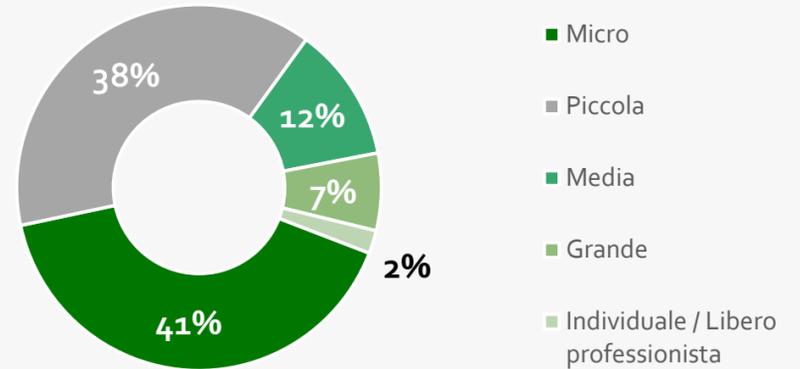


## Partecipazione, dati di sintesi e feedback sulle criticità

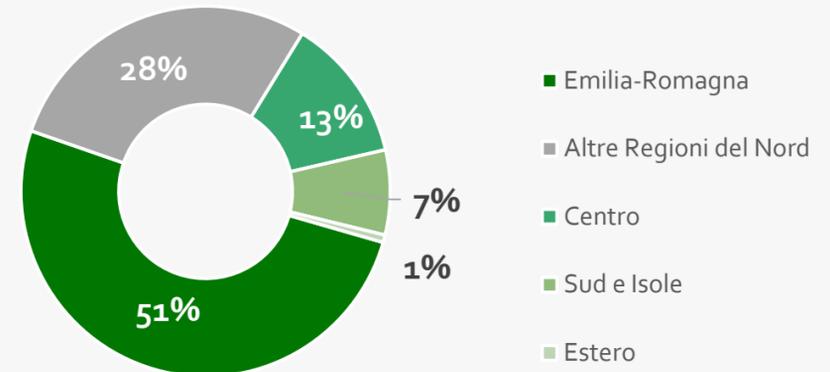
### IL CAMPIONE

	2021	2020
IMPRESE CONTATTATE	<b>26.152</b>	<b>22.707</b>
IMPRESE PARTECIPANTI	<b>1.229</b>	<b>1.120</b>

### DIMENSIONI



### SEDE LEGALE



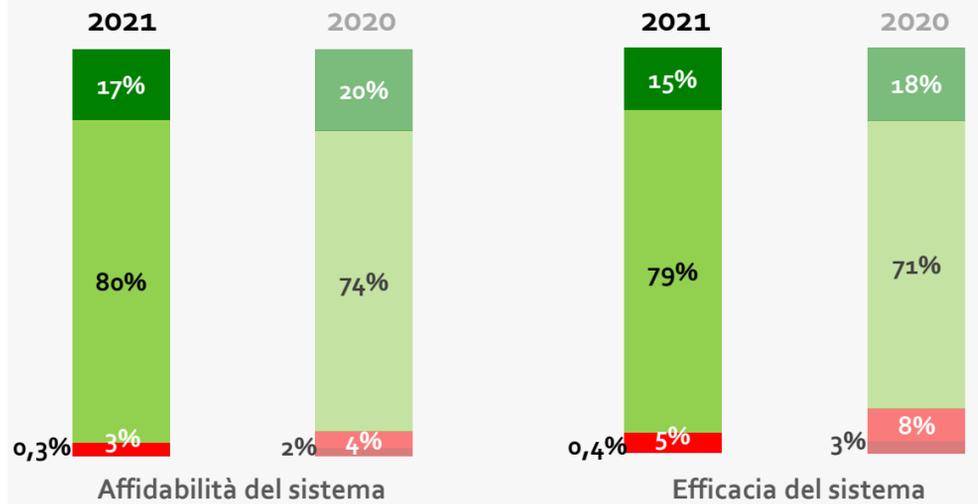
### ALCUNI DATI

**Legenda** ■ Molto soddisfacente ■ Satisfacente ■ Poco soddisfacente ■ Non soddisfacente ■ Non utilizzato/Non risponde

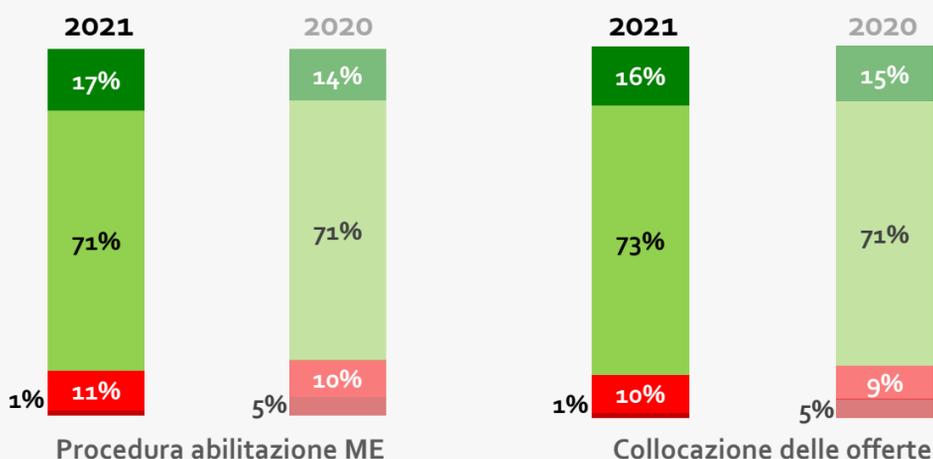
### GARE SOPRA SOGLIA



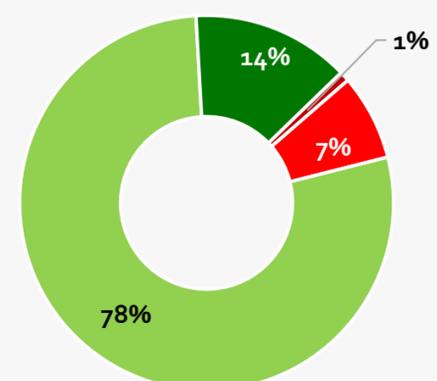
### SISTEMA TELEMATICO DI ACQUISTO



### MERCATO ELETTRONICO



### VALUTAZIONE COMPLESSIVA ESPERIENZA D'ACQUISTO



Legenda



Ambiti su cui si è già intervenuto



Ambiti su cui si sta lavorando



Ambiti su cui non è possibile intervenire

## PIATTAFORMA DI E-PROCUREMENT - SATER

**Complessità del sistema e del linguaggio, interfaccia utente poco intuitiva**

Tali aspetti sono in parte riconducibili alla pluralità di funzionalità che SATER offre e alla terminologia utilizzata nella normativa sugli appalti pubblici. Nel corso del 2023 a piattaforma sarà oggetto di significativi interventi evolutivi che - oltre a potenziarne le funzionalità - saranno volti a migliorare l'interfaccia utente e l'usabilità complessiva del sistema, anche sulla base delle segnalazioni pervenute.



**Impossibilità di memorizzare sul browser le credenziali di accesso e di effettuare più accessi simultanei con una medesima utenza**

La memorizzazione delle credenziali è una funzionalità del browser utilizzato e non della piattaforma. In considerazione della rilevanza e degli impatti delle operazioni che possono essere effettuate, tuttavia, a tutela degli utenti è stata adottata una policy di accesso con i più elevati livelli di sicurezza, inibendo la possibilità di accedere automaticamente tramite credenziali memorizzate. Per lo stesso motivo, non è consentito accedere simultaneamente con una medesima utenza, che è di uso strettamente personale. Affinché più utenti della stessa azienda possano accedere e operare contemporaneamente sul sistema, è necessario creare più utenze personali distinte. Si precisa, inoltre, che SATER consente l'accesso tramite SPID.



**Limiti riscontrati con alcuni browser internet**

Il sistema è ottimizzato affinché tutte le funzionalità operino correttamente con tutti i principali browser presenti sul mercato. Eventuali limiti riscontrati possono derivare dalle impostazioni presenti sui browser degli utenti (ad es. blocco dei popup), ovvero dall'utilizzo di versioni non aggiornate degli stessi browser.



**Ricerca dei bandi di interesse difficoltosa**

Attualmente SATER dispone di una funzionalità di ricerca dei bandi che consente di applicare diversi parametri (Oggetto, CIG, Tipo appalto, Ente appaltante, ecc.) e di ordinare i risultati di conseguenza. Intercent-ER si impegna a valutare come migliorare lo strumento di ricerca esistente, con l'aggiunta di ulteriori filtri, quale la data di scadenza del bando.



**Assenza di notifiche automatiche in occasione della pubblicazione dei bandi**

Per raggiungere una platea di utenti più ampia possibile, l'Agenzia mantiene costantemente aggiornate le informazioni sui bandi pubblicati da Intercent-ER attraverso i molteplici canali di comunicazione quali: sito web pubblico, newsletter e profilo LinkedIn, mentre non è attualmente prevista l'implementazione di notifiche automatiche.



**Difficoltà delle procedure di caricamento dei file**

La procedura di caricamento dei file è stata semplificata a seguito di una recente modifica evolutiva di SATER, che ha introdotto la modalità di trascinamento drag&drop per l'upload dei documenti.



**Gestione documentale complessa in sede di presentazione dell'offerta, a causa dei numerosi step di controllo e conferma**

All'atto della conferma la piattaforma effettua un controllo complessivo sui dati e i documenti inseriti nell'offerta. Risulta quindi necessario mantenere gli step di controllo e conferma attualmente presenti.



**Formulazione macchinosa delle procedure di gara degli altri Enti e dell'offerta economica**

Intercent-ER mette a disposizione delle stazioni appaltanti la piattaforma e gli strumenti informativi per gestire le procedure di gara, ma è in capo ai singoli Enti la definizione delle modalità di svolgimento dell'appalto, di configurazione della procedura e di elaborazione della relativa documentazione di gara. Rispetto all'offerta economica, si specifica che il numero di cifre decimali da inserire non è fissato da SATER, ma viene appunto stabilito dalla singola Stazione Appaltante.



**Visualizzazione dei partecipanti e degli esiti dell'apertura delle buste complicata, scarsa interattività delle sedute pubbliche**

Durante la seduta virtuale, il sistema consente alle stazioni appaltanti di dare riscontro dell'esito dell'apertura della documentazione presentata da ciascun operatore economico e, ad avvenuta valutazione dell'offerta economica, di pubblicare anche il relativo punteggio complessivo. Prevede, inoltre, la possibilità di attivare un canale live chat per assicurare una maggiore interattività delle sedute, ma tale attivazione è a discrezione delle singole stazioni appaltanti, così come è in capo ad esse la pubblicazione dei verbali delle sedute pubbliche. La normativa di riferimento non consente in ogni caso di visionare le offerte tecniche in seduta pubblica; pertanto, in quel caso, occorre fare accesso agli atti come previsto dal Codice degli appalti.



**Alert di scadenza dell'iscrizione alla piattaforma inviati con troppo anticipo**

Recependo uno dei suggerimenti pervenuti, Intercent-ER valuterà se modificare le impostazioni degli alert automatici relativi alla scadenza delle abilitazioni, inviando il messaggio di notifica 30 giorni prima della scadenza anziché 45 giorni.



**Ordini elettronici ricevuti per errore o emessi in ritardo**

Anche in questo caso, Intercent-ER mette a disposizione delle stazioni appaltanti i sistemi e le funzionalità per l'emissione e la gestione degli ordini, ma è in capo ai singoli Enti procedere correttamente e tempestivamente al loro invio.



**Complessità della procedura di abilitazione al MERER**

Nell'ambito degli interventi evolutivi che saranno apportato alla piattaforma nel 2023, Intercent-ER valuterà come tenere in considerazione i suggerimenti ricevuti.



**Scarsa reperibilità dei verbali di aggiudicazione e in generale della documentazione**

I verbali, contenenti anche le graduatorie finali, sono resi disponibili dai RUP, attraverso SATER, con la comunicazione di aggiudicazione. Rispetto al più generale reperimento della documentazione, Intercent-ER valuterà come tenere in considerazione i suggerimenti ricevuti negli sviluppi della piattaforma previsti nel 2023.



Legenda



Ambiti su cui si è già intervenuto



Ambiti su cui si sta lavorando



Ambiti su cui non è possibile intervenire

## NODO TELEMATICO DI INTERSCAMBIO - NOTI-ER

<b>Complessità della procedura di iscrizione</b>	Intercent-ER valuterà come tenere in considerazione i suggerimenti ricevuti negli sviluppi della piattaforma previsti nel 2023.	
<b>Assenza di collegamento degli ordini ai contratti</b>	Il servizio di ricezione ordini Peppol integrato nella piattaforma SATER è un servizio gratuito semplificato con funzioni mirate a supportare la ricezione dei documenti ma non ha l'obiettivo di supportare la riconciliazione di tutti i documenti del contratto, funzionalità per la quale esistono soluzioni di mercato.	
<b>Problemi nell'emissione di DDT</b>	Il servizio di invio DDT Peppol integrato nella piattaforma SATER è anch'esso un servizio gratuito semplificato e pertanto, per funzionalità più evolute di gestione di tali documenti, è opportuno rivolgersi ad Acces Point Peppol certificati che forniscono questi servizi di mercato.	
<b>Mancanza di dettagli nelle notifiche via e-mail</b>	Proprio perché è un servizio gratuito semplificato, il servizio di ricezione ordini Peppol integrato nella piattaforma SATER ha funzioni mirate a supportare la ricezione dei documenti, che devono pertanto essere tutti tempestivamente scaricati.	
<b>Disponibilità di formati limitata per i file degli ordini</b>	Intercent-ER valuterà come tenere in considerazione i suggerimenti ricevuti negli sviluppi della piattaforma previsti nel 2023.	
<b>Estensione utilizzo del sistema PEPPOL anche agli Operatori Economici stranieri</b>	Si segnala che gli operatori economici esteri possono già iscriversi attraverso la piattaforma al servizio semplificato di ricezione ordini ed invio di DDT Peppol.	

## SUPPORTO INFORMATIVO

<b>Complessità nel reperimento di informazioni e nella ricerca dei bandi sulla piattaforma e sul sito pubblico</b>	Sul sito pubblico di Intercent-ER, così come nell'area riservata SATER, è disponibile un apposito motore di ricerca bandi, che permette di impostare diversi criteri di ricerca per individuare la procedura desiderata. L'Agenzia si impegnerà a studiare come migliorare gli strumenti di ricerca esistenti.	
<b>Potenziamento del call center</b>	Le performance dell'help desk del supporto tecnico sono oggetto di monitoraggio da parte dell'Agenzia, che valuterà i dati relativi ai tempi di risposta del servizio di Call Center e ove necessario individuerà azioni di miglioramento. Si precisa che l'Help Desk del supporto tecnico gestisce supporto all'utilizzo tecnico della piattaforma ma non è deputato alla risposta di quesiti i relativi alle procedure di gara per i quali occorre contattare direttamente i funzionari di riferimento.	
<b>Difficoltà a contattare il personale dell'Agenzia</b>	Sul sito pubblico di Intercent-ER, in tutte le pagine informative dedicate ai bandi, è presente l'apposita sezione "Referenti", in cui sono riportate le informazioni (nome, telefono e-mail) per contattare il RUP e i funzionari di gara delle singole procedure. Anche in occasione delle consultazioni preliminari di mercato, inoltre, sono sempre pubblicati i riferimenti da contattare per ricevere informazioni o per trasmettere osservazioni per le specifiche procedure.	
<b>Incremento delle attività formative</b>	Per soddisfare le esigenze formative degli Operatori economici, Intercent-ER ha messo a disposizione degli utenti diversi strumenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• i manuali operativi dedicati alle imprese, suddivisi per specifica funzionalità;</li> <li>• le Guide Interattive, con il relativo ambiente di simulazione, che mostrano a video le singole operazioni che l'utente può compiere per usare la piattaforma SATER</li> <li>• le registrazioni video di incontri formativi/webinar effettuati e resi consultabili sul sito pubblico nella sezione "Supporto" e su canale YouTube. Nel 2022 sono già stati organizzati, all'interno del percorso di formazione online promosso dall'Agenzia, due incontri dedicati agli Operatori Economici relativi a specifiche funzionalità della piattaforma.</li> </ul>	