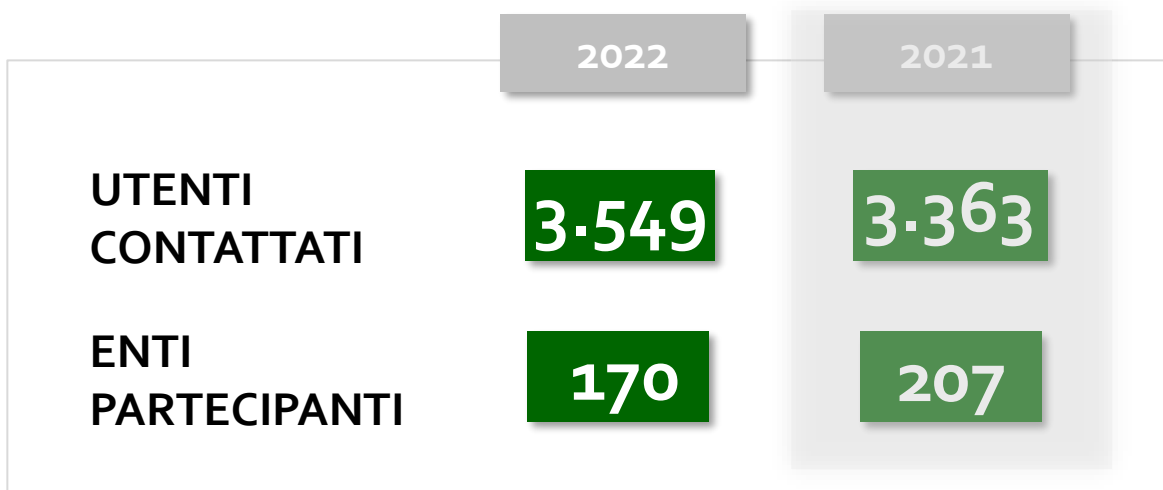
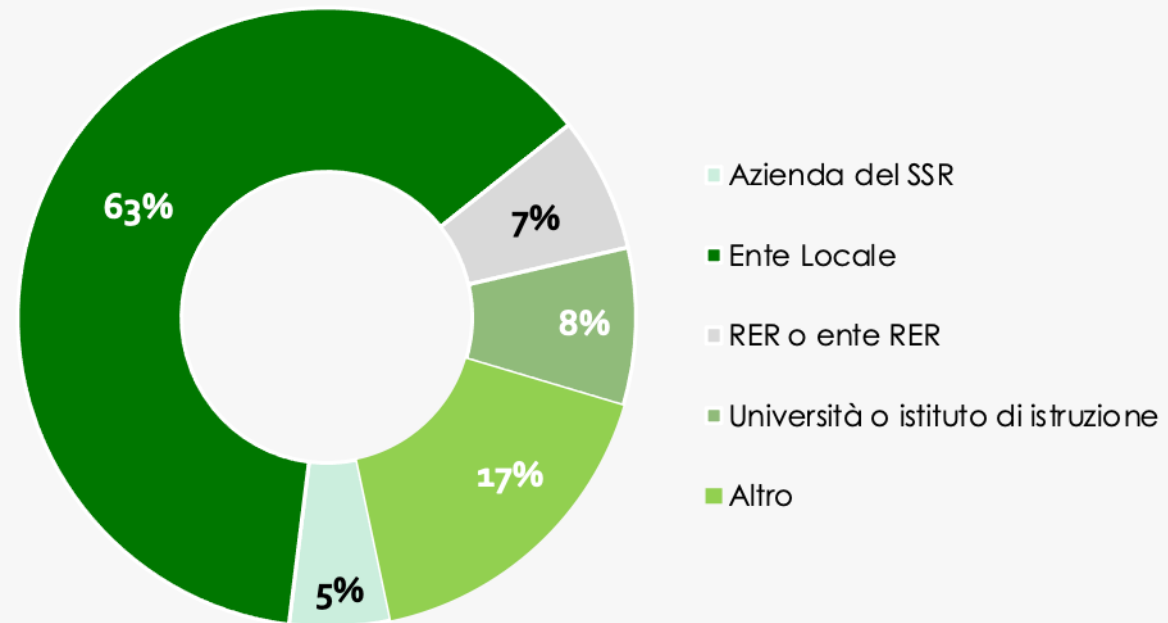


Partecipazione, dati di sintesi e feedback sulle criticità

IL CAMPIONE



TIPOLOGIA ENTE

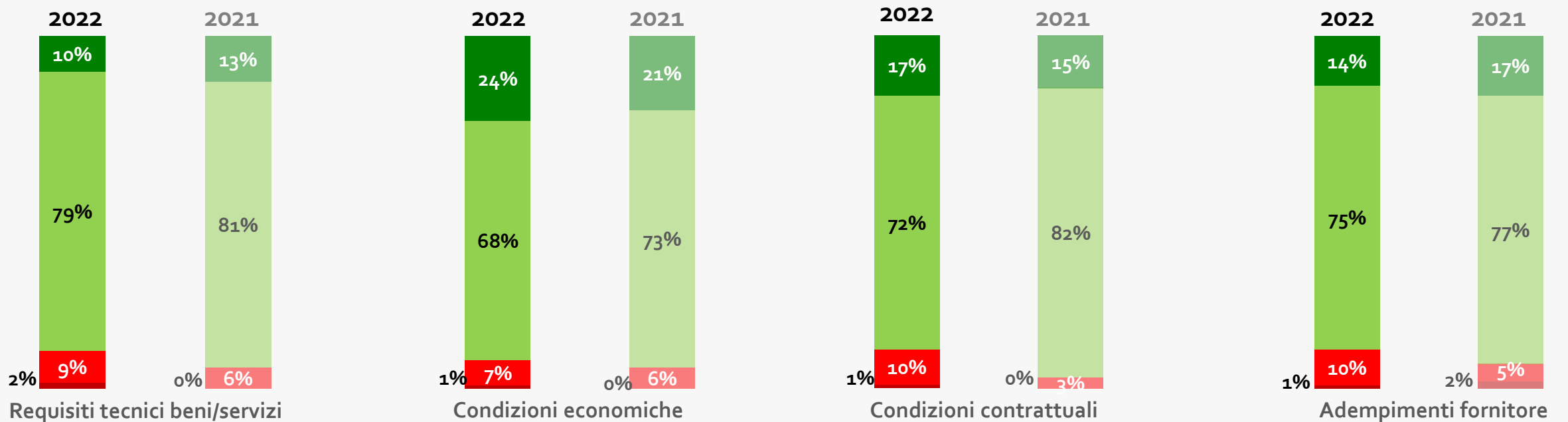


ALCUNI DATI

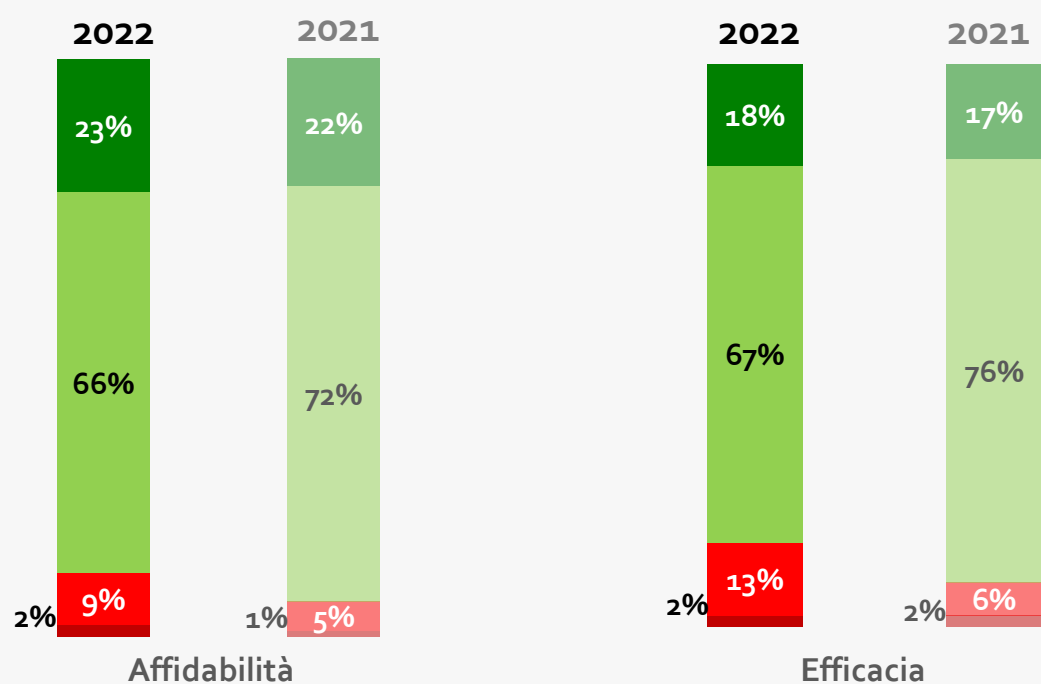
Legenda



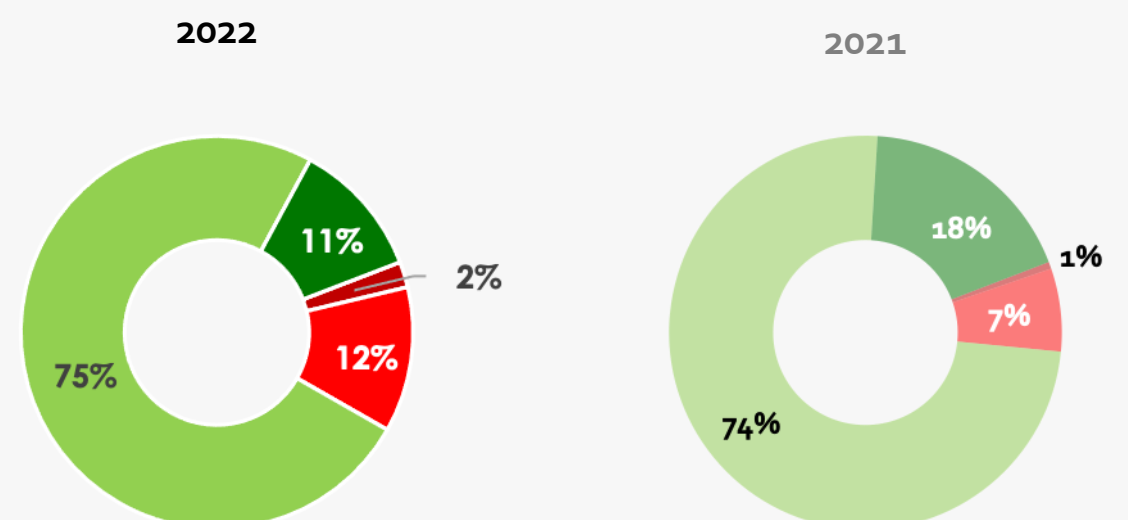
CONVENZIONI



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, 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.



Attivazione non sempre tempestiva delle Convenzioni

Ogni anno Intercent-ER elabora una programmazione biennale delle iniziative di acquisto sulla base delle scadenze contrattuali in essere, al fine di garantire la continuità di approvvigionamento alle Amministrazioni del territorio. Tale programmazione è pubblicata, con aggiornamenti trimestrali, sul sito dell'Agenzia. È stato, inoltre, implementato un cruscotto di monitoraggio della fruizione delle singole convenzioni che permette, in tempo reale, di raccogliere ulteriori elementi per migliorare la programmazione.



Difficoltà delle procedure di caricamento e download 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, previsto per il 2024.



Criticità nella gestione dei chiarimenti a sistema e nel verbale di "gara deserta"

Le segnalazioni e i suggerimenti pervenuti saranno tenuti in considerazione per le prossime implementazioni della piattaforma, previste per il 2024.



Frequenti malfunzionamenti della piattaforma

Le date dei fermi di sistema programmati sono definite e pubblicate a inizio anno, e segnalate nuovamente due settimane prima di ciascun intervento. Con il potenziamento della piattaforma, Intercent-ER sta lavorando alla riduzione del rischio che si verifichino fermi non programmati o malfunzionamenti temporanei.



Complessità delle procedure di affidamento diretto

Intercent-ER valuterà come tenere in considerazione i suggerimenti ricevuti su questo aspetto nell'ambito degli interventi evolutivi sulla piattaforma, attualmente in corso di sviluppo.



Complessità della scheda prodotti

Anche in questo ambito Intercent-ER valuterà come tenere in considerazione i suggerimenti ricevuti in occasione degli interventi evolutivi sulla piattaforma, attualmente in corso di sviluppo.



Duplicazione di funzioni tra MERER e MEPA

Il Mercato Elettronico della Regione Emilia-Romagna si affianca al MEPA nazionale, che mette a disposizione i cataloghi puntuali dei singoli Operatori Economici solo per determinate categorie di beni/servizi, ricomprendendo un più ampio spettro di categorie di beni e servizi e non limitandosi a dei cataloghi standard. Il MERER permette alle PA di descrivere puntualmente le caratteristiche di ciò che è oggetto di acquisizione in modo da mettere in concorrenza i singoli Operatori Economici per la miglior aggiudicazione su ogni specifica esigenza.



Miglioramento dell'interoperabilità con altri sistemi (Simog, Sitar, ecc.)

L'interoperabilità tra i diversi sistemi SIMOG e SITAR sarà completamente rivista con l'implementazione del nuovo ecosistema digitale degli acquisti pubblici, previsto dal nuovo codice degli appalti.



Sovrapposizione tra "Valore a base d'asta" e «Valore contrattuale presunto»

Il "Valore a base d'asta" che viene impostato in piattaforma, corrisponde all'effettivo valore a base d'asta e non al valore contrattuale presunto. Per maggiori dettagli a proposito si consiglia di consultare il relativo manuale «[Indizione procedura aperta e appalto specifico](#)».



Impossibilità di effettuare acquisti da catalogo prodotti, come sul MEPA

Il Mercato elettronico dell'Emilia-Romagna si pone come complementare al MEPA: per gli acquisti a catalogo di beni/servizi standard è possibile utilizzare il mercato elettronico nazionale, mentre il MERER può essere utilizzato per effettuare Richieste di Offerta in cui specificare puntualmente le caratteristiche dei beni/servizi desiderati.



Miglioramento della fase di raccolta fabbisogni e dei quantitativi da mettere a gara

Per migliorare la fase di raccolta dei fabbisogni, nell'ultimo anno Intercent-ER ha sviluppato un datawarehouse, che consentirà di monitorare con più precisione i consumi e i fabbisogni delle PA. Inoltre, l'Agenzia sta incrementando l'utilizzo dell'apposito modulo SATER per la rilevazione dei fabbisogni.



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

Complessità di ricerca dei bandi e delle Convenzioni sul sito pubblico

Sul sito di Intercent-ER è disponibile un apposito [motore di ricerca bandi](#), che permette di impostare diversi criteri di ricerca per individuare la procedura desiderata. La pagina delle Convenzioni attive, inoltre, è stata arricchita con filtri di navigazione basati sulla categoria merceologica, sull'area di spesa e sull'ordine alfabetico, oltre che sulla data di attivazione.



Assenza delle schede tecniche dal sito pubblico

Nelle convenzioni che scaturiscono da procedure aperte le schede tecniche sono abitualmente pubblicate sul sito, mentre per motivi di riservatezza non è possibile garantire analoga pubblicazione delle schede tecniche per quanto riguarda le esclusive o le procedure negoziate.



Assenza della funzione «demo» delle guide interattive

Le guide interattive dispongono di una modalità «demo» («PROVA») che consente di testare quanto illustrato nella modalità di apprendimento semplice («GUARDA»). A breve sarà reso disponibile un ambiente di ricerca intelligente che renderà più fruibile la consultazione dei manuali.



Scarsa efficacia dei manuali e degli strumenti di supporto

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, periodicamente sono organizzati dei webinar formativi che illustrano specifiche funzionalità della piattaforma. Le registrazioni dei webinar sono pubblicate, a distanza di qualche giorno, sul sito dell'Agenzia nella sezione Supporto e sul canale YouTube dedicato. A breve sarà reso disponibile un ambiente di ricerca intelligente che renderà più fruibile la consultazione dei manuali. La segnalazione verrà tenuta comunque in considerazione per il miglioramento della documentazione.



Potenziamento 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.



Richiesta di assistenza da un operatore Intercent-ER

Intercent-ER fornisce un servizio di Call Center raggiungibile sia telefonicamente che per e-mail ai seguenti contatti:

Numero verde 800 810 799

Da mobile o dall'estero: +39 089 9712796

E-mail: info.intercenter@regione.emilia-romagna.it



In caso di necessità, eventuali esigenze specifiche vengono trasferite agli operatori di Intercent-ER.