



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI TRIESTE

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

Decreto n. 314/2019 - Prot. n. 156027
Anno 2019 tit. I cl. 5 fasc.

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. n. Z082AC6DE2
Decreto di indizione della procedura ai sensi degli artt. 32, comma 2 e 36 del D.Lgs. 50/2016.

Il Coordinatore dell'Area I.C.T.

Visti gli articoli 32, comma 2 e 36 del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50;

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

Premesso che il Settore Organizzazione servizi, Supporto utenti e Autenticazione utilizza da tempo 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 aveva portato ad individuare la piattaforma FreshDesk come la scelta preferibile, tenuto conto della flessibilità della soluzione al crescere del numero di operatori coinvolti, della flessibilità della soluzione 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;

Legge 241/1990 - Responsabile del procedimento: Giorgio Moncalvo

Università degli Studi di Trieste
Piazzale Europa, 1
I - 34127 Trieste

Tel. +39 040 3329
Fax +39 040 3316
divisione.isi@units.it

www.units.it - <http://www.units.it> - ateneo@pec.units.it



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI DI TRIESTE

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

Considerato che il R.U.P. del procedimento è il dott. Giorgio Moncalvo;

Considerato che la copertura finanziaria necessaria all'acquisizione in argomento grava sui fondi dell'UO 0008647, UA.A.AMM.ICT.10.16 voce COAN A.S.10.800.070.100 "Licenze annuali per software" del budget relativo all'esercizio finanziario 2019;

Considerato che non risultano attive Convenzioni CONSIP per il settore merceologico di interesse;

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 4.264,00Euro (IVA esclusa)

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;

DECRETA

- art. 1 – di autorizzare ai sensi dell'art. 32, comma 2 del D.Lgs. 50/2016 la procedura di cui alle premesse;
- art. 2– di approvare l'affidamento della fornitura all'impresa CRMPARTNERS Srl per l'importo di Euro 5.202,08 (Iva inclusa), gravante sui fondi indicati e con le motivazioni di cui nelle premesse;
- art. 3– di dare pubblicità al presente provvedimento ai sensi dell'art. 29 D.Lgs. n. 50/2016;
- art. 4– di incaricare il Settore Organizzazione servizi, Supporto utenti e Autenticazione dell'esecuzione del presente provvedimento, che verrà registrato nel Repertorio degli atti dei Dirigenti.

Trieste, 20 DIC, 2019

Il Coordinatore dell'Area I.C.T.
Giorgio Moncalvo

Legge 241/1990 - Responsabile del procedimento: Giorgio Moncalvo

Università degli Studi di Trieste
Piazzale Europa, 1
I - 34127 Trieste

Tel. +39 040 3329
Fax +39 040 3316
divisione.isi@units.it

www.units.it - <http://www.units.it> - ateneo@pec.units.it