



# **IL CONTRIBUTO DI INTERCENT-ER ALL'AGENDA 2030 E AGLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE**

**RAPPORTO 2021-2022  
II EDIZIONE**





Intercent-ER, Agenzia per lo sviluppo dei mercati telematici

Viale Aldo Moro, 38 | 40127 - Bologna

<https://intercenter.regione.emilia-romagna.it>



# SOMMARIO

Lettera agli stakeholder	5
<b>1. PROFILO E VALORI</b>	<b>7</b>
<b>2. GLI EVENTI DELL'ULTIMO BIENNIO</b>	<b>10</b>
<b>3. GLI STAKEHOLDER DI INTERCENT-ER</b>	<b>15</b>
<b>4. IL CONTRIBUTO ALL'AGENDA 2030</b>	<b>21</b>
4.1 Il contesto regionale di riferimento	22
4.2 Le priorità individuate dagli stakeholder	26
<b>5. RIQUALIFICAZIONE DELLA SPESA</b>	<b>36</b>
5.1 Le gare più significative 2021-2022	40
5.2 Le gare sviluppate nell'ambito del PNRR	43
5.3 Le prime gare di lavori	44
5.4 Obiettivi strategici e impegni per il futuro	46
<b>6. GOVERNANCE PARTECIPATA</b>	<b>47</b>
6.1 Programmazione condivisa	50
6.2 Sviluppo delle iniziative di gara	50
6.3 Coinvolgimento degli stakeholder	52
6.4 Obiettivi strategici e impegni per il futuro	56
<b>7. TRASPARENZA</b>	<b>57</b>
7.1 La prevenzione della corruzione e il sistema ISO 37001	59
7.2 La comunicazione online come strumento di trasparenza	63
7.3 Obiettivi strategici e impegni per il futuro	65
<b>8. TUTELA DELL'AMBIENTE</b>	<b>66</b>
8.1 Approccio al Green Public Procurement	67
8.2 Esperienze di gare con criteri "verdi" 2021-2022	71
8.3 Benefici ambientali	76
8.4 Obiettivi strategici e impegni per il futuro	78
<b>9. IMPEGNO SOCIALE VERSO LE PERSONE E LE COMUNITÀ</b>	<b>79</b>
9.1 Approccio al Socially Responsible Public Procurement (SRPP)	80
9.2 Esperienze di gare con criteri sociali 2021- 2022	85
9.3 Obiettivi strategici e impegni per il futuro	88
<b>10. CONTRIBUTO ALLA TRASFORMAZIONE DIGITALE</b>	<b>89</b>
10.1 Il Sistema per gli Acquisti Telematici dell'Emilia-Romagna (SATER)	90
10.2 Il Nodo Telematico di Interscambio dell'Emilia-Romagna (NoTI-ER)	95
10.3 Partecipazione a tavoli nazionali e progetti europei	98
10.4 La sicurezza dei sistemi informativi	99
10.5 Obiettivi strategici e impegni per il futuro	100
<b>11. ATTENZIONE ALLE COMPETENZE E AL CAPITALE UMANO</b>	<b>101</b>
11.1 Lo sviluppo delle competenze dei collaboratori e degli utenti	106
11.2 La Qualità dei processi e la certificazione ISO 9001	110
11.3 La Qualità delle competenze e la certificazione come Project Manager	111
11.4 Obiettivi strategici e impegni per il futuro	113



## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

**Adriano Leli**

Direttore di Intercent-ER

*Il periodo storico che stiamo vivendo, con le recenti crisi che lo hanno attraversato e che in parte sono tuttora in corso, stanno sempre più imponendo all'attenzione delle istituzioni pubbliche e delle organizzazioni private il perseguimento di un **modello di sviluppo attento alla crescita non solo economica, ma anche ambientale e sociale.***

*I concetti di "sostenibilità" e "responsabilità sociale", oltre ad essere entrati ormai da anni nel linguaggio comune, stanno cambiando i paradigmi valutativi e gestionali delle organizzazioni, rappresentando elementi da cui non è più possibile prescindere nella pianificazione e implementazione delle attività. Essere affidabili, oggi, per un'organizzazione non significa più infatti semplicemente essere economicamente efficace, ma anche e soprattutto garantire equità, trasparenza e pratiche di gestione sostenibili.*

*Ciò è ancor più vero per una Pubblica Amministrazione come Intercent-ER - per definizione mossa da una missione istituzionale orientata alla **realizzazione di valore pubblico** - che è chiamata dunque, di fronte alle sfide della sostenibilità, a svolgere un duplice ruolo: non solo quello di **soggetto attivo per la promozione e diffusione delle prassi socialmente responsabili** sul territorio, ma anche quello di **attore in grado di praticarle** in modo coerente nei confronti delle parti interessate.*

*Con il presente documento, giunto alla sua seconda edizione, vogliamo proprio rendere conto al nostro sistema di stakeholder di quanto svolto dall'Agenzia su entrambi i fronti, rendicontando l'insieme delle **attività realizzate nel biennio 2021-2022 e le loro ricadute economiche, sociali e ambientali**, nella prospettiva - già utilizzata come framework di riferimento nel precedente rapporto - del loro **contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile delineati dall'Agenda 2030** delle Nazioni Unite.*

*Rispetto a quella edizione del documento, lo faremo rendicontando **quanto realizzato in relazione alle prospettive di sviluppo** lì delineate e tracciando **nuovi impegni** per il futuro, individuati a partire sia dagli indirizzi strategici e dalle priorità stabiliti dai documenti di programmazione della Regione Emilia-Romagna - con particolare riferimento al Patto per il lavoro e per il Clima e al Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) -, sia dalle priorità identificate dai nostri stakeholder nel corso di una nostra recente rilevazione.*

*I numeri riportati nel rapporto evidenziano il ruolo che Intercent-ER*

può svolgere sul territorio e verso i propri stakeholder rispetto a una serie di aspetti e politiche di sostenibilità: più di **100 gare bandite** nell'ultimo biennio, con oltre **562 milioni di euro risparmiati** per le P.A. e **602 mila tonnellate di CO2 evitate** grazie alle iniziative verdi, quasi **15.000 gare informatizzate** per l'acquisto di beni, servizi e lavori realizzate sul sistema di e-procurement dell'Agenzia, a cui partecipano **oltre 35.000 Operatori Economici**, un ruolo di primo piano rispetto alle **gare regionali previste dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)** e una struttura organizzativa che vede i ruoli di responsabilità coperti per **l'85% da donne**.

Sono solo alcuni dei dati qui presentati, che attestano il contributo dell'Agenzia alle politiche regionali e nazionali e alla promozione di prassi operative sul territorio, in materia ad esempio di **riqualificazione della spesa, innovazione digitale, tutela ambientale, impegno verso la comunità e parità di genere**. Con un'attenzione sempre più marcata, per rispondere alle sfide e alle criticità del contesto attuale, alla **trasparenza delle decisioni e al dialogo con il tessuto sociale del territorio**, anche in termini di condivisione delle iniziative, delle competenze e delle scelte, come testimoniano diversi progetti realizzati negli ultimi anni e descritti in questo rapporto.

La strada da percorrere non è certamente conclusa e a tal fine, per la prossima edizione del documento, intendiamo mettere in atto un percorso volto a **coinvolgere in una modalità ancor più strutturata i portatori di interesse** su questi temi nonché a **definire un sistema puntuale di indicatori** che, a tendere, possa poi essere integrato con il nostro sistema di pianificazione strategica e operativa.

Ci auguriamo, intanto, che questo documento possa essere un ulteriore passo del percorso intrapreso per **umentare la trasparenza** delle nostre attività verso la comunità regionale e i nostri portatori di interesse, facendo conoscere le modalità con cui impieghiamo le risorse (e con quali risultati) anche ai non addetti ai lavori, testimoniando come l'adesione a standard di comportamento socialmente responsabili sia ad un tempo fattore di miglioramento del contesto esterno in cui si opera e di sviluppo organizzativo interno.

Buona lettura a tutte e a tutti.

*Adriano Leli*

# 01

**PROFILO E VALORI**

**REGIONE EMILIA-ROMAGNA**

**GIUNTA REGIONALE**

Intercent-ER è l'Agenzia per lo sviluppo dei mercati telematici istituita nel 2004 dalla Regione Emilia-Romagna per ottimizzare, razionalizzare e semplificare la spesa per beni e servizi delle Pubbliche Amministrazioni del territorio regionale, con particolare riferimento alle Aziende sanitarie.

Attraverso la gestione di **sistemi di e-procurement, la centralizzazione degli acquisti, la standardizzazione della domanda** e l'elaborazione di strategie di gara innovative, Intercent-ER si propone di:

- **contenere la spesa pubblica**, riducendo i prezzi unitari dei beni e servizi utilizzati dalle P.A.;
- sviluppare l'**efficienza, la semplicità e la trasparenza** di tutto il ciclo degli acquisti pubblici;
- promuovere la **digitalizzazione** e l'utilizzo di **strumenti elettronici di negoziazione**;
- assicurare la **qualità dei beni/servizi** acquisiti e la loro rispondenza ai fabbisogni pubblici;
- promuovere la **sostenibilità ambientale e sociale** dei beni e servizi utilizzati della P.A.;
- favorire la **competitività** e la **concorrenza** nel mercato della fornitura pubblica;
- diffondere sul territorio **competenze in materia di appalti pubblici** e accrescere la **partecipazione degli stakeholder** alle iniziative dell'Agenzia.

Nello specifico, Intercent-ER persegue tali obiettivi svolgendo le funzioni di:

- **centrale di acquisto** e **Soggetto Aggregatore** per le P.A. del territorio regionale;
- **centrale di committenza** e **stazione appaltante** per la Regione Emilia-Romagna e per gli altri enti regionali;
- gestore del **Sistema per gli Acquisti Telematici dell'Emilia-Romagna** (SATER), messo a disposizione di tutti gli enti del territorio;
- gestore del **Nodo Telematico di interscambio** (NoTI-ER) per la dematerializzazione dei documenti del ciclo passivo degli acquisti (ordini, fatture, documenti di trasporto).

L'azione e i comportamenti di Intercent-ER sono costantemente orientati alla **creazione di valore per il territorio**, e sono guidati da un **nucleo di valori fondamentali e imprescindibili**:

- **efficacia ed efficienza** nell'uso delle risorse pubbliche;
- **soddisfazione** dei propri stakeholder;
- **sostenibilità economica, ambientale e sociale**;
- **miglioramento continuo** dei processi e degli standard;
- **massima trasparenza** nelle decisioni e nelle procedure;
- **tolleranza zero nei confronti della corruzione** in qualsiasi forma;
- **valorizzazione delle competenze**, dei talenti e delle passioni dei propri collaboratori.

# 02

**GLI EVENTI DELL'ULTIMO BIENNIO**



Il biennio 2021-2022 si è caratterizzato per diversi eventi significativi che hanno avuto un impatto molto rilevante sul contesto esterno e interno in cui opera Intercent-ER.

Sotto il profilo degli eventi “esterni”, è proseguito – soprattutto nel 2021 – il supporto alla **gestione della pandemia di Covid-19**, cui l’Agenzia ha contribuito con lo sviluppo di iniziative di acquisto specifiche, destinate ad esempio all’acquisto di dispositivi di protezione individuale, mascherine, test antigenici e tamponi. Sempre nel 2021 è stato approvato il **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)**, un imponente piano di investimenti finanziato con fondi dell’Unione Europea e alla cui attuazione concorrono anche Regioni ed enti locali. La Regione Emilia-Romagna ha individuato Intercent-ER quale **struttura referente per il PNRR in materia di appalti**, chiamando l’Agenzia sia a dare concreta attuazione agli interventi di competenza regionale, soprattutto in ambito sanitario, sia a fornire supporto agli enti del territorio nel dispiegamento dei propri interventi.

A partire dalla seconda parte del 2021, inoltre, si sono registrati progressivi e consistenti **incrementi del costo delle materie prime e dell’energia**. Tali dinamiche inflazionistiche si sono ulteriormente acuite nel 2022, a seguito della **guerra in Ucraina** e delle crescenti tensioni a livello internazionale. In questo ambito, Intercent-ER si è trovata a gestire situazioni di grande complessità, dovendo bilanciare le difficoltà in cui versavano gli operatori economici aggiudicatari delle procedure, non più in grado di eseguire le prestazioni alle precedenti condizioni, e l’impossibilità di trasferire integralmente la crescita dei prezzi sul settore pubblico.

Un ulteriore elemento che, sempre nel 2022, ha impattato sul contesto in cui opera l’Agenzia è stata la modifica della sua legge istitutiva, che ha attribuito a Intercent-ER la possibilità di svolgere **procedure di gara anche per l’acquisizione di lavori pubblici**.

Tutti questi elementi hanno determinato alcuni mutamenti strategici nell’azione dell’Agenzia, che ha risposto alle sollecitazioni esterne **accrescendo la trasparenza delle decisioni e il dialogo con il tessuto sociale del territorio**, anche in termini di **condivisione delle iniziative, delle competenze e delle scelte**.

Si colloca in questo quadro, ad esempio, il tavolo di lavoro con la Regione Emilia-Romagna e i sindacati Cgil, Cisl e Uil che ha portato alla sottoscrizione del nuovo **protocollo su legalità e appalti**, con l’obiettivo di promuovere nelle procedure pubbliche di affidamento, e in particolare in quelle di Intercent-ER, la **qualità del lavoro, la stabilità occupazionale e la lotta alla criminalità organizzata**.

## I PRINCIPALI DATI DI SOSTENIBILITÀ NEL BIENNIO 2021-2022



**562**

milioni di euro risparmiati per le  
Pubbliche Amministrazioni

---



**602.000**

tonnellate di CO2 non  
prodotte grazie alle  
iniziative verdi

---



**20**

Convenzioni con criteri verdi attivate

---



**8**

Convenzioni con criteri sociali attivate

---



**14.981**

gare informatizzate  
effettuate su SATER

---



**6.685.000**

documenti  
scambiati su  
NoTI-ER

---



# 6.873

iscritti agli eventi formativi

---



# 124

Operatori Economici partecipanti alle consultazioni di mercato

---



# 51

dipendenti, di cui 37 donne

---



# 85%

ruoli di responsabilità attribuiti a donne

---

Nello spirito di una maggiore trasparenza e partecipazione si collocano anche l'incremento esponenziale delle **consultazioni preliminari** con gli Operatori Economici, nonché il rafforzamento dei rapporti di collaborazione con le Associazioni di categoria. A queste iniziative si sono poi affiancati ulteriori progetti per migliorare la **diffusione di informazioni e conoscenze**: ad esempio, si sono moltiplicati gli **incontri di formazione**, è stato avviato il progetto del **Centro di competenze** di Intercent-ER e sono stati attivati i canali social di **Linkedin** e **Youtube**.

Sotto il profilo del contesto interno, invece, l'ultimo biennio si è contraddistinto innanzitutto per il consolidamento dello **smart working**: avviati con le misure di contrasto al Covid-19, gli istituti di lavoro agile sono stati confermati e il regime misto smart working/presenza rappresenta oggi la modalità di lavoro standard dei collaboratori dell'Agenzia. Il 2021 e il 2022, inoltre, si sono ca-

ratterizzati sia per un sensibile **rinnovamento e ringiovanimento dell'organico** sia per la **riorganizzazione complessiva** delle strutture regionali, a seguito della quale l'organigramma dell'Agenzia è risultato profondamente mutato, con l'attivazione di otto aree dirigenziali in sostituzione dei tre "servizi" precedenti.

Anche in questo caso, per affrontare efficacemente i cambiamenti registrati nel contesto (ad esempio, in termini di perdita di coesione tra le persone a causa del lavoro a distanza) la risposta di Intercent-ER è stata quella di **accrescere la partecipazione e il coinvolgimento** degli stakeholder di riferimento: nel 2022 l'Agenzia ha coinvolto tutto il personale in un **percorso partecipato di change management**, finalizzato a migliorare i processi di comunicazione interna e accrescere la produttività di ogni collaboratore.

Fig. 1 - I principali eventi del biennio 2021-2022



A close-up photograph of two hands shaking. The hand on the left is light-skinned, and the hand on the right is dark-skinned. The dark-skinned hand is wearing a black and red beaded bracelet. The background is a plain, light-colored wall.

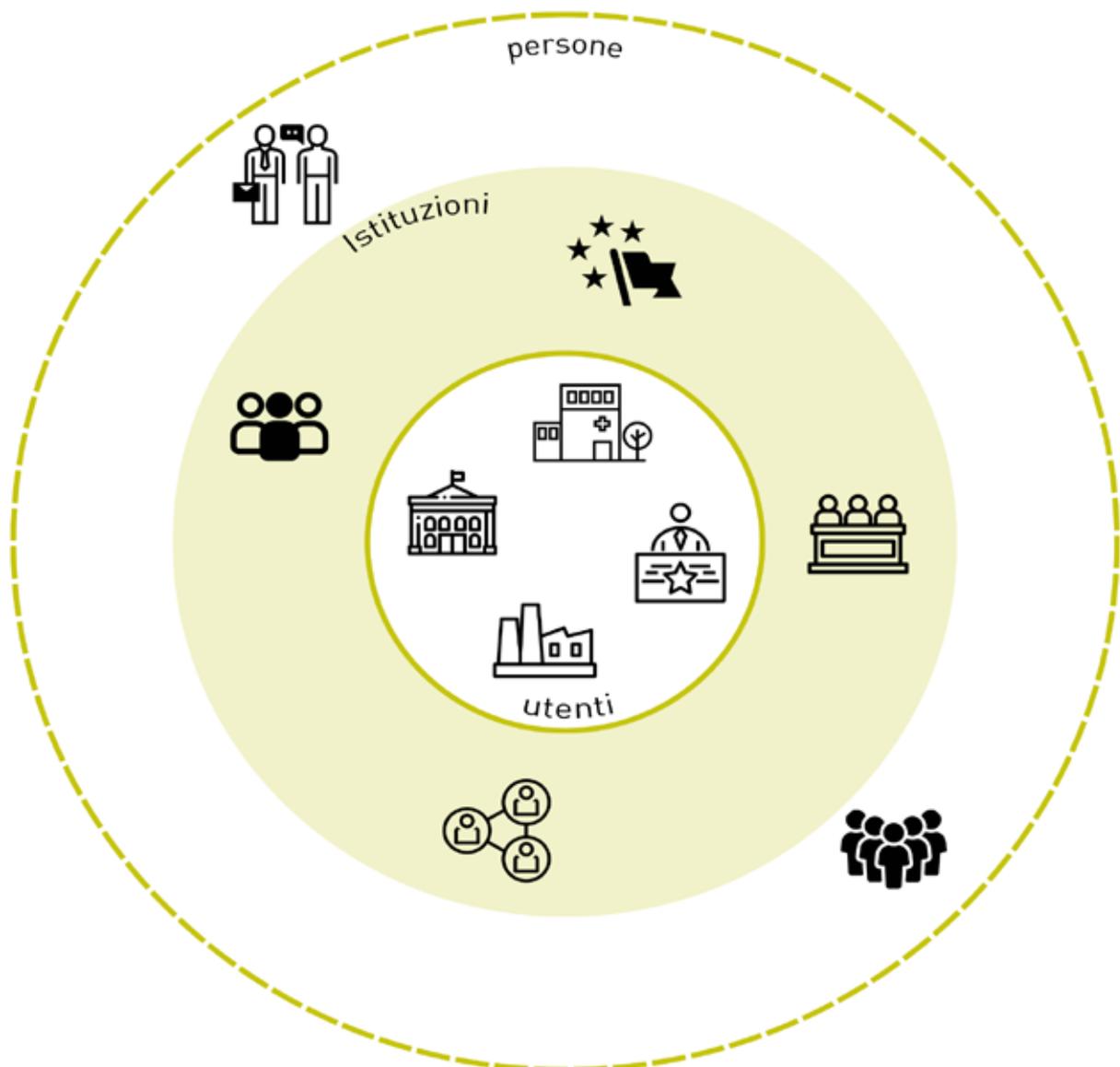
# 03

**GLI STAKEHOLDER DI INTERCENT-ER**



Intercent-ER si trova al centro di un articolato sistema di relazioni, che - nel suo ruolo di centrale di acquisto e gestore di sistemi di intermediazione e interscambio - la vede dialogare costantemente tanto con le **Pubbliche Amministrazioni** del territorio quanto con gli **Operatori Economici** interessati al mercato della fornitura pubblica, che insieme rappresentano i principali destinatari della sua attività. L'ecosistema in cui l'Agenzia si trova ad operare vede poi la presenza, la partecipazione e l'influenza di una pluralità di **attori istituzionali** a **livello regionale, nazionale ed europeo**. Ma la mappa dei principali stakeholder di Intercent-ER non può dimenticare

Fig. 2 - Gli stakeholder di Intercent-ER



le “persone”: i **collaboratori dell’Agenzia**, che rappresentano il suo vero valore aggiunto, e la **cittadinanza**, che, pur non rientrando tra gli utenti diretti dei servizi di Intercent-ER, è portatrice di istanze fondamentali, quali la qualità e la trasparenza dell’azione amministrativa, nonché del buon uso delle risorse pubbliche.

Da sempre, e ancor più negli ultimi anni, Intercent-ER si impegna a svolgere le proprie funzioni favorendo l’**ascolto** e la **compartecipazione degli stakeholder interni ed esterni**, creando un nesso tra strategie, organizzazione e comportamenti, in un ambiente di fiducia reciproca, di cooperazione, nel rispetto dei diversi ruoli e compiti. Attività fondamentali in questo percorso sono l’analisi e la mappatura dei portatori di interesse, al fine di **comprenderne le aspettative e coinvolgerli nei processi decisionali**, nell’ottica di renderli parte integrante di tali processi, piuttosto che meri destinatari delle azioni e dei servizi.

Di seguito si riportano, per ciascuna categoria di stakeholder, le attività sviluppate per coinvolgerli e fornire riscontro ai loro bisogni e aspettative.

## UTENTI

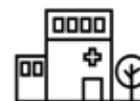
---

### SSR E AZIENDE SANITARIE

### ENTI LOCALI E ALTRE PA

### DIREZIONI GENERALI E STRUTTURE DELLA REGIONE

- Espletamento gare come centrale di acquisto / Soggetto Aggregatore / centrale di committenza
- Attivazione Convenzioni e Accordi Quadro
- Piattaforme SATER e NoTI-ER
- Condivisione programmazione e avanzamento attività
- Raccolta e analisi dei fabbisogni
- Coinvolgimento di esperti del territorio in gruppi di lavoro e commissioni
- Informazione accurata e tempestiva
- Supporto tecnico
- Iniziative di formazione
- Indagini di gradimento e customer satisfaction



## OPERATORI ECONOMICI

- Condivisione programmazione e avanzamento attività
- Bandi di gara
- Pubblicità e accessibilità informazioni
- Piattaforma SATER e Mercato elettronico
- Indagini di mercato e consultazioni preliminari
- Informazione accurata e tempestiva
- Supporto tecnico
- Iniziative di formazione
- Indagini di gradimento e customer satisfaction



## ISTITUZIONI

---

### GIUNTA REGIONALE

- Recepimento degli indirizzi e delle politiche
- Elaborazione di piani di attività
- Monitoraggio degli indicatori di performance e dell'attività
- Rendiconti sulla gestione
- Misure in materia di trasparenza e prevenzione della corruzione



### ALTRE CENTRALI D'ACQUISTO/SOGGETTI AGGREGATORI

- Bandi di gara sovraregionali
- Condivisione documentazione di gara
- Partecipazione al Tavolo dei Soggetti Aggregatori
- Sottoscrizione di accordi di collaborazione e protocolli di intesa
- Progetti di riuso SATER e NoTI-ER
- Condivisione programmazione, strumenti e best practice



### COMMISSIONE EUROPEA

- Partecipazione a progetti europei in materia di e-procurement transfrontaliero
- Partecipazione a progetti europei in materia di Green Public Procurement
- Condivisione di dati, proposte e best practice in materia di appalti pubblici



### ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA DELLE IMPRESE

- Condivisione della programmazione e avanzamento attività
- Incontri periodici e raccolta sollecitazioni dal mondo delle imprese
- Attività di ascolto e consultazioni preliminari
- Sviluppo di sinergie informative e formative
- Indagini di gradimento e customer satisfaction



### PERSONE

---

#### CITTADINI

- Pubblicità della programmazione e delle attività
- Pubblicità della documentazione e degli atti di gara
- Pubblicità Convenzioni, prezzi, schede tecniche
- Pubblicità degli indicatori di performance
- Risposta a istanze presentate dai cittadini



#### COLLABORATORI DI INTERCENT-ER

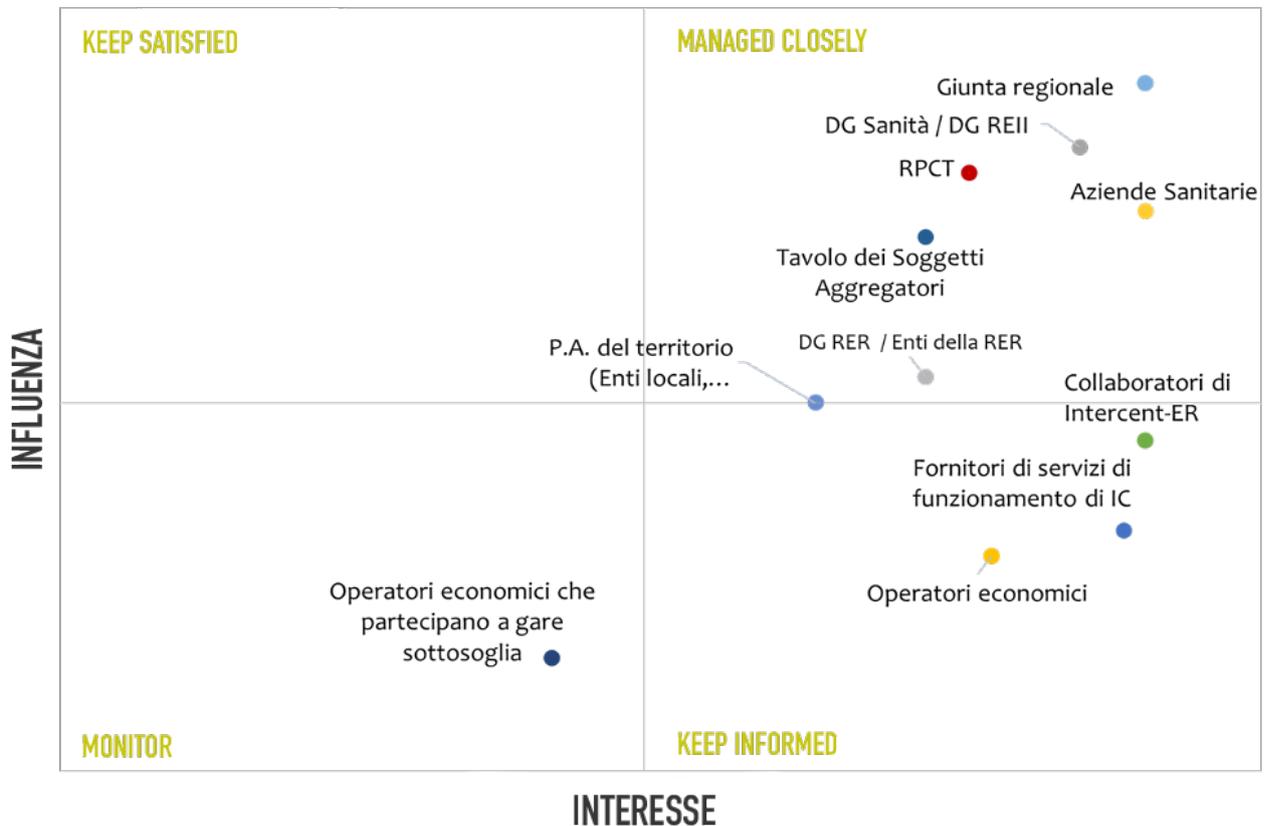
- Condivisione della programmazione
- Sistemi di valutazione della performance
- Incontri periodici di struttura
- Condivisione di informazioni e risorse
- Formazione professionale continua
- Iniziative e istituti finalizzati all'ascolto del personale e al benessere organizzativo



Per meglio determinare le strategie di informazione, coinvolgimento e attivazione dei diversi stakeholder, l'Agenzia li ha mappati all'interno della matrice "Influenza/Interesse" sotto riportata, che ne mostra il posizionamento rispetto a due direttrici fondamentali:

1. l'influenza che ciascun target può avere sulle attività di Intercent-ER;
2. il loro interesse nei confronti delle attività svolte dall'Agenzia.

Fig. 3 - Matrice Influenza/Interesse degli stakeholder di Intercent-ER





## IL CONTRIBUTO ALL'AGENDA 2030



L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile è il **programma d'azione** sottoscritto nel 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU per le persone, la prosperità, la pace, la partnership e il pianeta. Con la sua adozione, è stato espresso un giudizio sull'insostenibilità del "tradizionale" modello di sviluppo basato esclusivamente su una crescita economica illimitata e indiscriminata, a favore di una **visione integrata che ne bilanci le tre dimensioni fondamentali**: economica, sociale e ambientale.

L'iniziativa individua **17 obiettivi e 169 target**, che rappresentano **sfide globali da raggiungere entro il 2030** con il contributo di tutti: non solo governi e istituzioni pubbliche, ma anche Operatori Economici e loro associazioni, organizzazioni del terzo settore, cittadini.

Anche Intercent-ER è chiamata a offrire il suo contributo alle priorità e alle aree di intervento individuate dall'Agenda, forte di un ruolo agito - ormai da quasi 20 anni - a sostegno delle politiche pubbliche della Regione Emilia-Romagna e del generale sviluppo del sistema regionale. Per la varietà di soggetti che è in grado di coinvolgere, per l'ampiezza del perimetro di azione entro cui si sviluppano le sue attività e per l'impatto e le ricadute che esse possono avere - più o meno direttamente - sull'ambiente e nella vita di cittadini, aziende, organizzazioni civili e altre Pubbliche Amministrazioni, l'Agenzia può infatti assolvere un'importante funzione nel **coniugare crescita economica, inclusione sociale e tutela ambientale** sul territorio regionale.

Per rilevare l'apporto che l'Agenzia può fornire agli obiettivi di sviluppo sostenibile, è importante ripercorrere le politiche e le iniziative, a vario titolo collegate all'Agenda 2030 e ai temi della sostenibilità, già definite e sviluppate dalla Regione Emilia-Romagna, ricostruendo così il generale quadro di riferimento entro cui poi individuare gli ambiti tematici e le priorità su cui l'attività di Intercent-ER può concretamente incidere.

#### 4.1 IL CONTESTO REGIONALE DI RIFERIMENTO

---

Con la **Strategia regionale Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile (SRSvS)** la Regione Emilia-Romagna ha fatto propri i 17 obiettivi dell'Agenda delle Nazioni Unite, assumendo l'impegno a fare la propria parte - nelle sue articolazioni organizzative e territoriali - per l'attuazione del nuovo paradigma di sviluppo fondato sulla sostenibilità.

Approvata a novembre 2021, la Strategia declina a livello territoriale i **17 Goal** e stabilisce **target da raggiungere** entro il 2025 e il 2030, descrivendo il posizionamento dell'Emilia-Romagna rispetto alle sfide globali e introducendo un sistema di misurazione che permette di monitorarlo, di valutare l'impatto del contributo delle politiche regionali ed eventualmente di ri-orientare quest'ultime rispetto al raggiungimento degli obiettivi qualitativi e quantitativi definiti.

La Strategia regionale per lo Sviluppo Sostenibile rappresenta in realtà un'ulteriore tappa di un percorso già avviato a fine 2020 con il cosiddetto **Patto per il Lavoro e per il Clima**, sottoscritto dalla Regione e da altri 55 soggetti firmatari, afferenti al partenariato istituzionale, economico e sociale. Si tratta di un grande progetto collettivo per generare nuovo lavoro di qualità, contrastare le disuguaglianze e accompagnare il territorio regionale nella transizione digitale ed ecologica, verso un domani sostenibile.

In particolare, nel documento della SRSvS le strategie di intervento delineate sui singoli Goal vengono ricondotte alle linee di intervento del Patto per il Lavoro e per il Clima (oltre che al Programma di Mandato della Giunta regionale) in quanto funzionali a raggiungere i target definiti per il 2025 e 2030.

Il Patto per il Lavoro e per il Clima delinea infatti **quattro obiettivi strategici** e **quattro processi trasversali**, che intercettano dinamiche decisive per l'intera società regionale, prioritarie anche nella Strategia regionale Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile.

Nella ricostruzione del quadro regionale di riferimento, infine, va citato anche il **Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2023-2025** recentemente approvato dalla Regione Emilia-Romagna. Il PIAO è il documento unico di programmazione e governance - introdotto nel nostro ordinamento con il DL 80/2021 (conv. L. 113/2021) - pensato per orientare l'azione delle amministrazioni alla produzione di **Valore Pubblico**, inteso come l'impatto generato dalle politiche dell'ente sul benessere complessivo e multidimensionale (economico, sociale, ambientale, sanitario, ecc.) di cittadini e imprese.

In particolare, il **PIAO 2023-2025** della **Regione Emilia-Romagna** esplicita le "Linee di Valore Pubblico" individuate come prioritarie dalla Giunta della Regione Emilia-Romagna, in linea con gli indirizzi strategici indicati nel Documento di Economia e Finanza Regionale (DEFER), nel Patto per il Lavoro e per il Clima e nell'Agenda 2030.

# IL PATTO PER IL LAVORO E PER IL CLIMA

## Obiettivi strategici:



1. **Emilia-Romagna, regione della conoscenza e dei saperi:** investire in educazione, istruzione, formazione, ricerca e cultura: per non subire il cambiamento ma determinarlo; per generare lavoro di qualità e contrastare la precarietà e le disuguaglianze; per innovare la manifattura e i servizi; per accelerare la transizione ecologica e digitale.



2. **Emilia-Romagna, regione della transizione ecologica:** accelerare la transizione ecologica, avviando il Percorso regionale per raggiungere la neutralità carbonica prima del 2050 e passando al 100% di energie pulite e rinnovabili entro il 2035; coniugare produttività, equità e sostenibilità, generando nuovo lavoro di qualità.



3. **Emilia-Romagna, regione dei diritti e dei doveri:** contrastare le disuguaglianze territoriali, economiche, sociali, e di genere e generazionali che indeboliscono la coesione e impediscono lo sviluppo equo e sostenibile.



4. **Emilia-Romagna, regione del lavoro, delle imprese e delle opportunità:** progettare una regione europea, giovane e aperta che investe in qualità e innovazione, bellezza e sostenibilità: per attrarre imprese e talenti, sostenendo le vocazioni territoriali e aggiungendo nuovo valore alla manifattura e ai servizi.

## Processi trasversali:

TD

1. **Trasformazione digitale:** realizzare un grande investimento nella trasformazione digitale dell'economia e della società a partire dalle tre componenti imprescindibili: infrastrutturazione, diritto di accesso e competenze delle persone.

S

2. **Un Patto per la semplificazione:** rafforzare e qualificare la Pubblica Amministrazione e ridurre la burocrazia per aumentare competitività e tutelare ambiente e lavoro nella legalità.

L

3. **Legalità:** promuovere la legalità, valore identitario della nostra società e garanzia di qualità sociale ed ambientale.

P

4. **Partecipazione:** un nuovo protagonismo delle comunità e delle città, motori di innovazione e sviluppo, nella concreta gestione delle strategie del Patto.

## LE CONNESSIONI DELL'ATTIVITÀ DI INTERCENT-ER CON LE POLITICHE REGIONALI

Nel PIAO 2023-2025, Intercent-ER viene esplicitamente citata nella “Linea di valore pubblico 11 - Migliorare l’amministrazione della Regione Emilia-Romagna per lo sviluppo e il benessere della comunità” e, in particolare, nell’obiettivo strategico **“Sostenere ed ampliare il sistema regionale degli acquisti pubblici sviluppando le competenze professionali e gli strumenti di digitalizzazione messi a disposizione dalla Regione Emilia-Romagna agli enti del territorio”**. Così come per la Strategia regionale Agenda 2030 per lo Sviluppo sostenibile e per il Patto per il Lavoro e per il Clima, sono comunque numerose le connessioni delle attività realizzate dall’Agenzia con altre linee di valore pubblico, come verrà mostrato meglio più avanti.

In generale, le tre iniziative (Strategia regionale per lo Sviluppo Sostenibile dell’Emilia-Romagna, Patto per il Lavoro e per il Clima, PIAO) delineano la cornice strategica e le direttrici di una visione di medio e lungo periodo su cui impostare lo **sviluppo del territorio regionale secondo un nuovo paradigma**, allineando il percorso dell’Emilia-Romagna agli obiettivi dell’Agenda 2030 nonché a quelli di altre iniziative di rilievo nazionale ed europeo (programmazione dei fondi europei 2021-2027, Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, Accordo di Parigi per la riduzione delle emissioni climalteranti).

Tali obiettivi e processi costituiscono anche per Intercent-ER finalità a cui tendere nello svolgimento della propria attività, sia per promuoverne l’attuazione da parte dei propri utenti di riferimento (P.A. e imprese), sia integrandone i principi nel proprio sistema di gestione, praticandoli e rendicontandoli in maniera coerente.

## LE LINEE DI VALORE PUBBLICO DEL PIAO

1. Promuovere lo sviluppo sostenibile, la competitività e la buona occupazione
2. Accrescere il posizionamento e l'attrattività dell'Emilia-Romagna
3. Sostenere l'innovazione, la ricerca e il trasferimento tecnologico
4. Favorire la produzione e la promozione delle eccellenze del territorio
5. Sostenere la neutralità carbonica, la transizione ecologica ed energetica
6. Promuovere una nuova mobilità sostenibile e il diritto alla mobilità
7. Innovare il sistema sanitario regionale per garantire prossimità, domiciliarità, eccellenza e sostenibilità delle cure
8. Migliorare la coesione territoriale e istituzionale, la qualità e la sostenibilità delle città e del territorio, ridurre le disparità interne
9. Aumentare l'equità e l'inclusione tra le persone riducendo le disegualianze economiche, sociali, culturali, di genere e generazionali
10. Avvicinare la Pubblica Amministrazione dell'Emilia-Romagna alle persone
11. Migliorare l'amministrazione della Regione per lo sviluppo e il benessere delle comunità
12. Sostenere la prevenzione della corruzione, la trasparenza e la legalità

### 4.2 LE PRIORITÀ INDIVIDUATE DAGLI STAKEHOLDER

Ad inizio 2023 Intercent-ER ha lanciato la sua tradizionale **indagine di gradimento** verso i principali portatori di interesse (Pubbliche Amministrazioni del territorio regionale, Operatori Economici, collaboratori interni), prevedendo al suo interno un **focus sulle tematiche di sostenibilità**.

In questa occasione, per la prima volta, ai tre target è stato chiesto di esprimersi rispetto a una serie di **aspetti di sostenibilità** e di indicare per ciascuno di essi, su una scala da 1 a 4:

- quanto ritenessero **rilevante** che quel determinato aspetto venisse valorizzato nelle iniziative di acquisto di Intercent-ER;
- quanto percepissero che quel determinato aspetto fosse già **presidiato** da parte dell'Agenzia.

L'obiettivo era quello di individuare gli scostamenti tra la rilevanza attribuita dagli stakeholder alla singola tematica e il grado perce-

pito di presidio da parte di Intercent-ER, al fine di identificare gli ambiti prioritari su cui l'Agenzia è chiamata a intervenire.

Nella tabella che segue si riportano i risultati aggregati e ponderati della rilevazione condotta, indirizzata complessivamente a più di 37mila destinatari. In generale, dai dati emerge come tutti i temi siano ritenuti dagli stakeholder molto rilevanti e come Intercent-ER offra già un buon livello di presidio percepito in pressoché tutti gli ambiti.

I temi per cui emerge una differenza più significativa tra rilevanza per il target e presidio da parte di Intercent-ER ( $\geq 0,60$  punti), e qui sotto evidenziati in grassetto, saranno quelli su cui l'Agenzia individuerà impegni più precisi e sfidanti per il biennio 2023-2024.

Tab. 1 - Percezione degli stakeholder rispetto alle sfide della sostenibilità (valori su scala da 1 a 4)

SFIDE A CUI INTERCENT-ER PUÒ DARE UN CONTRIBUTO	RILEVANZA	PRESIDIO	DIFFERENZA
<b>Riduzione dei consumi energetici</b>	<b>3,59</b>	<b>2,91</b>	<b>0,68</b>
<b>Riduzione dei rifiuti e dei costi di smaltimento</b>	<b>3,59</b>	<b>2,86</b>	<b>0,73</b>
Riqualificazione della spesa: risparmi, qualità e semplificazione	3,57	3,02	0,55
<b>Impatto dei beni e servizi in tutto il ciclo di vita</b>	<b>3,57</b>	<b>2,85</b>	<b>0,72</b>
<b>Diffusione delle competenze sugli acquisti pubblici</b>	<b>3,55</b>	<b>2,87</b>	<b>0,68</b>
Contributo alla trasformazione digitale	3,52	3,00	0,52
<b>Innovatività dei beni/servizi oggetto di gara</b>	<b>3,48</b>	<b>2,88</b>	<b>0,60</b>
Trasparenza delle decisioni, dei processi e dei risultati	3,47	2,97	0,50
Condizioni di lavoro nella catena della fornitura	3,45	2,88	0,57
<b>Impegno verso le persone e le comunità territoriali</b>	<b>3,43</b>	<b>2,83</b>	<b>0,60</b>
<b>Coinvolgimento degli stakeholder nella programmazione e sviluppo delle attività</b>	<b>3,40</b>	<b>2,76</b>	<b>0,65</b>
Promozione della parità di genere e dell'empowerment	3,28	2,85	0,43

Al fine di affiancare le esigenze che emergono dal basso, direttamente dagli stakeholder, alle politiche definite dall'alto dalla Regione Emilia-Romagna, negli schemi che seguono a ciascuno dei temi attorno ai quali si sviluppa l'attività di Intercent-ER (oggetto di approfondimento nei prossimi capitoli) vengono associati:

- gli **obiettivi dell'Agenda 2030** correlati;
- le principali **politiche e strategie regionali** a cui possono essere ricondotti (Patto per il Lavoro e per il Clima e PIAO);
- i **temi emersi come prioritari** dall'azione di ascolto degli stakeholder.

Tale lavoro costituisce il punto di partenza per la definizione di un futuro **approccio ancor più strutturato al monitoraggio del contributo offerto da Intercent-ER** ai temi dell'Agenda 2030 e alle politiche regionali, nonché agli impegni specifici che – rispetto ad essi/e – l'Agenzia intende assumere per i prossimi anni.

Per il prossimo biennio di rendicontazione (2023-2024), infatti, sarà importante adottare un **set integrato di obiettivi e indicatori collegati al sistema di pianificazione strategica e operativa** dell'Agenzia, che consentano di monitorare con più precisione il perseguimento delle priorità individuate, di renderne conto in maniera ancora più trasparente agli stakeholder e di mettere in atto eventuali correttivi.

## RIQUALIFICAZIONE DELLA SPESA

Attraverso la propria azione, Intercent-ER favorisce il rafforzamento della capacità della P.A. in materia di “prevenzione, riduzione e gestione dei rischi per la salute” (target 3.d), promuovendo il **generale benessere sanitario**.



Grazie in particolare alle iniziative legate alla spesa sanitaria, l'Agenzia ha garantito – **anche durante l'emergenza sanitaria da Covid-19** – “l'accesso a servizi essenziali di assistenza sanitaria di qualità e l'accesso a farmaci essenziali sicuri, efficaci, di qualità e a prezzi accessibili e vaccini per tutti” (target 3.8).



L'Agenzia contribuisce inoltre a sostenere lo sviluppo economico favorendo “la **ricerca scientifica** (...) e le capacità tecnologiche dei settori industriali” (target 9.5), l' “accesso dei **piccoli industriali** (...) e la loro integrazione nelle catene e nei mercati di valore” (target 9.3), sostenendo anche l'attuazione del PNRR. L'estensione della sua attività anche al settore dei lavori pubblici può fornire poi un apporto significativo per “**sviluppare infrastrutture** di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti” (target 9.1).

### PATTO PER IL LAVORO E PER IL CLIMA



Emilia-Romagna, regione dei diritti e dei doveri



Emilia-Romagna, regione del lavoro, delle imprese e delle opportunità

Politiche regionali

#### PIAO 2023-2025

3. Sostenere l'innovazione, la ricerca e il trasferimento tecnologico
7. Innovare il sistema sanitario regionale per garantire prossimità, domiciliarità, eccellenza e sostenibilità delle cure
11. Migliorare l'amministrazione Emilia-Romagna per lo sviluppo e il benessere della comunità

Stakeholder

#### PRIORITÀ RILEVATE

- Innovatività dei beni/servizi oggetto di gara

## GOVERNANCE PARTECIPATA

Investendo nella partecipazione e nel coinvolgimento di tutti gli attori, Intercent-ER concorre a “sviluppare **istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti**” e ad “assicurare un **processo decisionale** reattivo, inclusivo, partecipativo e rappresentativo a tutti i livelli” (target 16.6 e 16.7).

Il processo di **ascolto** e di **collaborazione** con i propri portatori di interesse può consentire di “migliorare la **coerenza delle politiche per lo sviluppo sostenibile**” (target 17.14) e interesserà progressivamente anche la possibilità di co-costruire “**sistemi di misurazione dell'avanzamento** verso lo sviluppo sostenibile” (target 17.19).



Politiche regionali	<b>PATTO PER IL LAVORO E PER IL CLIMA</b>
	<b>P</b> Partecipazione
Politiche regionali	<b>PIAO 2023-2025</b>
	8. Migliorare la coesione territoriale e istituzionale, la qualità e la sostenibilità delle città e del territorio, ridurre le disparità interne
	10. Avvicinare la Pubblica Amministrazione dell'Emilia-Romagna alle persone
Stakeholder	<b>PRIORITÀ RILEVATE</b>
	- Coinvolgimento degli stakeholder nella programmazione e sviluppo delle attività

## TRASPARENZA

Intercent-ER pone in atto tutte le operazioni necessarie a “**ridurre** sostanzialmente la **corruzione** e la **concussione** in tutte le loro forme” (target 16.5). Consapevole delle conseguenze di eventuali comportamenti illeciti nel settore degli appalti pubblici, l’Agenzia ha adottato ormai da anni un sistema di gestione e prevenzione della corruzione certificato secondo lo **standard ISO 37001**.



Politiche regionali

### PATTO PER IL LAVORO E PER IL CLIMA

**L** Legalità

#### PIAO 2023-2025

11. Migliorare l'amministrazione della Regione per lo sviluppo e il benessere delle comunità
12. Sostenere la prevenzione della corruzione, la trasparenza e la legalità

## TUTELA DELL'AMBIENTE

Attraverso un approccio di **green public procurement** ormai strutturato, Intercent-ER promuove “pratiche in materia di appalti pubblici (...) sostenibili, in accordo con le politiche e le priorità nazionali” (target 12.7), operando per contrastare il cambiamento climatico, promuovere il ricorso alle fonti rinnovabili e l’efficienza energetica, incentivare il consumo e la produzione responsabili. Un approccio che più recentemente è stato rafforzato dall’adozione del **principio DNSH** (Do Not Significant Harm, cioè non arrecare alcun danno significativo all’ambiente) per tutte le procedure realizzate nell’ambito del PNRR.

Con le proprie iniziative di gara, l’Agenzia contribuisce ad esempio a favorire l’ “accesso ai **servizi energetici a prezzi accessibili**” (target 7.1), a “ridurre l’impatto ambientale negativo (...) delle città, in particolare riguardo alla **qualità dell’aria** e alla **gestione dei rifiuti**” (target 11.6), a integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali misure di **contrasto ai cambiamenti climatici** (target 13.2), “incoraggiando le imprese (...) ad adottare pratiche sostenibili” (target 12.6) e stimolando la generale adozione di comportamenti più responsabili.



### PATTO PER IL LAVORO E PER IL CLIMA



Emilia-Romagna, regione della transizione ecologica

Politiche regionali

#### PIAO 2023-2025

1. Promuovere lo sviluppo sostenibile, la competitività e la buona occupazione
5. Sostenere la neutralità carbonica, la transizione ecologica ed energetica
8. Migliorare la coesione territoriale e istituzionale, la qualità e la sostenibilità delle città e del territorio, ridurre le disparità interne

Stakeholder

#### PRIORITÀ RILEVATE

- Riduzione dei consumi energetici
- Riduzione dei rifiuti e dei costi di smaltimento
- Impatto dei beni e servizi in tutto il ciclo di vita

## IMPEGNO SOCIALE VERSO LE PERSONE E LE COMUNITÀ

Attraverso l'inserimento di **criteri di natura sociale** nelle proprie procedure di gara, Intercent-ER contribuisce a “promuovere politiche orientate allo sviluppo” supportando “le attività produttive, la creazione di lavoro dignitoso, l'imprenditorialità, la creatività e l'innovazione (...) la formalizzazione e la crescita delle micro, piccole e medie imprese” (target 8.3), con l'obiettivo di “potenziare e promuovere l'**inclusione sociale, economica e politica di tutti**” (target 10.2). Anche tramite l'applicazione delle Linee guida per le pari opportunità di genere e generazionali e l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità nei contratti pubblici finanziati con le risorse del PNRR e del Piano Nazionale per gli investimenti Complementari (PNC), l'Agenzia opera per incentivare “la **piena e produttiva occupazione** e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la **parità di retribuzione per lavoro di pari valore**” (target 8.5).



### PATTO PER IL LAVORO E PER IL CLIMA



Emilia-Romagna, regione dei diritti e dei doveri



Emilia-Romagna, regione del lavoro, delle imprese e delle opportunità

Politiche regionali

#### PIAO 2023-2025

1. Promuovere lo sviluppo sostenibile, la competitività e la buona occupazione
8. Migliorare la coesione territoriale e istituzionale, la qualità e la sostenibilità delle città e del territorio, ridurre le disparità interne
9. Aumentare l'equità e l'inclusione tra le persone riducendo le disuguaglianze economiche, sociali, culturali, di genere e generazionali

Stakeholder

#### PRIORITÀ RILEVATE

- Impegno verso le persone e le comunità territoriali

## CONTRIBUTO ALLA TRASFORMAZIONE DIGITALE

Intercent-ER concorre all'**ammodernamento e alla digitalizzazione della P.A.** italiana, favorendo la generale diffusione delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (target 9.c) e sostenendo lo "sviluppo della tecnologia (...), la ricerca e l'innovazione" (target 9.b).

Mettendo ad esempio a disposizione la propria piattaforma di e-procurement e le proprie competenze, l'Agenzia opera per favorire "l'accesso alla scienza, alla tecnologia e all'innovazione" e - grazie alle partnership attive a tutti i livelli (locale, nazionale ed europeo) - per "migliorare la condivisione delle conoscenze" (target 17.6) e rafforzare il generale partenariato globale per lo sviluppo sostenibile (target 17.16).



### PATTO PER IL LAVORO E PER IL CLIMA



Emilia-Romagna, regione della conoscenza e dei saperi

**S**

Semplificazione



Emilia-Romagna, regione del lavoro, delle imprese e delle opportunità

**TD**

Trasformazione digitale

Politiche regionali

### PIAO 2023-2025

2. Accrescere il posizionamento e l'attrattività dell'Emilia-Romagna
3. Sostenere l'innovazione, la ricerca e il trasferimento tecnologico

## ATTENZIONE ALLE COMPETENZE E AL CAPITALE UMANO

Intercent-ER investe nello sviluppo delle competenze dei propri collaboratori, incluse quelle tecniche e professionali (target 4.4), e nel generale accrescimento delle conoscenze dei propri stakeholder sui temi dell'e-procurement, promuovendo – anche tramite gli eventi del proprio Centro di competenze – **opportunità di apprendimento** per tutti.

L' Agenzia opera poi concretamente per il contrasto alla “discriminazione nei confronti di tutte le donne” (target 5.1) e per la “promozione dell'eguaglianza di genere e dell'empowerment” (target 5.c): obiettivi che persegue sia al proprio interno che verso l'esterno, anche grazie all'attuazione delle Linee guida per le pari opportunità di genere e generazionali e l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità.



### PATTO PER IL LAVORO E PER IL CLIMA



Emilia-Romagna, regione della conoscenza e dei saperi



Emilia-Romagna, regione del lavoro, delle imprese e delle opportunità

**TD** Trasformazione digitale

Politiche regionali

### PIAO 2023-2025

9. Aumentare l'equità e l'inclusione tra le persone riducendo le disuguaglianze economiche, sociali, culturali, di genere e generazionali
11. Migliorare l'amministrazione Emilia-Romagna per lo sviluppo e il benessere della comunità

Stakeholder

### PRIORITÀ RILEVATE

- Diffusione delle competenze sugli acquisti pubblici

# 05

**RIQUALIFICAZIONE DELLA SPESA**





Intercent-ER è titolare del programma regionale di **razionalizzazione della spesa per beni e servizi** e, in qualità di centrale di acquisto e soggetto aggregatore regionale, l'Agenzia mette a disposizione degli enti dell'Emilia-Romagna Convenzioni e Accordi Quadro in vari settori di spesa:

- **Categorie merceologiche in capo ai Soggetti Aggregatori** (es. farmaci e vaccini, dispositivi medici di largo consumo, servizi per le Aziende sanitarie o per gli enti locali, ecc.);
- **Spesa specialistica sanitaria** (es. dispositivi medici specialistici, diagnostica, assistenza protesica, servizi di tesoreria, ecc.);
- **Spesa specifica degli enti locali** (es. servizi di riscossione tributi, refezione scolastica, notifica di atti giudiziari, servizi logistici per le farmacie comunali, ecc.);
- **Spesa comune per il funzionamento delle strutture pubbliche** (es. energia elettrica, gas naturale, carta e cancelleria, materiale di consumo, detersivi, ecc.);
- **Spesa ICT** (es. telefonia fissa e mobile, fotocopiatrici, PC, manutenzione centrali telefoniche, servizi di business analytics e system management, ecc.).

L'Agenzia è inoltre la struttura referente a livello regionale in materia di appalti PNRR e dal 2022 si occupa anche dell'affidamento di lavori pubblici, su richiesta delle P.A. del territorio.

## LE CONVENZIONI QUADRO

Le Convenzioni Quadro rappresentano il principale strumento di acquisto che Intercent-ER mette a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni del territorio. Attraverso le Convenzioni, stipulate dall'Agenzia a seguito di una procedura di gara telematica, le imprese aggiudicatrici si impegnano ad accettare - a condizioni e a prezzi stabiliti - Ordinatori di Fornitura da parte delle amministrazioni aderenti, fino al raggiungimento di un importo massimo spendibile predeterminato.

# I SOGGETTI AGGREGATORI

Per rafforzare il percorso di razionalizzazione e centralizzazione della spesa pubblica il Decreto Legge n. 66 del 2014 ha previsto la creazione di un elenco dei Soggetti Aggregatori, di cui fanno parte, oltre a Consip, le centrali di acquisto regionali e altri soggetti che rispondono ai requisiti definiti con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri. Lo stesso DL 66/2014 ha stabilito che le amministrazioni statali, le regioni, gli enti regionali, i loro consorzi e associazioni, e gli enti del Servizio Sanitario Nazionale debbano fare riferimento ai Soggetti Aggregatori per acquistare, oltre a determinate soglie, i beni/servizi che appartengono a determinate categorie merceologiche, individuate periodicamente con un apposito Decreto.

## COPERTURA DELLE CATEGORIE IN CAPO AI SOGGETTI AGGREGATORI

CATEGORIE MERCEOLOGICHE	CONVENZIONE ATTIVA NEL 2021	CONVENZIONE ATTIVA NEL 2022
Farmaci		
Vaccini		
Stent (endoprotesi + stent vascolari)		
Ausili per incontinenza		
Protesi d'anca		
Medicazioni generali		
Defibrillatori		
Pacemakers		
Aghi e siringhe		
Gestione apparecchiature elettromedicali		
Servizi di pulizia per gli enti del SSN		
Servizi di ristorazione per gli enti del SSN		
Servizi di lavanderia per gli enti del SSN		
Servizi di smaltimento rifiuti sanitari		
Vigilanza armata		
Facility management immobili		
Pulizia immobili		
Guardiana		
Manutenzione immobili e impianti		
Guanti		
Suture		
Ossigenoterapia		
Diabetologia territoriale		
Trasporto scolastico		
Manutenzione strade	Di competenza della città metropolitana di Bologna	

## I DATI 2021-2022

Nel corso dell'ultimo biennio, Intercent-ER ha lavorato con successo su tutte le prospettive di sviluppo delineate a fine 2020, nella precedente edizione del rapporto: da un lato, infatti, è stata garantita la continuità sulle Convenzioni ed è stata assicurata la copertura di pressoché tutte le categorie merceologiche attribuite ai Soggetti Aggregatori; dall'altro, l'Agenzia ha supportato la fase di uscita dalla pandemia con specifiche iniziative di gara e, come sarà illustrato nei prossimi paragrafi, ha gestito numerose procedure realizzate nell'ambito del PNRR.

### PROSPETTIVE DI SVILUPPO TRACCIATE NEL 2020

---

- ✓ Dare continuità alle iniziative di acquisto su categorie merceologiche già affrontate
- ✓ Garantire la piena copertura delle iniziative da Soggetto Aggregatore previste dai Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri di attuazione del DL 66/2014
- ✓ Assicurare la tempestiva attivazione di iniziative di acquisto necessarie per fronteggiare l'emergenza Covid-19
- ✓ Supportare il dispiegamento delle iniziative previste dal Recovery Plan

Più in generale, nel biennio 2021-2022 sono stati ulteriormente incrementati i livelli di **spesa gestita**, che sono passati dagli 1,7 miliardi di euro del 2020 ai **2,2 miliardi di euro** dell'ultimo anno, così come gli **Ordinativi di Fornitura** emessi nell'ambito delle Convenzioni Quadro, saliti da 1,3 miliardi di euro a **1,9 miliardi di euro**. Maggiori oscillazioni, invece, sono state riscontrate nell'andamento dei **risparmi** prodotti con le iniziative di acquisto di Intercent-ER: dai 317 milioni di euro del 2020, si è saliti ai 329 dell'anno successivo, per poi scendere ai **233 milioni** del 2022, anche a causa degli incrementi del costo delle materie prime riscontrati nel corso dell'ultimo anno.

In costante crescita anche altri parametri che certificano l'ampliamento del perimetro di attività dell'Agenzia: le **procedure bandite** sono passate dalle 48 del 2020 alle 56 del 2022, mentre nel biennio l'**incidenza delle attività di Intercent-ER sulla spesa delle Aziende e degli enti del Servizio Sanitario Regionale** è salita dal 53% al 63%, con una crescita di 10 punti e con le Aziende sanitarie che si sono confermate i principali utenti, per volumi di spesa, delle Convenzioni dell'Agenzia. Il grado di utilizzo degli strumenti di

acquisto di Intercent-ER è comunque ormai elevatissimo in tutte le categorie di enti dell'Emilia-Romagna che rappresentano i principali target dell'Agenzia, con percentuali che raggiungono o sfiorano il 100% di utilizzo tra gli enti regionali, le Aziende sanitarie, le Province, i Comuni, le Unioni di Comuni e le Università.

Tab. 2 - Grado di utilizzo di SATER e delle Convenzioni Intercent-ER

TIPOLOGIA ENTI	REGIONE ED ENTI REGIONALI	AZIENDE SANITARIE	PROVINCE	COMUNI	UNIONI DI COMUNI	UNIVERSITÀ	ALTRI ENTI	TOTALE
ENTI POTENZIALI	24	16	9	330	41	4	n.a.	n.a.
ENTI REGISTRATI	24	16	9	328	40	4	642	<b>1.063</b>
<b>% SU POTENZIALI</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>98%</b>	<b>100%</b>	n.a.	n.a.
ENTI AQUIRENTI	24	16	9	325	37	4	476	<b>891</b>
<b>% SU REGISTRATI</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>99%</b>	<b>93%</b>	<b>100%</b>	<b>74%</b>	<b>84%</b>

### 5.1 LE GARE PIÙ SIGNIFICATIVE 2021-2022

Di seguito si riportano alcune delle iniziative più significative sotto il profilo della complessità organizzativa e dell'importanza strategica, tra quelle sviluppate negli anni 2021-2022.

- **Dispositivi medici e dispositivi di protezione individuale per le Aziende sanitarie dell'Emilia-Romagna nell'ambito dell'emergenza Covid-19 (2021):** la procedura, del valore di oltre 100 milioni di euro, si colloca nel contesto dell'acquisizione di beni e servizi necessari per la Regione Emilia-Romagna per fronteggiare l'emergenza dovuta al Coronavirus;
- **Tamponi Covid-19 rapidi e molecolari (2021):** collocata anch'essa nell'ambito dell'emergenza Coronavirus, tale iniziativa aveva un valore pari a 38 milioni di euro ed ha avuto per oggetto una classe di prodotti affrontati per la prima volta da Intercent-ER;
- **Medicinali RER 2022-2024 (2022):** oggetto della procedura, del valore di 124 milioni di euro, è stata la fornitura di medicinali ed i relativi servizi connessi per le Aziende sanitarie della

## I PRINCIPALI DATI DELL'ULTIMO BIENNIO

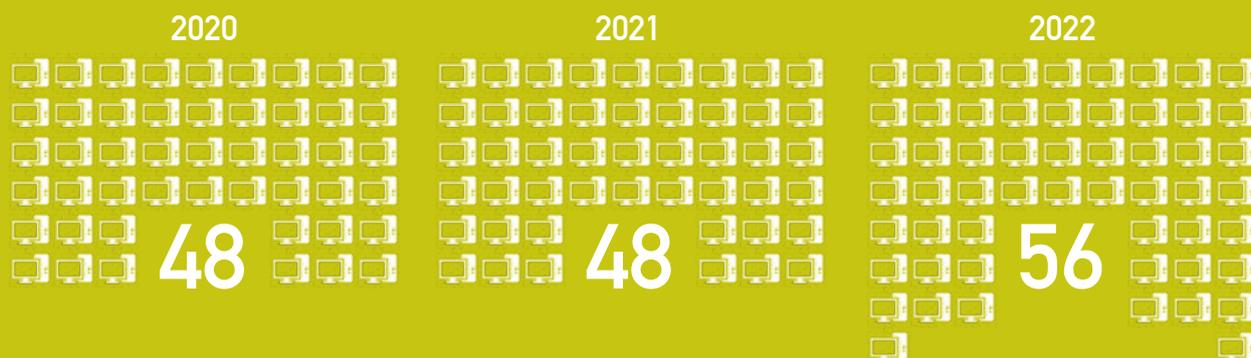
Valore degli ordinativi emessi dalle P.A.



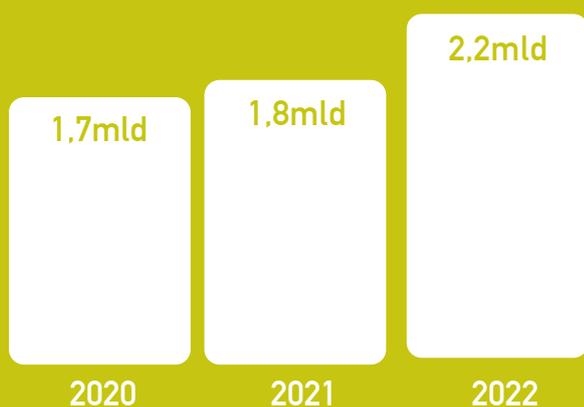
Risparmi sui prezzi medi precedentemente pagati



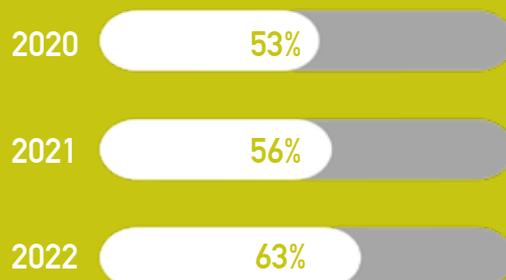
Gare bandite



Spesa gestita annua



Incidenza delle attività di Intercent-ER sulla spesa delle Aziende e degli enti del SSR



Regione Emilia-Romagna, della Regione Lazio e della Regione Sardegna, quale esempio delle sinergie e dei rapporti di collaborazione sviluppati tra i Soggetti Aggregatori regionali;

- **Servizi di telefonia su reti fisse e mobili e manutenzione apparati 4 (2022):** quarta edizione di una delle iniziative di acquisto più utilizzate dagli enti, la nuova procedura ha dovuto tener conto delle nuove disposizioni normative e dell'evoluzione delle tecnologie (come la copertura 5G);
- **Servizio di ristorazione scolastica 2 (2022):** in questa edizione della gara è stata introdotto, per la prima volta, anche il servizio di preparazione pasti presso la cucina dell'aggiudicatario, attraverso uno specifico meccanismo di offerta molto innovativo.

## LE CONVENZIONI CON PIÙ ENTI ADERENTI NEL 2022



Servizi di trasmissione dati e voce su rete fissa e mobile 4

**369**enti



Pulizia, sanificazione e servizi ausiliari 5

**189**enti



Energia elettrica 15-3

**141**enti

## 5.2 LE GARE SVILUPPATE NELL'AMBITO DEL PNRR

---

Nel 2022 l'Agenzia ha indetto diverse procedure di gara relative agli interventi finanziati dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, che – come noto – prevede requisiti e tempistiche molto stringenti. Quale referente regionale PNRR in materia di appalti, nell'ultimo anno Intercent-ER ha dunque gestito, nei tempi previsti, tutte le procedure di gara che le sono state affidate in materia. Nello specifico:

- **Servizi di ingegneria e architettura (2022):** nell'ambito della Missione 6 del PNRR, dedicata alla Salute, e in particolare alla Componente 1 «Reti di prossimità, strutture e telemedicina per l'assistenza sanitaria territoriale», che prevede la creazione di Case della Comunità e di Ospedali di Comunità, e alla Componente 2 «Innovazione, ricerca e digitalizzazione del Servizio Sanitario Nazionale», Investimento 2.1 «Verso un ospedale più sicuro», è stata gestita una gara per l'acquisizione di servizi di progettazione e verifica per direzione lavori di 60 interventi, per un valore di circa 30 milioni di euro. Tutti i lotti sono stati aggiudicati e resi disponibili alle Aziende sanitarie in tempi utili per rispettare la milestone progettuale, che prevedeva l'approvazione dei progetti entro il 31 marzo 2023.
- **Fornitura di grandi tecnologie sanitarie (2022):** nell'ambito della Missione 6 Salute, e in particolare alla componente 2 «Innovazione, Ricerca e Digitalizzazione del Servizio Sanitario Nazionale», Investimento 1.1 «Ammodernamento del parco tecnologico e digitale ospedaliero» sono state gestite 5 iniziative di gara per l'acquisto di grandi tecnologie, quali Gamma camere SPECT-CT, Mammografi digitali con tomosintesi, Tomografi computerizzati 128 slice, Tomografi a risonanza magnetica 1,5 Tesla, Angiografi. Il valore complessivo delle gare, tutte bandite entro il 31 dicembre 2022, è stato di oltre 53 milioni di euro.

Tab. 3 - Sintesi delle gare effettuate in ambito PNRR

INIZIATIVE PNRR	PUBBLICAZIONE BANDO
Servizi di ingegneria e architettura per le Aziende sanitarie	24/02/2022
Acquisto di Gamma Camera CT	07/04/2022
Mammografi con tomosintesi	01/06/2022
Tomografi Computerizzati 125 Tesla	04/07/2022
Tomografi a Risonanza Magnetica (MRI)	05/08/2022
Angiografi	21/10/2022

### 5.3 LE PRIME GARE DI LAVORI

Anche alla luce delle sfide poste dal PNRR dal 2022 Intercent-ER può occuparsi non solo di beni e servizi ma anche di procedure di acquisizione di lavori, incluse le manutenzioni.

In questo contesto, nell'ambito della gestione delle risorse del PNC e in particolare del **Programma "Sicuro, verde e sociale: riqualificazione dell'edilizia residenziale pubblica"**, che si pone l'obiettivo di migliorare l'efficienza energetica del patrimonio di edilizia residenziale pubblica, la resilienza e la sicurezza sismica, nonché la condizione sociale nei tessuti residenziali pubblici, la Regione Emilia-Romagna ha coinvolto i Comuni del territorio e le Aziende Casa provinciali (ACER).

**ACER Ferrara** ha deciso di avvalersi di Intercent-ER, che ha bandito **4 procedure aperte** per l'affidamento della progettazione esecutiva e la realizzazione dei lavori "**Programma "Sicuro, verde e sociale: riqualificazione dell'ERP"**" per 18 interventi.

L'Agenzia ha gestito le procedure con questi risultati:

- **tutti i lotti di tutte le procedure sono stati aggiudicati** entro il 31 marzo 2023, rispettando le tempistiche definite dalla Regione;
- gli importi aggiudicati ammontano complessivamente a **20,2 milioni di euro**, con un **ribasso medio del 15,3%** offerto dagli aggiudicatari
- circa due terzi degli interventi sono stati aggiudicati ad **Operatori Economici con sede nel territorio dell'Emilia-Romagna**.

Tab. 4 - Sintesi delle gare di lavori gestite da Intercent-ER



GARE LAVORI	IMPORTO A BASE D'ASTA	N. OFFERTE PRESENTATE	RIBASSI AGGIUDICATARI
Progettazione e realizzazione lavori ACER Ferrara ID 01 - 02 - 13	<u>5.275.494</u>	deserta	-
Progettazione e realizzazione lavori ACER Ferrara ID 05 - 09 - 10 - 11 - 18	<u>8.563.156</u>	✉ ✉	Lotto 1: 9,87 %
			Lotto 2: 9,85 %
			Lotto 3: 8,68 %
			Lotto 4: 9,83 %
			Lotto 5: 9,69 %
Progettazione e realizzazione lavori ACER Ferrara ID 07 - 08 - 19 - 22	<u>7.381.875</u>	✉ (2 lotti deserti)	Lotto 1: 6,45 %
			Lotto 2: 6,45 %
Progettazione e realizzazione lavori ACER Ferrara ID 12 - 16 - 17 - 20 - 21 - 24	<u>4.394.104</u>	✉ ✉ ✉ ✉ ✉ ✉	Lotto 1: 14,41 %
			Lotto 2: 16,17 %
			Lotto 3: 8,44 %
			Lotto 4: 14,63 %
			Lotto 5: 12,89 %
			Lotto 6: 12,33 %
Progettazione e realizzazione lavori ACER Ferrara ID 01 - 02 - 13 (2^ edizione)	<u>5.275.494</u>	✉ ✉ ✉ ✉ ✉ ✉ ✉ ✉ ✉	Lotto 1: 24,50 %
			Lotto 2: 31,71 %
			Lotto 3: 31,71 %
Progettazione e realizzazione lavori ACER Ferrara ID 19 - 22 (2^ edizione)	<u>4.066.115</u>	✉ ✉ ✉ ✉ ✉ ✉ ✉ ✉	Lotto 1: 23,55 %
			Lotto 2: 23,55 %

## 5.4 OBIETTIVI STRATEGICI E IMPEGNI PER IL FUTURO

### Obiettivi strategici e priorità stakeholder

#### PATTO PER IL LAVORO E PER IL CLIMA



Emilia-Romagna, regione dei diritti e dei doveri



Emilia-Romagna, regione del lavoro, delle imprese e delle opportunità

#### PIAO 2023-2025 LINEE DI VALORE PUBBLICO

3. Sostenere l'innovazione, la ricerca e il trasferimento tecnologico
7. Innovare il sistema sanitario regionale per garantire prossimità, domiciliarità, eccellenza e sostenibilità delle cure
11. Migliorare l'amministrazione Emilia-Romagna per lo sviluppo e il benessere della comunità

#### PRIORITÀ RILEVATE

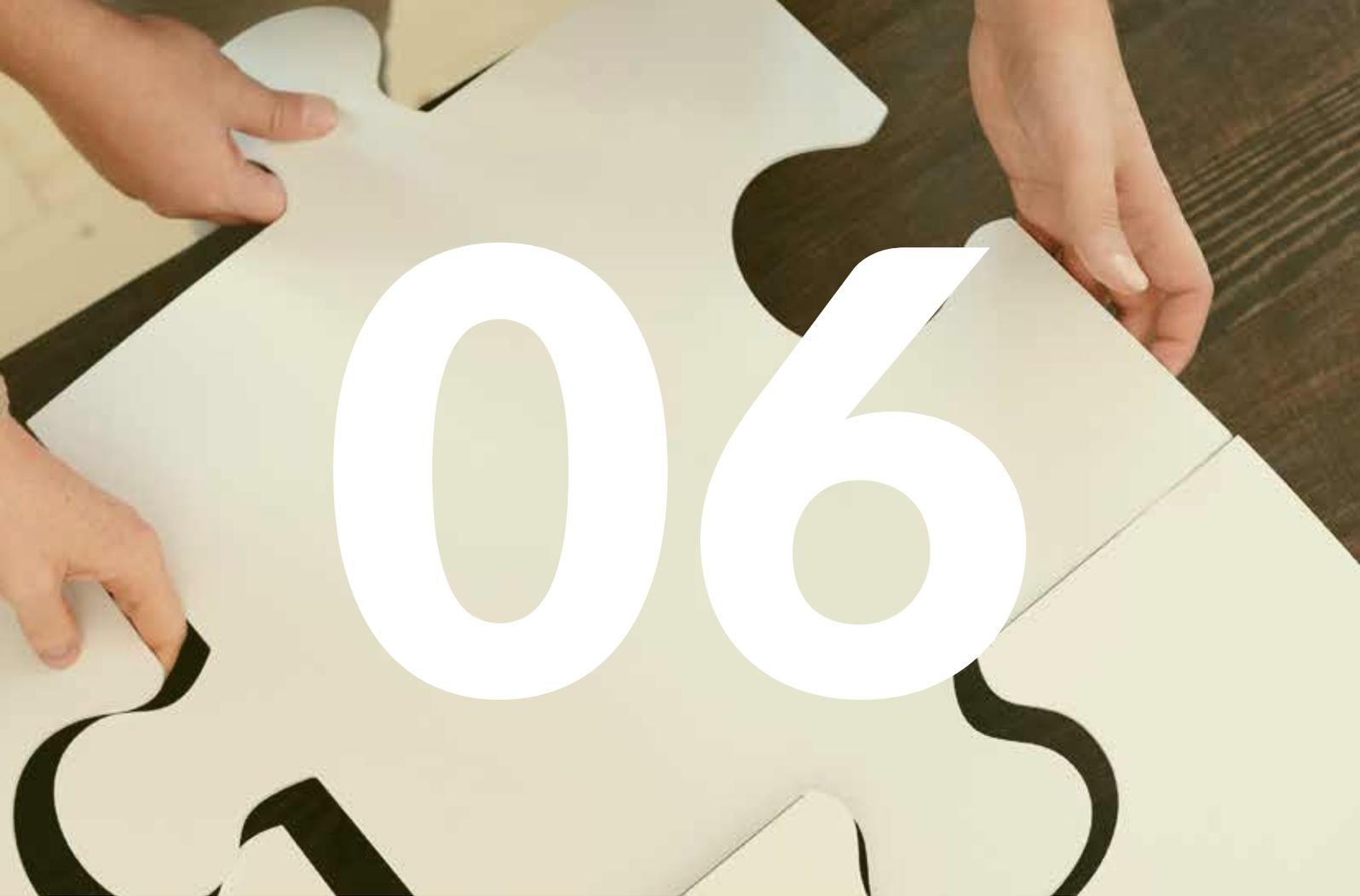
- Innovatività dei beni/servizi oggetto di gara



### Impegni per il futuro

- ★ Aumento del valore della spesa gestita, con il target di 2 miliardi di euro al 31/12/2025 (\*)
- ★ Sperimentazione di appalti innovativi, con particolare riferimento agli appalti "value based" in ambito sanitario
- ★ Sviluppo delle iniziative di gara in ambito PNRR
- ★ Incremento delle procedure di gara gestite nell'ambito dei lavori pubblici
- ★ Iniziative di gara che premiano la qualità delle forniture
- ★ Valorizzazione del "lavoro di qualità" nelle gare gestite, con particolare riferimento ai servizi e ai lavori pubblici

(\*) Target individuato nel PIAO, nell'ambito dell'obiettivo strategico "Sostenere ed ampliare il sistema regionale degli acquisti pubblici sviluppando le competenze professionali e gli strumenti di digitalizzazione messi a disposizione dalla Regione Emilia-Romagna agli enti del territorio" (Linea di valore pubblico n. 11)



06

**GOVERNANCE PARTECIPATA**





Alle sollecitazioni che hanno impattato sul contesto esterno e interno dell'Agenda, Intercent-ER ha voluto rispondere **accrescendo la partecipazione degli stakeholder, rafforzando gli istituti di partecipazione e sviluppando il dialogo** con il tessuto sociale, facendo leva su una penetrazione nel territorio che negli anni si è fatta sempre più capillare.

In primo luogo, a partire dal 2021 sono state implementate le linee di attività già delineate nel corso del 2020 in materia di governance partecipata: sul versante delle Pubbliche Amministrazioni, sono stati rafforzati i meccanismi di **analisi e raccolta dei fabbisogni** degli enti, sia grazie all'implementazione di apposite funzionalità della piattaforma SATER sia tramite la progettazione e la messa in esercizio di un datawarehouse in grado di tracciare in tempo reale l'andamento degli acquisti; sul fronte degli Operatori Economici, come si vedrà meglio nei prossimi paragrafi, si è strutturato maggiormente il **rapporto con le Associazioni di categoria** delle imprese e si è dato un forte impulso all'utilizzo delle **consultazioni preliminari di mercato (CPM)**.

Per entrambi i target, poi, è stata potenziata la fase di ascolto, ampliando sensibilmente la platea dei **destinatari delle indagini di gradimento** sui servizi dell'Agenda.

#### PROSPETTIVE DI SVILUPPO TRACCIATE NEL 2020

---

- ✓ Rafforzamento degli strumenti di raccolta dei fabbisogni
- ✓ Monitoraggio in tempo reale dell'evoluzione degli acquisti, con l'implementazione di un datawarehouse
- ✓ Rafforzamento delle indagini di customer satisfaction, ampliando il numero di Operatori Economici coinvolti ed estendendo la rilevazione anche alle gare su delega
- ✓ Sviluppo delle azioni di coinvolgimento pianificate per le Associazioni di categoria

## LA PRESENZA DI INTERCENT-ER NEL SISTEMA REGIONE



# 1.063

Enti che utilizzano i servizi di Intercent-ER



Comuni



Aziende sanitarie



Unioni di Comuni



Enti regionali



Università



Province



# 35.815

Operatori Economici utenti dei servizi di IC

36%

con sede in Emilia-Romagna



# 5.936

Operatori Economici abilitati al Mercato Elettronico

55,7%

con sede in Emilia-Romagna

## 6.1 PROGRAMMAZIONE CONDIVISA

---

Fin dall'istituzione dell'Agenzia, la pianificazione delle procedure di gara è elaborata sulla base di valutazioni strategiche a cui concorrono in primo luogo, in una **logica partecipata**, i diversi soggetti a cui si rivolgono le Convenzioni e gli Accordi Quadro, in particolare le Aziende sanitarie.

Tale approccio, finalizzato a soddisfare le principali esigenze delle P.A. sul piano del contenimento dei costi, dei requisiti qualitativi e della continuità delle forniture, si è progressivamente strutturato nel corso degli anni: per garantire agli enti adeguate modalità di partecipazione sono previsti appositi istituti che coinvolgono Regione, Aziende sanitarie e Aree Vaste, Comuni e Unioni di Comuni. Ogni anno, ad esempio, viene elaborato - in modalità condivisa con le Aree Vaste e con le Aziende sanitarie - un **Masterplan, contenente la programmazione delle gare di ambito sanitario pianificate per il successivo biennio** (diventerà triennale nei prossimi anni), con l'indicazione del relativo livello di acquisto (aziendale, di Area Vasta o regionale).

Più recentemente la condivisione della programmazione di Intercent-ER è stata estesa anche al mondo delle imprese, attraverso un progetto di **coinvolgimento delle Associazioni di categoria di livello regionale e provinciale**. Tale progetto, iniziato a fine 2020, è stato avviato con una campagna di ascolto e sensibilizzazione delle associazioni e ha portato, nel biennio 2021-2022 all'implementazione di **sinergie comunicative e informative** finalizzate ad accrescere la partecipazione delle imprese agli appalti pubblici. Oltre all'invio periodico di news e aggiornamenti, il progetto prevede la realizzazione di **almeno 2 incontri annuali tra Intercent-ER e le Associazioni**, con l'obiettivo di condividere la programmazione delle gare e il loro stato di avanzamento, nonché di confrontarsi sulle esigenze che emergono dal mondo imprenditoriale.

## 6.2 SVILUPPO DELLE INIZIATIVE DI GARA

---

Da sempre l'Agenzia si è distinta per una **metodologia partecipata di centralizzazione delle iniziative di acquisto**, caratterizzata dall'ascolto delle esigenze delle P.A., dal coinvolgimento diretto nelle diverse fasi del procedimento di gara dei migliori professionisti provenienti dagli enti del territorio, dal confronto con gli Operatori Economici attivi nel mercato di riferimento, dal monitoraggio dei comportamenti degli utenti e dalla raccolta dei loro feedback.

## ANALISI DELLA DOMANDA

Per fornire risposte puntuali alle effettive esigenze delle amministrazioni, Intercent-ER svolge un'analisi approfondita dei loro fabbisogni, in termini sia quantitativi sia qualitativi. Oltre che tramite confronti di benchmark, tale analisi è svolta principalmente per mezzo della **piattaforma SATER**, attraverso la quale i **referenti dei fabbisogni** dei singoli enti vengono chiamati ad esprimere indicazioni puntuali sui quantitativi e sulle caratteristiche desiderate dei beni/servizi che saranno oggetto degli appalti in fase di predisposizione.

Tra 2021 e 2022 sono stati oltre un migliaio gli enti del territorio coinvolti nelle raccolte dei fabbisogni di Intercent-ER.

## GRUPPI DI LAVORO E COMMISSIONI GIUDICATRICI

Le Aziende sanitarie e gli enti locali sono fortemente coinvolti tanto durante la predisposizione dei bandi quanto nella fase di aggiudicazione delle procedure. In sede di avvio della **progettazione di una gara**, Intercent-ER istituisce infatti un **gruppo di lavoro**, con il compito di elaborare il capitolato tecnico e individuare i requisiti e le specifiche tecniche dei beni/servizi che si intende acquisire. Fanno parte del gruppo di lavoro le migliori professionalità (medici, specialisti, tecnici, ecc.) reperibili negli organici degli enti emiliano-romagnoli, al fine di tenere in considerazione le esigenze dei diversi territori, di omogeneizzare i livelli di prestazione e soprattutto di definire le soluzioni con i più alti standard qualitativi presenti sul mercato. Analogamente, anche le **commissioni giudicatrici** sono costituite da pool di esperti provenienti dalle P.A. regionali, con il compito di individuare le offerte che meglio rispondono ai fabbisogni territoriali e ai requisiti qualitativi richiesti.

Nel biennio 2021-2022 più di 300 professionisti delle P.A. sono stati coinvolti in gruppi di lavoro o commissioni delle gare di Intercent-ER.

## CONSULTAZIONI DI MERCATO

Per predisporre le proprie gare Intercent-ER si propone di coinvolgere anche il mondo delle imprese, attraverso l'organizzazione di **consultazioni preliminari di mercato**, a cui possono partecipare tutti gli Operatori Economici presenti sul mercato. In tali occasioni, l'Agenzia presenta l'iniziativa di gara che intende bandire e l'impostazione generale della procedura; gli Operatori Economici possono presentare le proprie osservazioni, ad esempio evidenziando potenziali criticità o presentando soluzioni innovative, concorrendo così a determinare alcuni elementi che confluiranno nella strategia di gara, in un **confronto pubblico-privato virtuoso, trasparente e non discriminatorio**.

Nell'ultimo biennio Intercent-ER si è impegnata a incrementare il più possibile il numero di consultazioni effettuate: si è così arrivati a 17 consultazioni preliminari nel corso del 2022, più che quintuplicando il dato del 2020 (3 consultazioni).

### MONITORAGGIO ACQUISTI

Il coinvolgimento degli utenti prosegue durante tutto il ciclo di vita delle Convenzioni: al momento della stipula, tutti gli enti vengono tempestivamente e puntualmente **informati e sensibilizzati** sulle caratteristiche dell'iniziativa, mentre nei mesi successivi le adesioni e gli andamenti degli acquisti vengono costantemente monitorati, anche grazie alla recente implementazione di un datawarehouse e di cruscotti di reportistica sempre più sofisticati. In alcuni casi vengono inoltre organizzati momenti formativi per l'utilizzo di una specifica Convenzione.

L'**analisi dell'andamento dei comportamenti di acquisto**, unitamente ai feedback espressi dagli utenti forniscono poi indicazioni fondamentali di cui tenere conto, in un'ottica di **miglioramento continuo**, nelle successive edizioni della gara.

### 6.3 COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

---

Intercent-ER si impegna in un **dialogo continuo con tutti i suoi stakeholder**, ponendo in particolare attenzione ai **due interlocutori chiave** dei propri servizi: le amministrazioni del territorio e gli Operatori Economici. Da alcuni anni, l'ascolto di entrambi i target viene realizzato anche attraverso un'attività annuale di **rilevazione della soddisfazione** rispetto ai servizi e alle iniziative dell'Agenzia, con l'obiettivo di monitorare l'esperienza di utilizzo dei fruitori e raccogliere suggerimenti. Tali indagini consentono infatti di ascoltare le necessità di P.A. e imprese, di verificare l'efficienza delle iniziative, di raccogliere preziose indicazioni per ri-calibrare le attività.

Per promuovere una partecipazione sempre maggiore, le rilevazioni di gradimento sono state potenziate:

- rispetto ai **target già individuati (P.A. e imprese)**, è stata estesa la platea dei destinatari: per gli enti, il numero degli utenti coinvolti è infatti salito dai 923 del 2020 ai 3.549 del 2022, mentre per gli Operatori Economici si è passati da 1.633 destinatari a 33.739;
- sono stati individuati **nuovi target di stakeholder** da sottoporre a rilevazioni, con indagini rivolte ai collaboratori di Intercent-ER e agli enti regionali che hanno commissionato all'Agenzia una gara su delega.

## I DATI DELLA PARTECIPAZIONE



# 1000

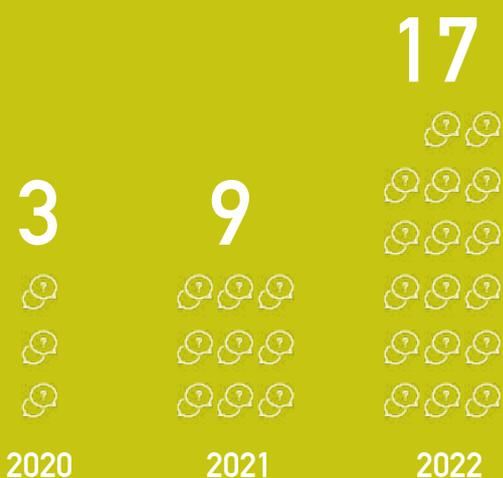
Enti coinvolti in raccolte di fabbisogni nel 2021-2022



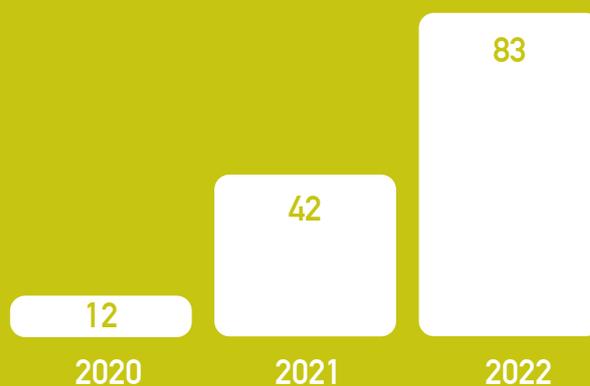
# 300

professionisti coinvolti in gruppi di lavoro e commissioni nel 2021-2022

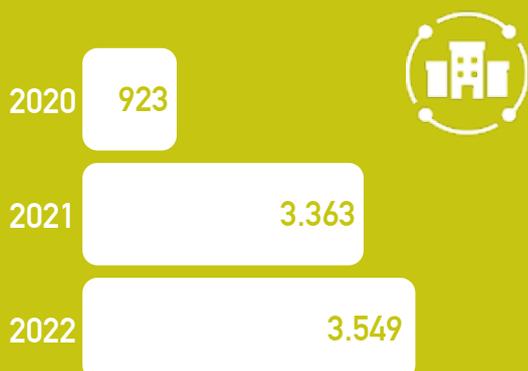
### Consultazioni preliminari di mercato



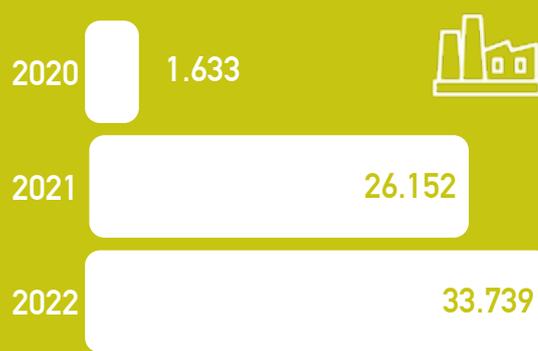
### Operatori Economici partecipanti alle consultazioni preliminari di mercato



### Utenti delle P.A. coinvolti nelle indagini di gradimento



### Operatori Economici coinvolti nelle indagini di gradimento



Complessivamente, per quanto riguarda le rilevazioni condotte presso Pubbliche Amministrazioni e Operatori Economici, l'operato di Intercent-ER continua a registrare un livello di gradimento molto elevato: a fine 2022 l'86% delle P.A. e il 90% dei fornitori hanno espresso un giudizio globale "soddisfacente" o "molto soddisfacente" sull'attività dell'Agenzia.

Fig. 4 - Valutazione complessiva indagini di Intercent-ER al 31/12/2022

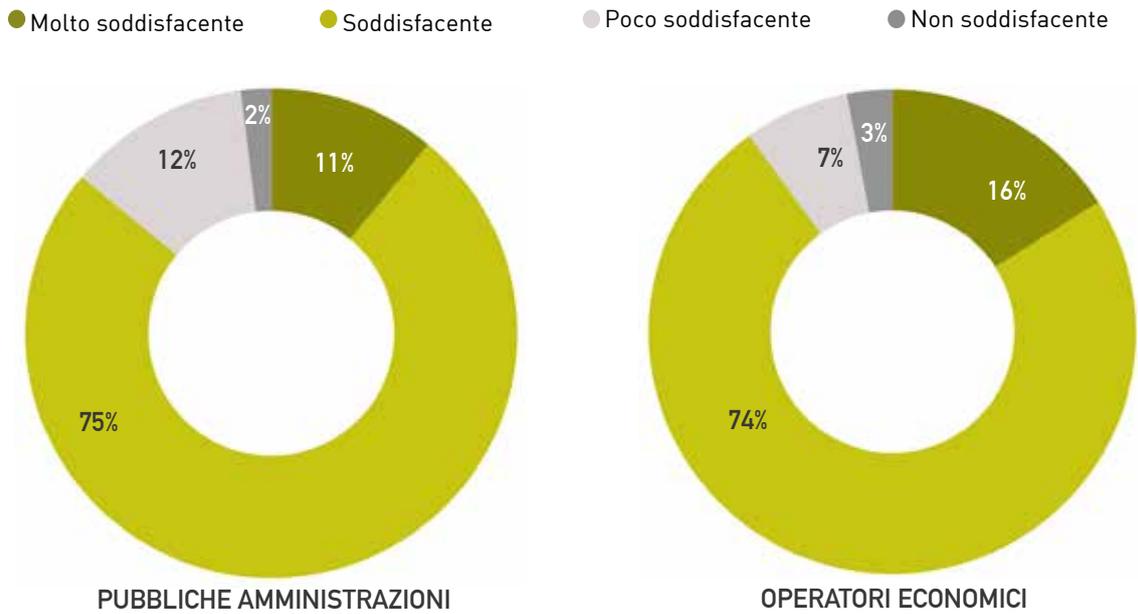


Fig. 5 - Come le P.A. valutano le Convenzioni di Intercent-ER

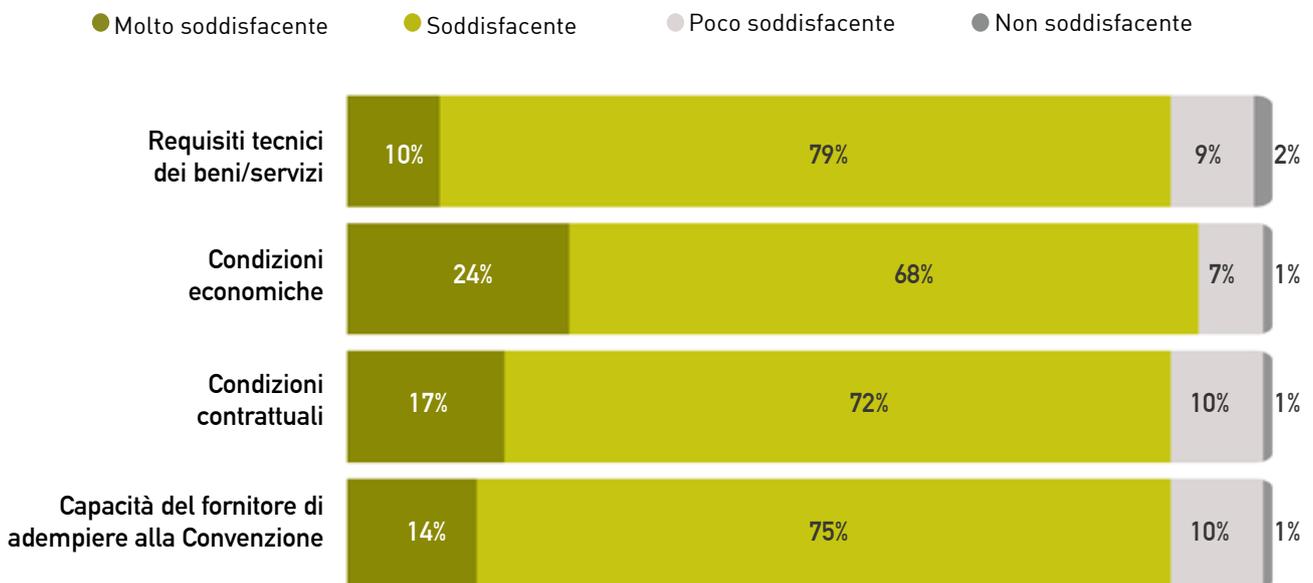
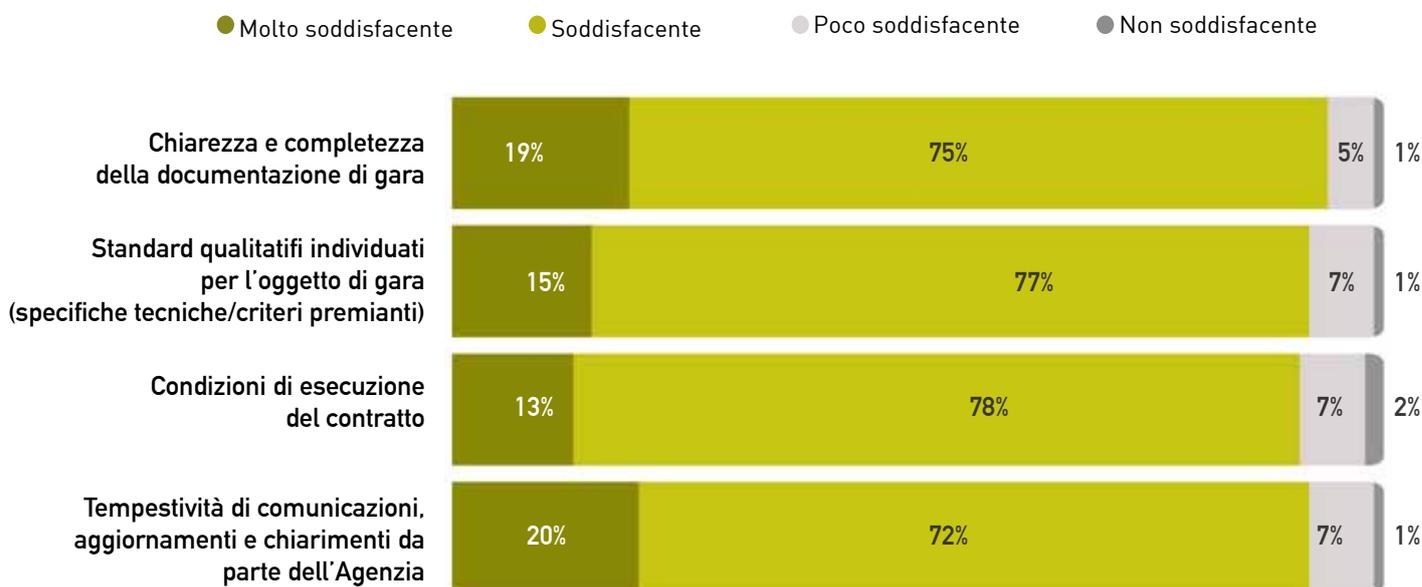


Fig. 6 - Come gli Operatori Economici valutano le Convenzioni di Intercent-ER



Entrambe le indagini hanno poi consentito di raccogliere informazioni utili per individuare **azioni di miglioramento**. I suggerimenti espressi da amministrazioni e imprese, infatti, sono stati oggetto di specifici approfondimenti, a seguito dei quali è stato fornito un feedback dettagliato rispetto agli interventi implementati nel breve periodo, quelli su cui l'Agenzia prevede di lavorare nel medio-lungo termine e quelli su cui invece non è possibile intervenire. Tale riscontro risulta fondamentale anche per fornire ai fruitori dei servizi informazioni utili a una piena comprensione dell'operato dell'Agenzia, chiarendo le opportunità e i limiti connessi alle sue aree di intervento.

Anche le rilevazioni condotte tra i collaboratori interni e gli enti che hanno richiesto gare su delega, pur avendo una minore validità statistica viste le dimensioni ridotte del campione, hanno assicurato la raccolta di indicazioni e spunti di grande interesse consentendo di pianificare ulteriori azioni di miglioramento.

## 6.4 OBIETTIVI STRATEGICI E IMPEGNI PER IL FUTURO

### Obiettivi strategici e priorità stakeholder

#### PATTO PER IL LAVORO E PER IL CLIMA

**P** Partecipazione

#### PIAO 2023-2025 LINEE DI VALORE PUBBLICO

8. Migliorare la coesione territoriale e istituzionale, la qualità e la sostenibilità delle città e del territorio, ridurre le disparità interne

#### PRIORITÀ RILEVATE

- Coinvolgimento degli stakeholder nella programmazione e sviluppo delle attività



### Impegni per il futuro

- ★ Anticipo dei tempi di definizione e condivisione della programmazione delle attività
- ★ Rafforzamento dei meccanismi di partecipazione in sede di definizione della programmazione, con particolare riferimento alle sinergie con i Soggetti Aggregatori
- ★ Ulteriore incremento delle consultazioni preliminari di mercato
- ★ Implementazione, ove possibile, dei suggerimenti a maggior valore aggiunto pervenuti dagli utenti



# 07

**TRASPARENZA**



Oltre a rappresentare un valore che rientra tra i livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti sociali e civili e un principio che deve orientare costantemente l'azione amministrativa, **la trasparenza costituisce un presupposto fondamentale per assicurare l'effettiva partecipazione** dei cittadini e degli stakeholder alle attività istituzionali. Per questo, Intercent-ER l'ha assunta come **proprio valore fondante**, unitamente ai principi inderogabili di integrità e contrasto ai comportamenti scorretti e ai fenomeni corruttivi.

In questo ambito, l'Agenzia ha voluto compiere uno step ulteriore rispetto a quanto già previsto dalle disposizioni nazionali e regionali in materia, adottando una propria politica per la prevenzione della corruzione e implementando un **Sistema di gestione certificato secondo lo standard ISO 37001:2016**. Inoltre, per accrescere ulteriormente la trasparenza delle decisioni, delle iniziative pianificate e delle attività svolte, nell'ultimo biennio l'Agenzia ha voluto dare ulteriore impulso alla comunicazione online, sviluppando **nuovi strumenti per la condivisione e la diffusione delle informazioni**.

Rispetto alle prospettive di sviluppo tracciate nel 2020 l'Agenzia ha effettivamente conseguito il rafforzamento del Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, sia integrandolo con il sistema della qualità ISO 9001 sia istituendo una rete interna di facilitatori per la promozione interna di pratiche di legalità.

#### PROSPETTIVE DI SVILUPPO TRACCIATE NEL 2020

---

- ✓ Rafforzamento del Sistema di gestione attraverso una rete di facilitatori interni
- ✓ Integrazione dei sistemi di gestione sviluppati nell'ambito della qualità dei processi (ISO 9001) e della prevenzione della corruzione (ISO 37001)

## 7.1 LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E IL SISTEMA ISO 37001

Operando in un settore fortemente esposto al rischio di fenomeni corruttivi, Intercent-ER ha deciso di implementare un **Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione e il contrasto dei comportamenti illeciti**. Tale Sistema si pone in continuità con la visione, le strategie, gli strumenti e i comportamenti sviluppati dalla Regione Emilia-Romagna e si fonda sulle disposizioni individuate dall'Autorità Nazionale Anti Corruzione (ANAC), sulle misure previste dal Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTCP) della Regione Emilia-Romagna (e poi dal PIAO, sezione "Rischi corruttivi e trasparenza"), nonché sul rispetto del Codice di comportamento della Regione da parte dei dipendenti e dei soggetti che collaborano con l'Agenzia.

Sviluppato nel corso del 2020 e certificato a inizio 2021, il Sistema si è **progressivamente integrato con il Sistema di gestione della Qualità ISO 9001**, con cui condivide il **campo di applicazione**: "Relazioni con le Pubbliche Amministrazioni per le attività di programmazione, progettazione ed espletamento delle procedure di acquisizione di beni e servizi e gestione contrattuale in qualità di Centrale Acquisti / Soggetto Aggregatore, Centrale di Commitenza e Stazione appaltante".

Come previsto dal PTCP e dal PIAO, le attività svolte da Intercent-ER nell'ambito delle procedure di gara sono state oggetto di

## IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Processi a rischio mappati



Dipendenti formati sulla ISO 37001



una **mappatura dei processi a maggior rischio corruzione e dell'identificazione delle relative contromisure**. All'interno dell'Agenzia - in stretta collaborazione con la Regione - è stata poi definita una **struttura di governance** in grado di assicurare il funzionamento e il presidio del Sistema di prevenzione della corruzione, in cui sono coinvolte le seguenti figure:

- **Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza della Giunta (RPCT):** figura che svolge i compiti ad esso affidati dalla normativa e dal PIAO – sezione “Rischi corruttivi e trasparenza”;
- **Referenti interni per la prevenzione della corruzione:** figure che svolgono attività informativa nei confronti del RPCT, perché questi abbia elementi e riscontri sull'intera organizzazione e un costante monitoraggio sull'attività svolta dai dirigenti;
- **Referente della funzione di conformità per la prevenzione della corruzione:** figura avente la responsabilità del funzionamento del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione;
- **Facilitatori ISO 37001:** figure interne che hanno il compito di assicurare la promozione del Sistema, supportare e diffondere le prassi all'interno di Intercent-ER ed essere di raccordo tra il Referente della funzione di conformità e le Strutture responsabili di Processo.

Intercent-ER ha anche stabilito momenti di controllo interno aggiuntivi rispetto agli audit interni ed esterni già richiesti dalla norma ISO 37001: i Facilitatori ISO 37001 **verificano annualmente a campione** la corretta applicazione delle procedure del Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, verificando altresì la corretta applicazione delle misure di mitigazione del rischio, secondo quanto previsto dal PIAO.

Tutti i collaboratori dell'Agenzia, infine, sono resi partecipi del Sistema e ogni anno sono inseriti in percorsi formativi sulle caratteristiche della Certificazione ISO 37001 e sulla sua concreta applicazione all'interno del contesto di Intercent-ER.

# LA POLITICA PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE DI INTERCENT-ER

In qualità di Agenzia strumentale della Regione Emilia-Romagna, Intercent-ER adotta **la visione, le strategie, gli strumenti e i comportamenti sviluppati dalla Regione** in materia di prevenzione della corruzione e contrasto dei fenomeni corruttivi, in conformità con la normativa in materia di prevenzione della corruzione da parte delle Pubbliche Amministrazioni e con le disposizioni e le misure individuate dall'**Autorità Nazionale Anti Corruzione (ANAC)** e dal **Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT)** della Giunta della Regione Emilia-Romagna e delle Agenzie e istituti regionali.

In questo quadro, Intercent-ER opera in un settore esposto al rischio di fenomeni corruttivi, svolgendo l'attività di Centrale di Acquisto/Soggetto Aggregatore, Centrale di Committenza e stazione appaltante e occupandosi di tutte le fasi che caratterizzano gli appalti pubblici, dalla progettazione, all'espletamento delle procedure di gara, fino alla gestione contrattuale.

Nella piena consapevolezza delle conseguenze che eventuali comportamenti illeciti che dovessero coinvolgere il settore degli appalti pubblici potrebbero produrre sulla comunità sociale, sull'apparato amministrativo e sul mercato della fornitura, l'Agenzia dichiara la **tolleranza zero nei confronti della corruzione in qualsiasi forma e si impegna a prevenire qualsivoglia pratica corruttiva** con la massima attenzione, facendo della lotta alla corruzione un principio cardine che orienta costantemente la sua attività e i comportamenti dei propri collaboratori.

Pertanto, in coerenza e in continuità con i piani, la governance e gli strumenti definiti dalla Regione Emilia-Romagna, **Intercent-ER impronta la sua azione alla massima trasparenza e correttezza, alla costante prevenzione del rischio e al totale contrasto dei fenomeni corruttivi.** A tal fine, oltre ad assicurare il rigoroso rispetto della legislazione vigente in materia di prevenzione e contrasto della corruzione, l'Agenzia applica un apposito **Sistema di gestione**, basato su:

- le misure previste dal **Piano Integrato delle Attività e dell'Organizzazione (PIAO) – sezione "Rischi corruttivi e trasparenza"** della Giunta della Regione Emilia-Romagna e relativi istituti e agenzie regionali, che riguardano tra l'altro:
  - la **mappatura dei processi a rischio** e i processi di gestione del rischio;
  - i **criteri di rotazione del personale**;
  - gli obblighi di **astensione in caso di conflitto di interessi**;
  - i **limiti allo svolgimento di incarichi extraistituzionali** da parte dei dipendenti;

- i **criteri di incompatibilità e inconfiribilità** degli incarichi;
  - i **criteri di formazione delle commissioni, di assegnazioni agli uffici** e di conferimento degli incarichi;
  - l'adozione di **patti di integrità** nelle procedure di affidamento che prevedano l'esclusione dalla gara o la risoluzione del contratto in caso di inosservanza;
  - lo sviluppo di azioni di **sensibilizzazione sui temi della legalità e dell'etica pubblica**;
  - il **monitoraggio dei tempi procedurali**;
  - il **monitoraggio dei rapporti di parentela** con i soggetti con cui sono stati stipulati contratti;
  - l'articolazione e la gestione operativa del **sistema dei controlli interni**;
  - gli obiettivi e le **azioni in materia di trasparenza**.
- il rispetto del **Codice di comportamento della Regione Emilia-Romagna** da parte dei dipendenti e dei soggetti che collaborano con l'Agenzia;
  - la massima **condivisione con tutti gli stakeholder** dei comportamenti che devono essere osservati nei rapporti con l'Agenzia, anche attraverso la diffusione della presente politica;
  - l'**incoraggiamento e la completa tutela del whistleblowing**, in conformità alle disposizioni del RPCT, garantendo la riservatezza e l'anonimato ed escludendo qualsiasi azione discriminatoria nei confronti di chi segnala comportamenti illeciti;
  - il **miglioramento continuo del Sistema di gestione della Prevenzione della Corruzione** implementato dall'Agenzia, anche tramite l'applicazione di un sistema di valutazione e monitoraggio degli obiettivi, indicatori, analisi dei rischi e gestione delle eventuali non conformità rilevate, anche collegati alla valutazione della performance organizzativa individuale;
  - l'erogazione di **attività di sensibilizzazione, formazione e aggiornamento del personale** di tutti i livelli in materia di disposizioni anticorruzione e del relativo Sistema di gestione implementato da Intercent-ER;
  - il pieno riconoscimento dell'autorità, dell'indipendenza e dei poteri attribuiti, anche in materia di vigilanza, al Responsabile per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza, che si raccorda con il **referente interno della funzione di conformità per la prevenzione della corruzione**, individuato da Intercent-ER e supportato da apposita struttura di referenti interni all'Agenzia.

## 7.2 LA COMUNICAZIONE ONLINE COME STRUMENTO DI TRASPARENZA

La primaria importanza che Intercent-ER attribuisce alla trasparenza si è tradotta, nell'ultimo biennio, anche in un potenziamento della comunicazione on line, al fine di fornire ai vari stakeholder informazioni sempre più puntuali, tempestive ed esaustive relativamente a tutte le fasi di attività.

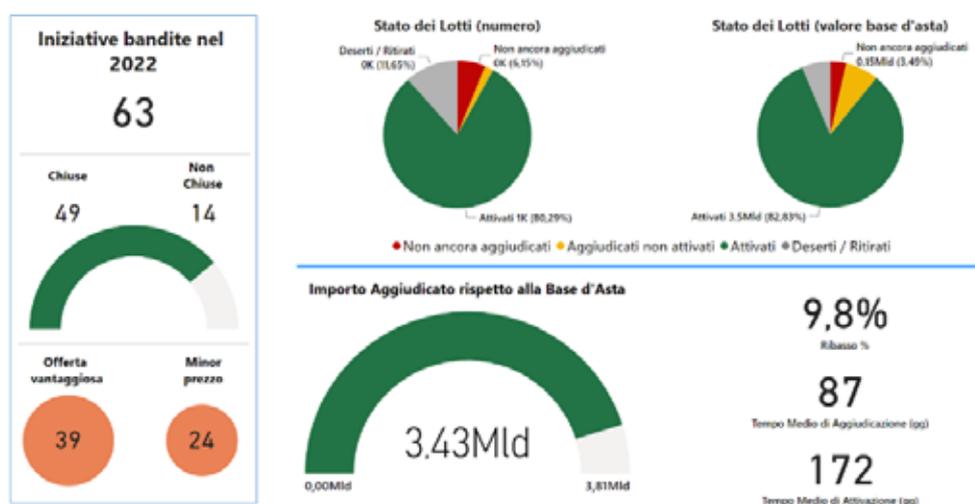
Per quanto attiene, ad esempio, la **fase di programmazione**, nel 2021 Intercent-ER ha attivato una nuova sezione del sito web dedicata alla pianificazione delle gare, così che le Pubbliche Amministrazioni e gli Operatori Economici siano sempre informati e aggiornati sulle procedure che l'Agenzia intende avviare e attivare, e sul relativo stato di avanzamento (trimestre previsto per la pubblicazione del bando, per l'aggiudicazione della gara e per l'attivazione della Convenzione).

Parallelamente nel 2022 Intercent-ER ha reso disponibile un nuovo strumento di **rendicontazione e monitoraggio**: si tratta del "**Cruscotto gare**", contenente dati e grafici di sintesi sull'evoluzione delle iniziative di acquisto sviluppate dall'Agenzia.

Realizzato con PowerBI, il cruscotto è aggiornato pressoché in tempo reale e consente a tutti gli utenti interessati di visualizzare in forma aggregata, ovvero avvalendosi di filtri dinamici:

- il numero di **gare bandite** da Intercent-ER dal 2018 a oggi;
- la loro **ripartizione per stato e per criterio di aggiudicazione**;
- lo **stato dei lotti**;
- il **valore dell'aggiudicato**;

Fig. 7 - Valutazione complessiva indagini di gradimento PA e Operatori economici



- il **ribasso medio** conseguito;
- i **tempi medi** di aggiudicazione delle gare e di attivazione delle Convenzioni.

Gli strumenti online sono stati potenziati anche per quanto riguarda l'informazione fornita agli stakeholder in relazione alla **fase di erogazione delle attività e all'uso dei servizi**. Accanto al consolidamento dei più tradizionali canali di comunicazione (quali il sito web, la newsletter, le campagne di marketing territoriale, ecc.), il 2021 è stato l'anno dell'**attivazione dei primi canali social dell'Agenzia**: dopo l'apertura di una pagina Youtube finalizzata a diffondere contenuti multimediali e a rendere costantemente disponibili i video dei webinar di Intercent-ER, a fine anno è stata inaugurata la pagina LinkedIn aziendale che si propone di fornire a un'utenza professionale aggiornamenti puntuali e tempestivi sui bandi, sulle iniziative info-formative, sui nuovi progetti e su risorse utili a supporto degli utenti.

## COMUNICAZIONE ONLINE 2022

**427.332** visite annue al portale



**1.172** visite medie giornaliere

**15.944** visitatori unici mensili medi



**60.848**  
visualizzazioni annue

**133**  
post pubblicati



**16**  
video pubblicati

**4.198**  
visualizzazioni complessive

## 7.3 OBIETTIVI STRATEGICI E IMPEGNI PER IL FUTURO

---

### Obiettivi strategici

#### PATTO PER IL LAVORO E PER IL CLIMA

**L** Legalità

#### PIAO 2023-2025 LINEE DI VALORE PUBBLICO

11. Migliorare l'amministrazione della Regione per lo sviluppo e il benessere delle comunità
12. Sostenere la prevenzione della corruzione, la trasparenza e la legalità

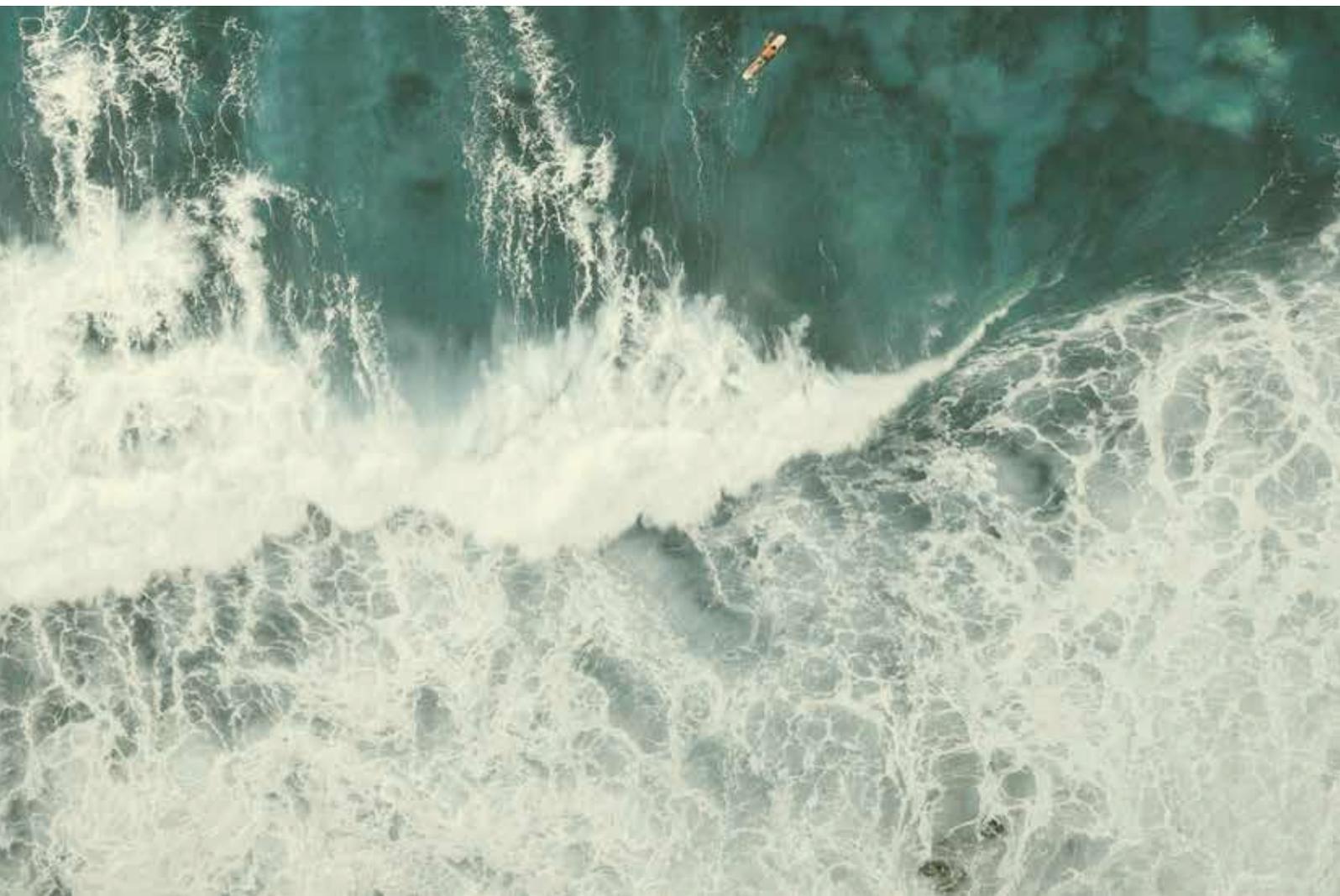


### Impegni per il futuro

- ★ Mantenimento la certificazione ISO 37001 ed estensione dell'ambito di applicazione ai lavori pubblici
- ★ Adeguamento delle pubblicazioni in materia di trasparenza alle disposizioni del nuovo Codice degli appalti
- ★ Anticipo della pubblicazione della programmazione gare

# 08

**TUTELA DELL'AMBIENTE**





## 8.1 APPROCCIO AL GREEN PUBLIC PROCUREMENT

---

Consapevole del ruolo che le P.A. possono svolgere nell'orientare il mercato e accrescere il benessere della collettività attraverso i propri acquisti, Intercent-ER adotta da sempre politiche per la promozione della sostenibilità ambientale degli acquisti (o GPP, Green Public Procurement).

Nelle proprie iniziative, l'Agenzia porta avanti un approccio strutturato che prevede:

- **l'inserimento di specifiche tecniche "verdi" all'interno dei bandi di gara e dei capitolati tecnici.** Tali specifiche possono essere requisiti indispensabili per la partecipazione o caratteristiche minime che il bene o servizio deve possedere, ovvero elementi premianti in sede di valutazione delle offerte, e/o condizioni di esecuzione contrattuale. Inoltre, in linea con il Green Deal europeo e con quanto previsto dal PNRR, tutte le procedure finanziate dal Piano rispettano il principio del DNSH (Do No Significant Harm, cioè non arrecare alcun danno significativo all'ambiente);
- **la valorizzazione dell'impegno in materia di eco-sostenibilità da parte dei fornitori abilitati al Mercato elettronico.** In fase di abilitazione allo strumento, l'Agenzia chiede agli Operatori Economici di indicare esplicitamente l'eventuale possesso di sistemi di gestione di tipo ambientale, di certificazioni o etichette ecologiche, di Bilanci di sostenibilità, ecc. Tali informazioni sono poi opportunamente evidenziate, affinché in sede di Richiesta di Offerta gli enti acquirenti possano tenere in considerazione questo aspetto nella selezione dei fornitori;
- **la partecipazione a tavoli e gruppi di lavoro sui temi della sostenibilità ambientale.** Intercent-ER contribuisce attivamente ad iniziative di livello regionale e nazionale sui temi della eco-sostenibilità, come le attività previste dal Piano triennale per il Green Public Procurement della Regione Emilia-Romagna e i lavori dei gruppi costituiti presso il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica per la definizione di Criteri Ambientali Minimi.
- **il monitoraggio e la rendicontazione delle iniziative in mate-**

**ria ambientale.** L' Agenzia monitora annualmente le proprie performance in materia ambientale, ad esempio in termini di numero di Convenzioni con criteri verdi attivate, volumi di acquisto da Convenzioni green, riduzione nelle emissioni di anidride carbonica, e rendiconta i risultati raggiunti nei propri documenti istituzionali e in sede di monitoraggio del Piano regionale per il GPP.

### I DATI 2021-2022

Nel corso del biennio 2021-2022, Intercent-ER ha proseguito il proprio impegno in materia di acquisti verdi e tutela dell'ambiente, raggiungendo pressoché tutte le prospettive di sviluppo che aveva delineato nella precedente edizione del rapporto. In particolare, l'Agenzia ha **contribuito agli obiettivi previsti dal Piano triennale del GPP della Regione Emilia-Romagna** attivando numerose iniziative con criteri di sostenibilità e favorendo la realizzazione di benefici ambientali, anche in termini di tonnellate di CO2 risparmiate. L'impegno in materia si è concretizzato anche attraverso la **partecipazione ad iniziative di promozione e sensibilizzazione** sui temi ambientali (premi, seminari, ecc.).

Resta da sviluppare il piano delle **competenze interne in materia di GPP**, rispetto al quale Intercent-ER sta lavorando – accanto al trasferimento di know how da parte dei collaboratori più esperti – per l'organizzazione di specifici corsi di approfondimento, nonché l'**applicazione di metodologie specifiche quali il Life Cycle Costing**, rispetto al quale nel biennio in esame non è stato possibile procedere con un'estensione sistematica sulle iniziative di gara.

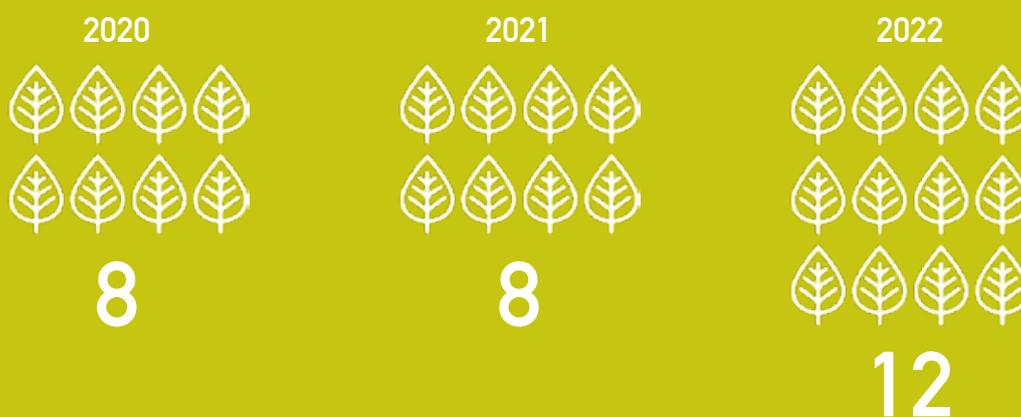
### PROSPETTIVE DI SVILUPPO TRACCIATE NEL 2020

---

-  Contributo agli obiettivi e alle azioni previsti dal Piano triennale 2019-2021 per il Green Public Procurement della Regione Emilia-Romagna
-  Partecipazione a iniziative per la promozione del GPP e per la diffusione di una cultura green tra le P.A. del territorio
-  Ampliamento delle categorie merceologiche oggetto di rendicontazione dei benefici ambientali
-  Estensione dell'uso della metodologia Life Cycle Costing (LCC) nelle iniziative di gara di Intercent-ER
-  Ulteriore sviluppo delle competenze interne in materia di introduzione di criteri ambientali

# L'IMPEGNO DI INTERCENT-ER PER IL GPP

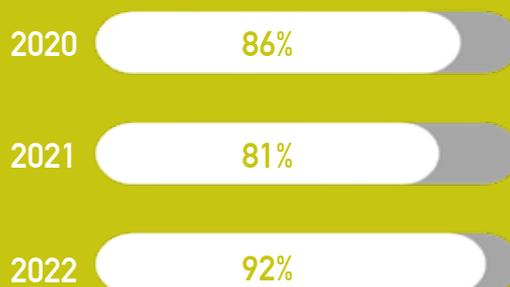
## Convenzioni verdi attivate



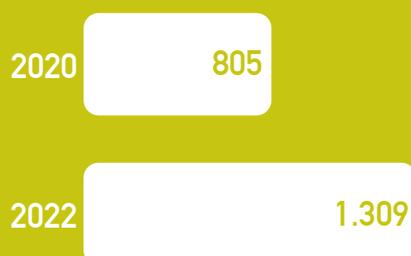
## Acquisti da Convenzioni verdi



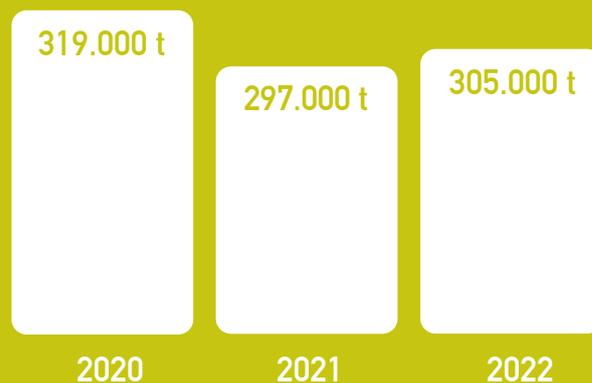
## % acquisti verdi su totale Ordinatori<sup>1</sup>



## Operatori Economici con certificazioni verdi sul Mercato elettronico



## Riduzione di CO2 stimata



Rispetto alle procedure con principi di sostenibilità ambientale, nel biennio 2021-2022 Intercent-ER ha attivato **20 nuove Convenzioni “verdi”**, incrementando l’offerta per le P.A. di tali tipologie di iniziative, in particolare nell’annualità 2022. Se nel 2021, infatti, il dato è stato in linea con quello del 2020 (8 nuove Convenzioni “verdi”), nel 2022 si è registrato un aumento, con 12 nuove iniziative di Green Public Procurement attivate.

L’incremento ha interessato anche l’**importo degli acquisti effettuati dalle P.A. tramite le Convenzioni green**, che – per il biennio in esame – ha superato i 1.240 milioni di euro. Anche in questo caso, il dato 2021 (pari a circa 572 milioni di euro, con un’incidenza dell’81% sugli acquisti complessivi effettuati dalle amministrazioni nello stesso anno tramite le Convenzioni dell’Agenzia) è di poco superiore al dato 2020 (528 milioni di euro, 86% di incidenza), mentre nel 2022 il valore è cresciuto fino ai 668 milioni di euro, con un’incidenza del 92% sul totale della spesa effettuata tramite Convenzioni<sup>1</sup>.

Sul fronte degli Operatori Economici, sono ormai oltre **1.300 le imprese** abilitate al Mercato elettronico che hanno dichiarato di essere **in possesso di certificazioni ambientali o di altri requisiti in ambito green**, con un incremento del 38,5% sul dato 2020 (quando le aziende erano 805).

L’impegno di Intercent-ER in materia di Green Public Procurement si è poi confermato una best practice a livello nazionale, come attestato dal conferimento di ulteriori **tre premi in materia nel biennio**, che vanno ad aggiungersi all’elenco dei numerosi riconoscimenti ottenuti negli anni precedenti.

Tab. 5 - Sintesi dei premi ricevuti da Intercent-ER in ambito GPP



PREMI E RICONOSCIMENTI IN MATERIA DI GPP NEL BIENNIO

<b>2022</b>	Premio Compraverde Buygreen – Miglior Bando Verde, per “Servizi integrati di lava-noleggio a ridotto impatto ambientale per l’Azienda USL della Romagna e l’IRST di Meldola”
<b>2021</b>	Premio Compraverde Buygreen – Menzione speciale Miglior Bando Verde, per “Fornitura di accessori per la consumazione dei pasti a ridotto impatto ambientale”
<b>2021</b>	Premio Compraverde Buygreen - Menzione speciale Miglior politica di GPP, per l’edizione 2020 della pubblicazione “Il contributo di Intercent-ER all’Agenda 2030 e agli Obiettivi di sviluppo sostenibile”

<sup>1</sup> Si specifica che sono escluse dal computo le iniziative che per loro natura non possono integrare considerazioni ambientali, quali farmaci, applicativi software, servizi di telefonia, servizi assicurativi, ecc.

## 8.2 ESPERIENZE DI GARE CON CRITERI "VERDI" 2021-2022

Le iniziative su cui Intercent-ER è intervenuta inserendo criteri verdi hanno interessato **categorie merceologiche sempre più diversificate**, fino a toccare nel 2022 anche l'ambito dei **lavori**.

Di seguito si riportano le Convenzioni con criteri verdi che sono state attivate nel biennio 2021-2022, mentre nei box di approfondimento vengono presentate più in dettaglio due tra le iniziative green più significative sviluppate nel periodo in esame.

### CONVENZIONI CON CRITERI VERDI ATTIVATE NEL 2022



#### Carta in risme 7

Fornitura di carta riciclata in maggiori quantità rispetto alla carta da fibre vergini e applicazione dei CAM "Carta per copia e carta grafica" (D.M. 04/04/2013 del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare).



#### Ristorazione per l'AUSL Romagna

Inserimento di specifiche tecniche e clausole contrattuali contenute nei CAM "Servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari" (D.M. 10/03/2020 del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare).



#### Arredi per strutture scolastiche 4

Applicazione dei CAM "Arredi per interni" (D.M. 11/01/2017 del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare).



#### Servizi postali 2

Conformità del Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001. Per alcuni lotti è stato inoltre previsto l'utilizzo di mezzi elettrici/biciclette per il recapito della corrispondenza.



#### PNRR - Servizi di ingegneria e architettura per le Aziende sanitarie

Applicazione dei CAM "Edilizia" (D.M. 11/01/2017 del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare) e del principio DNSH ("non arrecare un danno significativo all'ambiente") - Regolamento UE 2020/852.



#### PNRR - Acquisto di Gamma Camera CT

Applicazione del principio DNSH ("non arrecare un danno significativo all'ambiente") - Regolamento UE 2020/852.



### **Toner 3**

Applicazione dei CAM “Cartucce toner e a getto di inchiostro; servizio integrato di ritiro di cartucce di toner e a getto di inchiostro esauste, preparazione per il riutilizzo e la fornitura di cartucce di toner e a getto di inchiostro rigenerate” (D.M. 17/10/2019 Ministero dell’Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare).



### **Noleggio sistemi antidecubito 4**

Utilizzo di mezzi e prodotti a ridotto impatto ambientale. In particolare, per il trasporto sono presenti automezzi del tipo Euro 6/ibridi/elettrici e per la sanificazione sono presenti prodotti con Etichette ecologiche di tipo I (Rif. ISO 14024).



### **Carta in risme 8**

Applicazione dei CAM “Carta per copia e carta grafica” (D.M. 4/04/2013 del Ministero dell’Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare).



### **Servizi integrati di lavanoleggio per l’AUSL Romagna**

Applicazione dei CAM “Lavano” e dei CAM “Tessili” (D.M. 9 dicembre 2020 Ministero dell’Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare). Previsti, inoltre, accanto a requisiti di selezione, specifiche tecniche e clausole contrattuali di carattere verde e numerosi criteri premianti di tipo ambientale, tutti presentati dal fornitore aggiudicatario in sede di offerta.



### **Noleggio fotocopiatrici 7**

Applicazione dei CAM “Servizio di stampa gestita: affidamento del servizio di noleggio di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio; acquisto o leasing di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio” e dei CAM “Cartucce toner e a getto di inchiostro; servizio integrato di ritiro di cartucce di toner e a getto di inchiostro esauste, preparazione per il riutilizzo e la fornitura di cartucce getto di inchiostro; servizio integrato di ritiro di cartucce di toner e a getto di inchiostro esauste, preparazione per il riutilizzo e la fornitura di cartucce di toner e a getto di inchiostro rigenerate” (D.M. 17/10/2019 Ministero dell’Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare).



### Aghi per anestesia

Richieste certificazioni che attestino le misure intraprese dall'operatore economico aggiudicatario in ambito di sostenibilità ambientale e previsto l'utilizzo di imballaggi secondari e terziari costituiti da materiale riciclato.

Tab. 6 - Esempio di gara con criteri GPP realizzata nel 2022



### CONVENZIONE "SERVIZI INTEGRATI DI LAVA-NOLEGGIO A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE PER L'AZIENDA USL DELLA ROMAGNA E L'IRST DI MELDOLA"

OGGETTO	Servizio di noleggio e sanificazione di biancheria piana / confezionata e materasseria per l'Azienda USL della Romagna e l'Istituto Romagnolo per lo Studio dei Tumori "Dino Amadori" - IRST
IMPORTO	66,3 milioni di euro
DESTINATARI	Azienda USL della Romagna e Istituto Romagnolo per lo Studio dei Tumori "Dino Amadori" (IRST)
REQUISITI DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	<p>Elementi di sostenibilità ambientale sono stati inseriti in tutte le fasi della procedura, per ridurre il più possibile gli impatti ambientali derivanti dall'esecuzione dell'appalto.</p> <p>In particolare, a livello di specifiche tecniche è stata richiesta la rispondenza ai CAM per l'affidamento del servizio di lavaggio industriale e noleggio di tessili e materasseria (ancor prima della loro effettiva entrata in vigore) e altri criteri minimi quali l'utilizzo di <b>detergenti in possesso di marchi di qualità ecologica</b> o equivalenti nonché di <b>sistemi di filtraggio e riutilizzo dell'acqua</b> per ridurre il consumo.</p> <p>Tra i criteri premianti, sono stati previsti l'utilizzo di <b>energia elettrica prodotta al 100% da fonti rinnovabili</b> per almeno uno degli stabilimenti in cui processare i capi e <b>misure volte a massimizzarne il riuso</b> (tramite cessione a titolo gratuito dei prodotti ricondizionati a enti locali o del terzo settore oppure consegna dei prodotti non più ricondizionabili a imprese che utilizzano tessuti di scarto nei propri cicli produttivi o specializzate nel recupero dei tessili).</p> <p>Infine, al fornitore è stato richiesto di garantire nell'esecuzione contrattuale dell'appalto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un efficace sistema di <b>gestione ambientale</b>, in linea con la norma UNI EN ISO 14001 o con la registrazione EMAS;</li> <li>• un'accurata gestione dei <b>rischi</b> e un <b>sistema di monitoraggio e controllo della bio-contaminazione</b> per l'intero processo di pulizia dei capi, dall'ingresso dei tessili fino alla consegna all'utente finale, in conformità alla norma tecnica UNI EN 14065.</li> </ul>

## CONVENZIONI CON CRITERI VERDI ATTIVATE NEL 2021



### **Servizio sostitutivo di mensa mediante buono pasto elettronico 2**

Previsti numerosi criteri di qualità in ambito green volti a premiare gli Operatori Economici con maggiore sensibilità riguardo i temi di sostenibilità ambientale.



### **Energia elettrica 15-3**

Fornitura di energia verde esclusivamente proveniente da fonti rinnovabili (energia eolica, solare termica, solare fotovoltaica, idraulica, geotermica e da biomassa), senza produzione di nuova CO2 derivante da combustibili fossili.



### **Abbonamenti annuali agevolati TPER 2021-2022**

Perseguimento degli obiettivi del Piano della Mobilità Aziendale della Regione Emilia-Romagna, con particolare riferimento al decremento della congestione derivante da traffico veicolare e all'incremento dell'utilizzo del trasporto pubblico locale.



### **Aghi, siringhe, aghi cannula e tappi per catetere 4**

Richieste certificazioni che attestino le misure intraprese nell'ambito della sostenibilità ambientale.



### **Ausili per la mobilità dei disabili**

Previsti criteri verdi quali l'utilizzo di mezzi di distribuzione a ridotto impatto ambientale.



### **Acquisto e noleggio di PC Desktop 9 e PC Notebook 10**

Possesso di etichetta ecologica di tipo I e rispondenza alla certificazione Energy Star 7.0.



### **Ausili per incontinenza ed assorbenza a ridotto impatto ambientale 3**

Applicazione dei CAM "Forniture di ausili per l'incontinenza" (D.M. 24 dicembre 2015 Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare), per il lotto 4 - Ausili per incontinenza e assorbenza per adulti, con consegna ospedaliera per le Aziende sanitarie regionali.



### Servizio di pulizia, sanificazione e servizi ausiliari 5

Applicazione dei CAM “Servizio di pulizia e la fornitura di prodotti per l’igiene” (D.M. 24 maggio 2012 Ministero dell’Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare).

Tab. 7 - Esempio di gara con criteri GPP realizzata nel 2021



### CONVENZIONE “FORNITURA DI ACCESSORI PER LA CONSUMAZIONE DEI PASTI A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE”

OGGETTO	<p>Fornitura di accessori per la consumazione dei pasti a ridotto impatto ambientale, suddivisa in tre lotti territoriali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lotto 1: Province di Parma, Piacenza, Modena e Reggio Emilia</li> <li>- Lotto 2: Province di Bologna e Ferrara</li> <li>- Lotto 3: Province di Rimini, Forlì Cesena e Ravenna</li> </ul>
IMPORTO	4,6 milioni di euro
DESTINATARI	Tutte le Pubbliche Amministrazioni dell’Emilia-Romagna
REQUISITI DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	<p>La Convenzione ha per oggetto la <b>fornitura esclusivamente di prodotti monouso</b> (c.d. “usa e getta”) <b>plastic free, biodegradabili e compostabili al 100%</b> in conformità con la norma di riferimento UNI EN 13432.</p> <p>L’iniziativa si colloca nel quadro di quanto previsto dalla Delibera di Giunta n. 2000 del 2019, con cui la Regione Emilia-Romagna ha approvato la <b>strategia per la riduzione dell’incidenza delle plastiche sull’ambiente</b> attraverso la sostituzione progressiva di tutti i prodotti in plastica monouso (bottigliette comprese) all’interno della Regione, delle agenzie regionali e delle società in house, oltre che nelle mense e nei bar interni di ospedali, scuole e aziende, sulle spiagge, negli stabilimenti balneari, nelle aree protette, nelle sagre, feste e manifestazioni pubbliche, eventi sportivi.</p> <p>L’impronta verde della Convenzione si completa con l’introduzione di ulteriori elementi green, quali – ad esempio – la presenza di tovaglioli e altri <b>prodotti realizzati con carta proveniente da foreste gestite in maniera corretta e responsabile</b>, secondo le certificazioni FSC e PEFC, o di rotoli di alluminio per alimenti e altri accessori realizzati con materiali riciclati o riciclabili al 100%.</p> <p>Inoltre, l’<b>imballaggio dei prodotti</b> è costituito da materiali facilmente separabili a mano, in parti costituite da un solo materiale (es. cartone, carta, bioplastica ecc.) riciclabile e/o costituito da materia recuperata o riciclata.</p>

### 8.3 BENEFICI AMBIENTALI

---

Per **valutare concretamente gli impatti ambientali** prodotti con le proprie iniziative di acquisto, ormai da diversi anni Intercent-ER realizza – con il supporto specialistico di Art-ER Attrattività Ricerca Territorio, società consortile della Regione Emilia-Romagna – un'analisi degli acquisti effettuati dalle P.A. del territorio regionale tramite alcune Convenzioni “verdi” dell'Agenzia.

L'analisi del biennio 2021-2022, estesa rispetto al 2020 anche a una nuova categoria merceologica (accessori per la consumazione dei pasti), ha consentito di stimare un **risparmio per l'ambiente di oltre 602.000 tonnellate di CO<sub>2</sub>**, grazie all'acquisto da parte delle P.A. del territorio di prodotti quali auto a metano o GPL, carta riciclata e toner rigenerati, PC con certificazione energy star o di servizi come il noleggio di auto a ridotto impatto ambientale o il conferimento di rifiuti sanitari tramite contenitori riciclati.

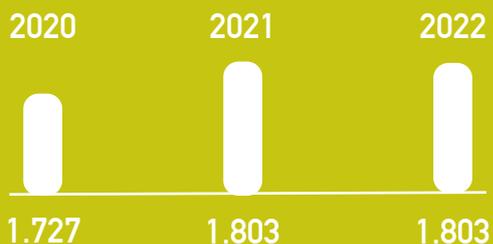
Anche per il 2021 e per il 2022 il beneficio ambientale più importante viene realizzato grazie alla fornitura di **energia elettrica verde** (eolica, solare termica, solare fotovoltaica, idraulica, geotermica e da biomassa), che ha consentito un **risparmio di oltre 572.000 tonnellate di anidride carbonica** rispetto all'equivalente acquisto di energia prodotta da combustibili fossili.

In generale, sebbene i dati delle due annualità in esame siano in alcuni casi inferiori al valore registrato nel 2020, essi evidenziano comunque l'importante contributo che gli acquisti della P.A. possono dare alla tutela ambientale e alla riduzione dei consumi energetici, nonché al mitigamento dell'impatto dei prodotti e dei servizi acquistati lungo tutto il loro ciclo di vita.

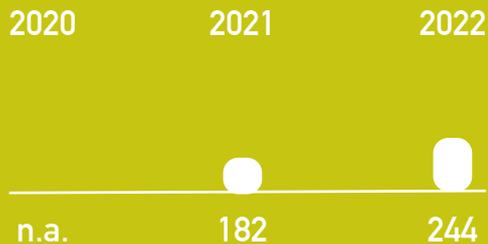
# RIDUZIONE EMISSIONI (TONNELLATE DI CO2)



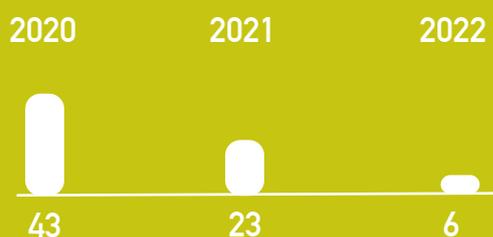
Abbonamenti bus TPER



Accessori per la consumazione dei pasti



Automezzi a ridotto impatto ambientale (fornitura)



Energia elettrica da fonti rinnovabili



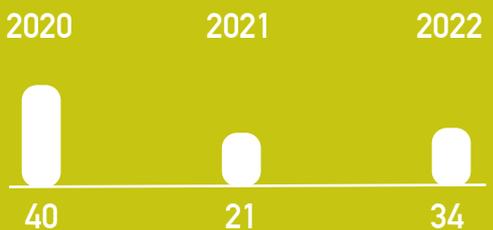
Carta in risme (riciclata)



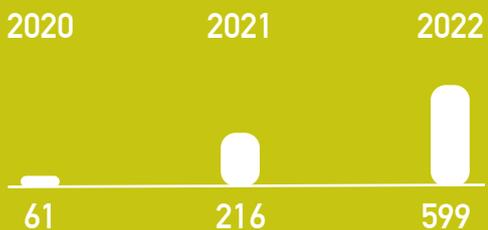
Dispositivi (Monitor e PC) acquistati o noleggiati



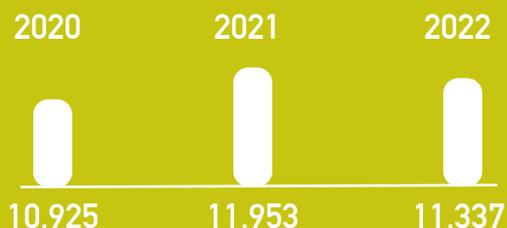
Toner rigenerati



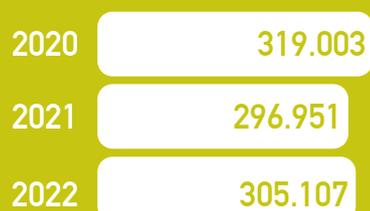
Noleggio di automezzi senza conducente



Trasporto e smaltimento rifiuti sanitari



Totali



## 8.4 OBIETTIVI STRATEGICI E IMPEGNI PER IL FUTURO

### Obiettivi strategici e priorità stakeholder

#### PATTO PER IL LAVORO E PER IL CLIMA



Emilia-Romagna, regione della transizione ecologica

#### PIAO 2023-2025 LINEE DI VALORE PUBBLICO

1. Promuovere lo sviluppo sostenibile, la competitività e la buona occupazione
5. Sostenere la neutralità carbonica, la transizione ecologica ed energetica
8. Migliorare la coesione territoriale e istituzionale, la qualità e la sostenibilità delle città e del territorio, ridurre le disparità interne

#### PRIORITÀ RILEVATE

- Riduzione dei consumi energetici
- Riduzione dei rifiuti e dei costi di smaltimento
- Impatto dei beni e servizi in tutto il ciclo di vita



### Impegni per il futuro

- ★ Sviluppo di formazione specialistica sul GPP per accrescere le competenze interne
- ★ Promozione del GPP attraverso il Centro di Competenze di Intercent-ER
- ★ Applicazione della metodologia LCC in alcune iniziative di gara dell'Agenzia
- ★ Introduzione, ove possibile, di criteri premianti o di clausole di esecuzione legate allo smaltimento dei rifiuti e alla gestione del fine vita dei prodotti

# 09

**IMPEGNO SOCIALE VERSO LE PERSONE E LE COMUNITÀ**





## 9.1 APPROCCIO AL SOCIALLY RESPONSIBLE PUBLIC PROCUREMENT (SRPP)

---

Tra le prime centrali di committenza a interrogarsi sulle **modalità per valorizzare gli aspetti sociali nelle procedure di gara**, Intercent-ER possiede ormai un approccio strutturato, che ricalca quanto già descritto in riferimento agli acquisti verdi.

Dal workshop multi-stakeholder del 2011 finalizzato alla definizione di **linee guida condivise sulla sostenibilità sociale degli acquisti pubblici**, all'inserimento - ben prima delle prescrizioni normative previste dal Codice dei contratti - di clausole di esecuzione del contratto per promuovere la **stabilità occupazionale del personale impiegato**, l'Agenzia è stata spesso precorritrice di riflessioni e interventi sul tema e da ormai oltre un decennio:

- introduce nei propri capitolati di gara **requisiti di sostenibilità sociale** a cui i fornitori devono uniformarsi. Può trattarsi di requisiti minimi relativi a caratteristiche sociali che il bene/servizio oppure l'azienda devono possedere, requisiti da premiare in fase di aggiudicazione, clausole contrattuali di carattere sociale da rispettare nell'esecuzione della fornitura o del servizio;
- valorizza l'**impegno in ambito sociale da parte dei fornitori abilitati al Mercato elettronico**, evidenziando il possesso di certificazioni e/o sistemi di gestione che attestano l'adozione di prassi socialmente responsabili (es. Bilancio sociale, Report di sostenibilità, certificazione SA8000, certificazione OHSAS 18001 sulla salute e sicurezza sul luogo di lavoro, ecc.).
- pone **attenzione** - nel rispetto del principio di concorrenza - **al settore della cooperazione sociale**, non solo evidenziando l'eventuale iscrizione delle imprese ad Albi nazionali e regionali in materia, ma anche prevedendo tra le condizioni di esecuzione, quando applicabile, l'obbligo di **impiego di persone svantaggiate e in stato di fragilità**, garantendo l'adozione di specifici programmi di recupero e inserimento lavorativo.

Un ulteriore impulso all'impegno sul tema è venuto più recentemente da due importanti iniziative:

- le **Linee guida volte a favorire le pari opportunità di genere e generazionali e l'inclusione lavorativa delle persone con di-**

**sabilità** nei contratti pubblici finanziati con le risorse del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e del Piano Nazionale per gli investimenti Complementari (PNC);

- il **Protocollo su legalità e appalti** siglato dalla Regione Emilia-Romagna e dai sindacati Cgil, Cisl e Uil.

## L'IMPEGNO DI INTERCENT-ER PER IL SOCIAL PROCUREMENT

### Convenzioni sociali attivate



### Acquisti da Convenzioni sociali



### Operatori Economici con certificazioni sociali sul Mercato elettronico



## I DATI 2021-2022

Nel biennio 2021-2022, Intercent-ER ha rafforzato la propria attenzione nei confronti della valorizzazione dei requisiti sociali nei propri appalti, anche sotto l'impulso delle disposizioni previste per le gare sviluppate nell'ambito del PNRR.

Rispetto alle prospettive di sviluppo identificate nel precedente rapporto, l'Agenzia ha raggiunto pressoché tutti gli obiettivi indicati, **agendo in coerenza con i principi e gli obiettivi del Patto per il lavoro e per il clima** della Regione Emilia-Romagna, sperimentando **procedure innovative di gender procurement, partecipando a iniziative di diffusione** e sensibilizzando i propri stakeholder sul tema.

Come evidenziato in materia di acquisti verdi, anche per gli acquisti "sociali" un maggiore sforzo andrà invece dedicato all'**accrescimento delle competenze interne**, che saranno ugualmente oggetto di approfondimenti formativi specifici, nell'ottica di dotare tutti i collaboratori di un approccio completo alla sostenibilità.

### PROSPETTIVE DI SVILUPPO TRACCIATE NEL 2020

---

-  Allineamento ai principi e agli obiettivi del Patto per il lavoro e per il clima della Regione Emilia-Romagna
-  Sperimentazione di criteri di gender equity nelle procedure di gara, per la promozione della parità di genere nell'erogazione di servizi e lavori per la P.A.
-  Partecipazione a iniziative per la promozione del SRPP
-  Ulteriore sviluppo delle competenze interne in materia di introduzione di criteri sociali

Tra 2021 e 2022 Intercent-ER ha attivato **8 nuove Convenzioni con criteri "etici"**, che – insieme alle precedenti iniziative dello stesso tipo attive nel biennio – hanno consentito alle P.A. del territorio di acquistare beni e servizi socialmente responsabili per un **importo di circa 1.021 milioni di euro**.

Sebbene il numero di nuove convenzioni sia in flessione (nel 2021) o stabile (nel 2022) rispetto al 2020, i dati annuali degli acquisti da Convenzioni del biennio – 478 milioni di euro nel 2021 e 543 milioni di euro nel 2022 – sono entrambi superiori all'importo registrato nel 2020, a testimonianza di un'**offerta comunque ampia e variegata**, che interessa sia beni (quali arredi, detersivi, derrate

alimentari, ecc.) che servizi (lava-noleggio, pulizie, trasporto scolastico, facchinaggio e trasloco, ecc.).

Una spesa che è destinata a crescere, soprattutto a seguito dell'adozione delle **Linee guida volte a favorire le pari opportunità di genere e generazionali e l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità**, che Intercent-ER ha applicato a tutte le iniziative gestite nell'ambito del PNRR.

Intercent-ER ha applicato le linee guida a tutte le gare finanziate nell'ambito dei suddetti fondi, introducendo nei disciplinari di gara:

- la **clausola di partecipazione** relativa all'obbligo - per gli Operatori Economici con oltre 50 dipendenti - di allegare **copia**

## APPALTI PNRR E PNC: LE LINEE GUIDA PER LE PARI OPPORTUNITÀ E L'INCLUSIONE LAVORATIVA

Pubblicate a fine 2021, le Linee guida prevedono che, per le iniziative finanziate da fondi PNRR/PNC, i fornitori aggiudicatari siano tenuti a consegnare - a seconda del numero di dipendenti - dichiarazioni che attestino il **rispetto delle norme sul diritto al lavoro delle persone con disabilità** o relazioni di genere sulla **situazione del personale maschile e femminile** (in relazione ad assunzioni, formazione, promozione professionale, retribuzione, ecc.).

Prevedono inoltre l'inserimento, sia come requisiti necessari che come requisiti premiali dell'offerta, di criteri orientati a promuovere l'imprenditoria giovanile, l'inclusione lavorativa di persone con disabilità, la parità di genere. A titolo esemplificativo, tra i requisiti minimi per l'offerta, ai fornitori viene chiesto ad esempio di impegnarsi, in caso di aggiudicazione della gara, a **riservare una quota delle assunzioni** necessarie per l'esecuzione del contratto o la realizzazione delle attività ad esso connesso (almeno il 30%) **all'occupazione di donne e di giovani di età inferiore a 36 anni**.

Riportano, infine, esempi di **misure premiali** che possono essere inserite nei bandi di gara, differenziati per settore, tipologia e natura del contratto o del progetto (dal possesso di certificazioni all'adozione di strumenti di welfare giovanile o di conciliazione delle esigenze di cura, di vita e di lavoro, fino alla valorizzazione di imprese, start up o cooperative sociali con compagini societarie o direttivi composti da giovani, donne e persone con disabilità).

dell'ultimo rapporto sulla situazione del personale, pena l'esclusione dalla gara;

- un **punteggio tecnico premiale** per la presenza di **politiche per la promozione della parità di genere**, quali: almeno il 30% di donne in ruoli apicali, presenza di disability manager, adozione di strumenti di conciliazione delle esigenze di cura, di vita e di lavoro per i propri dipendenti, misure innovative di organizzazione del lavoro;
- l'obbligo per l'aggiudicatario di produrre, entro sei mesi dalla conclusione del contratto, la **relazione di genere sulla situazione del personale** e la **dichiarazione che attesta di essere in regola con le norme sul diritto al lavoro delle persone con disabilità**.

Al **gender procurement**, Intercent-ER ha anche dedicato uno **specifico incontro del Centro di Competenze**, con l'obiettivo di sensibilizzare P.A. e fornitori e promuovere l'adozione di prassi socialmente responsabili in materia.

Spostando l'attenzione al versante dell'offerta, a fine 2022 erano ormai oltre **1.401** i fornitori abilitati al Mercato elettronico che hanno dichiarato il **possesso di certificazioni "sociali" e/o di strumenti di accountability**, attestando un'attenzione particolare nell'adozione di prassi socialmente responsabili.

A conferma dell'impegno di Intercent-ER sul tema, nel 2022 all'Agenzia sono stati conferiti due ulteriori riconoscimenti, che hanno premiato sia una specifica iniziativa di gara orientata al social procurement, che il più generale approccio di misurazione, rendicontazione e comunicazione adottato in materia.

Tab. 8 - Sintesi dei premi ricevuti da Intercent-ER in materia sociale



#### PREMI E RICONOSCIMENTI IN MATERIA SOCIALE NEL BIENNIO

2022	Premio Compraverde Buygreen – Menzione speciale Miglior Bando Sociale, per "Servizio sostitutivo di mensa mediante buono pasto elettronico 2"
2022	Premio Valore Pubblico: la pubblica amministrazione che funziona - categoria "Sostenibilità", per la pubblicazione "Il contributo di Intercent-ER all'Agenda 2030 e agli Obiettivi di sviluppo sostenibile"

# IL PROTOCOLLO D'INTESA TRA REGIONE EMILIA-ROMAGNA E CGIL, CISL, UIL IN MATERIA DI LEGALITÀ E APPALTI

Sottoscritto a fine dicembre 2021 dalla Regione Emilia-Romagna e dai sindacati Cgil, Cisl e Uil, il Protocollo ha l'obiettivo di **promuovere nelle procedure pubbliche di affidamento la qualità del lavoro, la prevenzione e la lotta alla criminalità organizzata.**

L'iniziativa, che estende e integra un precedente accordo sottoscritto nel 2017, prevede un'articolata serie di misure e si applica a tutte le gare di appalto per l'affidamento di lavori, beni e servizi svolte dalla Regione, da Intercent-ER e dalle Aziende sanitarie.

In particolare, tra gli interventi più significativi previsti dal documento rientrano:

- l'impegno delle stazioni appaltanti a effettuare **consultazioni preliminari** con i soggetti firmatari e le organizzazioni sindacali, con particolare riferimento alle clausole e ai diritti condivisi nei protocolli e negli accordi in materia di legalità, diritti dei lavoratori e qualità del lavoro;
- l'**obbligatorietà di applicazione** da parte di tutte le imprese coinvolte a qualsiasi titolo (appaltatori, affidatari, subappaltatori, subaffidatari) **dei contratti di lavoro** nazionali e territoriali;
- il riconoscimento degli **stessi diritti ai lavoratori delle imprese appaltanti**;
- l'inserimento di **premierie per le imprese per un sistema di controlli e vigilanza** nelle fasi esecutive;
- la realizzazione di una **banca dati degli appalti**, con un registro di subappaltatori e subaffidatari.

## 9.2. ESPERIENZE DI GARE CON CRITERI SOCIALI 2021- 2022

Anche sul fronte sociale, Intercent-ER ha sviluppato iniziative che hanno interessato diverse categorie merceologiche di **beni e servizi**, nonché più recentemente il settore dei **lavori pubblici**.

Di seguito si riportano le Convenzioni con criteri sociali che sono state attivate nelle annualità 2021-2022, mentre nel box di approfondimento viene presentata in dettaglio una delle iniziative di social procurement più significative sviluppate nel biennio.

## CONVENZIONI CON CRITERI SOCIALI ATTIVATE NEL 2022



### Servizi postali 2

Conformità del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro ISO 45001:2018.



### Servizi integrati di lavanoleggio per l'AUSL Romagna

Valorizzazione, nella valutazione delle offerte, del possesso della certificazione SA8000 e del Rating di legalità. Inserimento della clausola di riassorbimento prioritario del personale alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, al fine di promuovere la stabilità occupazionale.



### Ristorazione per l'Ausl Romagna

Inserimento della clausola di riassorbimento prioritario del personale alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, al fine di promuovere la stabilità occupazionale. Garanzia di applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del D.Lgs. 81/2015.



### Arredi per strutture scolastiche 4

Previsto come criterio premiante il possesso della certificazione SA 8000 o equivalente, relativa alla "social accountability".



### PNRR - Servizi di ingegneria e architettura per le Aziende sanitarie

Conformità alle "Linee guida per favorire le pari opportunità di genere e generazionali, nonché l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità nei contratti pubblici finanziati con le risorse del PNRR e del PNC" (Decreto interministeriale del 7/12/2021).



### PNRR - Acquisto di Gamma Camera CT

Conformità alle "Linee guida per favorire le pari opportunità di genere e generazionali, nonché l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità nei contratti pubblici finanziati con le risorse del PNRR e del PNC" (Decreto interministeriale del 7/12/2021).

## CONVENZIONI CON CRITERI SOCIALI ATTIVATE NEL 2021



### Servizio sostitutivo di mensa mediante buono pasto elettronico 2

Previsto come criterio premiante il possesso della certificazione SA 8000 o equivalente, relativa alla "social accountability".



### Servizio di pulizia, sanificazione e servizi ausiliari 5

Inserimento della clausola di riassorbimento prioritario del personale alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, al fine di promuovere la stabilità occupazionale. Obbligo di eseguire il servizio prevedendo l'impiego di persone svantaggiate e in stato di fragilità almeno nella percentuale del 3% dell'importo complessivo.

Tab. 9 - Esempio di gara con criteri sociali realizzata nel 2021



## CONVENZIONE "SERVIZIO SOSTITUTIVO DI MENSA MEDIANTE BUONO PASTO ELETTRONICO 2"

OGGETTO	Servizio sostitutivo di mensa mediante buono pasto elettronico (per pasto a valore nominale e parametrico), rivolto alle Aziende sanitarie dell'Emilia-Romagna, suddiviso in tre Lotti territoriali.
IMPORTO	49,3 milioni di euro
DESTINATARI	Tutte le Aziende sanitarie dell'Emilia-Romagna
REQUISITI DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	<p>Sono stati valorizzati gli Operatori Economici che hanno presentato i seguenti elementi di tipo sociale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Convenzioni con locali che utilizzano <b>prodotti da agricoltura sociale</b> (come da CAM) o specifici per celiaci;</li> <li>- Strumenti adottati per favorire <b>parità di genere ed empowerment delle donne</b> (e in particolare: ruoli ricoperti dalle donne, % di presenza delle donne all'interno dei massimi organi decisionali, eliminazione del gap salariale a parità di mansioni tra uomini e donne, strumenti volti a favorire la genitorialità, programmi di inclusione/valorizzazione delle diversità);</li> <li>- <b>Rating di legalità o Certificazione SA 8000.</b></li> </ul>

## 9.3 OBIETTIVI STRATEGICI E IMPEGNI PER IL FUTURO

### Obiettivi strategici e priorità stakeholder

#### PATTO PER IL LAVORO E PER IL CLIMA



Emilia-Romagna, regione dei diritti e dei doveri



Emilia-Romagna, regione del lavoro, delle imprese e delle opportunità

#### PIAO 2023-2025 LINEE DI VALORE PUBBLICO

1. Promuovere lo sviluppo sostenibile, la competitività e la buona occupazione
8. Migliorare la coesione territoriale e istituzionale, la qualità e la sostenibilità delle città e del territorio, ridurre le disparità interne
9. Aumentare l'equità e l'inclusione tra le persone riducendo le disuguaglianze economiche, sociali, culturali, di genere e generazionali

#### PRIORITÀ RILEVATE

- Impegno verso le persone e le comunità territoriali

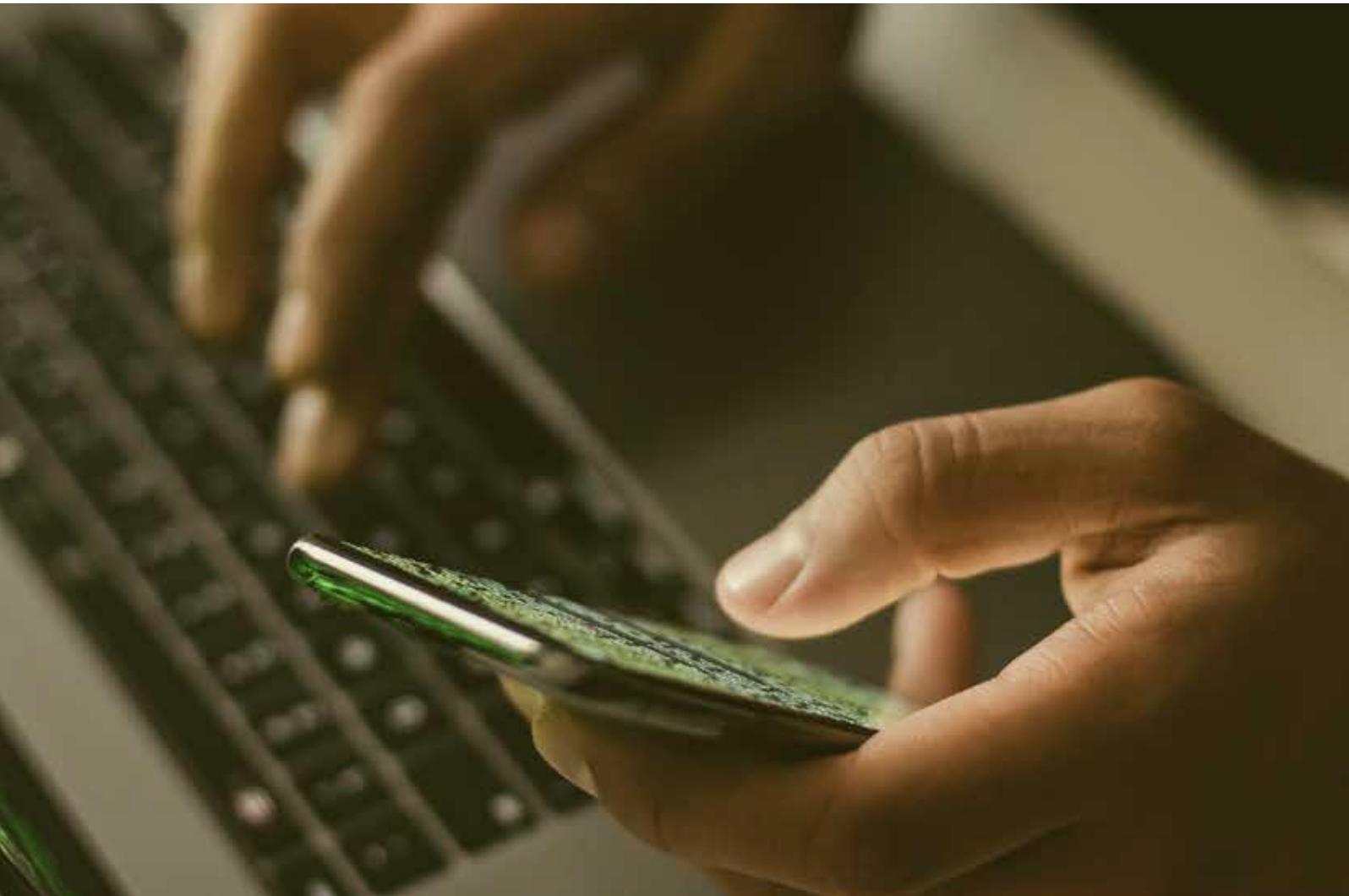


### Impegni per il futuro

- ★ Analisi di fattibilità di utilizzo di piattaforme online per l'analisi, la gestione e il miglioramento dei rischi ESG (Environment, Social, Governance) da parte dei fornitori
- ★ Individuazione di sinergie con ulteriori iniziative per la valorizzazione dell'impegno dei fornitori verso le persone e le comunità territoriali (ad es. Albo delle aziende socialmente responsabili di Città Metropolitana di Bologna)
- ★ Realizzazione di iniziative ed eventi di sensibilizzazione e diffusione sulla responsabilità sociale di impresa, anche nell'ambito del Centro di Competenze

# 10

**CONTRIBUTO ALLA TRASFORMAZIONE DIGITALE**





### 10.1 IL SISTEMA PER GLI ACQUISTI TELEMATICI DELL'EMILIA-ROMAGNA (SATER)

---

Operativo da luglio 2015, il Sistema per gli Acquisti Telematici dell'Emilia-Romagna (SATER) è la **piattaforma di e-procurement** gestita da Intercent-ER, per lo svolgimento delle procedure di gara effettuate anche in maniera autonoma dalle P.A. del territorio che ne fanno richiesta.

Il Sistema è in grado di gestire:

- tutte le **tipologie di gara** previste dal Codice degli appalti (procedure aperte, procedure negoziate, appalti specifici su Sistemi Dinamici di Acquisizione, Richieste di Offerta sul Mercato elettronico, ecc.);
- tutte le **modalità di aggiudicazione** (prezzo più basso, qualità/prezzo con qualsiasi modalità di attribuzione del punteggio tecnico ed economico).

Con più di due anni di anticipo rispetto all'obbligo poi introdotto a livello nazionale per tutte le Pubbliche Amministrazioni, da maggio 2016 il sistema ha consentito l'**intera digitalizzazione delle procedure di gara** gestite da Intercent-ER. Da ottobre 2018, in linea con il dettato normativo, la completa dematerializzazione è stata poi resa operativa per tutte le amministrazioni.

Nel corso degli anni la piattaforma è stata costantemente adeguata alle evoluzioni normative e arricchita con il **rilascio di nuovi moduli**, con il duplice obiettivo di ampliare le funzionalità messe a disposizione degli utenti e di accrescere il più possibile l'interoperabilità con altri applicativi europei, nazionali, regionali.

## PRINCIPALI FUNZIONALITÀ DI SATER



- ✓ Raccolta strutturata dei fabbisogni
- ✓ Indizione e gestione gare e richieste di offerta
- ✓ Mercato Elettronico
- ✓ Sistemi Dinamici di Acquisto
- ✓ Negozi elettronici e gestione Ordinativi
- ✓ Strumenti avanzati di reportistica
- ✓ Sedute pubbliche in modalità virtuale
- ✓ Listini di esecuzione contratto
- ✓ Gestione del Documento di Gara Unico Europeo (DGUE)
- ✓ Richieste di accesso agli atti
- ✓ Integrazione con il Sistema di Monitoraggio Gare (SIMOG) e con l'Osservatorio regionale sugli appalti pubblici (SITAR)
- ✓ Integrazione con NoTI-ER per gestire la completa dematerializzazione del ciclo degli acquisti
- ✓ Integrazione con il Polo Archivistico regionale (PARER)
- ✓ Integrazione con la banca dati regionale di farmaci e dispositivi medici
- ✓ Integrazione con la Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea (GUUE)

## PROSPETTIVE DI SVILUPPO TRACCIATE NEL 2020

- ✓ Sviluppo di SATER in relazione alla possibilità di inviare i principali formulari per il TED (Tenders Electronically Daily)
- ✓ Maggiore integrazione di SATER con la Banca dati farmaci e dispositivi medici del Gestionale Amministrativo Contabile delle Aziende sanitarie
- Implementazione su NoTI-ER dell'ordine pre-concordato
- ✓ Supporto all'AgID e al MEF per l'introduzione del Documento di Trasporto elettronico anche a livello nazionale

Le prospettive di sviluppo tracciate nel 2020 possono dirsi raggiunte. In particolare, nel 2022, nell'ambito del progetto europeo Eneide è stato sviluppato il modulo per l'invio automatizzato tramite SATER di tutti i dati richiesti dalla Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea (GUUE), sia in fase di indizione sia in sede di aggiudicazione di una procedura aperta, attraverso i servizi messi a disposizione da ANAC. Sono state poi completate le modalità di interrogazione della banca dati regionale farmaci e dispositivi medici per mettere a disposizione del Gestionale unico Amministrativo Contabile delle Aziende sanitarie i listini dei prodotti in Convenzione quanto più precisi e completi. In merito al processo di ordinazione pre-concordata, invece, si è deciso di non procedere con l'implementazione in quanto ritenuto pienamente soddisfacente il modulo di ordinazione semplice già operativo. Sul fronte dei documenti di trasporto si è collaborato con AGID ed è stata emanata una specifica tecnica completa e aderente ai requisiti italiani ed europei.

## IL MERCATO ELETTRONICO DELL'EMILIA ROMAGNA

Il Mercato elettronico è lo strumento digitale che Intercent-ER mette a disposizione delle P.A. del territorio per l'acquisto di beni e servizi al di sotto della soglia di rilievo comunitario. Per tali tipologie di acquisto, le P.A. interessate possono effettuare Richieste di Offerta (RdO) ai fornitori abilitati e svolgere online l'intera procedura. Si tratta di un canale di vendita ottimale soprattutto per le PMI e i fornitori locali.



## I DATI 2021-2022

Nel biennio 2021-2022 l'utilizzo di SATER si è sempre più consolidato, anche grazie ad una continua attività di formazione e informazione e all'ulteriore miglioramento delle funzionalità del sistema.

Il numero di utenti registrati alla piattaforma è continuato a crescere sia sul versante pubblico che privato, raggiungendo nel 2022 **1.063 enti del territorio e oltre 35.000 Operatori Economici** aderenti. Rilevante anche l'aumento di procedure di gara realizzate dagli enti regionali su SATER (oltre 6.000 nel 2021 e oltre 8.000 nel 2022) per un valore complessivo che nel 2022 ha toccato i **2,9 miliardi di euro**.

Per quanto riguarda le iniziative di importo inferiore alla soglia comunitaria e il coinvolgimento delle Piccole e Medie Imprese, nel biennio in esame le P.A. dell'Emilia-Romagna hanno emesso oltre **3.600 Richieste di Offerta**, con **5.936 imprese abilitate al Mercato elettronico** (dato 2022).

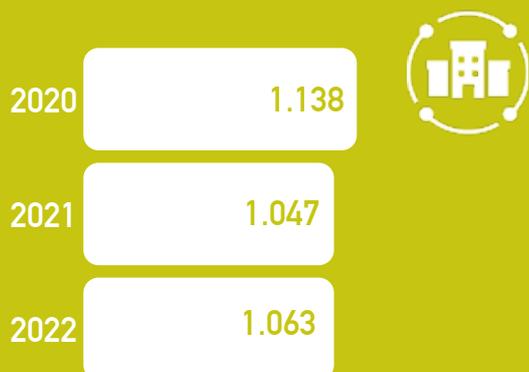
L'incremento dell'utilizzo di SATER è stato accompagnato da un continuo miglioramento degli **strumenti di supporto agli utenti** (call center, manuali, webinar formativi) e da numerosi **interventi evolutivi sulla piattaforma**, volti sia a migliorare i moduli esistenti (sulla base delle segnalazioni ricevute dagli utenti) sia a sviluppare nuove funzionalità.

Fra gli interventi di maggiore impatto realizzati nel biennio si segnalano ad esempio:

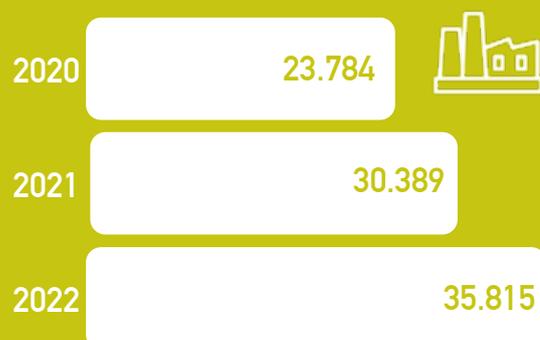
- l'implementazione dell'**integrazione con il TED** (servizio del Publication Office Europeo);
- l'adeguamento delle funzionalità di **integrazione con la piattaforma SIMOG** (Sistema Informativo Monitoraggio Gare) per la pubblicazione dei dati delle procedure di gare bandite ed aggiudicate.
- l'invio in **conservazione di tutti gli Ordinatori di Fornitura** generati su SATER attraverso il sistema di conservazione gestito dal Polo Archivistico dell'Emilia-Romagna;
- l'implementazione del modulo per la **gestione delle Convenzioni attivate in via di urgenza**.

## I PRINCIPALI DATI DI SATER

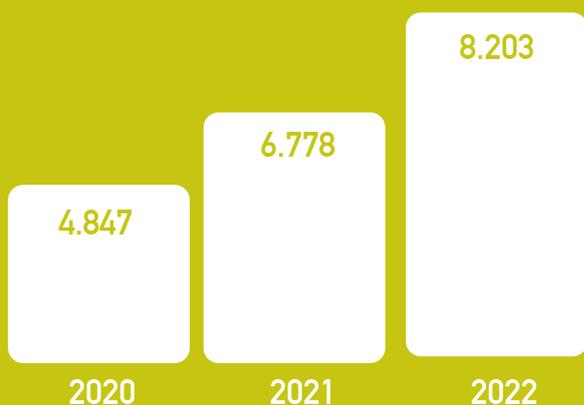
### P.A. registrate a SATER



### Operatori Economici registrati a SATER



### Procedure di gara informatizzate bandite su SATER



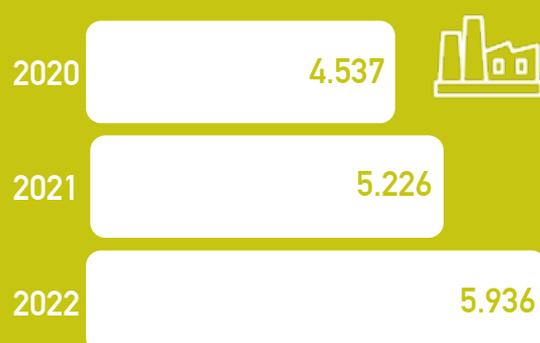
### Valore delle procedure bandite su SATER



### Richieste di offerta indette sul Mercato elettronico



### Operatori economici abilitati al Mercato elettronico



## 10.2 IL NODO TELEMATICO DI INTERSCAMBIO DELL'EMILIA-ROMAGNA (NOTI-ER)

---

Sviluppato nell'ambito del **Sistema regionale per la dematerializzazione del ciclo passivo (SiCiPa-ER)** degli acquisti istituito con la L.R. n. 11/2013, il Nodo Telematico di Interscambio (NoTI-ER) è l'infrastruttura tecnologica con cui Intercent-ER supporta le P.A. del territorio nella completa dematerializzazione dei documenti elaborati e scambiati nei processi di acquisto: ordini, documenti di trasporto, fatture.

Basato sullo **standard europeo Peppol** (Pan European Public Procurement On Line) e completamente gratuito per gli enti del territorio, NoTI-ER consente di gestire **la dematerializzazione, la trasmissione e l'invio in conservazione** dei documenti del ciclo passivo e in particolare di:

- inviare e ricevere fatture verso il **Sistema Di Interscambio** utilizzando il formato FatturaPA e il formato Peppol conforme alla norma europea EN16931;
- inviare e ricevere ordini e documenti di trasporto verso tutti gli intermediari Peppol degli Operatori Economici e verso il **Nodo Smistamento Ordini della P.A. (NSO)**;
- scambiare documenti di trasporto **conformi alle specifiche Peppol**;
- inviare in conservazione i documenti al **Polo Archivistico Regionale (PAR-ER)**.

NoTI-ER è inoltre integrato con la piattaforma SATER, al fine di consentire alle imprese e alle P.A. la registrazione alla rete Peppol, la ricezione degli ordini e l'invio di documenti di trasporto e fatture in forma semplificata.

L'utilizzo integrato delle due piattaforme permette alle P.A. e agli Operatori Economici di razionalizzare i propri processi operativi, risparmiando ore di lavoro, riducendo le possibilità di errore e diminuendo significativamente l'utilizzo di carta, toner e altri consumabili, con un positivo impatto sull'ambiente.

### I DATI 2021-2022

L'utilizzo di NoTI-ER ha registrato un forte incremento negli ultimi anni, con i **documenti scambiati sul Nodo Telematico** che sono passati dai circa 2,6 milioni del 2020 agli oltre **3,5 milioni** del 2022. Sono in crescita i dati di tutte le tipologie di documenti, con una prevalenza delle fatture in formato elettronico, che nel 2022 hanno raggiunto quasi 1,5 milioni. L'entrata a regime dell'ordine elettrico obbligatorio a livello nazionale ha confermato la bontà del modello di scambio documentale Peppol, con oltre il 50% degli or-

## PEPPOL

Peppol (Pan-European Public Procurement On-Line) è un progetto promosso nel 2008 dalla Commissione europea con l'obiettivo di individuare gli elementi infrastrutturali e le specifiche tecniche per facilitare le procedure di e-procurement a livello europeo. Il progetto ha dato vita a un insieme di infrastrutture, specifiche ed elementi tecnici che rendono oggi possibile lo scambio elettronico di fatture, ordini e documenti di trasporto secondo modalità comuni all'interno dello Spazio Economico Europeo (Unione Europea, Norvegia, Islanda e Liechtenstein), garantendo l'interoperabilità tra i vari sistemi di e-procurement nazionali.

Da questa esperienza, nel 2012, è nata l'associazione OpenPeppol, che conta tra i propri membri sia enti pubblici sia aziende private, e che ha assunto la gestione e lo sviluppo della rete Peppol e delle componenti fondamentali del sistema.

Intercent-ER partecipa ad OpenPeppol in qualità di Service Provider ed esprime un esperto nel Change Management Board della community dell'eDelivery (eDEC), che si occupa dell'evoluzione delle componenti tecnologiche di OpenPeppol a supporto della registrazione degli operatori e dell'instradamento dei documenti sull'infrastruttura Peppol, collaborando attivamente con la Peppol Authority italiana Agid.

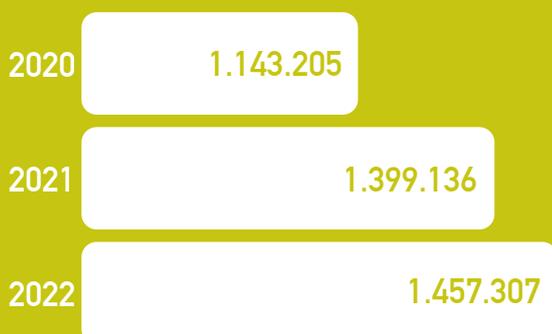
dini elettronici NSO trasmessi ai fornitori su rete Peppol.

A testimonianza dell'efficacia delle soluzioni tecnologiche sviluppate da Intercent-ER, negli ultimi tre anni sono stati sottoscritti accordi di collaborazione e riuso dei software con la Regione Lazio per SATER e con ARIA S.p.A. per NoTI-ER, coprendo un'area geografica molto rilevante dal punto di vista economico e produttivo.

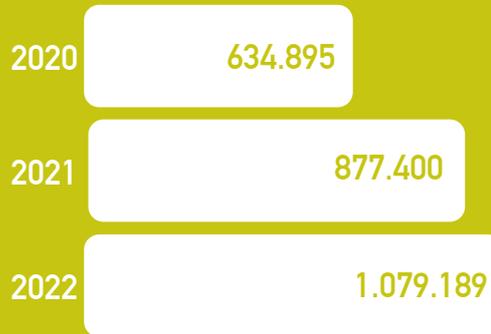
In particolare, nel corso del 2022 è stato avviato un **tavolo tecnico con ARIA S.p.A.** per analizzare le differenze tra la versione di NoTI-ER utilizzata in Lombardia e quella di Intercent-ER e per valutare una possibile convergenza dei due prodotti, sfruttando così le sinergie in termini di costi e di competenze, in un'ottica di riuso collaborativo in cui le due amministrazioni cooperino per una gestione ed evoluzione di un prodotto software condiviso.

# I PRINCIPALI DATI DI NOTI-ER

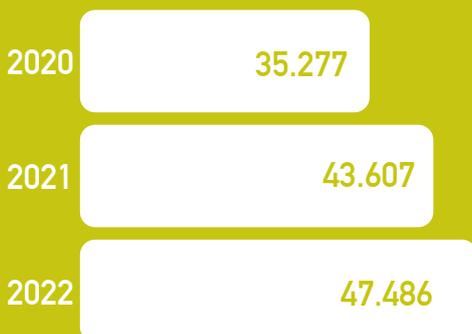
## Fatture



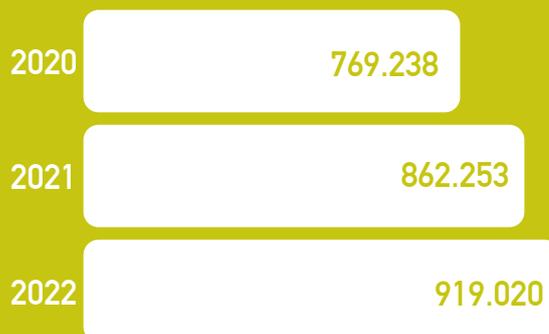
## Ordini



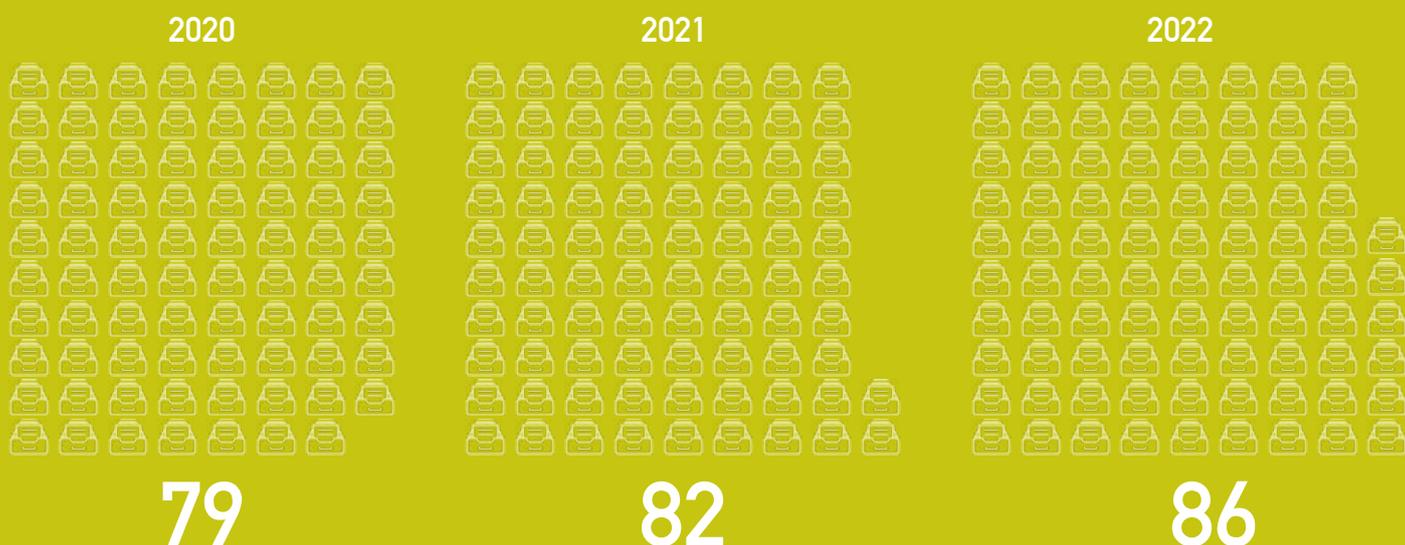
## Note di credito



## Documenti di trasporto



## P.A. che usano NoTI-ER



### 10.3 PARTECIPAZIONE A TAVOLI NAZIONALI E PROGETTI EUROPEI

Sin dal 2014 Intercent-ER ha partecipato attivamente - in consorzio con altri attori pubblici di rilievo nazionale, come AgID, ANAC, Consip, Agenzia delle Entrate, ecc.- ad una serie di progetti cofinanziati da fondi europei in **ambito e-invoicing ed e-procurement**, arrivando a sviluppare competenze approfondite sul tema.

Tab. 10 - Progetti realizzati o in corso

PROGETTO	DESCRIZIONE
<p>SUPPORTO ALLA PEPPOL AUTHORITY NAZIONALE E SMP UNICO DELLA PA</p>	<p>Nell'ambito di un accordo siglato con AgID nel 2019 e poi rinnovato nel 2021, Intercent-ER fornisce i <b>servizi di mantenimento ed evoluzione dell'Access Point unico per la P.A. (AP) e del Service Metadata Publisher (SMP) Peppol</b>, al fine di recapitare gli ordini elettronici provenienti dal Nodo Smistamento Ordini (NSO) e indirizzati a fornitori e P.A. attestati su rete Peppol, nonché il servizio di supporto tecnico.</p> <p>Nell'ambito invece di un accordo tra AgID e Regione Emilia-Romagna per il <b>supporto alla Peppol Authority</b>, siglato a fine 2019 e cessato a inizio 2022, Intercent-ER ha contribuito al perfezionamento delle specifiche dell'Agenzia delle Entrate per l'utilizzo della fattura in formato europeo e della corrispondente specifica Peppol per la fatturazione.</p> <p>Nel perimetro dello stesso accordo, Intercent-ER ha sviluppato e continua a mettere a disposizione di AgID la <b>Piattaforma per l'Onboarding degli Access Point Peppol</b>, finalizzata ad automatizzare la fase di esecuzione dei test richiesti ai Service Provider per l'accreditamento nel dominio italiano per la trasmissione e la ricezione dei documenti elettronici attraverso l'infrastruttura di rete Peppol.</p>
<p>BANDI CEF</p>	<p>Partecipazione all'implementazione dalle azioni promosse da AgID e dagli altri enti e istituzioni pubbliche consorziate (tra le quali, ANAC, Agenzia delle Entrate, Regione Toscana, ARIA S.p.A. e Unioncamere) in relazione al <b>progetto europeo "eNEIDE - eNotification and ESPD Integration for Developing eProcurement"</b>, concluso nel 2022.</p> <p>Il progetto ha previsto l'evoluzione della piattaforma SATER per garantire l'integrazione con i sistemi di ANAC - che agisce in qualità di e-Sender nazionale verso il TED - al fine di pubblicare su TED i dati delle gare telematiche senza ulteriori attività di data entry a cura degli utenti delle amministrazioni con un significativo efficientamento dell'operatività.</p>
<p>PARTECIPAZIONE A UNINFO</p>	<p>Partecipazione alla <b>commissione UNINFO eBusiness e servizi finanziari</b> (ovvero la CT 522 dell'ente nazionale di normazione italiano, UNI), in qualità di <b>soggetto esperto sulle tematiche legate alla fatturazione elettronica e all'e-procurement</b>. L'obiettivo comune dei partecipanti alla commissione è di garantire un costante allineamento degli standard definiti dalla norma europea (in termini di modelli dati semantici, sintassi, associazioni sintattiche, ecc.) con l'assetto tecnologico nazionale / regionale esistente e prospettico</p>

Intercent-ER partecipa anche al Gruppo di lavoro sul **Piano nazionale dell'e-Procurement**, definito nell'ambito della Cabina di regia istituita dal nuovo Codice degli appalti. Compito del Gruppo di lavoro è definire un piano nazionale che possa trasmettere un impulso significativo al processo di digitalizzazione delle procedure di acquisto della P.A. italiana.

#### 10.4 LA SICUREZZA DEI SISTEMI INFORMATIVI

---

Nel biennio 2021-2022 Intecent-ER ha lavorato per mantenere la certificazione ISO27001 per le proprie piattaforme SATER e NoTI-ER, assicurando - attraverso un controllo indipendente - la protezione dei dati e delle informazioni gestite da minacce di ogni natura, per assicurarne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità.

In particolare, la Politica della Sicurezza delle Informazioni (Information Security Policy) formalizzata dall'Agenzia mira a:

- garantire la generale **protezione delle informazioni**, assicurando che il livello di sicurezza sia commisurato all'effettiva criticità delle informazioni trattate;
- assicurare un **approccio omogeneo** alla protezione delle informazioni e alla gestione dei rischi correlati;
- definire l'**ambito di applicazione dei controlli e degli obiettivi di controllo**, compresa la struttura della valutazione e della gestione del rischio;
- esplicitare le **responsabilità per la sicurezza dei processi e delle informazioni in ambito IT**, nell'interesse di Pubbliche Amministrazioni, Operatori Economici e Terze Parti;
- attestare l'**idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia** del SGSI e garantirne il **miglioramento continuo**.

Il mantenimento della certificazione ISO 27001 ha permesso quindi di soddisfare l'esigenza, sempre più avvertita sia tra gli attori del settore pubblico sia tra quelli del settore privato, di dare la massima attenzione alla sicurezza delle loro informazioni e di essere conformi alle normative nazionali ed europee in merito alla gestione dei dati.

## 10.5. OBIETTIVI STRATEGICI E IMPEGNI PER IL FUTURO

### Obiettivi strategici e priorità stakeholder

#### PATTO PER IL LAVORO E PER IL CLIMA



Emilia-Romagna, regione della conoscenza e dei saperi



Emilia-Romagna, regione del lavoro, delle imprese e delle opportunità

**TD**

Trasformazione digitale

**S**

Semplificazione

#### PIAO 2023-2025 LINEE DI VALORE PUBBLICO

2. Accrescere il posizionamento e l'attrattività dell'Emilia-Romagna
3. Sostenere l'innovazione, la ricerca e il trasferimento tecnologico

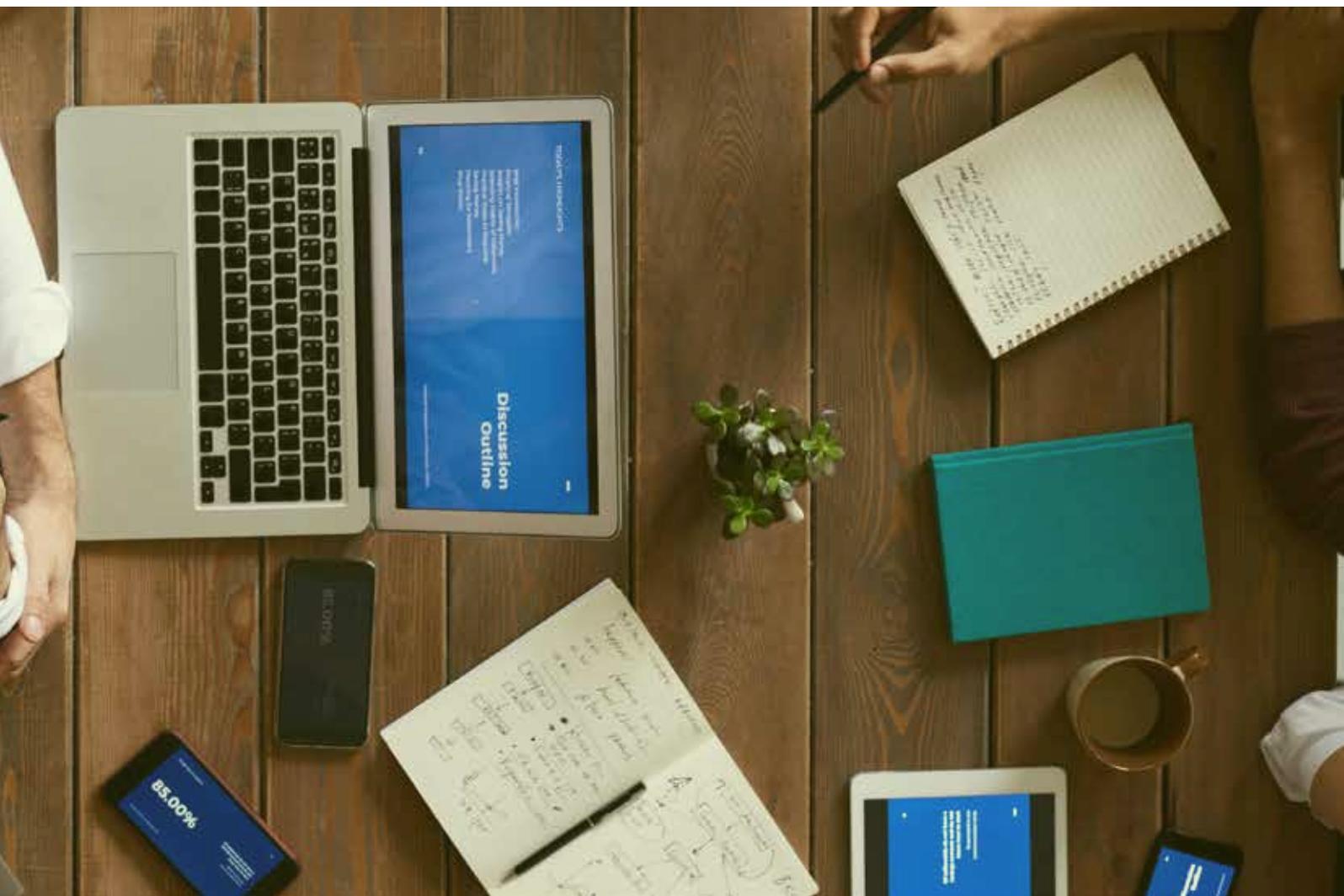


### Impegni per il futuro

- ★ Adeguamento della piattaforma SATER al nuovo Codice degli appalti
- ★ Rinnovo tecnologico e di usabilità della piattaforma SATER
- ★ Integrazione con il portale dei Soggetti Aggregatori
- ★ Sviluppo di un modulo SATER dedicato alla programmazione e al monitoraggio delle iniziative di gara
- ★ Integrazione con la nuova piattaforma appalti di ANAC per le funzionalità previste dal nuovo Codice
- ★ Certificazione della piattaforma SATER secondo le nuove regole tecniche 2023 emanate da AGID



**ATTENZIONE ALLE COMPETENZE E AL CAPITALE UMANO**





Intercent-ER si avvale di personale dipendente della Regione Emilia-Romagna e, in linea con la Regione, attribuisce ai propri collaboratori un **ruolo centrale**, nella consapevolezza che sono le persone a dare vita alle istituzioni e che solo attraverso la **valorizzazione della professionalità**, lo **sviluppo delle competenze** e il pieno **coinvolgimento delle risorse umane** è possibile svolgere efficacemente la propria attività e raggiungere i propri obiettivi istituzionali.

In qualità di personale regionale, i collaboratori di Intercent-ER sono pienamente inseriti nell'articolato quadro di **iniziative e tutele promosse dalla Regione per i propri dipendenti**, ad esempio sul piano delle azioni formative, del benessere organizzativo, della sicurezza sul lavoro e del welfare aziendale, degli istituti per lo sviluppo del lavoro agile e dell'opportunità di realizzare esperienze professionali presso le istituzioni europee.

In aggiunta, l'Agenzia mette autonomamente in campo **ulteriori iniziative**, al fine di ampliare le competenze dei propri collaboratori, migliorare la qualità e l'efficienza delle procedure, facilitare l'inserimento delle nuove risorse, promuovere l'utilizzo del lavoro agile e accrescere il senso di appartenenza alla struttura da parte del personale assegnato.

L'attenzione che Intercent-ER attribuisce alla **diffusione delle competenze** non si limita poi alla formazione al personale interno, ma si sta progressivamente **estendendo anche a tutti i suoi stakeholder**, con iniziative finalizzate a diffondere sul territorio conoscenze in materia di appalti pubblici.

### I DATI 2021-2022

Nel corso dell'ultimo biennio il contesto interno dell'Agenzia ha subito forti trasformazioni, sia in virtù della **riorganizzazione** che ha coinvolto tutte le strutture regionali, sia in relazione ai **nuovi ingressi di personale**, sia a seguito all'entrata a regime dello **smart working "ordinario"**. Anche grazie a queste evoluzioni, tutte le linee di sviluppo tracciate a fine 2020 sono state perseguite con successo: l'età media dell'organico si è sensibilmente abbassata, mentre – dopo l'esperienza dello smart working straordinario durante l'emergenza Covid-19 – gli istituti di lavoro agile sono ormai

divenuti la modalità di lavoro ordinaria.

Anche sul fronte dei **sistemi di qualità** e delle norme ISO, Intercent-ER ha confermato le certificazioni conseguite, provvedendo a integrare il più possibile i sistemi di gestione sviluppati, con particolare riferimento alle ISO 9001 e 37001. Anche il percorso relativo all'implementazione di strumenti e metodologie di **Project Management** è stato sviluppato: oltre al mantenimento dei certificati di Project Manager conseguiti dai Responsabili Unici del Procedimento, è stato attivato un Project Management Office interno per la gestione e il miglioramento degli strumenti implementati.

#### PROSPETTIVE DI SVILUPPO TRACCIATE NEL 2020

---

- ✓ Ringiovanimento dell'organico a seguito dei nuovi ingressi di personale
- ✓ Mantenimento certificazione di Qualità ISO 9001
- ✓ Integrazione dei sistemi di gestione sviluppati nell'ambito delle ISO 9001 e 37001
- ✓ Mantenimento delle certificazioni dei Project Manager
- ✓ Implementazione del Project Management Office
- ✓ Entrata a regime dello smart working ordinario e sviluppo delle competenze digitali del personale

Al 31 dicembre 2022 Intercent-ER dispone di un organico composto da **51 persone**, 5 in più rispetto al 2020. La forte rappresentanza femminile, con le donne che rappresentano la quota abbondantemente maggioritaria sia a livello complessivo sia nei ruoli di maggiore responsabilità, è ormai un tratto consolidato nell'organigramma dell'ente.

A seguito della riorganizzazione interna effettuata nel corso del 2022, la struttura di Intercent-ER è oggi articolata in **otto aree dirigenziali**, istituite con la finalità di erogare efficacemente i servizi e le attività in capo all'Agenzia e rispondere in maniera ottimale alle esigenze espresse dagli stakeholder.

# LE PERSONE DI INTERCENT-ER

## Dipendenti



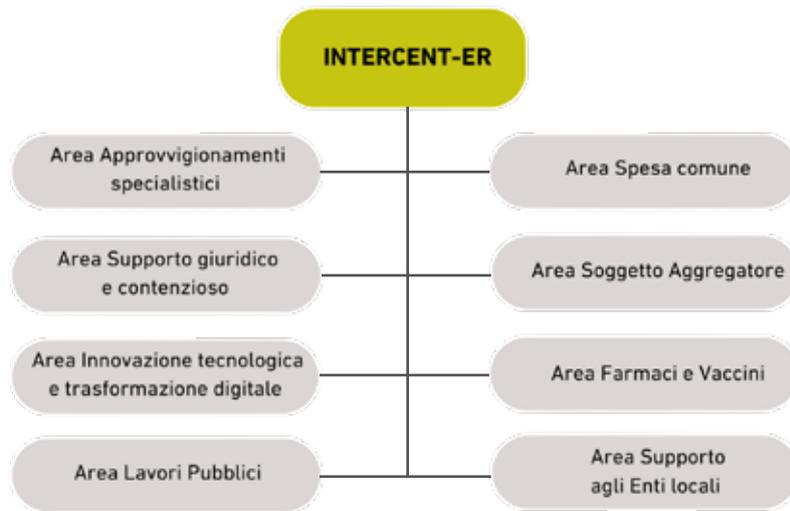
### Donne in ruoli dirigenziali



### Donne in ruoli di elevata qualificazione



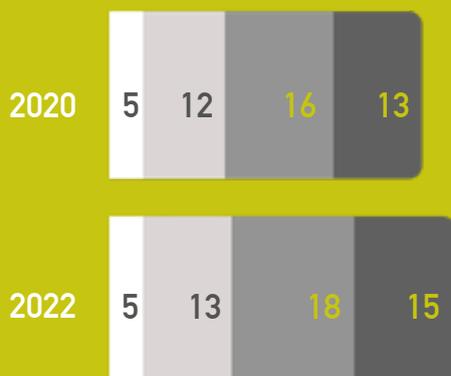
Fig. 8 - L'organigramma di Intercent-ER a seguito della riorganizzazione



Nell'ultimo biennio, a conferma del continuo innalzamento degli standard qualitativi e delle competenze richieste ai collaboratori, è mutata la distribuzione del personale tra le **diverse categorie professionali**, con una crescita dell'incidenza dei funzionari direttivi rispetto ai funzionari istruttori. Gli ingressi di nuovo personale che si sono verificati soprattutto nel 2021 hanno contribuito ad **abbas-**

## IL PERSONALE DI INTERCENT-ER

### Categorie professionali



### Fasce d'età



● Dirigenti ● Posizioni Elevata Qualificazione  
● Funzionari direttivi ● Funzionari istruttori

● 20-29 ● 30-39 ● 40-49 ● 50-59 ● oltre 60

sare l'età media dei dipendenti, con la percentuale di under 50 che è salita dal 34% del 2020 al 45% del 2022.

Nel 2021 Intercent-ER ha scelto di implementare un **progetto di smart working ordinario**, che coinvolge tutte le attività e tutti i collaboratori e che prevede una modalità di lavoro "mista", in presenza e da remoto, con il personale presente in sede a rotazione. L'esperienza di smart working straordinario maturata durante l'emergenza pandemica, infatti, ha consentito di verificare sul campo che gli istituti di lavoro agile non determinano una riduzione della produttività, ma anzi possono determinare:

- uno snellimento delle attività;
- una velocizzazione delle procedure;
- una più semplice calendarizzazione degli incontri;
- un incremento delle competenze digitali dei collaboratori;
- una riduzione degli spostamenti, con conseguente abbattimento delle emissioni di sostanze inquinanti.

### 11.1 LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE DEI COLLABORATORI E DEGLI UTENTI

---

Attribuire centralità alle persone significa anche investire sulle loro capacità e sul loro talento, accompagnandole in un percorso di crescita professionale a lungo termine. Per questo Intercent-ER, coerentemente con l'approccio che caratterizza la Regione Emilia-Romagna, coinvolge costantemente i collaboratori in attività formative, sia di carattere trasversale sia di tipo specialistico.

Lo sviluppo delle competenze interne è stato un tema che nel biennio del 2021-2022 è divenuto ancor più centrale, in considerazione della crescente complessità del settore e delle nuove sfide emerse: le **ore di formazione complessive** erogate nel solo 2022 sono state **oltre 3.500**, con 70 ore di formazione media procapite, più che raddoppiando il dato del 2020.

I principali temi oggetto di formazione sono stati i seguenti:

- Appalti pubblici e novità normative;
- Prevenzione della corruzione;
- Sicurezza dei sistemi informativi e certificazione ISO 27001;
- Sistemi di gestione della Qualità;
- Project Management;
- Prevenzione e sicurezza sul lavoro;
- Funzionalità del Sistema per gli Acquisti Telematici SATER;

## LA FORMAZIONE PER COLLABORATORI E STAKEHOLDER

Ore di formazione erogate ai collaboratori

2020

1.382

2022

3.558

Ore di formazione medie procapite per i collaboratori

2020

30

2022

70

Eventi formativi organizzati per tutti gli utenti

2020



1

2021



6

2022



8

Iscritti agli eventi formativi

2020

350

2021

2.667

2022

4.206

N. medio di iscritti agli eventi

2020

350

2021

445

2022

526

- Change management.

Nell'ultimo biennio lo sviluppo delle competenze e l'erogazione di formazione tecnico-specialistica non sono stati limitati alle risorse interne, ma - per quanto possibile - l'Agenzia ha cercato di produrre e diffondere conoscenze anche sul territorio di riferimento. Rientrano in questo approccio sia il progetto "**Centro di competenze**" di Intercent-ER, avviato a fine 2021, sia i **webinar tecnici dedicati a illustrare agli utenti le funzionalità della piattaforma SATER**. Si è così passati dall'unico evento formativo organizzato nel 2020 ai **6 incontri di formazione** realizzati nel 2021 e agli **8 incontri** del 2022, con una crescita esponenziale delle persone coinvolte: gli iscritti agli eventi formativi dell'Agenzia sono stati oltre 4.200 nel 2022 (a fronte dei più di 300 del 2020).

Infine, l'attività prestata dai professionisti degli enti Locali e delle Aziende sanitarie del territorio nell'ambito dei Gruppi di Lavoro e delle Commissioni giudicatrici per le gare di Intercent-ER è considerata come formazione sul campo a tutti gli effetti, riconosciuta con l'attribuzione a tali professionisti di crediti formativi ECM.

## Centro di Competenze

Avviato a fine 2021, il centro di competenze di Intercent-ER è un progetto costituito da un ciclo di appuntamenti periodici, con cui l'Agenzia si propone di diffondere tra i propri stakeholder competenze e know-how su temi specifici relativi al settore degli appalti pubblici, individuati anche sulla base dei suggerimenti e delle esigenze degli utenti.

Gli incontri del Centro di competenze si svolgono online e coinvolgono esperti sia di ambito regionale sia di rilievo nazionale.

Tra i temi finora trattati:

- l'acquisto dei Dispositivi Medici alla luce del nuovo regolamento europeo;
- l'introduzione dei criteri di parità di genere negli appalti pubblici;
- l'ordine e la fattura elettronica secondo gli standard europei.

# IL PERCORSO INTERNO DI CHANGE MANAGEMENT

Per rispondere ai mutamenti organizzativi interni, ridurre lo stress da lavoro correlato e accrescere il senso di appartenenza alla struttura, nel 2022 Intercent-ER ha realizzato un percorso partecipato finalizzato al **trasferimento di conoscenze, strumenti e metodologie per gestire efficacemente il cambiamento**.

Il percorso, che ha coinvolto tutti i collaboratori dell'Agencia – dal Direttore ai funzionari di gara, ai colleghi delle aree trasversali e di staff – è stato articolato in tre **linee di intervento**, ispirate alle metodologie dell'appreciative inquiry e del coaching:



**Ascolto e coinvolgimento:** Incontri strutturati di ascolto dei collaboratori, per costruire una **visione condivisa** dell'Agencia a partire da elementi di successo e individuare ambiti prioritari per il suo sviluppo (es. competenze, processi, ecc.).

**Ingaggio:** Gruppi di lavoro intersettoriali sugli **ambiti prioritari identificati** nella fase precedente, per coinvolgere i collaboratori nella costruzione del cambiamento, disegnando e costruendo **soluzioni condivise** in risposta alle esigenze di sviluppo e alle criticità emerse.

**Team coaching & leadership:** Momenti di **coaching di gruppo e individuali**, dedicati rispettivamente ai team e ai Dirigenti, con l'obiettivo di sviluppare competenze manageriali per la gestione e il monitoraggio del cambiamento organizzativo.

Grazie al percorso sono stati individuati **tre ambiti prioritari di sviluppo** – 1) Definizione di linee guida per casistiche comuni; 2) Confronti su aspetti giuridico-amministrativi e formazione specialistica; 3) Collaborazione e relazioni efficaci tra le aree – per i quali sono state costruite soluzioni condivise in parte già implementate con **interventi immediati nel 2022** (es. miglioramento del sistema di circolari interno, rilevazione dei fabbisogni formativi, ecc.).

Le ulteriori azioni individuate saranno oggetto di un **Piano di comunicazione interna** da implementare nel 2023.

## 11.2 LA QUALITÀ DEI PROCESSI E LA CERTIFICAZIONE ISO 9001

---

La qualità e il miglioramento delle prestazioni rivestono sempre più un ruolo centrale nelle azioni di modernizzazione delle Amministrazioni pubbliche, che si impegnano ad innovare i processi, i servizi finali e le politiche in coerenza con il modificarsi dei bisogni da soddisfare. In questo quadro, dal 2018 l'Agenzia ha sviluppato un **Sistema di Gestione della Qualità certificato ISO 9001: 2015**, nella consapevolezza che - soprattutto nel settore degli appalti pubblici, caratterizzato da procedure complesse e rigidamente normate - l'orientamento alla qualità dei processi, alla standardizzazione delle attività e al miglioramento continuo della performance possa fornire un contributo fondamentale per raggiungere i propri obiettivi istituzionali.

Il Sistema di gestione della qualità dell'Agenzia ha come campo di applicazione la **programmazione**, la **progettazione**, l'**espletamento** e la **gestione contrattuale** delle procedure di acquisizione di beni e servizi, effettuate dall'Agenzia nella sua triplice funzione di Centrale Acquisti / Soggetto Aggregatore, Centrale di Committenza e Stazione Appaltante.

Nell'ambito del Sistema sono stati mappati **46 processi** e per ognuno di questi sono stati sviluppati:

- Diagrammi di flusso, elaborati secondo lo schema Business Process Model and Notation (BPMN);
- Schede di dettaglio delle singole attività;
- Matrici RACI di attribuzione delle responsabilità ;
- Analisi del rischio, secondo la metodologia FMEA (Failure Mode and Effect Analysis).

L'orientamento al **miglioramento continuo** del Sistema e delle performance ha portato nell'ultimo biennio al monitoraggio di oltre **220 indicatori** e all'implementazione di **50 azioni di miglioramento**, tra cui quelle finalizzate al coordinamento e all'integrazione tra i Sistemi di gestione ISO 9001 e ISO 37001 in materia di prevenzione della corruzione.

## IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

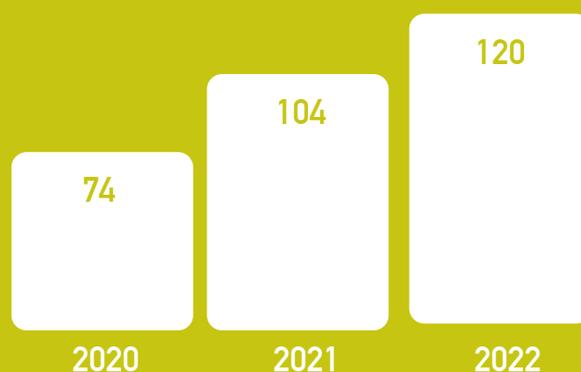
### Processi mappati



### Azioni di miglioramento implementate



### Indicatori monitorati



### 11.3 LA QUALITÀ DELLE COMPETENZE E LA CERTIFICAZIONE COME PROJECT MANAGER

Come ulteriore passo per fare sì che tutti i principali fattori che incidono sull'azione di Intercent-ER (processi, persone, sistemi) siano guidati da una **prospettiva orientata alla qualità**, dal 2019 i Responsabili Unici del Procedimento (RUP) dell'Agenzia sono stati inseriti in un percorso formativo finalizzato al conseguimento della **certificazione UNI 11648:2016 come Project Manager**.

Negli ultimi anni, infatti, la normativa sugli appalti e in particolare le linee guida di ANAC hanno evidenziato come la figura del RUP

debba essere in possesso di determinati requisiti e competenze, con particolare riferimento al project management. Partendo da questo approccio (pur non vincolante), Intercent-ER ha quindi intrapreso un percorso in tal senso, che ha fatto sì che a fine 2020 tutti i suoi RUP fossero in possesso della certificazione come Project Manager.

Tale impegno si è confermato nel biennio 2021-2022, con ulteriori percorsi di formazione specialistica destinati ai Project Manager e con l'attivazione e l'implementazione di un Project Management Office (PMO), che all'interno dell'Agenzia ha il compito di supportare e promuovere:

- l'introduzione, lo sviluppo e l'utilizzo di strumenti di Project Management;
- la standardizzazione delle modalità di gestione delle procedure di gara;
- la condivisione di template e modelli per le procedure di gara;
- lo sviluppo di strumenti di programmazione e monitoraggio delle procedure di gara.

## 11.4 OBIETTIVI STRATEGICI E IMPEGNI PER IL FUTURO

### Obiettivi strategici e priorità stakeholder

#### PATTO PER IL LAVORO E PER IL CLIMA



Emilia-Romagna, regione della conoscenza e dei saperi



Emilia-Romagna, regione del lavoro, delle imprese e delle opportunità

**TD** Trasformazione digitale

#### PIAO 2023-2025 LINEE DI VALORE PUBBLICO

9. Aumentare l'equità e l'inclusione tra le persone riducendo le disuguaglianze economiche, sociali, culturali, di genere e generazionali
11. Migliorare l'amministrazione della Regione per lo sviluppo e il benessere delle comunità

#### PRIORITÀ RILEVATE

- Diffusione delle competenze sugli appalti pubblici



### Impegni per il futuro

- ★ Diffusione sul territorio di competenze sugli appalti pubblici, sviluppando il progetto Centro Competenze
- ★ Sviluppo di ulteriori modalità per condividere con gli stakeholder conoscenze e buone prassi
- ★ Aumento delle competenze interne, attraverso percorsi formativi specifici, con particolare riferimento al nuovo Codice degli appalti
- ★ Incremento del benessere organizzativo e del senso di appartenenza dei collaboratori, sviluppando le iniziative previste dal progetto interno di change management
- ★ Mantenimento della certificazione ISO 9001, adeguando i processi del sistema di gestione qualità al nuovo Codice degli appalti
- ★ Estensione del campo di applicazione del Sistema ISO 9001 anche alle gare di lavori







Intercent-ER, Agenzia per lo sviluppo dei mercati telematici

Viale Aldo Moro, 38 | 40127 - Bologna

<https://intercenter.regione.emilia-romagna.it>