



Comune di Pordenone

**- SEGRETERIA GENERALE -
- U.O.C. SISTEMI INFORMATIVI -**

DETERMINAZIONE

Oggetto: Rinnovo 5 licenze Freshdesk PRO Omnichannel di durata annuale a valere sui Datacenter Europei (dominio .eu). Codice CIG: BB97CF3380 – “CAMPIONE EX ART. 52 COMMA 1”.

N. det. 2026/35

N. cron. 1217, in data 11/05/2026

IL RESPONSABILE

Riferimento a competenze, obiettivi, atti di indirizzo e di programmazione

Richiamata la deliberazione della Giunta comunale n. 412 dell'11 dicembre 2025 avente a oggetto “Approvazione nuova macrostruttura a decorrere dal 1° febbraio 2026”;

Richiamata, altresì la determinazione n. 535 del 27/02/2026 della Segreteria Generale con la quale si aggiorna la macrostruttura della Segreteria Generale, approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 412/2025 dell'11 dicembre 2025;

Visto il Decreto del Sindaco n. 37 del 19 dicembre 2025 con il quale sono stati conferiti gli incarichi dirigenziali di responsabilità di settore a seguito della nuova struttura organizzativa dell'ente con decorrenza 1° febbraio 2026;

Richiamata la determina della Segreteria Generale n. 296 del 02/02/2026, con la quale viene conferito al dott. Marco Malandrino l'incarico di posizione organizzativa dell'Unità operativa complessa “Sistemi informativi” collocata presso la Segreteria generale, con decorrenza dal 1° febbraio 2026 e fino alla scadenza del mandato amministrativo del Sindaco in carica, in quanto coincidente con la scadenza del proprio incarico dirigenziale, come previsto all'art. 6 del “Documento di disciplina delle posizioni organizzative”;

Visto il Decreto del Sindaco n. 11 del 29 dicembre 2021 con il quale viene nominato Responsabile della Transizione Digitale (RTD) ai sensi dell'art. 17 del D.Lgs n. 82 del 7/03/2005 (CAD), il dott. Malandrino Marco, titolare di Posizione Organizzativa dell'U.O.C. Sistemi Informativi;

Richiamato l'art. 17 comma g) del D.Lgs n. 82 del 7/03/2005 (CAD) che prevede a carico del RTD l'indirizzo, il coordinamento e il monitoraggio della pianificazione prevista per lo sviluppo e la gestione dei sistemi informativi di telecomunicazione e fonia;

Richiamata la deliberazione del Consiglio comunale n. 76 del 22 dicembre 2025 avente ad oggetto "Approvazione Nota di Aggiornamento al Documento Unico di Programmazione (DUP) 2026/2028 – Art. 170 del D. Lgs. 267/2000", esecutiva ai sensi di legge;

Vista la deliberazione di Consiglio Comunale n. 79 del 22 dicembre 2025 avente ad oggetto "Approvazione del Bilancio di Previsione 2026/2028, della nota integrativa e dei relativi allegati", esecutiva ai sensi di legge;

Richiamata la deliberazione della Giunta comunale n. 29 del 5 febbraio 2026, avente ad oggetto "Aggiornamento della Sezione 2.2.1 del PIAO 2026/2028 – Piano della Performance per assegnazione obiettivi alle Posizioni Organizzative a seguito dell'entrata in vigore della nuova macrostruttura e contestuale aggiornamento del Piano esecutivo di gestione parte finanziaria 2026/2028", immediatamente eseguibile;

Richiamata la deliberazione della Giunta comunale n. 17 del 27 gennaio 2026, avente ad oggetto "Approvazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2026/2028", immediatamente eseguibile, così come integrata dalla deliberazione della Giunta comunale n. 29 del 5 febbraio 2026;

Presupposti di fatto

Precisato che nell'ambito di un progetto di digitalizzazione, l'U.O.C Sistemi Informativi, al fine di migliorare il servizio di gestione delle segnalazioni per guasti informatici (ticket) utilizza la piattaforma cloud SaaS Freshdesk distribuita da CRMpartners s.r.l., tramite l'acquisto di 5 licenze "Freshdesk Estate" con validità annuale;

Richiamata la propria Determinazione n. 1056 del 15/05/2025, con la quale si è formalizzato il rinnovo delle 5 licenze utente per piattaforma cloud di gestione ticket assurance e operations sistemi informativi - "Freshdesk Estate Version" fino al 28/06/2026;

Ricordato che la ditta CRMpartners ricopre il ruolo di Premium Partner ed official Reseller, il livello più elevato di partnership previsto da Freshworks, pertanto, non sarà rispettato il principio di rotazione sancito dall'articolo 49 del Codice dei contratti pubblici 36/2023, poiché trattasi di servizi che possono essere erogati esclusivamente dalla ditta individuata per caratteristiche proprie e diritti di esclusiva del servizio stesso;

Preso atto della comunicazione della ditta CRMpartners con la quale ci viene comunicato che la versione "Freshdesk Estate" è stata sostituita dalla versione "Freshdesk PRO Omnichannel";

Considerata la scadenza delle licenze si ritiene opportuno procedere con il rinnovo di n. 5 licenze utente per piattaforma cloud di gestione ticket assurance e operations sistemi informativi "Freshdesk PRO Omnichannel a valere sui Datacenter Europei (dominio .eu)", per un ulteriore anno a far data dalla scadenza, tramite affidamento diretto (MePA), alla ditta CRMpartners srl, ai sensi dell'art. 50, comma 1, lettera b) del D.lgs. 36/2023;

Richiamato l'art. 17, comma 2, del D.lgs. 36/2023 prevede che, in caso di affidamento diretto, la decisione a contrarre individua l'oggetto, l'importo e 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;

Appurato che:

1. l'art. 50, comma 1, lett. b), del d.lgs. n. 36/2023 stabilisce che le stazioni appaltanti procedono all'affidamento diretto dei contratti di servizi di importo inferiore a € 140.000,00, anche senza

consultazione di più operatori economici, assicurando che siano scelti soggetti in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali;

2. l'Allegato I.1 al Decreto Legislativo 36/2023 definisce, all'articolo 3, comma 1, lettera d), l'affidamento diretto come "l'affidamento del contratto senza una procedura di gara, nel quale, anche nel caso di previo interpello di più operatori economici, la scelta è operata discrezionalmente dalla stazione appaltante o dall'ente concedente, nel rispetto dei criteri qualitativi e quantitativi di cui all'articolo 50, comma 1 lettere a) e b), del codice e dei requisiti generali o speciali previsti dal medesimo codice";
3. ai sensi dell'art. 54, comma 1, secondo periodo, del D.lgs. 36/2023, che agli affidamenti diretti non è applicabile quanto disposto in ordine all'esclusione automatica delle offerte anomale;
4. in tema di imposta di bollo in materia di contratti pubblici, si rende applicabile quanto disposto all'allegato I.4 del D.lgs. 36/2023;

Precisato:

- che ai sensi dell'articolo 15 del D.lgs. 36/2023 e dell'articolo 5 dell'Allegato I.2, D.Lgs. 36/2023, il Responsabile Unico del Progetto è lo scrivente Titolare di posizione organizzativa e Responsabile per la transizione al digitale, dott. Marco Malandrino;
- di aver verificato, in capo allo scrivente, l'insussistenza dell'obbligo di astensione e di non essere quindi in posizione di conflitto d'interesse per l'adozione del presente provvedimento, ai sensi del Piano Anticorruzione Legge 190/2012 e dell'articolo 16 del D. Lgs 36/2023;

Rilevato, preliminarmente, come le prestazioni di cui in oggetto non possano rivestire un interesse transfrontaliero certo, secondo quanto previsto dall'articolo 48, comma 2, del Decreto Legislativo 36/2023, in primo luogo per il suo modesto valore, assai distante dalla soglia comunitaria;

Considerata la natura dell'appalto:

- non si applicano le clausole di revisione dei prezzi previste dall'articolo 60 del D.Lgs. 36/2023;
- non vanno indicati i costi della manodopera, oneri di sicurezza aziendali e il contratto collettivo come previsto dall'art. 108, comma 9, del D.Lgs. n. 36/2023;

Verificato che al momento non risultano attive convenzioni atte a soddisfare il fabbisogno e pertanto non sussiste un vincolo di prezzo;

Vista l'offerta pubblicata a catalogo nel MePA dalla ditta CRMparters srl, sede legale in via Angelo Borgoni, n. 78, cap. 00153 Roma (RO), P.I.V.A. e C.F.: 13439811004, con la quale propone il rinnovo delle n. 5 licenze utente per piattaforma cloud di gestione ticket assurance e operations sistemi informativi "Freshdesk PRO Omnichannel a valere sui Datacenter Europei (dominio .eu)" per 12 mesi al costo complessivo di € 3.320,00 (I.V.A. esclusa e compreso di € 200,00 per spese di gestione amministrativa), ritenuto congruo;

Presupposti di diritto

Visto:

- il Decreto Legislativo 31 marzo 2023, n. 36, recante "Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici";

- gli articoli 1, 2 e 3 del Decreto Legislativo 36/2023, riguardanti il principio del risultato, della fiducia e dell'accesso al mercato, e il successivo articolo 4, il quale prevede che le disposizioni del Codice si interpretano e si applicano in base ai principi di cui ai predetti articoli;

Richiamato l'articolo 1, comma 512, della legge 208/2015, che obbliga tutte le amministrazioni pubbliche ad acquisire beni e servizi informatici esclusivamente da Consip o altri soggetti aggregatori;

Visto il Decreto Legislativo 31 dicembre 2024, n. 209 "Disposizioni integrative e correttive al codice dei contratti pubblici, di cui al decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36";

Motivazione

Considerato che questa Amministrazione continua a perseguire l'obiettivo di garantire l'efficacia e l'efficienza nell'espletamento dell'attività di tutti gli uffici comunali si ritiene di affidare alla ditta CRMparters srl, sede legale in via Angelo Borgoni, n. 78, cap. 00153 Roma (RO), P. I.V.A. e C.F.: 13439811004, il rinnovo delle n. 5 licenze utente per piattaforma cloud di gestione ticket assurance e operations sistemi informativi "Freshdesk PRO Omnichannel a valere sui Datacenter Europei (dominio .eu)", per un ulteriore anno a far data dalla scadenza, a fronte di un corrispettivo complessivo di € 3.320,00 (I.V.A. esclusa e compreso di € 200,00 per spese di gestione amministrativa);

Precisato che la spesa complessiva € 4.050,40 (I.V.A. inclusa), trova copertura al Titolo I. capitolo 1081309 "Servizi Informatici e di telecomunicazione", P.F.U.1.03.02.19.001 "Gestione e manutenzione applicazioni", C.C. 100 Uffici di Staff, esercizio 2026;

Precisato, inoltre che:

- per tale procedura è stato acquisito dall'Autorità Nazionale Anti Corruzione il seguente codice CIG: BB97CF3380;
- si darà corso all'ordine successivamente all'esecutività del presente atto;
- il pagamento della relativa fattura sarà subordinato all'acquisizione del DURC regolare;
- la spesa è soggetta agli obblighi di pubblicazione, trasparenza e diffusione di informazioni da parte della P.A. nei propri siti web istituzionali, come disposto dell'articolo 1 comma, 32 della legge 190/2012;
- l'affidamento è soggetto alla normativa sulla tracciabilità finanziaria di cui alla legge 136/2010;

Di dare atto che, ai sensi dell'art. 18, comma 1, secondo periodo, del D. lgs. n. 36/2023, trattandosi di affidamento sottosoglia ai sensi dell'art. 50 del medesimo decreto, il rapporto contrattuale si intende perfezionato mediante corrispondenza secondo l'uso commerciale, consistente in un apposito scambio di lettere, anche tramite posta elettronica certificata o sistemi elettronici di recapito certificato qualificato ai sensi del regolamento UE n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014;

Visto l'art. 52 comma 1 prevede che "Nelle procedure di affidamento di cui all'articolo 50, comma 1, lettere a) e b), di importo inferiore a 40.000 euro, gli operatori economici attestano con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà il possesso dei requisiti di partecipazione e di qualificazione richiesti. La stazione appaltante verifica le dichiarazioni, anche previo sorteggio di un campione individuato con modalità predeterminate ogni anno";

Precisato che, come disposto art. 52 comma 1 del D.lgs. n. 36/2023 trattandosi di affidamento di importo inferiore a 40.000 euro, l'operatore economico ha attestato con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà il possesso dei requisiti di partecipazione e di qualificazione richiesti e la stazione appaltante verificherà le dichiarazioni, in caso che queste vengano sorteggiate sulla base del sorteggio a campione individuato con modalità predeterminate ogni anno dall'amministrazione, la cui

modalità di estrazione del campione viene definita nell'allegato A "Istruzioni operative", come disposto con determinazione della Segreteria Generale n. cron. 3190/2025;

Precisato, altresì, che questa Amministrazione si riserva la facoltà, in caso di non conferma dei requisiti stessi, di procedere 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, come disposto dal comma 2 dell'articolo succitato;

Visto il DURC protocollo INPS_49737866, dalla quale si evince che la ditta CRMPARTNERS S.R.L., risulta in regola con il versamento dei contributi fino al 02/07/2026;

Visto il Titolo I del D. Lgs. 36/2023, che elenca i principi generali dettati in tema di procedura di affidamento;

Precisato che come previsto dall'allegato I.4 del D.lgs. 36/2023, il contratto non è soggetto all'imposta di bollo;

Riferimenti normativi generali

Visto l'articolo 61 dello Statuto comunale approvato con delibere di Consiglio comunale n. 1/2001 e n. 73/2001;

Visti i decreti legislativi n. 165/2001 e n. 267/2000 in tema di funzione e responsabilità dei dirigenti;

Attestata, ai sensi dell'articolo 147/bis del decreto legislativo n. 267/2000 e successive modifiche e integrazioni, la regolarità tecnica del presente provvedimento, riguardante la conformità e la correttezza dell'azione amministrativa;

Visto il Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi approvato con delibera di Giunta comunale n. 144 del 12 maggio 2003 e successive modificazioni;

D E T E R M I N A

per i motivi e alle condizioni in premessa indicati, che fanno parte integrante e sostanziale del presente atto:

1. di affidare alla ditta CRMparters srl, sede legale in via Angelo Borgoni, n. 78, cap. 00153 Roma (RO), P. I.V.A. e C.F.: 13439811004, il rinnovo di n. 5 licenze utente per piattaforma cloud di gestione ticket assurance e operations sistemi informativi "Freshdesk PRO Omnichannel a valere sui Datacenter Europei (dominio .eu)", dal 28/06/2026 al 28/06/2027, a fronte di un corrispettivo complessivo di € 3.320,00 (I.V.A. esclusa e compreso di € 200,00 per spese di gestione amministrativa);
2. di impegnare l'importo complessivo di € 4.050,40 (compreso di spese amministrative e I.V.A. inclusa), al Titolo I, capitolo 1081309 "Servizi Informatici e di telecomunicazione", P.F.U.1.03.02.19.001 "Gestione e manutenzione applicazioni", C.C. 100 Uffici di Staff, esercizio 2026, e nello specifico:

Missione	Programma	Titolo	Macro aggregato	Capitolo	Scadenza
----------	-----------	--------	-----------------	----------	----------

					obbligazione (anno)
01	08	1	03	01081309"	2026

P.F.U.1.03.02.19.001

3. di precisare che

- per tale procedura è stato acquisito dall'Autorità Nazionale Anti Corruzione il seguente codice CIG: BB97CF3380;
- si darà corso all'ordine successivamente all'esecutività del presente atto;
- il pagamento della relativa fattura sarà subordinato all'acquisizione del DURC regolare;
- il rapporto contrattuale si intende perfezionato mediante corrispondenza secondo l'uso commerciale, consistente in un apposito scambio di lettere, anche tramite posta elettronica certificata o sistemi elettronici di recapito certificato qualificato, come previsto all'art. 18, comma 1, secondo periodo, del D. lgs. n. 36/2023;
- la spesa è soggetta agli obblighi di pubblicazione, trasparenza e diffusione di informazioni da parte della P.A. nei propri siti web istituzionali, come disposto dell'articolo 1 comma, 32 della legge 190/2012;
- l'affidamento è soggetto alla normativa sulla tracciabilità finanziaria di cui alla legge 136/2010;

4. di disporre la pubblicazione del presente atto, ai sensi delle normative vigenti, all'albo pretorio online e nella sezione del sito web del Comune dedicata ad "Amministrazione trasparente";

DICHIARA

Che per la scrivente, in forza della presente dichiarazione, e per il personale che ha avuto parte all'istruttoria, come da dichiarazioni acquisite agli atti, non sussistono le cause di astensione previste dagli articoli 7 e 14 del Codice di comportamento dei dipendenti comunali, approvato con delibera di Giunta comunale n. 38 del 31/01/2025, né le cause di conflitto di interesse di cui all'articolo 6-bis della legge n. 241/1990 e successive modificazioni.

Si precisa che il responsabile del procedimento, ai sensi della legge n. 241/1990 e successive modificazioni, è lo scrivente Marco Malandrino.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 183, comma 7, del Testo Unico degli Enti Locali, decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, la presente determinazione diventerà esecutiva con l'apposizione del visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria.

Documento prodotto e conservato in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi dell'art. 20 del 'Codice dell'Amministrazione Digitale' nella data risultante dai dati della sottoscrizione digitale. L'eventuale stampa del documento costituisce copia analogica sottoscritta con firma a mezzo stampa predisposta secondo l'articolo 3 del D.lgs 12 dicembre 1993, n. 39 e l'articolo 3bis, comma 4 bis del Codice dell'amministrazione digitale.

Pordenone, 11 maggio 2026

Il responsabile
MARCO MALANDRINO

Documento prodotto e conservato in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi dell'art. 20 del 'Codice dell'Amministrazione Digitale' nella data risultante dai dati della sottoscrizione digitale.

L'eventuale stampa del documento costituisce copia analogica sottoscritta con firma a mezzo stampa predisposta secondo l'articolo 3 del D.lgs 12 dicembre 1993, n. 39 e l'articolo 3bis, comma 4 bis del Codice dell'amministrazione digitale.

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: MALANDRINO MARCO

*CODICE FISCALE: ******

DATA FIRMA: 11/05/2026 10:36:27