



RETURN BID TO/ RETOURNER LES SOUMISSIONS À :

Canada Border Services Agency (CBSA)
Bid Receiving Unit (BRU)
333 North River Road, Tower A
Mailroom, Main floor
Ottawa, Ontario K1A 0L8
343-291-6384

The BRU is open from Monday to Friday inclusively, between the hours of 07:30 to 15:30, excluding Statutory Holidays. We invite Bidders to send an email to confirm their bid submission at CBSA-ASFC_Solicitations-Demandes_de_soumissions@cbsa-asfc.gc.ca.

Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)
Module de réception des soumissions (MRS)
333 Chemin North River, Tour A
Salle du courrier, Rez-de-chaussée
Ottawa, Ontario K1A 0L8
343-291-6384

La Réception des soumissions est ouverte du lundi au vendredi inclusivement, entre les heures de 7h30 à 15h30, à l'exclusion des jours fériés. Nous invitons les soumissionnaires à envoyer un courriel pour confirmer le dépôt de leur soumission à CBSA-ASFC_Solicitations-Demandes_de_soumissions@cbsa-asfc.gc.ca.

Request for Information / Demande de Renseignement
Proposal to: Canada Border Services Agency (CBSA)

We hereby offer to sell to Her Majesty the Queen in right of Canada, in accordance with the terms and conditions set out herein, referred to herein or attached hereto, the goods, services, and construction listed herein and on any attached sheets at the price(s) set out therefor.

Proposition à : l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)

Nous offrons par la présente de vendre à Sa Majesté la Reine du chef du Canada, aux conditions énoncées ou incluses par référence dans la présente et aux appendices ci-jointes, les biens, services et construction énumérés ici sur toute feuille ci-annexée, au(x) prix indiqué(s).

Comments – Commentaires :

THIS DOCUMENT CONTAINS A SECURITY REQUIREMENT – LE PRÉSENT DOCUMENT COMPORTE UNE EXIGENCE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

Issuing Office - Bureau de distribution
CBSA / ASFC
355 Ch. North River Road, 17th Floor - 17ième étage
Ottawa ON K1A 0L8

Table with 2 columns: Solicitation No. / N° de l'invitation (1000342139) and Date (August 27, 2019). Title: REMOTE TRAVELLER PROCESSING.

Table with 2 columns: Solicitation Closes / L'invitation prend fin (At / à: 02:00 PM (hours/heures) On/le : 2019-11-01) and Time Zone / Fuseau horaire (EST, EDT, HAE).

F.O.B. – F.A.B.
Plant-Usine: [] Destination: [] Other – Autre: [x]

Address Enquiries to – Adresser toutes questions à:
All communications related to this solicitation must be sent to:
EMAIL: CBSA-ASFC_Solicitations-Demandes_de_soumissions@cbsa-asfc.gc.ca
Attn: Karianne Castonguay

Telephone No. - No de téléphone: 343-291-5379
FAX No. - No de télécopieur :

Destination - of Goods and or Services:
Destination - des biens et ou services :
Canada Border Services Agency (CBSA) –
Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)

Instructions: See Herein – Voir aux présentes

Name and title of person authorized to sign on behalf of Vendor/Firm (type or print) – Nom et titre de la personne autorisée à signer au nom du fournisseur/de l'entrepreneur (taper ou écrire en caractères d'imprimerie)

Signature Date



Objet et contenu de la présente demande de renseignements

Cette demande de renseignements (DDR) porte sur le traitement à distance des voyageurs (TDV).

Le document vise à établir un dialogue avec l'industrie et à obtenir ses commentaires.

La DDR comprend les parties suivantes :

- **PARTIE I – Processus de demande de renseignements** : Information sur l'objectif de la demande de renseignements et sur la procédure à suivre pour y répondre;
- **PARTIE II – Questions destinées à l'industrie** : Questions auxquelles l'industrie est invitée à répondre dans le cadre de la présente DDR
- **PARTIE III – Annexes**

Annexe A : Concept du TDV

Annexe B : Glossaire et acronymes



PARTIE I : PROCESSUS DE DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Le but de la présente DDR est de recueillir des renseignements auprès des fournisseurs en ce qui concerne des solutions technologiques et matérielles dont les capacités technologiques sont liées à la gestion à distance de la frontière, ce qui comprend la surveillance à distance, le TDV et le soutien technique.

La présente DDR ne constitue pas un engagement à l'égard d'achats ou de marchés ultérieurs.

1. Introduction

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) est un organisme du gouvernement du Canada (GC) qui relève du portefeuille de la Sécurité publique. L'ASFC a la responsabilité de fournir des services frontaliers intégrés contribuant à la mise en œuvre des priorités de sécurité nationale et de sécurité publique et facilitant la libre circulation des personnes et des marchandises qui respectent toutes les exigences de la législation frontalière.

L'un des objectifs stratégiques de l'ASFC est la modernisation du traitement à la frontière et l'augmentation des options de prestation de services aux points d'entrée (PDE). En déployant des solutions automatisées et libre-service pour gérer le mouvement transfrontalier des voyageurs et des marchandises, l'Agence appuiera la priorité « sécurité et sûreté » du gouvernement du Canada et s'acquittera plus efficacement de sa responsabilité principale, soit la gestion de la frontière.

À cette fin, l'Agence a élaboré et mis à l'essai le concept de TDV, notamment des prototypes de technologie et de matériel, toujours en fonction au PDE de Morses Line, au Québec.

Dans le cadre du projet pilote de TDV à cet endroit, les voyageurs qui arrivent au PDE à des heures précises sont traités à distance par un agent des services frontaliers (ASF) dans un centre de surveillance à distance (CSD). Le CSD est situé à Hamilton, en Ontario. L'ASF du CSD communique avec les voyageurs au moyen d'une borne équipée d'une caméra vidéo unidirectionnelle, d'un système audio bidirectionnel et de lecteurs de documents. Dès leur arrivée au PDE, les voyageurs sont surveillés par l'ASF du CSD à l'aide d'un système de télévision en circuit fermé (TVCF). Les infrastructures contrôlées à distance, comme les barrières et les feux de circulation, permettent à l'ASF du CSD de gérer la circulation des voyageurs de façon sûre et sécuritaire.

La réussite du projet pilote a prouvé que le concept de TDV permet d'utiliser efficacement la technologie pour traiter les voyageurs tout en assurant l'intégrité frontalière. L'ASFC doit maintenant concevoir ou acquérir des technologies, des infrastructures et des services pour d'offrir une solution prête à la production et évolutive, afin de l'implanter dans d'autres PDE.



L'ASFC entreprend donc la présente DDR afin de recueillir de l'information sur la capacité de l'industrie à fournir ou à élaborer des solutions propres au concept de TDV. L'ASFC compte utiliser les renseignements recueillis pour déterminer la meilleure stratégie pour acquérir et gérer une solution de production.

Le tableau 2 présente les principales exigences fonctionnelles pour la solution prévue.

2. Nature et format des réponses attendues

Cette demande n'est pas un appel d'offres. Elle ne donnera pas lieu à l'attribution d'un contrat. Par conséquent, les fournisseurs éventuels des biens ou des services décrits dans la présente DDR ne devraient pas réserver des stocks ou des installations, ni affecter des ressources en fonction des renseignements présentés dans la DDR. Cette DDR ne donnera pas lieu non plus à la création de listes de fournisseurs. Par conséquent, le fait qu'un fournisseur éventuel réponde ou non à cette DDR ne l'empêchera pas de participer à tout processus d'acquisition ultérieur. En outre, la présente DDR n'entraînera pas nécessairement l'achat de l'un ou de l'autre des biens et des services qui y sont décrits. Elle vise seulement à obtenir les commentaires de l'industrie sur les points qui y sont abordés.

3. Dépenses liées aux réponses

Le Canada ne remboursera pas les dépenses engagées par les répondants pour répondre à la présente demande.

4. Traitement des réponses

- (a) **Utilisation des réponses** : Les réponses ne feront pas l'objet d'une évaluation formelle. Toutefois, le Canada pourrait les utiliser pour élaborer ou modifier ses stratégies d'acquisition ou tous les documents préliminaires joints à la présente DDR. Le Canada examinera toutes les réponses reçues d'ici la date de clôture de la DDR. Cependant, il pourrait examiner les réponses reçues après la date de clôture de la DDR s'il le juge opportun.
- (b) **Équipe d'examen** : Une équipe constituée de représentants de l'ASFC se chargera d'examiner les réponses. Le Canada se réserve le droit de recourir à des experts-conseils indépendants, ou à des employés du gouvernement, s'il le juge nécessaire, pour examiner les réponses. Les réponses ne seront pas nécessairement toutes examinées par tous les membres de l'équipe.
- (c) **Confidentialité** : Les répondants devraient indiquer toute partie de leur réponse qu'ils jugent de nature confidentielle ou exclusive. Le Canada traitera ces parties en toute confidentialité sous réserve des dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information*.
- (d) **Suivi** : Le Canada peut, à sa discrétion, communiquer avec les répondants pour leur poser des questions supplémentaires ou obtenir des précisions relativement à un aspect ou l'autre d'une réponse. Le Canada pourra également publier d'autres DDR dans le cadre du projet.

5. Contenu de la DDR

Le document compris dans la DDR demeure un document évolutif, et les répondants ne devraient pas supposer que de nouvelles clauses ou exigences ne seront pas ajoutées à tout



appel d'offres que le Canada publiera ultérieurement. Les répondants ne devraient pas supposer non plus qu'aucune des clauses ou aucune des exigences ne sera supprimée ou révisée. On demande aux répondants de faire part de leurs observations concernant tout aspect du document préliminaire.

6. Données volumétriques

Les données volumétriques sont fournies aux répondants à titre d'information seulement. Même si ces données sont les meilleures actuellement disponibles, le Canada ne peut garantir qu'elles sont complètes ou exemptes d'erreurs.

7. Présentation des réponses

- (a) **Page couverture** : Si la réponse comprend plusieurs volumes, les répondants doivent indiquer sur la page couverture de chacun le titre de la réponse, le numéro de la demande, le numéro du volume et leur dénomination sociale complète.
- (b) **Page titre** : La première page de chaque volume de la réponse, qui suit la page couverture, devrait être la page titre et contenir :
 - i. le titre de la réponse du répondant et le numéro du volume;
 - ii. le nom et l'adresse du répondant;
 - iii. le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne-ressource du répondant;
 - iv. la date;
 - v. le numéro de la DDR.
- (c) **Système de numérotation** : Dans l'élaboration de leur réponse, les répondants doivent utiliser un système de numérotation correspondant à celui de la DDR. Toute référence à des documents descriptifs, à des manuels techniques et à des brochures accompagnant la réponse doit respecter ce système.
- (d) **Nombre de copies** : Le Canada demande aux répondants de transmettre leur réponse dans un document PDF non protégé (c.-à-d. sans mot de passe) qu'ils enverront par courrier électronique à l'adresse indiquée dans la section « Demande de renseignements » si la taille du document est inférieure à 6 Mo. Si la taille du document est supérieure, les répondants sont priés d'enregistrer un exemplaire de leur document PDF (version 2003 ou ultérieure) sur deux disques compacts (CD-R) ou deux disques vidéo numériques (DVD-R) et de les envoyer par la poste à l'adresse indiquée à la section « Demandes de renseignements » ci-dessous.

8. Demandes de renseignements

Comme il ne s'agit pas d'une invitation à soumissionner, le Canada ne répondra pas nécessairement par écrit et ne distribuera pas forcément les réponses à tous les répondants. Les demandes de renseignements doivent être transmises au plus tard le **29 octobre, 2019 à 14 :00**. Les répondants doivent envoyer leurs demandes de renseignements à :



Courrier électronique : CBSA-ASFC_Solicitations-Demandes_de_soumissions@cbsa-asfc.gc.ca

Agence des services frontaliers du Canada
Réception des soumissions
À l'attention de : Karianne Castonguay

9. Présentation des réponses

Responsabilité relative au respect des délais prescrits : Il incombe aux répondants de faire parvenir leur réponse à la bonne adresse et dans les délais prescrits.

Identification de la réponse : Les répondants doivent veiller à ce que leur nom, l'adresse de l'expéditeur, le numéro de la demande et la date de clôture figurent lisiblement sur l'enveloppe contenant la réponse.

Retour de la réponse : Les réponses à la présente DDR ne seront pas retournées.



PARTIE II : QUESTIONS DESTINÉES À L'INDUSTRIE

L'ASFC cherche à obtenir des réponses de l'industrie aux questions ci-dessous. Si une question ne s'applique pas à votre solution, veuillez préciser pour quel motif.

L'ASFC demande aux fournisseurs de donner l'information ci-dessous :

Profil de l'entreprise

L'entreprise qui répond à la présente DDR doit fournir les renseignements suivants :

1. Dénomination sociale
2. Personne-ressource
3. Adresse complète
4. Numéro de téléphone de la personne-ressource
5. Adresse électronique de la personne-ressource
6. Numéro de télécopieur de la personne-ressource
7. Langue officielle de communication

Tableau 1 – Questions générales

N°	Question de l'ASFC	Réponse du fournisseur
Aperçu général		
1.	Votre entreprise a-t-elle de l'expérience dans l'élaboration ou le déploiement de solutions technologiques dans un environnement de sécurité frontalière ou d'exécution de la loi? Dans l'affirmative, veuillez préciser : a) Nombre d'années b) Nombre et type de clients c) Type de technologie ou de matériel (conception, mise au point, déploiement et maintenance/soutien)	
2.	Décrivez toute expérience antérieure, non indiquée ci-haut, dans l'élaboration ou le déploiement de solutions technologiques en matière de sécurité pour des clients du gouvernement du Canada ou du secteur privé : a) Nombre d'années b) Nombre et type de clients c) Type de technologie ou de matériel (conception, mise au point, déploiement et maintenance/soutien)	

Tableau 2 – Exigences fonctionnelles et opérationnelles



N°	Exigences pour la solution de TDV
1.	La solution de TDV nécessite une interface utilisateur qui permettra aux voyageurs de faire une déclaration sans sortir du véhicule lorsqu'ils arrivent au Canada par l'autoroute; de présenter et de numériser leurs documents de voyage et d'autres documents; et de répondre aux questions d'un agent par communication vocale.
2.	Décrivez comment votre solution permet à un agent d'interagir avec les voyageurs et d'examiner la marchandise à distance, à partir d'une interface utilisateur spécialisée dans un centre de surveillance à distance.
3.	La solution permet à un agent de contrôler à distance le déplacement des véhicules et des voyageurs tout au long du traitement au point d'entrée, à partir d'un centre de surveillance à distance.
4.	L'agent peut, en temps réel, voir simultanément de multiples zones et objets d'intérêt, à partir d'un centre de surveillance à distance.
5.	L'agent peut enregistrer et gérer les vidéos à distance, notamment les chercher, les extraire, les visionner et les exporter.
6.	Les voyageurs et les agents peuvent communiquer dans les deux langues officielles, soit le français et l'anglais.
7.	La solution permet à un agent de surveiller à distance l'état opérationnel des composantes technologiques et des composantes de l'infrastructure (p. ex., ouvert/fermé, activé/désactivé), ainsi que l'état d'intégrité des systèmes et des applications (p. ex., connecté/non connecté).
8.	La solution fournit une interface utilisateur pour les voyageurs et des périphériques connexes pouvant fonctionner dans les climats extrêmes du Canada.
9.	Elle offre une interface utilisateur pour les voyageurs et des périphériques connexes pouvant s'adapter à divers types et tailles de véhicules non commerciaux : véhicules récréatifs, motocyclettes et véhicules de tourisme.
10.	La solution fournit une interface utilisateur pour les voyageurs et des périphériques connexes pouvant s'adapter à tous les voyageurs qui possèdent des niveaux d'aptitudes généralement liées à la capacité de conduire un véhicule, mais qui peuvent aussi avoir des limitations associées, par exemple, aux mouvements corporels, à l'ouïe et à la communication vocale.
11.	Elle peut fonctionner avec une bande passante limitée (à déterminer).

Suivi

Le Canada a l'intention d'élaborer des solutions pour le traitement à distance des voyageurs en consultation avec l'industrie, au moyen d'activités de communication équitables, ouvertes et transparentes.

La réunion avec l'industrie portera sur des détails généraux et des questions techniques précises, à la lumière des questions énumérées dans le présent document. À ce titre, les représentants qui assisteront à la séance devraient inclure des experts en la matière (EM) qui ont l'expérience commerciale et technique ~~commerciaux et techniques~~ dans ces domaines. Des membres du personnel de l'ASFC possédant une vaste expérience en TI et en technologie générale et opérationnelle de traitement à la frontière assisteront à la présentation.

Au cours de ce processus de DDR, l'ASFC pourrait transmettre des renseignements supplémentaires, comme les résultats d'essais de convivialité antérieurs effectués sur le prototype. Les destinataires de ces renseignements seront d'abord tenus de conclure une entente de confidentialité.



À sa discrétion, l'ASFC peut communiquer avec les répondants qui prouvent clairement qu'ils respectent ou dépassent les exigences énoncées pour demander une démonstration de leur solution. Dans ce cas, l'industrie sera informée à l'avance de l'heure, de la date et du lieu de la réunion. La démonstration se tiendra dans la région de la capitale nationale. L'emplacement et l'horaire exacts seront précisés dans l'invitation. Toutefois, aucune séance ne durera plus de quatre heures.

Les répondants doivent indiquer clairement quels éléments de leur réponse portent sur des éléments propriétaires. Les réponses de chacun des fournisseurs demeureront confidentielles. En raison de la nature d'une DDR, les fournisseurs sont avisés que certains éléments de leurs réponses (non indiqués comme étant confidentiels) pourraient être utilisés par l'ASFC lors de la planification d'approvisionnements ultérieurs.

L'information fournie en réponse à la présente DDR ne sera divulguée qu'aux personnes autorisées à participer à cette activité préalable à l'approvisionnement.

Les réponses à la présente DDR ne serviront pas à préqualifier des fournisseurs ni à restreindre la participation à toute demande de propositions (DP) éventuelle. Les réponses ne feront pas l'objet d'une évaluation officielle.

L'ASFC ne remboursera aucune dépense engagée pour la préparation de la réponse, pour fournir les systèmes ni pour participer aux séances de démonstration en lien avec la DDR.

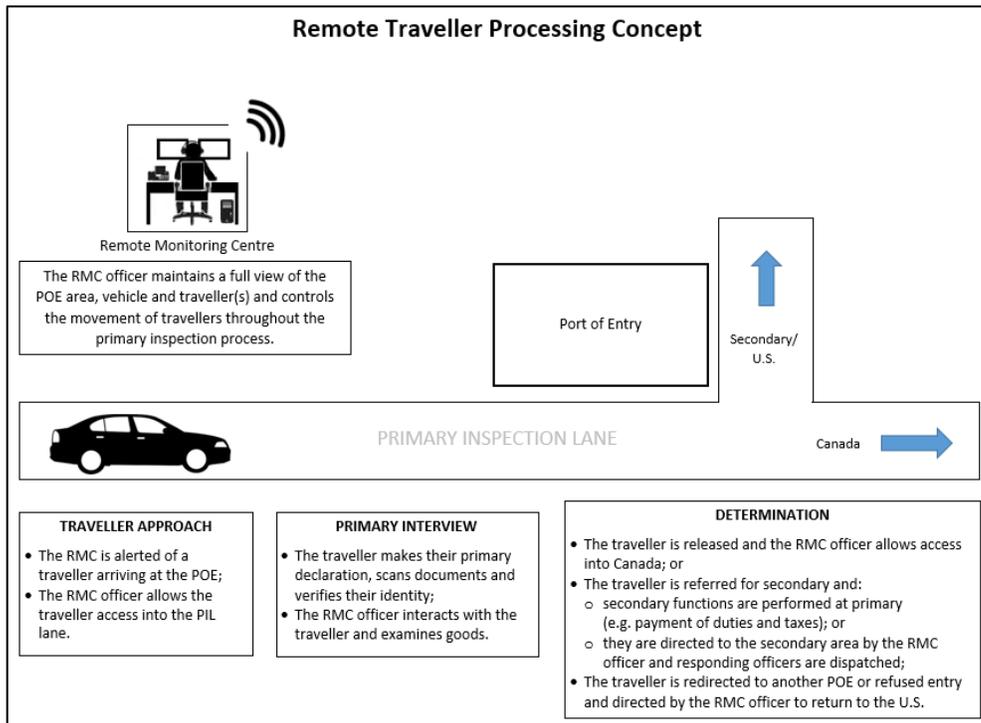


PARTIE III : ANNEXES

ANNEXE A : CONCEPT DE TRAITEMENT À DISTANCE DES VOYAGEURS (TDV)

Actuellement, au moins deux agents des services frontaliers (ASF) sont affectés aux postes frontaliers de petite taille ou éloignés (PFEPT) durant les heures normales d'ouverture. Bon nombre de ces PDE exigent une attention immédiate pour la résolution des problèmes d'infrastructures causés par la détérioration de leur état physique. Il est également difficile de maintenir l'intégrité frontalière à nombre de ces PDE, puisqu'ils ne sont pas munis d'un lecteur de plaques d'immatriculation et que l'accès aux systèmes de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) dans les voies primaires est limité. Le manque de connectivité fait en sorte que la décision d'autoriser l'entrée du voyageur et d'accorder la mainlevée des marchandises est souvent prise sans consulter les renseignements sur le voyageur dans les bases de données qu'utilise l'ASFC pour exécuter la loi. Pour effectuer des recherches dans les bases de données à ces PDE, l'ASF doit apporter les documents du voyageur à l'intérieur de l'immeuble pour interroger les systèmes disponibles ou téléphoner à un autre PDE où ces systèmes sont disponibles.

L'un des objectifs stratégiques de l'ASFC est la modernisation du traitement à la frontière et l'augmentation des options de prestation de services aux points d'entrée. Dans cette optique, l'ASFC a élaboré et mis à l'essai le prototype d'une solution technologique du concept unique de TDV, qui est toujours en fonction au point d'entrée de Morses Line, au Québec. À la suite de l'élaboration et de la mise en œuvre du concept et de la technologie de TDV, les voyageurs qui arrivent à ce PDE à des heures précises sont traités à distance par un ASF se trouvant dans un centre de surveillance à distance (CSD). Compte tenu de la réussite du projet pilote, l'ASFC examine actuellement les options pour une solution de production technologique pouvant être reproduite et mise en œuvre à l'échelle nationale.





ANNEXE B : GLOSSAIRE ET ACRONYMES

Terme ou acronyme	Définition
IPA	Interface de programmation d'applications
Technologie de gestion de la frontière	Technologie de gestion de la frontière à l'appui du traitement des documents des voyageurs et des plaques d'immatriculation aux points d'entrée au Canada.
ASF	Agent des services frontaliers
ASFC	Agence des services frontaliers du Canada
TVCF	Télévision en circuit fermé
CD ou DVD	Disque compact ou disque numérique polyvalent
UCT	Unité centrale de traitement
GC	Gouvernement du Canada
Ont.	Ontario
ICP	Infrastructure à clé publique
PDE	Point d'entrée
DDR	Demande de renseignements
CSD	Centre de surveillance à distance
TDV	Traitement à distance des voyageurs
TDL	Trousse de développement logiciel
EM	Expert en la matière
PFPTE	Postes frontaliers de petite taille ou éloigné
Qc	Québec