

FAQ AZIENDE:

ISCRIZIONE MERCATO ELETTRONICO:

Come ci iscrive al SIGEME?

- **Dal portale cliccare sulla freccia bianca a destra "Iscriviti", compilare i campi richiesti e poi "Salva"; all'indirizzo @ indicato arriveranno utente e pw assegnati. Con questi rientrare da "Accesso riservato", compilare il resto della domanda e inviarla seguendo le istruzioni del programma.**
- Quali sono le parti della domanda da compilare per prime? *(v. istruzioni iscrizione)*
 - **Le sezioni "Dati Azienda" e Referente". Inseriti questi dati, con "Salva" il programma riporta al Portale del SIGEME, inviando all'indirizzo di posta del Referente (che non deve essere una Pec) l'id. utente e la pw per rientrare nella domanda, questa volta da "Accesso Riservato" (colore viola).**
- Ho smarrito la mia pw, cosa devo fare?
 - **Per il recupero delle credenziali, con il Vostro Id. utente dovete ottenere direttamente la pw dalla login (freccia in viola) tramite "Hai dimenticato la password?". Nel caso si sia smarrito anche l'Id. Utente, si può richiederlo all'indirizzo mercato.elettronico@comune.fi.it.**
- Ho compilato le varie schermate di inserimento dati e quando sono arrivato alla fine e le ho riaperte per ricontrollare eventuali refusi o errori ho trovato i campi totalmente vuoti. Cosa può essere successo?
 - **Può accadere raramente che, per problemi di funzionamento della Rete, alcuni dati vengano persi. L'unica cosa che si può fare è reinserirli. Se il problema si ripete, contattare i referenti del Mercato Elettronico.**
- Ho finito la compilazione delle sezioni della domanda, ma non visualizzo il tasto "stampa", perché?
 - **Il SIGEME non è compatibile con i browser Microsoft Internet Explorer e Edge, che, spesso, fanno visualizzare solo parzialmente la schermata del SIGEME, si consiglia quindi di accedervi utilizzando come browser Mozilla Firefox o Chrome per averne una visione e una gestione ottimali.**

- Cerco di stampare la domanda, ma mi compare un messaggio con richiesta di compilazione di campi obbligatori pur avendoli riempiti tutti, perché?
 - **La stampa può avvenire solo ad avvenuta totale compilazione dei campi obbligatori, conviene quindi ricontrollare tutte le schermate e nel, raro, caso che per problemi di Rete parte dei dati siano andati persi occorrerà reinserirli prima di poter procedere alla stampa.**
- Ho stampato ma le pagine prodotte sono solo due e non corrispondono alle sezioni riempite, va bene così?
 - **No, probabilmente è stato usato un metodo per stampare diverso dal tasto predisposto di “stampa” (ad es. stampa da File, oppure premendo sulla tastiera “Stampa”/Print scr.). Per stampare la domanda correttamente bisogna cliccare esclusivamente sull’apposito tasto virtuale di “stampa”.**
- Ho salvato i dati e premuto “Stampa”, ma mi appare il messaggio “Il fatturato globale di ciascun anno deve essere superiore alla somma del fatturato indicato per ogni anno di riferimento per le categorie merceologiche”
 - **Non sono stati inseriti i dati di bilancio in fondo alla sezione 7 al punto 6.**
- Ho finito la compilazione ed ho premuto il tasto “Salva”, dopo di che ho cliccato su “Stampa”, il programma mi visualizza il messaggio “La tua domanda è stata salvata. Devi scaricarla, firmarla digitalmente e inviarla per pec all’indirizzo servizio.centrale.acquisti@pec.comune.fi.it. In alternativa puoi stampare la domanda, firmarla, scannerizzarla e inviarla per pec, insieme a una copia di un documento di riconoscimento al medesimo indirizzo”, ma la stampa non parte. Come devo comportarmi?
 - **Innanzitutto occorre controllare se sul proprio pc è stato attivato il blocco dei popup, e toglierlo. Se ciò nonostante non è ugualmente possibile stampare, o si chiama il proprio sistemista per rivedere tutta la configurazione internet, oppure si può interpellare lo Staff che provvederà ad effettuare una stampa in pdf e ad inviarla all’Utente.**
- Una volta stampata la domanda la procedura è finita?
 - **No, si deve scaricarla, firmarla digitalmente e inviarla per pec all’indirizzo servizio.centrale.acquisti@pec.comune.fi.it. In alternativa si può stampare la domanda, firmarla, scannerizzarla e inviarla per pec, insieme a una copia di un documento di riconoscimento, al medesimo indirizzo. Non appena la ditta viene registrata dallo Staff, all’indirizzo @ del Referente arriva il messaggio “La tua azienda è stata**

abilitata". Si deve procedere allora ad individuare gli Articoli Generali di proprio interesse per il quali s'intende partecipare ai processi di vendita. Per ciascuno di questi si deve inserire un solo prodotto-offerta, quelli in più verranno disabilitati dallo Staff.

INSERIMENTO PRODOTTI

Cosa sono gli Articoli Generali

A seguito del D.lgs 50/2016 sono stati introdotti gli Articoli Generali (Art.Gen.) che sostituiscono gli articoli specifici finora in uso

Gli Articoli Generali corrispondono in sostanza a ulteriori sub categorie merceologiche aventi lo scopo di raccogliere, con l'inserimento di un solo prodotto convenzionale per ogni Articolo Generale, l'interesse delle ditte del settore ad essere interpellate per la fornitura di prodotti riferibili all'Articolo/Categoria generale stessa, prodotti che saranno poi dettagliati nelle procedure d'acquisto dei singoli Punti Ordinanti interni.

- Ho ricevuto il seguente messaggio:
- Gentile Utente,
la informiamo che sono stati pubblicati i cataloghi aggiornati e i suoi prodotti sono stati... (abilitati/disabilitati)

SIGEME Staff
mail per info@xxx.it

- **Il messaggio indica che sono stati abilitati o disabilitati prodotti del proprio catalogo. Nel caso di disabilitazione, occorre accedere alla propria "home" per visualizzarne le motivazioni, ed eventualmente contattare l'Ufficio responsabile dell'articolo, per avere ulteriori spiegazioni. Si ricorda che per gli Articoli Generali (Art.Gen.), deve venire inserita una sola offerta/prodotto, quindi l'Ufficio del Mercato Elettronico cancella sistematicamente quelli in più. Il messaggio può riferirsi a ciò.**
- Cerco nel mercato elettronico un articolo preciso per poterci agganciare un mio prodotto ma, pur digitandone correttamente il numero di codice nell'apposita stringa di ricerca, l'articolo non viene trovato e compare il messaggio "nessun elemento soddisfa la condizione di ricerca". Come mai non lo trovo?
- **Per effettuare la ricerca di un articolo per codice articolo, è necessario, da "Articoli" inserire nella casella "Cerca" a**

destra il codice dell'articolo senza gli "zero". E' possibile anche cercare nello stesso modo per una parola-chiave oppure utilizzare la ricerca complessa, ovvero la piccola lente con un + sulla destra della stringa di ricerca. Si aprirà una schermata dove si andrà a digitare il codice articolo nel campo "codice" e si cliccherà poi sul "cerca" in grigio a destra del campo codice. Sotto comparirà la stringa dell'articolo cercato su cui poi si potrà cliccare sopra per aprirlo.

- Voglio inserire il prezzo relativo al mio prodotto ma non ci riesco: scrivo 1,80 € e compare scritto 0,00180. Perché? (v. istruzioni iscrizione pag. 1)
 - **La numerazione segue una particolare regola per cui, dopo aver scritto il numero che si desidera, è necessario controllare lo schermo e aggiungere tanti zeri quanti ne sono necessari per ottenere la cifra giusta, facendola scorrere verso sinistra. Il programma collocherà automaticamente i separatori delle migliaia, che non devono essere mai inseriti a mano. Si raccomanda di ricontrollare sempre quello che compare sulla schermata perché se per errore si aggiunge uno zero in più si rischia di ottenere un numero ben diverso da quello voluto. Nella fattispecie esemplificata sopra: se a 0,00180 (numero che compare digitando 1,80) aggiungo 3 zeri ottengo 1,80 €, se ne aggiungo 4 18,00 €, se ne aggiungo 5 180,00€.**
 - Voglio inserire nel campo "Quantità vendibile per confezione" un numero e una parola per precisare meglio, es. "12 pezzi", ma il programma non me lo accetta. Cosa devo fare?
- **Il campo accetta solo numeri, (su cui vengono fatti i calcoli dei processi di vendita), che si riferiscono all'Unità di prodotto sulla quale viene fatto il prezzo, per cui se questa è, ad esempio "1 penna", nella "Quantità vendibile per confezione" deve essere indicato "10" o "12", cioè quante penne ci sono nella confezione che si offre; la precisazione "penne" può essere inserita nel campo accanto.**

PROCESSI DI VENDITA

- **Ho ricevuto dal SIGEME il seguente messaggio "Gentile utente, la informiamo che ha ricevuto una nuova richiesta di offerta. La invitiamo ad accedere al suo profilo. Staff SIGEME". Cosa devo fare?**
 - Si deve entrare con id. e pw sulla propria "Home". Da quella si clicca in alto su "Processi di vendita" e si clicca di nuovo sul primo processo di vendita dall'alto, per aprirlo. Si clicca poi su "non interessato" se si ritiene di non rispondere, oppure su "interessato" per andare a formulare l'offerta.

- **Ho ricevuto una richiesta d'offerta e ho cliccato su "Interessato", è sufficiente per considerare d'aver risposto all'offerta?**
 - Assolutamente no: si deve passare ad aggiungere il proprio prodotto cliccando su "aggiungi prodotto +" scritto in verde sotto all'articolo richiesto.
Quando si è inserito il proprio prodotto e si è provveduto a modificare eventualmente i dati dell'offerta (es. prezzo, tempi di consegna, etc), si caricano firmati digitalmente gli eventuali allegati e poi si scarica il pdf dell'offerta cliccando sul tasto blu a piè di pagina. Ciò fatto e senza aprire il file-offerta, lo si firma e lo si carica. Il sistema lo verifica e lo invia direttamente. Entro il termine di scadenza del processo è sempre possibile ritirare l'offerta e modificarla o integrarla.
- **Ho ricevuto una richiesta d'offerta, ho cliccato su "Interessato" e sono uscito. Come devo fare in un secondo momento a formulare l'offerta?** *(v. istruzioni processi di vendita pag. 11)*
 - ✓ Rientrati in Home con le proprie credenziali occorre cliccare su "Processi di vendita" e, cliccando sulla descrizione, aprire il processo interessato; si prosegue poi cliccando su "vedi offerta", si apre e si procede poi ad aggiungere il proprio prodotto cliccando su "aggiungi prodotto +" scritto in verde sotto all'articolo richiesto. Comunque, seguite le istruzioni di cui al punto precedente.
- **Non riesco ad inserire l'allegato pdf, come mai?**
 - Se la procedura per allegare file è stata fatta in modo corretto (modifica-allega file-sfoggia-scelta del file-inserisci), probabilmente il problema può derivare dalla grandezza del file. Si consiglia quindi di "zippare" il file in questione prima di allegarlo. Non è mai possibile caricare un file se non è stato firmato digitalmente in formato P7m.
- **Allegare un file è obbligatorio per poter inviare offerta?**
 - Assolutamente no: si invia un file allegato solo se previsto nella richiesta d'offerta altrimenti si invia l'offerta senza allegare niente, il messaggio che appare quando si clicca su "invia offerta", che avverte come si stia inviando un'offerta senza allegati, è un semplice promemoria, non un blocco.
- **Dopo aver inserito l'offerta, come faccio ad aggiungere l'allegato?**
 - Una volta chiusa, con la "x" rossa in alto a destra la schermata dell'offerta, basta cliccare sul tasto arancione "modifica" in basso e a sinistra dello schermo appare "aggiungi/gestisci allegati". Dopo di che si preme "scarica il pdf della tua offerta"; il pdf deve venire firmato digitalmente senza aprirlo e poi ricaricato e inviato insieme. Se si

desidera ricontrollare l'offerta, una volta firmata e prima di ricaricarla, si può aprire la copia non firmata che resta sul pc.

- **Trovo difficoltà nell'inserire un prezzo migliorativo rispetto a quello del mio prodotto inserito nel mercato perché non capisco il funzionamento dei campi di numerazione: io scrivo 1,50 e lì compare 0,00150 , che devo fare?** (v. istruzioni iscrizione pag. 1)

➤ La numerazione segue una particolare regola per cui, dopo aver scritto il numero che si desidera, è necessario controllare lo schermo e aggiungere tanti zeri quanti ne sono necessari per ottenere la cifra giusta. Si raccomanda di ricontrollare sempre quello che compare sulla schermata perché se per errore si aggiunge uno zero in più si rischia di ottenere un numero ben diverso da quello voluto. Nella fattispecie esemplificata sopra: se a 0,00150 (numero che compare digitando 1,50) aggiungo 3 zeri ottengo 1,50 €, se ne aggiungo 4 15,00 € , se ne aggiungo 5 150,00€.

- **Ho a suo tempo inserito più prodotti per un articolo richiesto nel processo: posso rispondere alla richiesta presentandoli tutti?**

➤ Con l'introduzione degli Articoli Generali, deve essere inserito un solo prodotto-offerta per articolo.
➤ Se si opera ancora con i vecchi articoli specifici, in via d'eliminazione, se si tratta di un processo "**Libero**", **sì**. Si può seguire a cliccare su "aggiungi prodotto +" scritto in verde sotto all'articolo richiesto. Se si tratta di un processo "**A panier**e", **no**. Il programma permette però di scegliere quale prodotto inserire nel panier fra quelli presentati per ogni articolo.

- **Ho ricevuto il seguente messaggio:**

"Gentile utente,

la informiamo che la sua offerta relativa alla Richiesta nr. xx stata valutata NON congrua con la seguente motivazione: Il materiale é"....

Staff SIGEME

mail per xxx@yyyy.it=

➤ Il messaggio indica che l'offerta presentata per un processo di vendita è stata giudicata dall'ufficio che indetto il processo, sostanzialmente non corretta e che quindi non verrà valutata. Per saperne di più, occorre rivolgersi all'Ufficio stesso, e non allo Staff che figura come mittente.

- **Ho ricevuto il seguente messaggio:**

"Gentile utente, La informiamo che ha ricevuto un nuovo preavviso si ordine. Posso procedere alla fornitura o all'effettuazione del servizio?"

➤ Il messaggio indica che l'offerta presentata per un processo di vendita è stata accettata e che quindi eventualmente ci si può preparare all'effettuazione della prestazione, ma si deve attendere l'ordine ufficiale espresso nelle forme di legge per procedere. L'esecuzione della prestazione o l'invio dei prodotti a questo momento sarebbe a Vostro esclusivo rischio.

• **Ho ricevuto un messaggio con il seguente oggetto: "SIGEME Mercato Elettronico del Comune di Firenze: Processo 9999. Invio resoconto.**

➤ Si tratta dell'esito del processo indicato, che riporta, fra l'altro, il numero del provvedimento, (In genere una Deliberazione Dirigenziale presente in Rete Civica, che ne riporta fasi ed esito. Si può, dal sito del Comune indicato, scaricarla e prenderne visione.

● **Ho ricevuto un messaggio che mi invita ad aggiornare i miei dati / le mie autocertificazioni sul SIGEME. Cosa devo fare?**

➤ a) Se i dati essenziali dell'Azienda (ad esempio, p. iva, sede legale, Titolare o Amministratori), non sono cambiati, è sufficiente accedere alla propria domanda e premere il tasto "Conferma Autocertificazioni".

b) Qualora invece i dati in questione siano cambiati e il Fornitore li aggiorni, la Ditta deve di nuovo inviare la Domanda con la procedura prevista e resta sospesa finché l'Ufficio del Mercato Elettronico non la riabilita.

Quando una ditta che non ha aggiornato i propri dati venga chiamata ad un processo di vendita, può,

1) se si tratta solo di confermare i dati, aggiornare direttamente la propria domanda come indicato al punto a) e partecipare al processo in corso.

2) Se si trova nelle condizioni del punto b) deve modificare la domanda e comunque non può partecipare al processo.