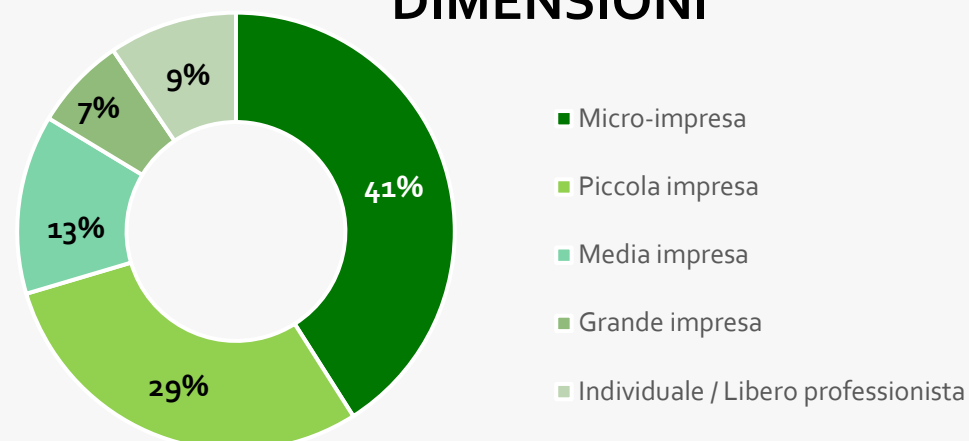


Partecipazione, dati di sintesi e feedback sulle criticità

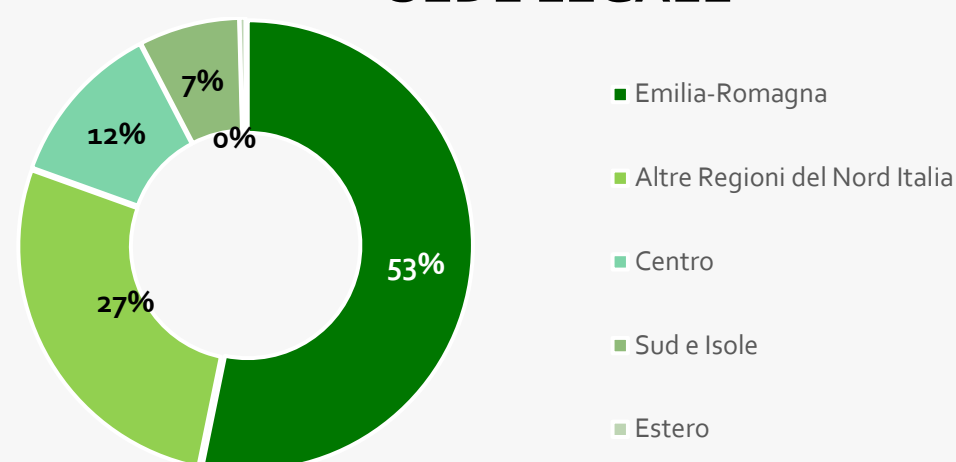
IL CAMPIONE

	2024	2023
IMPRESE CONTATTATE	36.612	34.020
IMPRESE PARTECIPANTI	1.676	998

DIMENSIONI



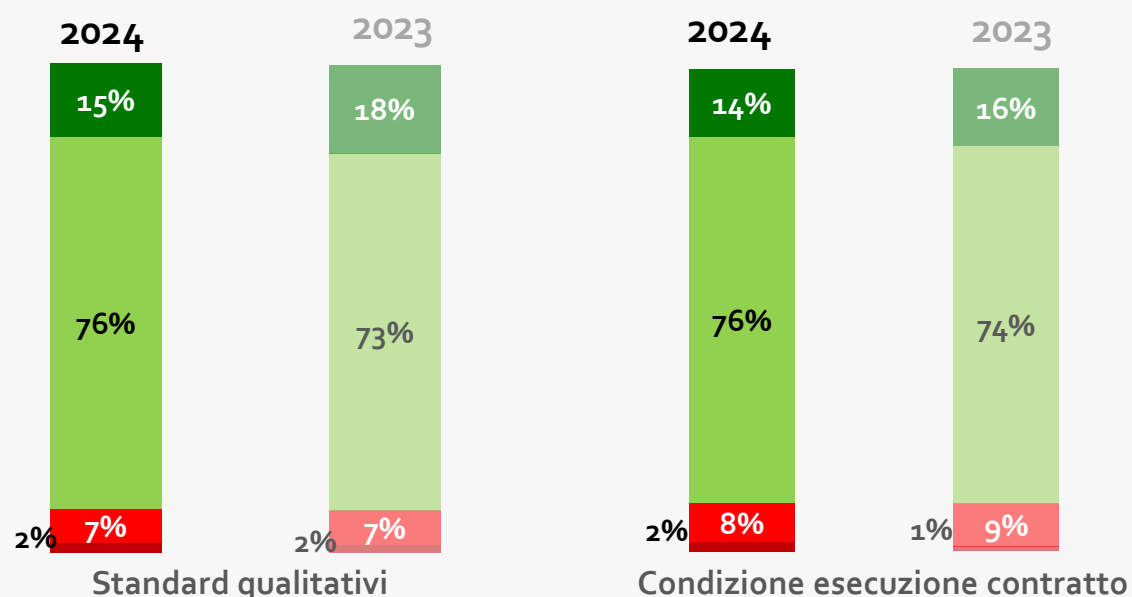
SEDE LEGALE



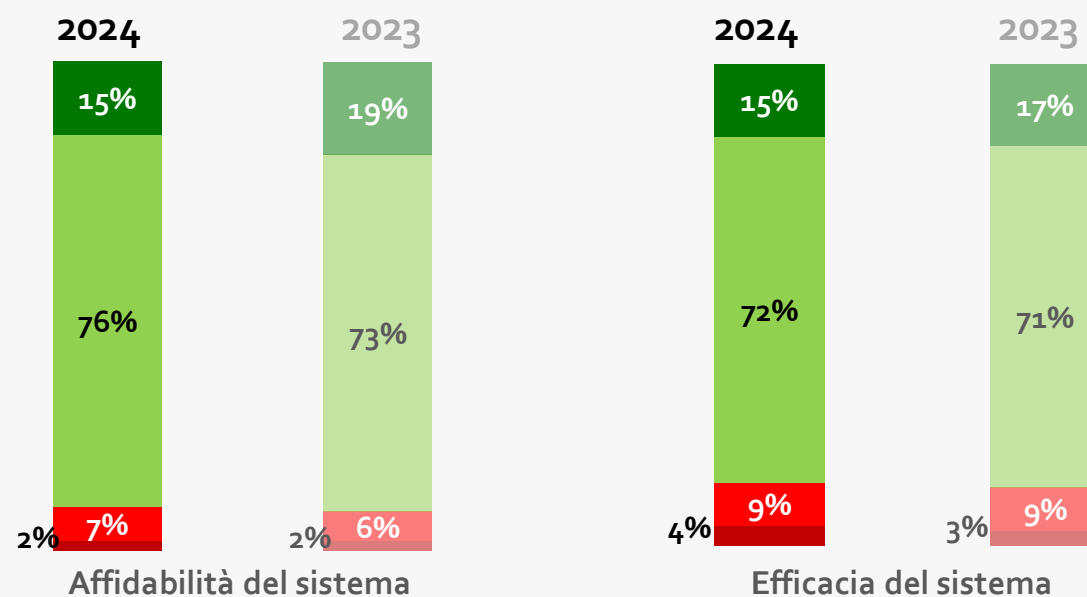
ALCUNI DATI

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

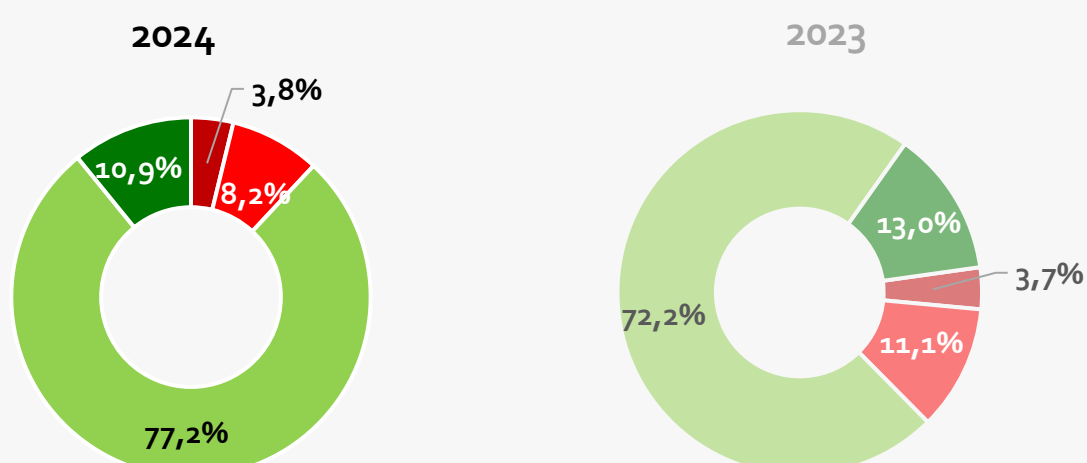
GARE SOPRA SOGLIA



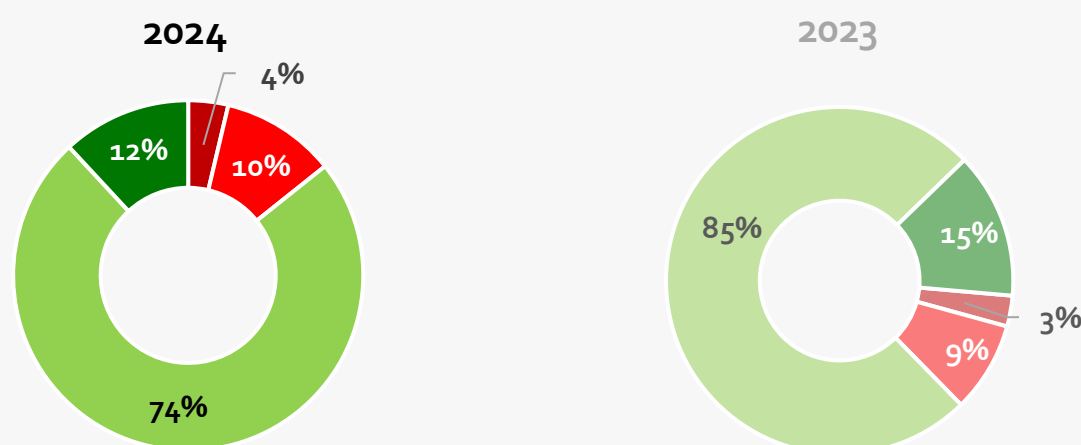
SISTEMA TELEMATICO DI ACQUISTO



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 interfaccia non user-friendly	A seguito del rilascio della nuova versione della piattaforma, tra 2024 e 2025 sono stati effettuati numerosi aggiornamenti con funzionalità evolutive, sia per assicurare la rispondenza ai requisiti di certificazione Agid – Anac sia per rendere il sistema più fruibile. È stato inoltre avviato un progetto di miglioramento dell’accessibilità, da cui sono emerse delle potenziali migliorie dal punto di vista dell’usabilità che sono in corso di pianificazione. Infine, sarà presto reso disponibile un nuovo sistema di supporto basato sull’intelligenza artificiale, che fornirà indicazioni precise e immediate per facilitare l’utilizzo della piattaforma SATER.	
Implementazione funzione di ricerca	Per semplificare la ricerca delle procedure di gara è in corso una attività pianificata e di prossimo rilascio, previsto per l’inizio del 2026.	
Malfunzionamenti e lentezza della piattaforma	La Piattaforma è oggetto di monitoraggio continuo con il rilevamento delle performance e dei tempi di risposta. Le segnalazioni di lentezza sono tracciate e analizzate puntualmente al fine di individuare le cause del problema e adottare le soluzioni correttive più opportune.	
Maggior presenza di alert e blocchi funzionali alla compilazione	Il sistema è progettato per segnalare, con un messaggio all'utente, la presenza di anomalie nell’offerta anche nel caso in cui manchi la documentazione necessaria. Alcuni controlli sono bloccanti (firma digitale) mentre altri sono alert informativi. In relazione ai documenti di gara, è in capo al singolo RUP definire a sistema quali di essi siano da considerarsi «obbligatori» per la presentazione dell’offerta.	
Rinnovo semestrale dell’abilitazione	L’abilitazione viene attivata tramite la presentazione di un modulo di autocertificazione che per legge ha scadenza semestrale, pertanto, non si può modificare il periodo di validità dell’abilitazione. Recentemente, è stata introdotta una funzionalità che semplifica la richiesta di rinnovo in caso di conferma dei dati dell’Operatore Economico (ossia quando i dati non sono variati rispetto alla precedente).	
Compilazioni annuali dei dati dell’azienda invece che per ogni gara	Il presente suggerimento non può essere recepito per rispetto dei requisiti normativi	
Riduzione delle duplicazioni nell’inserimento dati	Ove possibile sono stati implementati degli automatismi con cui reperire le informazioni già registrate in piattaforma per evitarne il reinserimento. Tuttavia, in alcune sezioni, il formato delle informazioni a disposizione diverge da quello richiesto dalla normativa ed è pertanto necessario il reinserimento da parte dell’utente. L’Agenzia provvederà comunque a verificare le possibilità di ridurre ulteriormente le duplicazioni in sede di inserimento dati.	
Implementare funzionalità di comunicazione con l’Ente (anche oltre le scadenze)	La piattaforma SATER garantisce un funzionamento coerente con le indicazioni previste dal codice dei contratti in merito alla gestione dei chiarimenti e alle modalità di comunicazione con le stazioni appaltanti.	
Interazione durante le sedute di gara e possibilità di accesso da più postazioni	La piattaforma prevede la funzionalità di interazione con gli OE durante le sedute di gara tramite chat-box, che deve però essere abilitata dalla singola commissione di gara. Non è invece possibile duplicare le sessioni per uno stesso utente collegato.	
Possibilità di accedere alla procedura di gara dalle comunicazioni ricevute, e alle sedute dalla pagina della propria offerta	All’interno della comunicazione ricevuta è presente il numero della procedura (PI) di riferimento. Con lo stesso PI, accedendo dal menu “Offerte”, è possibile ricercare l’offerta presentata e all’interno della stessa risalire ai documenti collegati (Bando / offerta / comunicazioni). Sarà comunque eseguita una verifica rispetto alla possibile implementazione della funzionalità segnalata.	
Fermi di sistema da effettuare nei giorni festivi	Non è purtroppo possibile effettuare interventi in giorni festivi, tuttavia il calendario degli aggiornamenti e delle manutenzioni tecniche sulle piattaforme viene pubblicato annualmente sul sito di Intercent-ER nel mese di gennaio. Inoltre, 15 giorni prima della data d’intervento prevista, viene pubblicata una news sul sito dell’agenzia e un avviso su SATER.	
Maggiore pubblicità e trasparenza dei dati e dei documenti nel corso della procedura di aggiudicazione	Con il nuovo codice degli appalti e con le norme sulla digitalizzazione, in vigore da 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, pubblicazione verbali di gara ecc..) per garantire la massima trasparenza della procedura di aggiudicazione. La visibilità dei documenti anche al termine delle sedute virtuali dipende dalle scelte adottate dal RUP, che può decidere di lasciare aperta la seduta permettendo la visualizzazione agli OE coinvolti.	

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.	
Semplificazione modalità caricamento dell'offerta	La piattaforma supporta il RUP nell'impostare la struttura dell'offerta in modo da poter essere controllata automaticamente, evitando l'utilizzo di file excel allegati. Tale funzionalità dipende dalle scelte del RUP e non è vincolante da parte della piattaforma.	
Lentezza nel download degli allegati e richieste di miglioramento nel caricamento delle offerte	Sarà eseguita una verifica rispetto alla problematica segnalata ed eventuali criticità ad essa collegate.	
Eliminazione contestuale dei campi relativi all'avvalimento in caso di partecipazione di OE singoli	Sarà eseguita una verifica rispetto alla problematica segnalata ed eventuali criticità ad essa collegate.	
Complessità nella compilazione e unificazione delle richieste del file DGUE	Le informazioni richieste nel DGUE, così come la sua struttura, sono definite a livello europeo e nazionale e Intercent-ER è tenuta a recepirne l'impostazione. Nell'impostazione delle procedure di gara, 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. A livello europeo sono previste delle evoluzioni del formato del DGUE al fine di poter utilizzare le autodichiarazioni già presentate in precedenti procedure, tuttavia la pianificazione non è ancora disponibile.	
Modifiche nel caso di gare con sub-lotti	Il sistema consente di indicare in maniera puntuale le singole voci che compongono ciascun lotto e per ciascuna di esse è possibile definire il valore a base d'asta se ritenuto opportuno.	
Inserimento della data della risposta ai chiarimenti	Sarà effettuata una valutazione in merito al suggerimento pervenuto e ad eventuali criticità ad esso collegate.	
Insufficienza categorie di servizi per RdO (MERER)	I Fornitori possono chiedere l'abilitazione per una o più delle categorie merceologiche coerenti con il proprio oggetto sociale, come da visura camerale oppure per la SOA di competenza. Le categorie merceologiche presenti sul MERER sono state recentemente ampliate e, per quanto riguarda i servizi, contano attualmente oltre 1.800 voci. Eventuali richieste puntuali di integrazioni di nuove categorie possono essere comunque inviate a Intercent-ER, che si impegnerà ad effettuare una valutazione nel merito.	

NODO TELEMATICO DI INTERSCAMBIO - NOTI-ER

Memorizzazione dati ordinanti	Il servizio di ricezione ordini e invio DDT è una soluzione semplificata per gli adempimenti legati alla norma regionale sulla digitalizzazione dei documenti di acquisto ma non rappresenta un sistema gestionale amministrativo contabile.	
Campi dell'ordinante incompleti e mancata ricezione notifiche	Sarà eseguita una verifica rispetto alla funzionalità segnalata ed eventuali criticità ad essa collegate.	
Differenza gestione gare da parte degli Enti ordinanti	La problematica segnalata dipende dalla modalità di utilizzo del singolo Ente che effettua l'ordine	
Difficoltà compilazione DDT	Nella schermata del DDT, utilizzando il comando "Seleziona Ordine" alcune informazioni, quali le righe, verranno automaticamente riportate nei campi corrispondenti del DDT.	

FEEDBACK SUI SUGGERIMENTI E SULLE CRITICITÀ EMERSE

intercent-ER

Regione Emilia Romagna

Legenda

✓

Ambiti su cui si è già intervenuto

↻

Ambiti su cui si sta lavorando

✗

Ambiti su cui non è possibile intervenire

SUPPORTO INFORMATIVO

Potenziamento dell’help desk

Le performance dell’help desk sono oggetto di monitoraggio costante da parte di Intercent-ER: nel 2024 sono emerse significative criticità nei tempi telefonici di risposta, soprattutto a causa del forte incremento di chiamate determinato dall’entrata in vigore del nuovo sistema di digitalizzazione appalti. Per far fronte a tali difficoltà e migliorare il supporto agli utenti, negli ultimi mesi le risorse assegnate al call center sono state raddoppiate.

↻

Potenziamento motore di ricerca

A seguito di recenti modifiche, il motore di ricerca disponibile sul sito pubblico restituisce ora anche le procedure negoziate. Inoltre, il sito pubblico sarà oggetto di prossime evoluzioni che potranno prevedere nuovi filtri per la ricerca dei bandi. Anche in relazione all’area riservata di SATER, per semplificare la ricerca delle procedure di gara è in corso una attività pianificata e di prossimo rilascio, previsto per l’inizio del 2026.

↻

Tasti di aiuto e finestre di suggerimento

Sarà presto reso disponibile un nuovo sistema di supporto basato sull’intelligenza artificiale, che fornirà indicazioni precise e immediate per facilitare l’utilizzo della piattaforma SATER.

↻

Manuali troppo lunghi

Per semplificare il reperimento delle informazioni di interesse all’interno dei manuali è stato recentemente rilasciato lo strumento “Cerca Manuali”, disponibile al presente link.

Inoltre, sarà presto reso disponibile un nuovo sistema di supporto basato sull’intelligenza artificiale, che fornirà indicazioni precise e immediate per facilitare l’utilizzo della piattaforma SATER.

↻

Intercent-ER, Agenzia regionale per lo sviluppo dei mercati telematici - http://intercenter.regione.emilia-romagna.it