



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

Area dei Servizi ICT
Settore Organizzazione servizi, Supporto utenti e Autenticazione

Oggetto: Autorizzazione all'affidamento della fornitura di licenze Freshdesk Blossom al di sotto della soglia al di sotto della soglia di cui all'art. 35 del D.Lgs. 18 aprile 2016. C.I.G. Z3E38AAD5A

IL DIRIGENTE DELL'AREA DEI SERVIZI ICT

Premesso che il Settore Organizzazione servizi, Supporto utenti e Autenticazione utilizza strumenti per la gestione delle richieste di assistenza da parte dell'utenza universitaria, strumenti che però risultano non più adeguati rispetto alle esigenze attuali;

Premesso è quindi sentita l'esigenza di utilizzare una piattaforma di trouble ticketing moderna e con caratteristiche che la rendano adeguata anche a fronte di sviluppi futuri;

Considerato che una comparazione fra le piattaforme di trouble ticketing disponibili sul mercato ha portato ad individuare la piattaforma FreshDesk come la scelta preferibile, tenuto conto della flessibilità della soluzione al crescere del numero di operatori coinvolti, al crescere delle esigenze in termini di supporto multicanale, e nei termini di capacità del software di individuare e proporre automaticamente possibili soluzioni alle richieste che pervengono dagli utenti, e infine della capacità di elaborare statistiche su diversi parametri di utilizzo della piattaforma stessa;

Considerato che l'impresa Freshworks Inc., produttrice del software FreshDesk, ha indicato nell'impresa CRMPARTNERS Srl l'unico rivenditore autorizzato in Italia delle licenze FreshDesk;

Visto l'art 32 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i e l'art. 1, comma 2, lettera a) del D.L. n. 76/2020, convertito nella Legge n. 120/2020, come modificato dall' art. 51 del D.L. n. 77/2021 che disciplina l'affidamento diretto;

Considerato che l'importo della suddetta fornitura risulta di valore inferiore alla soglia di rilievo comunitario e l'art. 1, comma 2, del D.L. 76/2020 dispone che le stazioni appaltanti procedono all'affidamento di forniture di importo inferiore a 139.000,00 euro mediante affidamento diretto, anche senza previa consultazione di due o più operatori economici;



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

Area dei Servizi ICT
Settore Organizzazione servizi, Supporto utenti e Autenticazione

Viste le Linee Guida n. 4 dell'ANAC approvate con delibera del Consiglio n. 206 del 1° marzo 2018, di attuazione del D.Lsg. 18 aprile 2016, n. 50, recanti “procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici”, che, tra l'altro, al punto 4.1.3 affermano che “nel caso di affidamento diretto (...) si può procedere tramite determina a contrarre o atto equivalente in modo semplificato, ai sensi dell'art. 32, comma 2, secondo periodo del Codice di contratti pubblici”;

Richiamato il Regolamento di Ateneo per l'amministrazione, la finanza e la contabilità, ed in particolare, per quanto applicabile, il Titolo IV;

Accertato che, alla data del presente decreto, non risultano attive iniziative correlate all'acquisizione del sistema né tra gli Accordi Quadro né tra le Convenzioni stipulate da Consip Spa e che per l'iniziativa ICT del Sistema Dinamico di Acquisizione realizzato e gestito dalla Consip Spa, l'appalto specifico deve necessariamente avere un valore superiore alla soglia prevista in ambito comunitario;

Considerato che l'impresa Freshworks Inc., produttrice del software FreshDesk, ha indicato nell'impresa CRMPARTNERS Srl l'unico rivenditore autorizzato in Italia delle licenze FreshDesk;

Considerato che è stato possibile utilizzare il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA), e che l'impresa CRMPARTNERS Srl ha presentato offerta per le licenze annuali FreshDesk Blossom Specific per 4.232,00 Euro (IVA esclusa);

Dato atto che il Responsabile Unico del Procedimento è il l'Ing. Michele BAVA;

Considerato che il contratto verrà stipulato in modalità elettronica a mezzo scrittura privata contenente gli elementi essenziali del contratto stesso secondo il formulario previsto per gli ordinativi sul MePA;

Accertato che la copertura finanziaria di Euro 4.232,00 IVA esclusa necessaria



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TRIESTE

Area dei Servizi ICT

Settore Organizzazione servizi, Supporto utenti e Autenticazione

all'acquisizione in argomento, trova copertura sul budget assegnato per l'anno 2022 alla UA.AMM.ICT.10.16.10 voce COAN A.S.10.800.070.200, Assistenza software;

DECRETA

art 1 – di autorizzare ai sensi dell'art. 32, comma 2 del D.Lgs. n. 50/2016 la procedura di cui alle premesse;

art. 2 – di aggiudicare l'affidamento in oggetto all'impresa CRMPARTNERS Srl per un importo complessivo di Euro 5.163,04 comprensivo degli oneri per la sicurezza aziendali e IVA inclusa, gravante sui fondi indicati e con le motivazioni di cui nelle premesse;

art. 3 – di incaricare il Settore Organizzazione servizi, Supporto utenti e Autenticazione dell'esecuzione del presente provvedimento, che verrà registrato nel repertorio dei Decreti Dirigenziali.

Il Dirigente dell'Area Servizi ICT
Ing. Michele BAVA