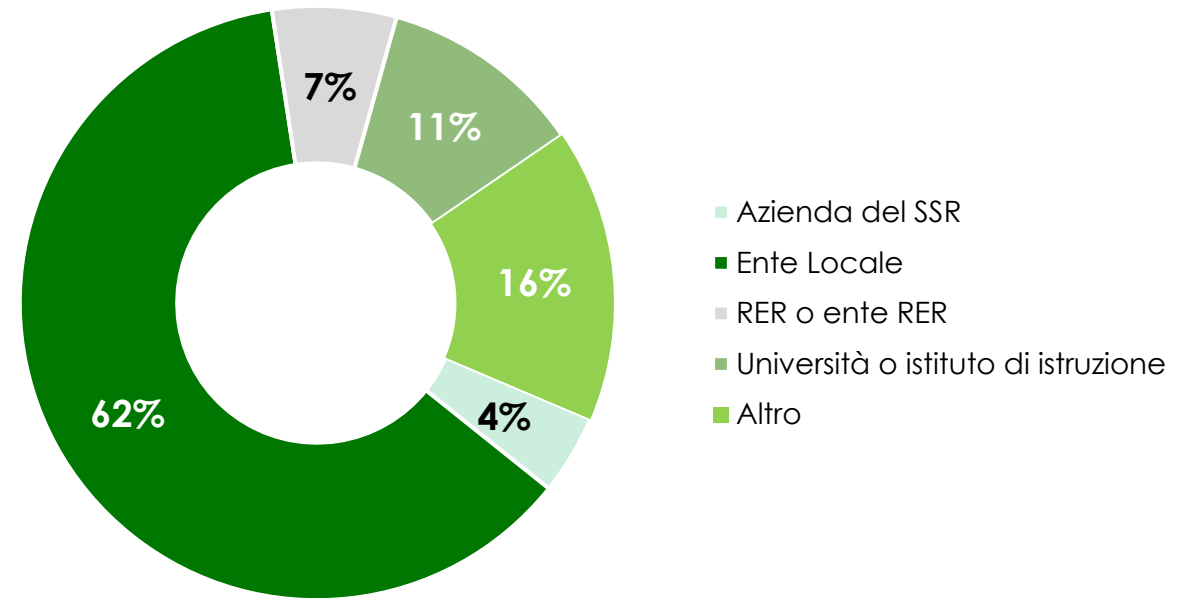


Partecipazione, dati di sintesi e feedback sulle criticità

IL CAMPIONE

	2021	2020
UTENTI CONTATTATI	3.363	1.017
ENTI PARTECIPANTI	207	81

TIPOLOGIA ENTE

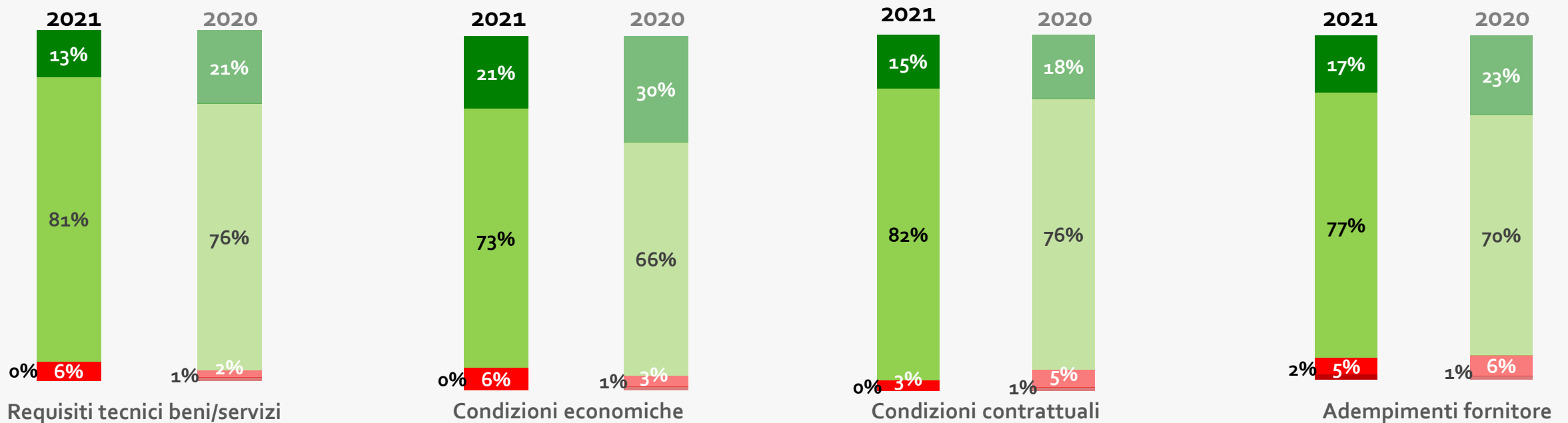


ALCUNI DATI

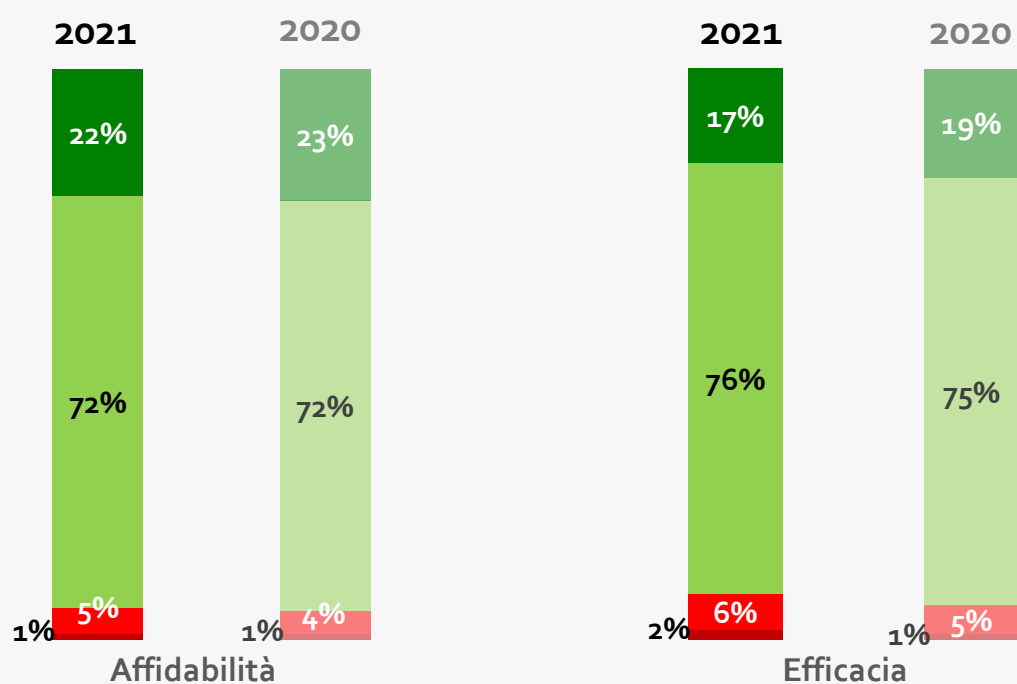
Legenda

- Molto soddisfacente
- Soddisfacente
- Poco soddisfacente
- Non soddisfacente

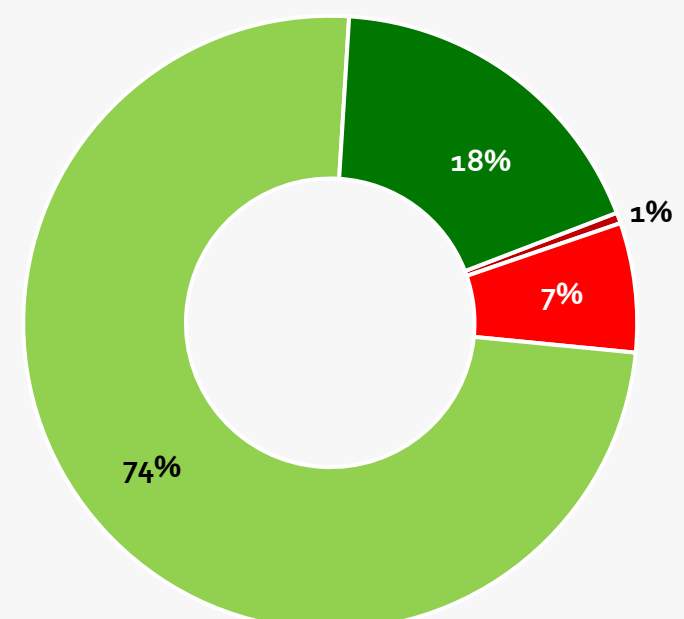
CONVENZIONI



SISTEMA TELEMATICO DI ACQUISTO



VALUTAZIONE COMPLESSIVA ESPERIENZA D'ACQUISTO



FEEDBACK SUI SUGGERIMENTI E SULLE CRITICITÀ EMERSE

Legenda



Ambiti su cui si è già intervenuto



Ambiti su cui si sta lavorando



Ambiti su cui non è possibile intervenire

SATER E STRUMENTI DI ACQUISTO

Complessità del sistema e dell'interfaccia utente	Nel corso del 2023 la piattaforma sarà oggetto di significativi interventi evolutivi che, oltre a potenziarne le funzionalità, saranno volti a migliorare l'usabilità del sistema e a renderne più intuitiva l'interfaccia, anche sulla base dei suggerimenti pervenuti dagli utenti.	
Difficoltà a reperire gli Operatori Economici	Il numero di operatori economici registrati alla piattaforma SATER è in continua evoluzione ed ha superato quota 34mila. In particolare, quasi 6mila aziende sono disponibili sul mercato elettronico e possono essere selezionati tra i destinatari delle Richieste di Offerta tramite l'applicazione di filtri su numerosi parametri (ragione sociale, P.Iva, sede legale, provincia, categoria merceologica, data iscrizione, ecc).	
Ampliamento delle categorie merceologiche e dei destinatari delle Convenzioni	Gli Enti possono inviare una richiesta formale a Intercent-ER esponendo le proprie esigenze, che verranno valutate per un eventuale inserimento nella programmazione dell'Agenzia.	
Aggiunta cruscotti statistici nella documentazione di gara	La Regione Emilia-Romagna e Intercent-ER stanno lavorando per la messa a disposizione di dati utili ad eventuali analisi.	
Ricerca delle Convenzioni di interesse difficoltosa	Attualmente SATER dispone di un motore di ricerca delle Convenzioni, che consente di applicare diversi filtri. Per migliorare questo aspetto, a giugno 2022 sono state implementate nuove funzionalità di SATER che consentono la ricerca di prodotti solo su Convenzioni attive e un campo di ricerca libera che può essere utilizzato su tutti i campi del listino.	
Possibilità di re-inserimento degli stessi ordinativi	Intercent-ER valuterà come tenere in considerazione i suggerimenti ricevuti nei prossimi sviluppi migliorativi della piattaforma.	
Omogeneità del linguaggio rispetto al Codice dei Contratti	Anche alla luce delle modifiche previste per il 2023 alla disciplina dei contratti pubblici, si procederà ad un aggiornamento della terminologia utilizzata per le funzionalità della piattaforma.	
Difficoltà nella interoperabilità di SATER e SIMOG	Il collegamento SATER-SIMOG dipende esclusivamente dalla messa a disposizione dei servizi di interoperabilità dell'ANAC.	
Utilizzo autonomo della piattaforma: distinzione tra proposte con criteri oggettivi e discrezionali	Anche in questo ambito, negli interventi evolutivi sulla piattaforma previsti per il 2023 Intercent-ER valuterà come tenere in considerazione i suggerimenti ricevuti	
Previsione di notifiche per gare in attesa di approvazione	Attualmente SATER prevede già l'invio di una e-mail di notifica al RUP nel momento in cui una gara viene inviata per approvazione e pubblicazione.	
Complessità delle procedure di Affidamento diretto e delle Richieste di Offerta	Tali aspetti saranno oggetto degli interventi evolutivi sulla piattaforma, previsti nel corso del 2023, volti a semplificarne le modalità di utilizzo e a renderne più intuitiva l'interfaccia, anche sulla base dei suggerimenti pervenuti dagli utenti.	
Manutenzioni della piattaforma troppo frequenti	Per migliorare costantemente le funzionalità a disposizione degli utenti e assicurare il tempestivo adeguamento del sistema alle evoluzioni tecnico-normative, l'Agenzia programma con cadenza periodica gli interventi di manutenzione di SATER. Le date di tali interventi sono comunicate preventivamente con anticipo sia sulla piattaforma SATER sia sul sito web.	
Semplificare le formule per calcolo punteggi delle offerte tecniche	Fra i manuali d'uso della piattaforma a disposizione degli utenti, ne è presente anche uno appositamente dedicato alle formule tecniche e uno dedicato alle formule economiche. Inoltre, SATER consente la costruzione di formule personalizzate da parte del Funzionario compilatore della gara, nel caso ci sia la necessità di utilizzo di una formula non presente fra quelle già predisposte a sistema.	
Rendere più espliciti alcuni passaggi della piattaforma (es. riparametrazione dei punteggi)	È previsto il perfezionamento della documentazione di funzionamento della piattaforma, che verrà resa disponibile sul sito.	
Dare evidenza degli Operatori Economici oggetto dei controlli e del relativo esito	Anche questo aspetto sarà implementato nel corso degli interventi previsti sulla piattaforma nel 2023.	

FEEDBACK SUI SUGGERIMENTI E SULLE CRITICITÀ EMERSE

Legenda



Ambiti su cui si è già intervenuto



Ambiti su cui si sta lavorando



Ambiti su cui non è possibile intervenire

STRUMENTI DI INFORMAZIONE E SUPPORTO

Condivisione programmazione e notifiche sull'attivazione delle Convenzioni

Sul sito di Intercent-ER è pubblicata la programmazione delle iniziative di acquisto pianificate dall'Agenzia per l'anno in corso e per il successivo. Tale documento, che per ogni iniziativa specifica il trimestre previsto per la pubblicazione del bando, l'aggiudicazione della gara e l'attivazione della Convenzione, viene aggiornato trimestralmente. Inoltre, a seguito dell'attivazione di ogni convenzione, Intercent-ER avvisa con una comunicazione e-mail i responsabili acquisti degli enti destinatari. L'Agenzia, tuttavia, si impegnerà a integrare le proprie mailing-list e a valutare l'estensione della platea dei destinatari. Per essere costantemente aggiornati sull'attivazione delle Convenzioni sono infine disponibili anche la newsletter mensile e il profilo LinkedIn dell'Agenzia.



Complessità ricerca bandi sulla piattaforma e sul sito pubblico

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.



Miglioramento e semplificazione dei manuali e degli strumenti di supporto

Per soddisfare le esigenze di supporto degli Enti, Intercent-ER ha messo a disposizione degli utenti diversi strumenti:

- i manuali operativi dedicati alle Pubbliche Amministrazioni, suddivisi per specifica funzionalità e che vengono aggiornati in corrispondenza del rilascio di nuove funzionalità della piattaforma;
- 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;
- le registrazioni video dei diversi incontri formativi/webinar, consultabili sul sito pubblico nella sezione "Supporto".

L'Agenzia sta comunque valutando come migliorare le guide e i manuali esistenti, al fine di semplificarne la consultazione e ottenere in modo più veloce le risposte cercate



Organizzazione di attività formative

Dal 2020 l'Agenzia organizza periodicamente appuntamenti formativi online, aperti a tutti gli utenti, dedicati alle principali funzionalità della piattaforma SATER e a temi specifici del settore degli appalti (Centro Competenze). Le registrazioni integrali e i materiali usati durante tutti i webinar sono resi consultabili sul sito pubblico nella sezione "Supporto" e su YouTube.



Newsletter più frequenti

La newsletter di Intercent-ER, che offre una panoramica sull'attività dell'Agenzia effettuata nel mese precedente, viene spedita con cadenza mensile a tutti gli iscritti. Ad oggi si ritiene che questa sia la frequenza migliore per la tipologia di informazioni e il numero medio di notizie gestite dall'Agenzia. In caso di particolari esigenze potranno comunque essere realizzate delle edizioni straordinarie.



Potenziamento Call Center

A causa dell'elevato numero di procedure che vengono effettuate su SATER e della numerosità degli utenti coinvolti, il call center è impossibilitato ad affiancare gli utenti lungo tutto lo svolgimento della procedura, anche perché ha la sola finalità di fornire supporto tecnico e assistenza sulle funzionalità della Piattaforma e non sulle procedure di gara. I tempi di risposta del call center sono oggetto di controllo periodico, da cui non emergono scostamenti significativi rispetto ai livelli previsti.

