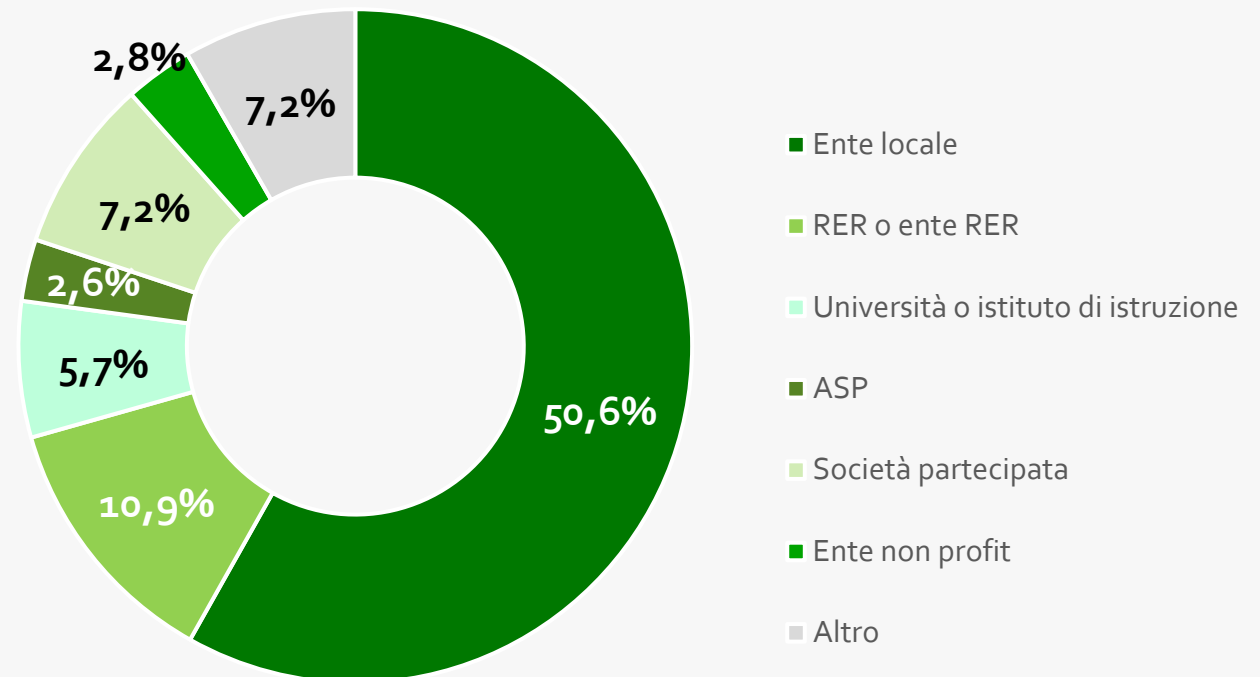


Partecipazione, dati di sintesi e feedback sulle criticità

IL CAMPIONE

	2024	2023
UTENTI CONTATTATI	8.677	8.043
ENTI PARTECIPANTI	387	276

TIPOLOGIA ENTE

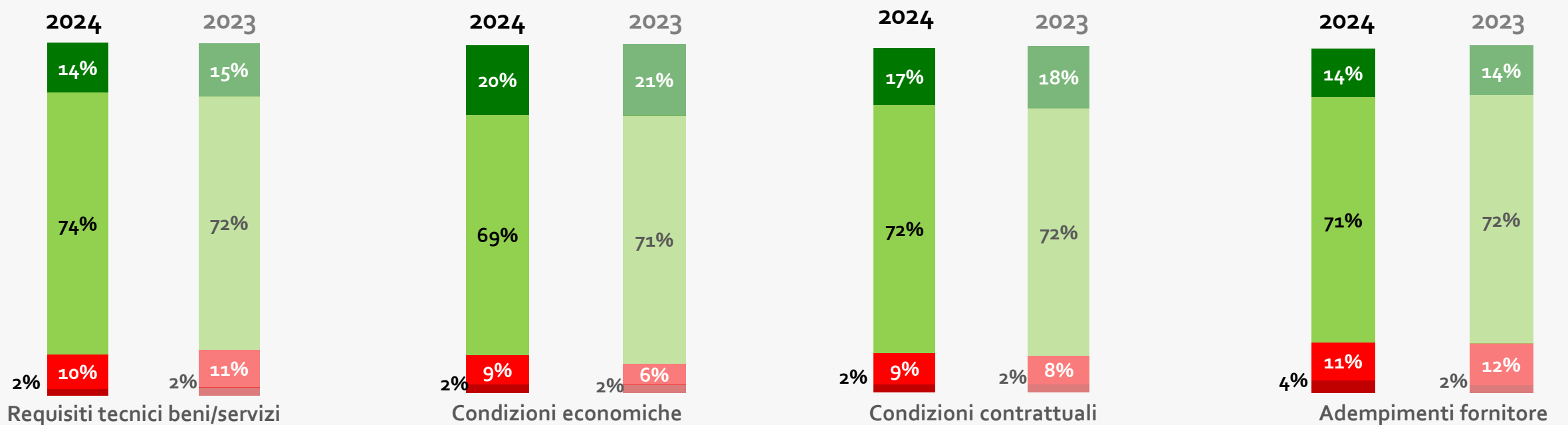


ALCUNI DATI

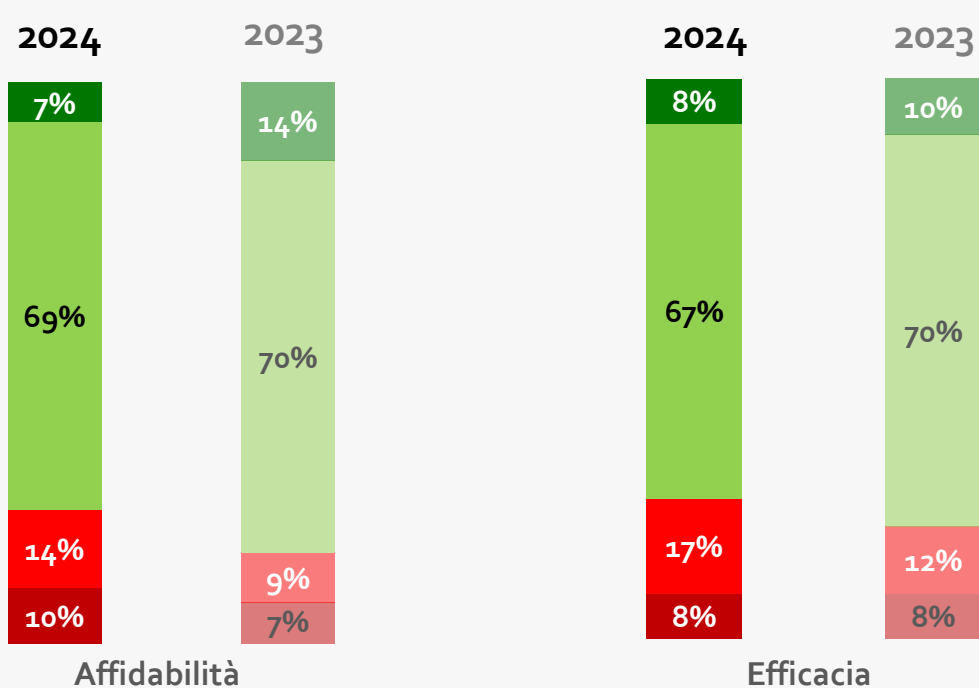
Legenda

■ Molto soddisfacente ■ Soddisfacente ■ Poco soddisfacente ■ Non soddisfacente

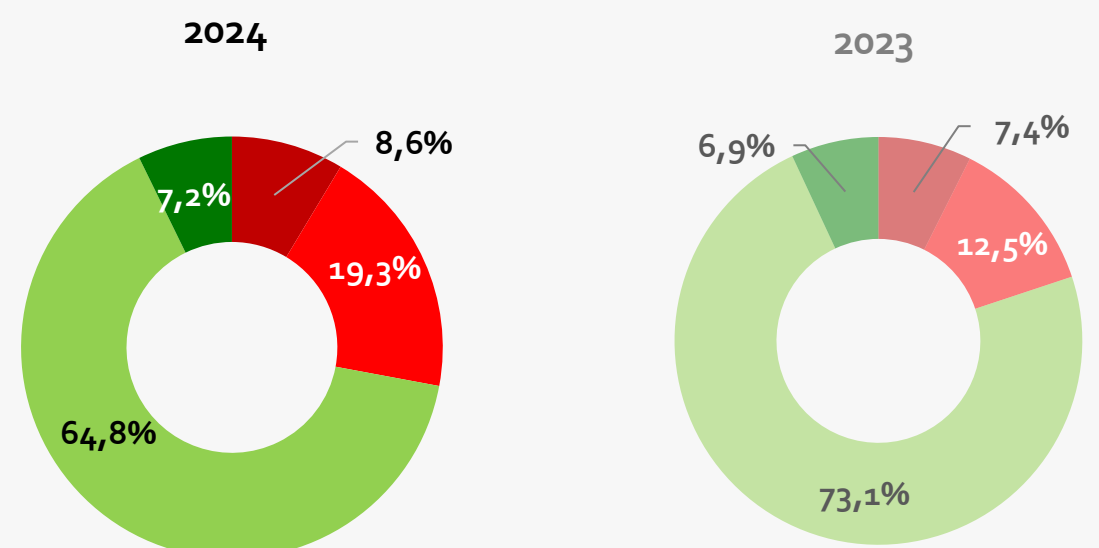
CONVENZIONI



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, interfaccia non user-friendly e difficoltà di reperimento delle informazioni

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. Recentemente, è stata rilasciata una funzionalità denominata “Visualizza”, che facilita la navigazione e consente di spostarsi agevolmente nella sezione di interesse (bando/inviti - contratto).

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.



Scarsa flessibilità della piattaforma

La rigidità del sistema è dovuta ai diversi vincoli previsti, necessari per rispettare la normativa vigente e per garantire il corretto funzionamento dell’interoperabilità verso la PCP.



Richiesta di filtri aggiuntivi nella ricerca delle procedure di gara

Il suggerimento sarà preso in esame e sarà verificata la possibilità di aggiungere ulteriori filtri di ricerca.



Rilascio CIG: malfunzionamenti e modifiche

I malfunzionamenti riscontrati nei primi tempi dell’attivazione dell’interoperabilità sono stati progressivamente e sensibilmente ridotti. Inoltre, nel modulo «esecuzione» sono state rese disponibili le schede di modifica contrattuale secondo le regole definite da ANAC.



Necessità di miglioramenti nell’integrazione con la BDNCP e nello scambio di dati con ANAC

ANAC sta perfezionando le modalità di integrazione rese disponibili per le Piattaforme di Approvvigionamento certificate (PAD). Tali perfezionamenti saranno prontamente recepiti da SATER.



Contraddizione nella data della stipula

Sono in corso di lavorazione delle migliorie nella definizione delle date richieste per l’interoperabilità che risolveranno la problematica evidenziata.



Possibilità di eseguire gare su delega di più enti

Recentemente è stata resa disponibile la possibilità di indicare più Enti deleganti per uno stesso bando, mentre non risulta ancora possibile, da parte di ANAC, gestirne l’esecuzione in maniera separata tra i diversi Enti deleganti.



Possibilità di visualizzare l’elenco fornitori

L’elenco dei fornitori abilitati sul mercato elettronico è disponibile sul sito pubblico di Intercent-ER al link: [Elenco degli Operatori Economici abilitati al Mercato Elettronico](#). Inoltre, nell’area riservata di SATER è presente il gruppo funzionale «Dossier», che presenta diverse opzioni di filtro per la ricerca degli OE.



Ridondanza delle firme richieste in sede di chiusura contratto

Il listino dei prodotti contiene ulteriori elementi/ attributi rispetto a quanto indicato nell’offerta e pertanto è opportuna una sottoscrizione del contratto perfezionato.



Semplificazione modulo affidamenti diretti e richiesta di contratti per affidamenti < 40mila euro

È stata resa disponibile la funzionalità semplificata per gli affidamenti diretti senza negoziazione, in cui vengono richiesti solo dati essenziali per definire il contratto.



Potenziamento ricerca per gli OdF e inserimento di una notifica per OdF rifiutati

La segnalazione sarà presa in esame e saranno verificate eventuali criticità ad essa collegate.



Gestione progetti BIM

Segnalazione in fase di approfondimento: non è ancora stato definito, a livello centrale, il modello di riferimento.



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

Rilascio di manuali aggiornati

Oltre al progressivo rilascio delle versioni aggiornate di tutti i manuali, 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.



Richiesta video tutorial che illustrino le procedure di gara

Oltre al sistema di supporto «Cercamanuali», sul sito dell'Agenzia, nella sezione «[Webinar e sessioni formative](#)», sono disponibili le registrazioni dei webinar formativi, mentre alla sezione «[Videotutorial](#)» sono presenti delle video pillole che illustrano alcuni passaggi fondamentali delle procedure di gara.



Sezione test di prova

Non è possibile mettere a disposizione una sezione di test, tuttavia si possono effettuare delle simulazioni con il supporto dell'area ICT di intercent-ER.



Ampliamento FAQ e risposte rapide senza lettura dei manuali

Nel corso degli ultimi mesi sono state aggiornate e ampliate le FAQ presenti sul sito con nuove risposte relative ai problemi di utilizzo più frequenti, sulla base delle segnalazioni pervenute anche durante i webinar. Le risposte delle FAQ, inoltre, sono state rese ricercabili anche attraverso lo strumento "Cerca Manuali", disponibile al [presente link](#), che semplifica la ricerca degli argomenti d'interesse all'interno dei materiali informativi messi a disposizione da Intercent-ER.

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



Richiesta di maggior formazione

Sarà presto disponibile un sistema di supporto basato su intelligenza artificiale per facilitare l'utilizzo della piattaforma SATER. Questo sistema fornirà indicazioni precise e immediate per un utilizzo efficiente



Assistenza in tempo reale

È previsto a breve il rilascio di un'interfaccia conversazionale addestrata sui documenti e sulla manualistica di supporto di SATER



Sezione riassuntiva con tutti i passaggi

Per supportare gli utenti nell'uso del Sistema e nelle operazioni connesse all'interoperabilità con la Piattaforma dei Contratti Pubblici (PCP), è stato reso disponibile un approfondito [Vademecum](#), in cui per ciascuna procedura sono indicati tutti i passaggi previsti, così da facilitare la navigazione e la comprensione delle varie fasi.



Video tutorial sul FVOE

Anche raccogliendo i suggerimenti espressi, l'accesso al Fascicolo Virtuale dell'operatore economico tramite piattaforma SATER è stato oggetto di un webinar di formazione organizzato nell'aprile 2025, la cui registrazione e i relativi materiali sono disponibili nella sezione «[Webinar e Sessioni formative](#)» sul sito di Intercent-ER.



Potenziamento call-center e criticità nei tempi di risposta

Nel corso dello scorso anno il servizio di call center è stato potenziato. Intercent-ER monitora con cadenza settimanale l'andamento dei tempi di evasione, intervenendo in caso di scostamenti rispetto al target definito.



Proposte di modifica della piattaforma

Si accettano suggerimenti da inviare a info.intercenter@regione.emilia-romagna.it

