

Decreto n. 31 del 17/02/2021

Oggetto: Determina per l'affidamento diretto per acquisizione licenze n.16 ZENDESK, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera a) del D.Lgs. 50/2016, per un importo contrattuale pari a Euro 12.288,00 (SmartCIG: Z8D30AC557)

IL DIRETTORE

- VISTA** la Legge n. 241 del 7 agosto 1990 e s.m.i., ed in particolare gli artt. 5 e 6;
- VISTO** il vigente Statuto dell'Ateneo;
- VISTO** il Regolamento di Ateneo per l'Amministrazione, la Finanza e la Contabilità, emanato con D.R.n.2138 del 16/6/2015 e ss.mm.ii;
- VISTA** la legge 6.11.2012, n. 190, e s.m.i. contenente le disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione;
- VISTO** il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e la Trasparenza 2020- 2022 di Ateneo;
- VISTI** rispettivamente il Codice di Comportamento Nazionale, emanato con DPR n. 62 del 16.04.2013 e il vigente Codice di Comportamento dell'Ateneo;
- VISTO** il D. Lgs. 50 del 18 aprile 2016 e s.m.i.;
- VISTO** in particolare l'art. 32, comma 2, lettera a) del predetto decreto, il quale prevede che, prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le stazioni appaltanti, in conformità ai propri ordinamenti, decretano o determinano di contrarre, individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte e che, per gli affidamenti ex art. 36, comma 2, lett. a) del Codice, «[...] la stazione appaltante può procedere ad affidamento diretto tramite determina a contrarre, o atto equivalente, che contenga, in modo semplificato, l'oggetto dell'affidamento, l'importo, il fornitore, le ragioni della scelta del fornitore, il possesso da parte sua dei requisiti di carattere generale nonché il possesso dei requisiti tecnico-professionali, ove richiesti»;
- VISTO** in particolare, l'art. 36, comma 2, lettera a) del citato decreto, il quale prevede che «Fermo restando quanto previsto dagli articoli 37 e 38 e salva la possibilità di ricorrere alle procedure ordinarie, le stazioni appaltanti procedono all'affidamento di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie di cui all'articolo 35, secondo le seguenti modalità: a) per affidamenti di importo inferiore a 40.000 euro, mediante affidamento diretto, anche senza previa consultazione di due o più operatori economici .. [...]»;
- VISTE** le Linee Guida ANAC n. 4, aggiornate al Decreto Legislativo 19 aprile 2017, n. 56 con delibera del Consiglio n. 206 del 1 marzo 2018, 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», le quali hanno, tra l'altro, previsto che, ai fini della scelta dell'affidatario in via diretta, «[...] la stazione appaltante può ricorrere alla comparazione dei listini di mercato, di offerte precedenti per commesse identiche o analoghe o all'analisi dei prezzi praticati ad altre amministrazioni. In ogni caso, il confronto dei preventivi di spesa forniti da due o più operatori economici rappresenta una best practice anche alla luce del principio di concorrenza»;
- VISTO** l'art. 1, comma 449 della L. 296 del 2006, come modificato dall'art. 1, comma 495, L. n. 208 del 2015, che prevede che le istituzioni universitarie – tra gli altri - sono tenute ad approvvigionarsi utilizzando le Convenzioni stipulate da Consip S.p.A., previste dall'art. 26 della legge 488/2000 e s. .m.i.;
- VISTA** la Legge n. 208/2015 che, all'art. 1, comma 512, per la categoria merceologica relativa ai servizi e ai beni informatici, ha previsto che, fermi restando gli obblighi di acquisizione centralizzata previsti per i beni e servizi dalla normativa vigente, sussiste l'obbligo di approvvigionarsi

esclusivamente tramite gli strumenti di acquisto e di negoziazione messi a disposizione da Consip S.p.A. (Convenzioni quadro, Accordi quadro, Me.PA., Sistema Dinamico di Acquisizione);

VISTA la nota prot. PG/2021/15357 del 16.02.2021, con la quale la dott.ssa Gaetana Melchionna , Funzionario cat. Ep1, in servizio presso questo Centro ha rappresentato l'esigenza di provvedere all'acquisizione di n. 16 licenze software Zendesk e al rinnovo dei correlati servizi, al fine di dare continuità alle fondamentali attività di help desk e CRM (Customer Relationship Management), che consentono di fornire assistenza informativa e tecnica ai destinatari dell'offerta MOOC di Federica e di garantire il potenziamento dell'infrastruttura tecnologica supporto delle azioni di diffusione dei contenuti multimediali, per ottimizzare le attività di help desk rivolte ai destinatari dell'offerta MOOC di Federica, tramite una efficace e celere gestione dei tickets di assistenza (ALL.1);

CONSIDERATO che risulta opportuno procedere al rinnovo dell'affidamento del servizio di acquisizione delle licenze software all'operatore economico ZENDESK, in quanto esclusivo proprietario della licenza software avente tutte le caratteristiche tecniche utili alla realizzazione delle finalità rappresentate nella nota di cui sopra;

CONSIDERATO che dal monitoraggio del Portale degli acquisti on-line delle P.A., www.acquistinretepa.it, non figurano forniture aventi caratteristiche rispondenti a quanto richiesto. In particolare si evidenzia che i software gestionali/ Help desk presenti sul MEPA, non rispondono in maniera soddisfacente alle esigenze tecnico-gestionali rappresentate nella nota di cui sopra, (ALL.2);

CONSIDERATO invece, che ZENDESK con sede in San Francisco, California, USA, è l'azienda titolare dell'omonimo software gestionale, capace di assolvere *tout court* a tutta la necessaria attività di potenziamento ed implementazione delle infrastrutture tecnologiche a supporto delle azioni di diffusione dei contenuti multimediali e per l'ottimizzazione delle attività di help desk del Centro;

VISTO quindi, che per l'affidamento del rinnovo dello acquisto di n. 16 licenze d'uso del software ZENDESK , nel dettaglio: n.8 Zendesk Support Enterprise n.8 Zendesk Guide Enterprise, con rinnovo dei servizi di Zendesk Sunshine- Licenza Lite, Zendesk Gather- Licenza Legacy e Zendesk Explore- Licenza Legacy è stato richiesto preventivo alla società ZENDESK Inc con sede in 1019 Market Street San Francisco, California, 94103 USA; (ALL.3)

VISTA l'offerta proposta dalla suddetta Società; (ALL.3)

VALUTATO, pertanto, che il preventivo presentato da ZENDESK Inc per l'utilizzo . 16 licenze d'uso del software ZENDESK , nel dettaglio: n.8 Zendesk Support Enterprise e n.8 Zendesk Guide Enterprise con rinnovo dei servizi di Zendesk Sunshine- Licenza Lite, Zendesk Gather- Licenza Legacy e Zendesk Explore- Licenza Legacy per n. 12 (dodici) mesi, per un importo pari a Euro 12.288,00 risulta economicamente vantaggioso e conforme alle esigenze del Centro; (ALL.3)

PRESO ATTO , inoltre, che trattandosi di licenze software , in considerazione della natura strumentale e non occasionale del loro uso, la relativa spesa viene sostenuta in un' unica soluzione iniziale;

CONSIDERATO che al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi a rapporti contrattuali in ambito pubblico al presente affidamento è stato attribuito il seguente codice CIG:

ACCERTATA la disponibilità finanziaria sul Progetto "040550_BUDGET_ ECONOMICO _ FUNZIONAMENTO_2020, sul conto CA.04.41.05.03.01 – Licenze Software;

DECRETA

Per le motivazioni espresse in premessa, che si intendono integralmente richiamate e in ossequio ai principi di cui all'art. 30 del D.Lgs. n. 50/2016, ai sensi dell'art. 36, co.2, lett.a), come modificato dal D. Lgs n. 57/2017:

- di approvare il preventivo offerto dalla società ZENDESK Inc; (All.3)
- di affidare alla società ZENDESK Inc con sede in 1019 Market Street San Francisco, California, 94103 USA, il rinnovo della fornitura di n.16 licenze d'uso del software ZENDESK , nel dettaglio: n.8 Zendesk Support Enterprise e n.8 Zendesk Guide Enterprise con rinnovo dei servizi di Zendesk Sunshine- Licenza Lite, Zendesk Gather- Licenza Legacy e Zendesk Explore- Licenza Legacy, per un importo complessivo pari a Euro 12.288,00 per la durata n.12 (dodici) mesi- SmartCIG: Z8D30AC557;
- di nominare la dott.ssa Claudia Russo, Direttore Tecnico del Centro, Responsabile Unico del Procedimento;
- di imputare la spesa di cui al presente provvedimento sul Progetto "040550_BUDGET_ ECONOMICO_ FUNZIONAMENTO_2020", sul conto CA.04.41.05.03.01 – Licenze Software;
- che si provvederà alla liquidazione della spesa della fattura.

Il Direttore

Prof. Mauro Calise

(firmato digitalmente ai sensi degli artt. 20 e 21 del d.lgs. 82/2005)

Bilancio di Previsione annuale autorizzatorio – E.F. 2021			Cod. Struttura 040550	
BUDGET ECONOMICO				
Tipo scrittura		Codice Conto	Descrizione Conto	Cod.Progetto
n. Vincolo	Importo			
1	Euro12.288,00	CA.04.41.05.03.01	Licenze Software;	040550_BUDGET_ ECONOMICO_ FUNZIONAMENTO_2020
Note:				

Note:

Per l'attestazione della copertura economico-finanziaria:

Direttore Tecnico:
CF.to dott.ssa Claudia Russo

Per l'attestazione della corretta imputazione della spesa al progetto:

Responsabile scientifico del progetto
to Prof. Mauro Calise

ACQUISIZIONE LICENZE SOFTWARE PER SERVIZIO HELP DESK

PROGETTO LA FABBRICA DIGITALE

Al fine di dare continuità alle fondamentali attività di help desk e CRM (Customer Relationship Management= per fornire assistenza informativa e tecnica ai destinatari dell'offerta MOOC di Federica, è richiesto il rinnovo delle **8 licenze software Zendesk. La durata della licenza è per 12 mesi.**

Nel dettaglio, il pacchetto per le suddette licenze prevede i seguenti software:

- **Zendesk Support - Licenza Enterprise;**
- **Zendesk Guide - Licenza Enterprise;**
- **Zendesk Sunshine - Licenza Lite;**
- **Zendesk Gather - Licenza Legacy;**
- **Zendesk Explore - Licenza Legacy.**

Caratteristiche della fornitura richiesta:

Tali strumenti consentono un **servizio informativo e di assistenza tecnica**, efficace ed efficiente, per rispondere alle necessità dei diversi pubblici di riferimento del Progetto nell'erogazione di servizi di assistenza all'utente. Nello specifico la fornitura consentirà di realizzare le seguenti attività e prodotti di comunicazione:

- **Help Desk utenti finali** - fornire assistenza via email e tramite i canali social alle richieste tecniche e informative da parte degli utenti iscritti o potenziali;
- **CRM** - gestione di apposite schede di contatto, al fine di poter consultare la "storia" di ogni utente (cronologia richieste precedenti, variabili di profilo, status dell'utente in piattaforma) e di offrire un servizio di assistenza reattivo, veloce ed efficace;
- **Knowledge base** - creazione di uno spazio web volto alla consultazione di FAQ (Frequently Asked Questions) e tutorial multimediali per consentire una risoluzione dei problemi autonoma e personalizzata a seconda delle specifiche esigenze conoscitive;
- **IT Help Desk** - sistema di ticketing interno per la segnalazione e la risoluzione di bug o richieste di implementazione da parte del team di produzione verso il team di sviluppo e manutenzione della piattaforma;
- **Customer Satisfaction** - monitoraggio e valutazione del servizio di assistenza offerto, con specifici report relativi alla tipologia di segnalazioni, tempo di risoluzione dei ticket e livello di soddisfazione del servizio di help desk da parte degli utenti;

Federica Web Learning

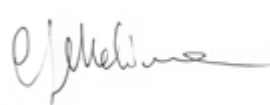
Centro Congressi Università Federico II
Via Partenope, 36 - 80121 Napoli
C.F. 00876220633
Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756
info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it
federica.eu

- **Affidabilità del sistema.** Contare su un team di assistenza che possa garantire supporto e un training di formazione all'utilizzo della fornitura;
- **Reporting e funzionalità aggiuntive.** Strumento di business intelligence che permetta di creare metriche ad hoc per misurare l'intera esperienza clienti/utenti e poter prendere decisioni strategiche, e non solo un insieme semplice di report / dashboard standard e nessuna metrica personalizzata. In questo modo bisogna ogni volta esportare manualmente più report in CSV, per lavorarli separatamente combinandoli su Excel.
- **Integrazioni, Flessibilità del sistema e Scalabilità.** Costruito su struttura API, sicura e facile da utilizzare per consentire di creare personalizzazioni ad hoc per il proprio use case.

15/02/2021

Tania Melchionna

General Manager



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II
CENTRO DI SERVIZIO DI ATENEO FEDERICA WEBLEARNING - DIDATTICA MULTIMEDIALE
P.G. 2021/001688# del 16/02/2021
Firmatari: CALISE MAURO

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II

Via Partenope, 36 - 80121 Napoli

C.F. 00876220633

Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756

info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it

federica.eu



Risultati ricerca per 'zendesk' in prodotti

Sono stati trovati 3 risultati

Prova a ridurre la numerosità dei risultati utilizzando la [ricerca esatta](#) ⓘ

168

708



RILEVANZA



168

168

708

708

Risultati per pagina

9



Esporta i risultati

<< ()

< ()

1 ()

> ()

>> ()

IMMAGINE
NON DISPONIBILE

Chat TEAM

tore OSANET (NETWORKING & COMMUNICATIONS) S.R.L.

8,00/Pezzo

MERCATO ELETTRONICO

AGGIUNGI AL CARRELLO

Chat Enterprise

Fornitore OSANET (NETWORKING & COMMUNICATIONS) S.R.L.

€ 708,00/Pezzo

MERCATO ELETTRONICO

AGGIUNGI AL CARRELLO



Chat PRO

Fornitore OSANET (NETWORKING & COMMUNICATIONS) S.R.L.

€ 348,00/Pezzo

MERCATO ELETTRONICO

AGGIUNGI AL CARRELLO

ti per pagina

9



Esporta i risultati

<<() <() 1() >() >>()



SE SEI VITTIMA DI VIOLENZA



consip

(<http://www.consip.it/>)



ITA

(<https://www.1522.eu/>)

Le donne vittime di violenza e stalking attraverso il numero verde 1522 (<https://www.1522.eu/>), promosso dalla Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento per le pari opportunità, attivo 24 ore su 24 e accessibile da tutto il territorio nazionale, **possono chiedere aiuto e sostegno** nonché ricevere informazioni. L'assistenza telefonica consente un graduale avvicinamento ai servizi con assoluta garanzia di anonimato.

Il Comitato Unico di Garanzia del MEF

(https://www.dag.mef.gov.it/dipartimento/comitato_commissioni/cug/)

Contatti

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00

PA **800 753 783**

(numero verde unico)

IMPRESE **800 062 060**

(per malfunzionamenti sul Portale Acquisti in Rete)

Vedi tutti i contatti

Seguici su

YouTube (<https://www.youtube.com/channel/UC426hjPolvTwyVPiTHyyhFg>)

Twitter (https://twitter.com/Consip_Spa?ref_src=twsrc%5Etfw)

Telegram (<https://t.me/ConsipSpa>)

Instagram (<https://www.instagram.com/consipspace/>)

Spazio Veloci ➤

Supporto ➤





Risultati ricerca per 'helpdesk on line' in prodotti



La tua ricerca non ha prodotto risultati

Suggerimenti di ricerca:

- Verifica la correttezza della parola ricercata e prova di nuovo
- Prova a cercare con parole più generiche
- Prova a cercare con parole simili



Ricorda!

Esistono iniziative che non prevedono la pubblicazione di articoli in un catalogo.

Naviga tra le aree merceologiche (</opencms/opencms/categoriaProdotti.html>) oppure



Se vuoi fare un acquisto

consulta le iniziative

(/opencms/opencms/vetrina_iniziative.html).

disponibili



Se vuoi vendere beni o servizi

consulta i bandi

(/opencms/opencms/vetrina_bandi.html).

disponibili



<https://www.1522.eu/>)

Le donne vittime di violenza e stalking attraverso il numero verde 1522 (<https://www.1522.eu/>), promosso dalla Presidenza del Consiglio dei ministri - Dipartimento per le pari opportunità, attivo 24 ore su 24 e accessibile da tutto il territorio nazionale, **possono chiedere aiuto e sostegno** nonché ricevere informazioni. L'assistenza telefonica consente un graduale avvicinamento ai servizi con piena garanzia di anonimato.

Comitato Unico di Garanzia del MEF

https://www.dag.mef.gov.it/dipartimento/comitato_commissioni/cug/)

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00

PA 800 753 783

(numero verde unico)

IMPRESE 800 062 060

(per malfunzionamenti sul Portale Acquisti in Rete)

Vedi tutti i contatti

Seguici su



YouTube (<https://www.youtube.com/channel/UC426hjPolvTwvVPiTHyyhFg>)

Twitter (https://twitter.com/Consip_Spa?ref_src=twsrc%5Etfw)



Telegram (<https://t.me/ConsipSpa>)

Instagram (<https://www.instagram.com/consipsa/>)

Link Veloci ➤

Supporto ➤

Portale ➤

Data: Tue, 16 Feb 2021 10:08:44 +0100 [10:08:44 CET]

Da: federicaweblearning@unina.it

A: ivan.chacon@zendesk.com

Oggetto: Richiesta preventivo acquisto licenze Zendesk_ Centro Federica Weblearning

Il Centro Federica Web Learning richiede il preventivo per il rinnovo di 12 mesi del piano contrattuale attuale dei servizi Zendesk per il dominio federica.zendesk.com, che include:

1. Zendesk Support Enterprise - 8 licenze
2. Zendesk Guide Enterprise - 8 licenze

Per tale piano annuale si richiede anche il rinnovo previsto dei seguenti servizi già inclusi e attualmente attivi:

Zendesk Sunshine - Licenza Lite;

Zendesk Gather - Licenza Legacy;

Zendesk Explore - Licenza Legacy.

In attesa di un vostro cordiale riscontro per ricevere una preventivazione formale atta al rinnovo dell'attuale contratto in essere, si rinnovano i nostri più cordiali saluti.

Amministrazione
FEDERICA WEBLEARNING
Centro di Servizio di Ateneo
Università degli Studi di Napoli Federico II
Via Partenope 36, 80121, Napoli
0812535748-55-56
<https://www.federica.eu/>

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II
CENTRO DI SERVIZIO DI ATENEO FEDERICA WEBLEARNING - DIDATTICA MULTIMEDIALE
P.G.2021/0016888 del 17/02/2021
Firmatari: CALISE MAURO

Data: Tue, 16 Feb 2021 21:57:22 +0100 [16/02/2021 21:57:22 CET]

Da: Giuseppe De Salvin <giuseppe.desalvin@federica.eu>

A: federicaweblearning@unina.it

Oggetto: Fwd: Renewal information.

----- Forwarded message -----

Da: **Ivan Chacon** <ivan.chacon@zendesk.com>

Date: mar 16 feb 2021 alle ore 21:48

Subject: Renewal information.

To: Giuseppe De Salvin <giuseppe.desalvin@federica.eu>

Salve Giuseppe,

L'ufficio rinnovi mi ha mandato questo.

Product	Price	Quantity	Monthly Cost
Support Enterprise	€99.00	8	€792.00
Explore Legacy	€0.00	8	€0.00
Guide Enterprise	€29.00	8	€232.00
Gather Legacy	€0.00	8	€0.00
Sunshine Lite	€0.00	8	€0.00
Total Annual Cost			€12,288.00

regards,

--



Ivan Chacon

SMB Account Executive - Italy and Portugal.

|www.zendesk.com |

Italian Support: +39 040 995 6745

[Privacy Policy](#) | [Unsubscribe](#)

--



Università di Napoli Federico II

Giuseppe De Salvin

Help Desk Manager

giuseppe.desalvin@federica.eu

+39 328 65 08 108

Federica Web Learning

Università di Napoli Federico II

[federica.eu](#)

#SapereSenzaLimiti



Data: Tue, 16 Feb 2021 10:53:52 +0000 [16/02/2021 11:53:52 CET]

Da: Ivan Chacon <ivan.chacon@zendesk.com>

A: federicaweblearning@unina.it

Oggetto: Re: Richiesta preventivo acquisto licenze Zendesk_ Centro Federica Weblearning

Salve,

Ho spiegato diverse volte a Giuseppe sia al telefono e tramite email e tickets, che i nostri prezzi sono gli stessi.

Per ciò non ci sono nuovi cambiamenti da notificare.

Il preventivo lo si prepara solo e soltanto quando abbiamo un cambiamento da notificare ovvero anche quando il cliente chiede qualche aggiornamento sia per un upgrade come un downgrade.

In aggiunta ho condiviso con Giuseppe le nostre condizioni d'uso con il nostro Master Subscription Agreement, il motivo di questo è al momento che non avendo ricevuto la notifica di disdetta con un preavviso di 30 gg, prima della data del rinnovo, lo stesso scatta in modo automatico.

Ho visto che sia Giuseppe come Francesco hanno fissato delle call per oggi in diverse orari, non avendo una informazione diversa a quella che vi ho condiviso attualmente, considero il compito completato.

cordialità,

On Tue, Feb 16, 2021 at 9:08 AM <federicaweblearning@unina.it> wrote:

Il Centro Federica Web Learning richiede il preventivo per il rinnovo di 12 mesi del piano contrattuale attuale dei servizi Zendesk per il dominio federica.zendesk.com, che include:

1. Zendesk Support Enterprise - 8 licenze
2. Zendesk Guide Enterprise - 8 licenze

Per tale piano annuale si richiede anche il rinnovo previsto dei seguenti servizi già inclusi e attualmente attivi:

Zendesk Sunshine - Licenza Lite;

Zendesk Gather - Licenza Legacy;

Zendesk Explore - Licenza Legacy.

In attesa di un vostro cordiale riscontro per ricevere una preventivazione formale atta al rinnovo dell'attuale contratto in essere, si rinnovano i nostri più cordiali saluti.

Amministrazione
FEDERICA WEBLEARNING
Centro di Servizio di Ateneo
Università degli Studi di Napoli Federico II
Via Partenope 36, 80121, Napoli
0812535748-55-56
<https://www.federica.eu/>

Ivan Chacon.

SMB Account Executive - Italy and Portugal.