

**APPENDICE 2 AL CAPITOLATO TECNICO  
INDICATORI DI QUALITA'**

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DEI SERVIZI DI SYTEM MANAGEMENT – ID 2386**

## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>INDICATORI DI QUALITA' .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b><i>IQ_PIN - Personale della fornitura inadeguato .....</i></b>	<b>4</b>
<b>2.2</b>	<b><i>IQ_TOV - Turn over del personale .....</i></b>	<b>5</b>
<b>2.3</b>	<b><i>IQ_CVI – Disponibilità curriculum vitae .....</i></b>	<b>6</b>
<b>2.4</b>	<b><i>IQ_COL – Disponibilità colloquio .....</i></b>	<b>7</b>
<b>2.5</b>	<b><i>IQ_IND - Inadeguatezza del personale proposto.....</i></b>	<b>8</b>
<b>2.6</b>	<b><i>IQ_INS - Inserimento/sostituzione del personale .....</i></b>	<b>9</b>
<b>2.7</b>	<b><i>IQ_INT – Interventi fuori orario .....</i></b>	<b>10</b>
<b>2.8</b>	<b><i>IQ_PRS – Presa in carico dell'affidamento .....</i></b>	<b>11</b>
<b>2.9</b>	<b><i>IQ_AVV – Avvio dell'affidamento .....</i></b>	<b>12</b>
<b>2.10</b>	<b><i>IQ_SLT - Slittamento delle scadenze .....</i></b>	<b>13</b>
<b>2.11</b>	<b><i>IQ_TST - Qualità dei prodotti consegnati .....</i></b>	<b>14</b>
<b>2.12</b>	<b><i>IQ_RIL – Rilievi sull'affidamento .....</i></b>	<b>15</b>
<b>2.13</b>	<b><i>IQ_CUS - Grado di soddisfazione del Committente/Amministrazione .....</i></b>	<b>16</b>

## 1 PREMESSA

Il presente documento riporta gli indicatori di qualità per la fornitura di servizi di supporto specialistico e di sistema (system management).

Si precisa che:

- con la dizione *ore e/o giorni*, ove non diversamente specificato, si intendono le ore e/o i giorni lavorativi, in funzione dell'orario di servizio stabilito;
- con la dizione *mese e/o trimestre e/o semestre* viene indicato il mese e/o il trimestre e/o il semestre di calendario nell'ambito della durata contrattuale;
- con la dizione *periodo di riferimento* viene indicato l'arco di tempo entro il quale vengono rilevate le grandezze necessarie per la misurazione dei livelli di servizio erogati.

## 2 INDICATORI DI QUALITA'

Di seguito sono riportati gli Indicatori di qualità validi per l'intera fornitura.

### 2.1 IQ\_PIN - Personale della fornitura inadeguato

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni richieste da Sogei relative alle risorse impegnate nell'erogazione dei servizi, compresi eventuali Responsabili.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di risorse sostituite, perché non ritenute adeguate, su richiesta dell'Amministrazione		
<b>Unità di misura</b>	Risorse inadeguate	Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'affidamento	Frequenza di misurazione	Al termine dell'affidamento
<b>Dati da rilevare</b>	Numero di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi di cui è richiesta la sostituzione da parte di Sogei nel periodo di riferimento ( <i>Nrisorse_inadeg</i> )		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	IQ_PIN = <i>Nrisorse_inadeg</i>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	IQ_PIN = 1		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## 2.2 IQ\_TOV - Turn over del personale

Con questo indicatore si misurano le sostituzioni operate dal Fornitore relative alle risorse impegnate nell'erogazione dei servizi, compresi eventuali Responsabili.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Utilizzazione delle Risorse
<b>Aspetto da valutare</b>	Turn over: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore		
<b>Unità di misura</b>	Risorse sostituite	<b>Fonte dati</b>	E-mail, lettere, verbali
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'affidamento	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine dell'affidamento
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi onsite sostituite su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento (<i>Nrisorse_sostituite</i>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ\_TOV = Nrisorse\_sostituite$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Vedi premessa		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ\_TOV = 1$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto		
<b>Eccezioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dai referenti della Sogei, non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore di soglia;</li> <li>Eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore di soglia, purché ciascuna dimissione/licenziamento sia opportunamente documentata.</li> </ul>		

### 2.3 IQ\_CVI – Disponibilità curriculum vitae

Con questo indicatore si misura la tempestività nell'invio del CV delle risorse da impiegare per l'erogazione dei servizi, compresi eventuali Responsabili.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempo trascorso tra la richiesta della Sogei e l'invio del CV della risorsa.		
<b>Unità di misura</b>	Giorno solare	<b>Fonte dati</b>	Richiesta formale, comunicazione di invio del CV.
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'affidamento	<b>Frequenza di misurazione</b>	Per ogni richiesta
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data Richiesta del CV (Data_rich_CV)</li> <li>Data effettiva di invio del CV (Data_inv_CV)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ\_CVI = Data\_rich\_CV - Data\_inv\_CV$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ\_CVI = 10$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di un rilievo per ogni giorno di ritardo eccedente il valore di soglia		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## 2.4 IQ\_COL – Disponibilità colloquio

Con questo indicatore si misura la tempestività nella presentazione per il colloquio delle risorse da impiegare per l'erogazione dei servizi, inclusi eventuali Responsabili.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempo trascorso tra la richiesta della Sogei e la presentazione della risorsa richiesta.		
<b>Unità di misura</b>	Giorno solare	<b>Fonte dati</b>	Richiesta formale presentazione, presenza per il colloquio.
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'affidamento	<b>Frequenza di misurazione</b>	Per ogni richiesta
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data Richiesta presentazione (Data_rich_pres)</li> <li>Data effettiva di presentazione (Data_eff_pres)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ\_COL = Data\_rich\_pres - Data\_eff\_pres$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	IQ_COL = 3		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di un rilievo per ogni giorno di ritardo eccedente il valore di soglia		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## 2.5 IQ\_IND - Inadeguatezza del personale proposto

Con questo indicatore si misurano i curricula non accettati da Sogei relativi alle risorse proposte dal Fornitore per l'erogazione dei servizi, compresi eventuali Responsabili.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Adeguatezza
<b>Aspetto da valutare</b>	Inadeguatezza dei curricula delle risorse proposte		
<b>Unità di misura</b>	Curriculum vitae	<b>Fonte dati</b>	E-mail, lettere, verbali
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'affidamento	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine dell'affidamento
<b>Dati da rilevare</b>	Numero totale di curriculum non accettati (Ntotale_curriculum_non accettati)		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ\_IND = Ntotale\_curriculum\_non\ accettati$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ\_IND = 1$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di un rilievo per ogni curriculum non accettato, eccedente il valore di soglia		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		



## 2.6 IQ\_INS - Inserimento/sostituzione del personale

Con questo indicatore si misura la tempestività nell'inserimento/sostituzione di risorse impiegate per l'erogazione dei servizi, inclusi eventuali Responsabili.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempo trascorso tra la richiesta della Sogei e l'inserimento/sostituzione della risorsa richiesta.		
<b>Unità di misura</b>	Giorno solare	<b>Fonte dati</b>	Richiesta formale sostituzione, comunicazione formale avvenuta sostituzione.
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'affidamento	<b>Frequenza di misurazione</b>	Dopo ogni sostituzione
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data Richiesta inserimento/sostituzione<sup>1</sup> (Data_rich_risorsa)</li> <li>Data effettiva di inserimento/sostituzione<sup>2</sup> (Data_ins_risorsa)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ\_INS = Data\_ins\_risorsa - Data\_rich\_risorsa$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	IQ_INS = 7		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

<sup>1</sup> Per Data richiesta risorsa si intende la data in cui l'Amministrazione, dopo aver verificato l'idoneità della/e risorsa proposta, ne richiede l'inserimento nel team

<sup>2</sup> Per Data inserimento risorsa si intende la data in cui il fornitore rende effettivamente disponibile presso il team la risorsa ritenuta idonea dall'Amministrazione

## 2.7 IQ\_INT – Interventi fuori orario

Con questo indicatore si misura la tempestività di attivazione degli interventi fuori orario, sia in modalità remota che in modalità on-site, a seguito di chiamata del personale in reperibilità da parte dell'Amministrazione.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Il tempo di attivazione degli interventi a partire dalla richiesta dell'Amministrazione		
<b>Unità di misura</b>	Minuti	<b>Fonte dati</b>	Chiamate telefoniche, ecc.
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'affidamento	<b>Frequenza di misurazione</b>	Per ogni richiesta
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data, ora e minuto della richiesta di attivazione di un intervento (Data_rich_int)</li> <li>Data ora e minuto di attivazione dell'intervento (Data_attiv_int)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ\_INT = \sum_{j=1}^{N_{tot\_int}} ritardo\_attiv_j$ <p>dove:</p> <p><math>T\_attiv_j = Data\_attiv\_int_j - Data\_rich\_int_j</math></p> <p><math>T\_max\_attiv = 15</math> minuti per collegamento remoto o 1 ora per intervento on-site</p> <p><math>ritardo\_attiv_j = 0</math> se <math>T\_attiv_j \leq T\_max\_attiv</math></p> <p><math>ritardo\_attiv_j = T\_attiv_j - T\_max\_attiv</math> se <math>T\_attiv_j &gt; T\_max\_attiv</math></p>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	IQ_INT = 0		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento del valore di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## 2.8 IQ\_PRS – Presa in carico dell'affidamento

Con questo indicatore si misura la tempestività di presa in carico degli affidamenti da parte del Fornitore, attraverso la nomina del Responsabile dell'affidamento.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempo trascorso tra le richieste di Sogei e la nomina del Responsabile dell'affidamento		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo	<b>Fonte dati</b>	Comunicazioni formali di affidamento da parte di Sogei e di nomina Responsabile da parte del Fornitore
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'affidamento	<b>Frequenza di misurazione</b>	Alla nomina del Responsabile
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data di comunicazione affidamento (Data_com_aff)</li> <li>Data di nomina Responsabile (Data_nomina_resp)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ\_PRS = Data\_nomina\_resp - Data\_com\_aff$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ\_PRS = 3$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## 2.9 IQ\_AVV – Avvio dell'affidamento

Con questo indicatore si misura la tempestività di avvio degli affidamenti da parte del Fornitore, attraverso la riunione di startup e la sottoscrizione del verbale di affidamento.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Tempo trascorso tra la riunione di startup pianificata da Sogei e la firma del verbale di affidamento da parte del Fornitore.		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo	<b>Fonte dati</b>	Comunicazione di indizione della riunione di startup da parte di Sogei. Verbale di affidamento sottoscritto dal Responsabile del Fornitore.
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'affidamento	<b>Frequenza di misurazione</b>	Avvio dell'affidamento
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data della riunione di startup (Data_startup)</li> <li>Data di sottoscrizione verbale di affidamento (Data_verbale_aff)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ\_AVV = Data\_verbale\_aff - Data\_startup$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	IQ_AVV = 5		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## 2.10 IQ\_SLT - Slittamento delle scadenze

L'indicatore di qualità misura il rispetto delle scadenze definite nei verbali di affidamento, quali ad esempio le date previste di consegna per un determinato prodotto/risultato (inclusi eventuali prodotti intermedi), nonché qualsiasi scadenza temporale pianificata formalmente nei piani di lavoro, ad eccezione di quelle oggetto di misurazione di dettaglio attraverso gli Indicatori di qualità riportati nel presente documento. Sono incluse in particolare le eventuali scadenze di riconsegna dei prodotti a seguito di verifica negativa.

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Il rispetto di una scadenza temporale		
<b>Unità di misura</b>	Giorno lavorativo	<b>Fonte dati</b>	verbali di affidamento, documenti di pianificazione, verbali di consegna.
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'affidamento	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al verificarsi dell'evento
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data prevista di consegna/riconsegna di un prodotto, esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_prev)</li> <li>Data effettiva di consegna/riconsegna di un prodotto, esecuzione di attività pianificate, ecc. (data_eff)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ\_SLT = data\_eff - data\_prev$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ\_SLT = 0$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di un rilievo per ogni giorno di ritardo eccedente il valore di soglia		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

### 2.11 IQ\_TST - Qualità dei prodotti consegnati

L'indicatore misura la rispondenza dei prodotti consegnati ai requisiti definiti nei verbali di affidamento.

Caratteristica	Funzionalità	Sottocaratteristica	Accuratezza
<b>Aspetto da valutare</b>	Rispondenza dei prodotti alle specifiche definite nei verbali di affidamento		
<b>Unità di misura</b>	Numero	<b>Fonte dati</b>	Verbali di affidamento, piani di lavoro, piani di test, note di verifica di conformità
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'affidamento	<b>Frequenza di misurazione</b>	Alla verifica di conformità
<b>Dati da rilevare</b>	Numero di casi di test con esito negativo (N_casi_di_test_non_OK) Numero totale di casi di test (Ntotale_casi_di_test)		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formula</b>	$IQ_{TST} = \frac{N_{casi\_di\_test\_non\_ok}}{N_{tot\_casi\_di\_test}} \times 100$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato: - alla prima cifra intera per difetto se la parte decimale è ≤ 0,5 - alla prima cifra intera per eccesso se la parte decimale è > 0,5		
<b>Valore di soglia</b>	IQ_TSTa = 0 IQTSTb = 10		
<b>Azioni contrattuali</b>	Una percentuale di test negativi maggiore di zero e inferiore al valore di soglia 10 comporterà l'emissione di 1 Rilievo sull'affidamento e la sospensione della verifica fino a tre giorni. Una percentuale di test negativi eccedente il valore di soglia 10 è considerata una verifica di conformità negativa e comporterà l'applicazione di penali, come specificato nel contratto, nonché la sospensione della verifica fino alla data definita da SOGEI.		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

## 2.12 IQ\_RIL – Rilievi sull'affidamento

I rilievi conteggiati nella metrica sono quelli notificati al Fornitore tramite lettera/e di rilievo. Ai fini della rilevazione del presente indicatore sono conteggiati i rilievi afferenti i servizi oggetto del singolo affidamento, inclusi eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obblighi contrattuali non adempiuti nei tempi e nei modi stabiliti dal Capitolato tecnico, dal Contratto, dall'Offerta tecnica e/o tracciati sui Piani di lavoro.

Caratteristica	Efficacia	Sottocaratteristica	Efficacia
<b>Aspetto da valutare</b>	Numero di rilievi emessi relativi ad inadempimenti sull'affidamento		
<b>Unità di misura</b>	Rilievo	<b>Fonte dati</b>	Lettere di rilievo
<b>Periodo di riferimento</b>	Durata dell'affidamento	<b>Frequenza di misurazione</b>	Al termine dell'affidamento
<b>Dati elementari da rilevare</b>	Numero rilievi emessi nel periodo di riferimento ( $N_{\text{rilievi}}$ ).		
<b>Regole di campionamento</b>	Si considerano tutti i rilievi inseriti nelle lettera/a di rilievo formalizzate nel periodo di riferimento		
<b>Formula</b>	$IQ\_RIL = N_{\text{rilievi}}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	$IQ\_RIL = 1$		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il superamento dei valori di soglia comporta l'applicazione di penali, come specificato nel contratto		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		

### 2.13 IQ\_CUS - Grado di soddisfazione del Committente/Amministrazione

L'indicatore di qualità rileva la soddisfazione del Committente in merito al servizio, attraverso la somministrazione di un questionario personalizzato ed approvato da SOGEI. La rilevazione deve essere effettuata in base allo standard UNI 11098 (dicembre 2003) – *Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo*.

Caratteristica	Soddisfazione	Sottocaratteristica	Soddisfazione dell'utente
<b>Aspetto da valutare</b>	La soddisfazione dell'utente è misurata rilevando dai questionari delle interviste le risposte fornite alle specifiche domande sulla soddisfazione dell'intervistato rispetto alla rilevazione. Per le risposte vanno utilizzati i numeri positivi su scala da 1 a 4 dove: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 corrisponde a "non soddisfatto";</li> <li>• 2 corrisponde a "poco soddisfatto";</li> <li>• 3 corrisponde a "mediamente soddisfatto";</li> <li>• 4 corrisponde a "pienamente soddisfatto".</li> </ul>		
<b>Unità di misura</b>	Punto percentuale	<b>Fonte dati</b>	Questionari
<b>Periodo di riferimento</b>	Anno precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Annuale
<b>Dati da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero risposte positive (<i>risposte con valore <math>\geq 3</math> di un questionario</i> (<math>N\_resp\_pos\_quest</math>))</li> <li>• Numero di domande del questionario (<math>N\_domande</math>)</li> <li>• Numero totale di questionari compilati (<math>N\_questionari</math>)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Va concordato con Sogei un campione dei referenti dei servizi della fornitura da intervistare		
<b>Formula</b>	$IQ_{CUS} = \frac{\sum_{i=1}^{N-questionari} N\_resp\_pos\_quest_i}{N\_domande \times N\_questionari}$		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Il risultato della misura va arrotondato: - alla prima cifra intera per difetto se la parte decimale è $\leq 0,5$ - alla prima cifra intera per eccesso se la parte decimale è $> 0,5$		
<b>Valore di soglia</b>	IQ_CUS = 80%		
<b>Azioni contrattuali</b>	Il mancato rispetto del valore di soglia comporterà l'applicazione di penali, come specificato nel contratto		
<b>Eccezioni</b>	La valutazione relativa all'ultimo anno contrattuale è anticipata allo scadere del terzo trimestre, ferma restando la consegna dei risultati entro la fine del mese successivo.		