

**APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO  
INDICATORI DI QUALITÀ**

**GARA PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI SVILUPPO E  
MANUTENZIONE DI SITI INTERNET/INTRANET E DI APPLICAZIONI  
DOCUMENTALI (ID 1699)**



## INDICE

1.	PREMESSA .....	3
2.	INDICATORI DI QUALITA' DELL'AFFIDAMENTO .....	4
2.1	IQ1 - TEST NEGATIVI IN VERIFICA DI CONFORMITÀ/COLLAUDO PER PRODUZIONE O MANUTENZIONE SOFTWARE .....	4
2.2	IQ2 – RITARDO NELLA RIPRESA DELLA VERIFICA DI CONFORMITÀ/COLLAUDO .....	5
2.3	IQ3 - VERIFICA NEGATIVA PRODOTTI DI OUTPUT PREVISTI DALL’AFFIDAMENTO DI SUPPORTO TECNICO .....	6
2.4	IQ4 - RITARDO IN UNA CONSEGNA INTERMEDIA .....	7
2.5	IQ5 - RITARDO NELLA CONSEGNA FINALE .....	8
2.6	IQ6 – ADEMPIMENTI NEGLI AFFIDAMENTI DI SUPPORTO SPECIALISTICO E DI SISTEMA E PER LA PROGETTAZIONE E L’AVVIAMENTO IN ESERCIZIO DELLE APPLICAZIONI .....	9
2.7	IQ7 – MANUTENZIONE DEL SOFTWARE - TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO .....	10
2.8	IQ8 – MANUTENZIONE IN GARANZIA - TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO .....	11
2.9	IQ9 - MANCATA ACCETTAZIONE DI UN AFFIDAMENTO ENTRO I TERMINI STABILITI .....	12
2.10	IQ10 - RITARDO NELLA SOSTITUZIONE DEL PERSONALE IMPIEGATO NELL’AFFIDAMENTO .....	13
2.11	IQ11 - PERSONALE SOSTITUITO IMPIEGATO NELL’AFFIDAMENTO .....	14
2.12	IQ12 RITARDO NELLA NOMINA DEL RESPONSABILE DELL’AFFIDAMENTO .....	15
2.13	IQ13 - SUPERAMENTO DEL LIMITE PREVISTO PER I RILIEVI SULL’AFFIDAMENTO .....	16
2.14	IQ14 – LIVELLO DI SERVIZIO PER IL PRESIDIO .....	17
3.	MATRICE DI CORRISPONDENZA.....	18
3.1	INDICATORI DI QUALITÀ E SERVIZI CONTRATTUALI .....	18
3.2	INDICATORI DI QUALITÀ E AZIONI CONTRATTUALI .....	19



## 1. PREMESSA

Il presente documento descrive gli indicatori di qualità per l'affidamento di servizi di sviluppo e manutenzione di siti internet/intranet e di applicazioni documentali (ID 1699).

La scheda dell'indicatore identifica:

- la caratteristica di qualità a cui l'indicatore fa riferimento,
- la metrica e l'unità di misura con cui effettuare le misure,
- il periodo di riferimento su cui calcolare l'indicatore,
- la frequenza di esecuzione della misura dell'indicatore,
- i dati elementari da rilevare per la misura,
- le eventuali regole di campionamento,
- le formule di calcolo e gli arrotondamenti da adottare,
- gli obiettivi che l'indicatore deve soddisfare espressi tramite valori soglia,
- le azioni contrattuali a livello di AQ. L'Amministrazione potrà in AS adeguare la sanzione conseguente al non raggiungimento degli obiettivi in funzione della criticità della violazione nel contesto specifico (dalla penale all'incentivo al performing, ecc.),
- le possibili eccezioni da considerare nell'uso dell'indicatore (ad esempio l'indicatore potrebbe non applicarsi in fase di avviamento all'esercizio di un sistema o servizio).

La Sogei si riserva di procedere all'aggiornamento del presente documento nel caso in cui:

- In sede di offerta vengano migliorati i valori di soglia degli indicatori di qualità;
- Sogei decida di integrare il profilo di qualità della fornitura con eventuali indicatori di qualità aggiuntivi (IQ) proposti dal Fornitore in sede di offerta.

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta della Sogei; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento di metodiche che si sono dimostrate non efficaci alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità.

La Sogei ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.



## 2. INDICATORI DI QUALITA' DELL'AFFIDAMENTO

Di seguito sono definiti gli indicatori di qualità applicabili alle attività affidate da SOGEI alla Società.

### 2.1 IQ1 - TEST NEGATIVI IN VERIFICA DI CONFORMITÀ/COLLAUDO PER PRODUZIONE O MANUTENZIONE SOFTWARE

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	La quantità di test, definiti nel piano di test e/o eseguiti su iniziativa dalla SOGEI, effettuati durante la prima verifica di conformità/collaudo con esito negativo rispetto al totale di test complessivi realizzati		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Piano di test Verbale di verifica conformità/collaudo
<b>Periodo di riferimento</b>	Fase di verifica di conformità/collaudo	<b>Frequenza di misurazione</b>	Alla verifica di conformità/collaudo
<b>Dati da rilevare</b>	Numero di test non positivi (num_test_nonok) Numero totale di casi di test eseguiti (num_test_tot).		
<b>Regole di campionamento</b>	nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ1 = num\_test\_nonok / num\_test\_tot \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	Valore di soglia = 0%		
<b>Valore limite</b>	Valore limite <= 10%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Una percentuale di test negativi maggiore di zero e inferiore al valore di limite comporterà l'emissione di 1 Rilievo sull'affidamento e la sospensione della verifica/collaudo fino a tre giorni. Una percentuale di test negativi eccedente il valore limite è considerata una verifica di conformità/collaudo negativa, pertanto il numero di rilievi verrà conteggiato con l'indicatore IQ2 trattandosi di ripresa della verifica di conformità.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



## 2.2 IQ2 – RITARDO NELLA RIPRESA DELLA VERIFICA DI CONFORMITÀ/COLLAUDO

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Quantità di giorni che intercorrono tra la prima verifica di conformità/collaudo e la nuova consegna (a seguito della rimozione degli errori)		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Verbale di verifica di conformità/collaudo Comunicazione formale di nuova consegna
Periodo di riferimento	Fase di rimozione errori	Frequenza di misurazione	Alla nuova consegna
Dati da rilevare	Data della verifica di conformità/collaudo negativa ( <i>Data_verif_negativa</i> ) Data nuova consegna ( <i>Data_nuova_consegna</i> )		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$IQ2 = Data\_nuova\_consegna - Data\_verif\_negativa$		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	$IQ2 \leq 3$		
Azioni contrattuali	Si emetterà 1 Rilievo per ogni due giorni lavorativi o frazione eccedente il valore di soglia sull'affidamento.		
Eccezioni	Nessuna		



### 2.3 IQ3 - VERIFICA NEGATIVA PRODOTTI DI OUTPUT PREVISTI DALL’AFFIDAMENTO DI SUPPORTO TECNICO

Caratteristica	Affidabilità	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei requisiti definiti nel verbale di affidamento		
Unità di misura	Numero di non conformità	Fonte dati	Verbale di affidamento Output prodotto
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'affidamento, con la verifica di conformità
Dati da rilevare	Numero di non conformità		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$IQ3 = \text{Numero di non conformità}$		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	$IQ3 = 0$		
Azioni contrattuali	Si emetterà 1 Rilievo sull'affidamento in caso di non conformità.		
Eccezioni	Nessuna		



## 2.4 IQ4 - RITARDO IN UNA CONSEGNA INTERMEDIA

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Slittamento della data di una consegna intermedia rispetto a quella concordata nell'ultima pianificazione approvata		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo	<b>Fonte dati</b>	Verbale di affidamento Comunicazione formale di consegna intermedia
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'affidamento	<b>Frequenza di misurazione</b>	Alla consegna intermedia
<b>Dati da rilevare</b>	Data di consegna prevista Data di consegna effettiva		
<b>Regole di campionamento</b>	nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ4 = Data\_cons\_eff - Data\_cons\_prev$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	IQ4=0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Si emetterà 1 Rilievo sull'affidamento per ogni 3 giorni lavorativi di ritardo eccedente il valore di soglia.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



## 2.5 IQ5 - RITARDO NELLA CONSEGNA FINALE

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Slittamento della consegna finale del prodotto/servizio affidato rispetto a quella concordata nell'ultima pianificazione approvata		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo	<b>Fonte dati</b>	Verbale di affidamento Comunicazione formale di consegna finale
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'affidamento	<b>Frequenza di misurazione</b>	Alla consegna finale
<b>Dati da rilevare</b>	Data di consegna prevista Data di consegna effettiva		
<b>Regole di campionamento</b>	nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ5 = Data\_cons\_eff - Data\_cons\_prev$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	IQ5 =0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Si emetterà 1 Rilievo sull'affidamento per ogni 2 giorni lavorativi di ritardo eccedente il valore di soglia.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		





## 2.6 IQ6 – ADEMPIMENTI NEGLI AFFIDAMENTI DI SUPPORTO SPECIALISTICO E DI SISTEMA E PER LA PROGETTAZIONE E L'AVVIAMENTO IN ESERCIZIO DELLE APPLICAZIONI

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
Aspetto da valutare	Quantità di inadempimenti riguardanti gli affidamenti rispetto a quanto previsto sul verbale di affidamento di supporto specialistico e di sistema ed il supporto per la progettazione e l'avviamento in esercizio delle applicazioni		
Unità di misura	Eventi	Fonte dati	Verbale di affidamento
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Al verificarsi dell'evento
Dati da rilevare	Casi di mancato rispetto degli adempimenti riscontrati durante l'esecuzione di un affidamento relativo ai servizi di supporto.		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ6 = \text{Numero di violazioni riscontrate}$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ6 = 0$		
Azioni contrattuali	Si emetterà 1 Rilievo sull'affidamento per ogni evento eccedente il valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



## 2.7 IQ7 – MANUTENZIONE DEL SOFTWARE - TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Ritardo nell'esecuzione degli interventi di manutenzione del software come richiesto dalla "Specifica di intervento"		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Specifica di intervento Comunicazione formale di ripristino della funzionalità
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'intervento di Manutenzione del software
Dati da rilevare	Data della specifica di intervento Data della comunicazione di ripristino della funzionalità		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$IQ7 = Data\_ripristino - Data\_specifica$		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	IQ7 = 0		
Azioni contrattuali	Si emetterà 1 Rilievo sul servizio per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore di soglia.		
Eccezioni	Nessuna		



## 2.8 IQ8 – MANUTENZIONE IN GARANZIA - TEMPESTIVITÀ DI RIPRISTINO

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Prestazioni temporali
Aspetto da valutare	Ritardo nell'esecuzione degli interventi di manutenzione in garanzia come richiesto nella "Comunicazione di Rilevazione Errori"		
Unità di misura	Ora lavorativa o frazione	Fonte dati	Comunicazione di Rilevazione Errori Comunicazione formale di ripristino della funzionalità
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'intervento di Manutenzione in garanzia
Dati da rilevare	Data della richiesta (gg/mm/aaaa, hh:mm) Gravità dell'errore <i>Data _ripristino</i> = Data della comunicazione di ripristino della funzionalità (gg/mm/aaaa, hh:mm) <i>Data_ specifica</i> = data comunicazione + 4 ore per errori bloccanti/gravi (o 8 ore nei restanti casi)		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$IQ8 = Data\_ripristino - Data\_specifica$		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	IQ8 = 0		
Azioni contrattuali	Si applicherà la penale " <b>P1 - Mancata tempestività risoluzione errori – manutenzione in garanzia</b> " come previsto contrattualmente.		
Eccezioni	Nessuna		



## 2.9 IQ9 - MANCATA ACCETTAZIONE DI UN AFFIDAMENTO ENTRO I TERMINI STABILITI

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Ritardo nella presa in carico di un affidamento a seguito della riunione di start-up		
Unità di misura	Giorno lavorativo o frazione	Fonte dati	Convocazione della riunione di start-up Verbale di affidamento firmato (con data firma)
Periodo di riferimento	Avvio dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Al verificarsi dell'evento
Dati da rilevare	Data della riunione di start-up Data firma del verbale di affidamento		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$IQ9 = Data\_firma - Data\_start$		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	$IQ9 \leq 5$ gg (o come migliorato in offerta tecnica)		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore di soglia si applicherà la penale " <b>P2 – Ritardo nell'accettazione del verbale dell'affidamento</b> ".		
Eccezioni	Nessuna		



## 2.10 IQ10 - RITARDO NELLA SOSTITUZIONE DEL PERSONALE IMPIEGATO NELL'AFFIDAMENTO

Come contrattualmente previsto, Sogei può richiedere la sostituzione di risorse non in linea con le esigenze dell'affidamento e dell'attività affidate. L'impresa si impegna a sostituire la risorse entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta. L'indicatore si applica anche nel caso in cui la risorsa in sostituzione presenti aspetti di inadeguatezza.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempo trascorso fra la richiesta formale di sostituzione di una risorsa da parte di Sogei e la sostituzione stessa		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo o frazione	<b>Fonte dati</b>	Richiesta formale di sostituzione di una risorsa Comunicazione formale avvenuta sostituzione
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'Affidamento	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al verificarsi dell'evento (dopo ogni sostituzione)
<b>Dati da rilevare</b>	Data richiesta sostituzione Data sostituzione		
<b>Regole di campionamento</b>	nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ10 = Data\_sost - Data\_rich\_sost$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	IQ10 <= 5 gg		
<b>Azioni contrattuali</b>	Si emetterà 1 Rilievo per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore di soglia previsto.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



## 2.11 IQ11 - PERSONALE SOSTITUITO IMPIEGATO NELL’AFFIDAMENTO

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di risorse sostituite dalla Società di sua iniziativa senza motivi di forza maggiore (es. malattia, dimissioni e/o oggettiva indisponibilità della risorsa).		
<b>Unità di misura</b>	Numero risorse sostituite	<b>Fonte dati</b>	Richieste di comunicazioni formali e/o e-mail
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell’Affidamento	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine dell’Affidamento
<b>Dati da rilevare</b>	Numero risorse sostituite		
<b>Regole di campionamento</b>	nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ11 = Num\_risorse\_sostit$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	IQ11 = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Si emetterà 1 Rilievo per ogni sostituzione eccedente il valore di soglia.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



## 2.12 IQ12 RITARDO NELLA NOMINA DEL RESPONSABILE DELL’AFFIDAMENTO

L’impresa deve nominare il responsabile dell’affidamento entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta e sottoscrivere il verbale di accettazione entro 5 giorni lavorativi dalla riunione di start-up (IQ9).

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Ritardo nella nomina del Responsabile dell’Affidamento da parte della Società		
Unità di misura	Giorno lavorativo	Fonte dati	Comunicazioni formali
Periodo di riferimento	Avvio dell’affidamento	Frequenza di misurazione	Alla nomina del Responsabile
Dati da rilevare	Data di comunicazione Affidamento Data di nomina del Responsabile		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$IQ12 = Data\_nomina - Data\_comunicazione$		
Regole di arrotondamento	Nessuna		
Valore di soglia	$IQ12 \leq 3$ gg (o come migliorato in offerta tecnica)		
Azioni contrattuali	Per ogni giorno lavorativo o frazione eccedente il valore di soglia previsto o soglia migliorativa offerta nella relazione tecnica, Sogei applicherà la penale <b><u>“P3 - Ritardo nella nomina del responsabile dell’affidamento o nell’accettazione” del verbale dell’affidamento</u></b> .		
Eccezioni	Nessuna		



## 2.13 IQ13 - SUPERAMENTO DEL LIMITE PREVISTO PER I RILIEVI SULL'AFFIDAMENTO

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Numero dei rilievi emessi sul singolo affidamento		
Unità di misura	Numero rilievi	Fonte dati	Comunicazione formale di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'affidamento
Dati da rilevare	Numero rilievi		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$IQ13 = Num\_rilievi$		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	$IQ13 \leq 1$		
Azioni contrattuali	Per ogni rilievo eccedente il valore di soglia, Sogei applicherà la penale <b>"P4 - <u>Eccesso di rilievi sull'affidamento</u>"</b> .		
Eccezioni	Nessuna		





## 2.14 IQ14 – LIVELLO DI SERVIZIO PER IL PRESIDIO

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	
Aspetto da valutare	Numero dei rilievi emessi sul servizio di presidio		
Unità di misura	Numero rilievi	Fonte dati	Comunicazione formale di rilievo
Periodo di riferimento	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati da rilevare	Numero rilievi		
Regole di campionamento	nessuna		
Formula	$IQ15 = Num\_rilievi$		
Regole di arrotondamento	nessuna		
Valore di soglia	$IQ15 \leq 5$		
Azioni contrattuali	Per ogni rilievo eccedente il valore di soglia, Sogei applicherà la penale <b>"P6 – <u>Superamento Livello di servizio del presidio</u>"</b> .		
Eccezioni	Nessuna		



### 3. MATRICE DI CORRISPONDENZA

#### 3.1 INDICATORI DI QUALITÀ E SERVIZI CONTRATTUALI

Di seguito è riportata una matrice di corrispondenza tra gli indicatori di qualità contrattuali ed i servizi a cui si applicano.

	a) Produzione, realizzazione e test	b) e c) Supporto Specialistico	d) Manuten- zione del software	Correttiva in garanzia	Presidio
IQ1 - Test negativi in verifica di conformità/collaudato per produzione o manutenzione software	X		X		
IQ2 – Ritardo nella ripresa della verifica di conformità/collaudato	X	X	X	X	
IQ3 - Verifica negativa prodotti di output previsti dall'affidamento di supporto tecnico		X			
IQ4 - Ritardo in una consegna intermedia	X	X	X	X	
IQ5 - Ritardo nella consegna finale	X	X	X	X	
IQ6 – Adempimenti negli affidamenti di supporto specialistico e di sistema e per la progettazione e l'avviamento in esercizio delle applicazioni		X		X	
IQ7 – Manutenzione del software - Tempestività di ripristino			X		
IQ8 – Manutenzione in garanzia - Tempestività di ripristino				X	
IQ9 - Mancata accettazione di un affidamento entro i termini stabiliti	X	X	X		
IQ10 - Ritardo nella sostituzione del personale impiegato nell'affidamento	X	X	X		
IQ11 - Personale sostituito impiegato nell'Affidamento	X	X	X		
IQ12 Ritardo nella nomina del Responsabile dell'Affidamento	X	X	X		
IQ13 - Superamento del limite previsto per i rilievi sull'affidamento	X	X	X		
IQ14 – Superamento del livello di servizio del presidio	X				X



### 3.2 INDICATORI DI QUALITÀ E AZIONI CONTRATTUALI

Descrizione indicatori	Azione Contrattuale	
	Rilievo	Penale
IQ1 - Test negativi in verifica di conformità/collaudo per produzione o manutenzione software	X	
IQ2 – Ritardo nella ripresa della verifica di conformità/collaudo	X	
IQ3 - Verifica negativa prodotti di output previsti dall'affidamento di supporto tecnico	X	
IQ4 - Ritardo in una consegna intermedia	X	
IQ5 - Ritardo nella consegna finale	X	
IQ6 – Adempimenti negli affidamenti di supporto specialistico e di sistema e per la progettazione e l'avviamento in esercizio delle applicazioni	X	
IQ7 – Manutenzione del software - Tempestività di ripristino	X	
IQ8 – Manutenzione in garanzia - Tempestività di ripristino		X
IQ9 - Mancata accettazione di un affidamento entro i termini stabiliti		X
IQ10 - Ritardo nella sostituzione del personale impiegato nell'affidamento	X	
IQ11 - Personale sostituito impiegato nell'Affidamento	X	
IQ12 - Ritardo nella nomina del Responsabile dell'Affidamento		X
IQ13 - Superamento del limite previsto per i rilievi sull'affidamento		X
IQ14 – Superamento del Livello di servizio del Presidio	X	X