



**UNIVERSITÀ  
DEGLI STUDI  
DI TRIESTE**

**Area dei Servizi ICT**  
Unità di Staff Active Directory, servizi istituzionali e in cloud

**Oggetto:** Autorizzazione all'acquisizione diretta di licenze **Trouble Ticketing Fresh Desk** con procedura sottosoglia, come disciplinata dall'art. 50, comma 1, lett. b) del d.lgs. n. 36/2023 - **CIG ZA93D848FF**

### **IL DIRETTORE DELL'AREA SERVIZI ICT**

PREMESSO che l'Unità di Staff Active Directory, servizi istituzionali e in cloud 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 che 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 il D. Lgs. 36/2023 "Codice dei contratti pubblici" ed in particolare l'art. 17 relativo alle fasi di affidamento;

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

ACCERTATO che l'Ing. Michele BAVA, responsabile dell'Unità di Staff Active Directory, servizi istituzionali e in cloud, è in possesso dei requisiti per l'espletamento dell'incarico di Responsabile Unico del Processo per la procedura in oggetto;

RILEVATO il pieno rispetto, in fase istruttoria e di predisposizione degli atti, delle disposizioni

**Università degli Studi di Trieste**  
Piazzale Europa, 1  
I - 34127 Trieste  
[www.units.it](http://www.units.it) - [ateneo@pec.units.it](mailto:ateneo@pec.units.it)

*Responsabile del procedimento: Ing. Michele BAVA*  
Tel. +39 040 558 3339  
Fax +39 040 558 3316  
[michele.bava@units.it](mailto:michele.bava@units.it)



**Area dei Servizi ICT**

**Unità di Staff Active Directory, servizi istituzionali e in cloud**

contenute nel Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici e l'insussistenza, ai sensi dell'art.16 del D. Lgs. n. 36/2023, di conflitto di interessi in capo al firmatario del presente atto, al RUP, agli altri partecipanti al procedimento e in relazione ai destinatari finali dello stesso;

CONSIDERATO che trattandosi di appalto inferiore ad euro 140.000,00 e, fermi restandogli obblighi di utilizzo degli strumenti di acquisto e di negoziazione previsti dalle vigenti disposizioni in materia di contenimento della spesa, questa Amministrazione può, ai sensi dell'art.62, comma 1, del D. Lgs. 36/2023, procedere direttamente e autonomamente all'acquisizione della fornitura in oggetto;

CONSIDERATO che l'art.50, comma 1, lett. b) del D. Lgs. 36/2023 stabilisce per gli affidamenti di contratti di servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura, di importo inferiore a € 140.000,00, si debba procedere ad affidamento diretto, anche senza consultazione di più operatori economici;

CONSTATATO che non sono disponibili convenzioni Consip raffrontabili con quanto è oggetto di acquisto tramite la presente;

DATO ATTO dell'istruttoria informale a cura del RUP ritenuta adeguata e sufficiente in relazione al principio del risultato di cui all'art. 1 del D. Lgs. 36/2023 per l'individuazione sulla "vetrina" del MePA dell'operatore economico che offra le licenze ad un prezzo congruo;

ACCERTATA la disponibilità tramite Ordine Diretto di Acquisto (ODA) sul MEPA dall'operatore economico **CRM PARTNERS SRL, P.IVA 13439811004** che si è dichiarato disponibile ad eseguire la fornitura ad un prezzo di **euro 4.232,00 IVA ESCLUSA** che si ritiene congruo, rispondente alle esigenze e conveniente per l'Amministrazione in relazione alle attuali condizioni di mercato;

RITENUTO OPPORTUNO, in conformità al D. Lgs. 36/2023, stabilire, che per un affidamento di importo inferiore a € 5.000,00, la verifica sull'affidatario individuato si può comunque limitare alle risultanze del DURC e all'assenza di annotazioni sul casellario ANAC come da verifica effettuata in data 19/12/2023;

DATO ATTO che, quando in conseguenza della verifica condotta a campione, secondo quanto previsto dall'art. 52, comma 1, del D. Lgs. 36/2023, non sia confermato il possesso dei requisiti generali o speciali dichiarati, la stazione appaltante procede alla risoluzione del contratto, all'escussione della eventuale garanzia definitiva, alla comunicazione all'ANAC e alla sospensione dell'operatore economico dalla partecipazione alle procedure di affidamento indette dalla medesima stazione appaltante per un periodo da uno a dodici mesi decorrenti dall'adozione del provvedimento;

**Università degli Studi di Trieste**

Piazzale Europa, 1

I - 34127 Trieste

[www.units.it](http://www.units.it) - [ateneo@pec.units.it](mailto:ateneo@pec.units.it)

*Responsabile del procedimento: Ing. Michele BAVA*

Tel. +39 040 558 3339

Fax +39 040 558 3316

[michele.bava@units.it](mailto:michele.bava@units.it)



**Area dei Servizi ICT  
Unità di Staff Active Directory, servizi istituzionali e in cloud**

RITENUTO di affidare la fornitura delle licenze al citato operatore poiché il prezzo proposto è risultato congruo e conveniente in rapporto alla qualità della prestazione, come risulta dalla documentazione versata in atti. Inoltre, il bene proposto risulta rispondente alle esigenze dell'amministrazione;

DATO ATTO che:

- ai sensi dell'art.49, comma 6, del D. Lgs. 36/2023, trattandosi di affidamenti di importo inferiore a € 5.000,00 è possibile derogare al rispetto del principio di rotazione;
- il RUP ha provveduto a tutti gli adempimenti in materia di comunicazione e trasparenza di cui agli artt.20 e 23 del D. Lgs. n. 36/2023;
- ai sensi dell'art.53, comma 4 del D. Lgs. n. 36/2023, stante la scarsa rilevanza economica dell'affidamento e alle modalità di adempimento delle prestazioni non si richiede la cauzione definitiva di cui all'art.117 del D. Lgs. 36/2023;

DATO ATTO che l'art. 17, comma 2 del d.lgs. n. 36/2023 prevede che in caso di affidamento diretto, la decisione a contrarre individua l'oggetto, l'importo, il contraente, unitamente alle ragioni della sua scelta, ai requisiti di carattere generale e, se necessari, a quelli inerenti alla capacità economico-finanziaria e tecnico – professionale;

CONSIDERATO che la stipula del contratto avverrà mediante ordine generato dal sistema contabile U-GOV e firmato digitalmente dal soggetto stipulante sulla piattaforma del MePA;

ACCERTATA la disponibilità finanziaria per la copertura della spesa relativa alla fornitura di cui al presente provvedimento sulla **U.O. 000801 - Unità di Staff Active Directory, Servizi Istituzionali e in cloud, UA.A.AMM.ICT.19.10 "Gestione licenze software Campus" voce COAN A.S.10.800.070.100 "Licenze annuali software" – O.5.3;**

CONSIDERATO che per espressa previsione dell'art.18, comma 3 lett. d) del D. Lgs. 36/2023 s.m.i., al presente affidamento non si applica il termine dilatorio per la stipula del contratto trattandosi di affidamento di importo inferiore alle soglie europee, di cui all'art.55, comma 2, del predetto D. Lgs. 36/2023;

VISTI gli artt. 37 del D. Lgs. 33/2013 e 28, comma 3 del d.lgs. 36/2023, in materia di "Amministrazione trasparente";

CONSIDERATO che il presente provvedimento, in ossequio al principio di trasparenza e fatto salvo quanto previsto dall'art.1, comma 32, della Legge 190/2012 e dal D. Lgs. 33/2013, è pubblicato, nel proprio sito web, liberamente scaricabile sul sito internet dell'Università degli Studi di Trieste – Amministrazione Trasparente - Bandi Gara e Contratti;



**Area dei Servizi ICT  
Unità di Staff Active Directory, servizi istituzionali e in cloud  
DETERMINA**

Per le motivazioni indicate in premessa:

1. di nominare quale Responsabile Unico del Procedimento (RUP), ai sensi dell'art.15 del D. Lgs. 36/2023, l'Ing. Michele BAVA;
2. ai sensi dell'art.50, comma 1, lett. b) del D. Lgs. 36/2023, di affidare **la fornitura delle licenze FresDesk** alla ditta **CRM Partners srl, - P.IVA 13439811004**, per un importo di **euro 4.232,00 IVA ESCLUSA** precisandosi che il presente provvedimento assume la valenza della decisione di contrarre di cui all'art. 17, comma 1, d.lgs. 36/2023, ai sensi del comma2 del medesimo articolo;
3. di demandare al RUP tutti gli adempimenti derivanti dalla presente determinazione in particolar modo l'accertamento delle condizioni di legge in capo all'affidatario e l'acquisizione della documentazione necessaria ai fini della stipula del relativo contratto;
4. di imputare la spesa, pari a **euro 437,31 IVA INCLUSA**, sulla voce di bilancio dell'esercizio finanziario 2023 della **U.O. 000801 – Unità di Staff Active Directory, Servizi Istituzionali e in cloud, UA.A.AMM.ICT.19.10 “Gestione licenze software Campus” voce COAN A.S.10.800.070.100 “Licenze annuali software” – O.5.3** e di incaricare l'Unità di Staff Active Directory, Servizi Istituzionali e in cloud di prevedere nella richiesta di budget 2024 l'importo residuo di Euro **4.725,73 IVA INCLUSA** quale quota di competenza **per l'anno 2024**;
5. di disporre che il pagamento verrà effettuato a seguito degli accertamenti in materia di pagamenti della PA ed al rispetto degli obblighi di cui all'art.3 della Legge 136/2010, e comunque previa presentazione di fatture debitamente controllate e vistate in ordine alla regolarità e rispondenza formale e fiscale;
6. di applicare alla fornitura in oggetto le seguenti condizioni contrattuali. Il pagamento sarà effettuato entro 30 gg dall'avvenuta verifica di regolare esecuzione della fornitura ed a seguito di presentazione di regolare fattura ovvero, nel caso di merce sottoposta a collaudo, dopo l'esito positivo della sessione di collaudo;
7. di provvedere alla stipula del contratto in modalità elettronica mediante stipula dell'ordinativo sulla piattaforma del MePA;
8. di dare pubblicità al presente provvedimento in materia di comunicazioni e trasparenza di cui agli artt.20 e 23 del d.lgs. 36/2023, compresa la pubblicazione dell'avviso sui risultati delle procedure di affidamento ai sensi dell'art. 50, comma 9 del Dlgs n. 36/2023.

Trieste,

Il Direttore dell'Area Servizi ICT  
ing. Michele Bava

Università degli Studi di Trieste  
Piazzale Europa, 1  
I - 34127 Trieste  
[www.units.it](http://www.units.it) – [ateneo@pec.units.it](mailto:ateneo@pec.units.it)

Responsabile del procedimento: Ing. Michele BAVA  
Tel. +39 040 558 3339  
Fax +39 040 558 3316  
[michele.bava@units.it](mailto:michele.bava@units.it)