FAQ su registrazione a SATER, gestione utenza e problemi di accesso

DOMANDE

[1. Come posso recuperare la mia password?](#)

[2. Come posso recuperare il codice di accesso o il proprio nome utente?](#)

[3. Come posso modificare i dati dell'Utente registrato a SATER?](#)

[4. Come posso variare i dati dell'azienda \(es. ragione sociale, indirizzo, PEC\)?](#)

[5. Le Pubbliche Amministrazioni che utilizzano SATER devono possedere la firma digitale?](#)

[6. Gli Operatori Economici che utilizzano SATER devono possedere la firma digitale?](#)

[7. Quali browser supportano la piattaforma SATER?](#)

[8. La registrazione a SATER ha una scadenza?](#)

[9. Posso utilizzare SATER in autonomia anche per svolgere procedure sopra la soglia comunitaria?](#)

[10. Ho effettuato correttamente l'accesso a SATER ma il Sistema mi mostra la Lista Attività e non il menu della mia area riservata. Come devo procedere?](#)

[11. Quando inserisco le credenziali visualizzo la segnalazione di utenza già attiva. Quale può essere la causa?](#)

[12. Quando inserisco le credenziali visualizzo la segnalazione di utenza bloccata. Da cosa può dipendere?](#)

RISPOSTE

1. Come posso recuperare la mia password?

Dalla homepage del sito <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it>, cliccare sul pulsante "Accedi" per accedere alla schermata di login del Sistema per gli Acquisti Telematici dell'Emilia-Romagna SATER. Cliccare quindi sul comando "Hai dimenticato la password?", posizionato nel menu di sinistra. Una volta compilati i campi della schermata di recupero, il Sistema invierà la password all'indirizzo mail dell'utente.

2. Come posso recuperare il codice di accesso o il proprio nome utente?

Dalla homepage del sito <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it>, cliccare sul pulsante "Accedi" per accedere alla schermata di login del Sistema per gli Acquisti Telematici dell'Emilia-Romagna SATER. Cliccare quindi sul comando "Hai dimenticato Codice di accesso e Nome utente?" posizionato nel menù di sinistra. Una volta compilati i campi della schermata di recupero, il Sistema invierà via mail i dati richiesti.

3. Come posso modificare i dati dell'Utente registrato a SATER?

Accedendo all'area riservata di SATER e cliccando sul comando "Utente", posizionato in alto a destra, è possibile modificare i dati dell'utente che non richiedono una particolare approvazione da parte dell'Agenzia Intercent-ER: Qualifica, e-mail, Telefono 1 e Telefono 2.

Diversamente, per modificare il ruolo di un utente di una Pubblica Amministrazione è necessario utilizzare il comando “Gestione Utente > Modifica ruolo”, posizionato nel menù laterale di sinistra all’interno dell’area riservata.

Ulteriori dettagli sono disponibili nei manuali “[Gestione utenza \(PA\) \(1.95 MB\)](#)” e “[Gestione anagrafica e utenza \(OE\) \(5.12 MB\)](#)”.

4. Come posso variare i dati dell’azienda su SATER (es. ragione sociale, indirizzo, PEC)?

Accedendo all’area riservata di SATER e cliccando sul comando “Anagrafica”, posizionato in alto a destra, è possibile modificare quei dati dell’azienda che non comportano una particolare approvazione da parte dell’Agenzia Intercent-ER: Participant ID Peppol, Telefono 1, Telefono 2, Fax, ed Indirizzo Web.

Diversamente, per modificare quei dati che richiedono l’approvazione dell’Agenzia Intercent-ER (PEC, ragione sociale, forma giuridica, ecc..) è necessario utilizzare il gruppo funzionale “Gestione Anagrafiche > Variazioni”, collocato nel menù laterale di sinistra all’interno dell’area riservata.

Ulteriori dettagli sono disponibili nel manuale “[Gestione anagrafica e utenza \(OE\) \(5.12 MB\)](#)”.

5. Le Pubbliche Amministrazioni che utilizzano SATER devono possedere la firma digitale?

La firma digitale non è richiesta per accedere e per essere parzialmente operativi sul sistema, ad esempio svolgendo le funzioni di Punto Istruttore. La firma digitale, tuttavia, è necessaria per completare tutte quelle operazioni che comportano il caricamento di file firmati digitalmente, quali ad esempio: cambio ruolo per assumere le funzioni di RUP, effettuare una Richiesta di Offerta, perfezionare un Ordinativo di fornitura, sottoscrivere un contratto.

6. Gli Operatori Economici che utilizzano SATER devono possedere la firma digitale?

La firma digitale è fortemente consigliata, ma non è richiesta per ottenere le credenziali di accesso a SATER e per essere parzialmente operativi sul Sistema. La firma digitale, tuttavia, è necessaria per completare tutte le operazioni che comportano il caricamento di file firmati digitalmente, quali ad esempio: richiedere la modifica dei dati anagrafica che necessitano di approvazione, abilitarsi al mercato elettronico, compilare il Documento di Gara Unico Europeo (DGUE), collocare un’offerta, effettuare la registrazione al Servizio Semplificato Ordini e DDT, ottenere il Participant ID Peppol, sottoscrivere un contratto.

7. Quali browser supportano la piattaforma SATER?

La piattaforma SATER è supportata da tutti i principali browser: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera e Safari.

8. La registrazione a SATER ha una scadenza?

La registrazione a SATER non ha una scadenza predefinita, ma è necessario aggiornare periodicamente la propria password per poter accedere al Sistema.

L’abilitazione al Mercato elettronico e ai Sistemi Dinamici di Acquisto, al contrario, prevede il rinnovo semestrale della propria istanza a seguito di richiesta automatica di rinnovo.

9. Posso utilizzare SATER in autonomia anche per svolgere procedure sopra la soglia comunitaria?

Attraverso la piattaforma SATER tutte le Pubbliche Amministrazioni registrate al Sistema - **senza necessità di sottoscrivere nuovi o ulteriori accordi** - avranno la possibilità di accedere alle funzionalità per la creazione di tutte le tipologie di Procedure di Gara (Procedura Aperta, Ristretta, Negoziata, Affidamento Diretto e Richiesta di Preventivo), sia sopra soglia sia sotto soglia attraverso la selezione del ruolo "RUP PDG".

10. Ho effettuato correttamente l'accesso a SATER ma il Sistema mi mostra la Lista Attività e non il menu della mia area riservata. Come devo procedere?

La Lista Attività è una funzione con cui il Sistema evidenzia le eventuali azioni a cui è necessario prestare attenzione prima di effettuare l'accesso all'Area Riservata. Tali attività si distinguono in:

- Bloccanti: attività che richiedono un'azione da parte dell'utente. Tali attività inibiscono l'accesso a funzioni e/o attività fino a compimento dell'azione richiesta;
- Non Bloccanti: attività di notifica, finalizzate a dare evidenza di determinate comunicazioni;
- Aggiornamenti SATER: comunicazioni di notifica di nuove funzioni e/o attività rilasciate sul sistema.

Dopo aver cliccato sull'attività evidenziata ed eseguito l'azione richiesta (nel caso dell'Attività Bloccante) o con la visualizzazione della notifica (nel caso di Attività Non bloccanti e Aggiornamenti SATER) sarà possibile accedere nuovamente alla dashboard nella homepage del Sistema.

11. Quando inserisco le credenziali visualizzo una segnalazione di utenza già attiva. Quale può essere la causa?

Le credenziali di accesso a SATER sono personali e non devono essere cedute ad altri. L>alert che segnala un'utenza già attiva è dovuto alla presenza di una sessione ancora aperta per il medesimo utente, in un'altra finestra dello stesso browser o in un diverso browser. In alternativa, la sessione precedente potrebbe non essere stata conclusa correttamente attraverso il comando di uscita.

Qualora non si sia in presenza dei casi sopra riportati o si abbia il sospetto che la propria utenza sia in uso da parte di altre persone, è opportuno contattare immediatamente l'Help Desk di Intercent-ER al numero verde 800 810 799 o all'indirizzo mail info.intercenter@regione.emilia-romagna.it.

12. Quando inserisco le credenziali visualizzo la segnalazione di utenza bloccata. Da cosa può dipendere?

L'utenza può essere bloccata automaticamente dal Sistema qualora rilevi operazioni potenzialmente sospette, quali ad esempio il ripetuto inserimento di una password errata. In aggiunta, l'Agenzia Intercent-ER attraverso un periodico monitoraggio sulle utenze registrate a SATER, può procedere alla loro cancellazione in caso di prolungato inutilizzo, informando preventivamente i relativi utenti.

Per conoscere le cause specifiche del blocco e per richiedere l'eventuale ripristino dell'utenza, contattare l'Help Desk di Intercent-ER all'indirizzo mail info.intercenter@regione.emilia-romagna.it, specificando il proprio codice di accesso e il nome utente. Successivamente è sempre possibile richiedere la riattivazione dell'utenza cessata inviando una PEC all'indirizzo