

**ALLEGATO B**

**Durata: dalla data della sottoscrizione dell'Accordo al 31 ottobre 2022**

Rimborsi in Euro al netto di IVA; comprensiva di IVA solo quando dovuta

**PREVISIONE RIMBORSI ANNUALI PER TIPOLOGIA DI PROCEDIMENTO (1) (2)**

Procedure	Attività	Personale	Totale
1) Gestione degli archivi regionali	657.845	130.625	788.469
2) Supporto controllo contabile e di gestione	378.059	466.467	844.526
3) Controllo di Merito	162.955	34.501	197.456
4) Gestione delle comunicazioni ai contribuenti	-	78.873	78.873
5) Gestione dei servizi di assistenza ai contribuenti	9.152	2.329.978	2.339.130
<b>Totale (1)</b>	<b>1.208.010</b>	<b>3.040.444</b>	<b>4.248.454</b>

(1) Soggetto a conguaglio

(2) Nell'attività 5 è inclusa la previsione di costo del Call Center (CATA)

**Rimborso a consumo**

Attività a consumo	Unità di misura	Stima rimborso unitario
Stampa Imbustamento, archiviazione ottica, spedizione avvisi bonari e avvisi pre e post scadenza (1)	N. questionari	0,53
Stampa, imbustamento, archiviazione ottica e notifica Atti Giudiziari (1)	N. invii	11,87
Stampa, imbustamento, archiviazione ottica e recapito raccomandate a/r (1)	N. invii	5,23
Comunicazione accoglimento/rigetto istanze Utenti con raccomandata (1)	N. invii	5,16
Comunicazione accoglimento/rigetto istanze Utenti (1)	N. questionari	0,52
Messaggi sms e mail Ricorda La Scadenza	N. invii	compreso nel rimborso "Procedure"

(1) Valori indicativi. Le tariffe possono variare in base al peso, alla distanza, all'uso del colore ed al numero di fogli e stampe speciali. Verrà sempre applicato il costo riconosciuto agli aggiudicatari maggiorato delle spese generali (RUP, DEC, gestione gara, ecc..) pari al 15%

**Anni uomo impiegati (1)**

Procedure	Coordinam.	Gestione	UUTT	Totale
1) Gestione degli archivi regionali	0,065	1,079	0,693	1,836
2) Controllo qualità e di gestione, amministrazione, riconciliazione e aggiornamento archivio	0,092	1,510	1,385	2,987
3) Controllo di merito	0,026	0,431	0,000	0,458
4) Gestione delle comunicazioni ai contribuenti	0,026	0,431	0,693	1,150
5) Gestione dei servizi di assistenza ai contribuenti	0,052	0,863	11,080	11,995
<b>Totale</b>	<b>0,261</b>	<b>4,314</b>	<b>13,850</b>	<b>18,426</b>

(1) Il personale del CATA è remunerato a consumo e non è incluso nella tabella.

## PREVISIONE RIMBORSI ANNUALI, SALVO CONGUAGLIO, PER TIPOLOGIA DI PROCEDIMENTO

Rimborsi in Euro al netto di IVA; comprensiva di IVA solo quando dovuta

## 1) Gestione degli archivi regionali, digitalizzazione e innovazione

Attività	U/M	Quantità	Rimborso unitario	Importo	Attività	Prodotti	Personale
Attività di coordinamento centrale	a/p	0,065	170.000	11.113			11.113
Attività di gestione	a/p	1,079	69.664	75.139			75.139
Attività UUTT	a/p	0,693	64.074	44.372			44.372
Attività di gestione informatica				515.622	515.622		
Digitalizzazione ed innovazione sviluppo gestionali	quota	1,000		142.223	142.223		
<b>Totale</b>				<b>788.469</b>	<b>657.845</b>	<b>-</b>	<b>130.625</b>

## 2) Controllo qualità e di gestione, amministrazione, riconciliazione e aggiornamento archivio, privacy, trasparenza ecc.

Attività	U/M	Quantità	Rimborso unitario	Importo	Attività	Prodotti	Personale
Attività di coordinamento centrale	a/p	0,092	170.000	15.558			15.558
Attività di gestione	a/p	1,510	69.664	105.195			105.195
Attività UUTT	a/p	1,385	64.074	88.745			88.745
Attività di gestione informatica e datamart				378.059	378.059		
Missioni e formazione	quota			7.625			7.625
Amministrazione e spese di funzionamento generali				249.344			249.344
<b>Totale</b>				<b>844.526</b>	<b>378.059</b>	<b>-</b>	<b>466.467</b>

## 3) Controllo di merito

Attività	U/M	Quantità	Rimborso unitario	Importo	Attività	Prodotti	Personale
Attività di coordinamento centrale	a/p	0,026	170.000	4.445			4.445
Attività di gestione	a/p	0,431	69.664	30.056			30.056
Attività UUTT		0,000	64.074	-			-
Attività di gestione informatica				162.955	162.955		
<b>Totale</b>				<b>197.456</b>	<b>162.955</b>	<b>-</b>	<b>34.501</b>

## 4) Gestione delle comunicazioni ai contribuenti (generazione flussi, controllo di qualità, fornitura all'erogatore dei servizi di stampa, imbustamento e recapito)

Attività	U/M	Quantità	Rimborso unitario	Importo	Attività	Prodotti	Personale
Attività di coordinamento centrale	a/p	0,026	170.000	4.445			4.445
Attività di gestione	a/p	0,431	69.664	30.056			30.056
Attività UUTT	a/p	0,693	64.074	44.372			44.372
Attività di gestione informatica	a/p		incluso nella tabella 3		-		
<b>Totale</b>				<b>78.873</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>78.873</b>

5) Gestione dei servizi di assistenza ai contribuenti (UUTT, CATA)

Attività	U/M	Quantità	Rimborso unitario	Importo	Attività	Prodotti	Personale
Attività di coordinamento centrale	a/p	0,052	170.000	8.890			8.890
Attività di gestione	a/p	0,86	69.664	60.112			60.112
Assistenza UUTT (1)	a/p	11,08	64.074	709.956			709.956
Call Center (2)				1.551.020			1.551.020
Attività di gestione informatica		incluso nella tabella 1			-		
Missioni e Formazione				9.152	9.152		
<b>Totale</b>				<b>2.339.130</b>	<b>9.152</b>	<b>-</b>	<b>2.329.978</b>

(1) Le UUTT assicurano oltre alle attività di sportello sempre presidiato negli orari di apertura, la ricezione della pratica allo sportello, per e mail o posta ordinaria e con il sistema di ripartizione centralizzato denominato back home, la verifica della documentazione e la definizione.

(2) Il Call center assicura assistenza on demand al telefono e via mail e svolge le stesse funzioni di assistenza di una Unità Territoriale ACI. Il Call Center (detto anche CATA) interviene anche nelle ipotesi di arretrato delle UUTT e nelle attività che richiedono il contatto con l'utenza. Il call center inoltre opera anche come assistente degli Studi di Consulenza.