

Tokens:

1) Hvad der menes med et token?

I præsentation uddybes der, hvad et token er på slide 12-13

2) I forhold til forbrug af tokens: Er der indtænkt sikkerhed imod bots, der kan spørge løs i det uendelige?

Ja, det er der. Boost.ai har blandt andet begrænsninger på, hvor mange server forespørgsler, der kan blive sendt fra én IP adresse.

Økonomi:

3) De 1,38 kr. pr. borger, er det en årlig udgift?

1,38kr. pr. borger er en éngangs udgift, der dækker udbud og anskaffelse af løsningen.

Samarbejdsaftalen & Databehandleraftale:

4) Hvornår regner I med, at databehandleraftalen og øvrig dokumentation sendes til os i kommunerne?

Vi forventer at sende endelig samarbejdsaftale inklusiv databehandleraftale medio december 2024. Aftalen skal underskrives og sendes tilbage til DDH senest 1. februar, hvis kommunen ønsker at tage løsningen i drift fra den 20. februar.

DDH bestræber sig på at lave databehandleraftalen efter alle gældende standarder for at begrænse den arbejdsopgave, der ligger hos den enkelte kommune. Derudover medsendes risiko- og konsekvensanalyse fra databehandleraftalen fra Aarhus kommune med som inspiration til den lokale databehandleraftale.

5) Hvad hvis der er ting i databehandleraftalen, som ens kommune ikke kan gå med til?

Hvis der er elementer i databehandleraftalen, som en kommune har spørgsmål eller kommentarer til, så skal disse rettes til DDH-sekretariat (jonl@syddjurs.dk). I dialogen her skal det vurderes, hvorvidt og hvordan den enkelte kommunes forespørgsel kan imødekommes.

Databehandleraftalen skal underskrives for at kunne sætte løsningen i drift.

6) Hvad er forskellen på tilslutningsaftalen og samarbejdsaftalen?

Tilslutningsaftalen berører udbudsproces, anskaffelsen, og implementering. Samarbejdsaftalen skal alle kommunerne underskrive efterfølgende, og den danner rammen om drift, opsigelse mv.

Et udkast til samarbejdsaftalen kan læses her:

https://dendigitalehotline.dk/media/vopniaag/samarbejdsaftale_muni-udkast.pdf

Lokale muligheder for udbygning af indhold

7) Hvordan bliver mulighederne for at lægge lokalt indhold på bedre?

I vores nuværende MUN-plattform bruger vi Selvbetjening.nu guiderne til at finde lokale informationer. Integrationen er forholdsvis manuel og kræver en del konfiguration back-end. Ligeledes får SB.NU datapunkterne til tider input i fritekstindhold fra kommunerne som ikke er egnet til borgervendt chatbot. Slutteligt indeholder SB.NU ikke relevante datapunkter på en række områder, som vil være relevant for vores ny chatbot.

I stedet for at fortsætte udbygningen af yderligere guider i SB.NU, udelukkende til chatbot brug, vælger vi i stedet at introducere programmet ProKom. Her kan kommunerne udfylde en række felter, hvis indhold bliver vist i Chatbotten. På den måde bliver det mere overskueligt, hvilke indhold i chatbotten, kommunerne selv kan definere.

8) I hvor høj grad vil vi selv kunne lave unikt indhold til "vores" Muni?

I anden halvdel af 2025 vil der blive åbnet op for, at kommuner kan få en lokal adgang til boost.ai platformen. Denne adgang kræver, at kommunen har taget den nødvendigt uddannelse for at få adgang. Denne adgang vil gøre det muligt for kommunerne at lave lokalt indhold selv.

Tilbuddet om uddannelse i boost.ai platformen vil forventeligt komme efter sommeren 2025.

9) Kommer der ikke en ekstra rolle ift. boost.ai?

Hvis en kommune ønsker at tilkøbe sig adgang til at kunne bygge lokalt indhold selv, vil det betyde, at nogle medarbejdere vil blive boost.ai administratorer lokalt.

Denne rolle og funktion vil dog først blive relevant i anden halvår af 2025.

AI Crawl

10) Bliver AI crawl kun links?

I platformen er det muligt, at resultater fra en AI crawl vises som:

- Linkhenvisninger
- Brudstykker fra hjemmesiden inklusive link
- Et genereret svar baseret på tekst fra hjemmesiden inklusive links

DDH chatbot teamet vil teste de forskellige UX muligheder for at finde den optimale løsning.

11) Kan vi selv udelukke indhold, som den ikke skal crawle?

Ja

Installation af Muni

12) Kan Muni blive en erstatning for vores nuværende søgemotor på hjemmesiden?

Det vil på sigt være muligt at lave en alternativ installation af Muni på hjemmesiden, således interfacet fungerer som et søgefelt. Det er endnu ikke afklaret, hvornår den funktionalitet bliver tilgængelig, men vi forventer at afprøve muligheden til funktionsprøven i januar 2025.

13) Bliver scriptet lavet, så man ikke skal udskifte det på alle sider, når der kommer ændringer?

I forbindelse med overgangen til Muni 2.0 skal alle scripts udskiftes, således den nye platform træder igennem.

Efterfølgende forventer vi ikke, at scriptet skal udskiftes. Som udgangspunkt er det kun kommunekode og kategorien, som skal udskiftes i scriptet, når det lægges på hjemmesiden.

Hvor mange gange, scriptet skal lægges på jeres hjemmeside, afhænger af, hvordan I vælger at installere chatbotten. Hvis I ønsker, den skal optræde på alle jeres sider, så kan I lægge scriptet på forsiden, og så vil scriptet være aktivt på alle sider på hjemmesiden.

Voice

14) Kan voice testes på alle telefonsystemer?

Ja, det har været et krav i løsningen, at voice skal kunne implementeres i alle telefonsystemer.

ProKom

15) Kan der kommer flere ProKom redaktører på, på et senere tidspunkt?

Ja, det er muligt at give flere redaktører adgang til Prokom, afhængigt af hvordan den enkelte kommune ønsker at håndtere opgaven.

Den fælleskommunale infrastruktur

16) Bliver der tænkt i den nationale infrastruktur ift. integrationer? Eksempelvis integration til sags- og dokumentindekserne?

Integrationen til sags- og dokumentindekser kan blive relevant hvis man ønsker at give borgeren mulighed for at se metadata på borgerens verserende sager i en række fagsystemer. Vi har allerede deltaget i test med Mitid integration til indekserne i 'Mit Overblik' sammen med KL og KOMBIT. Det er forventningen, der på sigt kan vise sig gode værdiskabende dialoger for borgerne, hvor der integreres til indekserne. Det er ikke ambitionen for nuværende at lade chatbotten svare på specifikke spørgsmål om borgerens verserende sager ved lanceringen den 20. februar. Dog er det en udvikling MUNI meget gerne vil prioritere i fremtiden. Indtil da svarer med mere generelle svar på borgerspørgsmål.

17) Har ProKom integrationer til den fælles kommunale infrastruktur ift. at vi ikke skal vedligeholde de samme oplysninger flere forskellige steder?

På nuværende tidspunkt vil det være i selve Boost.ai administrationsplatformen (hvor al opbygning, træning og udvikling af platformen foregår), som understøtter den fælleskommunale infrastruktur (login). ProKom kan på sigt også blive tilsluttet den fælleskommunale infrastruktur, afhængigt af hvordan Prokom er opbygget og hvordan kommunesamarbejdet i fremtiden vil benytte ProKom programmet.