

Decreto n. 13 del 11/02/2020

Oggetto: Determina per l'affidamento diretto per acquisizione licenze 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: Z482BFE04E)

## 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 di Ateneo, delibera del CdA del 01/02/2016 n.55;
- 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 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);
- VISTO** il *Protocollo d'Intesa tra Regione Campania e Università degli Studi di Napoli Federico II, per la disciplina dei rapporti tra le parti per la realizzazione del Progetto "Federica Weblearning. La Fabbrica digitale"* - nell'ambito del progetto POR FESR 2014-2020 Asse 2 Obiettivo Specifico 2.3 Azione 2.3.1- approvato dall'Università degli Studi di Napoli Federico II con Decreto Rettoriale n. 2014 del 26.05.2017 - conferendo mandato al Centro di Ateneo per l'innovazione, la sperimentazione e la diffusione della didattica multimediale Federica Weblearning di provvedere alla gestione di tutte le iniziative e gli adempimenti connessi all'attuazione del suddetto Progetto - e dalla Regione Campania con Delibera di Giunta n. 140 del 14.03.2017;
- VISTO** il Decreto dirigenziale della Regione Campania n. 44 del 24/07/2017, con il quale, ai sensi dell'art. 3 del Protocollo di Intesa, è stato istituito il Comitato di attuazione del Protocollo d'Intesa, con il compito di supervisionare la predisposizione del progetto, definirne le eventuali rimodulazioni, nonché, analizzare e proporre la risoluzione di eventuali criticità
- VISTA** la delibera n. 2 del 24.11.2017 con la quale il Comitato Direttivo del Centro Federica Weblearning - Centro di Ateneo per l'Innovazione, la Sperimentazione e la Diffusione della Didattica Multimediale (di seguito denominato Centro), ha autorizzato, in ottemperanza a quanto disposto dal D.R. n. 2014 del 26.05.2017, il Direttore del Centro a sottoscrivere la Convenzione con la Regione Campania per la disciplina dei rapporti tra le parti per la realizzazione del Progetto *"Federica Weblearning. La Fabbrica digitale"* nonché all'adozione di tutti gli atti necessari e conseguenti;
- VISTO** il Decreto del Direttore n. 72 del 29.11.2017 di nomina della dott.ssa Claudia Russo, cat. D, Direttore Tecnico del Centro come Responsabile Unico del Procedimento per il Progetto *"Federica Weblearning. La Fabbrica digitale"* - POR FESR CAMPANIA 2014 - 2020 - Asse 2 Obiettivo Tematico 2.3 Azione 2.3.1;
- VISTA** la Convenzione tra la Regione Campania e l'Università degli Studi di Napoli Federico II - Centro di Ateneo Federica Weblearning, per la disciplina dei rapporti tra le parti per la realizzazione del Progetto *"Federica Weblearning. La Fabbrica digitale - Prima fase"* sottoscritta digitalmente nelle date 30.11.2017 e 01.12.2017;
- VISTA** la nota pec 06.03.2019, rettificata con nota n. 245782 del 16.04.2019, con la quale il Centro ha trasmesso la progettazione esecutiva relativa alla II e III fase del progetto de quo, corredata da piani finanziari e crono programmi;
- VISTO** il Verbale 05/04/2019 con il quale il Comitato di Attuazione di cui art. 3 del Protocollo d'Intesa ha validato la progettazione esecutiva - fasi II e III e relativi piani economici e crono programmi per le annualità 2019 e 2020, del progetto de quo in quanto coerente con l'azione 2.3.1 (OT2 - priorità di investimento 2b) del POR FESR Campania 2014/2020;
- VISTO** il Decreto del Direttore n. 54 del 12.04.2019 di conferma della nomina della dott.ssa Claudia Russo, cat. D, Direttore Tecnico del Centro come Responsabile Unico del Procedimento relativamente a tutte le Fasi di attuazione del Progetto *"Federica Weblearning. La Fabbrica digitale"* - POR FESR CAMPANIA 2014 - 2020 - Asse 2 Obiettivo Tematico 2.3 Azione 2.3.1;
- VISTO** il Decreto Dirigenziale della Regione Campania n. 97 del 03.05.2019 con il quale



- è stata approvata la progettazione esecutiva inerente la II e III fase - annualità 2019 e 2020 - del Progetto "Federica Web-learning. La Fabbrica Digitale" a valere sui fondi del POR FESR CAMPANIA 2014/2020 Asse II, Obiettivo tematico 2 Azione 2.3.1;
- è stato approvato lo schema di Convenzione tra la Regione Campania e la Università degli Studi di Napoli Federico II - Centro di Ateneo Federica Weblearning -, redatto in osservanza di quanto previsto dal vigente Manuale di Attuazione FESR 2014/20, per la realizzazione della II e III fase- annualità 2019 e 2020 - del progetto *de quo*;

**VISTA** la Convenzione tra Regione Campania e l'Università degli Studi di Napoli Federico II - Federica Weblearning, Centro di Ateneo per l'Innovazione, la Sperimentazione e la Diffusione della Didattica Multimediale - per la disciplina dei rapporti tra le parti per la realizzazione del Progetto "Federica Weblearning. La Fabbrica digitale - fasi II e III" sottoscritta digitalmente, rispettivamente, nelle date 09.05.2019 e 10.05.2019;

**VISTA** la delibera del Comitato Direttivo n. 5 del 05.02.2020, con la quale, su proposta del Direttore, è stata autorizzata l'indizione di una procedura per l'acquisizione delle licenze d'uso dei software necessari all'implementazione dell'infrastruttura tecnologica del Centro, a valere su fondi FESR;

**VISTO** l'obiettivo operativo n. 3 denominato "Rafforzamento tecnologico e strutturale" del Progetto di cui sopra che mira da un lato al consolidamento ed alla diffusione dell'architettura software realizzata e all'ampliamento della rete di soggetti che possono accedere, ai diversi, livelli, alle risorse culturali che il Progetto renderà disponibili alla comunità territoriale. Dall'altro si punta al potenziamento dell'infrastruttura tecnologica a supporto delle attività, anche per l'accesso wireless e realizzazione di idonei learning spaces; acquisizione di tecnologie informatiche finalizzate alla produzione e diffusione di contenuti multimediali attraverso i diversi canali e supporti di ultima generazione;

**VISTA** la nota prot. PG/2020/12271 del 04.02.2020, con la quale il dott. Marco Cerrone, incaricato della "Gestione delle attività di comunicazione online dei percorsi elearning per la piattaforma di progetto, in particolare rivolte all'implementazione di strategie di Social Media Marketing, SEO, SEM e Customer Relationship Management. Promozione e valorizzazione delle attività progettuali anche attraverso la valutazione dei Web analytics di progetto. Ricerca di nuovi modelli e strategie per l'apprendimento ad elevato contenuto tecnologico"- giusto contratto di Co.Co.Co. (POR\_FESR\_COLL\_14)- ha rappresentato l'esigenza di provvedere all'acquisizione di n. 16 licenze software, al fine di potenziare l'infrastruttura tecnologica a supporto delle azioni di diffusione dei contenuti multimediali e 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 nella citata nota è stata rappresentata l'opportunità di procedere all'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](http://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 delle n. 16 licenze d'uso del software ZENDESK e, nel dettaglio, *Support Professional* e *Guide Professional*, 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)

**VISTO** che il fornitore Wind Tre S.P.A. presente sul MEPA, propone solo un modulo "Wasabi CRM Helpdesk" del software da noi richiesto, utilizzato quindi da chi già dispone del software de quo; (ALL.2)

**VALUTATO**, pertanto, che il preventivo presentato da ZENDESK Inc per l'utilizzo di n. 16 licenze d'uso del software ZENDESK 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: Z482BFE04E;

**ACCERTATA** la disponibilità finanziaria sul Progetto "POR FESR\_CAMPANIA 2014 - 2020\_FEDERICA\_WEBLEARNING\_LA FABBRICADIGITALE\_II E III FASE" Asse 2 - OBIETTIVO TEMATICO 2 - AZIONE 2.3.1. sul conto voce di costo CA.04.41.04.06.07 "Altre spese per servizi"

## 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, la fornitura di n. 16 licenze dei software *Guide Professional* e *Support Professional*, per un importo complessivo pari a Euro 12.288,00 per n.12 mesi- SmartCIG: Z482BFE04E
- di imputare la spesa di cui al presente provvedimento sul progetto "POR FESR\_CAMPANIA 2014 - 2020\_FEDERICA\_WEBLEARNING\_LA FABBRICADIGITALE\_II E III FASE" Asse 2 - OBIETTIVO TEMATICO 2 - AZIONE 2.3.1. sul conto voce di costo CA.04.41.04.06.07 "Altre spese per servizi";
- che si provvederà ad emettere apposito Buono D'Ordine tramite procedura U\_GOV e si provvederà alla liquidazione della spesa.

**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. 2020				Cod. Struttura 040550
BUDGET ECONOMICO				
Tipo scrittura		Codice Conto	Descrizione Conto	Cod.Progetto
n. Vincolo	Importo			
1	Euro 12.288,00	CA.04.41.04.06.07	Altre spese per servizi	"POR_FESR_CAMPANIA_2014 - 2020_FEDERICA_WEBLEARNING_LA FABBRICA DIGITALE_ II E III FASE" e
Note:				

Per l'attestazione della copertura  
economico-finanziaria:

Il Direttore Tecnico:

dott.ssa Claudia Russo

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

Il Responsabile scientifico del progetto

Prof. Mauro Calise



## ACQUISIZIONE LICENZE SOFTWARE PER SERVIZIO HELP DESK

### PROGETTO LA FABBRICA DIGITALE

VOCE DI SPESA FESR:

Obiettivo 3: **Rafforzamento tecnologico e strutturale**

I. Acquisizione tecnologie e apparecchiature informatiche di post-produzione. - Acquisizione licenze software.

Al fine di dare continuità alle attività di help desk e CRM (Customer Relationship Management) della multiplatforma Federica e per fornire assistenza informativa e tecnica ai destinatari dell'offerta dei learning spaces si richiede l'acquisizione di:

N. 8 licenze Zendesk Support Enterprise;

N. 8 licenze Zendesk Guide Enterprise.

La durata delle licenze è di 12 mesi. L'importo previsto è di circa 13.000 euro.

Nel corso del 2019 l'utilizzo di Zendesk ha permesso di velocizzare la presa in carico e la gestione dei ticket di assistenza, migliorare i flussi di comunicazione interna e ottenere un alto tasso di soddisfazione da parte degli utenti (93% feedback positivi). In media la presa in carico dei ticket è di 5 ore inferiore alla media di altre piattaforme presenti nell'industria dell'online education.

Caratteristiche della fornitura richiesta:

Tale strumento consente 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 formative 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 da parte degli utenti.

- 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.

Napoli 04/02/2020

Marco Cerrone

*Marco Cerrone*





## Risultati ricerca per 'Zendesk' 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](/opencms/opencms/vetrina_iniziative.html))  
disponibili



Se vuoi vendere beni e servizi

consulta i bandi

([/opencms/opencms/vetrina\\_bandi.html](/opencms/opencms/vetrina_bandi.html))  
disponibili

tatti

nedi al venerdì dalle 9.00 alle 18.00

800 753 783

ero verde unico)

PRESE 800 062 060

malfunzionamenti sul Portale Acquisti in Rete)

tatti i contatti

ici su

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





## Risultati ricerca per 'piattaforma helpdesk' 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](/opencms/opencms/vetrina_iniziative.html)),  
disponibili



Se vuoi vendere beni e servizi

consulta i bandi

([/opencms/opencms/vetrina\\_bandi.html](/opencms/opencms/vetrina_bandi.html)),  
disponibili

tatti

nedi al venerdì dalle 9.00 alle 18.00

800 753 783

ero verde unico)

PRESE 800 062 060

malfunzionamenti sul Portale Acquisti in Rete)

tatti i contatti

sici su

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



AU.2

## 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](/opencms/opencms/vetrina_iniziative.html))  
disponibili



Se vuoi vendere beni e servizi

consulta i bandi

([/opencms/opencms/vetrina\\_bandi.html](/opencms/opencms/vetrina_bandi.html))  
disponibili

atti

nedi al venerdì dalle 9.00 alle 18.00

800 753 783

ero verde unico)

PRESE 800 062 060

malfunzionamenti sul Portale Acquisti in Rete)

tti i contatti

ici su

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



# Scheda Prodotto

10/02/2020

AU.2

CODICE ARTICOLO PRODUTTORE:

Prezzo: 39.480,00€

**WASABI CRM HELPDESK WINDTRE**

Fornitore WIND TRE S.P.A.

Modulo software wasabi gestione attività di help desk e creazione self ticketing, con servizio di manutenzione incluso

MERCATO ELETTRONICO

AREA DI CONSEGNA/EROGAZIONE:  
ITALIA

CODICE ARTICOLO FORNITORE  
WT\_WBS\_HD&STK

## Caratteristiche

Fornitore	WIND TRE S.P.A.
Unità di misura	Licenza
Quantità vendibile	1
Lotto minimo	40
Acquisti verdi	N.A.
Tempo di consegna	30
Disponibilità minima garantita	10000
Tipo di contratto	Acquisto
Note	manutenzione inclusa per 36 mesi
Aggiornamento	2019-09-20 17:02:25.562
Tempo limite di intervento [giorni lavorativi]	5
Golden Disk	NO
Licenze al giorno	0

Iniziativa

ME SERVIZI

Gestione PdL

ATTIVA



**Ricorda!**

Ai sensi di quanto stabilito dall'art.21 delle Regole del Sistema di e-Procurement della PA, il Fornitore è il solo ed esclusivo responsabile della correttezza, completezza e veridicità delle informazioni contenute nel proprio Catalogo.





Marco Cerrone &lt;marcocerrone@gmail.com&gt;

## Richiesta Preventivo Zendesk Federica Weblearning

5 messaggi

Marco Cerrone &lt;marco.cerrone@unina.it&gt;

7 febbraio 2020 10:50

A: Claudia Mandolini &lt;cmadolini@zendesk.com&gt;

Buongiorno Claudia,

ti contatto per chiederti un **preventivo** relativo ai seguenti servizi:

N. 8 licenze Zendesk Support Enterprise;

N. 8 licenze Zendesk Guide Enterprise.

Durata: 12 mesi.

**Il preventivo deve essere intestato a:**

Claudia Russo

Centro Federica Weblearning - Università di Napoli Federico II

Via Partenope 36, 80121 Napoli

Codice Fiscale: 00876220633

Email: federicaweblearning@unina.it

Potresti inviarmelo il prima possibile in allegato?

Grazie, a presto,

Marco

—

Marco Cerrone,

Federica Weblearning | Communication and Web Marketing

www.federica.eu

skype: marcocerrone

phone: +39 3358499706

Claudia Mandolini &lt;cmadolini@zendesk.com&gt;

7 febbraio 2020 13:40

A: Marco Cerrone &lt;marco.cerrone@unina.it&gt;

Ciao Marco,

ecco in allegato il preventivo richiesto.

Un saluto,

Claudia Mandolini

Velocity Account Executive Zendesk

<https://www.zendesk.com/>[Privacy Policy](#) | [Unsubscribe](#)

[Testo tra virgolette nascosto]



Federica Weblearning - Final Pricing.pdf

27K

Marco Cerrone &lt;marco.cerrone@unina.it&gt;

7 febbraio 2020 13:54

A: Claudia Mandolini &lt;cmadolini@zendesk.com&gt;

Grazie per la celere risposta.

Lunedì mattina consegno in Amministrazione per approvazione e ti do una risposta per i prossimi step.

A presto,

<https://mail.google.com/mail/u/0?ik=65bf5df35e&view=pt&search=all&permthid=thread-a%3Ar5870802330039385082&simpl=msg-a%3Ar-86413774738734...> 1/2



10/2/2020

Gmail - Richiesta Preventivo Zendesk Federica Weblearning

AU.3

Marco

[Testo tra virgolette nascosto]

---

**Marco Cerrone** <marco.cerrone@unina.it>  
A: carmela.lombardi@unina.it

7 febbraio 2020 13:54

[Testo tra virgolette nascosto]

---

 **Federica Weblearning - Final Pricing.pdf**  
27K

---

**Claudia Mandolini** <cmandolini@zendesk.com>  
A: Marco Cerrone <marco.cerrone@unina.it>

7 febbraio 2020 13:55

Perfetto a presto Marco!

Ti auguro un buon weekend,  
Claudia

[Testo tra virgolette nascosto]



Claudia Russo  
 Centro Federica Weblearning - Università di Napoli Federico II  
 Via Partenope 36, 80121 Napoli  
 Codice Fiscale: 00876220633  
 Email: federicaweblearning@unina.it

**Piano Annuale**

Zendesk Subscription	TOTALE AGENTI	COSTO PER AGENTE	COSTO MENSILE	COSTO ANNUALE
Support Enterprise	8	€99.00	€792.00	€9,504.00
Guide Enterprise	8	€29.00	€232.00	€2,784.00
Explore Legacy	8	€0.00	€0.00	€0.00
Gather Legacy	8	€0.00	€0.00	€0.00
		€128.00	€1,024.00	€12,288.00

