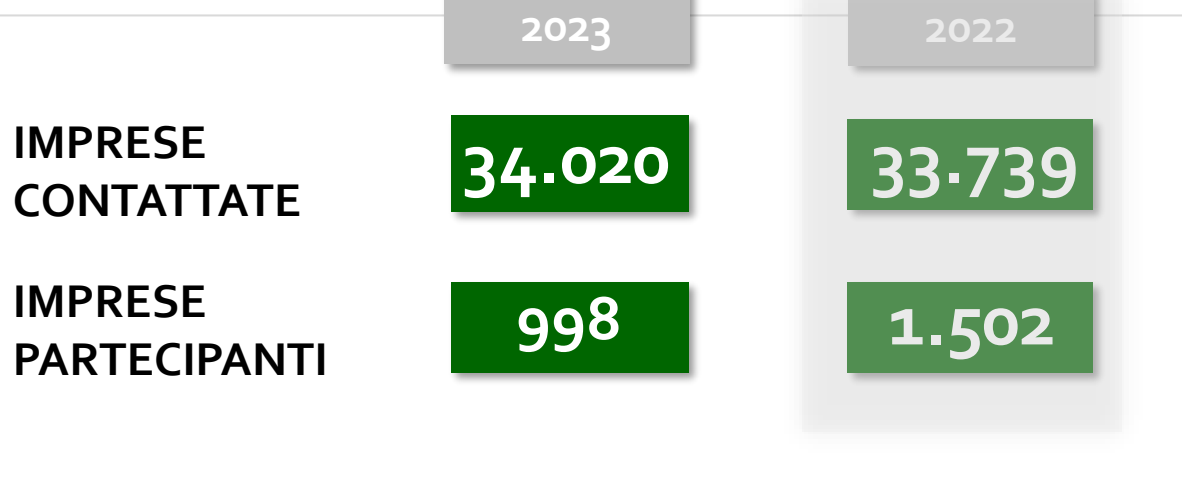
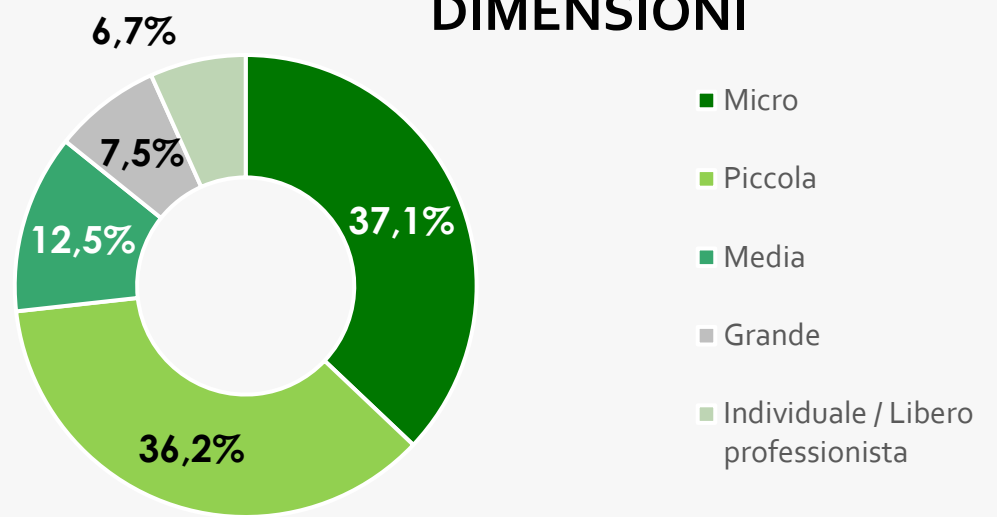


## Partecipazione, dati di sintesi e feedback sulle criticità

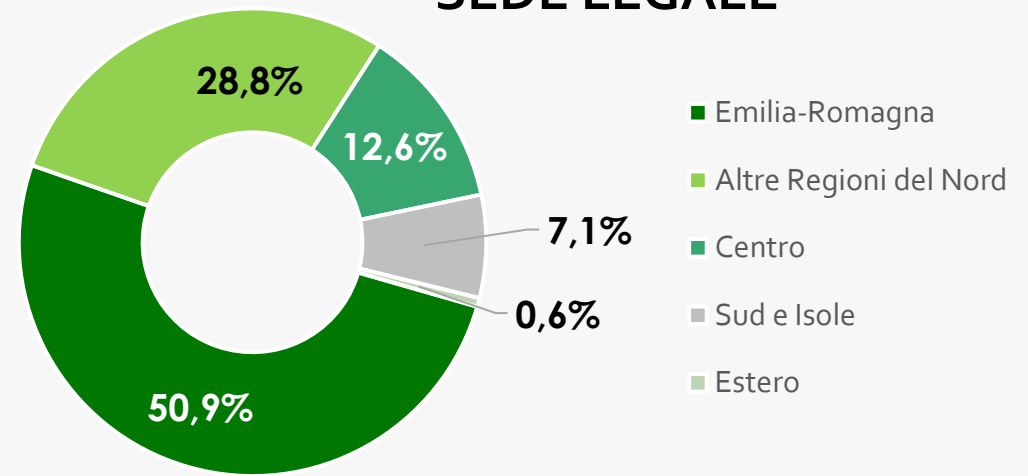
### IL CAMPIONE



### DIMENSIONI



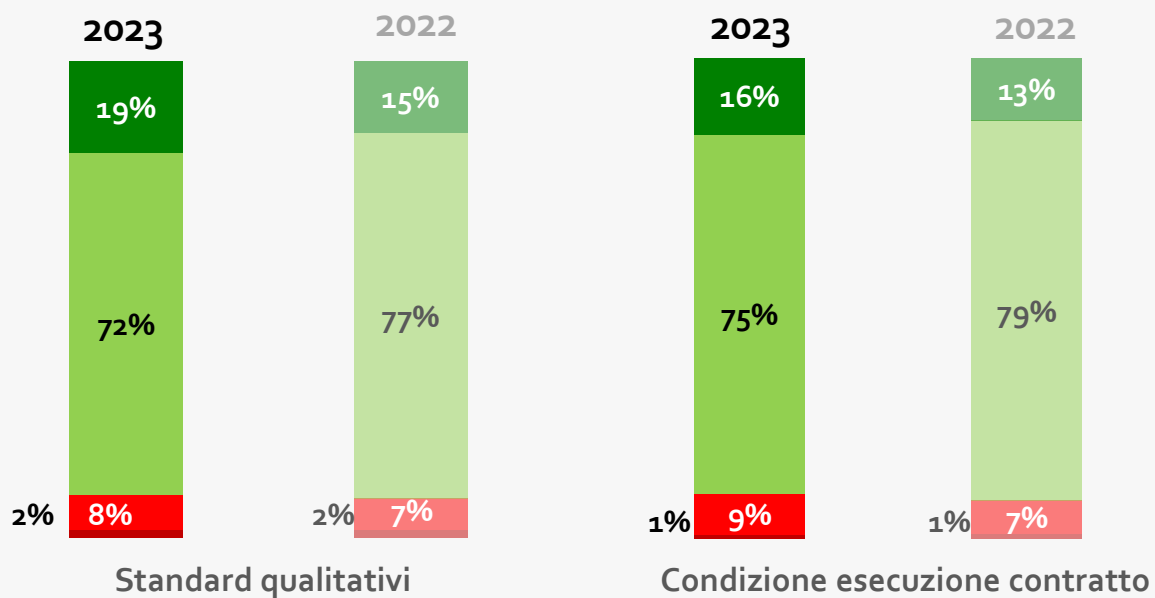
### SEDE LEGALE



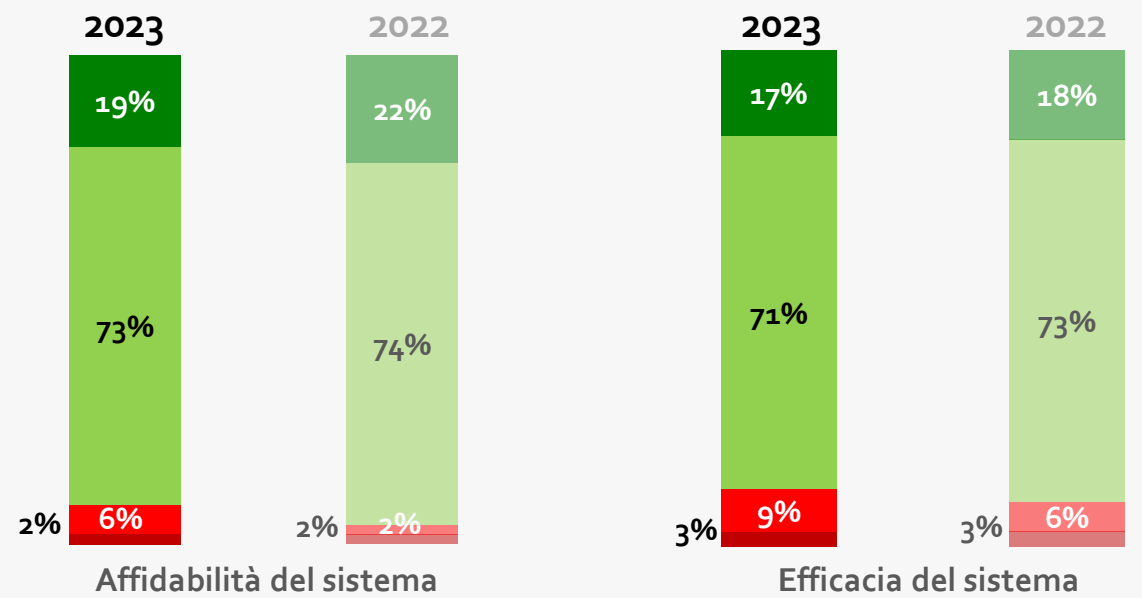
### ALCUNI DATI

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

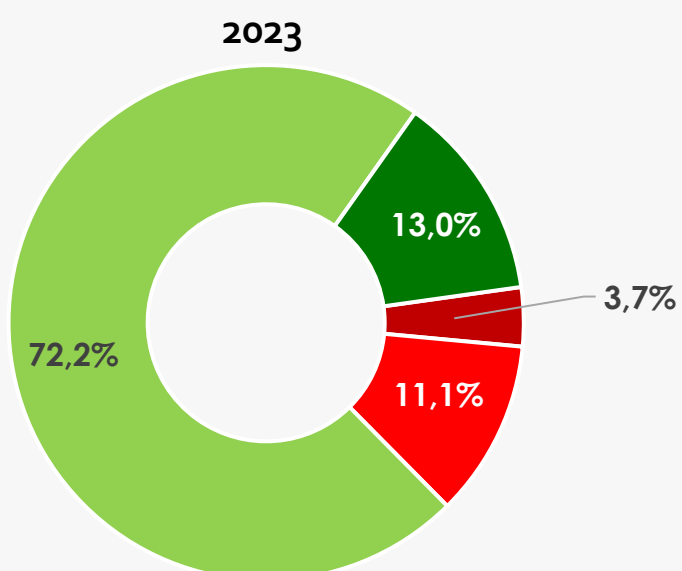
### GARE SOPRA SOGLIA



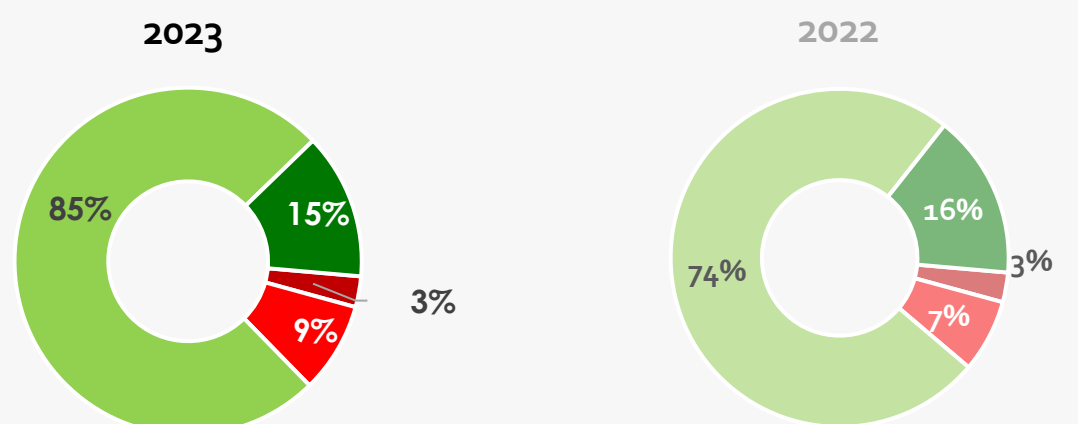
### SISTEMA TELEMATICO DI ACQUISTO



### 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

<b>Complessità del sistema, interfaccia utente poco intuitiva</b>	A gennaio 2024 è stata rilasciata una nuova versione della piattaforma SATER, che presenta una veste grafica completamente rinnovata e più intuitiva. Ad esempio, è stata rinnovata l'articolazione dei menu ed è stata semplificata la consultazione e lo scorrimento delle informazioni nelle tabelle più complesse. In sede di una prossima rilevazione, dopo un congruo periodo di utilizzo da parte degli utenti, saranno raccolti nuovi suggerimenti per apportare ulteriori migliorie.	
<b>Difficoltà di accesso, lentezza del sistema e malfunzionamenti</b>	Con il rilascio della nuova versione della piattaforma SATER, il sistema presenta adesso un'infrastruttura software aggiornata, in grado di rendere più fluida la navigazione e garantire migliori tempi di risposta. Le prestazioni della nuova versione di SATER saranno oggetto di costante monitoraggio nel corso dell'anno.	
<b>Necessità di ulteriori filtri per la funzionalità di ricerca bandi</b>	Con il rilascio della nuova versione della piattaforma SATER, anche il sistema di ricerca dei bandi è stato migliorato e – come suggerito da alcuni utenti – oggi prevede anche i parametri “ENTE di committenza” e “CIG”.	
<b>Frequente richiesta di compilazione di dati già inseriti</b>	Ove possibile sono stati implementati degli automatismi con cui reperire le informazioni già registrate in piattaforma per evitare il reinserimento. Tuttavia, in alcune sezioni, il formato delle informazioni a disposizione diverge da quello richiesto e pertanto è necessario il reinserimento da parte dell'utente. L'Agenzia provvederà comunque ad effettuare ulteriori verifiche.	
<b>Rigidità nella modifica dei dati in anagrafica e presenza di troppi profili</b>	La quasi totalità dei dati presenti in anagrafica - riferiti all'operatore economico e/o ai suoi utenti - possono essere aggiornati in completa autonomia dall'operatore economico stesso (secondo le indicazioni riportate nel Manuale “Gestione anagrafica e utenza”), con l'eccezione di quelle informazioni che ne consentono l'identificazione univoca, come ragione sociale e partita IVA o il domicilio elettronico (ossia la PEC). Inoltre, la presenza di differenti profili in relazione ai quali attivare diverse utenze è un'opzione che consente agli operatori economici – soprattutto quelli di grandi e medie dimensioni – di registrare più collaboratori che possono operare sul sistema (eventualmente anche in simultanea), con livelli differenziati di responsabilità e di funzioni gestite.	
<b>Maggiore tempestività di pubblicazione dei bandi</b>	In relazione alle procedure di gara gestite direttamente di Intercent-ER, l'Agenzia si impegna a rispettare la tempistica di pubblicazione dei bandi sulla base delle scadenze definite nella sua pianificazione annuale, pubblicata sul sito dell'Agenzia e aggiornata con cadenza almeno trimestrale. Per il futuro, Intercent-ER si impegnerà inoltre per anticipare la pubblicazione di tale programmazione annuale. In relazione alle procedure di gara gestite da altre stazioni appaltanti, invece, si specifica che le tempistiche di pubblicazione dei bandi sono in capo ai singoli Enti.	
<b>Complessità del DGUE e difficoltà di compilazione</b>	Le informazioni richieste nel DGUE, così come la sua struttura, sono definite a livello europeo e nazionale ed Intercent-ER è tenuta a recepirne l'impostazione. In un'ottica di semplificazione, nel corso del 2023 l'Agenzia ha eliminato la compilazione del DGUE in fase di abilitazione al Mercato Elettronico, mentre in sede di impostazione delle procedure di gare le singole stazioni appaltanti possono decidere di rendere “non visibili” alcuni moduli del DGUE che non sono pertinenti per quella specifica gara, e che, pertanto, gli OE non sono tenuti a compilare.	
<b>Maggiore pubblicità e trasparenza dei dati e dei documenti nel corso della procedura di aggiudicazione</b>	Con il nuovo codice degli appalti e con le norme sulla digitalizzazione entrate in vigore a gennaio 2024 sono state innovate le disposizioni in materia di accesso agli atti di gara e in materia di pubblicazioni per la trasparenza, anche attraverso l'attivazione del nuovo portale nazionale sugli appalti gestito da ANAC. Nei confini delineati dalla nuova cornice normativa, e nell'ambito delle facoltà di scelta che permangono in capo alle singole stazioni appaltanti, SATER mette a disposizione tutti gli strumenti (es. sedute virtuali, visualizzazione graduatorie, ecc.) per garantire la massima trasparenza della procedura di aggiudicazione. L'effettivo utilizzo di tali funzionalità è però in capo alla singola stazione appaltante.	
<b>Difficoltà di interrogazione dei dati e di collocamento dei documenti, in sede di partecipazione a una gara</b>	Il rilascio della nuova versione della piattaforma SATER ha previsto una veste grafica completamente rinnovata e più intuitiva. Ad esempio, è stata rinnovata l'articolazione dei menu ed è stata introdotta una funzione di ricerca all'interno dei menù per facilitare l'accesso diretto alle funzioni, oltre alla possibilità di inserire in home page le funzionalità preferite. In sede di una prossima rilevazione, dopo un congruo periodo di utilizzo da parte degli utenti, saranno raccolti nuovi suggerimenti per apportare ulteriori migliorie.	
<b>Rinnovo abilitazione MERER ogni 6 mesi</b>	L'abilitazione al MERER viene rilasciata a seguito della presentazione di un modulo di autocertificazione che per legge ha scadenza semestrale e l'Agenzia non può modificare il periodo di validità dell'abilitazione. È stata comunque recentemente introdotta una funzionalità che semplifica la richiesta di rinnovo dell'abilitazione in caso di conferma dei dati dell'Operatore Economico (ossia quando i dati non sono variati rispetto alla precedente richiesta).	
<b>Mancata ricezione di RdO ovvero ricezione di RdO non pertinenti</b>	La selezione degli operatori economici da invitare a una Richiesta di Offerta è in capo alle singole stazioni appaltanti, che – pur essendo tenute a rispettare criteri di rotazione – possono comunque scegliere tra una platea di OE abilitati al mercato elettronico molto vasta e in continua crescita. Per accrescere la probabilità di ricevere RdO attinenti al proprio ambito di attività, si suggerisce agli operatori economici di specificare il più possibile – in sede di abilitazione – le categorie merceologiche e le CPV di effettivo interesse.	

**Legenda**



Ambiti su cui si è già intervenuto



Ambiti su cui si sta lavorando



Ambiti su cui non è possibile intervenire

**Errori e imprecisioni nell'impostazione delle RdO**

Sotto il profilo tecnico-informatico, Intercent-ER si impegna e si impegnerà ancora di più a supportare le stazioni appaltanti nella corretta impostazione delle loro RdO sul Sistema. Tuttavia si segnala che i contenuti specifici delle RdO e la loro gestione amministrativa è di esclusiva competenza delle singole stazioni appaltanti.



**NODO TELEMATICO DI INTERSCAMBIO - NOTI-ER**

**Semplificazione dei documenti da produrre e caricare**

Il servizio di ricezione ordine e invio DDT Peppol integrato nella piattaforma SATER è un servizio gratuito semplificato e, pertanto, per funzionalità più evolute di gestione di tali documenti è opportuno rivolgersi ad Acces Point Peppol certificati che possono fornire servizi di archiviazione e interoperabilità più adeguati alle esigenze degli operatori economici.



**Duplicazione dei servizi rispetto a NSO**

Il servizio di ricezione ordini e invio DDT Peppol integrato nella piattaforma SATER è gratuito e non obbligatorio e consente di ricevere ordini NSO provenienti da tutte le SA italiane al fine di facilitare lo scambio dei documenti elettronici.



**Possibilità di invio telematico dei contratti di stipula**

La nuova piattaforma SATER, certificata da Agid anche per la fase di esecuzione, offre ora la possibilità di gestire tutte le tipologie di contratto previste dal codice dei contratti.



**SUPPORTO INFORMATIVO**

**Potenziamento del supporto telefonico e attivazione di uno sportello di assistenza in presenza**

Le performance dell'help desk sono oggetto di monitoraggio costante da parte di Intercent-ER: soprattutto tra fine 2023 e inizio 2024 sono emerse significative criticità nei tempi telefonici di risposta, a causa del forte incremento di chiamate determinato dall'entrata in vigore del nuovo sistema di digitalizzazione appalti definito dall'ANAC e derivante dalle nuove disposizioni in materia di e-procurement. Per far fronte a tali difficoltà e migliorare il supporto agli utenti, negli ultimi mesi le risorse assegnate al call center sono state raddoppiate. Non è prevista, invece, l'attivazione di uno sportello fisico con funzioni di supporto sia per motivi legati alla segretezza delle offerte, sia per il fatto che la piattaforma offre supporto a operatori dislocati su tutto il territorio nazionale e anche a operatori esteri.



**Tasti di aiuto e finestre di suggerimento in piattaforma**

La segnalazione verrà tenuta in considerazione.



**Eccessiva lunghezza dei manuali**

Per rendere più semplice l'utilizzo dei manuali, a fine 2023 l'Agenzia ha attivato un nuovo strumento di supporto per gli utenti, il «[Cerca Manuali SATER](#)», attraverso cui è possibile cercare frasi o parole chiave all'interno di tutte le Guide all'uso del Sistema e delle F.A.Q. Il sistema di ricerca rimanda l'utente direttamente alla pagina dello specifico manuale che contiene l'informazione desiderata.

Inoltre, nel corso del 2024, anche a seguito del rilascio del nuovo SATER 4.0, i manuali saranno oggetto di una profonda revisione che punterà a semplificarli e a ridurre la lunghezza complessiva. Sono infine stati organizzati numerosi webinar formativi (i cui materiali video e presentazioni sono disponibili online sul sito dell'Agenzia nella sezione [Webinar e Sessioni formative](#) e sul canale [YouTube](#)) dedicati a diversi temi\funzionalità che si raccomanda di consultare. Si sottolinea che il call center non risponde a problematiche di natura amministrativa o giuridica ma fornisce supporto esclusivamente per la risoluzione di problematiche tecnico-informatiche.



**Maggiori informazioni sugli aggiornamenti normativi**

La segnalazione verrà tenuta in considerazione.

