

Microsoft Dynamics 365



Tipologia: **SaaS**

ID Scheda: **SA-40**

Stato corrente: **QUALIFICATA**

Azienda fornitrice: **Microsoft Corporation**

Referente commerciale: **Mattia De Rosa**

Data di qualificazione: **12-12-2018 16:55**



Nome del servizio

Microsoft Dynamics 365

Descrizione generale del servizio

Dynamics 365 è la piattaforma CRM/ERP che integra applicazioni di business intelligenti in risposta alle esigenze di singoli ruoli professionali, funzioni e settori. Sviluppata secondo un approccio modulare, la suite garantisce flessibilità e possibilità di personalizzazione, selezionando le applicazioni di business contenute nell'offerta in linea con le proprie priorità e traendo vantaggio dalle sinergie tra le applicazioni dei Partner e dell'ecosistema Microsoft: Customer Service, Field Service, Project Service Automation, Business Central, Finance & Operations, Project Service Automation, Talent e Social Engagement, Remote Assist, Layout, AI, Mixed reality, Sales/Marketing/Retail. Per approfondimenti: <http://www.microsoftvolumelicensing.com/Downloader.aspx?documenttype=OST&lang=Italian>

Caratteristiche funzionali del servizio

- Dynamics 365 for Talent – gestione delle risorse umane (ATS + HCM)



- Dynamics 365 for Project Service Automation – gestione delle attività progettuali (Project Management)
- Dynamics 365 for Field Service – gestione delle risorse sul campo (es. interventi di manutenzione di squadre tecniche)
- Dynamics 365 for Finance and Operations – pianificazione delle risorse di impresa (ERP – Grande Azienda)
- Dynamics 365 Business Central – gestione aziendale (Gestionale)
- Dynamics 365 for Retail – gestione dei processi specifici di organizzazioni che operano attraverso punti vendita diretti.
- PowerApps & Microsoft Flow – personalizzazione di Office 365 e Dynamics 365 con funzionalità che includono dati relativi all'amministrazione e alla produttività
- Dynamics 365 for Marketing – gestione dei processi di Marketing automation
- Dynamics 365 for Sales – gestione dei processi della forza vendita
- Dynamics 365 for Customer Service – gestione dei processi di post sales e assistenza clienti

Benefici offerti dal servizio

- Realizzare moderne applicazioni multicanale e di nuova generazione traendo vantaggio da: intelligenza artificiale, mixed reality, reti sociali e funzionalità mobile per accelerare l'innovazione.
- Aggregare relazioni, processi e dati con le applicazioni aziendali complete, connesse tramite una piattaforma cloud comune.
- Ottimizzare i processi aziendali grazie all'intelligenza integrata e alle linee guida prescrittive fornite dalle principali tecnologie di analisi e AI.
- Facilitare la trasformazione digitale mediante l'estensione delle applicazioni esistenti, la creazione di nuove soluzioni e l'integrazione con altre tecnologie in una piattaforma flessibile, scalabile e sicura.

Piattaforma Cloud attraverso la quale è erogato il servizio

Microsoft Azure

Cloud Deployment Model

Public Cloud

Specificare altra rete pubblica

- Altra rete pubblica (specificare) (NA)

Infrastruttura Cloud su cui è basato il servizio

- Infrastruttura propria già qualificata come CSP
- Microsoft Corporation

Eventuali servizi correlati già qualificati nel Marketplace

- Office 365 Microsoft Azure PowerApps Microsoft Flow Common Data Services Power BI LinkedIn (Recruiter e Sales Navigator)

Sono richiesti prerequisiti?

Sì

I prerequisiti riguardano altri servizi Cloud?

No

Eventuali altri prerequisiti

- nessun prerequisito

Esistono dipendenze?

Sì

Le dipendenze riguardano servizi Cloud?

No

Eventuali dipendenze con servizi presenti nel marketplace

- Nessuna dipendenza

Eventuali standard e certificazioni

Global CIS Benchmark CSA-STAR-Attestation CSA-Star-Certification CSA-STAR-Self-Assessment DFARS ISO 20000-1:2011 ISO 22301 ISO 27001 ISO 27017 ISO 27018 ISO 9001 SOC 1, 2 and 3 WCAG 2.0 Government AFM + DNB (Netherlands) CJIS DoD DISA L2, L4, L5 DoE 10 CFR Part 810 EAR (US Export Administration Regulations) EBA (EU) FDA CFR Title 21 Part 11 FedRAMP FERPA FINMA (Switzerland) FIPS 140-2 FSA (Denmark) IRS 1075 ITAR NBB +FSMA (Belgium) NIST 800-171 NIST Cybersecurity Framework (CSF) RBI + IRDAI (India) Section 508 VPATS Industry 23 NYCRR Part 500 APRA (Australia) CDSA CFTC 1.31 DPP (UK) FACT (UK) FCA (UK) FFIEC FINRA 4511 FISC (Japan) GLBA GxP HIPAA/HITECH HITRUST MARS-E MAS + ABS (Singapore) MPAA NEN-7510 (Netherlands)

NHS IG Toolkit (UK) OSFI (Canada) PCI DSS SEC 17a-4 Shared Assessments SOX Regional BIR 2012 (Netherlands) C5 (Germany) CCSL/IRAP (Australia) CS Gold Mark (Japan) Cyber Essentials Plus (UK) DJCP (China) EN 301 549 (EU) ENISA IAF (EU) ENS (Spain) EU-Model-Clauses EU-U.S. Privacy Shield GB 18030 (China) GDPR (EU) IDW PS 951 (Germany) IT Grundschutz Workbook (Germany) LOPD (Spain) MeitY (India) MTCS (Singapore) My Number (Japan) NZ CC Framework (New Zealand) PASF (UK) PDPA (Argentina) PIPEDA (Canada) TRUCS (China) UK-G-Cloud

Canali disponibili per il supporto tecnico

- E-mail: Non Disponibile
- Telefono: Disponibile
- Ore supporto: Dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 17.00
- Sistema di on-line ticketing: Disponibile
- Ore supporto: Dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 17.00
- Web chat: Non Disponibile
- Assistenza on-site: Non Disponibile
- Assistenza remota: Non Disponibile
- Eventuale altro canale (specificare): Disponibile
- Altro: Microsoft mette a disposizione diverse opzioni di supporto tecnico disponibili. Il cliente può scegliere il piano di supporto che corrisponde alle proprie esigenze aziendali. Si faccia riferimento alla seguente documentazione <https://dynamics.microsoft.com/it-it/support/plans/> L'assistenza onsite è disponibile solo attraverso l'opzione di Supporto Premier (a pagamento).
- Ore supporto: Dipende dal piano di supporto prescelto in fase contrattuale

Tempi di attivazione e disattivazione del servizio

- Tempo di attivazione: 1 giorno
- Tempo di disattivazione: 1 giorno

Modalità e processo di attivazione

L'Amministrazione dovrà utilizzare il codice Product key appropriato fornito da Microsoft per l'attivazione e la convalida del Prodotto software che sta installando. Ogni dispositivo che non è stato attivato tramite un KMS (Key Management Service) dovrà utilizzare un MAK (Multiple Activation Key) o un'Attivazione basata su Azure AD. Una volta effettuata l'attivazione, il servizio è immediatamente disponibile.

Modalità e processo di disattivazione

Una volta terminato il contratto, il servizio viene disattivato. Microsoft conserverà i dati dell'Amministrazione in un account con funzioni limitate per 90 giorni dalla data di scadenza o di risoluzione della sottoscrizione, in modo tale che sarà possibile estrarli. Per Ulteriori Dettagli, vedere la sezione 4 del Contratto di Servizi Microsoft Dynamics 365 Online. <http://www.microsoftvolumelicensing.com/Downloader.aspx?documenttype=OST&lang=Italian>

Estrazione dei dati a seguito di disattivazione

Durante il periodo di validità della propria sottoscrizione l'Amministrazione avrà sempre la possibilità di accedere ai dati archiviati, di estrarli e di eliminarli. Fatta eccezione per le versioni di valutazione gratuite e i servizi LinkedIn, Microsoft conserverà i Dati dell'Amministrazione che restano archiviati in un account con funzioni limitate per 90 giorni dalla data di scadenza o di risoluzione della sottoscrizione dell'Amministrazione, in modo tale che sarà possibile estrarli. Al termine del periodo di conservazione di 90 giorni, Microsoft disattiverà l'account ed eliminerà i Dati dell'Amministrazione e i Dati Personali entro un ulteriore periodo di 90 giorni, a meno che non le sia consentito o richiesto ai sensi della legge applicabile di conservare tali dati o che sia autorizzata dal contratto a conservarli.

Dati esportabili

- Formato dei dati esportabili: csv, xml, xlsx
- Dati derivati (configurazioni, template, log, ecc.): NA

Formati in cui è possibile estrarre i dati

csv, xml, xlsx

Estrazione e formati di altri asset (in seguito a disattivazione)

NA

Indicare quali delle seguenti modalità di fruizione del servizio sono supportate

- Web Browser
- Applicazione Desktop da installare
- App Mobile
- Altro (specificare) (PowerApps)

Specificare i browser supportati

- Explorer (Internet Explorer in Windows)

- Firefox (Firefox in Windows)
- Safari (Safari in Mac OS X)
- Chrome (Chrome in Windows)
- Internet Explorer in Windows Microsoft Edge in Windows 10 Firefox in Windows Safari in Mac OS X Chrome in Windows Google Nexus 10

Differenze nella fruizione del servizio tra la versione Mobile e la versione Desktop

La fruizione del servizio Dynamics 365 tramite desktop e tramite mobile sono assimilate grazie alla nuova Unified Interface che ha consentito un allineamento di tipo grafico e funzionale. Tuttavia le applicazioni per il mobile possono beneficiare di accesso facilitato (quick create view) alle funzionalità maggiormente usate in condizioni di mobilità. Ne sono un esempio l'inserimento di opportunità o i processi approvativi

Documentazione tecnica

La documentazione fornita al link elencato nel seguito consente di raccogliere informazioni su come creare, configurare e gestire ogni funzionalità di Dynamics365 attraverso le guide rapide, le esercitazioni e gli esempi.

Formati in cui è disponibile la documentazione tecnica (Selezionare una o più voci dall'elenco)

- Disponibile e navigabile su Web (<https://docs.microsoft.com/it-it/dynamics365/>)
- Disponibile in formato/i consultabile/i offline (docx, pdf)

Elenco delle lingue in cui è disponibile la documentazione

- Americhe
- Inglese
- Inglese
- ■\tEspañol (México)
- Francese
- ■\tNederlands
- ■\tPortuguês (Brasil)
- Europa Medio Oriente Africa
- ■\tБосански
- ■\tBosanski
- ■\tCatalà
- ■\tČeština
- ■\tDansk
- ■\tDeutsch (Österreich)
- ■\tDeutsch (Schweiz)
- ■\tDeutsch
- ■\tEesti
- Inglese
- Inglese
- Inglese

- ■\tEspañol
- ■\tEuskara
- Francese
- Francese
- Francese
- ■\tGalego
- ■\tHrvatski
- ■\tÍslenska
- Italiano
- Italiano
- ■\tLatviešu
- ■\tLietuvių
- ■\tMagyar
- ■\tNederlands(België)
- ■\tNederlands
- ■\tNorsk Bokmål
- ■\tPolski
- ■\tPortuguês (Portugal)
- ■\tRomână
- ■\tSlovenčina
- ■\tSlovenski
- ■\tSrpski
- ■\tSuomi
- ■\tSvenska
- ■\tTürkçe
- ■\tΕλληνικά
- ■\tБългарски
- ■\tРусский
- ■\tСрпски
- ■\tУкраїнська
- ■\tעברית
- ■\tالعربية
- Asia Pacifico
- ■\tBahasa Indonesia
- ■\tBahasa Melayu
- Inglese
- Inglese
- Inglese
- Inglese
- Inglese
- ■\tTiếng Việt
- ■\tқазақ тілі
- ■\tРусский
- ■\tहिंदी
- ■\tไทย
- ■\t한국어
- ■\t中文(台灣)
- ■\t中文(中国)
- ■\t中文(香港特別行政區)

- E' disponibile l'endpoint SOAP
([https://\[tenantId\].cloud.onebox.dynamics.com/soap/services/UserSessionService?\[serviceId\]](https://[tenantId].cloud.onebox.dynamics.com/soap/services/UserSessionService?[serviceId]))
- E' disponibile l'endpoint REST
(<https://admin.services.crm4.dynamics.com/api/v1.1/instances>)
- Sono presenti meccanismi di autenticazione per le API (OAuth2.0)
- Viene fornita la documentazione delle API in formato Web
(<https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/unified-operations/dev-itpro/data-entities/data-management-api?toc=/fin-and-ops/toc.json>)

Funzionalità invocabili tramite API e funzionalità che non sono accessibili via API

Al seguente link è possibile trovare l'elenco completo delle REST API organizzate per funzionalità: <https://docs.microsoft.com/en-us/rest/api/admin.services.crm.dynamics.com/>

Specificare le piattaforme abilitanti supportate dal servizio

- Altro (specificare) (NA)

Elenco di procedure per garantire la reversibilità del servizio SaaS.

- Durante il periodo di validità della propria sottoscrizione l'Amministrazione avrà sempre la possibilità di accedere ai propri dati archiviati, di estrarli e di eliminarli. Microsoft conserverà i dati dell'Amministrazione che restano archiviati nei sistemi cloud in un account con funzioni limitate per 90 giorni dalla data di scadenza o di risoluzione della sottoscrizione, in modo tale che l'Amministrazione possa estrarli. Al termine del periodo di conservazione di 90 giorni, Microsoft disattiverà l'account ed eliminerà i Dati della Amministrazione e i Dati Personali entro un ulteriore periodo di 90 giorni, a meno che non le sia consentito o richiesto ai sensi della legge applicabile di conservare tali dati o che sia autorizzata dal contratto a conservarli. Ulteriori informazioni sono contenute nel documento "Service Level Agreements for Microsoft Online Services (SLA)" disponibile in italiano al seguente link:
<https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products>

Scalabilità del servizio

- E' prevista la scalabilità del servizio: Sì
- La scalabilità del servizio è di tipo automatico: No

Strumenti di monitoraggio delle risorse a consumo associate al servizio, dei costi e della qualità del servizio

Per ottenere con rapidità uno stato in tempo reale di tutti i servizi di Dynamics 365, l'interfaccia di amministrazione offre un quadro completo dell'integrità dei servizi online.

Se gli utenti hanno problemi di accesso a Dynamics 365, si può accedere a questo link per vedere se è in corso una sospensione del servizio: <https://docs.microsoft.com/it-it/dynamics365/customer-engagement/admin/check-online-service-health> Per quanto riguarda gli strumenti di monitoraggio delle risorse utilizzate e delle funzionalità attive per Finance & Operations, l'ambiente Lifecycle Services e la sottoscrizione Azure sottostante forniscono strumenti per il monitoraggio e accesso diretto alle virtual machines server. <https://docs.microsoft.com/en-us/dynamics365/unified-operations/dev-itpro/lifecycle-services/lcs>

Metriche e statistiche disponibili

L'applicazione Organization Insights per Microsoft Dynamics 365 include metriche di utilizzo e adozione per l'organizzazione Dynamics 365 e strumenti che consentono di tenere sotto controllo i problemi di prestazioni e supporto. Si faccia riferimento ai seguenti link: <https://docs.microsoft.com/it-it/dynamics365/customer-engagement/admin/use-organization-insights-solution-view-instance-metrics>
<https://appsource.microsoft.com/en-us/product/dynamics-365/mscrm.04931187-431c-415d-8777-f7f482ba8095?tab=Overview> Nel portale di monitoraggio e diagnostica, per ogni ambiente è possibile visualizzare la dashboard di monitoraggio. Su questa dashboard, un segno verde indica che l'ambiente è disponibile e pronto ad eseguire operazioni di business. Da ogni macchina e componente sono raccolte metriche sulla salute degli stessi. Queste metriche includono uso della CPO, errori segnalati per secondo, batch heartbeat, ecc. Per alcune di queste metriche, Microsoft ha impostato valori di soglia, superati i quali scattano alert. Allo stesso modo, è disponibile una dashboard di monitoraggio delle attività, che riassume le metriche di attività di cui alla cella dedicata alle metriche.

Report disponibili

Per Dynamics 365 Customer Engagement è disponibile la soluzione Analisi dell'organizzazione per visualizzare le metriche sull'istanza e scaricare i singoli report dall'Admin Center. Per Dynamics 365 Unified Operations sono disponibili i seguenti dati di telemetria: Monitoraggio (Disponibilità, Stato di Salute), Diagnosi (Performance), Analytics (attraverso Power BI).

Livelli di servizio garantiti da dichiarare obbligatoriamente

- Availability (in percentuale): 99.9
- Maximum First Support Response Time (in minuti): 480

Monitoraggio dello stato del servizio e notifiche

- E' disponibile il monitoraggio in tempo reale dello stato del servizio?: Sì
- Sono disponibili delle notifiche via SMS/email per gli eventi di indisponibilità del servizio?: Sì

Controllo dell'Acquirente sulla gestione dei dati

- L'Acquirente ha la possibilità di scegliere la localizzazione dei siti in cui verranno memorizzati e processati i dati?: Sì
- L'Acquirente ha a disposizione procedure per la cancellazione permanente dei dati?: Sì

Meccanismi di autenticazione degli utenti supportati

Dynamics 365 prevede l'utilizzo di profili autorizzativi, L'accesso all'ambiente Dynamics 365 avviene tramite l'autenticazione con le credenziali dell'Active Directory aziendale che verrà collegato all'ambiente Cloud Microsoft tramite Identity Federation o Pass Through Authentication with Azure AD Seamless SSO (al seguente link sono descritte le opzioni <https://blogs.msdn.microsoft.com/samueld/2017/06/13/choosing-the-right-sign-in-option-to-connect-to-azure-ad-office-365/>)

Possibilità di configurazione/customizzazione dei meccanismi di autenticazione

- Sì
- Descrizione: NA

Disponibilità di autenticazione a 2 fattori

Sì

Politiche di accesso alle informazioni in audit

- In tempo reale: No
- Differenziata tra utilizzatori e fornitore: No
- Tempo minimo di conservazione delle informazioni di audit: NA
- Tempo massimo di conservazione delle informazioni di audit: NA
- Tempo minimo di conservazione dei log di servizio: NA
- Tempo massimo di conservazione dei log di servizio: NA

Elementi che concorrono alla determinazione del prezzo (parametri)

	Nome parametro	Unità di misura	Quantità minima
Parametro 1	Utente	Quantità	1

Prezzo base del servizio

- Prezzo base in euro (in euro): 80.1
- Eventuale costo di attivazione (in euro): NA

Altre condizioni

Prezzo base indicato è riferito ad una possibile configurazione come nel seguito indicata: 1 utente dell'app Dynamics 365 for Sales Il prezzo può variare in base alle funzionalità che si vogliono utilizzare: a) Numero degli utenti nominali e numero di dispositivi (se previsto per il servizio specifico) per tipologia di licenza. b) Tipologia della licenza (funzionalità complete per tutta la piattaforma Dyn365, funzionalità complete per singole App, funzionalità limitate per singole App, accesso in sola lettura ai dati dell'intera piattaforma Dynamics 365). c) Eventuale numero (Add-on) di istanze di Produzione e/o NON-Produzione (Sandbox) aggiuntive rispetto a quelle incluse con la sottoscrizione del servizio. d) Eventuale Spazio Disco aggiuntivo (Add-on) rispetto allo spazio disco incluso nel prezzo della sottoscrizione base. e) Durata della sottoscrizione (in mesi). Nessun costo di attivazione, nessun costo di risoluzione. Esistono diversi modelli di licensing e di pricing che vengono continuamente aggiornati. Per approfondimenti si faccia riferimento ai seguenti link: <https://dynamics.microsoft.com/it-it/pricing/>

Esecuzione dei test OWASP

- Le componenti che costituiscono il servizio SaaS sono state sottoposte ai test OWASP prima della loro immissione in produzione e successivamente su base periodica?: Sì
- Relativamente all'ultima esecuzione dei test di cui alla "OWASP Testing Guide v.4" le componenti del servizio SaaS sono risultate esenti da vulnerabilità: Sì

Tempistiche per la presa in carico e gestione delle segnalazioni

La presa in carico e gestione delle segnalazioni avviene entro 1 giorno lavorativo. Nota bene: Per la maggior parte dei paesi, l'orario di ufficio è compreso tra le 9:00 e le 17:00 dei giorni feriali (esclusi i fine settimana e le festività). Per l'America del Nord, l'orario di ufficio è compreso tra le 6.00 e le 18.00 (ora del Pacifico) dal lunedì al venerdì, escluse le festività. In Giappone l'orario di ufficio è compreso tra le 9.00 e le 17.30 dei giorni feriali.

Elenco degli stati esteri extra UE in cui sono localizzati i data centers che costituiscono l'infrastruttura Cloud

- US (Virginia, Iowa, Illinois, Texas, Wyoming, California, Washington)
- Canada (Quebec City, Toronto)
- Brasile (Sao Paulo State)
- Singapore

- Hong Kong
- Australia (New South Wales, Victoria, Canberra)
- China (Shanghai, Beijing)
- India (Pune, Mumbai, Chennai)
- Japan (Tokyo, Saitama, Osaka)
- Korea (Seoul, Busan)
- South Africa (Cape Town, Johannesburg)
- UAE
- Ulteriori dettagli sono disponibili ai seguenti link:
- <https://docs.microsoft.com/it-it/dynamics365/customer-engagement/admin/datacenter/new-datacenter-regions>
- <https://azure.microsoft.com/en-us/global-infrastructure/locations/>
-

Rispetto alle nazioni extra UE di cui al punto precedente, sono in essere accordi bilaterali con l'Italia (o con l'UE) volti alla salvaguardia della riservatezza e proprietà dei dati?

Sì

[Indietro](#)

