

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

RAPPORTO 2020

## SOMMARIO

1. INTRODUZIONE	4
2. CHI SIAMO: PROFILO E VALORI	5
3. LA NOSTRA STORIA E GLI EVENTI DELL'ULTIMO ANNO	7
3.1 La nostra storia	8
3.2 Il 2020 per Intercent-ER	10
4. GLI STAKEHOLDER DI INTERCENT-ER	12
4.1 Un sistema articolato di relazioni	13
5. IL CONTRIBUTO DI INTERCENT-ER AL SISTEMA REGIONE	16
6. IL CONTRIBUTO ALL'AGENDA 2030	20
7. RIQUALIFICAZIONE DELLA SPESA	24
7.1 Centralizzazione di acquisti e risparmi	25
7.2 Le gare più significative del 2020	28
8. GOVERNANCE PARTECIPATA	30
8.1 Programmazione e Sviluppo delle iniziative di gara	31
8.2 Coinvolgimento degli stakeholder	34
8.3 Trasparenza e lotta alla corruzione	36
9. TUTELA DELL'AMBIENTE	38
9.1 Approccio al Green Public Procurement (GPP)	39
9.2 Esperienze di gare con criteri "verdi" nel 2020	42
9.3 Benefici ambientali	45
10. IMPEGNO SOCIALE VERSO LE PERSONE E LE COMUNITÀ	47
10.1 Approccio al Socially Responsible Public Procurement (SRPP)	48
10.2 Esperienze di gare con criteri sociali nel 2020	51
11. CONTRIBUTO ALLA TRASFORMAZIONE DIGITALE	55
11.1 Il Sistema per gli Acquisti Telematici dell'Emilia-Romagna (SATER)	56
11.2 Il Nodo Telematico di Interscambio dell'Emilia-Romagna (NOTI-ER)	59
11.3 Partecipazione a tavoli nazionali e progetti europei	62
11.4 La sicurezza dei sistemi informativi	64
12. ATTENZIONE ALLE COMPETENZE E AL CAPITALE UMANO	65
12.1 L'organico di Intercent-ER	66
12.2 La qualità dei processi e la certificazione ISO 9001	69
12.3 La Qualità delle competenze e la certificazione come Project Manager	70
12.4 Smart working ordinario	71



**Intercent-ER**, Agenzia per lo sviluppo dei mercati telematici  
Via dei Mille, 21 | 40121 - Bologna  
<https://intercenter.regione.emilia-romagna.it>



## 1. INTRODUZIONE

Con questo documento, l'Agenzia Intercent-ER si propone di raccontare a tutti i suoi stakeholder, in modo diretto e trasparente, l'attività svolta nel 2020 e il **valore creato sul territorio**, approfondendo in particolare il contributo offerto agli **Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile** (*Sustainable Development Goals*) individuati nel programma di azione dell'**Agenda 2030**.

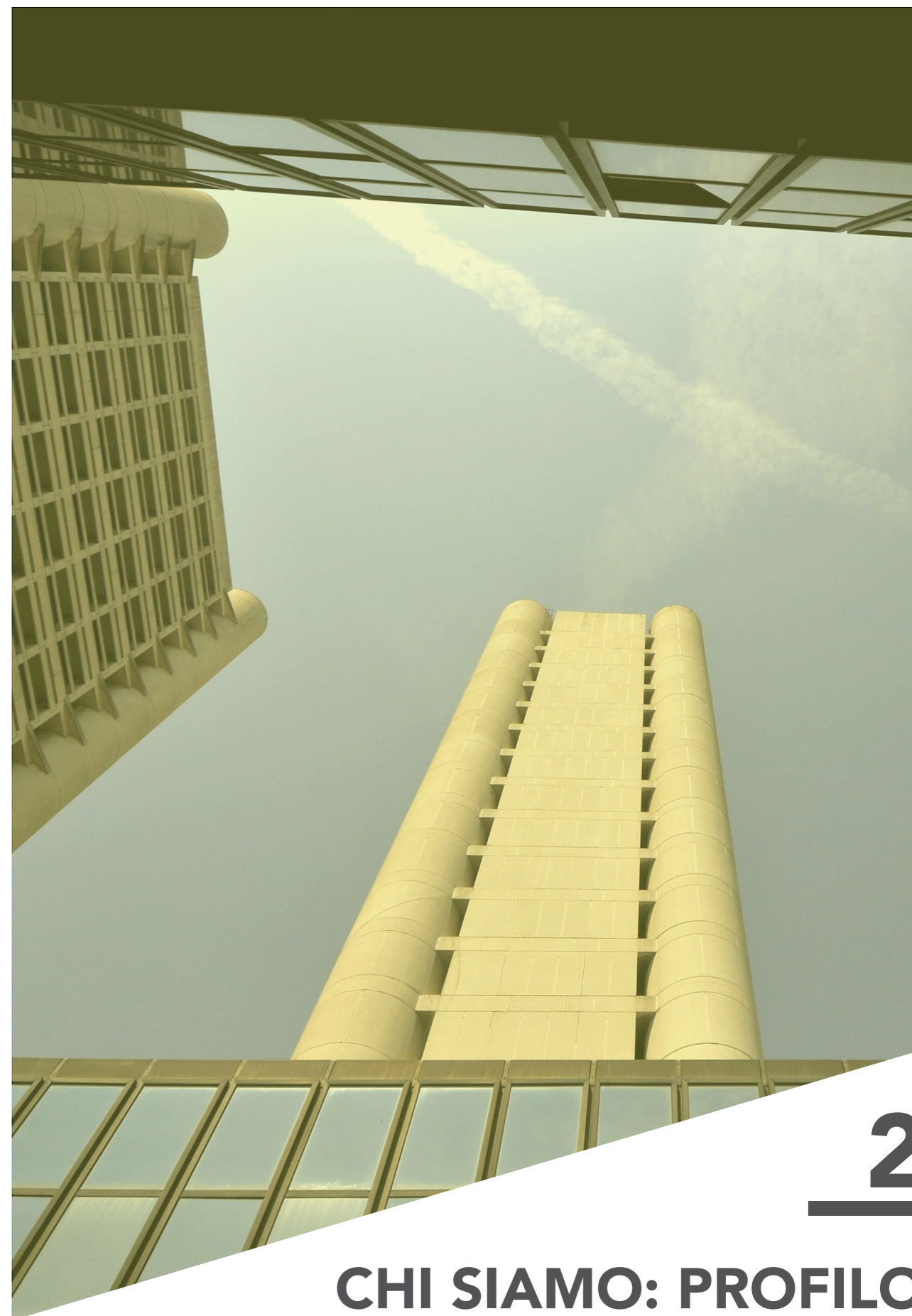
Tale programma, approvato nel 2015 dall'Assemblea Generale delle Nazioni unite, delinea un quadro di riferimento in cui il concetto di sviluppo non è connesso esclusivamente alla dimensione economica, ma è concepito in una visione integrata, che attribuisce primaria importanza al **benessere delle persone e del pianeta**. Un approccio che si iscrive perfettamente nelle politiche della Regione Emilia-Romagna, che già nel suo statuto individua la **sostenibilità** e l'**attenzione alla collettività** tra i suoi valori fondativi.

In qualità di Agenzia regionale, Intercent-ER si inserisce in questo contesto con l'impegno a fornire un contributo a **molti dei temi identificati nell'Agenda 2030**, al di là della sua mission primaria di razionalizzare la spesa per beni e servizi degli Enti pubblici dell'Emilia-Romagna: nel corso degli anni, infatti, il suo originario ruolo di centrale di acquisto è divenuto progressivamente più ampio ed articolato e oggi l'Agenzia è arrivata al termine di un percorso che la vede operare come un soggetto in grado di intervenire attivamente non solo nella **riqualificazione della spesa** ma anche nella

**tutela dell'ambiente**, nello **sviluppo sociale** della comunità regionale e del tessuto imprenditoriale, nella **innovazione** e nella **digitalizzazione della P.A.**, nella crescita della **qualità** e delle **competenze** del settore pubblico.

Questi temi, unitamente alla **partecipazione**, alla **trasparenza** e alla **cura del capitale umano**, assumono una rilevanza ancora maggiore nell'anno del Covid-19, che ha visto tutte le istituzioni pubbliche dispiegare al massimo le proprie energie per far fronte all'**emergenza pandemica** e per supportare la **coesione sociale** durante la crisi. Pur in una situazione emergenziale, Intercent-ER - anche grazie alle politiche messe in atto dalla Regione negli ultimi anni - non si è trovata impreparata: ha mantenuto costantemente la **piena operatività** garantendo la **massima sicurezza ai propri collaboratori** ed è stata in grado di fornire il proprio supporto ai **fabbisogni di approvvigionamento** urgenti e imprevisti da parte del Servizio Sanitario Regionale.

In un'ottica di sempre maggiore **accountability**, dunque, nelle pagine che seguono viene dato conto del **valore condiviso creato per il territorio**, attraverso un rapporto, che - focalizzandosi sui temi della sostenibilità - si pone quale complemento della relazione gestionale che ogni anno l'Agenzia sottopone alla Giunta regionale per rendicontare la performance raggiunta sul piano degli indicatori economici e della razionalizzazione della spesa.



# 2

## CHI SIAMO: PROFILO E VALORI

Intercent-ER è l'Agenzia per lo sviluppo dei mercati telematici della Regione Emilia-Romagna. Istituita con la legge regionale n. 11 del 2004, ha il compito di **ottimizzare, razionalizzare e semplificare la spesa per beni e servizi** delle Pubbliche Amministrazioni regionali, con particolare riferimento alle Aziende sanitarie, attraverso la gestione di un sistema telematico di negoziazione (e-procurement), la **centralizzazione degli acquisti**, la **standardizzazione della domanda** e l'elaborazione di **strategie di gara innovative**.

Nello specifico, Intercent-ER svolge le funzioni di:

- **centrale di acquisto e Soggetto Aggregatore** per le P.A. regionali;
- **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).

In questo contesto, gli obiettivi dell'Agenzia sono:

- **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 diffusione e l'utilizzo di **strumenti elettronici di negoziazione**;
- assicurare la **qualità dei beni/servizi** acquisiti e la loro rispondenza ai fabbisogni della P.A.;
- promuovere la **sostenibilità ambientale e sociale** dei beni e servizi utilizzati della P.A.;
- accrescere la **competitività del sistema produttivo** e la **libera concorrenza**.

Nello svolgere le proprie funzioni e nel perseguire i propri obiettivi, Intercent-ER orienta costantemente la sua azione e i suoi comportamenti ad un **nucleo di valori fondamentali e imprescindibili**:

- efficacia ed efficienza nell'uso delle risorse pubbliche;
- soddisfazione degli stakeholder;
- tutela della concorrenza;
- qualità dei beni/servizi utilizzati dalla P.A.;
- attenzione alla 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;
- coinvolgimento e valorizzazione delle professionalità, dei talenti e delle passioni dei propri collaboratori.



# 3

## LA NOSTRA STORIA E GLI EVENTI DELL'ULTIMO ANNO

### 3.1 LA NOSTRA STORIA

Intercent-ER ha **avviato la propria azione nel 2005**, iniziando a svolgere gare centralizzate per beni facilmente standardizzabili, specialmente in ambito sanitario. Da allora, l'Agenzia ha fortemente ampliato il suo ambito di attività, sia sul piano della spesa gestita e della complessità delle categorie di beni e servizi oggetto di iniziative di acquisto, sia sul versante dei servizi offerti alle Pubbliche Amministrazioni: nel corso degli anni, ha implementato un **sistema di e-procurement** che può essere utilizzato autonomamente da tutti gli Enti del territorio regionale, così come ha sviluppato una piattaforma che tali Enti possono usare per lo **scambio telematico di fatture, ordini e documenti di trasporto**.

Da oltre un decennio, ha rivolto una crescente attenzione al tema della **sostenibilità**, facendo della valorizzazione degli aspetti ambientali e sociali un elemento ormai imprescindibile delle proprie iniziative di acquisto. Più recentemente, l'evoluzione di Intercent-ER si è focalizzata sui temi dell'*accountability* e della crescita di efficienza, anche tramite lo sviluppo e l'implementazione di **sistemi di gestione standardizzati e certificati** riguardanti l'Agenzia nel suo complesso, i suoi processi, i suoi sistemi informativi e i suoi collaboratori.

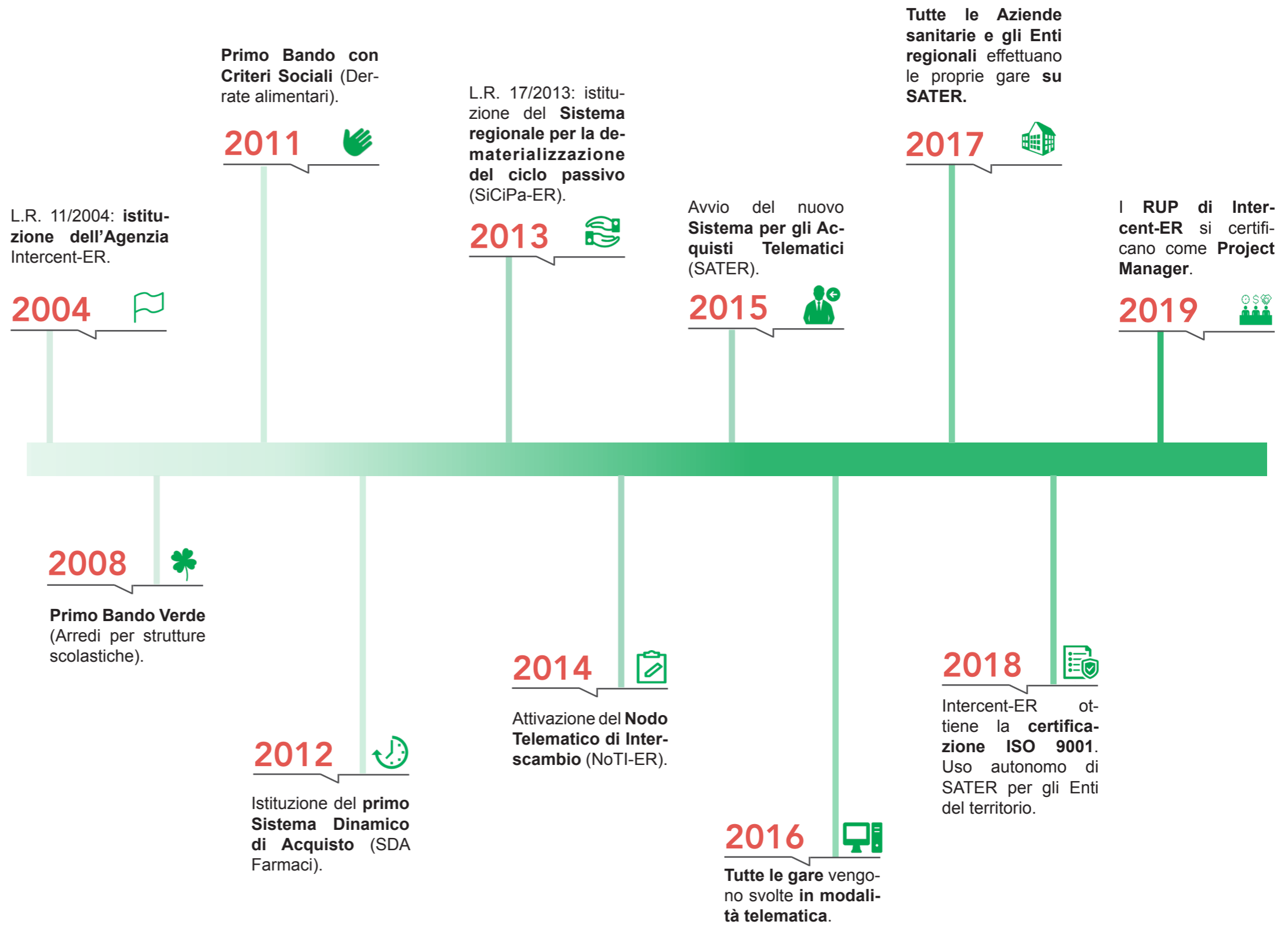


Fig. 1 - La timeline di Intercent-ER

## 3.2 IL 2020 PER INTERCENT-ER


Il 2020 era iniziato come un anno di **consolidamento delle attività** per Intercent-ER, che si proponeva di avviare iniziative di acquisto in nuovi settori merceologici, garantire agli Enti continuità di approvvigionamento, accrescere i livelli di fruizione delle proprie piattaforme e implementare nuovi sistemi di gestione relativi ai sistemi informativi e alla prevenzione della corruzione. Il sopravvenire dell'emergenza Covid-19 ha inciso profondamente sui programmi iniziali e ha comportato tanto una **revisione delle priorità** dell'Agenzia, quanto l'adozione di **nuove modalità di lavoro** che fossero in grado di garantire la massima sicurezza dei collaboratori e dei soggetti pubblici e privati che si interfacciano con Intercent-ER.

In questo contesto, nel corso dell'anno l'Agenzia ha fornito il proprio contributo al Servizio Sanitario Regionale attraverso la **gestione di alcune procedure di gara in urgenza** nell'ambito dell'emergenza pandemica, mentre - sotto il profilo gestionale - ha messo in campo un notevole **sforzo organizzativo e formativo** per garantire attraverso lo smart working la costante prosecuzione dell'attività in tutte le fasi dell'emergenza. Inoltre, per supportare il tessuto imprenditoriale in una difficile congiuntura economica, sono state sviluppate **alcune iniziative di informazione, comunicazione e supporto** rivolte alle Associazioni di categoria e agli Operatori economici finalizzate a incoraggiare e rendere

più semplice la loro partecipazione al mercato della fornitura pubblica.

Pur in un quadro radicalmente mutato, che ha anche determinato la sospensione di alcune iniziative di gara in attesa di avere maggiori certezze sull'evoluzione della situazione sanitaria, Intercent-ER è riuscita comunque a raggiungere la maggior parte degli obiettivi che si era prefissata inizialmente, non solo sul versante della razionalizzazione della spesa, dello sviluppo dei servizi di e-procurement e della sostenibilità degli acquisti. Nel 2020, infatti, l'Agenzia ha ottenuto la **certificazione per i sistemi di gestione** sviluppati nell'ambito della sicurezza dei sistemi informativi (ISO 27001) e della prevenzione della corruzione (ISO 37001), mentre ha continuato a lavorare sulla **crecita della professionalità e delle competenze** dei propri collaboratori, con la certificazione come Project Manager conseguita da ulteriori 12 funzionari dell'Agenzia.

### IL 2020 E I PRINCIPALI DATI DI SOSTENIBILITÀ

 **317**  
MILIONI DI EURO DI RISPARMI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

 **450**  
MILIONI DI EURO DI ACQUISTI DA CONVENZIONI SOCIALI

 **528**  
MILIONI DI EURO DI ACQUISTI DA CONVENZIONI GREEN

 **46**  
DIPENDENTI  
DI CUI **35** DONNE

 **1.382**  
ORE DI FORMAZIONE TOTALI AI DIPENDENTI


 **12**  
PROJECT MANAGER CERTIFICATI NEL 2020

 **6**  
CONVENZIONI SOCIALI ATTIVATE

 **8**  
CONVENZIONI VERDI ATTIVATE

 **319.000**  
TONNELLATE DI MINORI EMISSIONI DI CO2

 PREMIO PER IL MIGLIOR BANDO VERDE

 CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

 CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI INFORMATIVI

## 4.1 UN SISTEMA ARTICOLATO DI RELAZIONI

Per il suo ruolo di centrale di acquisto e di gestore di sistemi di intermediazione e interscambio, **Intercent-ER si trova al centro di un articolato sistema di relazioni**, che la vede dialogare costantemente tanto con le **Pubbliche Amministrazioni** del territorio quanto con gli **Operatori economici** interessati al mercato della fornitura pubblica. Ma l'ecosistema in cui l'Agenzia si trova ad operare vede la presenza, la partecipazione e l'influenza – in alcuni casi determinante – di una pluralità di **soggetti, organismi e istituzioni** a livello **regionale, nazionale ed europeo**, senza dimenticare 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.

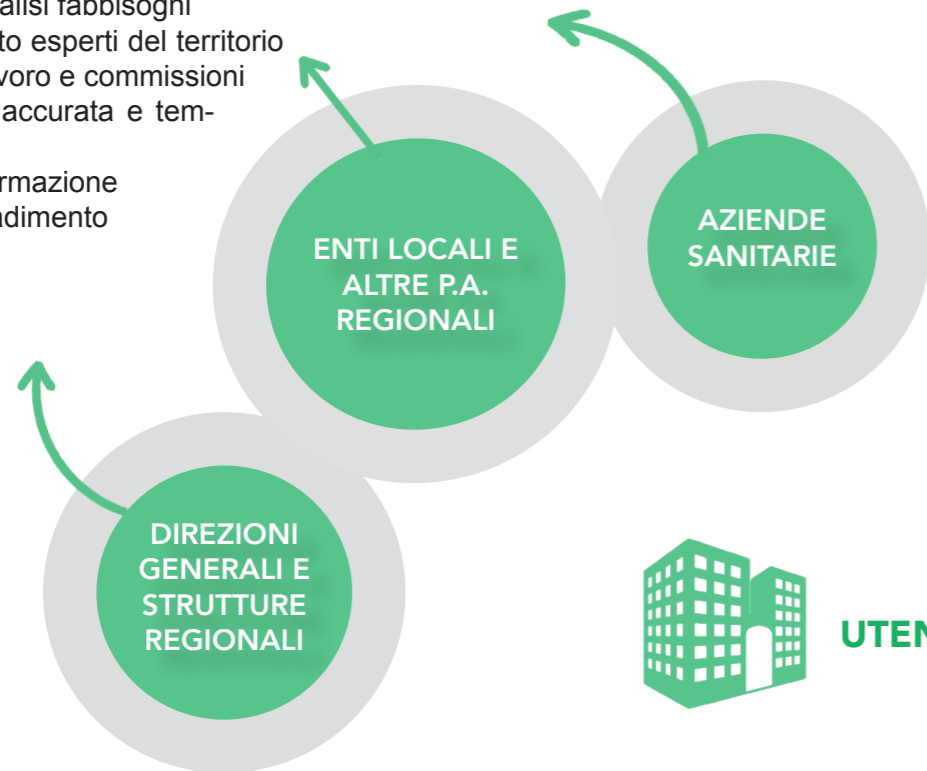
Intercent-ER si impegna quindi a svolgere le proprie funzioni favorendo l'**ascolto** e la **compartecipazione degli stakeholder interni ed esterni**, creando un nesso tra strategie, organizzazione e comportamenti, in un ambiente di fiducia reciproca, di cooperazione, nel rispetto dei diversi ruoli e 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 delle politiche.

Fig. 2 - Gli stakeholder e le principali modalità di coinvolgimento (pagina successiva)

# 4

## GLI STAKEHOLDER DI INTERCENT-ER

- Condivisione programmazione
- Raccolta e analisi fabbisogni
- Coinvolgimento esperti del territorio in gruppi di lavoro e commissioni
- Informazione accurata e tempestiva
- Iniziative di formazione
- Indagini di gradimento e customer satisfaction



UTENTI

IMPRESSE E LORO ASSOCIAZIONI



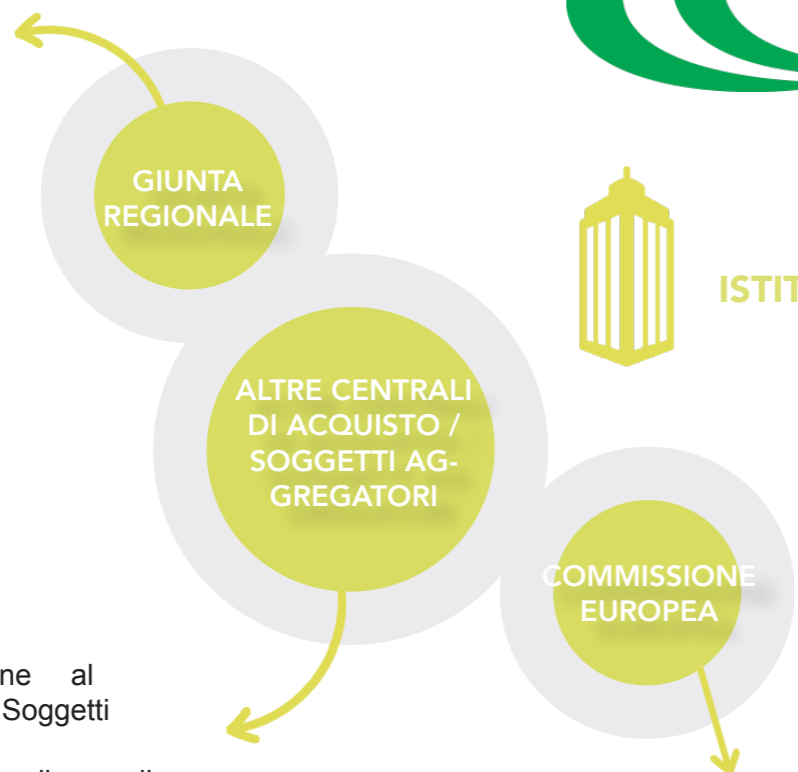
- Condivisione programmazione
- Indagini di mercato e consultazioni preliminari
- Informazione accurata e tempestiva
- Iniziative di formazione
- Indagini di gradimento e customer satisfaction



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



- Recepimento di indirizzi e politiche
- Condivisione e presentazione per approvazione piani di attività
- Condivisione e presentazione per approvazione indicatori di performance
- Condivisione monitoraggio periodico attività
- Presentazione per approvazione relazione gestionale

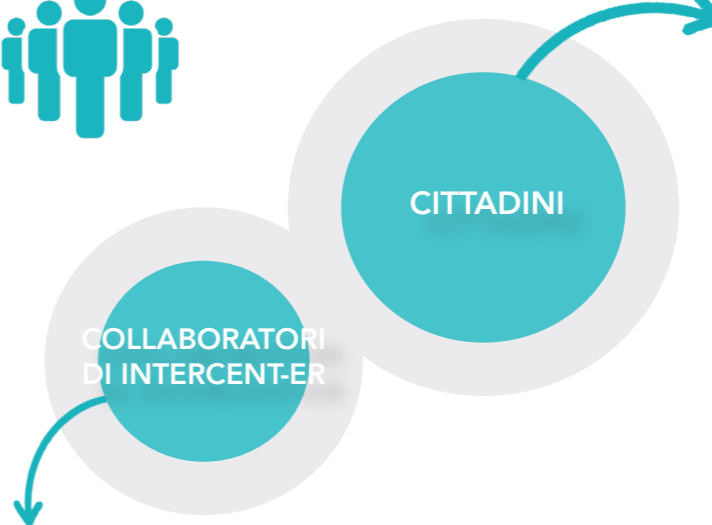


ISTITUZIONI

PERSONE



- Pubblicità programmazione
- Pubblicità documentazione e atti di gara
- Pubblicità convenzioni, prezzi, schede tecniche
- Pubblicità indicatori di performance
- Risposta a istanze presentate dai cittadini



- Partecipazione al Tavolo dei Soggetti Aggregatori
- Sottoscrizione di accordi di collaborazione e protocolli di intesa
- Condivisione programmazione, strumenti e best practice

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

- Condivisione programmazione
- Riunioni periodiche a livello di struttura/Agenzia
- Formazione professionale continua
- Iniziative e istituti finalizzati all'ascolto del personale e al benessere organizzativo





# 5

## IL CONTRIBUTO DI INTERCENT-ER AL SISTEMA REGIONE

Nella legge istitutiva di Intercent-ER, la Regione Emilia-Romagna ha attribuito all'Agenzia una serie di obiettivi da perseguire per contribuire allo **sviluppo del sistema regionale**: contenere la spesa pubblica, semplificare i processi di acquisto, assicurare la trasparenza del settore degli appalti, sviluppare la capacità concorrenziale del mercato. Nel corso degli anni gli ambiti di attività di Intercent-ER si sono progressivamente ampliati, così come sono divenute sempre più estese e articolate le modalità con cui l'Agenzia contribuisce allo sviluppo delle politiche regionali ed è coinvolta nei piani e programmi della Regione.

Pur mantenendo la razionalizzazione della spesa come sua attività "core", infatti, l'Agenzia si pone oggi come soggetto capace di **creare valore per il territorio** e in grado di operare attivamente per diffondere la digitalizzazione, promuovere comportamenti sostenibili dal punto di vista ambientale e sociale, incidere sulla competitività del sistema produttivo sotto il profilo della qualità e dell'innovazione dei prodotti e dei processi.

### Razionalizzazione della spesa

Nel contesto delle linee di sviluppo e dei piani regionali di più recente approvazione, l'ultimo Documento di Economia e Finanza Regionale (DEFER) indica tra i suoi obiettivi strategici anche quello di proseguire nel percorso di razionalizzazione della spesa e di **ottimizzazione dei processi di ac-**

**quisizione** di beni e servizi necessari all'attività della Regione, degli Enti regionali e delle Aziende sanitarie, mediante:

- l'**incremento delle procedure di gara** gestite a livello centralizzato da Intercent-ER;
- la corretta **pianificazione delle iniziative di acquisto**, con particolare riferimento al settore sanitario;
- la **diffusione dell'utilizzo degli strumenti telematici** di acquisto gestiti dall'Agenzia;
- il **rafforzamento delle competenze, dei processi e dei sistemi** di qualità di Intercent-ER.

I **risparmi conseguiti** grazie alla centralizzazione delle gare possono contribuire all'attuazione delle politiche regionali e possono consentire alle Aziende sanitarie e agli altri Enti del territorio di **liberare risorse e personale** per lo svolgimento delle proprie attività istituzionali e per erogare ulteriori servizi alla cittadinanza.

### Digitalizzazione della Pubblica Amministrazione

Attraverso la gestione del Sistema per gli Acquisti Telematici dell'Emilia-Romagna (SATER) e del Nodo Telematico di Interscambio (NoTI-ER), l'Agenzia mette gratuitamente a disposizione degli Enti del territorio e degli Operatori economici due piattaforme di servizi finalizzate a rendere **più efficiente, semplice e trasparente tutto il settore degli acquisti pubblici**, dalla progettazione delle procedure di gara

fino all'emissione di ordini, fatture e documenti di trasporto in formato elettronico.

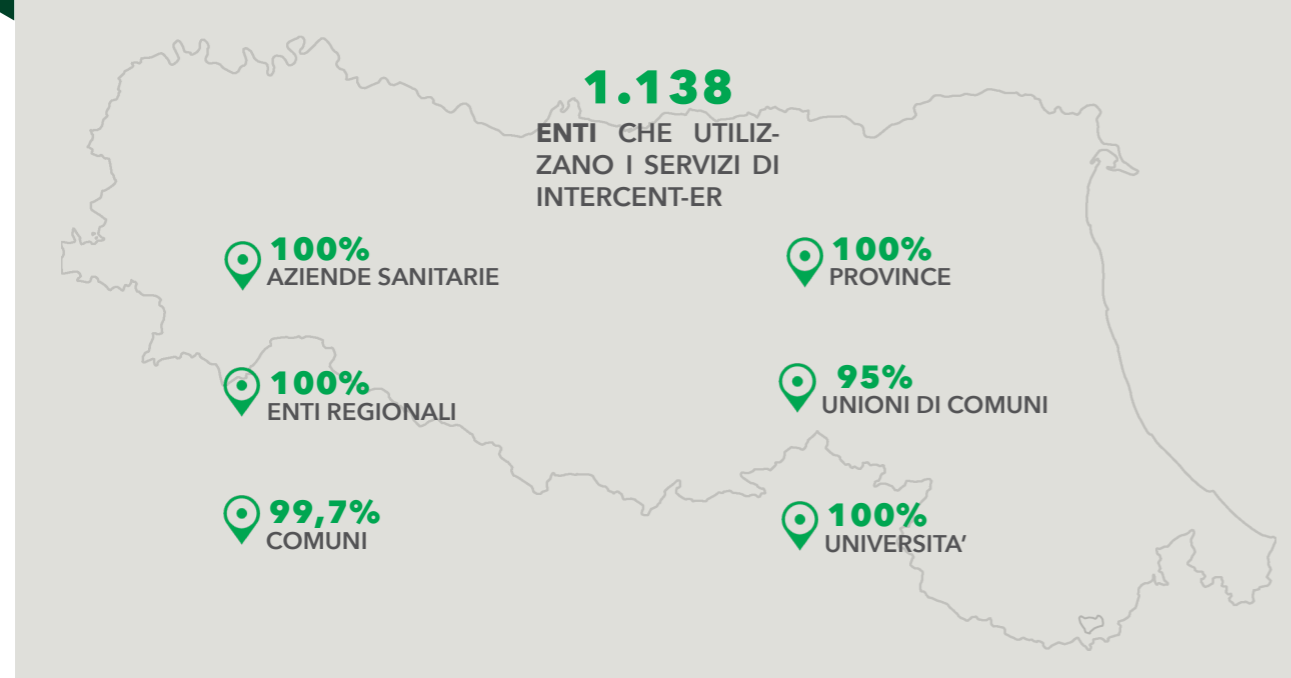
Operando come gestore di servizi informatizzati per centinaia di Enti, Intercent-ER si pone dunque come un fattore che contribuisce alla **modernizzazione della Pubblica Amministrazione**, in linea con la normativa regionale e con il programma operativo dell'Agenda Digitale dell'Emilia-Romagna, che prevede la diffusione dell'utilizzo della piattaforma SATER da parte delle PA del territorio, nonché la semplificazione delle interazioni con gli Operatori economici attraverso l'implementazione di un sistema regionale per l'emissione, la trasmissione, il ricevimento, la conservazione e

l'archiviazione dei documenti del ciclo passivo esclusivamente in forma elettronica (SiCiPa-ER, Sistema regionale per la dematerializzazione del Ciclo Passivo).

**Sostenibilità ambientale e sociale**

Sul piano delle politiche ambientali e dello sviluppo sostenibile, a Intercent-ER è attribuito un ruolo chiave anche per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano regionale per il Green Public Procurement 2019-2021, che prevede di raggiungere il 100% di acquisti pubblici verdi entro il 2021 in alcune categorie merceologiche quali arredi per uffici, carta, cartucce per stampanti, apparecchiature informatiche e servizi di pulizia. Attraverso la propria programmazione e le

**LA PRESENZA DI INTERCENT-ER NEL SISTEMA REGIONE**

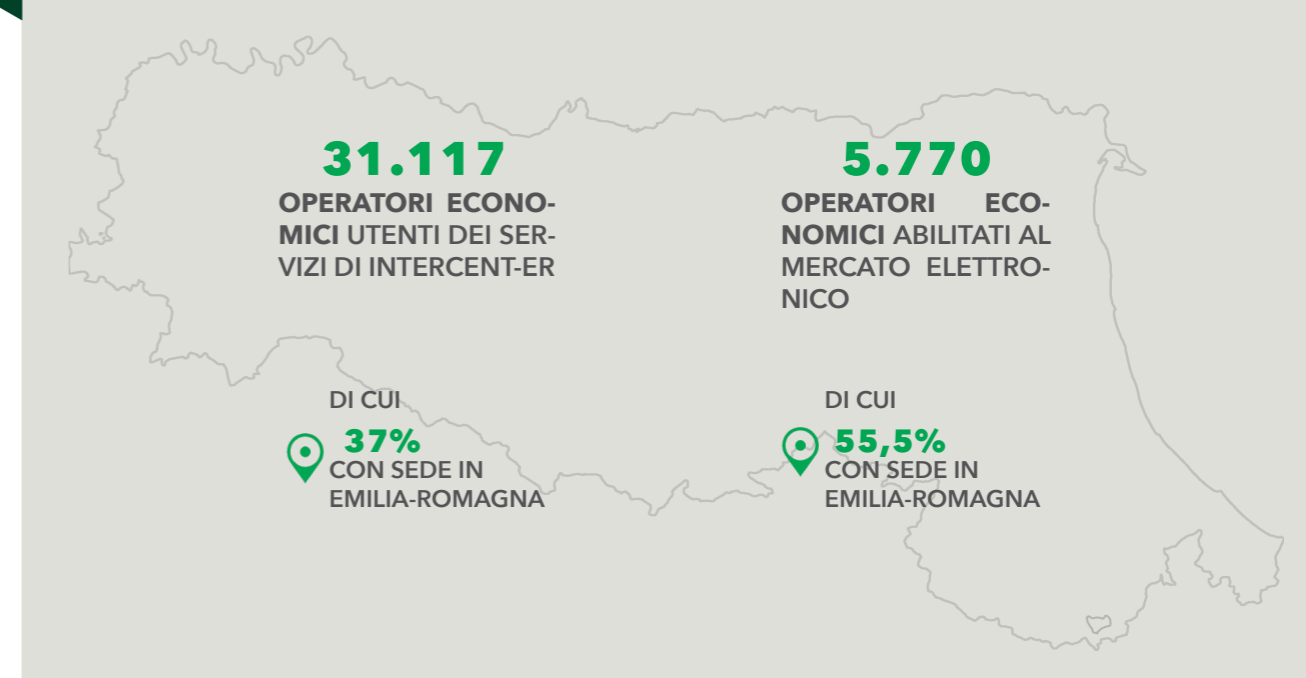


proprie strategie di acquisto, infatti, l'Agenzia è in grado di produrre impatti molto significativi sulla **diffusione di comportamenti più ecosostenibili** all'interno della P.A., sulle ricadute dei consumi pubblici sull'ambiente e sull'adozione di sistemi di produzione più sostenibili da parte degli Operatori economici.

e valorizzando quelle imprese che adottano comportamenti etici lungo tutta la catena della fornitura e a tutela dei livelli occupazionali.

Inoltre, in un'ottica omnicomprensiva del concetto di sostenibilità, declinato non solo dal punto di vista economico e ambientale ma anche sotto il profilo sociale, Intercent-ER può intervenire attivamente a **supporto delle politiche sociali e occupazionali** promosse dalla Regione, ad esempio selezionando beni/servizi che tengono conto degli utenti in condizioni di svantaggio

**LA PRESENZA DI INTERCENT-ER NEL SISTEMA REGIONE**





## IL CONTRIBUTO ALL'AGENDA 2030

Nel settembre 2015, durante la 70° Assemblea Generale delle Nazioni Unite, i 193 Paesi membri dell'ONU hanno approvato un comune **programma di azione** finalizzato a perseguire lo **sviluppo sostenibile del pianeta**, definendo **17 obiettivi** globali da raggiungere entro il 2030 (i cosiddetti "Social Development Goals - SDGs"). Si tratta di un accordo storico che ha definitivamente affermato l'insostenibilità di un modello di sviluppo basato solo sull'economia e ha riconosciuto l'importanza di una **visione integrata con le altre dimensioni dello sviluppo** (ambientale e sociale), riconoscendo quindi la sostenibilità come paradigma trasversale per assicurare il benessere delle persone e del pianeta.








Oggi l'**Agenda 2030**<sup>1</sup> rappresenta una cornice di riferimento universale per la definizione delle azioni, delle politiche e delle strategie di crescita e di sviluppo di nazioni e territori. Tutti i Paesi sono chiamati a **contribuire allo sforzo trasformativo** e, al loro interno, tutte le componenti della società giocano un ruolo importante: imprese, Pubbliche Amministrazioni, centri di ricerca, cittadini e società civile, operatori dell'informazione e della cultura.

**Intercent-ER** può offrire un importante **contributo** alle priorità e alle aree

di intervento individuate dall'Agenda 2030. 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'Agenda può assolvere una funzione fondamentale nel **coniugare crescita economica, inclusione sociale e tutela ambientale** sul territorio regionale.

Per ciascuno dei **temi** attorno ai quali si sviluppa la sua attività – descritti nei capitoli che seguono – è possibile, pertanto, individuare **uno o più obiettivi dell'Agenda 2030** al cui raggiungimento Intercent-ER può a vario titolo contribuire, in virtù delle iniziative e dei progetti portati avanti. Oltre a evidenziare i più importanti risultati raggiunti in quegli ambiti, gli obiettivi indicati rappresentano anche punti verso cui tendere costantemente, per incidere sempre di più nel futuro del nostro territorio, delle persone che vi abitano e dell'intero pianeta.

<sup>1</sup> Fonte: Agenda 2030, UN. Link: <https://unric.org/it/wp-content/uploads/sites/3/2019/11/Agenda-2030-Onu-italia.pdf>

Tema	SDGs	Descrizione del possibile contributo
<b>RIQUALIFICAZIONE DELLA SPESA</b>	 	<p>Attraverso la propria azione, e soprattutto grazie alle iniziative legate alla spesa sanitaria, 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.</p> <p>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)</p>
<b>GOVERNANCE PARTECIPATA</b>		<p>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)</p>
<b>TUTELA DELL’AMBIENTE</b>	   	<p>In linea con le proprie politiche di Green Public Procurement, l’Agenzia pone particolare attenzione ai temi del ricorso alle fonti rinnovabili e dell’efficienza energetica, della lotta al cambiamento climatico e del consumo e della produzione responsabili.</p> <p>Attraverso le proprie iniziative di gara, Intercent-ER 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.</p>

Tema	SDGs	Descrizione del possibile contributo
<b>IMPEGNO SOCIALE VERSO LE PERSONE E LE COMUNITÀ</b>	 	<p>Attraverso l’inserimento di criteri di natura sociale, le iniziative di Intercent-ER contribuiscono 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)</p>
<b>CONTRIBUTO ALLA TRASFORMAZIONE DIGITALE</b>	 	<p>L’Agenzia concorre all’ammodernamento e alla digitalizzazione della P.A. italiana, favorendo la generale diffusione delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione (target 9.c).Le partnership avviate a tutti i livelli (locale, nazionale ed europeo) consentono inoltre all’Agenzia di contribuire a “migliorare la condivisione delle conoscenze” sui temi del procurement (target 17.6) e a rafforzare il generale partenariato globale per lo sviluppo sostenibile (target 17.16).</p>
<b>ATTENZIONE ALLE COMPETENZE E AL CAPITALE UMANO</b>	 	<p>Intercent-ER investe nello sviluppo delle competenze dei propri collaboratori, incluse quelle tecniche e professionali (target 4.4), e nel generale accrescimento delle conoscenze delle P.A., promuovendo opportunità di apprendimento per tutti. L’Agenzia opera poi concretamente per la “promozione dell’eguaglianza di genere e dell’empowerment” (target 5.c), avendo il 100% di donne nelle posizioni dirigenziali.</p>

Tabella 1 - Il contributo di Intercent-ER all'Agenda 2030

## 7.1 CENTRALIZZAZIONE DI ACQUISTI E RISPARMI

Intercent-ER è titolare del programma regionale di razionalizzazione della spesa per beni e servizi con l'obiettivo di **rispondere in maniera puntuale alle esigenze** operative delle Amministrazioni del territorio e **ottimizzare il rapporto fra qualità e costo** delle acquisizioni. Come visto in precedenza, per ottenere tali risultati, Intercent-ER ha adottato modalità e strumenti di confronto costante con tutti gli stakeholder, assicurando al contempo l'allineamento delle proprie iniziative agli indirizzi espressi dalla Giunta in vasi settori (politiche sanitarie, innovazione, tutela dei diritti, ecc.).

L'Agenzia mette quindi a disposizione delle Amministrazioni del territorio convenzioni e accordi quadro in vari settori di spesa:

- **Categorie merceologiche previste dai DPCM attuativi del DL 66/2014:** l'Agenzia offre alle Amministrazioni del territorio la totale copertura delle categorie merceologiche per le quali è obbligatorio il ricorso ai Soggetti Aggregatori (farmaci e vaccini, dispositivi medici di largo consumo, servizi specifici per le Aziende Sanitarie, servizi di natura trasversale, servizi specifici per gli enti locali, ecc.);
- **Spesa sanitaria:** oltre alle categorie dei DPCM, Intercent-ER sviluppa iniziative di acquisto che riguardano dispositivi medici specialistici, diagnostica, assistenza protesica, servizi di tesoreria, l'acquisizione di specifici software (es.

trasfusionale, gestione personale, gestione amministrativa e contabile, ecc).

- **Spesa specifica degli Enti locali:** Intercent-ER è la centrale regionale che offre la più ampia gamma di iniziative di acquisto per le Amministrazioni comunali, anche in relazione a importanti servizi come la riscossione tributi, la riscossione scolastica, la notifica di atti giudiziari, servizi logistici per le farmacie comunali, ecc.
- **Spesa comune:** per garantire il funzionamento degli uffici, l'Agenzia mette a disposizione iniziative di acquisto relative a categorie come l'energia elettrica e il gas, servizi di facchinaggio, carta e

### 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 - ordinativi di fornitura da parte delle Amministrazioni aderenti, fino al raggiungimento di un importo massimo spendibile pre-determinato.



**7**  
**RIQUALIFICAZIONE DELLA SPESA**

cancelleria, materiale di consumo, derrate alimentari, ecc.

- **Spesa ICT:** tale settore è stato recentemente ampliato affiancando a iniziative già consolidate (telefonia fissa e mobile, fotocopiatrici, PC, manutenzione centrali telefoniche), iniziative volte a supportare la transizione digitale delle Amministrazioni del territorio (sviluppo applicativo, business analytics, system management).

**I DATI DEL 2020**

Pur in un contesto condizionato dall'emergenza Covid, gli interventi di ottimizzazione avviati dall'Agenzia negli anni scorsi hanno consentito di raggiungere nel 2020 risultati significativi, con livelli di copertura della spesa e di utilizzo degli strumenti di acquisto mai raggiunti in passato. Gli sforzi compiuti per migliorare i processi produttivi, la riorganizzazione delle strutture interne, l'investimento nella formazione e crescita delle competenze del personale, la definizione di nuovi rapporti di collaborazione con il sistema sanitario e, più in generale, con il sistema delle Pubbliche Amministrazioni del territorio, hanno consentito di aumentare in maniera significativa la capacità dell'Agenzia di intervenire nella riqualificazione della spesa pubblica. Nel corso del 2020 Intercent-ER ha bandito **48 iniziative di gara**, per un valore complessivo a base d'asta **pari a 1,3 miliardi di euro**.

Gli Enti e le Amministrazioni del terri-

**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 possono fare 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 del Presidente del Consiglio dei Ministri.

torio hanno aderito complessivamente a **99 Convenzioni**, per un **valore totale degli ordinativi di fornitura pari a 1,3 miliardi di euro**.

**I risparmi conseguiti dalle Pubbliche Amministrazioni** che hanno aderito alle Convenzioni di Intercent-ER

sono stati nel 2020 pari a **317 milioni di euro** rispetto ai prezzi medi precedentemente pagati.

Prendendo in considerazione la distribuzione degli ordinativi di fornitura per **tipologia di bene e/o servizio acquistato**, la categoria dei farmaci rappresenta circa il 31% dell'importo totale acquistato, a cui seguono i beni e servizi per gli immobili, pari al 18%, i servizi per la sanità (13%), i dispositivi medici (13%) e gli acquisti relativi ad hardware, software e servizi ICT (11%).

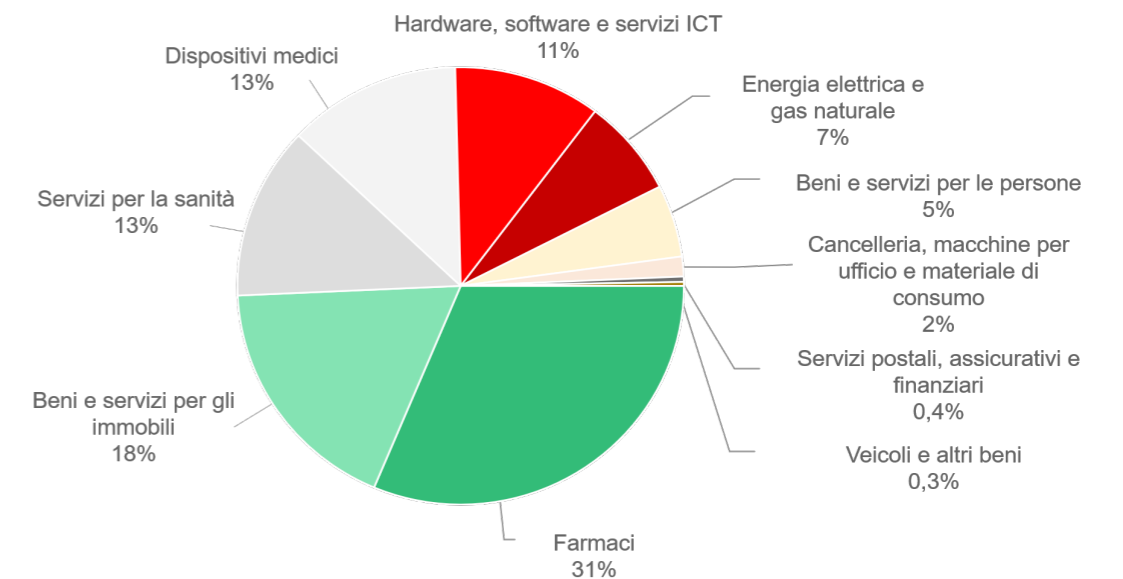
Relativamente al SSR, si evidenzia il continuo trend positivo che caratterizza l'**incidenza degli acquisti centralizzati** effettuati tramite Intercent-ER **sulla spesa totale sostenuta dalle**

Aziende sanitarie: nel 2020 tale incidenza si è attestata al 53%, con una crescita di oltre 5 punti percentuali rispetto all'anno precedente.

**I DATI DEL 2020**



Fig. 3 - Distribuzione transato per categorie di spesa anno 2020



## 7.2 LE GARE PIÙ SIGNIFICATIVE DEL 2020

Di seguito si riportano alcune delle iniziative più significative sotto il profilo della complessità organizzativa e dell'importanza strategica, tra quelle aggiudicate nel 2020.

**Dispositivi Medici e Dispositivi di protezione individuale per fronteggiare l'emergenza Covid 19:** tale iniziativa è stata indetta per garantire alle Aziende sanitarie i dispositivi più utilizzati (tute, camici, guanti, calzari, ecc) per il personale sanitario. Dopo la prima fase dell'emergenza in cui l'approvvigionamento di tali materiali è avvenuto necessariamente tramite affidamenti diretti, con questa iniziativa Intercent-ER ha sviluppato una procedura competitiva strutturata che compendiasse il prezzo di acquisto con la tempestività delle consegne. La fase esecutiva del contratto è stata gestita dall'AUSL di Reggio Emilia in nome e per conto di tutte le Aziende sanitarie regionali in modo da garantire il coordinamento delle consegne sulla base delle scorte e delle necessità delle singole Aziende.

**Dispositivi di protezione individuale per la RER e gli Enti locali per emergenza Covid 19:** suddivisa in 2 lotti e destinata alla Regione Emilia-Romagna, agli Enti regionali e agli Enti locali del territorio, l'iniziativa è stata bandita con procedura d'urgenza nell'ambito dell'emergenza Covid ed ha messo a disposizione delle Amministrazioni aderenti i DPI necessari per la riapertura degli uffici dopo il periodo di lock-

down.

**Pulizie e disinfezione ambientale per le Aziende sanitarie:** l'iniziativa, riguardante la categoria merceologica del DPCM 18 luglio 2018 Pulizia per il SSN, bandita nel 2019 per un valore a base d'asta pari a 293 milioni di euro e divisa in 9 lotti, ha per oggetto l'affidamento del servizio di pulizia, disinfezione continuativa e periodica, interventi straordinari e raccolta interna dei rifiuti per 11 Aziende sanitarie e Aziende ospedaliere della Regione Emilia-Romagna (Ausl Romagna, I.R.S.T. Meldola, Ausl Reggio Emilia, AO Parma, AO Modena, Ausl Modena, Ausl Piacenza, Ausl Parma, Ausl Imola, Montecatone R.I., IOR). Oltre a recepire pienamente i Criteri Ambientali Minimi per i servizi di pulizia, la gara prevede anche una serie di clausole volte alla tutela dei lavoratori fra cui l'obbligo di impiegare una percentuale minima di personale disagiato. L'aggiudicazione e la conseguente stipula della convenzione del lotto 1 sono avvenute a dicembre 2020.

**Farmaci sostituiti del fattore VIII di terza generazione 2019-2022:** si tratta di un'iniziativa di grande importanza strategica, che ha consentito di mettere in concorrenza prodotti precedentemente acquistati in esclusiva. La procedura è stato il frutto della stretta collaborazione fra l'Agenzia e l'Assessorato alle Politiche per la salute della Regione Emilia-Romagna, che ha prodotto gli studi e le evidenze neces-

con un valore a base d'asta pari a 33,9 milioni di euro, ha dato luogo a convenzioni che sono state attivate a gennaio 2020.

**Sviluppo, evoluzione e gestione di sistemi informativi a supporto delle Pubbliche Amministrazioni:** bandita a fine 2019 con una base d'asta

di 56 milioni di euro, tale iniziativa ha per oggetto la manutenzione e lo sviluppo di software di sistemi informativi già esistenti presso gli enti e le aziende contraenti. La gara è suddivisa in 2 lotti, il primo per gli enti del territorio regionale (48 milioni di euro) e il secondo per le Aziende Sanitarie (8 milioni di euro).

### POSSIBILI EVOLUZIONI FUTURE

- 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**

## 8.1 PROGRAMMAZIONE E SVILUPPO DELLE INIZIATIVE DI GARA

Fin dalla sua costituzione, l'Agenzia si è distinta per una **metodologia di centralizzazione partecipata**, 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.

### Programmazione condivisa

La pianificazione delle procedure di gara che Intercent-ER prevede di effettuare come centrale di acquisto è elaborata sulla base di **valutazioni strategiche** a cui concorrono, in una **logica partecipata**, i diversi soggetti a cui si rivolgono le Convenzioni e gli Accordi Quadro stipulati dall'Agenzia. Tale approccio, finalizzato a individuare le principali esigenze delle P.A. e a soddisfare i loro fabbisogni sul piano del contenimento dei costi, dei requisiti qualitativi e della continuità delle forniture, si intreccia con le politiche, le disposizioni e le strategie in materia di acquisti pubblici sviluppate a livello nazionale, con l'analisi economica dei principali contratti in essere, con valutazioni strategiche e di mercato sui settori di approvvigionamento caratterizzati dai livelli più elevati di incidenza della spesa e dalle maggiori possibilità di standardizzazione.

Per garantire adeguate modalità di partecipazione agli Enti pubblici in

sede di definizione della programmazione di Intercent-ER, il **sistema di governance** dell'Agenzia prevede appositi organismi e istituti che coinvolgono le Amministrazioni a vari livelli (es. Regione, Aziende sanitarie e Aree Vaste, Comuni e Unioni di Comuni).

### Analisi della domanda

Per fornire risposte puntuali alle effettive esigenze delle Amministrazioni del territorio regionale, Intercent-ER svolge un'analisi approfondita dei fabbisogni delle Amministrazioni, in termini sia quantitativi sia qualitativi. Oltre che tramite confronti di **benchmark**, tale analisi è svolta principalmente mediante **questionari**, in cui i singoli Enti sono chiamati ad esprimere indicazioni puntuali sui quantitativi e sulle caratteristiche dei beni/servizi che saranno oggetto dell'appalto in fase di predisposizione.

### Gruppi di lavoro e commissioni giudicatrici

Le P.A. sono fortemente coinvolte tanto durante 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



# 8

## GOVERNANCE PARTECIPATA



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.

#### Consultazioni di mercato

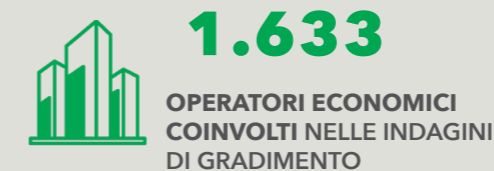
Per predisporre le proprie gare Intercent-ER coinvolge anche il mondo delle imprese, attraverso l'organizzazione sistematica di **consultazioni preliminari pubbliche**, a cui possono partecipare tutti gli operatori economici presenti sul mercato. In tali occasioni, l'Agenzia presenta l'iniziativa che 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**.

#### Monitoraggio acquisti

Il coinvolgimento degli utenti non si esaurisce con l'aggiudicazione di una procedura di gara, ma prosegue durante 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, al fine di individuare eventuali scostamenti rispetto alle aspettative e potenziali criticità. L'**analisi dell'andamento dei comportamenti di acquisto**, unitamente ai feedback e al gradimento espresso dagli utenti in apposite rilevazioni forniscono indicazioni fondamentali di cui tenere conto, in un'ottica di miglioramento continuo, nelle successive edizioni della gara.

## I DATI DELLA PARTECIPAZIONE 2020



## 8.2 COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Da sempre l'Agenzia si impegna in un **dialogo continuo con tutti i suoi stakeholder**, ponendo in particolare attenzione alla relazione con i **due interlocutori chiave** dei propri servizi: le Amministrazioni del territorio e gli Operatori economici.

Nei confronti delle prime, Intercent-ER ha previsto precise **strategie di coinvolgimento e attivazione**, sviluppando nel corso degli anni numerose azioni per raccogliere il punto di vista, per comprenderne le criticità e supportarle nell'utilizzo degli strumenti di e-procurement, per incentivarle all'adesione alle iniziative e valorizzarne le buone pratiche.

Sul fronte delle imprese, l'attenzione dell'Agenzia si concentra sul **favorire la più ampia partecipazione degli operatori economici** al mercato della fornitura pubblica, supportando lo sviluppo e la competitività del tessuto imprenditoriale anche attraverso i processi di innovazione gestiti.

L'ascolto di entrambi i target viene realizzato principalmente 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 per migliorare il proprio operato. Le indagini di gradimento, condotte in forma anonima, consentono ogni anno di ascoltare le necessità di P.A. e imprese, di verificare l'efficienza delle

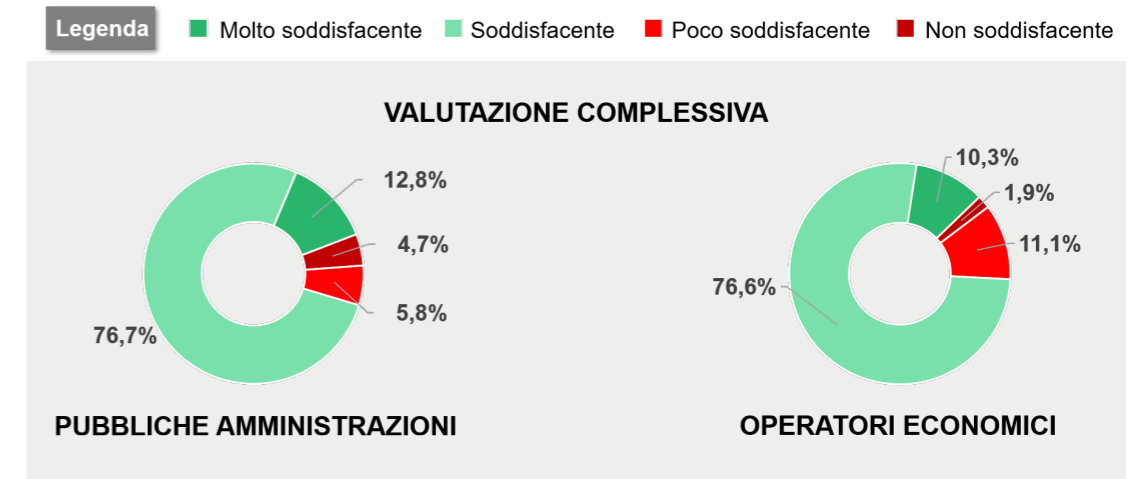
iniziative messe in atto, di raccogliere preziose indicazioni per ri-calibrare le attività a tutti i livelli.

Nel primo trimestre del 2020 sono stati somministrati **due questionari di customer satisfaction** a tutte le Pubbliche Amministrazioni registrate alla piattaforma e agli Operatori economici che si erano aggiudicati almeno una gara o una Richiesta di Offerta sul sistema nell'anno precedente. Alle indagini hanno risposto rispettivamente 86 enti (9,3% del campione) e 261 operatori economici (16% del totale), valori in crescita rispetto alle rilevazioni degli anni precedenti.

Complessivamente l'operato di Intercent-ER ha riscontrato un **livello di gradimento molto elevato**, in quanto l'89% delle P.A. e l'87% dei fornitori hanno espresso un giudizio globale "soddisfacente" o "molto soddisfacente" sull'attività dell'Agenzia.

Entrambe le indagini hanno consentito di raccogliere informazioni utili per valutare l'operato dell'Agenzia e per individuare **azioni di miglioramento**, di cui si è fornito puntuale riscontro a tutti i partecipanti. I suggerimenti e le migliorie proposte da Amministrazioni e imprese, infatti, sono stati oggetto di specifici approfondimenti, a seguito dei quali è stato fornito un feedback dettagliato rispetto agli interventi effettivamente implementati nel breve periodo, quelli su cui l'Agenzia intende lavorare nel medio-lungo termine

Fig. 4 – Valutazione complessiva indagini di gradimento PA e Operatori economici



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 del contesto di riferimento in cui opera l'Agenzia, chiarendo le opportunità e i limiti connessi alle proprie aree di intervento.

Accanto alle rilevazioni sugli interlocutori "esterni", è stata poi condotta anche un'indagine di **customer satisfaction tra i collaboratori dell'Agenzia**, con l'obiettivo di individuare eventuali aree di miglioramento sul fronte interno.

Infine, per rafforzare l'interlocuzione con il tessuto imprenditoriale locale e favorire il coinvolgimento di imprese e PMI del territorio, nella seconda metà del 2020 Intercent-ER ha avviato una **campagna di ascolto e sensibilizzazione delle principali Associazioni di categoria** dell'Emilia-Romagna.

La campagna, che ha previsto momenti di contatto telefonico, la realizzazione di un sondaggio online e l'organizzazione di un incontro telematico con le associazioni, ha rilevato le esigenze e i bisogni di comunicazione perce-

piti rispetto al mercato della pubblica fornitura, al fine di individuare **sinergie informative** con le Associazioni e sviluppare iniziative di comunicazione congiunte, che possano accrescere e facilitare - soprattutto in questo momento storico - la partecipazione delle imprese agli appalti pubblici.

L'iniziativa ha coinvolto **35 Associazioni di categoria** di livello regionale e territoriale; di queste, **19 Associazioni** (54%) hanno poi partecipato al sondaggio online, consentendo di effettuare una ricognizione tanto su temi di interesse ed esigenze informative quanto su azioni e strumenti di comunicazione e/o supporto utilizzati dalle Associazioni nel rapporto con le proprie imprese associate.

I risultati raccolti hanno consentito di elaborare e condividere un set di **sinergie informative** da sviluppare nel 2021: la realizzazione di un kit informativo di base; l'invio periodico di news e aggiornamenti; l'attivazione di confronti periodici con l'Agenzia e di canali per la valorizzazione del contributo offerto dalle Associazioni stesse.

## 8.3 TRASPARENZA E LOTTA ALLA CORRUZIONE

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 fare uno step ulteriore rispetto a quanto già previsto dalle disposizioni nazionali e regionali in materia, adottando una specifica politica per la prevenzione della corruzione e implementando un apposito **Sistema di Gestione** che nel 2020 è stato **certificato secondo lo standard ISO 37001:2016**.

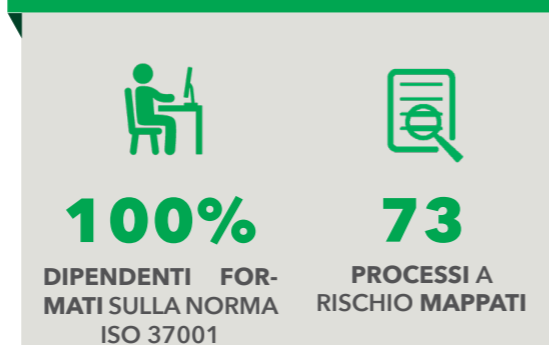
In particolare, nella consapevolezza delle conseguenze che eventuali comportamenti illeciti che dovessero coinvolgere il settore degli appalti pubblici possono produrre sulla comunità sociale, sull'apparato amministrativo e sul mercato della fornitura, Intercent-ER ha dichiarato la tolleranza zero nei confronti dei fenomeni corruttivi e ha condiviso con tutti gli stakeholder la sua **politica per la prevenzione della corruzione**.

Tale politica, che si pone in continuità con la visione, le strategie, gli strumenti e i comportamenti sviluppati

dalla Regione Emilia-Romagna, è stata declinata in un apposito Sistema di Gestione, basato su:

- le misure previste dal **Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTCP)** della Regione Emilia-Romagna, che disciplina tra l'altro la mappatura dei processi a rischio e le modalità per la loro gestione, i parametri per la rotazione del personale, i criteri per l'incompatibilità/inconferibilità degli incarichi e per la formazione delle commissioni, ecc.;
- il rispetto del **Codice di comportamento** della Regione Emilia-Romagna da parte dei dipendenti e dei soggetti che collaborano con l'Agenzia;
- l'erogazione di **attività di sensibilizzazione, formazione e aggiornamento** del personale di tutti i livelli in materia di disposizioni anticorruzione;

### PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE



- l'incoraggiamento e la completa **tutela del whistleblowing**, 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;
- il **pieno riconoscimento** dell'autorità, dell'indipendenza e dei po-

teri attribuiti, anche in materia di vigilanza, al **Responsabile per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza** della Giunta dell'Emilia-Romagna

- l'individuazione all'interno di Intercent-ER di un **referente della funzione** di conformità per la prevenzione della corruzione, supportato da un'apposita struttura di referenti interni all'Agenzia.

### POSSIBILI EVOLUZIONI FUTURE

- Rafforzamento degli **strumenti di raccolta dei fabbisogni**, anche attraverso iniziative di formazione agli Enti
- Implementazione di un **datawarehouse** in grado di monitorare in tempo reale l'evoluzione degli acquisti, i comportamenti di consumo e le eventuali aree di criticità
- 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**
- Rafforzamento del **Sistema di Gestione per la prevenzione della corruzione** attraverso la costituzione di una rete di facilitatori interni
- Incremento dell'**integrazione dei sistemi di gestione** sviluppati nell'ambito della qualità dei processi e della prevenzione della corruzione

## 9.1 APPROCCIO AL GREEN PUBLIC PROCUREMENT (GPP)

Costituita nella stagione dei grandi progetti di e-government e di innovazione digitale con l'obiettivo primario di contenere la spesa per beni e servizi delle Pubbliche Amministrazioni del territorio, Intercent-ER ha ben presto rivolto particolare attenzione anche al **tema della sostenibilità ambientale degli acquisti pubblici** (o GPP, Green Public Procurement).

Attraverso le procedure di gara realizzate come centrale di acquisto regionale e Soggetto Aggregatore della Regione Emilia-Romagna, l'Agenzia può svolgere un ruolo fondamentale nell'**orientare i consumi** degli enti del territorio **verso prodotti e servizi "verdi"**, agendo così al contempo da leva per lo sviluppo di un **mercato di beni e prestazioni a ridotto impatto ambientale** da parte degli Operatori economici che partecipano ai suoi bandi.

Nel corso del tempo, il GPP ha acquisito sempre maggiore centralità nell'azione dell'Agenzia, affermandosi come uno degli strumenti attraverso cui garantire una **migliore prestazione dei beni e dei servizi acquisiti** con le procedure di appalto, ad esempio attraverso la valorizzazione di prodotti a basso impatto ambientale, la riduzione e lo smaltimento di rifiuti, la limitazione di emissioni inquinanti.

In questo senso, nei processi di acquisto dell'Agenzia, il GPP rappresenta un'ulteriore opportunità di contenimento della spesa pubblica, garantendo

un approccio basato non solo sul costo di produzione del bene o servizio ma sulla spesa complessiva da sostenere **lungo tutto il suo ciclo di vita** (utilizzo, smaltimento, ecc.).

Da oltre un decennio, l'Agenzia porta avanti un approccio strutturato che prevede:

- **l'inserimento di specifiche tecniche eco-compatibili all'interno dei bandi di gara** e dei capitolati tecnici, sia come requisiti di partecipazione e caratteristiche minime che il bene o servizio deve possedere, sia come ulteriori aspetti di qualità (criteri premianti per la valutazione delle offerte) e/o condizioni di esecuzione contrattuale;
- **la valorizzazione dell'impegno in materia di eco-sostenibilità da parte dei fornitori abilitati al Mercato elettronico**, attraverso la rilevazione, in fase di abilitazione, del possesso di requisiti significativi in quest'ambito (es. certificazioni ambientali attribuite da organismi terzi, elaborazione di modelli di accountability quali Bilanci ambientali, ecc.) e la loro messa in evidenza nei confronti di tutte le P.A. utilizzatrici dello strumento;
- **la partecipazione a tavoli e gruppi di lavoro sui temi della sostenibilità ambientale**, tramite il contributo offerto ad iniziative di livello nazionale e regionale, quali le attività previste dal Piano triennale per il Green Public Procurement della Regione Emilia-Romagna.



**TUTELA DELL'AMBIENTE**

A conferma del ruolo svolto da Intercent-ER, la Regione Emilia-Romagna riconosce all'Agenzia una funzione strategica nel percorso di rafforzamento della politica degli acquisti sostenibili in tutto il territorio regionale, sia in ambito pubblico che privato. L'Agenzia, infatti, è chiamata ad elaborare la propria **programmazione annuale** delle procedure di gara coerentemente con gli obiettivi del Piano Triennale del GPP e dei Piani d'azione approvati dagli altri enti territoriali competenti.

#### I DATI DEL 2020

Nel 2020 l'Agenzia ha attivato **8 nuove Convenzioni quadro con principi di sostenibilità ambientale**. Da queste e dalle altre 24 Convenzioni "verdi" attive nel corso dell'anno, le Pubbliche

Amministrazioni del territorio regionale hanno acquistato beni e servizi con requisiti di carattere "green" per **oltre 528 milioni di euro**.

Il dato rappresenta l'83% degli acquisti complessivi effettuati dalle Amministrazioni nel 2020 tramite le Convenzioni dell'Agenzia (escludendo dal computo le iniziative che per loro natura non possono integrare considerazioni ambientali, quali farmaci, applicativi software, servizi di telefonia, servizi assicurativi, ecc.).

Sul versante degli operatori economici, sono **805 le imprese abilitate** al Mercato elettronico che hanno dichiarato di essere in possesso di certificazioni ambientali o di altri requisiti in ambito green.

### L'IMPEGNO DI INTERCENTER-ER PER IL GPP



**113**

CONVENZIONI VERDI ATTIVATE NEL 2005-2020



**528**

MILIONI DI EURO DI ACQUISTI DA CONVENZIONI GREEN NEL 2020



**805**

OPERATORI ECONOMICI CON CERTIFICAZIONI VERDI SUL MERCATO ELETTRONICO



**319.000**

TONNELLATE DI MINORI EMISSIONI DI CO2

Il costante impegno di Intercent-ER in materia di Green Public Procurement si configura come una best practice a livello nazionale, come attestato dal conferimento di diversi premi nel corso degli anni.

In particolare, nel 2020 l'Agenzia si è aggiudicata il **Premio per il miglior bando verde** nell'ambito del Forum internazionale degli Acquisti verdi-Compraverde Buygreen, il riconoscimento

annuale che intende valorizzare le migliori esperienze italiane in materia di GPP. Il premio è stato conferito per il **bando "Automezzi a ridotto impatto ambientale 6"**, per "l'introduzione della valutazione delle offerte secondo il principio dell'LCC (Life Cycle Costing) come previsto dal codice dei contratti, che apre una strada a questo tipo di valutazione sempre più richiesta dalle nuove normative europee e ancora poco utilizzata".

### PREMI E RICONOSCIMENTI IN MATERIA DI GPP

2020	Premio Compraverde - Miglior Bando Verde, per "Automezzi a ridotto impatto ambientale 6"
2019	Premio Compraverde - Menzione speciale Miglior Bando Verde, per "Fornitura di ausili per incontinenza e assorbenza a minor impatto ambientale 3"
2019	Premio PA Sostenibile - Categoria "Ambiente, Energia, Capitale naturale", per le iniziative sviluppate per la diffusione e la promozione di comportamenti di acquisto sostenibili tra le Pubbliche Amministrazioni dell'Emilia-Romagna
2018	Miglior politica di Green Public Procurement, per la capacità di integrazione degli obiettivi di Green Public Procurement nelle attività dell'Agenzia e l'attuazione sistematica ed incisiva di procedure di acquisto sostenibili
2017	Premio Compraverde - Miglior Bando Verde, per "Servizi integrati di lavaggio per la ASL di Bologna e l'Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna e Bagheria"
2017	Citazione nel "Catalogo GPP Best" del relativo progetto finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del programma LIFE, per "Toner originali e rigenerati" e per l'attività di inserimento dei requisiti di sostenibilità nel Mercato elettronico
2016	Premio Compraverde - Menzione speciale Miglior Bando Verde, per "Energia elettrica 9"
2015	Premio Compraverde - Menzione speciale Miglior Bando Verde, per "Servizio di raccolta, trasporto e conferimento rifiuti sanitari 2"

Tabella 2 – Premi e riconoscimenti in materia di GPP

## 9.2 ESPERIENZE DI GARE CON CRITERI "VERDI" NEL 2020

Gli ambiti in cui, nel corso della propria attività, Intercent-ER ha sviluppato iniziative di GPP sono molteplici (PC, fotocopiatrici, autovetture, carburante, energia elettrica, servizi di vigilanza, facchinaggio e trasloco, servizi di pulizia, vestiario, ecc.).

Di seguito si riportano le Convenzioni con criteri verdi che sono state attivate nel 2020, mentre nelle pagine che seguono vengono presentate più in dettaglio due tra le iniziative green più significative sviluppate nel corso dell'anno.

### CONVENZIONI CON CRITERI VERDI ATTIVATE NEL 2020



ACCESSORI PER LA CONSUMAZIONE DEI PASTI A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE 4



CANCELLERIA TRADIZIONALE E A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE 5



ENERGIA ELETTRICA 14



PC NOTEBOOK 9



PRODOTTI CARTARI, DETERGENTI, COSMETICI E ACCESSORI PER COMUNITÀ A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE 4



SERVIZIO DI PULIZIA E DISINFEZIONE AMBIENTALE PER LE AZIENDE SANITARIE



SISTEMI DIAGNOSTICI PER LA DETERMINAZIONE DI HPV-DNA IN PRELIEVI CERVICO-VAGINALI 2



VIGILANZA ARMATA, PORTIERATO E SERVIZI DI CONTROLLO 2

### CONVENZIONE "ACCESSORI PER LA CONSUMAZIONE DEI PASTI A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE 4"

<b>OGGETTO</b>	Fornitura di accessori per la consumazione dei pasti a ridotto impatto ambientale, suddivisa in tre lotti territoriali: <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>
<b>IMPORTO</b>	4,6 milioni di euro
<b>DESTINATARI</b>	Tutte le Pubbliche Amministrazioni dell'Emilia-Romagna
<b>REQUISITI DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE</b>	<p>In linea con la DGR n. 2000/2018, con cui la Giunta Regionale dell'Emilia-Romagna ha approvato la strategia per la riduzione dell'incidenza delle plastiche sull'ambiente, l'iniziativa prevede la totale eliminazione dell'uso di tali materiali nei prodotti monouso: tutti gli articoli sono <b>plastic free</b>, biodegradabili e compostabili al 100%, in conformità con la norma di riferimento UNI EN 13432.</p> <p>L'impronta verde della procedura si completa con l'introduzione di ulteriori elementi green, quali la presenza di prodotti realizzati con carta proveniente da foreste gestite in maniera corretta e responsabile secondo le certificazioni FSC e PEFC, ovvero di altri accessori realizzati con materiali riciclati o riciclabili al 100%.</p> <p>Un'attenzione particolare è stata riservata anche agli imballaggi (primari, secondari e terziari) che devono essere o costituiti da materiali facilmente separabili a mano o da un solo materiale (es. cartone, carta, bioplastica ecc.) riciclabile e/o costituito da materia recuperata o riciclata</p> <p>In particolare, gli imballaggi devono essere costituiti - se in carta o cartone - per almeno l'80% del peso da materiale riciclato e - se in plastica - per almeno il 60% del peso da materiale riciclato.</p>

Tabella 3 – Sintesi Convenzione "Accessori per la consumazione dei pasti a ridotto impatto ambientale 4"

### CONVENZIONE "AUTOMEZZI A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE 6"

<b>OGGETTO</b>	Fornitura in acquisto di veicoli adibiti al trasporto su strada a ridotto impatto ambientale e fornitura con installazione di kit di allestimento "standard" e "civetta" per la polizia locale, suddivisa in 22 lotti
<b>IMPORTO</b>	7,8 milioni di euro
<b>DESTINATARI</b>	Tutte le Pubbliche Amministrazioni dell'Emilia-Romagna
<b>REQUISITI DI SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE</b>	<p>La procedura integra i <b>Criteri Ambientali Minimi (CAM)</b> per la fornitura di veicoli adibiti al trasporto su strada a ridotto impatto ambientale, richiedendone il rispetto nelle schede tecniche dei veicoli offerti.</p> <p>In particolare, ogni veicolo proposto deve rientrare nei <b>limiti di emissioni di anidride carbonica (CO2)</b> stabiliti dal NEDC (New European Driving Cycle). Per i veicoli a doppia alimentazione, il livello di emissioni di CO2 considerato è pari a quello correlato all'alimentazione da carburante alternativo (Metano o GPL).</p> <p>L'appalto è stato inoltre aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto costo/efficacia calcolato secondo il <b>metodo del Life Cycle Costing (LCC)</b>, che tiene conto dell'intero "costo del ciclo di vita" che prodotti/veicoli offerti genereranno per le Amministrazioni acquirenti, dall'acquisto alla dismissione. I costi di cui si è tenuto conto, nello specifico, riguardano sia le spese da sostenere per il loro utilizzo, che i costi imputati a costi energetici fino al costo di smaltimento.</p>

Tabella 4 – Sintesi Convenzione "Automezzi a ridotto impatto ambientale 6"

## 9.3 BENEFICI AMBIENTALI

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

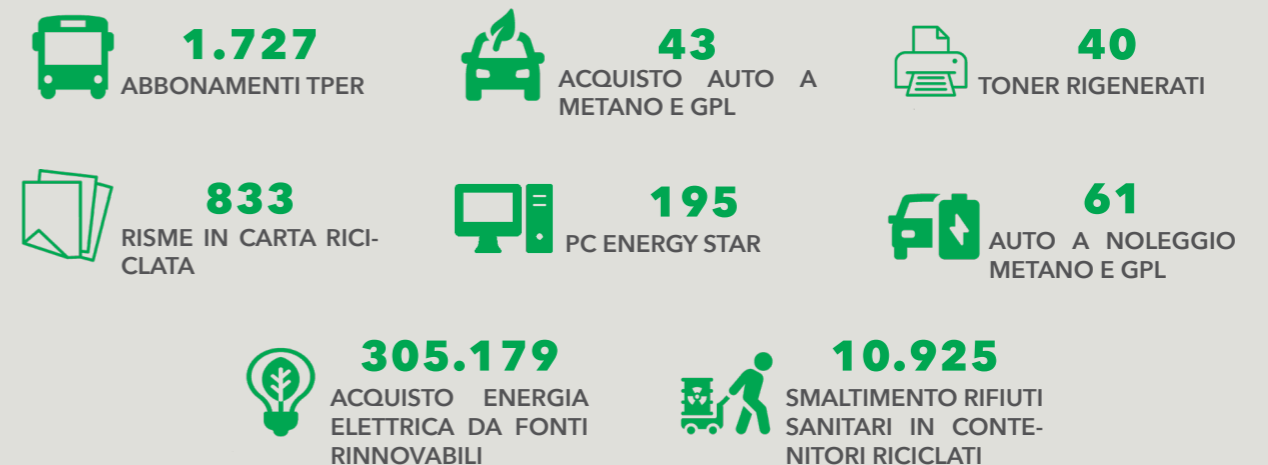
Per il 2020, tale analisi ha consentito di stimare che - grazie agli acquisti effettuati dagli Enti nell'ambito di alcune delle principali convenzioni stipulate dall'Agenzia - siano state emesse nell'ambiente **circa 319.000 tonnellate di CO2 in meno**.

A titolo di paragone, un cittadino italiano causa mediamente in un anno -

in tutte le sue attività – l'emissione di circa 7,2 tonnellate di CO2, mentre la produzione pro-capite di anidride carbonica per il trasporto su strada si attesta a circa 2 tonnellate annue. Grazie a Intercent-ER, dunque, è come se **per tutto il 2020 non fossero circolate più di 150.000 vetture a benzina di media cilindrata**, oppure come se la **popolazione di un comune di 45.000 abitanti avesse vissuto a emissioni zero**.

In particolare, il beneficio più consistente per l'ambiente si è registrato con le Convenzioni relative alla fornitura di **energia elettrica** che, in virtù dell'acquisto di 631,7 milioni di Kwh di energia prodotta esclusivamente da fonti rinnovabili, ha garantito l'emissione di oltre 305.000 tonnellate di anidri-

### RIDUZIONE DI EMISSIONI NEL 2020 (TONNELLATE DI CO2)



de carbonica in meno rispetto all'equivalente acquisto di energia prodotta da combustibili fossili.

Elevati i benefici ambientali anche nel caso della convenzione "**Raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti speciali delle aziende sanitarie 4**", con cui le Aziende sanitarie regionali

hanno potuto usufruire di oltre 3 milioni e 400mila contenitori riutilizzabili per lo smaltimento di 10.707.599 kg di rifiuti sanitari, permettendo una minor produzione di anidride carbonica pari a 10.925 tonnellate.

#### POSSIBILI EVOLUZIONI FUTURE

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



# 10

## IMPEGNO SOCIALE VERSO LE PERSONE E LE COMUNITÀ



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

Anche sul piano della sostenibilità sociale, Intercent-ER è stata tra le prime centrali di committenza regionali ad interrogarsi sulle modalità tramite cui **misurare e valorizzare il “valore etico” delle imprese** e ad implementare azioni concrete per orientare il mercato e accrescere il benessere della collettività attraverso le proprie iniziative.

Alle politiche per la promozione della sostenibilità ambientale degli acquisti, si è aggiunta infatti ben presto la volontà di valorizzare le imprese che adottano comportamenti socialmente responsabili, dimostrando di rispettare determinati requisiti a garanzia dell'**eticità dei propri prodotti e/o del ciclo produttivo**.

Su questo fronte, Intercent-ER ha agito da vero centro di promozione e dibattito sul tema, organizzando già nel 2011 un workshop multi-stakeholder che ha coinvolto P.A. del territorio, imprese e Associazioni di categoria, finalizzato alla redazione di **linee guida condivise sulla sostenibilità degli appalti pubblici**.

L'approccio dell'Agenzia ricalca quanto già descritto in riferimento al tema degli acquisti verdi. Da ormai oltre un decennio, infatti, l'Agenzia introduce sistematicamente nei propri capitolati di gara **requisiti di sostenibilità sociale** a cui i fornitori devono uniformarsi. In questo caso, può trattarsi di requisiti minimi relativi a caratteristiche sociali che il bene/servizio o l'azienda

proponente devono possedere nonché di requisiti da premiare in fase di aggiudicazione o di clausole contrattuali a carattere sociale che il fornitore aggiudicatario deve impegnarsi a rispettare nel corso della fornitura.

Su quest'ultimo punto l'azione di Intercent-ER ha talvolta anticipato alcune indicazioni normative. L'Agenzia inserisce ad esempio già da tempo specifiche **clausole di esecuzione del contratto** volte a promuovere negli appalti di servizi ad alta intensità di manodopera (es. trasporti, pulizie, ecc.) la **stabilità occupazionale del personale impiegato**, attraverso il riassorbimento delle risorse umane del fornitore uscente (condizione poi sancita con l'art. 50 del Codice dei contratti pubblici).

Come già indicato per gli acquisti verdi, anche su questo fronte l'Agenzia valorizza poi l'**impegno in ambito sociale da parte dei fornitori abilitati al Mercato elettronico**, rilevando e rendendo visibile il possesso di requisiti che garantiscono a vario titolo l'adozione di prassi socialmente responsabili. Si fa riferimento, ad esempio, al possesso del Codice etico, di altri strumenti di rendicontazione sociale (es. Bilancio sociale, Report di sostenibilità) o di certificazioni che attestano una gestione aziendale improntata al rispetto di requisiti di eticità (es. SA8000 in relazione alla gestione della catena di fornitura, OHSAS 18001 per quanto riguarda la salute e la sicurezza sul luo-

go di lavoro, ecc.).

Viene inoltre rilevata e resa visibile l'eventuale iscrizione ad Albi nazionali e regionali delle **cooperative sociali**, settore a cui - nel rispetto del principio di concorrenza - l'Agenzia pone particolare attenzione, in considerazione della rilevanza ad esse attribuita dalla Regione Emilia-Romagna e in linea con le relative prescrizioni regionali. In quest'ottica, ad esempio, come definito all'art. 13 della L.r. 12/2014 “Norme per la promozione e lo sviluppo della cooperazione sociale”, Intercent-ER inserisce tra le condizioni di esecuzione - dove applicabile - l'obbligo di eseguire il contratto con l'**impiego di persone svantaggiate e in stato di fragilità**, garantendo l'adozione di specifici programmi di recupero e in-

serimento lavorativo.

### I DATI DEL 2020

Nel corso dell'anno Intercent-ER ha attivato **6 nuove Convenzioni quadro con principi di sostenibilità sociale**, mentre gli ordinativi per forniture e servizi emessi dalle Amministrazioni emiliano-romagnole nell'ambito di Convenzioni con elementi “sociali” hanno superato il valore di **450 milioni di euro**.

Complessivamente, nel corso dell'anno sono state **18 le Convenzioni con criteri “etici” attive**, da cui gli enti pubblici hanno potuto acquistare categorie merceologiche riferite sia a beni (es. prodotti cartari, detersivi, cosmetici e accessori per comunità, derrate alimentari, ecc.) che a servizi

### L'IMPEGNO DI INTERCENTER PER IL SOCIAL PROCUREMENT



44

CONVENZIONI SOCIALI ATTIVATE NEL 2005-2020



450

MILIONI DI EURO DI ACQUISTI DA CONVENZIONI SOCIALI



864

OPERATORI ECONOMICI CON CERTIFICAZIONI SOCIALI SUL MERCATO ELETTRONICO

(lava-noleggio, ristorazione ospedaliera, servizi di manutenzione degli immobili in uso presso le Amministrazioni, ecc.).

Sul versante dell'offerta, sono **864 i fornitori** abilitati al Mercato elettronico che hanno dichiarato il **possesso di certificazioni "sociali" e/o di strumenti di accountability** che assicurano a vario titolo un'attenzione particolare nell'adozione di prassi socialmente responsabili.

A conferma dell'impegno di Intercent-ER sul fronte del social procurement nel 2020 l'Agenzia è stata citata come **best practice a livello europeo** nel documento "Making Socially Responsible Public Procurement Work: 71 Good Practices Cases" redatto dalla Commissione Europea, con l'obiettivo di effettuare una ricognizione

di buone pratiche di implementazione del social procurement nel settore pubblico e stimolare così le P.A. europee a comprare "sociale".

In particolare, l'Agenzia Intercent-ER viene citata per la **Convenzione "Arredi per uffici 4"**, attivata nel 2019. Nell'iniziativa è stata infatti inserita una "clausola etica", che prevede che i prodotti siano realizzati in conformità agli standard sociali minimi in materia di diritti umani e di condizioni di lavoro lungo la catena di fornitura, ed è stato premiato - quale criterio di qualità dell'offerta - il possesso delle certificazioni SA8000 e BS OHSAS18001. Infine, l'iniziativa ha previsto la raccolta e lo smaltimento dei "vecchi" arredi delle P.A. acquirenti e la loro destinazione gratuita ad organizzazioni non profit ed enti socialmente impegnati, per il riutilizzo presso le proprie strutture.

### PREMI E RICONOSCIMENTI IN MATERIA DI SOCIALLY RESPONSIBLE PUBLIC PROCUREMENT (SRPP)

<b>2020</b>	Citazione tra le best practices europee nel documento "Making Socially Responsible Public Procurement Work: 71 Good Practices Cases" della Commissione europea, per "Arredi per uffici 4"
<b>2019</b>	Premio Compraverde - Miglior Bando Sociale, per "Derrate alimentari 4"
<b>2018</b>	Premio Compraverde - Miglior Bando Sociale, per "Arredi per uffici 4"

Tabella 5- Premi e riconoscimenti in materia di SRPP

## 10.2 ESPERIENZE DI GARE CON CRITERI SOCIALI NEL 2020

Anche sul fronte sociale, nel corso della propria attività, Intercent-ER ha sviluppato iniziative che hanno interessato diverse categorie merceologiche (dal vestiario ai prodotti cartari igienico-sanitari e ai detersivi, agli arredi scolastici, fino a varie tipologie di servizi, quali lava-noleggio, trasporto scolastico, riscossione tributi ed entrate comunali, ristorazione ospedaliera).

Le iniziative che hanno previsto l'inserimento di criteri in quest'ambito nel 2020 vengono riportate di seguito, mentre nelle pagine che seguono vengono presentate più in dettaglio due iniziative di social procurement particolarmente significative e attive nel corso dell'anno.

### CONVENZIONI CON CRITERI SOCIALI ATTIVATE NEL 2020



PRODOTTI CARTARI, DETERGENTI, COSMETICI E ACCESSORI PER COMUNITÀ A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE 4



SERVIZIO DI PULIZIA E DISINFEZIONE AMBIENTALE PER LE AZIENDE SANITARIE



SERVIZI DI RISCOSSIONE TRIBUTI ED ENTRATE COMUNALI 3



VIGILANZA ARMATA, PORTIERATO E SERVIZI DI CONTROLLO 2



SERVIZIO DI NOTIFICAZIONE TRAMITE POSTA



SERVIZI FINALIZZATI A CONTRASTARE L'INSORGENZA DI FOCOLAI DELLE MALATTIE DIFFUSIVE DEL BESTIAME COMPRESSE L'INFLUENZA AVIARIA E LA PESTE SUINA AFRICANA

## CONVENZIONE “DERRATE ALIMENTARI 4”

<b>OGGETTO</b>	Fornitura di derrate alimentari per le Pubbliche Amministrazioni dell'Emilia-Romagna, suddivisa in 16 lotti
<b>IMPORTO</b>	53,8 milioni di euro
<b>DESTINATARI</b>	Tutte le Pubbliche Amministrazioni dell'Emilia-Romagna
<b>REQUISITI DI SOSTENIBILITÀ SOCIALE</b>	<p>La procedura ha premiato l'offerta di derrate biologiche, DOP, IGP, tipiche e tradizionali della Regione Emilia-Romagna, nonché di prodotti derivanti da territori svantaggiati di montagna, da pesca sostenibile e dal Commercio Equo e Solidale (COMES). Al fornitore aggiudicatario è stato inoltre richiesto di realizzare azioni di sensibilizzazione nei riguardi delle Amministrazioni contraenti per incentivare l'acquisto dei prodotti aventi le caratteristiche premiate.</p> <p>L'appalto ha poi valorizzato l'attenzione alla gestione della catena di fornitura, premiando il possesso della certificazione SA 8000 e la presenza, tra i sub-fornitori, di aziende produttrici di derrate provenienti da terreni sequestrati / confiscati alle mafie, da iniziative di integrazione/recupero sociale o da agricoltura sociale.</p> <p>Infine, la divisione in lotti ha avuto lo scopo di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• favorire la partecipazione alla gara anche da parte di medie e piccole imprese specializzate in forniture settoriali;</li> <li>• valorizzare la produzione e la lavorazione alimentare, anche di stampo più tradizionale, tipica della piccola e piccolissima distribuzione;</li> <li>• adattarsi meglio alle esigenze di Amministrazioni - quali Asili nido e scuole dell'infanzia - che solitamente effettuano acquisti per importi più modesti, intendono acquistare solo alcune categorie merceologiche o ricercano prodotti con caratteristiche non convenzionali.</li> </ul>

Tabella  
6 – Sintesi  
Convenzione  
“Derrate ali-  
mentari 4”

## CONVENZIONE “ARREDI PER UFFICI 4”

<b>OGGETTO</b>	Fornitura di arredi per gli uffici delle Pubbliche Amministrazioni della Regione Emilia-Romagna, suddivisa in 3 lotti.
<b>IMPORTO</b>	4,1 milioni di euro
<b>DESTINATARI</b>	Tutte le Pubbliche Amministrazioni dell'Emilia-Romagna
<b>REQUISITI DI SOSTENIBILITÀ SOCIALE</b>	<p>La procedura ha previsto, tra i criteri di attribuzione del punteggio tecnico, la valutazione del possesso delle certificazioni SA 8000 e BS OHSAS 18001 (o equivalenti) e il riuso degli arredi già in possesso delle Amministrazioni contraenti. In particolare, alle imprese offerenti è stato richiesto di impegnarsi a fornire in cessione gratuita gli arredi ritirati, a favore di Croce Rossa Italiana, di organismi di volontariato di protezione civile iscritti negli appositi registri operanti in Italia e all'estero per scopi umanitari, nonché di istituzioni scolastiche o, in subordine, di altri enti no-profit (quali Onlus, Pro loco, parrocchie, enti di promozione sociale, ecc.).</p> <p>Un'ulteriore clausola etica prevede che il fornitore garantisca che i beni oggetto della fornitura siano stati prodotti in conformità agli standard sociali minimi in materia di diritti umani e di condizioni di lavoro lungo la catena di fornitura, impegnandosi a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accettare eventuali audit di parte terza, per verificare il rispetto di tali standard;</li> <li>• fornire a Intercent-ER e alle Amministrazioni contraenti appropriata documentazione relativa alla “mappatura della catena di fornitura”, all'analisi dei rischi dei fornitori e sub-fornitori, all'attuazione di un piano di monitoraggio relativo alla gestione delle criticità, basato sul concetto di “miglioramento continuo”;</li> <li>• produrre una relazione sull'esito delle azioni correttive e di miglioramento intraprese.</li> </ul>

Tabella  
7 – Sintesi  
Convenzione  
“Arredi per  
uffici 4”

## POSSIBILI EVOLUZIONI FUTURE

- 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.
- Allineamento ai **principi e agli obiettivi del Patto per il lavoro e per il clima** della Regione Emilia-Romagna, il progetto condiviso - siglato con enti locali, sindacati, imprese, scuola, atenei, Terzo settore, Camere di commercio e banche - per il rilancio e lo sviluppo dell'Emilia-Romagna fondati sulla sostenibilità ambientale, economica e sociale
- Ulteriore sviluppo delle **competenze interne** in materia di introduzione di criteri sociali
- Partecipazione a **iniziative per la promozione del SRPP**



# 11

## CONTRIBUTO ALLA TRASFORMAZIONE DIGITALE

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

Il Sistema per gli Acquisti Telematici dell'Emilia-Romagna (SATER) è la **piattaforma di e-procurement** gestita da Intercent-ER e messa a disposizione degli Enti del territorio e degli operatori economici per lo svolgimento di procedure di gara in modalità elettronica. Operativo da luglio 2015, 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);
- l'**utilizzo in piena autonomia** da parte di qualsiasi Pubblica Amministrazione.

Per rendere più efficiente l'intero sistema degli appalti pubblici regionale, favorire la digitalizzazione delle Pubbliche Amministrazioni e semplificare il dialogo tra domanda pubblica e offerta delle imprese, nel corso degli anni il Sistema si è costantemente arricchito con il **rilascio di nuovi moduli e funzionalità**, quali:

- raccolta strutturata dei fabbisogni;
- strumenti avanzati di reportistica;
- sedute pubbliche in modalità virtuale;
- gestione del Documento di Gara Unico Europeo (DGUE);
- richieste di accesso agli atti;

- integrazione con il Nodo Telematico di Interscambio per gestire la completa dematerializzazione del ciclo degli acquisti.

Da maggio 2016 tutte le procedure di gara effettuate da Intercent-ER vengono effettuate in modalità telematica su SATER: l'Agenzia ha quindi anticipato di più di due anni un obbligo successivamente introdotto a livello nazionale dalla normativa sugli appalti. A partire dal 2018, inoltre, gli enti dell'Emilia-Romagna possono **utilizzare autonomamente SATER** non solo per gli acquisti di valore inferiore alla soglia di rilievo comunitario tramite il Mercato elettronico, ma anche per effettuare qualsiasi procedura di gara,

### IL MERCATO ELETTRONICO

Il Mercato elettronico è uno strumento di e-procurement 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. Si tratta di un sistema di negoziazione digitale che consente alle Amministrazioni di sottoporre delle Richieste di Offerta (RdO) a fornitori abilitati, svolgendo per via telematica tutta la procedura. Trattandosi di norma di procedure di piccolo importo, si tratta di un canale di vendita ottimale soprattutto per le PMI e i fornitori locali.

indipendentemente dall'importo, relativa all'acquisizione di beni, servizi e lavori.

### I DATI DEL 2020

A testimonianza della pervasività e dei livelli di utilizzo ormai raggiunti da SATER, a fine 2020 erano registrati al Sistema **1.138 Enti pubblici** e oltre **31mila operatori economici**, di cui il 37% con sede in Emilia-Romagna. Nel corso dell'anno sono state bandite sul Sistema, in modalità telematica, più di **4.800 procedure di gara** per un valore complessivo di **circa 2,8 miliardi di euro**.

In particolare, per quanto riguarda le iniziative di piccolo importo e il coinvolgimento delle Piccole e Medie Imprese, nel 2020 le P.A. dell'Emilia-Romagna hanno emesso **1.697 Richieste di Offerta**, rivolte ai circa 5.800 operatori economici abilitati al Mercato elettronico.

### SUPPORTO AGLI UTENTI

Intercent-ER si propone di garantire agli utenti il massimo supporto nell'uso degli strumenti telematici, tanto più in un settore – come quello degli appalti pubblici – caratterizzato da una complessità molto elevata. Per questo, l'Agenzia dispone di un call center con un numero verde dedicato, ha pubblicato più di trenta manuali operativi su funzionalità specifiche e – oltre ad alcuni videotutorial - ha realizzato delle guide interattive con cui enti e imprese possono apprendere e sperimentare i moduli del sistema. Nel 2020, inoltre, è stato avviato un ciclo di webinar formativi dedicati a temi specifici, selezionati tra quelli suggeriti dagli utenti.

## SATER: I DATI DI SINTESI DEL 2020

**1.138**

PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI REGISTRATE A SATER

**31.117**

OPERATORI ECONOMICI REGISTRATI A SATER

**4.847**

PROCEDURE DI GARA INFORMATIZZATE BANDITE SU SATER

**2,8**

MILIARDI DI EURO DI VALORE DELLE PROCEDURE BANDITE SU SATER

**1.697**

RICHIESTE DI OFFERTA INDETE SUL MERCATO ELETTRONICO

**5.770**

OPERATORI ECONOMICI REGISTRATI AL MERCATO ELETTRONICO

**11.2 IL NODO TELEMATICO DI INTERSCAMBIO DELL'EMILIA-ROMAGNA (NOTI-ER)**

Da molti anni Intercent-ER ha investito sulla dematerializzazione e sulla semplificazione dei processi, con l'obiettivo di generare efficienze per il sistema della Pubblica Amministrazione e per gli Operatori economici e di incentivare la trasformazione digitale del territorio. Dalla sensibilità dell'Agenzia rispetto al tema della digitalizzazione deriva l'istituzione, con la L. r. n. 11 del 2013 - del **Sistema regionale per la dematerializzazione del ciclo passivo (SiCiPa-ER)**, che si propone di semplificare i processi di acquisizione, garantire il monitoraggio della spesa pubblica, la trasparenza dei processi di acquisto, nonché di stimolare la diffusione della fatturazione elettronica.

In questo contesto, Intercent-ER ha realizzato il **Nodo Telematico di Interscambio (NoTI-ER)**, con l'obiettivo di supportare le P.A. del territorio nella completa dematerializzazione dei documenti elaborati e scambiati nei processi di acquisto.

Nello specifico, NoTI-ER è un'infrastruttura tecnologica basata sullo **standard europeo PEPPOL** (Pan European Public Procurement On Line), messa gratuitamente a disposizione degli Enti dell'Emilia-Romagna per gestire la **dematerializzazione, la trasmissione e l'invio in conservazione di tutti i documenti del ciclo passivo degli acquisti**: ordine, documento di trasporto, fattura. Tramite NoTI-ER, un Ente può digitalizzare l'intero processo di acquisto e in par-

**PEPPOL**

PEPPOL (Pan-European Public Procurement On-Line) è un progetto nato nel 2008 e promosso dalla Commissione Europea per individuare gli elementi infrastrutturali e le specifiche tecniche per facilitare le procedure di e-procurement a livello europeo. A conclusione del progetto, 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. In sintesi, Peppol è un insieme di infrastrutture, specifiche ed elementi tecnici che rendono possibile lo scambio elettronico di documenti, tra cui 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.

ticolare:

- inviare e ricevere fatture verso il **Sistema Di Interscambio** utilizzando il formato FatturaPA;
- inviare e ricevere ordini e documenti di trasporto verso tutti gli intermediari PEPPOL degli operatori economici e verso il **Nodo Smista**

- **mento Ordini della PA (NSO);**
- scambiare documenti di trasporto e fatture **conformi alle specifiche PEPPOL;**
- inviare in conservazione i documenti al **Polo Archivistico Regionale (PAR-ER).**

Inoltre, NoTI-ER è integrato con la piattaforma SATER per supportare la registrazione delle PMI alla rete PEPPOL e consentire agli operatori registrati a SATER sia di ricevere gli ordini sia di inviare i documenti di trasporto elettronici e le fatture verso tutte le P.A. del territorio regionale.

L'utilizzo integrato delle due piattaforme permette alle P.A. e agli Operatori economici di efficientare 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.

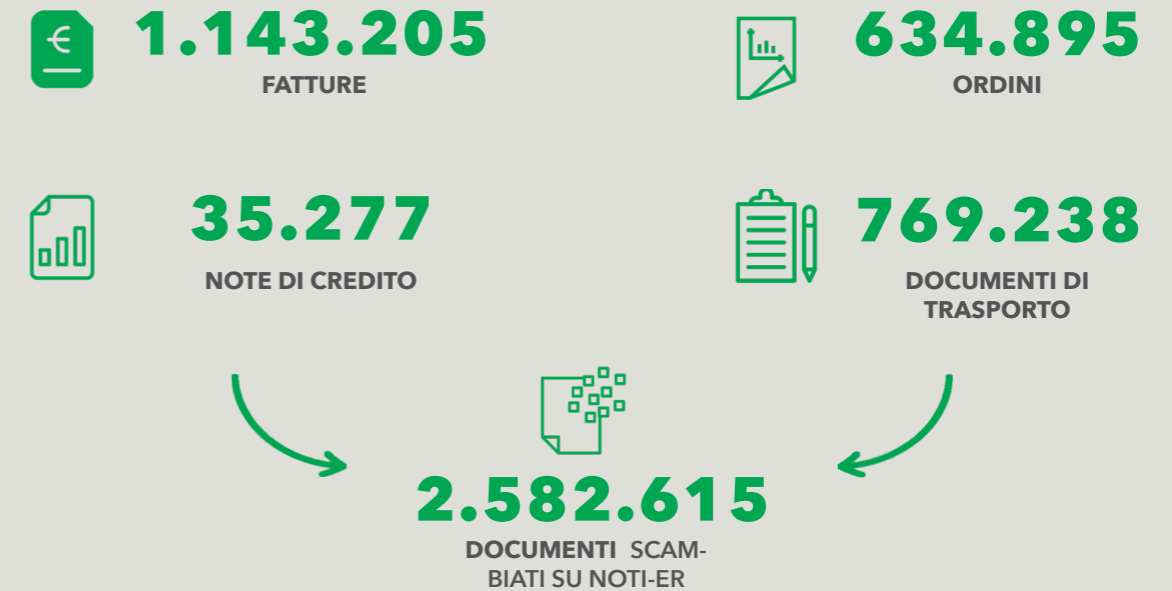
#### **I DATI DEL 2020**

L'utilizzo di NoTI-ER ha registrato un forte incremento nell'ultimo biennio: in particolare, nel 2020 il numero di

**documenti scambiati** ha raggiunto i **2,6 milioni**, con una prevalenza delle fatture in formato elettronico (1,1 milioni). Corrispondentemente, sono cresciuti in misura significativa (sono 4.875 al 31/12/2020) anche gli Operatori economici che sul Sistema SATER si sono dotati di un ID PEPPOL, che consente loro di interfacciarsi con NoTI-ER.

A testimonianza dell'efficacia delle soluzioni tecnologiche sviluppate da Intercent-ER, negli ultimi tre anni sono stati sottoscritti accordi di collaborazione con la Regione Lazio per SATER (2018) e con ARIA S.p.A. (2019) e CSI Piemonte (2020) per NoTI-ER coprendo un'area geografica molto rilevante dal punto di vista economico e produttivo.

#### **NOTI-ER: I DATI DI SINTESI DEL 2020**



## 11.3 PARTECIPAZIONE A TAVOLI NAZIONALI E PROGETTI EUROPEI

A partire 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**, che hanno consentito di sviluppare soluzioni pilota e di adeguare i sistemi di Intercent-ER ai requisiti di volta in volta introdotti dalle norme europee in tema di standardizzazione ed interoperabilità.

Più nel dettaglio, negli ultimi anni l'Agenzia ha partecipato ai seguenti progetti europei:

- **e-SENS**: sviluppato nell'ambito del programma Competitiveness and Innovation framework della Commissione Europea e concluso nel 2017, il progetto e-SENS (Electronic Simple European Networked Services) ha contribuito alla definizione e implementazione dell'infrastruttura europea di servizi transfrontalieri (relativamente a identità digitali, documenti elettronici, semantica, firma digitale ed e-Delivery);
- **eIGOR (eInvoicing GO Regional)**: progetto nazionale, concluso ad aprile 2018, con lo scopo di uniformare il sistema di fatturazione elettronica italiano allo standard comunitario e di implementare il modello comune sviluppato dal CEN, l'organo di normazione europeo;
- **IleP (Italian Interoperable ePro-**

**urement)**: progetto co-finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del Programma CEF (Connecting Europe Facility), finalizzato ad integrare il sistema di monitoraggio gare centralizzato italiano (SIMOG e piattaforme di e-procurement gestite dalle Centrali di committenza) con i servizi di eCERTIS (servizio online messo a disposizione dall'Unione Europea);

- **ESPD (European Single Procurement Document) Interoperability and Diffusion**: progetto co-finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del Programma CEF (Connecting Europe Facility), per l'implementazione del Documento di Gara Unico Europeo (DGUE) in formato elettronico nell'ecosistema nazionale degli appalti pubblici elettronici (e-procurement);
- **eEISI (European eInvoicing Standard in Italy)**: progetto co-finanziato dalla Commissione Europea nell'ambito del programma CEF (Connecting Europe Facility), finalizzato all'aggiornamento dell'infrastruttura nazionale di fatturazione elettronica per garantire la piena adozione degli standard europei di fatturazione, messaggistica e eDelivery;
- **eNEIDE (eNotification and ESPD Integration for Developing Eprocurement)**: progetto co-finanziato dalla Commissione Europea, nell'ambito del programma CEF (Connecting Europe Facilities), per far evolvere l'architettura na-

- zionale di eProcurement, partendo dai risultati raggiunti attraverso i progetti europei IleP e ESPD, già conclusi.

In modo trasversale rispetto a queste iniziative, Intercent-ER partecipa al Gruppo di lavoro sul **Piano nazionale dell'e-Procurement**, definito nell'ambito della Cabina di regia istituita dal 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 delle Pubbliche Amministrazioni italiane e a tutti i gruppi di lavoro nazionali preposti a redigere regole tecniche nel medesimo ambito.



## 11.4 LA SICUREZZA DEI SISTEMI INFORMATIVI

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi resi alle P.A. e alle imprese Intecent-ER ha ottenuto nel 2020 la **certificazione ISO 27001** per le proprie piattaforme SATER e NoTI-ER. La norma ISO/IEC 27001 specifica l'insieme dei requisiti per stabilire, attuare, mantenere e migliorare un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni nel contesto dell'Organizzazione. Il Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni aiuta a **proteggere le informazioni da accessi non autorizzati** e dal rischio che esse vengano corrotte o rese non disponibili.

L'ottenimento 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.

### POSSIBILI EVOLUZIONI FUTURE

- 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**



**12**  
**ATTENZIONE ALLE  
COMPETENZE E AL CAPITALE  
UMANO**

## 12.1 L'ORGANICO DI INTERCENT-ER

Intercent-ER si avvale del personale della Regione Emilia-Romagna e, come la Regione, attribuisce ai propri collaboratori un ruolo fondamentale, nella consapevolezza che sono le persone che fanno le 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. Attribuire un **ruolo centrale alle persone**, inoltre, significa creare un contesto organizzativo attento alle loro motivazioni ed esigenze, e – soprattutto nell'anno dell'emergenza Covid-19 – garantire la massima tutela della salute e della sicurezza nell'ambiente di lavoro.

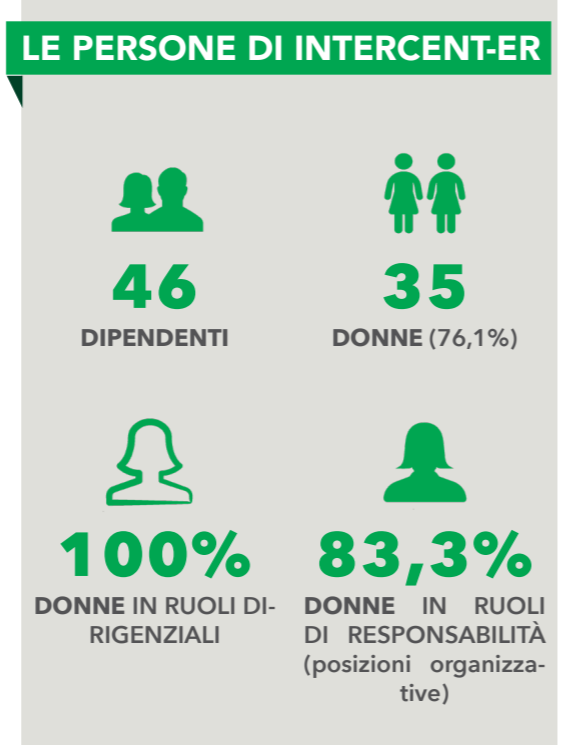
In qualità di personale regionale, i collaboratori di Intercent-ER sono pienamente coinvolti nell'articolato quadro di iniziative e tutele promosse dalla Regione per i propri dipendenti, ad esempio sul piano delle azioni formative e dello sviluppo delle competenze, del benessere organizzativo e della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

In questo contesto, l'Agenzia – in quanto ente dotato di autonomia organizzativa – ha messo in campo ulterio-

ri iniziative specifiche, al fine di accrescere ed estendere 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 per conciliare lavoro e vita privata.

### I DATI DEL 2020

Intercent-ER dispone di un organico che al 31/12/2020 era costituito da **46 persone**, tre quarti delle quali donne. Negli ultimi anni il numero di collaboratori che presta servizio nell'Agenzia si è progressivamente accresciuto, in linea con il forte ampliamento registrato dalle attività, mentre la forte rappresentanza femminile nei ruoli di maggiore responsabilità è tratto or-

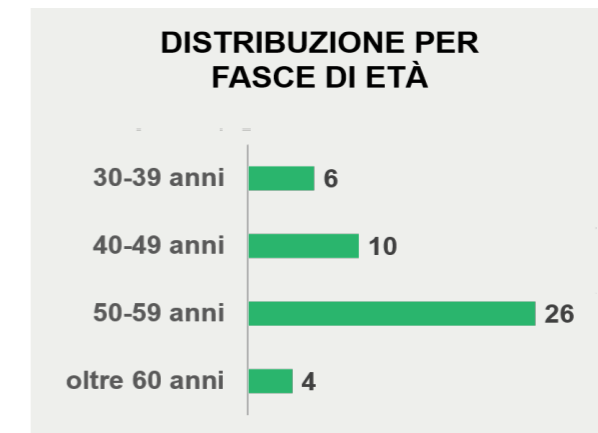


mai consolidato nell'organigramma dell'ente.

Nel 2020, 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. Alcuni pensionamenti che si sono verificati nel corso dell'anno hanno contribuito ad abbassare leggermente l'**età media dei dipendenti** (51 anni), ma tale tendenza si rafforzerà soprattutto nel 2021 in virtù dei nuovi ingressi previsti dal piano dei fabbisogni di personale.

Fig. 5 - Personale Intercent-ER per categoria professionale e per fascia di età



## LA FORMAZIONE IN INTERCENT-ER

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 nei riguardi dei propri dipendenti, coinvolge costantemente i collaboratori in attività formative, sia di carattere trasversale sia di tipo specialistico, volte a sviluppare le loro competenze e ad accrescere il loro coinvolgimento nella mission istituzionale dell'Ente. In particolare, nel 2020 il personale di Intercent-ER è stato coinvolto in quasi **1.400 ore di formazione complessive**, per una media pro capite di 30 ore annue, mentre tutti i collaboratori dell'Agenzia hanno partecipato ad almeno un corso formativo.

Oltre alla formazione erogata direttamente ai collaboratori, 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.



**1.382**

ORE DI FORMAZIONE  
EROGATE NEL 2020



**30**

ORE DI FORMAZIONE  
MEDIE PROCAPITE ERO-  
GATE NEL 2020

## 12.2 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, coerentemente con gli obiettivi e le politiche della Regione Emilia-Romagna, 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 implementato, in particolare, si applica alla **programmazione**, alla **progettazione**, all'**espletamento** e alla **gestione contrattuale** delle procedure di acquisizione di beni e servizi, effettuate dall'Agenzia nella sua triplice

funzione di Centrale Acquisti / Soggetto Aggregatore, Centrale di Commitenza e Stazione appaltante.

L'impegno a gestire le gare secondo un Sistema di Qualità risponde all'esigenza di migliorare l'efficacia e l'efficienza della propria attività tramite la definizione di uno **standard processuale validato da una certificazione esterna**, nonché alla volontà di sviluppare le proprie strategie di acquisto tenendo conto delle aspettative degli stakeholder, dei possibili rischi e delle relative contromisure.

### GESTIONE DELLA QUALITÀ



**45**

PROCESSI MAPPATI



**74**

INDICATORI MONI-  
TORATI NEL 2020

## 12.3 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 ha rivolto particolare attenzione al ruolo del RUP, evidenziando come tale figura debba essere in possesso di determinati requisiti e competenze professionali, adeguati e commisurati alla procedura di gara da gestire. In particolare, le linee guida emanate dall'Autorità Nazionale Anti Corruzione (ANAC) sul Responsabile Unico del Procedimento evidenziavano l'importanza della **formazione professionale specifica** che tale figura deve possedere, prevedendo – per appalti di particolare complessità – anche un'adeguata formazione in project management.

Partendo dall'approccio (pur non vincolante) dell'ANAC, Intercent-ER ha intrapreso con decisione tale percorso, facendo sì che, a fine 2020, tutti i suoi

RUP fossero in possesso della certificazione come Project Manager. Inoltre, dopo aver verificato direttamente i benefici garantiti dalla gestione delle attività secondo le metodologie e gli strumenti del project management, l'Agenzia ha deciso di compiere un ulteriore step ed estenderne l'ambito di applicazione anche ad altre tipologie di progetti. Nel corso dell'anno, pertanto, il percorso formativo finalizzato alla certificazione UNI 11648:2016 ha coinvolto con successo anche i collaboratori che si occupano di sviluppare e gestire progetti afferenti a molteplici ambiti: ICT, sistemi di gestione, legale e comunicazione.



## 12.4 SMART WORKING ORDINARIO

Nel 2020 Intercent-ER ha presentato un **progetto di smart working ordinario** che a regime coinvolgerà tutte le attività e tutti i collaboratori, con il personale presente in sede a rotazione, assicurando sempre la presenza fisica di almeno un collaboratore per ufficio. Tale progetto, approvato a fine anno, prenderà il via al termine del periodo di smart working straordinario determinato dall'emergenza Covid-19.

L'esperienza di smart working straordinario, infatti, ha permesso di verificare che il lavoro agile attuato tramite gli strumenti e i servizi digitali messi a disposizione dalla Regione, nonché quelli gestiti direttamente da Intercent-ER, consente:

- un efficace svolgimento del lavoro da remoto;
- uno snellimento delle attività;
- una velocizzazione delle procedure;
- un maggior rispetto dei tempi;
- una più semplice calendarizzazione degli incontri;
- una sensibile diminuzione degli accessi di soggetti esterni, con particolare riferimento allo svolgimento di tutte le fasi delle iniziative di gara;
- una riduzione degli spostamenti, con conseguente abbattimento delle emissioni di sostanze inquinanti.

Tutti i collaboratori che nel 2020 sono stati coinvolti nel lavoro da remoto sono stati in grado di organizzare l'e-

secuzione delle prestazioni lavorative in autonomia e con senso di responsabilità, grazie alla condivisione della programmazione, alla suddivisione delle attività con il supporto di adeguati strumenti informatici, alla messa in campo di una formazione specifica sulle modalità di svolgimento dei gruppi di lavoro e delle commissioni in modalità telematica. In questo ambito, in particolare, l'Agenzia ha emanato apposite **disposizioni volte a tutelare la riservatezza e la privacy dei lavori delle Commissioni** da remoto.

In virtù dell'esperienza positiva riscontrata nel 2020, si prevede che il progetto di smart working ordinario in via di implementazione potrà apportare **benefici** sotto diversi punti di vista:

### Aumento qualità e quantità

Molte delle funzioni svolte in Intercent-ER comportano attività di analisi, approfondimento, elaborazione dati e redazione di documenti e spesso richiedono un alto grado di concentrazione e di autonomia, che può essere più efficacemente raggiunto con modalità che consentano di lavorare in un contesto privato, di gestire i tempi di lavoro per conciliare in modo ottimale vita professionale e vita privata, nonché di ridurre il tempo dedicato agli spostamenti, che potrà essere dedicato all'effettivo svolgimento delle mansioni assegnate. Per le attività che richiedono un frequente lavoro in team, lo smart working assicura una gestione del tempo più flessibile e meno de-

terminata dalle esigenze, dai tempi e dagli orari di trasferimento, rendendo più semplice la calendarizzazione degli incontri e la conclusione delle attività nei tempi previsti.

#### **Razionalizzazione spazi**

Lo smart working ordinario, coinvolgendo a rotazione tutti i dipendenti, garantirà una più efficace gestione degli spazi, sotto diversi profili: finché perdurerà la situazione legata al Covid-19, assicurerà il distanziamento a livello di singolo ufficio; consentirà un più razionale utilizzo delle sale riunioni, attraverso un incremento degli incontri in modalità telematica; ridurrà la saturazione di archivi e armadi, in virtù di un minor uso della carta; ridurrà gli spazi necessari in sede, attraverso la progettazione di postazioni di lavoro ridotte e condivise.

#### **Digitalizzazione**

Il periodo di smart working straordinario ha prodotto un forte incremento delle attività che vengono svolte in modalità telematica, sia per quanto riguarda l'espletamento di procedure di gara, sia per lo svolgimento delle

funzioni di supporto. In particolare, si è assistito allo sviluppo di nuovi servizi e strumenti (quali, ad esempio, la creazione di Team dedicati ai Gruppi di Lavoro e delle Commissioni, ovvero a progetti specifici e trasversali dell'Agenzia), all'ottimizzazione dei flussi documentali tra i diversi uffici, con particolare riferimento agli uffici cui sono demandate funzioni "trasversali", e a una sensibile crescita delle competenze digitali, anche da parte del personale più refrattario alle nuove tecnologie. Attraverso lo smart working ordinario tale processo registrerà un ulteriore impulso, con un forte impatto in termini di sviluppo dei servizi, utilizzo degli strumenti e crescita delle competenze.

### **POSSIBILI EVOLUZIONI FUTURE**

- 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, 27001 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





Intercent-ER, Agenzia per lo sviluppo dei mercati telematici  
Via dei Mille, 21 | 40121 - Bologna

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