

Chatbot

Questions & Answers

- 1. Pouvez-vous confirmer que les deux pilotes devront être lancés en mode production intégrale et fonctionner en mode maintenance pour la durée du cadre proposé? (i.e. Ce ne sera pas seulement pour un groupe ciblé limité)**

Oui

- 2. En pleine production, combien de sessions de chat prévoyez-vous pour les points suivants :**
 - a. Pour chaque chatbot pilote ;**
 - b. Nombre de sessions par année;**
 - c. Nombre de sessions en période de pic, par heure**
 - d. Nombre de sessions en période de pic, par minute.**
 - e. Exemple: 10 sessions traitées en parallèle, en même temps, par minute, pour le projet pilote 2.**

Les pilotes concernés seront les premières expériences du SPF Finances en matière de ChatBot. Toute estimation serait extrêmement aléatoire. Il n'y a pas de point de comparaison crédible actuellement. Il appartient au soumissionnaire de remettre un prix qui prend en compte sa propre estimation. Nous considérons toutefois que la qualité du ChatBot permettra certainement de maintenir les sessions courtes.

- 3. Pouvez-vous donner quelques exemples de dialogues complets pertinents que vous prévoyez pour les deux chatbots pilotes?**

Nous cherchons des consultants qui sont à même d'assister le SPF Finances dans la mise en œuvre de premiers ChatBot. Nous n'avons à ce jour jamais mis au point un tel dialogue écrit. Il appartient donc au soumissionnaire au vu des applications disponibles en ligne de se faire une idée des dialogues possibles.

- 4. Pouvez-vous donner plus de détails sur les catégories / quantités de collections / informations qui seront incluses dans le projet pilote 2? (Exemple 1 : 1000 questions fréquemment posées avec des réponses distinctes. Exemple 2 : Pour le moment 500 intentions. Exemple 3 : toutes les informations relatives aux formulaires de déclaration, toutes les informations fiscales, etc.)**

Idem que la question 3.

- 5. Pouvez-vous donner un exemple d'un formulaire pour les contrats de location, de sorte que nous capturions les champs nécessaires qui doivent être couverts? [**

L'application MyRent est disponible en ligne. Nous invitons les soumissionnaires à l'utiliser pour se faire une idée.

- 6. La mise en œuvre du chat vocal est-elle prévue pour les deux projets pilotes, ou est-ce juste une fonctionnalité qui doit être soutenue par la technologie, pour une éventuelle mise en œuvre future?**

Le chat vocal ne fait pas partie du scope du projet, mais devrait éventuellement pouvoir être mis en œuvre ultérieurement en reposant sur les fondations du ChatBot.

7. L'escalade vers un agent humain est-elle dans le cadre du projet ? (dans le cas où le bot ne peut pas gérer la conversation, pour diverses raisons)?

Non, dans les cas où le bot est incapable de gérer la conversation, il enverra un message contenant les coordonnées du contact center.

8. L'authentification ou l'autorisation est-elle requise sur la page Web pour l'un des deux pilotes mis en œuvre?

Deux cas de figure peuvent se présenter :

Cas 1/ Dans les applications concernées, un lien permet l'accès à un chatbot externe – sans intégration. Le ChatBot ne peut pas exploiter l'application comme information dans son analyse. Aucun login n'est nécessaire pour l'accès et l'usage du ChatBot du fait de cette absence d'intégration.

Cas 2 / Le ChatBot s'intègre aux applications concernées et peut exploiter les informations issues du cheminement dans l'application comme paramètre de son analyse. Sa réponse en est éventuellement plus pertinente. Les applications nécessitent un accès sécurisé. Dès lors, le ChatBot nécessite ce même accès sécurisé.

Il appartient au soumissionnaire de faire le choix des options dans sa proposition en associant le prix et la qualité mais aussi la complexité - sans perdre de vue les objectifs réels du projet.

En ce qui concerne les accès sécurisés, le SPF Finances fait usage des moyens fédéraux compatibles avec le règlement EU/910/2014. Actuellement il s'agit de Itsme, la carte d'identité électronique et le token fédéral. Plus de renseignements sont à trouver auprès du SPF BOSA.

9. Existe-t-il une intégration avec d'autres systèmes tiers?

Le SPF Finances a une politique dynamique en matière de médias sociaux et il n'est pas interdit au soumissionnaire de faire une proposition en ce sens, dans les limites du respect du GDPR et de la stratégie d'authentification.

10. Pour le pilote 2, qu'advient-il des données capturées par l'utilisateur? Le SPF Finances sera-t-il responsable de transmettre ces données au système souhaité?

La possibilité est offerte d'organiser un échange d'informations dans le sens application-chatbot. L'inverse nous semble prématuré. Voir question 8 (cas 2).

11. Avez-vous des exigences de masquage / confidentialité des données? i.e. pour les messages reçus des utilisateurs.

Le bot doit être conforme au GDPR. Dans le cadre de sa mise en œuvre, le chef de projet SPF Finances introduira une notice explicative au Chief Data Officer du SPF.

12. L'application de démonstration de la session de démonstration 1 peut-elle avoir le dialogue du chatbot en anglais?

Non, le cas créé par le soumissionnaire doit démontrer une interaction en français ou en néerlandais.

13. La session de démonstration 2 devrait-elle être organisée uniquement en FR ou NL?

La session de démonstration 2 en co-création sera donnée en FR ou NL, mais une seule des deux langues peut être utilisée dans l'interaction.

14. La configuration de l'application pour la session de démonstration 2 peut-elle être en anglais, même si le dialogue construit sera formé en FR ou NL ?

La session de démonstration 2 en co-création sera donnée en FR ou NL.

15. Pouvez-vous donner une indication approximative de la valeur plafond de ce projet ?

Nous attendons des soumissionnaires des offres complètes et responsables.

16. Page 32 : Il est mentionné "L'outil mis à disposition du projet est déployé et adapté au SPF Finances". Cela signifie-t-il que la plateforme doit être disponible en interne dans l'organisation à partir du mois 2 (pour les fonctionnaires concernés) ?

Le planning présenté dans le cahier des charges est un planning indicatif qui illustre ce que le SPF souhaite voir mis en place. Le planning effectif sera celui inclus dans l'offre qui sera sélectionnée. Un des premiers milestones sera la livraison de l'outil présentant un layout correspondant à l'identité visuelle et rendu accessible aux utilisateurs pertinents au sein du SPF dans l'environnement d'acceptance.

17. Pages 31 : Dans quelle mesure les API nécessaires sont-elles disponibles pour extraire les informations pertinentes (par exemple, les montants dûs) des applications sous-jacentes ?

Ce cas ne se présente que dans l'option 2 de la réponse à la question 8. Actuellement, aucune API n'est disponible. La base de connaissances du bot doit être construite à partir de zéro.

18. L'utilisation d'une plate-forme cloud sécurisée est-elle autorisée ?

Oui pour autant que la sécurisation des éventuelles données à caractère personnel soit conforme au GDPR et que le stockage des données correspondantes soit réalisé en Belgique. Toutes les données ne sont toutefois pas à caractère personnel (à valider par l'analyse durant le projet).

19. Est-il permis (compte tenu du RGPD) de conserver les données au sein de l'Union européenne (p.ex. Pays-Bas, Irlande) ou seule la Belgique est-elle autorisée ?

cf. Question 18

20. Disponibilité de l'administration (P. 17, Chap C, Section 4.3.2, par 3) : la qualité théorique de la proposition mentionne "La flexibilité par rapport aux disponibilités de l'administration" : pouvez-vous expliquer les disponibilités attendues (par exemple, % du temps des collaborateurs en surplus de leurs activités opérationnelles) et des éléments inconnus/variables en la matière.

On peut estimer le temps libéré à 20% par expert durant le projet. Le nombre d'experts internes n'est pas encore fixé.

21. Connectivité (P.22, Chap D, Section 6.1.1) : les consultants se voient affecter une place dans les bureaux du SPF Fin : quels moyens de communication IT sont-ils présents à cet endroit pour les ordinateurs portables des consultants ?

Un accès Internet *guest* est à disposition.

22. Stockage des données (P.28, Chap D, Section 8.1, dernier par) : le stockage des données est garanti en Belgique: un stockage des données au sein de la zone Schengen et conforme aux règles européennes et du RGPD est-il également acceptable ?

cf. Question 18.

23. Technique : Existe-t-il déjà une préférence pour le type de média à utiliser pour le ChatBot ? (SMS/messenger basé sur le web déjà existant/application web application/application mobile/etc). Notre hypothèse se base sur le web.

Le bot est certainement prévu pour fonctionner sur une page internet. Par ailleurs, voir question 9).

24. Informations supplémentaires sur les processus (Chap E, Section 1) : Est-il possible de recevoir l'actuel processus d'enregistrement des contrats de location ? J'entends par-là le formulaire et ce qui doit encore être délivré par le citoyen/l'entreprise.

L'application MyRent est à disposition en ligne. Les consultants sont invités à y accéder.

25. Informations supplémentaires sur les processus (Chap E, Section 1) : Est-il possible de recevoir l'actuel processus de déclaration en matière de précompte professionnel ? Quels sont les éventuels formulaires à compléter ? Que doit délivrer le citoyen/l'entreprise ?

L'application FinProf est à disposition en ligne pour les sociétés. Les consultants sont invités à y accéder.

26. FinProf (Chap E, Section 1) : S'agit-il d'introduire un ChatBot dans la plateforme FinProf existant déjà ? Ou s'agit-il d'une nouvelle plateforme indépendante de la plateforme FinProf existante ?

L'outil doit pouvoir être utilisé de manière fluide avec MyMinFin, MyRent et Finprof. S'il est possible et pertinent pour l'utilisateur de la voir intégrée aux applications existantes, cette voie peut être poursuivie. Cf. Question 8.

27. P. 32, 1.A : "Les données sont stockées en Belgique." Cela exclut déjà le cloud Azure, le seul qui soit garanti en Europe de l'Ouest (Pays-Bas) ou en Europe du Nord (Irlande). Peut-on déroger à cette exigence ?

Cf. Question 18.

28. P. 32, 2 : La base de connaissance de l'outil doit être synchronisée avec une base de connaissance juridique du SPF Fin, ce qui implique une architecture hybride. Une solution cloud est-elle acceptable ?

Par intégration, nous n'entendons pas une intégration technique étant donné que la base de données juridiques du SPF n'est pas à l'heure actuelle formulée pour une lecture grand public. Toutefois le ChatBot ne peut fournir que des informations parfaitement correctes au public cible.

Pour assurer l'intégration, le SPF mettra à disposition les experts juristes nécessaires.

29. Page 32, E - 1.B : Le token de ltsme est-il transmis par la fenêtre ChatBot ?

Oui, si une authentification est nécessaire (cf. Question 8). Et ce afin de fluidifier et simplifier l'expérience utilisateur.

30. Page 32, E - 1.D : Pour quelle version d'Internet Explorer faut-il garantir la compatibilité ?

C'est au soumissionnaire de remettre un proposition. Cette information pourra intervenir dans l'évaluation de la flexibilité technique de la solution proposée.

31. Page 33, E - 1.H : intégration à MyMinFin et FinProf : l'intégration est-elle possible via iframe ?

Nous ne pouvons répondre à cette question en l'absence des experts techniques.

32. Page 33, E -1.2 : "qui doit trouver une synchronisation avec la base de connaissance du ChatBot en langage commun" : qu'entend-on par langage commun ?

Un niveau de langage compréhensible par tous.

33. P. 17, 3.c : Qu'entend-on par "description de la méthodologie d'interaction pour la cocréation de la base de connaissance" ?

Le SPF Finances souhaite savoir comment le soumissionnaire va s'y prendre pour mettre en place une co-création de la base de connaissance. Inculquer aux agents participants la faculté d'organiser la gestion des connaissances nécessaire au bot est l'une des clés de la réussite du projet.

34. P. 17, 3.d : Qu'entend-on par "description du format synthétique de présentation des rapports d'étude" ?

Le SPF Finances souhaite vérifier la capacité du soumissionnaire à instruire les agents du SPF. Le soumissionnaire est donc invité à produire sous un format synthétique un document autour du concept ChatBot qui serait destiné au middle management afin de soutenir l'implémentation et l'acceptation de l'outil ChatBot.

35. P. 32, 1-B : L'authentification Itsme est-elle utilisée pour autoriser l'accès des citoyens aux ChatBots ou pour permettre aux collaborateurs du SPF Fin d'accéder à la plateforme ChatBot ?

Outre la réponse formulée à la question 8, les utilisateurs internes du SPF Finances doivent pouvoir s'authentifier avec user name et password sur base de la matrice d'accès management du SPF.

36. P. 32, 1-D : Avec quelle version d'Internet Explorer la plateforme doit-elle être compatible ?

Cf. Question 30.

37. P. 33, 2 : Qu'entend-on par "Par ailleurs, il faut noter que le SPF maintient une base de connaissance juridique précise qui doit trouver une synchronisation avec la base de

connaissance du ChatBot en langage commun" ?

Le SPF Finances dispose d'une base de connaissance juridique très peu compréhensible du grand public. Le ChatBot doit en reprendre la précision tout en délaissant la technicité et utiliser un langage compréhensible du grand public.

38. Langage : La réponse au cahier spécial des charges doit se faire en français ou en néerlandais. La description technique de la solution proposée peut-elle se faire en anglais ?

Nous rappelons qu'il s'agit d'un projet constitué de la location d'un service et de la consultance nécessaire pour sa mise en place. Dès lors, les informations nécessaires en français ou néerlandais sont donc celles qui contribuent à l'évaluation du critère d'attribution 2.c. Il appartient au consultant d'évaluer quels éléments il souhaite nous fournir.

39. Durée/Temps de déroulement : quand la réception provisoire est-elle prévue ? Est-ce 19 mois ? Quelles sont les exigences pour pouvoir facturer à ce moment (50 %) des frais budgétisés au SPF Fin ? Le paiement final se fait-il après 4 ans ? Pour information : les frais les plus importants (formation de l'agent conversationnel ou ChatBot) sont engagés dans les 19 premiers mois. Les mois suivants, il s'agit de frais de fonctionnement, y compris la licence/mise à jour du logiciel et des frais dépendant de l'utilisation/consommation réelle liée à l'infrastructure.

Le planning est à déterminer en fonction de l'offre qui sera retenue. Celle-ci intégrera parmi ces milestones une livraison provisoire et une livraison définitive. En cas d'évaluation positive de la livraison provisoire, le SPF veillera au paiement de 50% de montant de l'offre.

40. Logiciel (questions fonctionnelles et techniques) : Au cours des 19 premiers mois, les deux langues (néerlandais et français) doivent-elles être entièrement supportées par le ChatBot ? Par soutien complet, nous entendons formé "prêt à la production". Peut-on commencer par l'une des deux langues et un groupe cible bien choisi d'utilisateurs ?

La mise en production de l'application doit se faire au même rythme dans les deux langues.

41. Logiciel (questions fonctionnelles et techniques) : L'option Voice doit-elle être immédiatement incluse (dans le budget) ou suffit-il de démontrer qu'elle est possible en tant qu'extension de la solution Agent Conversationnel proposée ?

Non, la voix n'est pas reprise dans le scope du projet. Néanmoins, si le bot permettait de garantir que cette fonctionnalité puisse être déployée en se basant sur les fondations du ChatBot, cela serait considéré comme un point positif lors de l'évaluation de la flexibilité technique de la solution.

- a. Si Voice doit être effectivement incluse :**
 - i. à partir de quand, endéans les 4 ans, l'option Voice doit-elle activement supportée ?**

- ii. **L'option Voice doit-elle d'emblée supporter les deux langues (tant le français que le néerlandais) ?**

42. Logiciel (questions fonctionnelles et techniques) : Pour accélérer "l'acquisition de la connaissance" dans la base de connaissance de l'outil ChatBot :

- a. **existe-t-il des transcriptions des conversations (FR et/ou NL) avec les 42 bureaux pour déjà compléter initialement la "base de connaissance" à partir de ces transcriptions et pour "entraîner" le 'bot' ?**

Non. La co-création a justement pour but de capter cette expérience de terrain.

43. Logiciel (questions fonctionnelles et techniques): Pour l'intégration à MyMinFin et FinProf :

- a. **existe-t-il des API RESTful (c'est-à-dire des services web basés sur l'architecture REST) ou éventuellement du côté de MyMinFin et de FinProf ?**

Cf. Question 17.

44. Logiciel (questions fonctionnelles and techniques) : Pour synchroniser la base de connaissance juridique précise du SPF Fin avec la base de connaissance de ChatBot dans un langage commun :

- a. **existe-t-il des API RESTful (c'est-à-dire des services web basés sur l'architecture REST) ou éventuellement du côté de la base de connaissance juridique du SPF Fin ? Ou cela doit-il se faire via des mises à jour directes de la base de données ?**

Cf. Question 17.

**45. Questions liées à la capacité : Le cahier spécial des charges se réfère à 50 utilisateurs internes du SPF Fin et 150.000 utilisateurs extérieurs. Doit-on prendre ces chiffres indicatifs en compte dans les 19 premiers mois ou ces chiffres sont-ils plus bas ?
Pouvons-nous recevoir des chiffres indicatifs ou estimons-nous nous-mêmes les chiffres d'utilisation et de consommation (à prendre comme hypothèse) ?**

L'estimation réalisée par le SPF Finances ne prévoit pas de diminution de ces nombres au cours des 4 années à venir. La communication réalisée autour du démarrage du service pourra éventuellement influencer le nombre de connexions.

- a. **charge moyenne de 100.000 requêtes par mois (soit 4.800.000 requêtes en 4 ans) ou le nombre est-il moins élevé ?**
- b. **Des "pointes de charges" sont-elles prévisibles à certaines périodes (p.ex. dates indicatives de la déclaration des revenus) ? Quelle est la fréquence (modèle) et pouvons-nous recevoir des valeurs indicatives de la hauteur de ces pics ? (ceci est lié au dimensionnement du système pour ce qui concerne les temps de réponse)**

46. Confidentialité des données : "Le soumissionnaire proposera dès lors d'héberger l'application utilisée pour le projet sur ses systèmes et d'en prendre la responsabilité complète." Avec toutefois une exigence supplémentaire "Les données sont stockées en Belgique à titre de précaution."

- a. **L'hébergement peut-il se faire en dehors de la Belgique pendant la formation (les 19 premiers mois)? (moyennant une éventuelle dépersonnalisation des données sensibles ?)**

Cf. Question 18.

- b. L'hébergement peut-il se faire (temporairement) en dehors de la Belgique en cas de fail-over afin de garantir la "Business Continuity" ?**

Cf. Question 18. L'application peut être hébergée hors Belgique. Les données à caractère personnel, non.

- 47. E. Prescriptions techniques, 1. Description des services à prester (P. 31, E.1.1.a) : "Les données sont traitées en accord avec le règlement général pour la protection des données à caractère individuel. Le processus mis en œuvre sera soumis à l'autorité pour la protection de la vie privée et se conformera à ses recommandations. Les données sont stockées en Belgique à titre de précaution."**
 - a. Pouvons-nous supposer que, par "données", on entend ici des informations 'personnelles et sensibles' ?**

Par données, nous entendons "données à caractère personnel".

- b. Cela représente-t-il un problème si la technologie elle-même est hébergée dans un environnement AWS (Amazon Web Services) au sein de l'UE et si la base de connaissance (sans informations sensibles et personnelles) est également hébergée dans le cloud AWS au sein de l'UE ? À titre d'illustration : les FAQ telles qu'à trouver sur '<https://financien.belgium.be/fr/E-services/FinProf/faq>' sont hébergées sur le cloud AWS, mais dès que des données personnelles sur un dossier donné ou une personne particulière sont évoquées, les réponses seront munies de variables à compléter sur les systèmes locaux et stockées en Belgique.**
EX. :
 - 1. Question : 'à combien s'élève le précompte dans le dossier 123456789'**
 - 2. Réponse depuis la base de connaissance : 'pour le dossier [numéro du dossier] le précompte est de : [précompte]'**
 - 3. Les valeurs de [numéro de dossier] et de [précompte] sont complétées localement et ne se trouvent donc pas dans l'environnement AWS.**

L'exemple est pertinent. L'obligation de stockage en Belgique ne porte que sur les données à caractère personnel. Nous devons rappeler que le chatbot a pour mission d'assister le client dans l'utilisation de l'application et non dans la consultation de son dossier. Dès lors, la réponse proposée serait plutôt telle que : "Je ne peux donner d'informations sur des données précises de votre dossier pour raison de confidentialité. Ces données sont disponibles sur votre espace personnalisé sécurisé MyMinFin Pro – section xxxx - vers lequel je peux vous rediriger."

- 48. E. Prescriptions techniques, 1. Description des services à prester (P. 31, E.1.1.B) : Quel accès vise-t-on ici ? Nous supposons qu'aucune authentification n'est nécessaire pour trouver des réponses à des questions FAQ. L'intégration de 'Itsme' n'est nécessaire que pour des informations personnelles et sensibles, ceci est-il correct ? Ou entend-on par-là que l'accès à la console de la base de connaissance et à l'administration de la technologie proposée par les collaborateurs de l'administration ?**

cf. Questions 8 et 47.

- 49. E. Prescriptions techniques, 1. Description des services à prester (P. 31, E.1.1.D) : Aucune version spécifique n'est indiquée, pouvons-nous donc supposer qu'il s'agit du support des versions récentes de ces navigateurs, qui sont compatibles avec les normes actuelles de HTML5 ?**

cf. Question 30.

50. **E. Prescriptions techniques, 1. Description des services à prester(P. 31, E.1.1.F) :**
“Modélisation de réponses sur base de statistiques de cas”. Pouvez-vous expliquer ce dont il s'agit ?

Si le Bot constate des difficultés avec une question (souvent répétée, réponse inefficace), il doit attirer l'attention de son administrateur afin que celui-ci propose une stratégie corrective.

51. **Objet “Mettre en œuvre deux pilotes de technologie d’intelligence artificielle” : Un peu plus loin dans le cahier spécial des charges, à la page 32, il est précisé que le SPF Finances ne peut pas estimer quelle application répond le mieux à ses besoins. Nous interprétons en effet la question de SPF Fin plus comme une comparaison de plusieurs technologies de ChatBot avant de procéder à la mise en œuvre. Il est donc possible que les 2 pilotes soient basés sur des technologies différentes pour les comprendre et les comparer plus en détail. S'agit-il là d'une interprétation correcte ?**

En effet, c'est une possibilité. Ne perdons toutefois pas de vue que le SPF Finances souhaite une implémentation assez rapide.

52. **Objet "l'accompagnement des ressources internes du SPF pour la constitution de la base de connaissance nécessaire et le paramétrage de l'outil" : Par accompagnement, entend-on que nous formions également les membres du personnel du SPF pour, en utilisant le cadre et l'application proposés, inclure nous-mêmes certaines tâches (par exemple, créer la base de connaissance nécessaire et paramétrer l'outil) ?**

Suite au projet, les collaborateurs impliqués doivent être capables d'organiser l'information dans le bot (intentions, mots-clés, réponses) et d'administrer le bot pour assurer un suivi et une évolution dans le cadre strict des deux pilotes désignés.

53. **Durée “4 ans, mais il peut y être mis fin après 1, 2 ou 3 ans (par courrier recommandé au moins 3 mois avant la fin de l’année)” : Est-il exact que le rapport final doit être fourni en 2020, mais que l'hébergement doit être prévu pour une période plus longue ? Pouvons-nous conclure que mars 2020 est un moment important où l'hébergement pourrait être résilié conformément à ces dispositions et sur la base des enseignements tirés ? Comment déterminera-t-on ce que les pouvoirs publics (ne) devront (pas) payer si le contrat est résilié de manière anticipée ? L'inventaire des prix ne fournit en effet pas d'informations détaillées permettant, par exemple, pour fournir l'hébergement pour un nombre inférieur d'années ou pour réduire le coût annuel de l'hébergement.**

Cf. Question 39.

54. **Contrat “Introduire une offre signifie renoncer à nos conditions générales ou particulières de vente, même si celles-ci sont mentionnées en annexe” : De temps à autre, des conditions sont imposées à l'utilisateur final, à savoir le SPF Fin dans ce cas, pour l'utilisation de certains logiciels. Je comprends que, du fait de cette disposition, il ne peut plus être dérogé à cette exigence ?**

Comme vous l'indiqué en remettant une offre, vous acceptez les conditions reprises dans le cahier spécial des charges. Il n'est donc pas possible de renvoyer à d'autres conditions générales et/ou particulières.

- 55. Prix "Licences et hébergement également compris dans le prix. Le soumissionnaire est censé avoir inclus dans ses prix tous les frais possibles grevant ses services, à l'exception de la TVA. Le soumissionnaire renseignera, en lettres et en chiffres, dans les tableaux repris dans le formulaire d'offre, les prix hors TVA et TVAC pour les différents services demandés dans le présent cahier des charges." : Un élément important de l'hébergement est la fonctionnalité helpdesk, autrement dit répondre aux questions des utilisateurs sur l'utilisation de cette application. Serait-il possible de spécifier exactement ce qui est attendu de l'hébergement ? L'hébergement inclut-il, par exemple, également le support de 1er ou 2ème niveau ou non ? Quelles tâches le pouvoir adjudicateur souhaite-t-il reprendre et quelles tâches souhaite-t-il confier à l'adjudicataire ? Et si les pouvoirs publics assument cette tâche, dans quelle mesure les applications pilotes doivent-elles s'intégrer aux systèmes d'assistance existants du SPF Fin ? Nous pouvons, bien entendu, formuler également une proposition à ce sujet dans notre offre.**

Le SPF Finances attend du soumissionnaire une proposition raisonnable. Par raisonnable on entend que si le ChatBot ne répond pas aux besoins des utilisateurs, cela doit pouvoir se voir via les taux d'abandon, dans les questions des utilisateurs etc. Il n'y a pas lieu de concevoir à ce stade une architecture compliquée. L'intégration avec le helpdesk du SPF n'est a priori pertinente que pour les problèmes qui auraient trait aux composants gérés par le SPF comme l'intégration avec MyMinFin etc. Bien entendu, en cas de non fonctionnement du service, planifié ou non-planifié, le SPF Finances doit en être immédiatement averti.

- 56. Attribution "Flexibilité et durabilité de la proposition technique : les références de clients utilisant la technologie proposée" : Pouvons-nous, pour cette partie, utiliser les mêmes références que celles à présenter au titre de la capacité technique ? Comment les pouvoirs publics évalueront-ils ce critère ?**

La première partie de la question est à la libre appréciation du soumissionnaire. Le SPF se réserve le droit de contacter les références proposées et d'appliquer une enquête qualitative.

- 57. Attribution : "scoring de la solution applicative par des références externes (le SPF Finances peut faire usage de la presse spécialisée ou faire appel à des consultants)" : Pouvons-nous supposer qu'une évaluation des rapports d'étude par des consultants tels que Gartner, Forrester sera utilisée à cette fin ?**

Le SPF se réserve le droit de choisir ses sources de référence et de se faire aider par un ou plusieurs bureaux d'expertise.

- 58. Attribution "exigences de configuration, user management, flexibilité de lien à des sources business existantes (illustration de l'architecture nécessaire de manière suffisamment explicite) : Nous n'avons actuellement pas une vue complète sur les "sources business existantes" du SPF Fin. Le pouvoir adjudicateur peut-il décrire de quelles sources il s'agit ici ? Par exemple : nombre, type (technologie), type de connectivité nécessaire (temps réel ou non), ...**

Cela dépend de l'intégration ou non du chatbot à l'application source (cf. Question 8).

Le chatbot demandé n'est pas un chatbot de consultation d'information sur les dossiers et donc les

informations business éventuellement liées sont donc limitées (cf. Question 47).

A titre d'exemple, dans le processus MyRent, il peut être pertinent pour un ChatBot intégré de fournir l'information sur le type de bail locatif que le client souhaite enregistrer (Bail locatif privé, bail commercial, bail à ferme, etc.). Seule l'analyse durant le projet permettra d'évaluer comment cette information peut transiter.

59. Attribution "Qualité technique de la proposition : description du format synthétique de présentation des rapports d'étude. Présentation biface (pdf)² de vulgarisation du concept de ChatBot. Ce pdf sera disséminé au sein du middle-management du SPF Finances en tant que document informatif" : Les pouvoirs publics peuvent-ils clarifier ce qu'ils entendent précisément par-là ? On ne sait pas s'il s'agit d'une "brochure" qui, dans un langage compréhensible, présente le concept de ChatBot et qui peut déjà être utilisée dans cette phase comme outil d'information par votre direction ou s'il s'agit de la "maquette" d'un éventuel rapport final. Ce dernier doit permettre d'estimer ce à quoi le client peut s'attendre à la fin du projet. Nous ne comprenons également pas ce que l'on entend exactement par "(pdf)²". Nous supposons qu'il s'agit d'une sorte de pdf 'clickable'. Est-ce correct ?

Cf. Question 34.

60. Prix "Aucune révision des prix n'est prévue" : Est-il exact qu'aucune révision des prix n'est possible ?(cfr. P. 18, 2.2) ? Les pouvoirs publics peuvent-ils clarifier quelles sont les impositions visées en P. 18, 2.3 ? Vise-t-on les tarifs de la TVA ? En page 10, la révision des prix est évoquée comme possibilité.

Nous confirmons, comme indiqué dans le cahier spécial des charges, qu'aucune révision de prix n'est possible pour le présent marché.

Il n'est nullement indiqué en page 12 que la révision de prix est possible. Il est uniquement indiqué que « Pendant toute la durée du contrat le soumissionnaire s'engage à facturer les services demandés aux prix renseignés dans l'inventaire des prix unitaires sans aucun supplément hors révision des prix. » La phrase doit donc être interprétée en ce sens que si une révision de prix était possible, car autorisée plus en avant dans le cahier spécial des charges, ce serait la seule possibilité d'avoir une modification du prix.

Le terme imposition comprend l'ensemble des impositions.

61. Responsabilité "Le prestataire de services assume la pleine responsabilité des fautes et manquements présentés dans les services fournis, en particulier dans les études, les comptes, les plans ou dans toutes les autres pièces déposées par lui en exécution du marché" : Entend-on également par-là que l'adjudicataire peut être tenu responsable - par le SPF Fin ou les utilisateurs finals - d'avis ou de réponses éventuellement incorrectes du ChatBot pour les deux pilotes ? Même si cet avis a été approuvé par le SPF Fin après, par exemple, les essais de la solution ?

Le prestataire de services est responsable jusqu'à la réception définitive. Une fois la réception définitive effectuée, le prestataire de services ne peut plus être tenu pour responsable.

62. Réception "Il est prévu une réception provisoire partielle. Cette réception provisoire partielle a lieu suite à l'évaluation initiale (voir planning indicatif Par E.4 Calendrier de la Partie E. Prescriptions techniques). Les prestations sont alors facturables jusqu'à hauteur

de 50 %" : La réception provisoire partielle se déroule-t-elle 19 mois après le lancement du projet ? En d'autres termes, au moment du séminaire stratégique du printemps 2020 ?

Cf. Question 39.

63. Réceptions techniques et définitive "L'acceptation de la réception définitive complète entraînera la libération du cautionnement" : Il est question d'un certain cautionnement, mais ce document ne précise pas en quoi celui-ci consiste. Serait-il possible de clarifier ce cautionnement ?

Il n'y a pas de cautionnement prévu pour le présent marché. Il ne faut donc pas tenir compte de ce paragraphe.

64. Propriété "Les études, architectures et développements éventuellement produits par les membres du personnel de l'adjudicataire, la documentation correspondante, et en général tout document directement ou indirectement généré par le personnel de l'adjudicataire pendant l'exécution du présent contrat, ainsi que les droits de propriété intellectuelle y afférents, deviennent, à leur naissance, la propriété du SPF Finances." : Serait-il possible de nous confirmer que cette disposition n'est pas valable pour les études, architectures et développements déjà réalisés et/ou existant avant le début de ce projet ?

Nous vous le confirmons conformément aux dispositions en matière de droit d'auteur.

65. Propriété "À la fin du contrat, que ce soit par expiration ou rupture, l'adjudicataire prêtera son concours au SPF Finances afin que celui-ci ou un tiers puisse poursuivre sans difficulté les prestations exécutées dans le cadre du contrat." : Cette disposition signifie-t-elle que l'application complète, y compris l'architecture telle que le logiciel et le matériel construits autour des deux projets pilotes, doit être transférée à la fin du projet à une possible tierce partie ?

Oui. Par ailleurs, une excellente documentation garantit la faisabilité d'une telle transmission de projet.

66. Prix "Exécution tardive : € 350 par jour" : Pouvons-nous comprendre que la livraison tardive signifie la livraison tardive du rapport final (mars 2020) ou le pouvoir adjudicateur entend-il la livraison tardive pour la planification mensuelle détaillée prévue à la page 36 du cahier spécial de charges ? Dans quelle mesure le moment de l'attribution est-il pris en compte (au maximum 180 jours après le dépôt de l'offre) ? Existe-t-il également des critères d'acceptation du moment où l'exécution est entièrement terminée ?

Il y a exécution tardive dès qu'il y a un retard par rapport au calendrier (point 4. Calendrier du volet E. Prescriptions techniques).

Le marché ne débutera qu'après l'envoi du courrier de notification à l'adjudicataire.

67. Prix "Non-exécution d'un service : pénalité de € 650" : Le client peut-il clarifier ce qu'il entend par non-exécution d'un service ? Dans quelle mesure l'"uptime" de l'application hébergée est-il considéré le jour x (par exemple, l'environnement n'est pas disponible) comme un service non exécuté ?

Pour tous services décrits dans le cahier spécial des charges et qui ne seraient pas exécutés.

- 68. Prix "Seuls les services effectivement prestés et reçus par le pouvoir adjudicateur peuvent être facturés par le prestataire." : Le client peut-il donner un exemple de services qui n'auraient pas été effectués et reçus par vous et qui ne pourraient donc pas être facturés ? Dans quelle mesure cela est-il lié au prix global ? Car, comment pouvons-nous envoyer une facture transparente pour un service fourni si ce service n'est pas détaillé dans l'inventaire des prix ?**

Cela signifie que seuls les services effectivement réceptionnés pourront être facturés. Tel qu'indiqué 50% sera facturé après la réception provisoire et la fin après la réception définitive.

- 69. Description "Projet pilote 1 - Une solution pour ce processus somme toute assez simple peut résider dans une aide via ChatBot." : Ce projet pilote ainsi que l'autre doivent-ils fonctionner dans les 3 langues nationales et en anglais ? Ou le français et le néerlandais sont-ils suffisants pour ces 2 projets pilotes ?**

Cf. Questions 13 et 14.

- 70. Description "Projet pilote 1 - Sachant que la population qui n'utilise pas l'application sur le web est généralement peu éduquée en français ou néerlandais ou incertaine quant à l'écriture en général, la solution peut servir dans le futur pour alimenter une solution vocale." : Le pouvoir adjudicateur entend-il par-là que la composante vocale doit être mise en œuvre lors de l'exécution de ce contrat ? Ou l'adjudicataire ne doit-il qu'être en mesure de prouver que le ChatBot est extensible avec cette propriété à l'avenir ?**

Cf. Question 41.

- 71. Description "Projet pilote 2 - . Le SPF Finances met une liste de FAQ à disposition sur son site : <https://finances.belgium.be/fr/E-services/FinProf/faq#q1>" : Pouvons-nous conclure de cette liste que l'application AI ne devrait répondre qu'à celles-ci ou devons-nous faire une analyse permettant de répondre au nombre "le plus élevé possible" de questions de la part des utilisateurs ? Ou/et la future application ChatBot doit-elle guider l'utilisateur à travers l'application pour qu'il puisse faire sa déclaration étape par étape ?**

Le SPF Finances n'a pas besoin d'un ChatBot pour mettre en œuvre une liste de FAQ. Nous voulons investir dans une solution qui répond à notre vision d'un service de qualité. Nous dépasserons les questions du FAQ sur base de l'expérience acquise dans l'utilisation de l'outil, du Call-center, des demandes actuelles, etc.

- 72. Description "L'application FinProf dispose d'un système d'aide en ligne qui doit être renouvelé tant dans son contenu que dans l'outil qui le soutient. Cet outil de soutien ne doit pas dépendre de l'application FinProf et vice-versa. La modernisation de cette application est prévue pour 2019." : L'adjudicataire peut-il supposer que le ChatBot ne fera partie que de cette nouvelle application dont la mise en service est prévue en 2019 ? Comment le pouvoir adjudicateur réagira-t-il à un report éventuel de cette application, en relation avec les pénalités décrites à la section D.9 et/ou avec d'autres échéances ?**

Dans le cas d'un chatbot non intégré, il n'y a pas de dépendance. Dans le cas d'un chatbot intégré, le SPF Finances comprendrait parfaitement un retard accusé en raison d'un autre projet. On attend dans ce cas du soumissionnaire qu'il identifie les milestones de dépendance.

73. Description : "La valeur ajoutée d'un pilote ChatBot est de construire un système flexible, évolutif et auto-apprenant. Il est notamment important de s'assurer que les réponses fournies par le système soient adaptées au niveau de compréhension de toutes les sortes d'utilisateurs, que ce soit une entreprise grande ou petite, utilisant une langue nationale ou n'étant pas familière avec celle-ci, etc." : Qui valide les réponses données par l'application ChatBot pendant et également après le développement ?

Les experts mis à disposition par le SPF.

74. Description "Pas d'installation de logiciel sur les plateformes du SPF Fin, pas de maintenance, pas de développement ni de licence" : Dans quelle mesure l'adjudicataire doit-il identifier et estimer les développements ou extensions supplémentaires après la date de mise en service ? Ou pouvons-nous interpréter la maintenance comme étant un simple maintien des applications pilotes "dans l'air" en n'y apportant que 'patches' et des corrections à chaud. En outre, comment les membres du personnel du SPF Fin peuvent-ils être impliqués dans cette maintenance ? Par exemple, l'adjudicataire est-il également supposé suivre lui-même les modifications de la législation et les mettre en œuvre dans le projet pilote après la réception ? Par exemple, des modifications dans la base de connaissance après la date de mise en service ou des questions sur certains textes de loi ?

L'exigence est que l'application soit maintenue en fonctionnement et que la matrice d'accès. Pour ce qui concerne les modifications de la base de connaissances, le SPF souhaite que ses agents acquièrent les compétences de pouvoir modifier celles-ci par eux-même sans intervention des consultants et sans que des adaptations techniques doivent être réalisées.

75. Description "Hébergement sur des systèmes propres, en Belgique, en conformité avec le RGPD, à soumettre à l'autorité pour la protection de la vie privée et se conformer à ses recommandations" : Peut-on expliquer pourquoi les données doivent être stockées en Belgique ? Existe-t-il certaines directives (internes) à ce sujet, qui sont également importantes pour l'exécution du marché ?

Cf. Question 18.

76. Description "L'access management de l'outil est réalisé sur instruction du SPF qui fournit la source authentique des utilisateurs. L'accès est idéalement réalisé via une authentification via Itsme (cfr. www.itsme.be)" : Serait-il possible de préciser quelles méthodes d'authentification sont nécessaires ?

Cf. Questions 8 et 35.

77. Description "Compatible avec Explorer, Firefox et pas compatible avec Safari et Chrome" : Les navigateurs web sont-ils le seul canal par lequel les applications ChatBot seront mises à la disposition des utilisateurs finals ? Ou des canaux supplémentaires sont-ils également nécessaires, tels que le téléphone, comme nécessaire dans les centres d'appels ?

Le SPF a choisi de privilégier le canal web comme son canal prioritaire. D'autres canaux seront étudiés ultérieurement.

78. Description "Réception fonctionnelle endéans les 2 mois : outil accessible aux fonctionnaires du SPF Fin. Lay-out de l'outil répond aux prescriptions du SPF Fin." : Pouvez-vous clarifier ou fournir plus d'informations sur les exigences d'identité visuelle du SPF Finances. Ceci est une exigence pour la réception fonctionnelle 2 mois après le kick-off. Entend-on ici que les deux technologies pilotes doivent être réceptionnées fonctionnellement dans les deux mois suivant la réunion de kick-off ?

Cf. Question 16. La page d'accueil du site internet du SPF Finances illustre cette identité visuelle. Plus d'informations pourront être fournies durant le kick-off du projet.

79. Description "Base de connaissance via différentes dynamiques : chargement initial de connaissance structurée, chargement initial de cas opérationnels, alimentation en développement de scénarios de tests et apprentissage en continu, modélisation de réponses sur base de statistiques de cas, apprentissage en production sur base d'exception, de cas complexes, de réponses insatisfaisantes" : Qui sera responsable de la formation (supplémentaire) de l'application pendant le marché ou de vérifier si ce que le robot a appris est également correct ? Le pouvoir adjudicataire s'en chargera-t-il (également) ? Par exemple, apprendre à l'application certaines terminologies spécifiques - par exemple, les synonymes - si ceux-ci ne sont pas encore présents de manière standard dans la technologie de ChatBot. Est-il nécessaire que, dans certains cas, les conversations avec le ChatBot soient reprises par de "vraies" personnes ?

Cf. Question 52. Le SPF attend du consultant un conseil technique et qu'il forme nos ressources pour atteindre une autonomie.

80. Description "L'outil doit pouvoir s'intégrer à MyMinFin et FinProf" : Dans quelle mesure attendez-vous du soumissionnaire qu'il prévienne également l'intégration dans MyMinFin et FinProf ou est-ce que le cahier spécial des charges exige-t-il uniquement que cette intégration soit possible ?

Nous vous invitons à lire la question 8 qui précise les options d'intégration. Libre au soumissionnaire de faire la proposition qu'il juge la plus avantageuse pour le SPF.

81. Estimation de l'utilisation "une cinquantaine de fonctionnaires, 150.000 clients extérieurs. Les interactions sont estimées à 600.000 dans un délai de quatre ans. Le nombre moyen de requêtes par interaction est estimé à 8, soit 4.800.000 requêtes" : S'agit-il de l'utilisation estimée tant du projet pilote 1 que du projet pilote 2 ?

L'estimation présentée dans le cahier des charges est cumulative. Elle couvre donc les deux projets. Nous attirons toutefois votre attention sur le taux d'erreur non négligeable.

82. Durée "La location et l'hébergement ont une durée de quatre ans." Il n'est pas clair si le pouvoir adjudicateur souhaite utiliser des environnements différents pour le développement, l'acceptation et la production. Nous comprenons que cela doit être considéré comme un projet pilote, mais la rapidité avec laquelle le SPF Finances veut

ouvrir cette plateforme à ses clients n'est pas claire. Est-il exact que sur base de la planification, les projets pilotes seront ouverts aux clients/citoyens après 7 mois ?

Comme le produit est hébergé par le soumissionnaire, il lui appartient de mettre en œuvre les bonnes pratiques pour assurer la qualité de l'infrastructure et des développements. Pour le planning, nous invitons le soumissionnaire à lire les réponses aux questions 16, 39 et 51.

83. Accompagnement "Par ailleurs, il faut noter que le SPF maintient une base de connaissance juridique précise qui doit trouver une synchronisation avec la base de connaissance du ChatBot en langage commun." Attend-on de l'adjudicataire qu'il assume cette intégration dans un ou dans les deux projets pilotes ? Si oui, serait-il possible de fournir plus d'informations sur cette base de connaissance juridique ? Existe-t-il éventuellement d'autres applications SPF Fin avec lesquelles les pilotes ChatBot doivent échanger des données ?

Cf. Questions 28 et 37.

84. Calendrier "La disponibilité raisonnable des fonctionnaires impliqués doit être le point de départ de la planification" : Il est fait mention de 50 fonctionnaires. Pouvez-vous donner une idée de la façon dont ils sont répartis sur les use cases ? Pouvez-vous également donner une idée de leur répartition par rôle linguistique (FR/NL) ?

Le soumissionnaire exprimera ses besoins pour le succès du projet et le SPF – en cas de sélection - y répondra.

85. Contexte et stratégie numérique "Le SPF veut améliorer sa prestation de service ainsi que son efficacité. Il envisage d'utiliser l'intelligence artificielle dans différentes configurations :

- a. en offrant un ChatBot via MyMinFin et FinProf faisant office de projets pilotes, pour interagir avec les citoyens et leur fournir des réponses ;
- b. en permettant au centre d'appels d'ouvrir virtuellement en dehors des heures de travail, de définir les besoins des appelants, de fournir des réponses ou de planifier des rappels (Voice) ;
- c. en permettant un prétraitement ou un remplacement des interactions physiques via des bornes interactives/des agents virtuels (Bot) ;
- d. en appuyant les fonctionnaires par des outils spécialisés ;
- e. en automatisant les processus à l'aide d'outils d'aide à la décision.

Il est, ci-dessus, uniquement fait mention de compatibilité avec certains navigateurs. L'intention est-elle que des capacités "voice" des centres d'appels soient également incluses dans l'un des deux projets pilotes ? Voir également la question ci-dessus.

Cf. Question 6.

86. Durée "Fourniture pour la cycle stratégique 2021 - Rapport final lors du séminaire stratégique du printemps 2020 (fin mars)" : Étant donné la possibilité que notre offre soit valable pendant 180 jours, dans quelle mesure la planification doit-elle en tenir compte, afin de fournir toutes les informations nécessaires d'ici mars/printemps 2020 ?

Le planning présenté dans le cahier des charges est un planning indicatif qui illustre ce que le SPF souhaite voir mis en place. Le planning effectif sera celui inclus dans l'offre qui sera sélectionnée. Par ailleurs, au cas où le rapport final ne pourrait être disponible pour la date du séminaire, il pourrait être présenté lors d'un comité de direction ultérieur.

87. Pour cause de vacances, pouvons-nous vous demander de reporter la date de soumission (actuellement prévue le 20/08) à une date ultérieure (début septembre, par exemple) ?

Un errata sera publié à ce sujet. La nouvelle date d'ouverture est fixée au 4 septembre.

88. Report possible de la soumission : Le SPF Fin peut-il consentir à un report du dépôt des offres au 31 août, compte tenu de la période de vacances au cours de laquelle il n'est pas possible de faire appel aux ressources nécessaires pour répondre correctement au CSCh avec l'attention et la qualité nécessaires.

Cfr réponse à la question 87.

89. Document unique de marché européen (Chap C, Section 2.1 - C) : Le cahier spécial des charges se réfère au document unique de marché européen (DUME), lequel doit être complété par le candidat et être joint en annexe à l'offre. Le ministère peut-il communiquer un lien vers un document complété au préalable (au format .xml), qui puisse être utilisé par les candidats pour compléter la section IV ou les candidats sont-ils censés compléter également les autres sections du formulaire ?

Le lien se trouve déjà dans le cahier spécial des charges. A toute fin utile, le revoici : <https://ec.europa.eu/tools/espd/filter?lang=nl>

90. Document unique de marché européen (Chap C, Section 2.1 - C) : Dans quel format les candidats doivent-ils fournir le document DUME : .xml, .pdf ou les deux ?

Le format est au choix du soumissionnaire. Cependant nous pensons que le plus facile est l'utilisation du format PDF.

91. Format du dépôt de l'offre (Chap C, Section 2.1 - D) : Le cahier spécial des charges stipule que tous les documents de l'offre, y compris les annexes, doivent être fournis en un seul fichier. Nous supposons que l'on entend par-là que l'ensemble peut être fourni en un unique fichier ZIP. Cette supposition est-elle correcte ?

Oui

92. Annexe 2 : Le cahier spécial des charges ne fait aucune mention du fait de compléter ou non l'Annexe 2 "Établissement stable". Cette annexe est-elle obligatoire dans le cadre du présent marché ?

Vous devez remplir cette annexe uniquement si cela est utile pour vous dans le cadre de votre soumission.

93. P. 10 – DUME : Pouvez-vous confirmer que toutes les données demandées dans les sections A à D du formulaire DUME doivent être complétées, même si ces informations ne sont pas explicitement demandées dans les conditions du cahier spéciale des charges (à l'exception de la mention à la P. 9 DUME).

Nous vous renvoyons au point C. Document unique de marché européen (DUME) du point 2. Offres du volet C. Attribution.

94. Page 14 : C - 4.1.2 : Sélection qualitative : Peut-on faire une exception à propos du chiffre d'affaires réalisé au cours des 3 dernières années au profit d'une start-up qui n'atteint pas la règle des 3 ans mais possède une expérience pertinente suffisante ?

Non, le critère de sélection doit être rempli. Si ce n'est le cas, l'offre n'est pas sélectionnée.