



GESTIONE DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER E SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTELA DI ACQUEDOTTO LUCANO S.P.A.

Allegato 2 relazione - CALCOLO COSTO MANODOPERA

| Servizio | 800992292 | | | | 800992293 | | | | | |
|-----------|---------------------|---|---------------------|--|---------------------|---|---------------------|---|---------------------|---|
| orario | 09:00-13:00 (ore 4) | | 14:00-17:00 (ore 3) | | 06:00-14:00 (8 ore) | | 14:00-22:00 (8 ore) | | 22:00-06:00 (8 ore) | |
| team | ordinario | rinforzo (in aggiunta x sovracarichi) | ordinario | rinforzo (in aggiunta all'ordinario) | ordinario | rinforzo (in aggiunta x sovracarichi) | ordinario | rinforzo (in aggiunta x sovracarichi) | ordinario | rinforzo (in aggiunta x sovracarichi) |
| | | | | | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| lunedì | 12 | 4 | 8 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| martedì | 12 | 2 | 7 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| mercoledì | 10 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| giovedì | 10 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| venerdì | 10 | 1 | 6 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| sabato | - | - | - | - | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| domenica | - | - | - | - | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |

| 800992292 | | | |
|---------------|---------|------------|--------|
| ore settimana | | | |
| | mattina | pomeriggio | totale |
| ore settimana | 216 | 93 | |
| rinforzo | 8,8 | 6 | |
| totale | 225 | 99 | 324 |

| inquadramento retributivo | | retribuzione oraria | nr operatori | nr ore settimanali corrispondenti | nr settimane lavorative annue | retribuzione annuale | costo 36 mesi |
|---------------------------|-----------------|---------------------|--------------|--------------------------------------|-------------------------------|----------------------|---------------|
| operatore senior | terzo livello | 12,87 € | 2 | 80 | 52,179 | 53.723,50 € | 161.170,50 € |
| operatore | secondo livello | 12,55 € | 4 | 160 | 52,179 | 104.775,43 € | 314.326,30 € |
| operatore junior | secondo livello | 12,25 € | 6 | 84 | 52,179 | 53.564,35 € | 160.693,06 € |
| | | | | | | | 636.189,85 € |

| 800992293 | | | | |
|---------------|-------------|-------------|-------------|--------|
| ore settimana | | | | |
| | 06:00-14:00 | 14:00-22:00 | 22:00-06:00 | totale |
| ore settimana | 72 | 72 | 48 | 192 |
| rinforzo | 16 | 16 | 16 | 48 |
| totale | 88 | 88 | 64 | 240 |

3339,456

| inquadramento retributivo | | retribuzione oraria | nr operatori | nr ore settimanali corrispondenti | nr settimane lavorative annue | retribuzione annuale | maggiorazione festivi | maggiorazione notturno | retribuzione annuale totale | costo 36 mesi |
|---------------------------|-----------------|---------------------|--------------|--------------------------------------|-------------------------------|----------------------|--------------------------|---------------------------|-----------------------------------|---------------|
| operatore senior | terzo livello | 12,87 € | 3 | 120 | 52,179 | 80.585,25 € | 3.953,66 € | 21.489,40 € | 106.028,31 € | 318.084,93 € |
| operatore | secondo livello | 12,55 € | 3 | 120 | 52,179 | 78.581,57 € | 3.855,36 € | 20.955,09 € | 103.392,02 € | 310.176,06 € |
| | | | | | | | | | | 628.260,99 € |

| | |
|------------------------|-----|
| giorni festivi annui | 64 |
| ore festive annue | 512 |
| maggiorazione festivi: | 20% |

maggiorazione notturno festivo calcolata per 2 persone per 64 ore settimanali aggiungendo il 15% essendo la maggiorazione festiva 20% già calcolata per tutte le 512 ore per tutti gli operatori

costo totale 800992292+800992293 1.264.450,84 €

| ASSISTENZA DIRETTA CLIENTI | | | | | | |
|----------------------------|---------------|---------------------|--------------|--------------------------------------|-------------------------------|----------------------|
| ore settimana 130 | | | | | | |
| inquadramento retributivo | | retribuzione oraria | nr operatori | nr ore settimanali corrispondenti | nr settimane lavorative annue | retribuzione annuale |
| operatore senior | terzo livello | 12,87 € | | 130 | 52,179 | 87.300,68 € |
| | | | | | | 261.902,05 € |

costo totale 800992292+800992293 + assistenza diretta 1.526.352,90 €

Potenza,

Il Responsabile Unico del Progetto
Dott. Raffaele Anzalone