institution Call Allow List. It is the Contractor’s responsibility to determine the process they will implement to ensure that requirement is met. The operator is merely handling the administrative details of the call the inmate initiated thus there is no obligation for operators to hold a Reliability Status. Unless the number the inmate dialed was on one of the Call Allow Lists, the call must not reach the operator and, the operator can only connect the call initiated by the inmate to the number the inmate entered.

Question 2: Section 5.4.3, item 11 g) requests the Long distance calls terminating internationally – collect, be provided. Q&A12 also allowed operator assisted for international collect. Providing international collect calls from Canada changed in 2012 when TATA Communications no longer provided the necessary billing agreements. Without the necessary billing arrangements for specific countries it is not possible to provide international collect calls. Each bidder may provide access to different countries or no countries, based on their billing arrangements, and therefore there is no way to compare price points for international collect.

In order for bidders to be compliant to the overall RFP, the requirement for International Collect must be changed to a) an optional service, b) a service where the respondent is only required to provide pricing for countries where they have necessary billing arrangements, and/or c) removed from the RFP entirely. Please confirm your desired approach.

Answer 2: Inmates are currently able to place Collect Calls to the countries reflected in the following table. CSC’s requirement is that collect call service must be available to the following countries, at a minimum.

<u>Country Code</u>	<u>Destination Country</u>	<u>Country Code</u>	<u>Destination Country</u>
54	ARGENTINA	81	JAPAN
61	AUSTRALIA	853	MACAU
61	AUSTRALIA	60	MALAYSIA
973	BAHRAIN	52	MEXICO
501	BELIZE	212	MOROCCO
55	BRAZIL	31	NETHERLANDS
673	BRUNEI	64	NEW ZEALAND



56	CHILE	595	PARAGUAY
57	COLOMBIA	51	PERU
506	COSTA RICA	63	PHILIPPINES
385	CROATIA	1-787	PUERTO RICO
357	CYPRUS	65	SINGAPORE
1-809	DOMINICAN REP	27	SOUTH AFRICA
372	ESTONIA	34	SPAIN
30	GREECE	886	TAIWAN
502	GUATEMALA	66	THAILAND
36	HUNGARY	90	TURKEY
354	ICELAND	44	U. K.
62	INDONESIA	971	UNIT. ARAB EMIR
972	ISRAEL	598	URUGUAY
1-876	JAMAICA	58	VENEZUELA

Note: There is no provision or ability to permit the fund transfers from international locations to inmates or to an inmate’s trust account.

Question 3: With reference to Answer 5 of Amendment 5, CSC has provided a diagram of the Eventide Call Recording system design. Can CSC please identify if the diagram demonstrates the current connectivity or does this diagram represent what CSC desires for this new contract?

Answer 3: The diagram depicts current connectivity.

Question 4: The diagram attached to Amendment 5 of the RFP indicates that the Eventide system is connected to ITS via both Analog Audio connections as well as via TCP/IP network connectivity to an Ethernet switch which connect to the CTIS Workstations. The diagram further identifies that this Ethernet switch connects directly to a DSL connection onto the ITS cloud.

1. Please identify if this Ethernet Switch is controlled by CSC or if this switch is to be owned, controlled, and maintained by the Bidder.
2. Is this Ethernet switch a dedicated switch and physically isolated from all other Ethernet networks in the prison or is this switch also connected to any of the prison LANs?
3. Since the Eventide Call recording equipment is out of scope for this ITS contract, how is this Ethernet switch secured from the ITS domain today? There is no mention of any firewalls between management domains in the diagram.

Answer 4:

1. The Ethernet switch is used solely to interconnect the Eventide recorder with local workstations for querying the recorder and to connect to the DSL modem. The switch is CSC owned and maintained.
2. The Ethernet Switch has no connection to any other institution Local or Wide Area Network or equipment.
3. The ITS network is a private network and the recorder is part of the same network with an IP address assigned by the ITS provider within the appropriate subnet.



Question 5: Answer 6 of Amendment 5 stated that “*The Eventide systems are currently stand-alone...*”. We believe that the diagram provided in Amendment 5 of the RFP inaccurately represents that there is IP connectivity to a DSLAM and that this connectivity provides DTMF into to the Eventide Audio Recorders system. The DTMF tones would be sourced from the Analog connections and not some IP stream. Please provide accurate and complete details on how this Eventide system is designed today.

Answer 5: The meta-data derived from the DTMF (inmate PIN, calling number and called number) is encoded and passed to the Eventide system via the Ethernet interface (DSLAM connection to the recorder). The analog feed to the Eventide recorder contains only the inmate conversation, no DTMF tones are passed to the Eventide recorder over the analog lines. Currently the metadata is provided in an IP packet in a hexadecimal format containing the PIN number, the payphone number and the number dialed, as follows:

INFO address: 10.111.28.130:15000

INFO Sending message

[A55A0F010A010A002A0A000A393534373932380A343033383233393632350A3430333833303733333370A]

WARN Response: [30 30]

Other methods are acceptable as long as they meet the basic interception requirements. Any and all interfacing to the recorder must be the Contractor's responsibility. Please refer to the diagram labeled CSC – ITS BASIC RECORDING SCHEMATIC that portrays the decision tree dependent on information provided in the meta-data that is sent to the Eventide system.

Question 6: The Eventide Call Recording systems have been deemed as out of scope for this contract. Yet, Section 8.3 of the Statement of Work (SOW) is requesting that the ITS Bidder provide GPS-sourced time synchronization to the Eventide units. The Eventide unit is capable of an IRIG-B connection directly to a GPS device. Why would CSC not use that IRIG-B connection directly from the Eventide box to obtain a GPS time?

Answer 6: Section 8.3 of the SOW does not refer to Time Synchronization but deals with notifications in the event of the loss of connectivity. Please see section 5.4.3.14 of the SOW which states CSC's requirement regarding time synchronization.

Question 7: Section 8.3 of the SOW stipulates that the clock source for the Network Time Synchronization to the Eventide systems be from a GPS-based source. Since the Eventide systems do not have externally-sourced time synchronization today, can CSC please provide some background and clarity regarding why the Network Time Protocol (NTP) service must be GPS-sourced? What is the purpose of it being GPS-sourced? Would it not be more important to ensure that the clocks of the Eventide call recording systems match the clocks used by the ITS system instead?

Answer 7: Section 8.3 of the SOW does not reference Time Synchronization but deals with notifications in the event of the loss of connectivity.

CSC concurs that the time stamp (or “clocks”) for the Eventide system must align with the times reflected in ITS. The requirement for GPS sourcing is due, in part, to the fact that while NTP from any reliable source can be used to synchronize the recorder the network is private, with no outside connection to the internet. CSC's requirement is stated in section 5.4.3.14 of the SOW.



Question 8: Referencing CSC's answer to Question 7 in Amendment 5 which stated that, "As an example, the contractor can detect the loss of the communication through the use of a regular 'ping' test." Can CSC please provide greater details about the TCP/IP architecture of the Eventide system networks making specific note of the type of IP addressing used, IP routing utilized, what other networks are visible from and connected to this Eventide network, and what firewalls/security is in place to protect it.

There is a great concern that because the diagram indicates that there are other out-of-scope workstations and devices connected to same switch as the Eventide Call Recording system, separation between Administrative domains must be maintained. We request that CSC clearly define the security and the demarcation between these domains.

Answer 8: There are no out of scope workstations/devices connected. The workstations reflected within the gray shadowed box in the lower left corner of the diagram, labeled "Cartel Supplied Equipment" connect to the Eventide Audio Recorder in order that CSC staff can query the recorder. They are neither visible to, or have visibility of, any other networks.

All equipment depicted in this gray shadowed box, including the switch referenced, is owned and maintained by CSC. In the current implementation the switch depicted is used to interconnect the Eventide Recorder, CTIS workstations (used to query the recorder) and DSL modem together. The ITS Contractor provides the IP addressing. All devices have static IP addresses and each institution has its own subnet.

Question 9: Article 8.3 of the SOW indicates that the ITS system must "*immediately send an alert to the TA at National Headquarters and the maintenance provider for the interception system*" when "*the interception system is not in a maintenance cycle*". Since the interception system is completely out of scope for this contract, and the only mechanism for the Bidder to interpret whether the system is there or not is via, for example, a remote ping test, please explain how the Bidder is to determine whether or not the interception system is in such a maintenance cycle or not before sending an alert to the TA at National Headquarters. In our opinion, there is no mechanism for the Bidder to differentiate between maintenance or a failure situation. Please explain how CSC expects the Bidder to determine this differentiation.

Answer 9: The Contractor is required to immediately send an alert to the TA at National Headquarters and the maintenance provider for the interception system when there is a cessation of communication between ITS and the interception system. In the event of a planned maintenance cycle the ITS provider will be notified so they are aware of the period of time when a loss of communication is expected. Should the contractor prefer they can implement their notification in such a manner that at any time there is a loss of communication, the TA at National Headquarters and the maintenance provider for the interception system are notified regardless of whether this is during a maintenance cycle or any other point in time.

Question 10: Can you confirm that TIAS account information for the purposes cited in M6, M7, M8 and M16 consists solely of the alphanumeric characters used to track the TIAS equipment?

Answer 10: These criteria have no reference to tracking the TIAS equipment but rather it refers to the additional means of verification of the inmate's identity. We recommend you review Section 7 of the SOW that relates to the TIAS as well as sections 5.7.2.3, 5.7.2.4 and 5.7.2.5 through 5.7.2.27.



Question 11: We are seeking some clarity on M17 - "The tool must also allow the User to toggle on or off the requirement for TIAS accounts to access the Inmate Telephones of that Institution."

This could be interpreted to mean that this tool will allow Users to turn off the TIAS requirement to access the phones and therefore permit Inmates to make calls using just their PIN number. Is that the intention, or is this a tool to be used to prevent Inmates from making any calls in that institution?

Answer 11: Yes, the requirement is that there is the ability to turn off the TIAS requirement for any individual inmate at an institution. Refer to Section 5.7.2.24 of the SOW.

Question 12: We note the requirement for 'Total calls' in M7 and M8, Add and Edit an Existing Inmate Profile.

Total calls:

- i. Total calls duration, in minutes per day
- ii. Total number of calls per day
- iii. Start date
- iv. End date

Is Canada's requirement here to be able to view the activity of this inmate on that day, totaled by number of calls and call duration in minutes? Or is this a tool for Users to control the number of calls that the inmate can make in a day and the maximum duration of those calls? Can you also clarify what the Start Date and End Date are in reference to?

Answer 12: Please refer to the SOW section 5.7.2.4 d. as it pertains to M7 and 5.7.2.5 through 5.7.2.7 inclusive for M8. Section 5.7.2.4's introductory paragraph states "Edit an Existing Inmate Profile - The ITS GUI must provide an administrative tool which will allow the User to edit the information for an existing Inmate in the ITS. The screen must present, to the User, the ability to edit, enter, and save the following information:"

Section 5.7.2 is ITS Administrative Functional Requirements and that includes the requirement that Users must be able to control and/or set these variables. The Start Date and End Date would be the starting date for any limitation in the total call duration per day or in the total number of calls per day and the end date would be the date at which restrictions will be removed.

Question 13: In part 5 certifications under 1.8 and in Annex A SOW under article 5.9.1.5 the Help Desk is required to be available Monday to Friday between 7:00am and 7:00pm institution local time. However, in Annex A SOW under 5.9.1.3 support must be available 7:00am to 11:00pm institution local time 365 days per year. Can CSC please clarify what support must be available under article 5.9.1.3? If it is the same support (help desk) as defined in part 5 certifications under 1.8 and in Annex A SOW under article 5.9.1.5, we request that CSC change article 5.9.1.3 to match part 5 certifications under 1.8 and in Annex A SOW under article 5.9.1.5

PART 5 - CERTIFICATIONS

1.8 User Help Desk Certification:

By submitting a bid, the Bidder certifies that their User Help Desk:

- Is available Monday to Friday, between 7:00 AM and 7:00 PM, Institution local time, Monday to Friday each week, including statutory holidays, 52 weeks a year;
- Has a telephone messaging service system to capture messages left by CSC Users outside of the customer service hours;
- Acknowledges messages via email or telephone message on or before the following business day.

Annex A Statement of Work



5.9.1.5 The Contractor must provide a User Help Desk that CSC personnel can access by phone from 7:00am to 7:00pm Institution local time, Monday to Friday each week, including statutory holidays, 52 weeks a year. This User Help Desk must provide CSC personnel with assistance in the use of the features and functions of the ITS in both official languages (English and French).

Annex A Statement of Work

5.9.1.3 a) Service and support for the ITS must be available each day from 7:00am to 11:00pm Institution local time, 365 days per year (366 days during a leap year) with no exceptions

Answer 13: The Help Desk in 5.9.1.5 is for addressing questions and assistance to Users with respect to how to enter information into or extract info from ITS database, troubleshoot issues being reported to them etc.

The Service and Support referred to in 5.9.1.3 is the service and support necessary to ensure the maintenance/support/repair of all equipment in order to meet the performance requirements as stipulated.

Question 14: In Amendment 007, Question and Answer 1, CSC revised M6. The Revised Criterion however, is labeled M7, complete with the changes requested for M6. Can you confirm this will be corrected?

Answer 14: Yes that is confirmed. The corrected criteria are below.

Question 15: Our company would like to make a formal request that the CSC and/or your office consider allowing for a second facility visit that would open this procurement up to other vendors.

Answer 15: CSC will not conduct a second site visit. The request is denied.

2. Amend the Evaluation Criteria:

Delete: In Annex D – Evaluation Criteria, criterion **M6** in its entirety.

Insert: The following new criterion **M6 Rev #1**:

M6 Rev#1:

The Bidder's proposed ITS must provide Users with an administrative tool to **Add an Inmate Profile** which must include all the following information:

Inmate Information:

- i. Inmate's last name
- ii. Inmate's first name
- iii. Inmate's preferred language (French/English)
- iv. Inmate's PIN, including the ability to have a new PIN generated and assigned by the ITS
- v. Inmate's FPS number
- vi. A designation of "Released"
- vii. The Institution to which the new Inmate Profile will be assigned

TIAS Information:

- i. TIAS required
- ii. Exclusion period start date
- iii. Exclusion period end date



- iv. TIAS account information, including the ability to have new TIAS equipment assigned by the ITS (only one piece of TIAS equipment at a time can be assigned to a specific Inmate)

Personal Call List blocking:

- i. Personal Call List blocking enabled or disabled
- ii. Blocked start date
- iii. Blocked end date
- iv. Which User set the Blocked Period and at which level (Institutional, Regional and Provincial / National / All Institutions*)

Total calls:

- i. Total calls duration, in minutes per day
- ii. Total number of calls per day
- iii. Start date
- iv. End date

Account Information:

- i. Account Balance

Refer to section 5.7.2.3 of the SOW.

Bidders must provide the following information to substantiate their response:

A screen capture and/or technical specification sheet of the administrative tool that demonstrates the system's capability to enter the required information.

*Provincial / National / All Institutions is for purposes of evaluation only.

And;

Delete: In Annex D – Evaluation Criteria, criterion **M7 Rev #1** in its entirety.

Insert: The following new criterion **M7 Rev #2**:

M7 Rev #2

The Bidder's proposed ITS must provide Users with an administrative tool to **Edit an Existing Inmate Profile** which must include all the following information:

Inmate Information:

- i. Inmate's last name
- ii. Inmate's first name
- iii. Inmate's preferred language (French/English)
- iv. Inmate's PIN
- v. Inmate's FPS number
- vi. A designation of "Released"
- vii. The Institution to which the Inmate Profile will be transferred
- viii. Call in progress, with the ability to reset the Inmate's TIAS status in the event of a technical issue

TIAS Information:

- i. TIAS required
- ii. Exclusion period start date
- iii. Exclusion period end date
- iv. TIAS account information, including the ability to have the account suspended
- v. Reason for TIAS suspension



Personal Call List blocking:

- i. Personal Call List blocking enabled or disabled
 - ii. Blocked start date
 - iii. Blocked end date
- Which User set the Blocked Period and at which level (Institutional, Regional, and Provincial / National / All Institutions*)

Total calls:

- i. Total calls duration, in minutes per day
- ii. Total number of calls per day
- iii. Start date
- iv. End date

Account Information:

- i. Account Balance
- ii. Transactions

Refer to section 5.7.2.4 of the SOW.

Bidders must provide the following information to substantiate their response:

A screen capture and/or technical specification sheet of the administrative tool that demonstrates the system's capability to edit, enter and save the required information.

*Provincial / National / All Institutions is for purposes of evaluation only

ALL OTHER TERMS AND CONDITIONS REMAIN UNCHANGED.



La modification 009 à l'invitation est émise pour:

1. Répondre aux questions 1 à 15 reçues au cours de la période d'invitation;
2. Modifier les clauses de la DDP, l'EDT et les critères d'évaluation.

1. Questions et réponses 1 à 15:

Question 1 : Les questions et réponse n° 12 font état de la capacité de gérer les appels internationaux à frais virés en les faisant acheminer par un téléphoniste. Le Canada n'a pas fourni de détails sur le processus ou les exigences qui permettraient aux téléphonistes de restreindre les appels aux numéros qu'il est permis de composer (liste des numéros autorisés). Le Canada peut-il fournir de plus amples détails à cet égard, y compris la confirmation que, pour chaque appel acheminé par un téléphoniste, ce dernier doit respecter la liste des numéros autorisés de la base de données et que, par conséquent, TOUS les téléphonistes doivent détenir une COTE DE FIABILITÉ en vigueur délivrée ou approuvée par la Direction de la sécurité industrielle canadienne de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada?

Réponse 1 : L'exigence du SCC est qu'il soit uniquement possible d'effectuer des appels aux numéros qui figurent sur les listes des numéros personnels ou fréquents autorisés. Cela signifie qu'aucun appel effectué par un détenu ne pourrait être acheminé au réseau téléphonique public et à un téléphoniste à moins que le numéro de téléphone figure sur la liste des numéros personnels autorisés du détenu ou sur la liste des numéros autorisés de l'établissement. Il incombe à l'entrepreneur de déterminer le processus qu'il mettra en œuvre pour s'assurer que cette exigence est respectée. Le téléphoniste gère uniquement les détails administratifs de l'appel effectué par le détenu; il n'est donc pas tenu de détenir une cote de fiabilité. À moins que le numéro composé par le détenu ne figure sur l'une des listes de numéros autorisés, l'appel ne doit pas être acheminé au téléphoniste; celui-ci peut uniquement établir la connexion téléphonique au numéro composé par le détenu.

Question 2 : Au point 11 g) de la section 5.4.3, on demande que les appels interurbains ailleurs dans le monde – à frais virés, soient fournis. Les questions et réponse n° 12 permettent également d'effectuer des appels internationaux à frais virés acheminés par un téléphoniste. La façon d'offrir des appels internationaux à frais virés à partir du Canada a changé en 2012 lorsque TATA Communications a cessé de fournir les ententes de facturation nécessaires. Sans ces ententes conclues pour des pays en particulier, il n'est pas possible d'offrir des appels internationaux à frais virés. Chaque soumissionnaire doit fournir l'accès à différents pays ou à aucun pays en fonction de leurs ententes de facturation; par conséquent, il est impossible de comparer les tarifs pour les appels internationaux à frais virés.

Pour que les soumissionnaires se conforment à la DDP générale, l'exigence relative aux appels internationaux à frais virés doit être remplacée par a) un service facultatif, b) un service dont le responsable doit seulement fournir les tarifs pour les pays pour lesquels il a conclu les ententes de facturation nécessaires, ou c) être supprimée entièrement de la DDP. Veuillez confirmer l'approche souhaitée.

Réponse 2 : Les détenus sont actuellement en mesure d'effectuer des appels à frais virés dans les pays indiqués dans le tableau suivant. L'exigence du SCC est la suivante : le service d'appels à frais virés doit au moins être offert pour les pays suivants :

<u>Code du pays</u>	<u>Pays de destination</u>	<u>Code du pays</u>	<u>Pays de destination</u>
54	ARGENTINE	81	JAPON
61	AUSTRALIE	853	MACAO
61	AUSTRALIE	60	MALAISIE



973	BAHREÏN	52	MEXIQUE
501	BÉLIZE	212	MAROC
55	BRÉSIL	31	PAYS-BAS
673	BRUNÉI	64	NOUVELLE-ZÉLANDE
56	CHILI	595	PARAGUAY
57	COLOMBIE	51	PÉROU
506	COSTA RICA	63	PHILIPPINES
385	CROATIE	1-787	PORTO RICO
357	CHYPRE	65	SINGAPOUR
	RÉPUBLIQUE		
1-809	DOMINICAINE	27	AFRIQUE DU SUD
372	ESTONIE	34	ESPAGNE
30	GRÈCE	886	TAÏWAN
502	GUATEMALA	66	THAÏLANDE
36	HONGRIE	90	TURQUIE
354	ISLANDE	44	ROYAUME-UNI
62	INDONÉSIE	971	ÉMIRATS ARABES UNIS
972	ISRAËL	598	URUGUAY
1-876	JAMAÏQUE	58	VÉNÉZUÉLA

Remarque : Il n'existe aucune disposition ou capacité permettant de transférer des fonds de divers endroits dans le monde à un détenu ou vers le compte en fiducie du détenu.

Question 3 : Le SCC a fourni un diagramme sur la conception du système d'enregistrement des appels Eventide, qui renvoie à la réponse 5 de la modification 5. Le SCC peut-il indiquer si le diagramme illustre la connectivité actuelle ou s'il représente les souhaits du SCC en vue de ce nouveau contrat?

Réponse 3 : Le diagramme illustre la connectivité actuelle.

Question 4 : Le diagramme accompagnant la modification 5 de la DDP indique que le système Eventide est connecté au STD au moyen de prises audio analogiques ainsi que par l'intermédiaire de la connexion réseau TCP/IP à un commutateur Ethernet relié aux postes de travail CITS. Le diagramme indique également que ce commutateur Ethernet est lié directement à une connexion DSL dans le nuage du STD.

4. Veuillez indiquer si ce commutateur Ethernet est contrôlé par le SCC ou s'il doit appartenir au soumissionnaire et être contrôlé et maintenu par celui-ci.
5. Ce commutateur Ethernet est-il dédié et physiquement isolé des autres réseaux Ethernet du pénitencier, ou est-il également connecté à un ou plusieurs réseaux locaux du pénitencier?
6. Puisque l'équipement d'enregistrement des appels Eventide est hors de portée dans le cadre de ce contrat lié au STD, de quelle façon ce commutateur Ethernet est-il protégé du domaine du STD à l'heure actuelle? Le diagramme n'indique aucun pare-feu entre les domaines de gestion.

Réponse 4 :

4. Le commutateur Ethernet est utilisé uniquement pour interconnecter l'enregistreur Eventide et les postes de travail locaux afin de consulter les données de l'enregistreur et de se connecter au modem DSL. Le commutateur appartient au SCC et est maintenu par celui-ci.



5. Le commutateur Ethernet n'est connecté à aucun autre réseau local ou étendu et à aucun autre équipement de l'établissement.
6. Le réseau du STD est privé et l'enregistreur fait partie du même réseau, son adresse IP est attribuée par le fournisseur du STD en fonction du sous-réseau approprié.

Question 5 : La réponse 6 de la modification 5 indique ce qui suit : « *Les systèmes Eventide sont actuellement autonomes...* ». Nous croyons que le diagramme présenté à la modification 5 de la DDP n'illustre pas correctement la connectivité IP à un multiplexeur d'accès DSL (DSLAM) et que cette connectivité fournit une double tonalité multifréquence (DTMF) dans le système d'enregistrement audio Eventide. Les tonalités de la DTMF seraient tirées des connexions analogues et non d'une suite IP. Veuillez fournir des renseignements précis et exhaustifs sur la façon dont ce système Eventide est conçu à l'heure actuelle.

Réponse 5 : Les métadonnées tirées de la DTMF (NIP des détenus, numéros du demandeur et numéros composés) sont encodées et soumises au système Eventide par l'intermédiaire de l'interface Ethernet (connexion DSLAM à l'enregistreur). Le signal analogique envoyé à l'enregistreur Eventide contient uniquement la conversation du détenu; aucune tonalité émise par la DTMF n'est transmise à l'enregistreur par l'intermédiaire des lignes analogiques.

Actuellement, les métadonnées sont fournies dans un paquet IP, en format hexadécimal, qui contient le NIP, le numéro de téléphone payant et le numéro composé, comme suit :

INFORMATION sur l'adresse : 10.111.28.130:15000

INFORMATION sur l'envoi du message

[A55A0F010A010A002A0A000A393534373932380A343033383233393632350A343033383330373333370A]

Réponse d'AVERTISSEMENT : [30 30]

D'autres méthodes sont acceptées, dans la mesure où elles respectent les exigences de base en matière d'interception. Tout interfaçage avec l'enregistreur incombe à l'entrepreneur.

Veuillez consulter le diagramme qui porte la mention « SCC - Schéma d'enregistrement du système d'interception » et qui illustre l'arbre décisionnel en fonction des renseignements fournis dans les métadonnées qui sont envoyées au système Eventide.

Question 6 : On a jugé que les systèmes d'enregistrement des appels Eventide étaient hors de la portée du présent contrat. Toutefois, la section 8.3 de l'EDT exige que le soumissionnaire du STD assure une synchronisation de l'heure en fonction d'une source GPS avec les unités Eventide. Les unités Eventide sont en mesure d'assurer une connexion IRIG-B directement avec le dispositif GPS. Pourquoi le SCC n'utiliserait-il pas cette connexion directement à partir du boîtier Eventide pour obtenir une heure GPS?

Réponse 6 : La section 8.3 de l'EDT ne renvoie pas à la synchronisation de l'heure, mais traite plutôt des avis en cas de perte de connectivité. Veuillez consulter la section 5.4.3.14 de l'EDT, qui indique l'exigence du SCC en matière de synchronisation de l'heure.

Question 7 : La section 8.3 de l'EDT indique que la source assurant la synchronisation de l'heure du réseau avec les systèmes Eventide doit être un dispositif GPS. Puisque l'heure des systèmes Eventide ne peut actuellement pas être synchronisée à partir d'une source externe, le SCC peut-il fournir des renseignements généraux et des précisions concernant la raison pour laquelle le service de protocole de synchronisation réseau (NTP) doit provenir d'un dispositif GPS. À quelles fins doit-il provenir d'un dispositif GPS? Ne serait-il pas plus important de s'assurer que les horloges des systèmes d'enregistrement des appels Eventide correspondent aux horloges utilisées par le système du STD?

Réponse 7 : La section 8.3 de l'EDT ne renvoie pas à la synchronisation de l'heure, mais traite plutôt des avis en cas de perte de connectivité.



Le SCC convient que l'horodateur (ou les « horloges ») du système Eventide doit correspondre aux heures indiquées dans le STD. L'exigence relative aux sources GPS est due, en partie, au fait que même si le NTP provenant de n'importe quelle source fiable peut être utilisé pour synchroniser l'enregistreur, le réseau est privé, c'est-à-dire qu'on ne peut se connecter à Internet à partir de sources externes. L'exigence du SCC est énoncée à la section 5.4.3.14 de l'EDT.

Question 8 : En ce qui concerne la réponse du SCC à la question 7 de la modification 5, qui indique ce qui suit : « *Par exemple, l'entrepreneur peut détecter la perte de communication en sondant par PING* », le SCC peut-il fournir davantage de détails concernant l'architecture TCP/IP des réseaux du système Eventide en précisant le type d'adresse IP utilisé, le routage IP utilisé, les autres réseaux visibles à partir du réseau Eventide et connectés à celui-ci, et les pare-feu et mesures de sécurité qui sont en place pour le protéger?

Puisque le diagramme indique qu'il y a d'autres postes de travail et dispositifs hors de portée qui sont connectés au même commutateur que le système d'enregistrement des appels Eventide, d'importantes préoccupations sont soulevées sur le fait que la séparation entre les domaines administratifs doit être maintenue. Nous demandons que le SCC définisse clairement la sécurité et la démarcation entre ces domaines.

Réponse 8 : Il n'y a aucun poste de travail ou dispositif hors de portée qui est connecté. Les postes de travail indiqués dans la case grise ombragée dans le coin inférieur gauche du diagramme portant le titre « *Équipement fourni par un cartel* » sont connectés à l'enregistreur audio Eventide afin que le personnel du SCC puisse consulter les données de l'enregistreur. Ils ne sont pas visibles sur les autres réseaux et n'ont pas de visibilité de ceux-ci.

Tout l'équipement illustré dans cette case grise ombragée, y compris le commutateur auquel on fait référence, appartient au SCC et est maintenu par celui-ci. Dans la configuration actuelle, le commutateur illustré est utilisé pour interconnecter l'enregistreur Eventide, les postes de travail CITS (utilisés pour consulter les données de l'enregistreur) et le modem DSL. L'entrepreneur du STD fournit les adresses IP. Tous les dispositifs ont des adresses IP statiques, et chaque établissement possède son propre sous-réseau.

Question 9 : L'article 8.3 de l'EDT indique que le STD doit « *immédiatement transmettre une alerte au RT à l'administration centrale et au responsable de la maintenance du système d'interception* » lorsque « *le système d'interception cesse soudainement de communiquer avec le STD en dehors d'un cycle de maintenance* ». Puisque le système d'interception n'est pas entièrement hors de portée dans le cadre de ce contrat et qu'il constitue le seul outil utilisé par le soumissionnaire pour interpréter la présence du système, par exemple, en sondant par PING, veuillez expliquer la façon dont le soumissionnaire doit déterminer si le système est dans un cycle de maintenance ou non avant de transmettre une alerte au RT à l'administration centrale. Selon nous, il n'existe aucun outil permettant au soumissionnaire de distinguer une situation de maintenance d'une situation de panne. Veuillez expliquer de quelle façon le SCC s'attend à ce que le soumissionnaire distingue ces situations.

Réponse 9 : L'entrepreneur doit immédiatement transmettre une alerte au RT à l'administration centrale et au responsable de la maintenance du système d'interception lorsque ce dernier cesse de communiquer avec le STD. Si un cycle de maintenance est planifié, le fournisseur du STD sera avisé de la période où il devrait y avoir une perte de communication. Si l'entrepreneur le préfère, il peut configurer son avis de façon à ce que, chaque fois qu'une perte de communication se produit, le RT à l'administration centrale et le responsable de la maintenance du système d'interception en soient avisés, et ce, peu importe si la perte de communication se produit lors du cycle de maintenance ou à tout autre moment.



Question 10 : Pouvez-vous confirmer que les renseignements du compte SAATD consistent uniquement en des caractères alphanumériques utilisés pour effectuer le suivi de l'équipement du SAATD, aux fins énoncées aux critères O6, O7, O8 et O16?

Réponse 10 : Ces critères ne correspondent pas au suivi de l'équipement du SAATD, mais plutôt aux moyens de vérification supplémentaires de l'identité des détenus. Nous vous recommandons de revoir la section 7 de l'EDT, qui concerne le SAATD ainsi que les sections 5.7.2.3, 5.7.2.4, et 5.7.2.5 à 5.7.2.27.

Question 11 : Nous cherchons à clarifier le critère O17 – L'outil doit « permettre aux utilisateurs d'activer ou de désactiver l'exigence d'utiliser un compte SAATD pour accéder aux téléphones pour les détenus de l'établissement en question ».

Cet extrait pourrait être interprété comme suit : cet outil permettra aux utilisateurs de désactiver l'exigence du SAATD liée à l'accès aux téléphones et, par conséquent, permettra aux détenus d'effectuer des appels en utilisant uniquement leur NIP. Est-ce vraiment ce qu'on souhaite exprimer, ou l'outil sera-t-il utilisé pour empêcher les détenus d'effectuer des appels dans l'établissement en question?

Réponse 11 : Oui, l'exigence est qu'il est possible de désactiver l'exigence du SAATD pour chaque détenu d'un établissement. Consultez la section 5.7.2.24 de l'EDT.

Question 12 : Nous avons noté l'exigence « Total appels » aux critères O7 et O8, Ajouter et modifier un profil de détenu existant.

Total appels :

- i. Durée totale des appels en minutes, par jour
- ii. Nombre total d'appels par jour
- iii. Date de début
- iv. Date de fin

Cette exigence du Canada vise-t-elle à être en mesure d'afficher l'activité du détenu en question au cours de la journée, comptabilisée selon le nombre d'appels et la durée des appels en minutes? Ou s'agit-il d'un outil permettant aux utilisateurs de contrôler le nombre d'appels que peut effectuer un détenu par jour ainsi que la durée maximale de ces appels? Pouvez-vous aussi clarifier à quoi font référence la date de début et la date de fin?

Réponse 12 : Veuillez consulter la section 5.7.2.4 d. de l'EDT, qui concerne le critère O7, ainsi que les sections 5.7.2.5 à 5.7.2.7 inclusivement, qui concernent le critère O8. Le paragraphe d'introduction de la section 5.7.2.4 indique ce qui suit : « Modifier un profil de détenu existant – L'IUG 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, modifier et sauvegarder l'information suivante à l'écran : » La section 5.7.2, Exigences administratives fonctionnelles du STD, comprend l'exigence voulant que les utilisateurs soient en mesure de contrôler ou d'établir ces variables. La date de début représenterait la date de début de l'application de limites à la durée totale des appels par jour ou au nombre total d'appels par jour, et la date de fin représenterait la date à laquelle les restrictions cesseraient d'être appliquées.

Question 13 : En vertu de la partie 5, Attestations, du point 1.8 et de la section 5.9.1.5 de l'annexe A, EDT, le service de dépannage doit être offert du lundi au vendredi, de 7 h à 19 h (heure locale de l'établissement). Toutefois, en vertu de la section 5.9.1.3 de l'annexe A, EDT, le soutien doit être offert de 7 h à 23 h (heure locale de l'établissement), et ce, 365 jours par année. Le SCC peut-il préciser le soutien qui doit être offert en vertu de la section 5.9.1.3? S'il s'agit du même soutien (service de dépannage) défini à la partie 5, Attestations, du point 1.8 et à la section 5.9.1.5 de l'annexe A, EDT, nous demandons que le SCC modifie la section 5.9.1.3 afin qu'elle concorde avec la partie 5, Attestations, du point 1.8 et la section 5.9.1.5 de l'annexe A, EDT.



PARTIE 5 – ATTESTATIONS

1.8 Attestation du service de dépannage

En présentant une soumission, le soumissionnaire atteste que son service de dépannage :

- est accessible chaque semaine du lundi au vendredi, de 7 h à 19 h, heure locale de l'établissement, y compris les jours fériés, 52 semaines par année;
- est doté d'un système de service de messagerie téléphonique pour saisir les messages laissés par les utilisateurs du SCC en dehors des heures de service à la clientèle;
- accuse réception des messages par courriel ou téléphone au plus tard le jour ouvrable suivant.

Annexe A, Énoncé des travaux

5.9.1.5 L'entrepreneur doit offrir un service de dépannage que le personnel du SCC peut joindre par téléphone de 7 h à 19 h (heure locale de l'établissement), du lundi au vendredi, y compris les jours fériés, 52 semaines par année. Le service de dépannage doit fournir, dans les deux langues officielles (anglais et français), un soutien technique au personnel du SCC qui utilise les caractéristiques et les fonctions du STD.

Annexe A, Énoncé des travaux

5.9.1.3 a) Le service et le soutien relatifs au STD 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 13 : Le service de dépannage mentionné à la section 5.9.1.5 répond aux questions et offre de l'aide aux utilisateurs concernant la façon de saisir les renseignements dans la base de données du STD ou de les extraire de celle-ci, les problèmes de panne qui leur sont signalés, etc.

Le service et le soutien mentionnés à la section 5.9.1.3 sont nécessaires pour assurer l'entretien, le soutien et la réparation de l'ensemble de l'équipement afin de répondre aux exigences en matière de rendement énoncées.

Question 14: Dans la modification 007, question et réponse 1, le SCC a révisé O6. Le critère révisé cependant, est écrit O7, avec les modifications demandées pour O6. Pouvez-vous confirmer que cela va être corrigé?

Réponse 14 : Oui cela est confirmé. Les critères corrigés sont ci-dessous.

Question 15: Notre société souhaite faire une demande formelle que le SCC et / ou votre bureau autorise une deuxième visite des installations qui ouvrirait ce marché à d'autres fournisseurs.

Réponse 15: Le SCC ne procédera pas à une deuxième visite des installations. La demande est refusée.

2. Modifier les critères d'évaluation :

Supprimer: Dans l'annexe D – Critères d'évaluation – le **critère O6** dans son intégralité.

Insérer: Le nouvel **critère O6 Rev #1**, qui suit:

O6 Rev #1

Le STD proposé par le soumissionnaire doit fournir aux utilisateurs un outil administratif pour **ajouter un profil de détenu**, qui doit comprendre la totalité des éléments suivants :



Renseignements sur le détenu :

- viii. Nom de famille du détenu;
- ix. Prénom du détenu;
- x. Langue préférée du détenu (français/anglais);
- xi. NIP du détenu, y compris la capacité de générer et d'attribuer un nouveau NIP au moyen du STD;
- xii. Numéro SED du détenu;
- xiii. Indication que le détenu est libéré;
- xiv. Établissement auquel le nouveau profil de détenu sera attribué.

Renseignements sur le SAATD :

- v. SAATD requis;
- vi. Période d'exclusion – date de début;
- vii. Période d'exclusion – date de fin;
- viii. Renseignements sur le compte SAATD, y compris la capacité d'attribuer un nouvel équipement du SAATD au moyen du STD (une seule pièce d'équipement à la fois peut être attribuée à un détenu).

Blocage de liste personnelle :

- v. Blocage de liste personnelle – activation ou désactivation;
- vi. Blocage – date de début;
- vii. Blocage – date de fin;
- viii. Utilisateur ayant bloqué la période, et à quel niveau (de l'établissement, régional et provincial / national / tous les établissements*).

Total appels :

- v. Durée totale des appels en minutes, par jour;
- vi. Nombre total d'appels par jour;
- vii. Date de début;
- viii. Date de fin;

Renseignements sur le compte :

- ii. Solde du compte;

Consulter la section 5.7.2.3 de l'EDT.

Les soumissionnaires doivent fournir les renseignements suivants pour étayer leur réponse :

Une impression d'écran ou une fiche technique de l'outil administratif démontrant la capacité du système de permettre de saisir les renseignements requis.

*Le niveau provincial / national / tous les établissements sert à des fins d'évaluation uniquement.

Et;

Supprimer: Dans l'annexe D – Critères d'évaluation – le **critère O7 Rev #1** dans son intégralité.

Insérer: Le nouvel **critère O7 Rev #2**, qui suit:

O7 Rev #2

Le STD proposé par le soumissionnaire doit fournir aux utilisateurs un outil administratif pour **modifier un profil de détenu existant**, qui doit comprendre la totalité des éléments suivants :

Renseignements sur le détenu:



- i. Nom de famille du détenu;
- ii. Prénom du détenu;
- iii. Langue préférée du détenu (français/anglais);
- iv. NIP du détenu;
- v. Numéro SED du détenu;
- vi. Indication que le détenu est libéré;
- vii. Établissement auquel le profil de détenu sera transféré;
- viii. Appel en cours, avec capacité de réinitialisation de l'état du SAATD en cas de problème technique.

Renseignements sur le SAATD :

- vi. SAATD requis;
- vii. Période d'exclusion – date de début;
- viii. Période d'exclusion – date de fin;
- ix. Renseignements sur le compte SAATD, y compris la capacité de suspendre le compte;
- x. Raison de la suspension du compte SAATD.

Blocage de liste personnelle :

- iv. Blocage de liste personnelle – activation ou désactivation;
 - v. Blocage – date de début;
 - vi. Blocage – date de fin;
- Utilisateur ayant bloqué la période, et à quel niveau (de l'établissement, régional et provincial / national / tous les établissements*).

Total appels :

- v. Durée totale des appels en minutes, par jour;
- vi. Nombre total d'appels par jour;
- vii. Date de début;
- viii. Date de fin.

Renseignements sur le compte :

- iii. Solde du compte;
- iv. Transactions.

Consulter la section 5.7.2.4 de l'EDT.

Les soumissionnaires doivent fournir les renseignements suivants pour étayer leur réponse :

Une impression d'écran ou une fiche technique de l'outil administratif démontrant la capacité du système de permettre de modifier, saisir et sauvegarder les renseignements requis.

*Le niveau provincial / national / tous les établissements sert à des fins d'évaluation uniquement.

TOUTES LES AUTRES MODALITÉS RESTENT LES MÊMES