

LICENZE SALESFORCE IN NUMERO ILLIMITATO, E RELATIVI SERVIZI, PER LA GESTIONE DELLE WEBAPP REGIONALI DI TRACCIATURA TEST, TAMPONI, VACCINI, MEDIANTE “SALESFORCE ENTERPRISE SUBSCRIPTION AGREEMENT (SELA)”

Allegato A2

ELABORATO TECNICO

La fornitura si articola in due differenti aree:

- 1) **Manutenzione dell'attuale parco installato della Regione Campania**

Licenze Contratto 02844696 +Licenze contratto 02841478

Product Name	Available Quantity
Additional API Calls - 10,000 per day	180
CRM Analytics Plus - Enterprise Edition	10
Customer Community Plus - Enterprise Edition - Members	1450
Data Storage (10GB)	13
Data Storage (500MB)	6
Health Cloud - Enterprise Edition	40
Knowledge	10
File Storage (1TB)	2
Premier Success Plan	1
Sandbox (Full Copy)	1

Licenze Contratto 03151057

Product Name	Available Quantity
Courtesy Administrators for Admin Assist - Unlimited Edition	1
Customer Community Plus - Unlimited Edition - Members	350
Knowledge	1
Lightning Platform Plus - Unlimited Edition	10
Sandbox (Full Copy) Community	350
Sandbox (Full Copy) Service Cloud	1
Sandbox (Full Copy) Lighting Platf	10
Sandbox (Full Copy)	1
Service Cloud - Unlimited Edition	1

Descrizione Licenze

ALLEGATO A2 – ELABORATO TECNICO

PAG. 2 DI 10

SO.RE.SA. S.p.A. con unico Socio

Sede Legale: Centro Direzionale Isola F9 - 80143 Napoli

Capitale sociale: Euro 500.000,00 i.v.

Codice Fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Napoli n. 04786681215 Tel. 081 21 28 174 – Fax 081 75 00 012 - www.soresa.it

Health Cloud:

Una piattaforma integrata, ottimizzata per la collaborazione, che migliora il coinvolgimento del paziente e la qualità dell'assistenza, con piena visibilità estesa a tutti il network di cura (medici, strutture, caregiver, infermieri).

CRM Analytics:

E' parte integrante della piattaforma di CRM di Salesforce, è nativo di Salesforce e quindi permette di inserire i dati in ogni azione compiuta e decisione presa in Salesforce.

Customer Community Plus-member

Salesforce Experience Cloud ti consente di creare esperienze digitali personalizzate per condividere informazioni e collaborare con le persone fondamentali per i tuoi processi aziendali, come utenti, partner o dipendenti.

La Customer Community Plus supporta Esperienze business-to-consumer con utenti esterni che necessitano di accedere ai rapporti e cruscotti digitali e di funzioni di condivisione standard. È possibile utilizzare Customer Community Plus con account personali.

Service Cloud

Con Service Cloud è possibile fornire servizi e assistenza immediati e personalizzati agli utenti. Inoltre, poiché ogni azienda e relativi utenti sono diversi, è possibile personalizzare Service Cloud a seconda delle esigenze. Consente ai Clienti di comunicare su qualsiasi canale: email, telefono, social media, siti Experience Cloud, chat, SMS e simili. Queste comunicazioni vengono trasformate in casi, quelli che comunemente si definiscono problemi o richieste degli utenti o ticket di assistenza. Questi casi vengono poi instradati agli agenti dell'assistenza, ovvero i dipendenti dell'azienda che rispondono alle richieste degli utenti e risolvono i loro problemi. Service Cloud vi assiste in ogni fase di queste attività, mettendo a disposizione un processo integrato e semplificato per gestire tutte le vostre esigenze di assistenza agli utenti.

Knowledge

Offre a visitatori, utenti, partner e agenti preposti all'assistenza lo strumento di assistenza più efficace. La funzionalità consente di creare e gestire una Knowledge Base con le informazioni della propria organizzazione e di condividerle in modo sicuro quando e dove necessario.

La Knowledge Base di Salesforce include gli articoli Knowledge che sono documenti contenenti le informazioni. Gli articoli possono includere informazioni sul processo o le domande frequenti.

Gli articoli vengono scritti da agenti del servizio di assistenza o da autori interni. Gli articoli vengono quindi pubblicati e possono essere utilizzati internamente o esternamente in una gamma di canali.

File Storage e Data Storage

L'archiviazione di Salesforce è suddivisa in 2 categorie: file storage e data storage. File storage è lo spazio allocato per archiviare i file (ad esempio, allegati, foto degli utenti e documenti). Data storage è lo spazio allocato utilizzato per archiviare i record (ad es. Account, Opportunità e Casi).

Sandbox

E' l'ambiente di gestione temporanea per la personalizzazione e i test. I Sandbox creano copie dell'organizzazione Salesforce in ambienti separati. Utilizzarli per attività di sviluppo, test e formazione senza compromettere i dati e le applicazioni nell'organizzazione di produzione.

Lightning Platform Plus

Salesforce Platform è la piattaforma di sviluppo delle app che estende la portata e le funzionalità del tuo CRM. Gli utenti con questa licenza sono autorizzati a utilizzare app personalizzate sviluppate nella propria organizzazione o installate da AppExchange. Hanno inoltre il diritto di utilizzare le funzionalità principali della piattaforma come account, contatti, report, dashboard, documenti e schede personalizzate.

Premier Success Plan

E' il servizio di supporto di Salesforce.

Il Premier Success Plan aiuta i clienti ad accelerare il valore della tecnologia Salesforce. Grazie a indicazioni specialistiche, sessioni di affiancamento con esperti, e supporto 24 ore al giorno per 7 giorni la settimana.

Additional API Calls

La API call è il processo attraverso il quale due software scambiano dati. Salesforce offre una serie di API per adattarsi alle diverse esigenze di integrazione.

Elenco nuove Licenze Sela Capped (Licenze Core)

(sono incluse ed elevate da Enterprise ad Unlimited le licenze in uso e da rinnovare)

Product Name	New Quantity
Customer Community Plus - Unlimited Edition - Members	1000
Knowledge	50
Lightning Platform Plus - Unlimited Edition	20
Service Cloud - Unlimited Edition	20
Sandbox (Full Copy)	2
Salesforce Shield	1
Product Name	New Quantity

Health Cloud - Unlimited Edition	60
Customer Community Plus - Unlimited Edition - Members	3000
Data Storage (10GB)	6
Data Storage (500MB)	6
File Storage (1TB)	2
Additional API Calls - 10,000 per day	220
CRM Analytics Plus - Unlimited Edition	15
Sandbox (Full Copy)	1
Salesforce Shield	1
Product Name	New Quantity
CRM Analytics for Healthcare - Unlimited Edition	30
Health Cloud - Unlimited Edition	80
Salesforce Scheduler - Unlimited Edition	50
Customer Community Plus - Unlimited Edition - Members	3000
Knowledge	30
Digital Engagement - Unlimited Edition	50
Service Cloud - Unlimited Edition	40
Contact Center - Unlimited Edition	20
Sandbox (Full Copy)	1
Salesforce Shield	1

Contact Center

Offre un servizio proattivo e personalizzato su tutti i canali (telefono, self-service, messaggistica e chatbot). Include le seguenti funzionalità:

Instradamento omnicanale

Indirizza automaticamente i casi, da qualsiasi canale, all'agente giusto in base a competenze, disponibilità o capacità. Offre ai manager una visione d'insieme dell'attività del contact center e gestisce il carico di lavoro dei loro team in tempo reale.

Servizio Cloud Voice

Riduce il volume delle chiamate e accelera la risoluzione delle chiamate unendo la telefonia cloud e Salesforce CRM. Gli agenti hanno una visione a 360 gradi di ogni utente e i supervisor ottengono una maggiore visibilità su tutti i canali, grazie all'intelligence.

Self service

Scala il supporto consentendo agli utenti di trovare le risposte da soli utilizzando un portale personalizzato o una community self-service. Riduce i costi deviando i casi e dando agli agenti il tempo di concentrarsi sui problemi complessi.

Chatbot

Automatizza le richieste di routine, guida gli utenti attraverso i passaggi successivi o li indirizza all'agente giusto.

Digital Engagement

Salesforce DE consente di coinvolgere gli utenti al momento giusto su qualsiasi canale digitale (messaggistica mobile, chat Web, social network e altro ancora) per offrire un'esperienza di servizio senza soluzione di continuità.

SHIELD

Salesforce Shield è un tritico di strumenti di protezione che consente di garantire un maggior grado di affidabilità, conformità e governance nelle app business critical. Comprende Shield Platform Encryption, Event Monitoring e Itinerario di controllo campi. Chiedere all'amministratore di Salesforce se Salesforce Shield è disponibile nella propria organizzazione.

Shield Platform Encryption

Shield Platform Encryption consente di crittografare a riposo in modo nativo i dati più sensibili in tutte le app Salesforce. La crittografia dei dati a riposo aggiunge un altro livello di protezione ai dati personali, sensibili, riservati o proprietari e di soddisfare i requisiti esterni e interni di conformità dei dati senza incidere su funzionalità essenziali delle app come la ricerca, il flusso di lavoro e le regole di convalida. Lo strumento consente il pieno controllo delle chiavi di crittografia e l'impostazione di autorizzazioni per i dati crittografati al fine di proteggere i dati sensibili dagli utenti non autorizzati. Vedere Shield Platform Encryption.

Event Monitoring

Monitoraggio evento in tempo reale mette a disposizione dati dettagliati sulle prestazioni, la protezione e l'utilizzo di tutte le app Salesforce. Lo strumento permette di vedere chi accede ai dati aziendali cruciali, quando e da dove; aiuta a verificare l'adozione da parte degli utenti in tutte le app; consente di risolvere i problemi e di ottimizzare le prestazioni per migliorare l'esperienza degli utenti finali. I dati di Monitoraggio evento vengono tracciati dall'API e si possono importare in qualsiasi strumento di visualizzazione dati o monitoraggio applicazioni come Analytics, Splunk o New Relic.

Field Audit Trail

ConField Audit Trail, è possibile conoscere lo stato e il valore dei dati per qualsiasi data, in qualsiasi momento. Si può utilizzare per garantire il rispetto dei requisiti normativi, per l'amministrazione interna, per il controllo o il servizio clienti. Field Audit Trail è basato su un backend Big Data per una migliore scalabilità e può essere utilizzato per creare un itinerario di controllo a livello di dati forensi.

Scheduler

Salesforce Scheduler gestisce la pianificazione degli appuntamenti nei flussi di lavoro standard di Salesforce, ad esempio lead e referral, casi, opportunità e account. La pianificazione degli appuntamenti coinvolge molte risorse, ad esempio i partecipanti all'appuntamento, le posizioni dell'appuntamento, gli argomenti dell'appuntamento, le tempistiche dell'appuntamento, la durata dell'appuntamento, e così via. Salesforce Scheduler offre gli strumenti necessari da utilizzare per gestire queste risorse. Di seguito sono riportate alcune operazioni che è possibile eseguire:

- Creare risorse di servizio che rappresentano i partecipanti agli appuntamenti e aggiungere dettagli sulle loro aree di esperienza (competenze), sulla posizione e sulla disponibilità.
- Impostare territori di servizio che rappresentano la filiale o gli uffici da cui i partecipanti all'appuntamento operano o incontrano i clienti.
- Creare gruppi tipo di lavoro che rappresentano gli argomenti degli appuntamenti, ad esempio prestiti in ambito immobiliare o investimenti.
- Creare tipi di lavoro che rappresentano i modelli di appuntamento che collegano gli argomenti dell'appuntamento a posizioni particolari e definire parametri chiave come durata dell'appuntamento, intervalli di tempo per la preparazione e il riepilogo e tempistiche di disponibilità.
- Pianificare gli appuntamenti dei clienti definendo argomenti, partecipanti, durata e posizione

CRM Analytics for Healthcare

Le soluzioni CRM Analytics for Health Cloud ti offrono una visione completa dei tuoi dati per aiutarti a fornire un'assistenza ai pazienti connessa e one-to-one. Utilizza gli insight aziendali delle app CRM Analytics per favorire il coinvolgimento intelligente dei pazienti, migliorare l'efficacia dell'assistenza e identificare e gestire i rischi in tutta la popolazione di pazienti.

Elenco Licenze Sela Capped (Licenze Mulesoft)

Product Name	Available Quantity
MuleSoft - Anypoint Platform Base Subscription - NO Cloud - Platinum ed.	1
MuleSoft - Included Core - Production - Platinum ed.	2
MuleSoft - Included Core - Pre-Production - Platinum ed.	4

MuleSoft - Premium Connector - SAP Connector - Production - Platinum ed.	1
MuleSoft - Premium Connector - SAP Connector - Pre-Production - Platinum ed.	1
MuleSoft - Premium Connector - HL7 - Production - Platinum ed.	1
MuleSoft - Premium Connector - HL7 - Pre-Production - Platinum ed.	1
MuleSoft - Additional Core Production (No Flex) - Platinum ed.	2
MuleSoft - Anypoint API Governance - Platinum ed.	25

Descrizione Licenze Mulesoft (Integrazione)

- MuleSoft - Anypoint Platform Base Subscription - No CLOUD - Platinum edition**
 Anypoint Platform Base è la sottoscrizione della piattaforma MuleSoft Anypoint. Fornisce tutto il necessario per partire nelle integrazioni delle applicazioni, per progettare, creare ed eseguire servizi/API. Consente inoltre ai clienti di eseguire le applicazioni on-premise. La console di gestione rimane in cloud Mulesoft.
- MuleSoft - Included Core - Production - Platinum edition**
 Quando parliamo di capacità di integrazione, in genere parliamo di core nel runtime. Queste sono le unità computazionali della piattaforma nella parte di produzione.
- MuleSoft - Included Core - Pre-production - Platinum edition**
 Quando parliamo di capacità di integrazione, in genere parliamo di core nel runtime. Queste sono le unità computazionali della piattaforma nella parte di pre-produzione.
- MuleSoft - Additional Core Production (No Flex) - Platinum edition**
 Queste sono le unità computazionali ADDIZIONALI della piattaforma nella parte di produzione.
- MuleSoft - Premium Connector - SAP Connector - Production - Platinum ed.**
 I connettori certificati For MuleSoft sono sviluppati dai partner e dalla comunità di sviluppatori di MuleSoft e vengono esaminati e certificati da MuleSoft. Questo è il connettore per la componente SAP di produzione.
- MuleSoft - Premium Connector - SAP Connector - Pre-production - Platinum ed.**
 I connettori certificati For MuleSoft sono sviluppati dai partner e dalla comunità di sviluppatori di MuleSoft e vengono esaminati e certificati da MuleSoft. Questo è il connettore per la componente SAP di pre-produzione.
- MuleSoft - Premium Connector - HL7 - Production - Platinum ed.**
 I connettori certificati For MuleSoft sono sviluppati dai partner e dalla comunità di sviluppatori di MuleSoft e vengono esaminati e certificati da MuleSoft. Questo è il connettore per il protocollo HL7 di produzione.
- MuleSoft - Premium Connector - HL7 - Pre-production - Platinum ed.**

I connettori certificati For MuleSoft sono sviluppati dai partner e dalla comunità di sviluppatori di MuleSoft e vengono esaminati e certificati da MuleSoft. Questo è il connettore per il protocollo HL7 di pre-produzione.

Elenco Licenze Sela Capped (Licenze Marketing/Comunicazione)

Product Name	Available Quantity
Marketing Cloud Engagement - Corporate Edition	1
Additional Contacts - Corporate Edition (1,000)	2,955
SSL Certificate	4
Marketing Cloud Advertising Professional	1
Marketing Cloud Advertising Professional - Contacts (1,000)	3,000
Super Messages - excluding SMS/MMS (1,000)	10,000
(ExactTarget) Premier Success Plan	1

Descrizione Licenze Marketing Cloud (Comunicazione)

- Marketing Cloud Engagement - Corporate Edition**
 Abilita la comunicazione 1:1 con i pazienti/cittadini e permette di raggiungerli con messaggi personalizzati, rilevanti e multicanale. Sfruttando la vista a 360° dei cittadini/pazienti, le applicazioni di Marketing Cloud Engagement consentono di costruire journey personalizzati lungo tutto il ciclo di vita del cittadino/paziente, orchestrare le diverse comunicazioni sui vari canali disponibili, gestire i contenuti, misurare e condividere internamente i risultati delle campagne. L'edizione *Corporate* include 45 utenze, 45,000 contatti e 10 milioni di Email/anno ([Link alle componenti](#))
- Additional Contacts - Corporate Edition (1,000)**
 Numero di cittadini/pazienti che si vogliono raggiungere con le comunicazioni (la numerosità di indirizzi email).
- SSL Certificate**
 Un certificato SSL è un certificato digitale che autentica l'identità e consente di instaurare una connessione crittografata. Garantiscono maggiore sicurezza ad iscritti e contatti quando fanno clic sui collegamenti all'interno del contenuto e inoltrano informazioni all'interno di pagine ospitate da Marketing Cloud. Questi certificati aggiungono un livello di crittografia al trasferimento di dati sensibili o informazioni personali. La crittografia consente di impedire a terzi di accedere alle informazioni inviate ai propri contatti o ricevute da questi. ([Link a maggiori dettagli](#))

- **Marketing Cloud Advertising Professional**

È la soluzione end-to-end di Marketing Cloud per la gestione pubblicitaria sui canali digitali, basato sull'utilizzo di dati di prime parti. I dati dei cittadini/pazienti raccolti nella 360 Customer View del CRM vengono usati per raggiungere i cittadini/pazienti esistenti, cercarne di nuovi attraverso la funzione lookalike, e scatenare journey per coinvolgere e attivare gli utenti inattivi.

Tramite una funzione di targetizzazione avanzata e la scelta di versioni diverse della creatività, permette di creare e ottimizzare campagne per i canali Facebook, Instagram, Google Ads, LinkedIn, Twitter, Pinterest e mobile. Permette inoltre di catturare direttamente le lead dalle campagne Facebook Lead Ads e di renderli disponibili all'interno del CRM per successive azioni.

- **Marketing Cloud Advertising Professional - Contacts (1,000)**

Numero di cittadini/pazienti che si vogliono raggiungere attraverso *Marketing Cloud Advertising Professional*.

- **Super Messages - excluding SMS/MMS (1,000)**

Rappresentano il numero di email che si vogliono inviare ai contatti (cittadini/pazienti).

- **(ExactTarget) Premier Success Plan**

Piano di supporto che permette di potenziare i vostri team con un coaching esclusivo da parte di esperti Salesforce, ottenere informazioni utili grazie a valutazioni personalizzate e analisi del valore aziendale e ridurre al minimo le interruzioni dell'attività grazie all'accesso rapido all'assistenza (24/7/365).