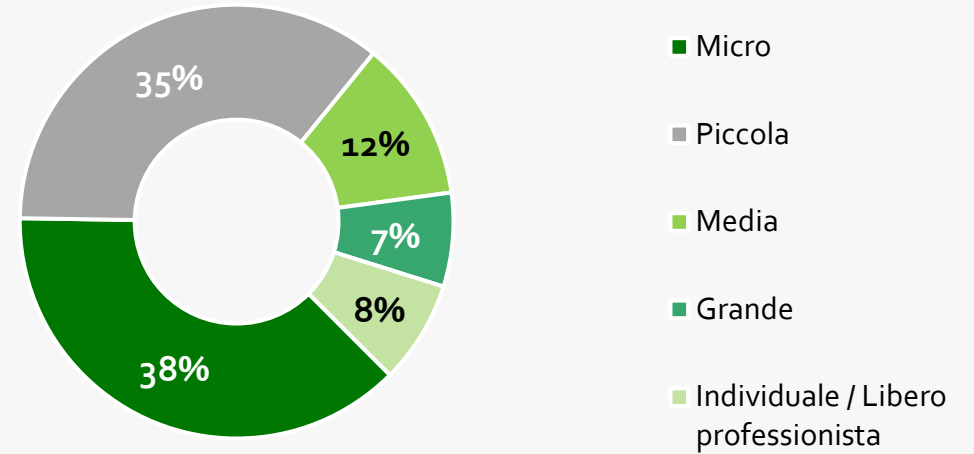


Partecipazione, dati di sintesi e feedback sulle criticità

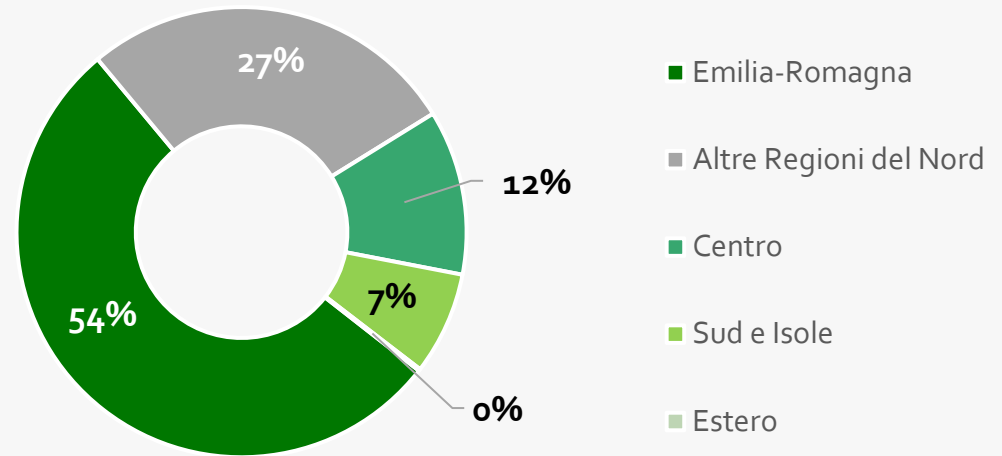
IL CAMPIONE

	2022	2021
IMPRESE CONTATTATE	33.739	26.152
IMPRESE PARTECIPANTI	1.502	1.229

DIMENSIONI



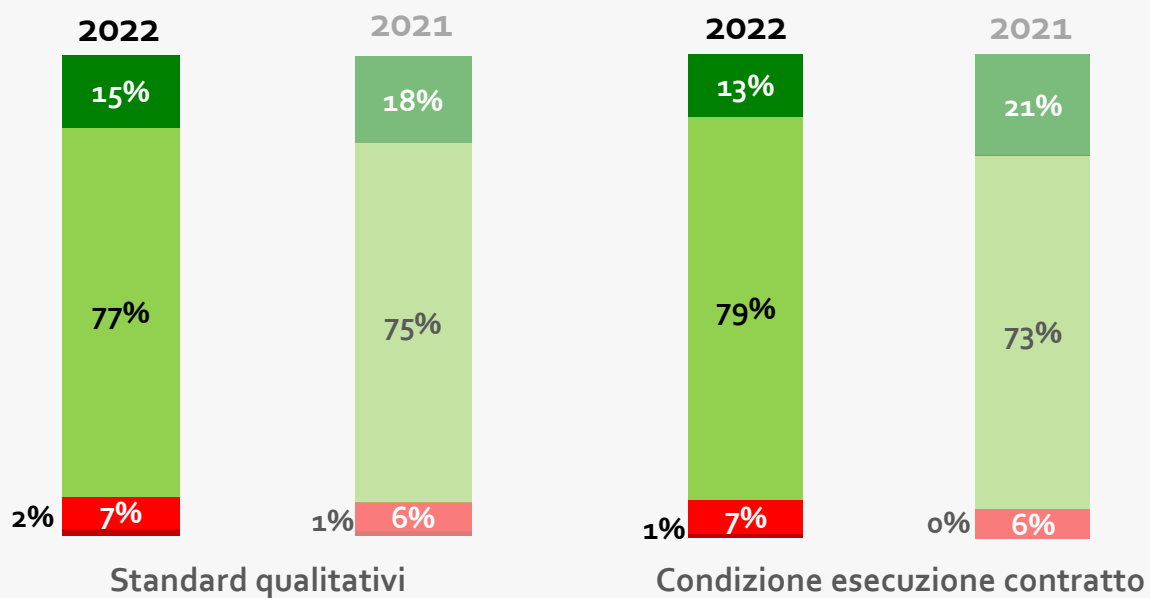
SEDE LEGALE



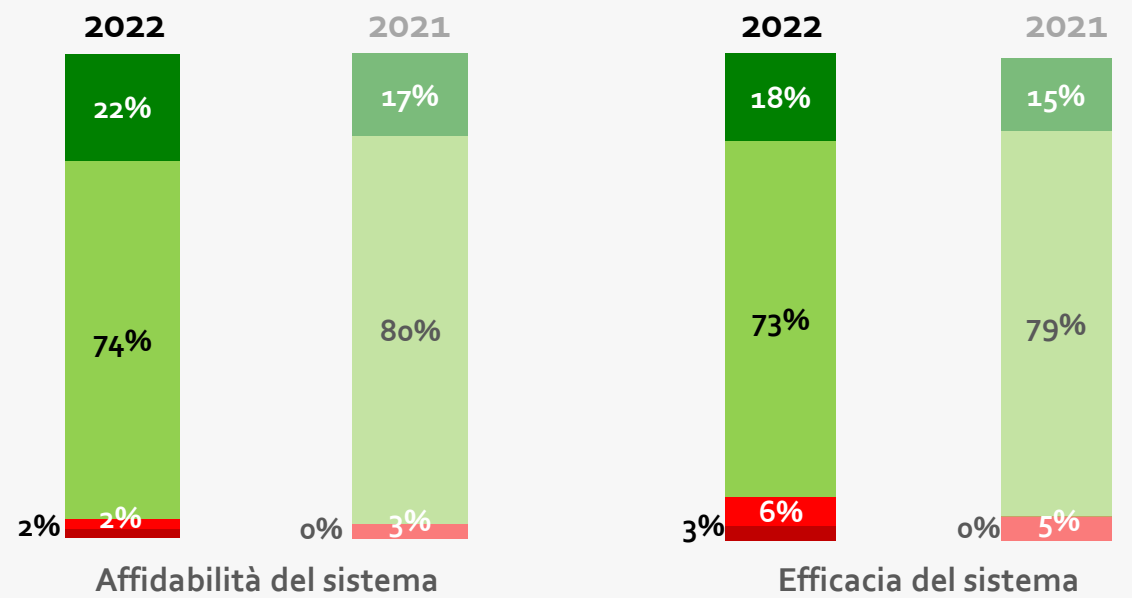
ALCUNI DATI

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

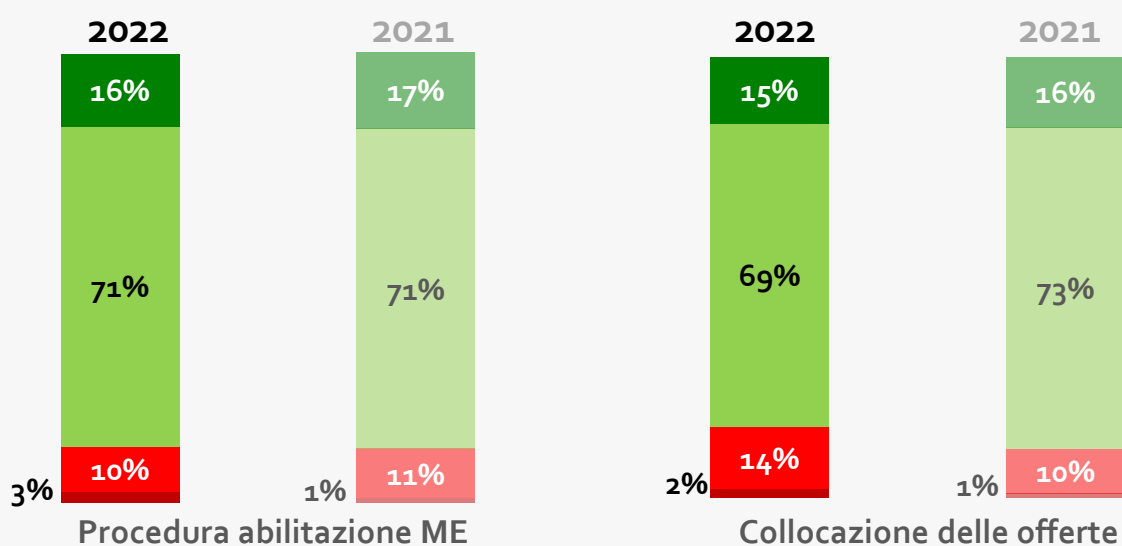
GARE SOPRA SOGLIA



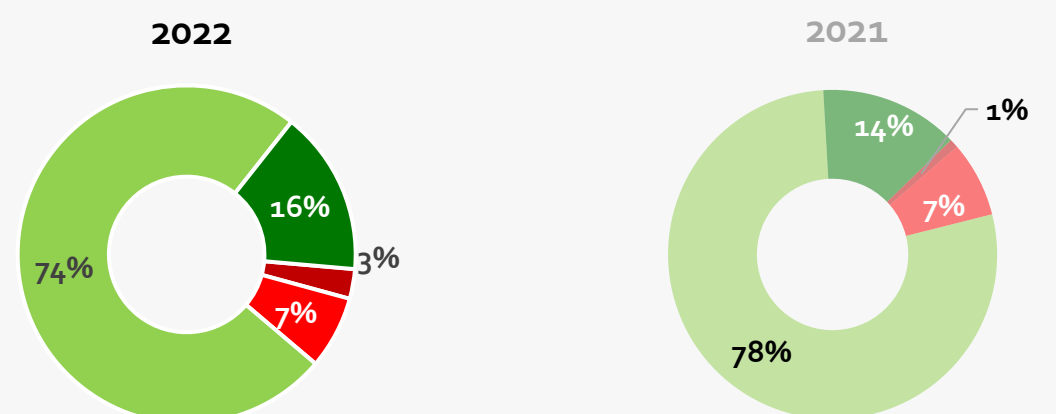
SISTEMA TELEMATICO DI ACQUISTO



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, interfaccia utente poco intuitiva e poco pratica	Nel corso del 2023, anche a seguito dell'entrata in vigore del nuovo codice degli appalti e delle nuove disposizioni in materia di digitalizzazione dei contratti pubblici, la piattaforma sarà oggetto di significativi interventi evolutivi di potenziamento, che ne rinnoveranno completamente l'interfaccia utente, rendendola più moderna e performante. Il rilascio della nuova versione è previsto per l'inizio del 2024.	
Limiti riscontrati con alcuni browser Internet e malfunzionamenti nella creazione di pdf	Il sistema è ottimizzato affinché tutte le funzionalità operino correttamente con 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.	
Impossibilità di effettuare più accessi simultanei con una medesima utenza	Per garantire la sicurezza e la corretta operatività del sistema non è consentito accedere simultaneamente alla piattaforma con una medesima utenza, che è di uso strettamente personale. Ogni Operatore Economico può però avere a disposizione più di una utenza, ciascuna associata a una diversa persona. Ciò è possibile registrandosi autonomamente su SATER; l'utente riceverà Username e Password personali e il Codice di accesso collegato all'Operatore Economico di riferimento. In questo modo, per lo stesso Operatore Economico, potranno essere effettuati più accessi contemporaneamente.	
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 specifiche indicazioni al passaggio del cursore	Alcuni punti del sistema prevedono la presenza di pop up informativi che si attivano al passaggio del cursore su alcune parti del testo, per fornire indicazioni specifiche agli utenti. In sede di miglioramento dell'interfaccia, si valuterà come estendere tale funzionalità a ulteriori casistiche.	
Assenza di indicazioni sulle fasi di avanzamento e di alert per richieste non evase	Le segnalazioni e i suggerimenti pervenuti verranno presi in considerazione in vista del potenziamento della piattaforma.	
Difficoltà delle procedure di caricamento dei file	I metodi di caricamento della documentazione sono stati potenziati con le ultime evoluzioni della piattaforma (drag&drop per l'upload dei documenti ed inserimento multiplo dei documenti) e saranno ulteriormente migliorati in occasione del rilascio della nuova piattaforma.	
Malfunzionamento inserimento del DGUE	Fatte salve le criticità segnalate per il 2022, nel 2023 è stata rilasciata su SATER la nuova versione del DGUE elettronico, che - oltre a essere conforme alle linee guida definite da AGID allineate al nuovo Codice dei contratti - ridurrà le problematiche evidenziate in sede di compilazione e inserimento.	
Ricezione delle risposte ai chiarimenti in formato pdf non prevista	La piattaforma consente di allegare alle risposte ai chiarimenti anche file in formato.pdf, ma l'utilizzo di tale funzionalità rimane a discrezione del singolo RUP.	
Scarsa chiarezza delle notifiche, ridondanza nella richiesta di documenti	Queste segnalazioni verranno prese in considerazione in vista del potenziamento della piattaforma e compatibilmente con la normativa vigente.	
Miglioramento delle categorie merceologiche da indicare	Le categorie presenti nella piattaforma sono legate ai singoli appalti e sono basate sulle CPV (Common Procurement Vocabulary) definite a livello europeo.	
Impossibilità di stampare la videata e difficoltà a fare copia/incolla dei testi	La piattaforma prevede la possibilità di eseguire la stampa in formato pdf di alcuni specifici documenti. Il suggerimento sarà preso in considerazione in vista del potenziamento della piattaforma	
Scarsa accessibilità delle sedute virtuali e della visualizzazione di esiti e numero partecipanti	L'orario di apertura della seduta e la sua durata sono definiti e gestiti dal Presidente di commissione e l'esito delle procedure rimane visibile all'operatore fino alla chiusura della seduta da esso stabilita. L'impresa può richiedere al Presidente di mantenere la seduta aperta per un tempo superiore alla sua durata effettiva.	

Legenda



Ambiti su cui si è già intervenuto



Ambiti su cui si sta lavorando



Ambiti su cui non è possibile intervenire

Aggiornamenti password utente troppo frequenti

La richiesta di aggiornamento della password è in linea con le disposizioni relative alla sicurezza informatica regionale e allineate ai requisiti della norma ISO27001.



Numerosità delle firme digitali richieste

La segnalazione verrà presa in considerazione in vista del rinnovo della piattaforma, previsto per il 2024.



Problematiche con blocchi e lentezza del sistema

Le date dei fermi di sistema vengono definite e pubblicate ad inizio di ciascun anno. La piattaforma sarà comunque oggetto di significativi interventi evolutivi di potenziamento che la renderanno più moderna e performante.



Mancata obbligatorietà nel caricamento dei contratti

La piattaforma prevede diversi canali di scambio documentale fra stazione appaltante e fornitore, che consentono il tracciamento e la conservazione, e una specifica sezione dedicata ai contratti che – se utilizzata dalla stazione appaltante – richiede obbligatoriamente l’inserimento del contratto firmato. L’iter di firma e repertoriazione del contratto dipendono dalle procedure interne alla singola stazione appaltante.



NODO TELEMATICO DI INTERSCAMBIO - NOTI-ER

Difficoltà di impostazione delle notifiche via mail

In caso di ricezione degli ordini tramite il servizio semplificato ordini e DDT Peppol di SATER, l’arrivo di un nuovo ordine viene notificato tramite posta elettronica certificata all’indirizzo PEC indicato nell’anagrafica di registrazione della ditta.



Errori nella compilazione degli ordini da parte delle P.A.

L’Agenzia Intercent-ER svolge un supporto tecnico attivo verso le P.A. affinché adottino correttamente le specifiche tecniche Peppol/NSO e compilino e inviino correttamente gli ordini elettronici, ma l’effettiva compilazione è poi di loro competenza. Si prega di segnalare eventuali anomalie all’indirizzo support.notier@regione.emilia-romagna.it.



Assenza di riferimento alle procedure nell’elenco degli ordini

Le informazioni sulla procedura sono attualmente reperibili solo nel singolo ordine. La segnalazione verrà presa in considerazione.



Dubbi sul proprio ID PEPPOL

Per informazioni relative al proprio Participant ID Peppol è possibile scrivere all’indirizzo nodointercenter@regione.emilia-romagna.it.



Rischio di aumento del carico di lavoro per duplicazioni documenti cartacei e digitali

Se effettivamente realizzata, la dematerializzazione di ordini e DDT prevede che tali documenti siano gestiti nativamente in forma elettronica e scambiati con modalità interoperabili tra il sistema del fornitore e il sistema del cliente, non stampati e ridigitati.



SUPPORTO INFORMATIVO

Potenziamento del call center

Il Call center offre supporto tecnico e assistenza sulle funzionalità della Piattaforma e non sulle singole procedure di gara. I tempi di risposta degli operatori sono oggetto di controllo periodico, ma Intercent-ER si impegnerà a verificare ulteriormente le tempistiche e le modalità di erogazione del servizio.



Assenza di una chat virtuale istantanea

La segnalazione verrà tenuta in considerazione.



Interesse per la ricezione di newsletter

Intercent-ER dispone di una newsletter, che offre una panoramica delle attività svolte nel mese precedente dall’Agenzia e viene inviata a tutti gli utenti iscritti. Per accedere al servizio, è necessario registrarsi tramite il link presente nella homepage del sito web: <https://intercenter.regione.emilia-romagna.it/newsletter>.



Incremento delle attività formative

Intercent-ER mette a disposizione diversi strumenti che possono rispondere alle esigenze formative degli utenti: oltre ai manuali suddivisi per specifiche funzionalità e alle guide interattive che permettono agli utenti di misurarsi col sistema in un ambiente di simulazione, tra gli incontri formativi proposti ve ne sono alcuni riservati proprio all’utilizzo del Sistema da parte degli Operatori Economici. Le registrazioni dei webinar sono rese disponibili, a distanza di qualche giorno, sul sito dell’Agenzia nella sezione Supporto e sul canale YouTube dedicato.

