



Canada Revenue  
Agency

Agence du revenu du  
Canada

**Demande de renseignements**

**N° 1000436715**

**Authentification téléphonique améliorée**

**pour**

**l'Agence du revenu du Canada**

Date et heure de clôture : 28 février, 2023 14:00

## **Avertissement**

La réponse à la présente demande de renseignements ne constitue pas de condition préalable à la réception d'une demande de proposition (DDP) ou au droit d'y soumissionner pour cette exigence. Toute DDP sera affichée dans le Service électronique d'appels d'offres du gouvernement (SEAOG), communément appelé Achats et ventes (<https://achatsetventes.gc.ca/>).

Il ne faut pas interpréter la présente demande de renseignements comme une demande de soumissions ou de propositions. Aucun contrat ni autre forme d'engagement ne seront conclus en fonction des réponses à la présente demande de renseignements. Cette dernière n'est pas considérée comme une autorisation de l'Agence du revenu du Canada d'entreprendre des travaux qui entraîneraient des coûts pour l'Agence.

Rien dans la présente demande de renseignements ne sera considéré comme un engagement de l'Agence à présenter une DDP pour ce programme. L'Agence peut utiliser des renseignements non exclusifs donnés au cours de son examen ou dans la préparation de toute DDP officielle.

L'ensemble des réponses seront conservées par l'Agence à titre confidentiel (sous réserve des lois fédérales applicables) et demeureront la propriété de l'Agence une fois reçues.

L'Agence peut reproduire, photocopier ou transcrire la réponse et toute documentation à l'appui non exclusive pour l'objet de cet examen ou l'inclusion dans tout document de DDP qui en découle. Nous conseillons aux fournisseurs qui répondent à la présente DR d'indiquer clairement les parties de leur réponse qui sont exclusives et ils peuvent être invités à une réunion afin de clarifier davantage leurs réponses aux questions fournies à l'annexe A ci-jointe. Les réponses de chaque fournisseur demeureront confidentielles.

L'Agence ne sera liée à aucun passage inclus dans le présent document. L'Agence se réserve le droit de modifier en tout temps une partie ou la totalité des exigences si elle le juge nécessaire. L'Agence se réserve aussi le droit de réviser son approche en matière d'approvisionnement, si elle le juge approprié, que ce soit à partir des renseignements soumis en réponse à la présente demande de renseignements ou pour toute autre raison qu'elle estime appropriée.

## **Séances de démonstration interactive**

L'Agence peut, à sa seule discrétion, fournir des présentations et des démonstrations auprès des fournisseurs intéressés afin de leur donner la possibilité de faire un suivi de leur réponse écrite pour faire état de leurs capacités en relation avec la présente DR.

Les fournisseurs qui ont manifesté un tel intérêt et qui ont démontré, au moyen de leur réponse à la DR, que leurs produits correspondent suffisamment aux produits en question, comme il est indiqué dans le présent document, peuvent être contactés dans les deux semaines suivant la date de clôture de la DR.

La démonstration peut être effectuée au moyen d'outils de vidéoconférence comme WebEx ou MS Teams. Chaque séance durera un maximum de 75 minutes.

## **Réponses et demandes de renseignements :**

Les réponses aux questions doivent être soumises lorsqu'elles sont complètes et par écrit dans l'ordre indiqué. Toutes les demandes de renseignements dans toutes les sections du présent document doivent être traitées de façon concise, tout en fournissant l'ensemble des renseignements nécessaires pour comprendre la solution proposée. Tout écart par rapport à la demande ou aux exigences qui ne peuvent pas être respectées par le fournisseur doit être indiqué de façon claire.

Tous les renseignements confidentiels ou de nature exclusive contenus dans la réponse d'un fournisseur doivent être clairement marqués « EXCLUSIF » ou « CONFIDENTIEL », par élément ou dans la partie supérieure de chaque page.

Les réponses à la présente demande de renseignements ne seront pas utilisées aux fins de qualification préalable et ne pourront en aucun cas restreindre la participation aux futurs processus d'approvisionnement (p. ex., dans le cas d'une demande de proposition). Les réponses ne seront pas évaluées de façon officielle.

L'Agence ne remboursera aucune dépense engagée pour la préparation des réponses et la participation aux séances de présentation liées à la présente demande de renseignements.

Le fournisseur doit indiquer le nom, l'adresse électronique et le numéro de téléphone d'une personne-ressource dans sa réponse.

Les fournisseurs doivent soumettre leurs réponses au plus tard le 28 février, 2023 14:00 (heure de l'Est).

**Les soumissions électroniques sont obligatoires et doivent être soumises sous la forme d'une trousse complète.**

Les fournisseurs doivent envoyer leurs réponses à la présente demande de renseignements en utilisant l'adresse électronique suivante :

Courriel : [val.wawrzynczak@cra-arc.gc.ca](mailto:val.wawrzynczak@cra-arc.gc.ca)

Toutes les questions en lien avec la présente demande de renseignements doivent être posées à Val Wawrzynczak, par courriel au [val.wawrzynczak@cra-arc.gc.ca](mailto:val.wawrzynczak@cra-arc.gc.ca) ou par téléphone au 613-614-9655.

**Résumé des exigences de l'Agence**

Le programme des Services aux centres de contact cherche à tirer parti des technologies d'authentification vocale pour renforcer et moderniser la façon dont l'Agence vérifie l'identité des appelants afin de protéger les Canadiens et de réduire le fardeau qu'ils ont à s'identifier lorsqu'ils appellent l'Agence.

L'objectif est de mettre en œuvre une solution d'authentification vocale souple, offrant une gamme complète de capacités de vérification de l'identité, qui peuvent comprendre (sans toutefois s'y limiter) :

- Authentification vocale active (dépendante du texte) – capacité à vérifier l'identité d'un appelant à l'aide d'une phrase précise qu'il a déjà prononcée.
- Authentification vocale passive (indépendante du texte) – capacité à vérifier l'identité de la personne qui parle à un agent à l'aide d'un échantillon vocal de l'appelant enregistré précédemment.
- Détection de la fraude par l'analyse sémantique – capacité à effectuer la conversion de la parole en texte et à repérer les tendances et les comportements suspects.
- Connaissances, expertise et recommandations évolutives et personnalisées, ainsi que l'accès à des conseils sur les stratégies de fraude, la gestion des cas et le traitement des attaques.
- Liste de surveillance – Disponibilité et tenue à jour de bases de données contenant les empreintes vocales de personnes malveillantes connues. Capacité à reconnaître les appels enregistrés ou à signaler un appel en cours avec une personne malveillante connue.
- Validation à l'aide l'enregistrement automatique du numéro (ID de l'appelant) – capacité à détecter les éventuels cas de fraude inconnus en dépistant les appels qui proviennent de numéros falsifiés.
- Services de localisation géographique – capacité à déterminer si l'appel provient d'un appareil fiable connu ou d'un appareil frauduleux connu.
- Analyse opérationnelle et établissement de rapports – capacité à effectuer une analyse des données statistiques et à créer des rapports sur les taux d'inscription d'empreintes vocales, l'utilisation, les tendances, etc.

La solution doit pouvoir s'intégrer avec différentes plateformes de téléphonie en même temps, et être capable de prendre en charge plusieurs sites afin d'assurer l'intégration avec les centres de contact du gouvernement du Canada.

Afin d'aider les fournisseurs à répondre à cette demande de renseignements, l'Agence envisage de diviser la solution ciblée en deux sous-groupes de fonctions connexes :

**Sous-groupe 1 – Exigences fonctionnelles**

- Authentification vocale active
- Authentification vocale passive
- Détection de la fraude par l'analyse sémantique
- Listes de surveillance
- Validation à l'aide de l'enregistrement automatique du numéro (EAN)
- Services de localisation géographique (priorité faible, mais sera une exigence à l'avenir)
- Analyse opérationnelle et établissement de rapports
- Autres fonctions et caractéristiques de base

**Sous-groupe 2 – Exigences non fonctionnelles**

- Options de déploiement (nuage public, nuage privé ou sur place)
- Plateformes de téléphonie et applications des centres de contact prises en charge
- Exigences supplémentaires en matière de matériel ou de logiciels
- Documents et formation
- Modèles d'octroi de licences et d'établissement des coûts (déploiement, paiement à l'utilisation, prix de gros, etc.)

- Coûts de la solution
- Confidentialité et sécurité
- Autres exigences non fonctionnelles

Les fournisseurs sont encouragés à répondre à la présente demande de renseignements si leur solution est en mesure de satisfaire à une grande partie ou à la totalité des exigences des sous-groupes 1 ou 2. Des questions propres à chacun des sous-groupes se trouvent aux annexes A et B.

## **L'objectif de cette demande de renseignement consiste à :**

1. Déterminer les capacités du fournisseur à offrir une solution d'authentification vocale adéquate et sécurisée.
2. Aider l'Agence à comprendre les normes, les pratiques exemplaires et les recommandations de l'industrie en ce qui a trait à l'authentification vocale dans un environnement de service public.
3. Donner l'occasion à l'industrie de démontrer et de discuter de ses fonctionnalités, capacités et contraintes relatives aux logiciels.
4. Solliciter des commentaires sur les possibilités d'intégration de la solution aux plateformes et aux systèmes du gouvernement du Canada.
5. Solliciter des commentaires sur le coût, l'échéance, le niveau d'effort, les exigences en matière de matériel et l'architecture technique.

## **Contraintes dont il faut tenir compte dans la solution proposée**

**Langues officielles** – Doit respecter la norme du gouvernement du Canada en vertu de la *Loi sur les langues officielles* (accessible en cliquant sur l'hyperlien suivant : <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/o-3.01/>).

Plus précisément : interfaces de l'utilisateur, fonctionnalités et documentation en anglais et en français canadien.

**Accessibilité** – Doit répondre à la norme du gouvernement du Canada, conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité (accessible en cliquant sur l'hyperlien suivant : <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-0.6/>).

**Renseignements personnels** – Doit répondre à la norme du gouvernement du Canada, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* (accessible en cliquant sur l'hyperlien suivant : <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-21/>).

**Identité** – Doit répondre ou s'intégrer aux normes relatives à l'identité intégrée du gouvernement du Canada (Une fois suffit, identité numérique du GC, etc.).

**Communication et résidence des données** – Toutes les solutions de logiciel en tant que service hébergées en nuage doivent être en mesure de garantir la communication des données, et leur destination d'arrivée doit relever de compétences canadiennes.

**Accès des utilisateurs** – Doit prendre en charge la restriction de l'accès des utilisateurs (profils d'utilisateur) et être configurable.

**Intégration** – Doit fournir un soutien en matière de gestion des documents et des dossiers, à l'interne ou à l'externe, et décrire le processus associé à l'intégration aux plateformes des centres de contact existantes, ainsi que les méthodes à l'appui.

**Conservation** – Doit comprendre des règles flexibles de conservation des dossiers.

## Annexe A – Questions propres au sous-groupe 1 (exigences fonctionnelles)

Les questions suivantes représentent le type de renseignement que cherche l'Agence alors qu'elle étudie la façon dont il faut structurer toute DDP suivant ce processus de demande de renseignements.

Les répondants doivent noter que cette liste de questions n'est pas exhaustive et ils sont priés de fournir tout renseignement supplémentaire qui pourrait être utile ou avantageux pour l'Agence dans la préparation de toute DDP ultérieure.

Les fournisseurs qui présentent des renseignements écrits peuvent être invités à une séance de consultation individuelle avec des représentants de l'Agence. Cette séance leur permettrait de fournir des renseignements supplémentaires concernant la présente DR de même que d'expliquer les commentaires formulés dans leur soumission écrite.

| <b>A.1 – Biométrie vocale active et passive, détection et prévention de la fraude, validation au moyen de l'EAN, services de localisation géographique, analyse opérationnelle et établissement de rapports</b> |  |
|---|--|
| <b>A.1.1</b>  | Votre produit prend-il en charge l'authentification vocale active (dépendante du texte)? Si oui, indiquez de quelle façon.   |
| <b>A.1.2</b>  | Votre produit prend-il en charge l'authentification vocale passive (indépendante du texte)? Si oui, indiquez de quelle façon.  |
| <b>A.1.3</b>  | Une empreinte vocale peut-elle être créée à partir d'enregistrements vocaux historiques? Si oui, quels sont les formats pris en charge?  |
| <b>A.1.4</b>  | Votre produit offre-t-il une fonction de suppression du bruit pour tenir compte du son provenant des alentours ou de l'extérieur?  |
| <b>A.1.5</b>  | Durant l'appel, votre produit est-il capable de détecter une voix artificielle lors des processus d'inscription de l'empreinte vocale et d'authentification?   |
| <b>A.1.6</b>  | Le produit a-t-il la capacité d'éliminer les silences et les signaux non vocaux pendant l'inscription afin d'obtenir un échantillon vocal utilisable (secondes de voix utilisables)?   |
| <b>A.1.7</b>  | Votre produit permet-il de mettre à jour ou de remplacer les empreintes vocales existantes, ou chaque inscription de l'empreinte vocale correspond-elle à un nouvel utilisateur? Votre solution permet-elle aux utilisateurs de mettre à jour leurs empreintes vocales?  |
| <b>A.1.8</b>  | Lorsque vous apporterez des améliorations aux techniques utilisées pour créer une empreinte vocale au cours du cycle de vie du produit, sera-t-il nécessaire de créer une nouvelle empreinte vocale pour les utilisateurs déjà inscrits?   |
| <b>A.1.9</b>  | Le produit a-t-il la capacité d'identifier les empreintes vocales créées par la même personne? En d'autres mots, et en tenant compte du taux d'acceptations erronées cible (qui peut être différent de celui utilisé pour l'authentification normale), cette solution permet-elle de vérifier l'identité d'une personne en comparant son empreinte vocale à d'autres? L'objectif de cette question, et le problème que nous souhaitons éviter grâce à cette capacité, est de savoir s'il est possible de détecter une personne qui créerait plusieurs empreintes vocales, puisque cela serait indicatif de fraude.   |
| <b>A.1.10</b>   | Vérifier l'identité du locuteur en consultant la liste noire – Le produit fournit-il un processus de rapprochement d'un à plusieurs pour détecter en temps réel que l'appelant en question est sur la liste noire? Si oui, de quelle façon?  |
| <b>A.1.11</b>   | Décrivez le processus de validation au moyen de l'EAN utilisé par votre solution et l'incidence qu'il a sur la vérification de l'identité de l'appelant.   |
| <b>A.1.12</b>   | Décrivez le processus des services de localisation géographique utilisés par votre solution et son incidence sur la vérification de l'identité de l'utilisateur.   |
| <b>A.1.13</b>   | Est-il possible de désactiver la fonction de localisation géographique dans votre suite de solutions, au besoin, si des préoccupations juridiques ou en matière de confidentialité sont soulevées?   |
| <b>A.1.14</b>   | Les métadonnées des appels peuvent-elles être utilisées comme paramètres de rapport? Quelles sont les métadonnées requises?  |
| <b>A.1.15</b>   | Décrivez votre système d'établissement de rapports en fournissant des détails sur les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>• s'il fait partie d'une plateforme normalisée de l'industrie, ou s'il s'agit d'un produit exclusif élaboré à l'interne;</li><li>• l'établissement de rapports « prêt à l'emploi »;</li><li>• les délais d'exécution prévus ou ponctuels;</li><li>• la capacité à exporter des fichiers, et dans quel format (p. ex. .csv, .xls et .pdf);</li><li>• si un autre logiciel, qui n'est pas fourni avec la solution existante, est requis pour l'établissement de rapports normalisés ou personnalisés;</li></ul> l'affichage des résultats sous forme de texte ou de graphique dans les rapports normalisés et personnalisés. |

|        |  |
|--------|--|
| A.1.16 | Vos rapports et les données sous-jacentes peuvent-ils être présentés au moyen d'une couche de données ouverte ou normalisée, et dans quels formats?  |
| A.1.17 | Décrivez comment votre système peut fournir des résultats et des rapports en anglais et en français.   |
| A.1.18 | Votre produit a-t-il une structure d'achat ou de licence qui n'est pas fondée sur l'utilisation ou le volume? Par exemple, un prix d'achat initial, des frais mensuels fixes, etc.   |
| A.1.19 | Votre produit prend-il en charge le stockage de l'empreinte vocale dans une infrastructure extérieure à vos produits (dans un centre de données du gouvernement du Canada)? C'est-à-dire où l'empreinte vocale n'est pas stockée dans votre solution, mais serait plutôt fournie au moment de l'utilisation (par exemple, fournie avec audio pour l'authentification; fournie avec d'autres empreintes vocales, comme il est décrit au point A.1.9). |
| A.1.20 | Quel taux d'acceptations erronées (TAE) votre produit peut-il atteindre lorsqu'il est configuré pour avoir un taux de rejets erronés (TRE) d'au plus 10 %?   |
| A.1.21 | Quel taux de rejets erronés (TRE) votre produit peut-il atteindre lorsqu'il est configuré pour avoir un taux d'acceptations erronées (TAE) d'au plus 0,002 %?  |
| A.1.22 | Comment votre solution atténue-t-elle les problèmes potentiels liés à des personnes malveillantes utilisant l'hypertrucage ou des technologies subversives équivalentes?   |

| <b>A.2 – Autres exigences fonctionnelles</b> |   |
|--|---|
| A.2.1  | Quelles sont les plateformes prises en charge par votre solution?   |
| A.2.2  | Quelles sont les options d'intégration « prêtes à l'emploi » disponibles?   |
| A.2.3  | Comment votre solution prend-elle en charge la multilocation et l'évolutivité?  |
| A.2.4  | Comment les nouvelles fonctions ou demandes de fonctionnalité sont-elles prises en charge dans la feuille de route de votre produit ou de votre solution?   |
| A.2.5  | Quels modes d'interface sont pris en charge entre le centre de contact et la solution d'authentification téléphonique améliorée, c.-à-d. à l'aide du flux synchrone de la voix ou d'un échantillon vocal asynchrone? Si votre produit ne prend pas en charge le flux vocal, alors pour l'authentification passive et la détection de la fraude sémantique, le centre de contact doit-il créer un échantillon vocal à l'aide d'un outil logiciel et l'acheminer à la section de l'authentification téléphonique améliorée? |
| A.2.6  | L'installation et la maintenance d'un logiciel permettant l'intégration de votre solution (p. ex., pour créer un échantillon à partir de la voix) dans les centres de contact est-elle requise?   |

## **Annexe B – Questions pour le sous-groupe 2 (exigences non fonctionnelles)**

Les questions suivantes représentent le type de renseignement que cherche l'Agence alors qu'elle étudie la façon dont il faut structurer toute DDP suivant ce processus de demande de renseignements.

Les répondants doivent noter que cette liste de questions n'est pas exhaustive et ils sont priés de fournir tout renseignement supplémentaire qui pourrait être utile ou avantageux pour l'Agence dans la préparation de toute DDP ultérieure.

Les fournisseurs qui présentent des renseignements écrits peuvent être invités à une séance de consultation individuelle avec des représentants de l'Agence. Cette séance leur permettrait de fournir des renseignements supplémentaires concernant la présente DR de même que d'expliquer les commentaires formulés dans leur soumission écrite.

| <b>B.1 – Universalité de la solution, exigences supplémentaires, documents et formation, modèles de licence et coûts de la solution</b> |  |
|---|--|
| B.1.1   | Est-ce qu'un aspect de votre solution dépend d'une plateforme, ou y a-t-il d'autres dépendances incontournables relatives à son utilisation?   |
| B.1.2   | Est-ce qu'un aspect de votre solution dépend du matériel, ou y a-t-il d'autres dépendances incontournables relatives à son utilisation?  |
| B.1.3   | Fournissez deux exemples où votre solution a été mise en œuvre. Indiquer la durée de la mise en œuvre, les principaux facteurs de succès et les obstacles liés à la mise en place de cette solution. |
| B.1.4   | Quels types de documents techniques fournissez-vous pour votre demande   |

|               |  |
|---------------|--|
|               | (p. ex. le livre blanc, les instructions d'installation et de configuration, les notes de lancement)?  |
| <b>B.1.5</b>  | Votre solution comprend-elle un logiciel tiers ou de source ouverte? Dans l'affirmative, veuillez énumérer les logiciels en question.  |
| <b>B.1.6</b>  | Quels sont les modèles de licences actuellement en place pour votre solution?  |
| <b>B.1.7</b>  | Quel est le modèle de tarification pour une solution d'authentification vocale exhaustive et une solution de détection et de prévention de la fraude, ainsi que le matériel et les logiciels sous-jacents, qui comprend les coûts de déploiement anticipé et de maintenance continue, ainsi que vos coûts moyens de services professionnels et de mise à niveau sur cinq ans?<br>Exemple : 1000 agents |
| <b>B.1.8</b>  | Quelles sont les exigences minimales relatives au système pour que les agents des centres d'appels utilisent votre solution?   |
| <b>B.1.9</b>  | Quelle est la durée de la mise en œuvre typique (y compris l'élaboration, le déploiement et la personnalisation de la solution pour répondre aux besoins opérationnels)?<br><br>Cette période varie-t-elle en fonction de l'ampleur de la mise en œuvre, et si oui, de quelle façon?   |
| <b>B.1.10</b> | Décrivez les différents types de formation que vous fournissez pour ce type de solution (initiale et à long terme).  |
| <b>B.1.11</b> | Les services de formation sont-ils disponibles en anglais et en français?  |
| <b>B.1.12</b> | En général, en combien de temps un utilisateur peut-il utiliser le système de façon autonome?  |
| <b>B.1.13</b> | Quelles sont les activités, ainsi que la nature et le niveau d'expertise requis pour assurer la maintenance de la solution de façon continue?  |
| <b>B.1.14</b> | Comment voyez-vous l'avenir de l'authentification biométrique?   |
| <b>B.1.15</b> | Comment croyez-vous que l'authentification dans les centres de contact évoluera au cours des cinq prochaines années?   |
| <b>B.1.16</b> | Pouvez-vous offrir un modèle de rendement de votre solution potentielle (nombre d'empreintes vocales qui peuvent être créées en tant qu'inscriptions originales par minute, validations par minute, etc.)?   |
| <b>B.1.17</b> | Avec quelles plateformes de centre de contact votre produit a-t-il été intégré?  |
| <b>B.1.18</b> | Pouvez-vous nommer d'autres clients qui ont réussi à mettre en œuvre votre solution dans leur processus? Pourriez-vous décrire leurs considérations en matière d'intégration et les mesures que vous avez prises pour atténuer les points sensibles?   |
| <b>B.1.19</b> | Votre produit peut-il être déployé sur place dans un centre de données du gouvernement du Canada?  |
| <b>B.1.20</b> | Veuillez décrire la solution telle que conçue pour les agents, ou en faire la démonstration.   |

| <b>B.2 – Autres exigences non fonctionnelles</b> |   |
|--|---|
| <b>B.2.1</b>                                     | Combien de solutions avez-vous mises en œuvre pour le gouvernement du Canada ou d'autres grandes organisations?   |
| <b>B.2.2</b>                                     | Votre entreprise est-elle le concepteur du produit?   |
| <b>B.2.3</b>                                     | Combien de modèles, de modèles de conception et de lignes directrices ont été élaborés par votre entreprise et ont évolué au fil du temps, pour l'élaboration, la configuration et les opérations de solutions d'authentification vocale?   |
| <b>B.2.4</b>                                     | En quoi consiste votre processus de mise en œuvre? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quels sont les rôles liés à l'élaboration, à la mise en œuvre, à la migration et à l'exploitation de la solution d'authentification téléphonique améliorée?</li> <li>• De combien d'experts en la matière disposez-vous?</li> </ul>   |
| <b>B.2.5</b>                                     | De quels renseignements avez-vous besoin pour évaluer la portée et fournir des estimations de coûts de votre solution d'authentification téléphonique améliorée? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévisible : Modèle fondé sur des licences simultanées</li> <li>• Fondé sur l'utilisation : par minute; par utilisateur, par transaction, ...</li> <li>• Détails supplémentaires pour une tarification plus précise : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Intégrations (réponse vocale interactive, fenêtre contextuelle, recherches de bases de données, etc.)</li> </ul> </li> <li>• Programmation personnalisée et modules complémentaires</li> </ul> |
| <b>B.2.6</b>                                     | Quelles sont les principales catégories de coûts pour de la mise en œuvre?  |



|              |  |
|--------------|--|
|              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Quel est votre modèle d'établissement des coûts de mise en œuvre?</li><li>• Quels sont les facteurs ayant une incidence sur les coûts de mise en œuvre?</li></ul>  |
| <b>B.2.7</b> | <p>Quels sont les coûts pour les diverses offres de services d'authentification vocale suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Authentification vocale active différente de</li><li>• Authentification vocale passive différente de</li><li>• Détection de la fraude par l'analyse sémantique</li><li>• Détection de la fraude par analyse de l'historique</li><li>• Liste noire</li><li>• EAN</li><li>• Autre</li></ul> |