

# Chatbot Questions & Answers

- 1. Kunt u bevestigen dat de twee pilootprojecten moeten worden opgestart in volledige productiemodus en moeten werken in maintenancemodus voor de duur van het voorgestelde kader (m.a.w. dit zal dan niet louter om een beperkte doelgroep gaan)?**

Ja.

- 2. Hoeveel chatsessies plant u voor de volgende punten in volledige productie:**
  - a. voor elke piloot-chatbot;**
  - b. aantal sessies per jaar;**
  - c. aantal sessies op piekmomenten, per uur;**
  - d. aantal sessies op piekmomenten, per minuut.**
  - e. Bijvoorbeeld: tien sessies die parallel worden verwerkt, tegelijkertijd, per minuut, voor het pilootproject 2.**

De betrokken pilootprojecten vormen de eerste ervaring van de FOD Financiën op het vlak van een chatbot. Elke raming zou uiterst onzeker zijn. Er is momenteel geen betrouwbaar vergelijkingspunt. Het is aan de inschrijver om een prijs voor te stellen die rekening houdt met zijn eigen raming. We gaan er wel van uit dat de kwaliteit van de chatbot het zeker mogelijk zal maken om de sessies kort te houden.

- 3. Kunt u een paar voorbeelden geven van relevante volledige dialogen die u voor ogen hebt voor de twee pilootchatbots?**

We zijn op zoek naar consultants die in staat zijn om de FOD Financiën te ondersteunen bij de implementatie van de eerste chatbots. We hebben tot op vandaag nog nooit een dergelijke uitgeschreven dialoog uitgewerkt. De inschrijver moet zich dus een idee vormen van mogelijke dialogen op basis van de online beschikbare toepassingen.

- 4. Kunt u ons verdere details geven over de categorieën / aantal inzamelingen van informatie / informatie die wordt opgenomen in het pilootproject 2? (Voorbeeld 1: 1.000 vaak gestelde vragen met afzonderlijke antwoorden. Voorbeeld 2: voor het ogenblik 500 geplande inzamelingen. Voorbeeld 3: alle informatie in verband met aangifteformulieren, alle fiscale inlichtingen enz.)**

Idem als vraag 3.

- 5. Kunt u een voorbeeld geven van een formulier voor huurcontracten, zodat we begrijpen welke noodzakelijke velden moeten worden bestreken?**

De applicatie MyRent is online beschikbaar. We nodigen de inschrijvers uit om de applicatie te gebruiken om zich een idee te vormen.

- 6. Is voor de twee pilootprojecten de invoering van een vocale chatfunctie gepland, of is dit enkel een functie die moet worden ondersteund door de technologie, met het oog op een eventuele toekomstige implementatie?**

De vocale chat maakt geen deel uit van de scope van het project, maar zou eventueel later moeten worden geïmplementeerd op basis van de chatbot.

**7. Is de overgang naar een menselijke ambtenaar opgenomen in het kader van het project (in die gevallen waarin de chatbot het gesprek niet kan afhandelen, om verschillende redenen)?**

Nee, als de chatbot niet in staat is om het gesprek af te handelen, stuurt hij een boodschap met de contactgegevens van het Contactcenter.

**8. Wordt er een authenticatie of een toestemming vereist op de webpagina voor een van de geïmplementeerde pilootprojecten?**

Er kunnen zich twee situaties voordoen:

Situatie 1 / In de desbetreffende applicaties geeft een link toegang tot een externe chatbot – zonder integratie. De chatbot kan de applicatie niet benutten als informatie in zijn analyse. Door het ontbreken van een integratie is er geen enkele login vereist om toegang te krijgen tot en gebruik te maken van de chatbot.

Situatie 2 / De chatbot wordt geïntegreerd in de desbetreffende applicaties en kan de informatie die wordt verkregen dankzij het binnen de applicatie afgelegde traject, als parameter aanwenden in zijn analyse. Zijn antwoord is daardoor misschien meer relevant. Deze applicaties vereisen een beveiligde toegang. Daarom is ook voor de chatbot diezelfde beveiligde toegang vereist.

De inschrijver moet in zijn voorstel een keuze maken uit deze opties waarbij hij zowel de prijs en de kwaliteit in aanmerking neemt, alsook de complexiteit – zonder daarbij de werkelijke doelstellingen van het project uit het oog te verliezen.

Wat de beveiligde toegang betreft, maakt de FOD Financiën gebruik van de federale tools in overeenstemming met de verordening EU/910/2014. Momenteel gaat het om ltsme, de elektronische identiteitskaart en de federale token. Meer informatie is verkrijgbaar bij de FOD BOSA.

**9. Bestaat er een integratie met andere systemen van derden?**

De FOD Financiën voert een dynamisch beleid op het vlak van sociale media en de inschrijver mag een voorstel in die richting uit te werken, binnen de grenzen van de naleving van de GDPR en van de authenticatiestrategie.

**10. Wat pilootproject 2 betreft: wat gebeurt er met de gegevens die door de gebruiker worden ontvangen? Is de FOD ervoor verantwoordelijk om deze gegevens over te brengen naar het gewenste systeem?**

De mogelijkheid wordt geboden om een informatie-uitwisseling in de richting applicatie-chatbot te organiseren. Het omgekeerde lijkt ons voorbarig. Zie vraag 8 (situatie 2).

**11. Heeft u eisen op het vlak van afscherming / vertrouwelijkheid van gegevens, met name wat de ontvangen berichten van gebruikers betreft?**

De chatbot moet de GDPR naleven. In het kader van de implementatie van de chatbot zal de projectleider van de FOD Financiën een toelichtingsnota indienen bij de Chief Data Officer van de FOD.

**12. Mag de demonstratieapplicatie van de demonstratiesessie 1 in het Engels dialogeren met de chatbot?**

Nee, de door de inschrijver gecreëerde casus moet een interactie in het Frans of in het Nederlands laten zien.

**13. Moet de demonstratiesessie 2 enkel in het Frans of in het Nederlands worden georganiseerd?**

De demonstratiesessie 2 in cocreatie zal worden gegeven in het FR of het NL, maar tijdens de interactie mag worden gebruikgemaakt van slechts een van de twee talen.

**14. Mag de configuratie van de applicatie voor de demonstratiesessie 2 in het Engels zijn, ook al is de uitgewerkte dialoog in het FR of NL opgesteld?**

De demonstratiesessie 2 in cocreatie wordt gegeven in het FR of het NL.

**15. Kunt u ons bij benadering een idee geven van het maximumbedrag voor dit project?**

We verwachten van de inschrijvers volledige en verantwoorde offertes.

**16. Pagina 32: Er wordt gezegd “De tool die ter beschikking wordt gesteld van het project, wordt geïmplementeerd en aangepast aan de FOD Financiën”. Wordt hiermee bedoeld dat het platform vanaf maand 2 ter beschikking moet worden gesteld intern in de organisatie (voor de relevante ambtenaren)?**

De planning die in het bestek wordt voorgesteld, is een geraamde planning die aangeeft wat de FOD geïmplementeerd zou willen zien. De effectieve planning wordt opgenomen in de offerte die zal worden geselecteerd. Een van de eerste milestones is de levering van de tool waarvan de lay-out overeenkomt met de visuele identiteit en die toegankelijk werd gemaakt voor relevante gebruikers binnen de FOD in de acceptatieomgeving.

**17. Pagina 31: In welke mate zijn de nodige API's beschikbaar om de relevante informatie (eg. Verschuldigde bedragen) uit de onderliggende applicaties te halen?**

Deze situatie doet zich enkel voor bij optie 2 van het antwoord op vraag 8. Momenteel is geen enkel API beschikbaar. De kennisdatabank van de chatbot moet van nul worden opgebouwd.

**18. Is het gebruik van een beveiligd cloud platform toegelaten?**

Ja, voor zover de beveiliging van eventuele persoonsgegevens in overeenstemming is met de GDPR en de opslag van deze gegevens in België gebeurt. Niet alle gegevens zijn echter persoonsgegevens (te valideren door een analyse tijdens het project).

**19. Is het toegelaten (in acht nemende GDPR) de gegevens te bewaren binnen de Europese Unie (eg. Nederland, Ierland) of is enkel België toegelaten?**

Cf. vraag 18.

**20. Beschikbaarheid administratie (P. 17, Hfdst. C, Sectie 4.3.2, par 3): theoretische kwaliteit van het voorstel vermeldt “flexibiliteit ten opzichte van de beschikbaarheden van de administratie”: kan u de verwachte beschikbaarheden (bv. % voorziene tijd van de medewerkers naast hun operationele activiteiten) en de eventuele onbekende/variabele elementen hieromtrent wat toelichten.**

Men kan ervan uitgaan dat elke expert 20 % van zijn tijd kan vrijmaken tijdens het project. Het aantal interne experts ligt nog niet vast.

**21. Connectiviteit (P. 22, Hfdst. D, Sectie 5.1.1): de consultants krijgen een plaats toegewezen binnen de kantoren van FOD Fin: welke IT communicatiemogelijkheden zijn daar aanwezig voor de laptops van de consultants?**

Er is een *guest*-internettoegang beschikbaar.

22. **Plaats gegevensopslag (P.28, Hfdst D, Sectie 7.1, laatste par): de gegevensopslag vindt gegarandeerd plaats in België: is een gegevens opslag binnen de Schengen zone conform de Europese en GDPR regels ook aanvaardbaar?**

Cf. vraag 18.

23. **Technisch: Is er al een voorkeur naar wat voor soort medium gebruikt moet worden voor de chatbot? (SMS/al bestaande web-based messenger/web application/mobile application/etc.). Onze aanname is webbased momenteel.**

De chatbot is zeker bedoeld om te functioneren op een webpagina. Zie overigens ook vraag 9.

24. **Bijkomende informatie rond processen (Hfdst E, Sectie 1): Is het mogelijk om het huidige proces van registratie van huurcontracten te ontvangen? Hierbij bedoel ik het formulier en wat daarbij nog meer afgeleverd moet worden door de burger/onderneming.**

De applicatie MyRent is online beschikbaar. We nodigen de consultants uit om die te raadplegen.

25. **Bijkomende informatie rond processen (Hfdst E, Sectie 1): Is het mogelijk om het huidige proces voor de aangifte inzake bedrijfsvoorheffing te ontvangen? Wat zijn de eventuele formulieren die ingevuld moeten worden? Wat moet door de burger/onderneming afgeleverd worden?**

De applicatie FinProf is online beschikbaar voor ondernemingen. We nodigen de consultants uit om die te raadplegen.

26. **FinProf (Hfdst E, Sectie 1): Is het de vraag om een chatbot in te voeren binnen het al bestaande FinProf platform? Of gaat het om een nieuw platform los van het al bestaande FinProf?**

De tool moet op een vlotte manier kunnen worden gebruikt met MyMinFin, MyRent en FinProf. Indien het mogelijk is en relevant is voor de gebruiker dat de tool wordt geïntegreerd in de bestaande applicaties, kan deze weg worden bewandeld. Cf. vraag 8.

27. **P. 32 1.A: "De gegevens worden in België bewaard." Dit sluit de Azure cloud al uit, het enige dat gegarandeerd is in West-Europe (Nederland) of North-Europe (Ierland). Kan hier van afgeweken worden?**

Cf. vraag 18.

28. **P. 32 2.: De kennisbank van de tool moet gesynchroniseerd worden met een juridische kennisbank van FOD FIN, dit impliceert een hybride architectuur. Is een cloud oplossing überhaupt toegestaan?**

Onder 'integratie' verstaan we niet een technische integratie, aangezien de juridische kennisbank van de FOD op dit ogenblik niet is opgesteld om door het grote publiek te worden gelezen. De chatbot mag hoe dan ook slechts volledig correcte informatie verstrekken aan het doelpubliek.

Om de integratie te verzekeren zal de FOD de nodige experts-juristen ter beschikking stellen.

29. **Pagina 32: E - 1.B: Wordt de token van itsme doorgegeven aan het chatbot venster?**

Ja, als er een authenticatie nodig is (cf. vraag 8). En dit om de gebruikerservaring vlotter en eenvoudiger te maken.

**30. Pagina 32: E - 1.D: Welke versie van Internet Explorer moet er gegarandeerd worden compatibel te zijn?**

Het is aan de inschrijver om een voorstel in te dienen. Deze informatie kan een invloed uitoefenen bij de evaluatie van de technische flexibiliteit van de voorgestelde oplossing.

**31. Pagina 33: E - 1.H: integratie in MyMinFin en FinProf: is integratie mogelijk via iframe?**

We kunnen deze vraag niet beantwoorden in afwezigheid van technische experts.

**32. Pagina 33: E - 2: "die in een gemeenschappelijke taal gesynchroniseerd zou moeten worden met de kennisbank van Chatbot": Wat wordt er bedoeld met de gemeenschappelijke taal?**

Een taal die begrijpelijk is voor iedereen.

**33. p17, 3c: Wat wordt er bedoeld met "beschrijving van de interactiemogelijkheden voor de gezamenlijke creatie van de kennisbank"?**

De FOD Financiën zou willen weten hoe de inschrijver de cocreatie van de kennisbank concreet wil aanpakken. Een van de belangrijkste succesfactoren van het project is om aan de deelnemende ambtenaren de gelegenheid te geven om het beheer te organiseren van de kennis die nodig is voor de chatbot.

**34. p17, 3d: Wat wordt er bedoeld met "beschrijving van het syntheseformaat voor de presentatie van de onderzoeksrapporten"?**

De FOD Financiën wil nagaan of de inschrijver in staat is om de ambtenaren van het FOD op te leiden. De inschrijver wordt dus verzocht in een syntheseformaat een document over het chatbotconcept op te stellen, bestemd voor het middle management en gericht op de bevordering van de implementatie en de aanvaarding van de chatbottool.

**35. p32, 1B: Wordt de ITSME authenticatie gebruikt om burgers toegang te verschaffen tot de chatbots óf om de medewerkers van FOD Fin toegang te verlenen tot het chatbotplatform?**

Naast het antwoord op vraag 8 moeten de interne gebruikers van de FOD Financiën zich kunnen authenticeren met een 'user name' en een 'password' op basis van de matrix voor toegangsbeheer van de FOD.

**36. p32, 1D: Met welke versies van Internet Explorer moet het platform compatibel zijn?**

Cf. vraag 30.

**37. p33, 2: Wat wordt er bedoeld met "Bovendien willen we erop wijzen dat de FOD een nauwkeurige juridische kennisbank bijhoudt, die in een gemeenschappelijke taal gesynchroniseerd zou moeten worden met de kennisbank van ChatBot**

De FOD Financiën beschikt over een juridische kennisbank die zeer weinig begrijpelijk is voor het grote publiek. De chatbot moet er de precisie van overnemen, maar tegelijk de techniciteit achterwege laten en een taal gebruiken die begrijpelijk is voor het grote publiek.

**38. Taal: Het antwoord op het bestek dient in Nederlands of Frans te gebeuren. Mag de technische beschrijving van de geboden oplossing in het Engels?**

We herinneren eraan dat het gaat om een project dat bestaat uit het inhuren van een dienst en van de nodige consultancy voor de implementatie ervan. Daarom worden de noodzakelijke inlichtingen in het Frans of in het Nederlands in aanmerking genomen bij de evaluatie van het gunningscriterium 2.c. Het komt aan de consultant toe om te oordelen welke elementen hij ons wil verstrekken.

**39. Duurtijd/Doorlooptijden: Wanneer wordt de voorlopige oplevering ingepland? Is dat 19 maanden? Wat zijn de vereisten om dan (50% van) de gebudgetteerde kosten te kunnen factureren aan FOD MinFin? Is de finale betaling na 4 jaar? ter Info: De belangrijkste kosten (training van de conversationele agent of chatbot) worden in de eerste 19 maanden gemaakt. De volgende maanden zijn het running kosten waaronder software licentie/update en kosten die afhangen van het werkelijke gebruik/verbruik m.b.t. de infrastructuur.**

De planning moet nog worden vastgelegd in functie van de offerte die zal worden weerhouden. Deze offerte neemt in de milestones ook een voorlopige en een definitieve oplevering op. In het geval van een positieve evaluatie van de voorlopige oplevering zorgt de FOD voor de betaling van 50 % van het offertebedrag.

**40. Software (Functionele en Technische vragen): Moeten in de eerste 19 maanden reeds beide talen (zowel Nederlands als Frans) volledig ondersteund worden door de ChatBot. Met Volledig ondersteund bedoelen wij "productie klaar" getraind. Kan gestart worden met één van beide talen en een gerichte doelgroep van gebruikers?**

De inproductiestelling van de applicatie moet in beide talen op hetzelfde tempo verlopen.

**41. Software (Functionele en Technische vragen): Is de Voice-optie meteen mee op te nemen (in het budget) of moet enkel aangetoond worden dat dit mogelijk is als extensie van de aangeboden Conversationele Agent oplossing?**

Nee, de voice-optie is niet opgenomen in de scope van het project. Wanneer de chatbot echter zou kunnen garanderen dat deze functie kan worden ontwikkeld op basis van de chatbot, zal dit worden beschouwd als een positief punt bij de evaluatie van de technische flexibiliteit van de oplossing.

**Indien Voice daadwerkelijk op te nemen:**

- i. **vanaf wanneer binnen de 4 jaar moet de Voice-optie actief ondersteund worden?**
- ii. **Moet de Voice-optie meteen beide talen (zowel Nederlands als Frans) ondersteunen? [BDO – Walter Vanherle]**

**42. Software (Functionele en Technische vragen): Om de "kennisverwerving" in de "kennisdatabank" van de ChatBot-tool te versnellen: zijn er transcripties van de gesprekken (NL en/of FR) met de 42 kantoren om op basis van deze transcripts de "kennisdatabank" reeds initieel te vullen en de 'bot' te "trainen"?**

Neen. De cocreatie heeft net als doel om deze terreinervaring op te pikken.

**43. Software (Functionele en Technische vragen): Voor integratie met MyMinFin en FinProf: zijn er RESTful-API's (i.e. REST Architecture based Web Services) voorzien of mogelijk aan de zijde van MyMinFin en FinProf?**

Cf. vraag 17.

**44. Software (Functionele en Technische vragen): Voor de synchronisatie van de nauwkeurige juridische kennisbank van FOD Fin met de kennisbank van ChatBot in een gemeenschappelijke taal: zijn er RESTful-API's (i.e. REST Architecture based Web Services) voorzien of mogelijk aan de zijde van de juridische kennisbank van FOD Fin? Of dient dit te gebeuren via rechtstreekse database updates?**

Cf. vraag 17.

**45. Capaciteit gerelateerde vragen: Bestek refereert naar 50 interne gebruikers van FOD MinFin en 150.000 externe gebruikers. Moet met deze richtgetallen worden rekening gehouden in de eerste 19 maanden of zijn deze aantallen dan lager? Kunnen wij richtwaarden ontvangen? of schatten wij zelf gebruik en verbruikswaarden in (als assumptie te nemen)?**

De raming van de FOD Financiën voorziet geen vermindering van deze aantallen in de eerstvolgende vier jaar. De communicatie rond de opstart van de dienst zou het aantal verbindingen eventueel kunnen beïnvloeden.

**gemiddelde belasting van 100.000 requests per maand (equivalent van 4.800.000 requests over de 4 jaar) of is dat lager?  
Zijn er "piekbelastingen" te verwachten in bepaalde periodes (bv. belasting aangifte richtdatums) Wat is de frequentie (patroon) en kunnen wij richtwaarden ontvangen hoe hoog die pieken kunnen zijn? (dit in verband met het schalen van het systeem m.b.t. de antwoordtijden)**

**46. Data Privacy: “De inschrijver zal daarom voorstellen om de applicatie die voor het project wordt gebruikt, op zijn systemen te hosten en om er de volledige verantwoordelijkheid voor te dragen.” Echter wel met bijkomende vereiste “De gegevens worden uit voorzorg in België opgeslagen.”**

**Mag de hosting tijdens de training (de eerste 19 maanden) buiten België zijn? (mits eventueel anonimisatie van de gevoelige data?)**

Cf. vraag 18.

**Mag de hosting (tijdelijk) buiten België zijn in geval van fail-over teneinde “Business Continuity” te garanderen?**

Cf. vraag 18. De applicatie mag worden gehost buiten België. De persoonsgegevens echter niet.

**47. E. Tech Voorschriften, 1. Beschrijving v.d. te presteren diensten (E.1.1.A ), p.32: "De gegevens worden verwerkt in overeenstemming met de algemene verordening voor de verwerking van persoonsgegevens. Het geïmplementeerde proces wordt voorgelegd aan de toezichthoudende autoriteit voor de privacy en wordt aangepast aan de aanbevelingen van die autoriteit. De gegevens worden uit voorzorg in België opgeslagen”.**

**Kunnen we ervan uitgaan dat met ‘gegevens’ hier bedoeld wordt ‘persoonlijk en gevoelige’ informatie?**

Onder 'gegevens' verstaan we 'persoonsgegevens'.

**Is het geen probleem dat de technologie zelf gehost wordt op een AWS (Amazon Web Services)-omgeving in de EU, en dat de Kennisdatabank (zonder gevoelige en persoonlijke informatie) eveneens gehost is in de AWS cloud binnen de EU? Ter illustratie: de FAQ's zoals te vinden op '<https://financien.belgium.be/nl/E-services/FinProf/faq>' staan gehost om de AWS cloud, maar op het ogenblik dat er persoonlijk data over een bepaald dossier of persoon worden inbegrepen, zullen de antwoorden voorzien worden van variabelen, die ingevuld worden op de lokale systemen, en opgeslagen worden in België. Vb.:**

**1. Vraag: ‘hoeveel bedrag de voorheffing voor dossier 123456789’**

**2. Antwoord vanuit de Kennisdatabank: ‘voor dossier [dossiernummer] is de voorheffing: [voorheffing]’**

**3. De waarden voor [dossiernummer] en [voorheffing] worden lokaal ingevuld, en staan dus niet in de AWS-omgeving.**

Het voorbeeld is relevant. De verplichting om gegevens op te slaan in België heeft enkel betrekking op persoonsgegevens. We moeten erop wijzen dat de chatbot als opdracht heeft om de klant te ondersteunen bij het gebruik van de applicatie en niet bij de raadpleging van zijn dossier. Daarom zouden we veeleer dit antwoord voorstellen: "Ik kan geen informatie geven over de exacte gegevens van uw dossier om redenen van vertrouwelijkheid. Deze gegevens zijn beschikbaar in uw persoonlijke beveiligde omgeving MyMinFin Pro – onderdeel xxxx – waarnaar ik u kan doorverwijzen."

**48. E. Tech Voorschriften, 1. Beschrijving v.d. te presteren diensten (E.1.1.B ), p.32: Welke toegang wordt hier beoogd? Wij veronderstellen dat voor het vinden van antwoorden op FAQ vragen, geen authenticatie nodig is. De integratie met ‘itsme’ is enkel nodig is voor persoonlijk en gevoelige informatie, correct? Of wordt hier bedoeld de toegang tot de console van de kennisdatabank, en administratie van de voorgestelde technologie door de medewerkers van de administratie?**



Cf. vragen 8 en 47.

- 49. E. Tech Voorschriften, 1. Beschrijving v.d. te presteren diensten (E.1.1.D ), p.32: Er wordt geen specifieke release aangeduid, dus kunnen wij ervan uitgaan dat hier bedoeld wordt de ondersteuning van recente versies van deze browsers, die compatibel zijn met de huidige standaarden van HTML5?**

Cf. vraag 30.

- 50. E. Tech Voorschriften, 1. Beschrijving v.d. te presteren diensten (E.1.1.F ), p.32: “modellering van vragen op basis van statistische gegevens over cases”. Kan u een uitleg geven wat hiermee bedoeld wordt?**

Wanneer de chatbot problemen ondervindt met een vraag (een vaak herhaald, inefficiënt antwoord), moet hij de aandacht van zijn beheerder trekken, opdat die laatste een corrigerende strategie voorstelt.

- 51. Voorwerp “Implementatie van twee piloottechnologieën voor artificiële intelligentie”: Wat verder op in het bestek op pagina 32, staat beschreven dat de FOD Financiën niet kan inschatten welke applicatie het best aan zijn behoeften beantwoordt. Wij interpreteren de vraag van FOD FIN inderdaad meer als een vergelijking van meerdere chatbot technologieën vooraleer over te gaan tot implementatie. Het kan dus zijn dat de 2 piloten gebaseerd zijn op verschillende technologieën om deze te begrijpen en te kunnen vergelijken in meer detail. Is dat een correcte interpretatie?**

Dit behoort inderdaad tot de mogelijkheden. Laten we wel niet uit het oog verliezen dat de FOD Financiën een vrij snelle implementatie wenst.

- 52. Voorwerp “de begeleiding van de interne personeelsleden van de FOD voor het aanleggen van de noodzakelijke kennisdatabank en de parametrisering van de tool”: Wordt met begeleiding bedoeld dat we de FOD personeelsleden ook opleiden om - gebruik makend van het voorgesteld framework & applicatie - bepaalde taken zelf op te nemen (bv. aanleggen van de noodzakelijke kennisdatabank en de parametrisering van de tool)?**

Na afloop van het project moeten de betrokken medewerkers in staat zijn om informatie in de chatbot te organiseren (bedoelingen, sleutelwoorden, antwoorden) en om de chatbot te beheren met het oog op het verzekeren van een opvolging en een evolutie binnen het strikte kader van de twee ontworpen piloottechnologieën.

- 53. Duur “4 jaar maar kan opgezegd worden na 1, 2 of 3 jaar (minstens 3 maanden voor einde jaar aangetekend schrijven)”: Klopt het dat het eindrapport dient opgeleverd te worden in 2020 maar dat de hosting langer dient voorzien te worden? Mogen we besluiten dat maart 2020 een belangrijk moment is waarop de hosting zou kunnen opgezegd worden conform deze bepalingen en op basis van de geleerde lessen? Hoe zal bepaald worden wat de overheid (niet) dient te betalen indien het contract vroegtijdig wordt stopgezet? De prijsinventaris voorziet namelijk geen detail informatie om bijvoorbeeld de hosting voor minder aantal jaren te voorzien of de kost van de hosting per jaar.**

Cf. vraag 39.

- 54. Contract “Indienen betekent afstand doen van algemene of bijzondere verkoopsvoorwaarden, zelfs indien deze opgenomen worden in bijlage”:** Af en toe wordt er voor het gebruik van bepaalde software, voorwaarden verbonden aan de eindgebruikers(s) wat in dit geval FOD FIN is. Ik begrijp dat door deze bepaling, hier niet meer kan van worden afgeweken?

Zoals vermeld aanvaardt u bij het indienen van een offerte de voorwaarden opgenomen in het bestek. Het is dus niet mogelijk om naar andere algemene en/of bijzondere voorwaarden te verwijzen.

- 55. Prijs “In de prijs ook licenties, hosting. De inschrijver wordt geacht in deze prijzen alle mogelijke kosten te hebben begrepen, met uitzondering van de btw. De inschrijver verduidelijkt, in letters en in cijfers, in de tabellen in het offerteformulier, de prijzen excl. btw en incl. btw voor de verschillende in dit bestek gevraagde diensten”:** Een grote component in hosting is de helpdesk functionaliteit m.a.w. het beantwoorden van gebruikersvragen rond het gebruik van deze applicatie. Zou het mogelijk zijn om te specificeren wat er precies verwacht wordt van de hosting? Houdt de hosting bijvoorbeeld ook de 1st of 2nd level support in of niet? Welke taken wilt de opdrachtgever opnemen en welke wilt zij geven aan opdrachtnemer? En indien de overheid deze helpdesk taak op zich neemt, in hoeverre moeten de piloot applicaties dan integreren met de bestaande help desk systemen van FOD FIN? Wij kunnen in onze proposal natuurlijk ook komen met een voorstel hierover.

De FOD Financiën verwacht een redelijk voorstel van de inschrijver. Onder 'redelijk' verstaat men dat als de chatbot niet aan de behoeften van de gebruikers beantwoordt, dit te merken moet zijn aan de uitvalpercentages, aan de vragen van gebruikers enz. In deze fase moet er nog geen gecompliceerde architectuur worden ontworpen. De integratie met de helpdesk van de FOD is a priori slechts relevant voor de problemen die betrekking zouden hebben op onderdelen onder het beheer van de FOD, zoals de integratie met MyMinFin enz.

Het spreekt voor zich dat de FOD onmiddellijk moet worden verwittigd wanneer de dienst niet werkt, of dat nu gepland of onverwacht is.

- 56. Gunning “Flexibiliteit en duurzaamheid van het technisch voorstel: de referenties van klanten die de voorgestelde technologie gebruiken”:** Kunnen voor dit gedeelte dezelfde referenties gebruikt worden als diegene die voor de technische bekwaamheid dienen voorgelegd te worden? Hoe zal de overheid dit criterium beoordelen?

Het eerste deel van de vraag wordt overgelaten aan het vrije oordeel van de inschrijver. De FOD behoudt zich het recht voor om contact op te nemen met de voorgestelde referenties en om een kwaliteitsonderzoek te voeren.

- 57. Gunning “score die externe referenties toekennen aan de applicatie-oplossing (de FOD Financiën kan gebruikmaken van gespecialiseerde pers of een beroep doen op consultants)”:** Mogen we ervan uitgaan dat hiervoor een beoordeling van onderzoeksrapporten van consultants als Gartner, Forrester zullen gebruikt worden?

De FOD behoudt zich het recht voor om zijn referentiebronnen uit te kiezen en om zich door een of meer expertisebureaus te laten bijstaan.

- 58. Gunning “Vereisten op het vlak van configuratie, gebruikersbeheer, flexibiliteit op het vlak van connectie met de bestaande bedrijfsbronnen (duidelijkheid inzake architectuur voor**

**nodig)”: Wij hebben momenteel geen compleet zicht op "de bestaande bedrijfsbronnen" van FOD FIN. Kan de opdrachtgever beschrijven welke bronnen hier mee bedoeld worden? Bijvoorbeeld: aantal, type (technologie), type van nodige connectiviteit (realtime of niet), ...**

Dit is afhankelijk van het feit of de chatbot al dan niet wordt geïntegreerd in de bronapplicatie (cf. vraag 8). De gevraagde chatbot is geen chatbot voor het raadplegen van informatie over de dossiers. De zakelijke inlichtingen die er eventueel mee verbonden zijn, zijn dus beperkt (cf. vraag 47).

Bij wijze van voorbeeld kan het in de MyRent-procedure relevant zijn voor een geïntegreerde ChatBot om informatie te verstrekken over het type huurovereenkomst dat de klant wil registreren (private huurovereenkomst, handelshuur, pachtovereenkomst enz.). Alleen aan de hand van de analyse tijdens het project zal kunnen worden beoordeeld hoe die informatie kan worden overgedragen.

**59. Gunning “Theoretische kwaliteit van het voorstel: beschrijving van het syntheseformaat voor de presentatie van de onderzoeksrapporten. Mee indienen een tweezijdige begrijpelijke (pdf)<sup>2</sup> van het Chatbot concept. Die pdf zal verspreid worden onder het middlemanagement van de FOD Financiën als informatief document”: Kan de overheid verduidelijken wat ze precies hiermee bedoelen? Het is niet duidelijk of het gaat om een "brochure" die in begrijpelijke taal het concept chatbots voorstelt en die in deze fase al kan gebruikt worden als informatie instrument aan uw management of dat het gaat om een "mock-up" van een mogelijk eindrapport. Dit laatste moet toelaten om in te schatten wat de klant kan verwachten op het einde van het project. Voor ons is het ook niet exact duidelijk wat precies "(pdf)<sup>2</sup>" is. We nemen aan dit een soort clickable pdf is. Is dat correct?**

Cf. vraag 34.

**60. Prijs “Geen prijsherziening mogelijk”: Klopt het dat er geen prijsherziening mogelijk is? (cf. P.20 2.2) Kan de overheid verduidelijken welke heffingen bedoeld worden onder 2.3 op pagina 20? Worden hiermee de BTW tarieven bedoeld? Op pagina 12 wordt melding gemaakt van prijsherziening als mogelijkheid.**

We bevestigen dat er, zoals vermeld in het bestek, geen enkele prijsherziening mogelijk is voor deze opdracht.

Er wordt op pagina 12 nergens aangegeven dat een prijsherziening mogelijk is. Enkel het volgende wordt vermeld: "Tijdens de hele looptijd van de overeenkomst verbindt de inschrijver zich ertoe om de gevraagde diensten zonder enige toeslag, behalve bij een prijsherziening, te factureren tegen de prijzen die zijn opgegeven in de inventaris van de eenheidsprijzen." De zin moet zo worden geïnterpreteerd dat als een prijsherziening tot de mogelijkheden zou behoren omdat ze op voorhand zou zijn toegestaan in het bestek, dit de enige mogelijkheid zou zijn om een prijswijziging te kunnen doorvoeren.

De term 'heffing' omvat het geheel van de heffingen.

**61. Aansprakelijkheid “De dienstverlener draagt de volle aansprakelijkheid voor de fouten en nalatigheden die in de verleende diensten voorkomen, in het bijzonder in de studies, de rekeningen, de plannen of in alle andere door hem verstrekte documenten in uitvoering van de opdracht”: Wordt hier ook mee bedoeld dat de opdrachtnemer aansprakelijk gesteld kan worden - door FOD FIN of door eindgebruikers - voor mogelijk foute adviezen of antwoorden van de chatbot voor beide piloten? Ook al zou dit advies mogelijk mede goed gekeurd zijn door de FOD FIN na bijvoorbeeld het testen van de oplossing?**

De dienstverlener is aansprakelijk tot op het ogenblik van de definitieve oplevering. Eenmaal de definitieve oplevering is uitgevoerd, kan de dienstverlener niet meer aansprakelijk worden gehouden.

- 62. Oplevering “Er wordt voorzien in een voorlopige oplevering. Deze gedeeltelijke voorlopige oplevering vindt plaats naar aanleiding van de eerste evaluatie (zie indicatieve planning punt E.4. Timing van deel E. Technische voorschriften). De prestaties kunnen dan tot 50 % worden gefactureerd”: Vindt de voorlopige oplevering plaats op 19 maanden na de start van het project? M.a.w. op het moment van het strategisch seminarie in de lente 2020?**

Cf. vraag 39.

- 63. Technische en definitieve opleveringen “De aanvaarding van de definitieve volledige oplevering geeft aanleiding tot de vrijgave van de borgtocht”: Er wordt gesproken over een bepaalde borgtocht maar in het document is er niet bepaald wat deze borgtocht precies inhoudt. Zou het mogelijk zijn om deze borgtocht te verduidelijken?**

Voor deze opdracht is geen borgtocht geregeld. Men hoeft dan ook geen rekening te houden met deze paragraaf.

- 64. Eigendom “De studies, architecturen en ontwikkelingen die eventueel tot stand worden gebracht door de personeelsleden van de opdrachtnemer, de documentatie die daarbij hoort, en in het algemeen elk document dat rechtstreeks of onrechtstreeks tijdens de uitvoering van deze overeenkomst werd opgemaakt door de personeelsleden van de opdrachtnemer, alsook de daarmee verbonden intellectuele-eigendomsrechten, worden, op het moment van hun ontstaan, eigendom van de FOD Financiën”: Zou het mogelijk zijn of ons kunnen bevestigen dat deze bepaling niet geldig is voor studies, architecturen en ontwikkelingen die al gemaakt zijn en/of bestonden voor de start van dit project?**

Wij bevestigen u dit in overeenstemming met de bepalingen inzake het auteursrecht.

- 65. Eigendom “Aan het einde van het contract, ongeacht of dat afloopt of wordt verbroken, zal de opdrachtnemer zijn medewerking verlenen aan de FOD Financiën, zodat de FOD Financiën of een derde partij de prestaties die in het kader van dit contract worden uitgevoerd, zonder problemen kan voortzetten”: Wordt met deze bepaling bedoeld dat volledige applicatie inclusief de architectuur zoals software en hardware gebouwd rond de 2 pilootprojecten moet worden overgedragen op het einde van het project aan een mogelijk derde partij?**

Ja. Bovendien verzekert een uitstekende documentatie de haalbaarheid van een dergelijke projectoverdracht.

- 66. Prijs “Laattijdige uitvoering: 350 € per dag”: Mogen we verstaan dat laattijdige oplevering bedoeld wordt als laattijdige oplevering van het eindrapport (maart 2020) of wil de opdrachtgever laattijdige oplevering beschouwen voor de gedetailleerde maandplanning voorzien op pagina 36 van het bestek? In welke mate wordt rekening gehouden met het moment van gunning (max 180 dagen na offerte)? Zijn er bovendien acceptatiecriteria van wanneer uitvoering volledig is uitgevoerd?**

Er is sprake van laattijdige uitvoering zodra er een vertraging is in verhouding tot de kalender (punt 4. Kalender van luik E. Technische voorschriften).

De opdracht vangt pas aan na het versturen van de kennisgeving aan de opdrachtnemer.

- 67. Prijs “Niet uitvoering van een dienst: 650 € boete”:** Kan de klant verduidelijken wat ze beschouwen als niet uitvoering van een dienst? In welke mate wordt de "uptime" van de gehoste applicatie op dag x beschouwd (bv. de omgeving is niet beschikbaar) als een niet geleverde dienst?

Alle diensten die beschreven zijn in het bestek en die niet zijn uitgevoerd.

- 68. Prijs “Alleen de daadwerkelijk gepresteerde en ontvangen diensten mogen gefactureerd worden”:** Kan de klant een voorbeeld geven van diensten die mogelijks niet zouden gepresteerd en door u ontvangen zouden zijn en die daardoor niet zouden kunnen gefactureerd worden. In welke mate is dit gelinkt met de totale prijs? Want hoe kunnen wij een transparante factuur uitsturen voor een geleverde dienst als deze dienst niet gedetailleerd staat in het prijsinventaris?

Dit betekent dat enkel effectief opgeleverde diensten kunnen worden gefactureerd. Zoals aangegeven zal 50 % worden gefactureerd na de voorlopige oplevering en het saldo na de definitieve oplevering.

- 69. Omschrijving “Pilotproject 1 - Een al met al vrij eenvoudige oplossing voor deze procedure kan worden gevonden in ondersteuning via Chatbot”:** Moet deze en de andere pilotproject chatbot kunnen functioneren in de 3 landstalen en het Engels? Of is Nederlands en Frans voldoende voor deze 2 piloten?

Cf. vragen 13 en 14.

- 70. Omschrijving “Pilotproject 1 - In het besef dat de bevolking die de webapplicatie niet gebruikt, doorgaans laagopgeleid is in het Frans of het Nederlands of onzeker is op het gebied van algemene schrijfvaardigheid, kan de oplossing in de toekomst dienen als basis voor een mondelinge oplossing”:** Wil de opdrachtgever hiermee zeggen dat de spraakcomponent geïmplementeerd dient te worden tijdens de uitvoering van dit contract? Of moet de opdrachtnemer enkel kunnen bewijzen dat de chatbot in de toekomst uitbreidbaar is met deze eigenschap?

Cf. vraag 41.

- 71. Omschrijving “Pilotproject 2 - Financiën stelt een lijst met FAQ's ter beschikking op zijn website: <https://financien.belgium.be/nl/E-services/FinProf/faq#q1>”:** Mogen wij uit deze lijst concluderen dat de AI applicatie enkel deze vragen moet beantwoorden of dient er een analyse te gebeuren om "zoveel mogelijk" vragen te beantwoorden van gebruikers? Of/en dient de toekomstige chatbot applicatie de gebruiker te begeleiden doorheen de applicatie om stap-voor-stap zijn aangifte te kunnen doen?

De FOD heeft geen chatbot nodig om een lijst van FAQ's toe te passen. We willen investeren in een oplossing die beantwoordt aan onze kijk op een kwaliteitsservice. We overstijgen de FAQ's op basis van

de opgedane ervaring met het gebruik van de tool, het callcenter, de actuele vragen enz.

- 72. Omschrijving “De applicatie FinProf beschikt over een systeem voor onlinehulp dat zowel wat de inhoud als wat de ondersteunende tool betreft, moet worden vernieuwd. Deze ondersteunende tool hoeft niet af te hangen van de applicatie FinProf en vice versa. De modernisering van deze applicatie is gepland voor 2019”: Kan de opdrachtnemer veronderstellen dat de chatbot enkel deel uit zal uitmaken van deze nieuwe applicatie die gepland is live te gaan in 2019? Hoe zal de opdrachtgever omgaan met mogelijk uitstel op deze applicatie met betrekking van boetes beschreven in sectie D.9 en/of andere deadlines?**

In het geval van een niet-geïntegreerde chatbot is er geen afhankelijkheid. In het geval van een geïntegreerde chatbot heeft de FOD Financiën alle begrip voor een vertraging te wijten aan een ander project. We verwachten in dit geval dat de inschrijver de milestones van de afhankelijkheid identificeert.

- 73. Omschrijving “De meerwaarde van een piloot-Chatbot is de ontwikkeling van een flexibel, dynamisch en zelflerend systeem. Het is meer bepaald belangrijk om ervoor te zorgen dat de door het systeem verstrekte antwoorden aangepast zijn aan het begripsniveau van alle soorten gebruikers, of het nu om een grote of een kleine onderneming gaat, die een van de nationale talen gebruikt of er niet mee vertrouwd is enz.”: Wie valideert de antwoorden die er gegeven zijn door de chatbot applicatie tijdens en ook na de ontwikkeling?**

De experts die ter beschikking worden gesteld door de FOD.

- 74. Omschrijving “Geen installatie van software op FOD FIN platformen, geen onderhoud, geen ontwikkeling noch licentie”: In welke mate moet de opdrachtnemer additionele ontwikkelingen of uitbreidingen zien en inschatten na de go-live datum? Of kunnen we onderhoud interpreteren als het louter "in de lucht" houden van de pilootapplicaties door enkel patches en hot fixes uit te voeren. Bovendien, hou kan/moet de personeelsleden van FOD FIN betrokken worden in dit onderhoud? Bijvoorbeeld, wordt er ook van de opdrachtnemer verwacht wijzigingen in wetgeving zelf op te volgen en te implementeren in de piloot na oplevering? Bijvoorbeeld wijzigingen in de kennisdatabank na go-live datum of vragen rond bepaalde wetteksten?**

Er wordt vereist dat de applicatie en de toegangsmatrix in werking worden gehouden. Wat de wijzigingen aan de kennisbank betreft, wenst de FOD dat zijn ambtenaren de competenties verwerven om die zelf te kunnen wijzigen zonder tussenkomst van consultants en zonder dat er technische aanpassingen dienen te gebeuren.

- 75. Omschrijving “Hosten op eigen systemen, in België, in overeenstemming met GDPR en moet voorgelegd worden aan de toezichthoudende autoriteit voor de privacy en wordt aangepast aan de aanbevelingen van die autoriteit”: Kan er worden uitgelegd waarom de gegevens moeten worden opgeslagen in België? Zijn hier bepaalde (interne) richtlijnen rond die ook van belang zijn voor tijdens de uitvoering van de opdracht?**

Cf. vraag 18.

- 76. Omschrijving “Het toegangsbeheer tot de tool wordt verricht volgens de instructie van de FOD, die de authentieke bronnen van de gebruikers doorgeeft. De toegang gebeurt bij**

voorkeur door een authenticatie via Itsme (cf. [www.itsme.be](http://www.itsme.be)): Zou het mogelijk zijn om te specificeren welke authenticatiemethodes nodig zijn?

Cf. vragen 8 en 35.

**77. Omschrijving “Compatibel met Explorer, Firefox en niet incompatibel met Safari en Chrome”:** Zijn webbrowsers het enigste kanaal waarlangs de chatbot applicaties ter beschikking gesteld zullen worden aan de eindgebruikers? Of zijn additionele kanalen ook nodig zoals telefoon - zoals nodig voor callcenters?

De FOD heeft ervoor gekozen om van het internetkanaal zijn prioritaire kanaal te maken. De andere kanalen zullen later worden onderzocht.

**78. Omschrijving “Functionele oplevering binnen 2 maanden: tool toegankelijk voor FOD FIN ambtenaren. Lay-out van de tool voldoet aan voorschriften FOD FIN”:** Kan u verduidelijken of meer informatie geven over de voorschriften inzake visuele identiteit van de FOD Financiën. Dit is een vereiste om de functionele oplevering 2 maanden na de kick-off te doen. Bedoelt men hier dat beide piloottechnologieën functioneel moeten worden opgeleverd in 2 maanden na de kick-off meeting.

Cf. vraag 16. De onthaalpagina van de website van de FOD Financiën illustreert deze visuele identiteit. Er kunnen bijkomende inlichtingen worden verstrekt tijdens de kick-off van het project.

**79. Omschrijving “Kennisdatabank via verschillende manieren: ingave van gestructureerde kennis, eerste ingave van operationele cases, input door de ontwikkeling van testscenario's en ononderbroken leerproces, modellering van vragen op basis van statistische gegevens over cases, al doende leren op basis van uitzonderingen, complexe cases, ontoereikende antwoorden”:** Wie zal er verantwoordelijk zijn voor het (verder) trainen van de applicatie tijdens de opdracht of verifiëren wat de robot heeft geleerd ook correct is? Zal de opdrachtgever hier (mede) voor instaan? Bijvoorbeeld, het leren van de applicatie van bepaalde specifieke terminologie - bv. synoniemen - indien deze nog niet standaard aanwezig zijn in de chatbot technologie. Is het noodzakelijk dat in bepaalde gevallen de gesprekken met de chatbot worden overgenomen door "echte" mensen?

Cf. vraag 52. De FOD verwacht van de consultant technisch advies. We verwachten ook dat hij onze ambtenaren opleidt, zodat ze tot autonomie kunnen komen.

**80. Omschrijving “Tool moet kunnen geïntegreerd worden in MyMinFin en FinProf”:** In welke mate verwacht u dat de inschrijver ook de integratie in MyMinFin en FinProf voorziet wordt of schrijft het bestek enkel voor dat integratie moet mogelijk zijn?

Gelieve vraag 8 te lezen, daarin worden de integratie-opties gepreciseerd. Het staat de inschrijver vrij om het voorstel dat hij het meest gunstig acht voor de FOD, in te dienen.

**81. Schatting gebruik “50-tal ambtenaren gebruikers, externe klanten 150.000. Interacties geschat tot 600.000 per vier jaar tijd. Het gemiddeld aantal verzoeken per interactie wordt geschat op 8, 4.800.000 verzoeken”:** Gaat dit over het geschatte gebruik van zowel voor pilootproject 1 als pilootproject 2?

De raming die wordt voorgesteld in het bestek is cumulatief. Ze bestrijkt dus de twee projecten. We vestigen uw aandacht wel op de niet te verwaarlozen foutmarge.

- 82. Duur “Huur en hosting hebben een looptijd van vier jaar”. Het is niet duidelijk of de opdrachtgever wenst gebruik te maken van verschillende omgevingen voor development, acceptatie en productie. We begrijpen dat dit moet gezien worden als een piloot maar het is niet duidelijk hoe snel de FOD Financiën dit platform effectief wil openzetten voor haar klanten. Is het correct dat op basis van de planning, de pilootprojecten na 7 maanden zal worden opengezet naar klanten/burgers?**

Aangezien de tool wordt gehost door de inschrijver, moet hij de goede praktijken implementeren om de kwaliteit van de infrastructuur en van de ontwikkelingen te verzekeren. Wat de planning betreft, nodigen we de inschrijver uit om de antwoorden op vragen 16, 39 en 51 te lezen.

- 83. Begeleiding “Bovendien willen we erop wijzen dat de FOD een nauwkeurige juridische kennisbank bijhoudt, die in een gemeenschappelijke taal gesynchroniseerd zou moeten worden met de kennisbank van Chatbot”. Wordt er van de opdrachtnemer verwacht deze integratie op zich te nemen in één of beide pilootprojecten? Zo ja, zou het mogelijk zijn om meer informatie te geven rond deze juridische kennisbank? Zijn er mogelijk nog andere FOD FIN applicaties waar de chatbot piloten gegevens mee moet uitwisselen?**

Cf. vragen 28 en 37.

- 84. Planning “Redelijke beschikbaarheid van de betrokken ambtenaren moet uitgangspunt zijn van planning”: Er wordt melding gemaakt van een 50-tal ambtenaren. Kan u een idee geven hoe deze gespreid zijn over beide use cases? Kan u ook een idee geven over de spreiding naar taalrol (NL/FR)?**

De inschrijver formuleert zijn behoeften om van het project een succes te kunnen maken en de FOD zal er – in het geval hij wordt geselecteerd – op antwoorden.

- 85. Context en digitale strategie “De FOD wil zijn dienstverlening alsook zijn efficiëntie verbeteren. Hij beoogt om artificiële intelligentie te gebruiken in verschillende configuraties:**

**door een Chatbot aan te bieden via MyMinFin en FinProf die als pilootprojecten dienst doen, om te communiceren met burgers en hen antwoorden te verstrekken; door het callcenter in staat te stellen om virtueel open te zijn buiten de werkuren, om de behoeften van de bellers te bepalen, antwoorden te verstrekken of terugbelacties te plannen (Voice);**

**door een voorbehandeling of een vervanging van fysieke interacties mogelijk te maken via interactieve aanmeldzuilen / virtuele ambtenaren (Bot);**

**door de ambtenaren te ondersteunen met gespecialiseerde tools;**

**door procesautomatisering via hulpmiddelen bij beslissingen.**

**Boven wordt enkel gesproken over compatibiliteit met bepaalde browsers. Is het de bedoeling dat ook call center "voice" capaciteiten worden opgenomen in één van beide pilootprojecten? Zie ook bovenstaande vraag.**

Cf. vraag 6.



**86. Duur “Aanleveren tegen strategicyclus 2021 -Eindrapport tijdens het strategieseminarie lente 2020 (eind maart)”:** Gegeven de mogelijkheid dat onze offerte 180 dagen dient geldig te zijn, in welke mate dient in de planning hierin voorzien te worden om alle benodigde informatie aan te leveren tegen maart/lente 2020?

De planning die in het bestek wordt voorgesteld, is een geraamde planning die aangeeft wat de FOD geïmplementeerd zou willen zien. De effectieve planning wordt opgenomen in de offerte die zal worden geselecteerd. Wanneer het eindrapport niet beschikbaar zou zijn tegen de datum van het seminarie, kan het worden voorgesteld tijdens een later Directiecomité.

**87. Kunnen we u wegens vakantie vragen om de inschrijvingsdatum (die nu voorzien is voor 20.08) uit te stellen tot een latere datum (bijvoorbeeld begin september)?**

Hierover zal een erratum worden gepubliceerd. De nieuwe openingsdatum van de offertes wordt vastgesteld op 4 september.

**88. Mogelijk uitstel voor inlevering:** Kan FOD Fin uitstel verlenen tot 31 aug voor het indienen van de offerte, dit gelet op de vakantieperiode waarin niet optimaal beroep kan gedaan worden op de nodige resources om de RFP met de nodige aandacht en kwaliteit te beantwoorden.

Cf. antwoord op vraag 87.

**89. Uniform Europees aanbestedingsdocument (Hfdst C, Sectie, 2.1-C):** Het lastenboek refereert naar het Europese single procurement document (UEA - Uniform Europees Aanbestedingsdocument) welk dient ingevuld te worden door de kandidaat en toegevoegd moet worden als annex aan de offerte. Kan het Ministerie een link geven naar een vooraf ingevuld document (in xml) dat door de kandidaten kan gebruikt worden om sectie IV te vervolledigen of wordt van de kandidaten verwacht dat zij ook de andere secties van het formulier invullen?

De link is reeds opgenomen in het bestek. Voor de goede orde vindt u die hier nogmaals:  
<https://ec.europa.eu/tools/espd/filter?lang=nl>

**90. Uniform Europees aanbestedingsdocument (Hfdst C, Sectie 2.1-C):** In welk formaat moeten de kandidaten het UEA document aanleveren: xml, pdf of beide?

De inschrijver kan het formaat kiezen. Volgens ons is het wel het eenvoudigst om gebruik te maken van het pdf-formaat.

**91. Formaat oplevering offerte (Hfdst C, Sectie 2.1-D):** Het lastenboek vermeldt dat alle documenten van de offerte, inclusief de bijlagen, moeten aangeleverd worden in één enkele file. Wij veronderstellen dat hiermee bedoeld wordt dat alles in één enkele ZIP file kan aangeleverd worden. Is deze veronderstelling correct.

Ja.

**92. Bijlage 2: Er wordt nergens in het bestek gesproken over het al dan niet invullen van Bijlage 2 "Vaste Inrichting". Is deze bijlage verplicht in het kader van huidige opdracht?**

U dient deze bijlage enkel in te vullen als dit nuttig is voor u in het kader van uw inschrijving.

**93. P.10 – UEA: Kunt u bevestigen dat alle gevraagde gegevens van de secties A tot D in het UEA formulier moeten ingevuld worden, zelfs indien deze info niet expliciet gevraagd wordt in de voorwaarden van het bestek (uitgezonderd de vermelding op p.10 UEA)**

We verwijzen u door naar C. Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) van punt 2. Offertes van het luik C. Gunning.

**94. Pagina 15: C - 4.1.2: Kwalitatieve selectie: Kan er een uitzondering gemaakt worden op de gerealiseerde omzet over de laatste 3 jaar voor een start-up die de 3 jaren regel niet behaalt maar wel voldoende relevante ervaring heeft?**

Nee, het selectie criterium moet worden ingevuld. Indien dit niet is gebeurd, wordt de offerte niet geselecteerd.