

**Council Member Inquiry Form**  
**Demande de renseignements d'un membre du Conseil**

**Subject: City Public Wi-Fi**

**Objet : Service de Wi-Fi public de la ville**

**Submitted at:** Community and Protective  
Services Committee

**Présenté au :** Comité des services  
communautaires et de protection

**From/Exp.:**

**Date:** June 20, 2019

**File/Dossier :**

Councillor/Conseillère:  
J. Sudds

**Date :** le 20 juin 2019

CPS 01 - 19

**To/Destinataire : Marian Simulik, General Manager, Corporate Services /  
Directrice générale, Direction générale des services organisationnels**

**Inquiry:**

"Upgrade of Free Public Wi-Fi" sent to Council on June 13th 2019 outlined a plan to remove Wi-Fi services to 25 recreation centers throughout the city. This plan results in a complete disruption to a service that residents across the city have come to expect and rely upon. This is seen throughout many of the city's recreational facilities where many have come to rely on our Wi-Fi network to work and/or stay connected to family and friends while visiting the facilities. It is important for us to consider that for some residents public Wi-Fi is their only ability to connect to the internet. I believe everything should be done to mitigate such disruptions.

I understand that the current Wi-Fi supplier was not able to continue the service at an acceptable cost to the city. Further I understand that a successful pilot project has been deployed by the IT team in two of our recreational facilities. Would staff please advise what measures can be taken to mitigate the loss of this service in our recreation centres so as to mitigate the impact on our residents whom rely on this connection? Further, can staff please provide options for rolling out the planned Wi-Fi upgrades in a way that maintains some level of acceptable connectivity in the interim, such that service is not disrupted for more than 5 business days in a recreational facility?

**Demande de renseignements :**

Dans la note de service concernant la mise à niveau du service public et gratuit de Wi-Fi, qui a été envoyée au Conseil le 13 juin 2019, il est indiqué que la Ville prévoit retirer le service de Wi-Fi dans 25 de ses centres récréatifs. Cette mesure entraînera une

interruption complète d'un service que les résidents s'attendent à pouvoir utiliser. C'est le cas dans de nombreuses installations récréatives de la ville, où beaucoup de gens utilisent notre réseau Wi-Fi pour travailler ou rester en contact avec leur famille et leurs amis. Il est important de tenir compte du fait que le service public de Wi-Fi est pour certains résidents le seul moyen de se connecter à Internet. Je crois que nous devrions prendre tous les moyens possibles pour atténuer les répercussions de l'interruption du service.

Je comprends que le fournisseur actuel du service de Wi-Fi n'était plus en mesure d'offrir le service à un coût raisonnable pour la Ville. Je sais également que l'équipe de la TI a mis en œuvre avec succès un projet pilote dans deux de nos centres récréatifs. Est-ce que le personnel pourrait nous aviser des mesures qui peuvent être prises afin d'atténuer les répercussions de l'interruption du service de Wi-Fi dans nos centres récréatifs pour les résidents qui en dépendent? En outre, pourrait-on nous proposer des options afin que les mises à niveau prévues du service de Wi-Fi soient réalisées de manière à maintenir un niveau de connectivité acceptable en attendant, afin que le service ne soit pas interrompu dans les installations récréatives plus de cinq jours ouvrables de suite?

**Response (Date: 2019-Aug-19)**

The ICENET Wireless Wi-Fi did not provide reliable service to residents visiting City facilities and did not produce the revenues that the vendor had proposed as part of their bid therefore the decision was made not to renew the Wi-Fi agreement with ICENET Wireless. Instead the City is investing in new Wi-Fi infrastructure at 25 City facilities in order to provide a broader and more reliable service. This infrastructure upgrade is expected to be completed by year-end 2019 with the priority for replacement being determined by Recreation, Culture and Facility Services. There will be a temporary interruption in Wi-Fi service until the new City service is installed. To reduce the impact to residents during the infrastructure upgrade, ITS has identified three (3) temporary solutions that are listed below.

**Ottawa Public Library Internet Service**

Ottawa Public Library locations will not be affected by this upgrade and residents will continue to have access to internet services at any of those locations.

**City Smart Site Computers**

There are 26 City Facilities ([Appendix A](#)) that have a minimum of one Smart Site Computer available for resident use at no cost. The computers are typically located near the Customer Services desk at each of the identified locations. These computers are

similar to those that are located at the Ottawa Public Library locations, however, they do not require a library account login and password to use.

### **Wi-Fi Mobile Hotspot Devices**

ITS has reserved five (5) Wi-Fi Mobile Hotspot devices that are available, free of cost, to affected City buildings during the infrastructure upgrade for planned events or ad-hoc requests. City facilities can obtain a device by visiting the IT Service Centre at Mary Pitt Centre or City Hall and can borrow the device for up to 5 consecutive days. A Wi-Fi Mobile Hotspot is a portable cellular device that creates an internet connection for up to approximately 15 Wi-Fi devices within a 30-foot radius. This internet connection does not support the same internet connection capacity as ICENET Wireless, however, it is a temporary solution to enable connectivity. Facilities will be able to install these devices at their location and residents will be able to connect to the internet through these devices.

### **Appendix A: City Smart Site Computer Locations**

<b>Site</b>	<b>Address</b>
Albion CC (3)	1560 Heatherington Rd.
Alexander CC (8)	960 Silver St.
Bob MacQuarrie Recreation Complex - Orléans (3)	1480 Youville Dr.
Canterbury CC (1)	2185 Arch St.
Carleton Lodge (1)	55 Lodge Rd.
Carling Family Shelter (4)	2980 Carling Ave.
Champlain Lodge (1)	275 Perrier Ave
Churchill Senior Centre (2)	345 Richmond Rd.
City Hall Client Service Centre (2)	110 Laurier Ave.
City of Ottawa Archives (2)	100 Tallwood Dr
Dalhousie CC (2)	755 Somerset St.
Heron Road Seniors Centre (9)	1480 Heron Rd.
Hintonburg CC (2)	1064 Wellington
Hunt Club Riverside CC (4)	3320 Paul Anka Dr.
Island Lodge (2)	200 Island Lodge Road
Jack Purcell CC (2)	320 Jack Purcell Lane
Kinburn Community Centre (1)	3045 Kinburn Side Rd.
McNabb CC (1)	180 Percy St.
Nepean Creative Arts (2)	35 Stafford
Nepean Sportsplex (3)	1701 Woodroffe Ave.
Orleans Client Service Centre (1)	255 Centrum Blvd.

Site	Address
Peter D. Clark (1)	9 Meridian Pl.
Ron Kolbus CC (2)	96 McEwen Ave.
Sandy Hill CC (3)	250 Somerset St.
St. Laurent Complex (2)	515 Cote
St. Luke's Field house (2)	Frank St. Park

### Réponse (**Date : le 19 août 2019**)

Le service Wi-Fi d'IceNet Wireless n'offrait pas une connexion fiable aux utilisateurs des installations de la Ville et ne générait pas les recettes promises par le fournisseur dans son offre. Aussi a-t-il été décidé de ne pas renouveler l'accord avec IceNet Wireless. La Ville dotera plutôt 25 de ses installations d'une nouvelle infrastructure Wi-Fi, qui offrira un service fiable à un plus grand nombre de résidents. Toutes les mises à niveau devraient être terminées d'ici la fin de l'année 2019; elles seront effectuées dans un ordre établi par la Direction générale des loisirs, de la culture et des installations. À noter toutefois que le réseau demeurera hors service jusqu'à ce que la nouvelle infrastructure soit en place. Afin de limiter les inconvénients pour les résidents, les STI proposent les trois solutions provisoires ci-dessous.

#### **Accès Internet de la Bibliothèque publique d'Ottawa**

Les succursales de la Bibliothèque publique d'Ottawa ne seront pas affectées par cette mise à niveau; les résidents y bénéficieront du même accès Internet qu'à l'habitude.

#### **Ordinateurs SiteGéniaux de la Ville**

Sont énumérées à l'[annexe A](#) les 26 installations de la Ville où l'on retrouve au moins un ordinateur SiteGénial, que les résidents peuvent utiliser gratuitement. Les ordinateurs se situent généralement près du comptoir du service à la clientèle. Ils ressemblent à ceux de la Bibliothèque publique d'Ottawa, excepté qu'il n'est pas nécessaire d'avoir un compte de bibliothèque pour les utiliser.

#### **Points d'accès sans fil portatifs**

Les STI ont réservé cinq points d'accès sans fil portatifs que les installations de la Ville pourront demander pour leurs événements ou à d'autres fins précises. Pour en obtenir un, il faut se rendre au centre de services de TI du Centre Mary-Pitt ou de l'hôtel de ville; les prêts sont d'un maximum de cinq jours consécutifs. Les points d'accès sont des appareils cellulaires portatifs qui créent un réseau Wi-Fi auquel une quinzaine d'autres appareils peuvent se connecter dans un rayon de 30 pieds. La capacité n'est pas la même que celle offerte par IceNet Wireless, mais il ne s'agit que d'une solution

temporaire pour que les installations puissent offrir un accès Internet aux résidents durant les travaux.

### **Annexe A : Emplacement des ordinateurs SiteGéniaux de la Ville**

<b>Installation</b>	<b>Adresse</b>
Centre récréatif Albion-Heatherington (3)	1560, chemin Heatherington
Centre communautaire Alexander (8)	960, rue Silver
Complexe récréatif Bob-MacQuarrie – Orléans (3)	1480, promenade Youville
Centre communautaire Canterbury (1)	2185, rue Arch
Carleton Lodge (1)	55, chemin Lodge
Refuge pour familles de l'avenue Carling (4)	2980, avenue Carling
Centre d'accueil Champlain (1)	275, avenue Perrier
Centre des aînés Churchill (2)	345, chemin Richmond
Centre du service à la clientèle de l'hôtel de ville (2)	110, avenue Laurier Ouest
Archives de la Ville d'Ottawa (2)	100, promenade Tallwood
Centre communautaire Dalhousie (2)	755, rue Somerset
Centre pour aînés Heron (9)	1480, chemin Heron
Centre communautaire Hintonburg (2)	1064, rue Wellington
Centre communautaire de Hunt Club-Riverside Park (4)	3320, promenade Paul Anka
Foyer Garry-J.-Armstrong (2)	200, chemin Island Lodge
Centre communautaire Jack-Purcell (2)	320, ruelle Jack-Purcell
Centre communautaire de Kinburn (1)	3045, chemin Kinburn Side
Centre récréatif McNabb (1)	180, rue Percy
Centre des arts créatifs de Nepean (2)	35, chemin Stafford
Sportsplex de Nepean (3)	1701, avenue Woodroffe
Centre du service à la clientèle d'Orléans (1)	255, boulevard Centrum
Foyer Peter-D.-Clark (1)	9, place Meridian
Centre communautaire Ron-Kolbus (2)	96, avenue McEwen
Centre communautaire Côte-de-Sable (3)	250, rue Somerset
Complexe St-Laurent (2)	515, rue Côté
Pavillon du parc St. Luke (2)	Parc de la rue Frank

### **Standing Committees / Commission Inquiries:**

### **Demande de renseignements des comités permanents / de la Commission :**

*Response to be listed on the Community and Protective Services Committee Agenda of*

*August 29, 2019*

*La réponse devrait être inscrite à l'ordre du jour de la réunion du Comité des services communautaires et de protection prévue le 29 août 2019*