

Beantwoording gestelde vragen door geïnteresseerden

Deze beantwoording maakt integraal onderdeel uit van de Marktconsultatie 'Bemensing van de DigiHulplijn' met publicatienummer TN 373201. Beeld & Geluid geeft in de onderstaande tabel antwoord op de door geïnteresseerden schriftelijk ingediende vragen.

Vraag heeft betrekking op		Vraag van geïnteresseerde	Antwoord Beeld & Geluid
1	Marktconsultatie document	Hoe functioneert de DigiHulplijn tot nu toe operationeel?	Er wordt momenteel gewerkt met een callcenter. De DigiHulplijn wordt in de huidige situatie van maandag tot en met vrijdag van 9:00 uur tot 17:00 uur door minimaal twee medewerkers bemand. Indien er mensen in de wacht staan worden deze automatisch doorgeschakeld naar de hulplijn van Seniorweb. Daarnaast wordt voor de eerstelijns vragen de tijd genomen, zodat zoveel mogelijk binnen één call de oplossing kan worden aangeboden. Mocht dit niet binnen één call lukken dan wordt doorverwezen naar bijvoorbeeld lokale Bibliotheken, Seniorweb voor lokale cursussen, het Ouderfonds voor fysieke ondersteuning bij specifieke problemen etcetera. Zie ook paragraaf 1.4 Inkoopbehoefte van het marktconsultatiedocument.

2	Marktconsultatie document	Welke applicaties worden er gebruikt?	Het beschikbaar stellen van nummers en de verdere technische inregeling en routing wordt door Vodafone Ziggo gefaciliteerd. Dit zal in de toekomst ook zo blijven , aangezien Vodafone Ziggo een strategische partner is van de DigiHulplijn. Voor de overige benodigde support applicaties is de Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk en kan Opdrachtnemer dit, zoals het er nu uit ziet, naar eigen inzicht invullen met reeds bestaande applicaties indien compatible.
3	Marktconsultatie document vraag 1	Uitleg over de geraamde kosten € 430.000,00 excl. BTW. Waar zijn die op gebaseerd?	Beeld & Geluid heeft per abuis in vraag 1 bullet e. <i>'Wat is uw visie ten aanzien van de geraamde opdrachtwaarde? ...'</i> <u>geraamde opdrachtwaarde</u> beschreven. U dient hier 'het geraamde budget' te lezen. Beeld & Geluid stelt een gerectificeerd vragenlijst beschikbaar d.d. 22-09-2022, waarin dit is herzien. Het geraamde budget is tot stand gekomen op basis van aantal uren vermenigvuldigd met een uurtarief (inclusief indexering en materiële kosten van een callcenter) voor een periode van drie jaar en is ter indicatie verstrekt.