Firmato digitalmente da:
BARBALACE GIUSEPPE
Firmato il 06/11/2023 16:29
Seriale Certificato: 74881
Valido dal 15/01/2021 al 15/01/2024
InfoCamere Qualified Electronic Signature CA

Direzione Welfare e Salute
Area Domiciliarità
Allegato n. 2 alla Determinazione Dirigenziale

Il Direttore di Area

Comune di Milano

DIREZIONE WELFARE E SALUTE
Area Domiciliarita'
Unità Sostegno al Reddito e Titoli Sociali

OGGETTO: SERVIZIO DI CONTACT CENTER - BACK OFFICE E FRONT OFFICE - DI SUPPORTO AGLI INTERVENTI DI SOSTEGNO AL REDDITO E TITOLI SOCIALI
CUP B14B20001130001

STIMA ECONOMICA DEL SERVIZIO

IL DIRETTORE DI AREA E RUP
dott. Giuseppe Barbalace

Rev.	Data	Descrizione	Red.	Rev.	File

SERVIZIO DI CONTACT CENTER - BACK OFFICE E FRONT OFFICE - DI SUPPORTO AGLI INTERVENTI DI SOSTEGNO AL REDDITO E TITOLI SOCIALI. CUP B14B20001130001

A) STIMA COSTI DEL PERSONALE

Tipologia modulo	CCNL/Qualif. Operat.	LIVELLO	COSTO ORARIO LORDO*	TOTALE ORE 24 MESI PER CIASCUN OPERATORE	NUMERO OPERATORI	COSTO COMPLESSIVO	% INCIDENZA
COORDINATORE	Settore del terziario della distribuzione e dei servizi	II	€ 26,06	3.968	1	€ 103.406,08	24,27%
OPERATORE amministrativo/contabile	Settore del terziario della distribuzione e dei servizi	II	€ 26,06	3.654	3	€ 285.669,72	67,05%
						€ 389.075,80	91,32%

** CCNL Settore del terziario della distribuzione e dei servizi. Tabelle Ministeriali - Prov MI >50 -2010 (aggiornate alle retribuzioni aprile 2023) Il costo orario è comprensivo dell'Irap (3,9%) e IRES;*
Per la determinazione del monte ore degli operatori sono state considerate indicativamente 260 giornate lavorative annue per operatore incluse le giornate di formazione.

B) STIMA COSTI ATTREZZATURE + COSTI DI FORMAZIONE

	ULTERIORI COSTI	% INCIDENZA
Costi per dotazioni strumentali (dotazioni informatiche telefonia) cancelleria - corsi di formazione e aggiornamento - utenze e abbonamenti - assicurazione e sicurezza	€ 16.639,88	3,91%

C) STIMA ULTERIORI COSTI + MARGINE LORDO

		% INCIDENZA
Spese generali e Margine Lordo (utile)	€ 20.337,62	4,77%
IMPORTO COMPLESSIVO A BASE D'ASTA A) + B) +C) 24 MESI	**€ 426.053,30**	100,00%