


Allegato 4a - SCHEMA DI OFFERTA ECONOMICA PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER L'AZIENDA ULSS 9 SCALIGERA CON FORNITURA DI SERVIZI ANCHE ALL'AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA INTEGRATA VERONA NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER - ID 2682

Il sottoscritto.....
 Nato a il
 in qualità di
 della Ditta
 con sede legale in
 C.F. / P.IVA
 indirizzo PEC

Sotto la propria responsabilità, considerando che i costi a base d'asta sono così qualificati:

Categoria merceologica 1 - Servizio di Contact Center Inbound
Servizio Principale - Operatori Inbound

		Fabbisogno stimato per 12 mesi (minuti)	Fabbisogno stimato per 36 mesi (minuti)	Prezzo unitario (€/minuto) oltre IVA	Importo a base d'asta per 36 mesi oltre IVA
A	Erogazione del servizio Inbound attraverso l'utilizzo del canale Call Center (Cup telefonico)	6.700.000	20.100.000	0,514 €	10.331.400,000 €
B	Erogazione del servizio Inbound attraverso l'utilizzo del canale sportelli (Cup fisico)	214.102	642.306	20,507 €	13.171.769,140 €
Totale Servizio Principale - Operatori Inbound					23.503.169,140 €

Servizi Opzionali

		Fabbisogno stimato per 12 mesi (ore)	Fabbisogno stimato per 36 mesi (ore)	Prezzo unitario (€/ora) oltre IVA	Importo a base d'asta per 36 mesi oltre IVA
C	Back Office	38.272	114.816	20,507 €	2.354.531,710 €
D	Servizio operatori Outbound	15.912	47.736	20,507 €	978.922,150 €
E	Integrazione di sistemi informativi	100	300	600,00 €	180.000,000 €
F	Infrastruttura logistica				3.548.348,730 €
G	Sistemi informativi a supporto				
H	Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati				
Totale Servizi Opzionali					7.061.802,590 €
I	Oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso				600,000 €
TOTALE BASE D'ASTA					30.565.571,730 €

L'importo a base d'asta risulta così composto:

Stima dei costi della manodopera, ai sensi dell'art.41, comma 14 del D.Lgs. N.36/2023	24.964.876,740 €
Altri oneri	5.600.094,990 €
Costo degli oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso	600,000 €

OFFRE

I seguenti corrispettivi per l'espletamento dei sotto indicati servizi, impegnativi e irrevocabili per almeno 300 giorni a decorrere dalla data ultima fissata per la presentazione dell'offerta:

Categoria merceologica 1 - Servizio di Contact Center Inbound			
Servizio Principale - Operatori Inbound			
	Fabbisogno stimato per 36 mesi (minuti)	Prezzo unitario offerto (€/minuto) oltre IVA	Importo offerta per 36 mesi oltre IVA
A	Erogazione del servizio Inbound attraverso l'utilizzo del canale Call Center (Cup telefonico)	20.100.000 €
	Fabbisogno stimato per 36 mesi (ore)	Prezzo unitario offerto (€/ora) oltre IVA	Importo offerta per 36 mesi oltre IVA
B	Erogazione del servizio Inbound attraverso l'utilizzo del canale sportelli (Cup fisico)	642.306 €
Totale offerta per Servizio Principale - Operatori Inbound			
Servizi Opzionali			
	Fabbisogno stimato per 36 mesi (ore)	Prezzo unitario offerto (€/ora) oltre IVA	Importo offerta per 36 mesi oltre IVA
C	Back Office	114.816 €
D	Servizio operatori Outbound	47.736 €
	Fabbisogno stimato per 36 mesi (giornate/programmatore)	Prezzo unitario offerto (€/giornata) oltre IVA	
E	Integrazione di sistemi informativi	300 €
F	Infrastruttura logistica (onere quantificato in ragione della proposta tecnica presentata)	 €
G	Sistemi informativi a supporto (onere quantificato in ragione della proposta tecnica presentata)	 €
H	Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati (onere quantificato in ragione della proposta tecnica presentata)	 €
Totale offerta per Servizi Opzionali		 €
I	Oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso		
TOTALE OFFERTA		 €

L'importo a base d'asta risulta così composto:

Costo della manodopera * €
Altri oneri €
Costo degli oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso €

* L'operatore economico che indichi un costo della manodopera inferiore a quello indicato nella documentazione di gara è tenuto a fornire le motivazioni a supporto di tale ribasso attraverso la redazione di uno specifico documento da inserire nella busta dell'offerta economica (Allegato 4c)

N.B. L'operatore economico dovrà compilare e inserire nella busta dell'offerta economica, a pena di esclusione, lo "Schema delle spese relative al costo del personale", in conformità all'Allegato 4b

Sottoscritto digitalmente