



**RETURN BIDS TO:**

**RETOURNER LES SOUMISSIONS À:**

Public Works and Government Services Canada  
ATB Place North Tower  
10025 Jasper Ave./10025 ave. Jasper  
5th floor/5e étage  
Edmonton  
Alberta  
T5J 1S6  
Bid Fax: (780) 497-3510

**SOLICITATION AMENDMENT  
MODIFICATION DE L'INVITATION**

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

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

**Comments - Commentaires**

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

**Issuing Office - Bureau de distribution**  
Public Works and Government Services Canada  
ATB Place North Tower  
10025 Jasper Ave./10025 ave Jasper  
5th floor/5e étage  
Edmonton  
Alberta  
T5J 1S6

<b>Title - Sujet</b> OCC NG-911 Call System Upgrade	
<b>Solicitation No. - N° de l'invitation</b> M5000-194349/A	<b>Amendment No. - N° modif.</b> 001
<b>Client Reference No. - N° de référence du client</b> M5000-194349	<b>Date</b> 2019-04-11
<b>GETS Reference No. - N° de référence de SEAG</b> PW-\$EDM-014-11595	
<b>File No. - N° de dossier</b> edm014.M5000-194349	<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 2019-04-30</b>	<b>Time Zone</b> <b>Fuseau horaire</b> Mountain Daylight Saving Time MDT
<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> Lau, Chris	<b>Buyer Id - Id de l'acheteur</b> edm014
<b>Telephone No. - N° de téléphone</b> (780) 566-2195 ( )	<b>FAX No. - N° de FAX</b> (780) 497-3510
<b>Destination - of Goods, Services, and Construction:</b> <b>Destination - des biens, services et construction:</b>	

**Instructions: See Herein**

**Instructions: Voir aux présentes**

<b>Delivery Required - Livraison exigée</b>	<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>

- **La soumission originale est modifiée par les présentes :**

**LA DATE LIMITE DE RÉCEPTION DES SOUMISSION EST REVISÉ À: 02:00 pm le 2019-04-30**

- **À la page 9 de 31, sous 6.4.2 Date de livraison :**

**Supprimer :**

#### **6.4.2 Date de livraison**

Tous les produits livrables doivent être livrés au plus tard le **2019-07-31**.

**Insérer :**

#### **6.4.2 Date de livraison**

Tous les produits livrables doivent être livrés au plus tard le **2019-09-30**.

- **Cette modification a été soulevé pour répondre aux questions suivantes:**

**Question 1 :** Devons-nous nous rendre au Canada pour des réunions?

**Réponse :** Les réunions par WebEx et en téléprésence sont permises.

**Question 2 :** Pouvons-nous accomplir les tâches (concernant la demande de propositions) à l'extérieur du Canada (par exemple en Inde ou aux États-Unis)?

**Réponse :** L'installation et la configuration doivent être effectuées sur place, car aucun accès à distance aux réseaux ne sera accordé.

**Question 3 :** Étant donné que la plateforme de téléphonie DMS Centrex actuelle ne prend pas en charge le protocole SIP de bout en bout comme l'exigent les normes NENAi3, la GRC remplacera-t-elle le service Centrex actuel par une plateforme de téléphonie IP compatible NENAi3 dans le cadre de ce projet ou d'un processus d'approvisionnement distinct?

**Réponse :** La connexion à ESInet fera l'objet d'un processus d'approvisionnement distinct. Ce projet vise à fournir un système de téléphonie IP compatible NENAi3 qui sera rétrocompatible avec le système Centrex actuel jusqu'à ce qu'ESInet (NG-911) soit officiellement opérationnel.

**Question 4 :** Les fonctions liées à la file d'attente énumérées aux points 5-13 à 5-18 sont-elles obligatoires dans l'environnement téléphonique actuel DMS Centrex ou est-il acceptable d'introduire progressivement ces fonctions lorsque la connectivité à ESInet sera disponible?

**Réponse :** La capacité de créer et de personnaliser des files d'attente est nécessaire dans l'environnement actuel de téléphonie Centrex pour permettre à nos téléphonistes de hiérarchiser les appels et de réduire le temps de réponse des appels, conformément au mandat du CRTC.

**Question 5 :** En raison des exigences importantes, des clarifications demandées et du temps nécessaire pour déterminer la solution appropriée, nous demandons respectueusement une prolongation jusqu'au 15 mai 2019.

**Réponse :** Oui.

**Référence : Page 12, Annexe A, Spécifications relatives au centre de répartition**

**Question 6 :** Les postes des téléphonistes sont-ils visés par toutes les exigences relatives au traitement des appels 911, comme les fonctions de répartition et de supervision?

**Réponse :** Oui.

**Question 7 :** Les téléphonistes doivent-ils répondre à plusieurs files d'attente, outre les appels 911?

**Réponse :** Oui, les téléphonistes répondent également aux files d'attente des lignes de plaintes.

**Question 8 :** D'autres points terminaux ou utilisateurs que ceux du service 911 doivent-ils être pris en compte? Par exemple des postes d'administration et des téléphones de zone commune.

**Réponse :** Non.

**Référence :** à la page 12 de l'annexe A, le paragraphe 3 exige du « matériel et [des] logiciels pour un système de traitement des appels NG-911 conforme à la norme NENA i3 dans les stations de transmissions opérationnelles de Red Deer et d'Edmonton, ainsi que l'option de fournir éventuellement les mêmes services à nos quatre stations municipales ».

**Question 9 :** La GRC peut-elle confirmer si elle est à la recherche d'une plateforme unique répartie entre Red Deer et Edmonton et pouvant être étendue aux quatre autres sites, ou si elle est à la recherche de systèmes individuels propres à chacun des sites de Red Deer et d'Edmonton qui pourraient également être installés aux quatre autres sites?

**Réponse :** Chaque site aura sa propre connexion ESInet lorsque le système NG-911 sera opérationnel. Chaque site aura également besoin d'une capacité de survie locale.

Une plateforme distribuée unique étendue à tous les sites est préférable si elle permet la redondance, la capacité de survie locale et une connectivité ESInet indépendante. Toute configuration nécessitera également la possibilité de réacheminer les appels entre tous les sites, au besoin.

**Référence :** à la page 13 de l'annexe A, le paragraphe 3.3 intitulé « Obligations de l'entrepreneur » exige « une configuration de basculement entièrement redondante dans tous les centres ».

**Question 10 :** Plusieurs couches de redondance sont possibles en fonction de la plateforme. La GRC peut-elle confirmer si une redondance est nécessaire dans l'ensemble du système ou à chaque emplacement (capacité de survie locale)?

**Réponse :** Chaque site nécessiterait une capacité de survie locale.

**Référence :** à la page 13 de l'annexe A, le point 3.3 intitulé « Obligations de l'entrepreneur » stipule qu'il est nécessaire d'« installer, configurer et tester une solution de gestion des appels NG-911 qui respecte les normes NENA i3 actuelles et futures (dans tous les centres requis), y compris :  
... Les appels vocaux d'urgence, les appels RTT ou des appels au moyen d'autres types de médias ».

**Question 11 :** Il convient de noter que la norme NENA reconnaît qu'il existe des problèmes connus concernant les rappels multimédias, y compris les appels RTT, dans la mesure où un rappel pourrait ne pas être en mesure de rétablir les composantes multimédias de l'appel. C'est ce qu'indique le rapport du GTAC remis au CRTC. Par conséquent, les services de rappel peuvent être pris en charge dans la mesure où le réseau de bout en bout prend en charge ces capacités. De plus amples détails sur ce qui précède sont disponibles, au besoin, à titre de référence.

**Réponse :** Compris, cela s'appuie fortement sur la conception et les capacités du réseau. Tant que les solutions de prise d'appel prennent en charge la possibilité de rappel.

**Référence : Page 14, Annexe A, Formation**

**Question 14 :** Quand la GRC prévoit-elle de lancer la production du système NG-911?

**Réponse :** L'intention de la GRC en Alberta est de lancer la production du système NG-911 dans le mois suivant la date d'entrée en fonction (le 30 juin 2020).

**Question 15 :** La demande de proposition indique que « des séances de formation supplémentaires peuvent être demandées après la date officielle de mise en service du système NG-911, soit le 30 juin 2020 ».

**Réponse :** Toute formation supplémentaire serait axée sur les fonctions améliorées qui accompagnent le passage au système NG-911.

**Question 16 :** REMARQUE : La date du 30 juin 2020 est le mandat du CRTC pour que TELUS 911 lance la production des services NG-911. Il n'y a pas de mandat quant au moment où un CASP doit entrer en production.

**Réponse :** Correct, il n'existe pas de mandat quant au moment où un CASP doit entrer en production pour le système NG-911; cependant, le système Centrex actuel utilisé par la GRC de l'Alberta nous empêche de respecter les temps d'attente prescrits des appelants.

**Référence : Page 17, Annexe A, Calendrier et jalons prévus**

**Question 17 :** Étant donné que les réponses à la demande de propositions sont actuellement attendues pour le 23-04-2019 et que la livraison est demandée au plus tard le 31-07-2019, quand le contrat sera-t-il attribué? Il convient de noter que 100 jours après le 23 avril est le 1er août.

**Réponse :** La date estimée pour l'attribution du contrat est deux semaines après la clôture de la demande de propositions.

**Référence : Page 19, Annexe B, Livraison**

**Question 18 :** La GRC peut-elle mieux décrire l'exigence selon laquelle « tous les produits livrables doivent être livrés »?

**Réponse :** Les « produits livrables » font référence à la fourniture, l'installation et la configuration du nouveau système de traitement des appels NG-911 qui doit être livré et installé aux endroits spécifiés au plus tard à la date spécifiée.

**Question 19 :** REMARQUE : Il n'y aura aucun service de production TELUS 911 du système NG-911 auquel il sera possible de se connecter à compter du 31 juillet 2019.

**Réponse :** D'accord. Nous cherchons des solutions conformes à la norme NENAi3, mais également capables de combler cette lacune jusqu'au 30 juin 2020, date d'entrée en fonction du système NG-911.

**Question 20 :** La date de livraison peut-elle être prolongée du 31-07-2019 au 30-09-2019?

**Réponse :** Oui.

**Référence : 3.2 Responsabilités de la GRC : Fournir à tous les postes de travail une connectivité TELUS TID-08 DMARC 3.3 Obligations de l'entrepreneur : Tous les dispositifs intergiciels ou toutes les passerelles qui doivent être intégrés à la connectivité actuelle TELUS TID-08 E911 DMARC pour notre système DMS Centrex afin de traiter les communications urgentes ou non urgentes et les autres communications multimédias.**

**Question 21 :** Combien de lignes de chaque type (analogiques, PRI, etc.) seront-elles fournies sur chaque site?

**Réponse :** Tous les postes à Edmonton et à Red Deer ont un combiné principal et un combiné secondaire, à l'exception de trois postes qui ont une troisième ligne. Chaque combiné est doté d'une ligne dédiée reliée au système Telus Centrex.

Edmonton compte un total de 39 lignes.

Red Deer compte un total de 36 lignes.

**Référence : demande de propositions, Annexe A, Section 3.1**

**Question 22 :** Les sites de St. Albert, Strathcona, Lloydminster et de l'AIE sont indiqués comme facultatifs/futurs. Doivent-ils toutefois être considérés comme faisant partie intégrante du projet ou comme des éléments facultatifs qui pourraient ou non être sélectionnés à l'avenir?

**Réponse :** Ils sont considérés comme des éléments facultatifs; cependant, nous nous attendons à ce que la plupart d'entre eux, sinon tous, finissent par disposer de ce système.

**Question 23 :** Est-ce que toutes les lignes (911 et services administratifs) sont actuellement fournies par le système Telus DMS ou un système téléphonique administratif local distinct devrait-il être intégré à la solution proposée? Si oui, veuillez préciser le nombre de lignes et le type de connexions (analogique, T1, SIP, etc.) attendus.

**Réponse : Oui.**

Tous les postes à Edmonton et à Red Deer ont un combiné principal et un combiné secondaire, à l'exception de trois postes qui ont une troisième ligne. Chaque combiné est doté d'une ligne dédiée reliée au système Telus Centrex.

Edmonton compte un total de 39 lignes.

Red Deer compte un total de 36 lignes.

**Référence : demande de propositions, Annexe C**

**Question 24 :** On suppose que la catégorie « Installation d'une solution de gestion des appels NG-911 dans les centres de commandement des opérations (CCO) régionaux » est destinée à représenter une installation clé en main comprenant tout le matériel et les logiciels requis, ainsi que les services d'installation et de gestion de projet. Est-ce exact?

**Réponse :** Oui, c'est exact.

**Question 25 :** Étant donné que les échéanciers d'installation de plusieurs sites (comme St. Albert) ne sont pas définis, s'attend-on à ce que « la maintenance et le soutien » reflètent uniquement la maintenance des CCO principaux aux fins de la présente demande de propositions?

**Réponse :** Chaque site qui termine l'installation du système de traitement des appels devra faire l'objet d'un contrat de maintenance.

**Référence : demande de propositions, Annexe A, Section 3.2**

**Question 26 :** La GRC fournira-t-elle le système d'exploitation requis pour chacune des machines virtuelles ou s'attend-on à ce que l'entrepreneur le fournisse?

**Réponse :** L'entrepreneur fournira le système d'exploitation pour toutes les machines virtuelles du serveur nécessaires.

**Référence : demande de propositions, Annexe A, Section 3.3**

Solicitation No. - N° de l'invitation  
M5000-194349/A  
Client Ref. No. - N° de réf. du client  
M5000-194349

Amd. No. - N° de la modif.  
001  
File No. - N° du dossier

Buyer ID - Id de l'acheteur  
edm014  
CCC No./N° CCC - FMS No/N° VME

---

**Question 27 :** La GRC peut-elle préciser la méthode actuellement utilisée pour répartir les appels 911 (service de nuit)?

**Réponse :** Nos lignes de plaintes sont transférées entre les CCO et les appels 911 fonctionnent sur un système qui exige que nos téléphonistes se connectent à leur téléphone. Si tous les opérateurs sont déconnectés du CCO d'Edmonton, leurs appels seront transférés au CCO de Red Deer.

**Référence :** demande de propositions, Annexe D

**Question 28 :** Les tableaux de la présente annexe comprennent deux colonnes vides, l'une pour la saisie des points et l'autre pour la saisie d'un renvoi à la proposition. S'attend-on à ce que l'entrepreneur ne remplisse que la colonne de renvoi à la proposition et laisse la colonne de notation vierge?

**Réponse :** C'est exact. C'est nous qui nous chargeons de la notation.

**Tout les autres modalités et conditions restent les mêmes.**