

Gara a procedura aperta ai sensi dell'art. 71 del D.Lgs. 36/2023 - Accordo Quadro ai sensi dell'art. 59 comma 4 lett. a) D.Lgs. 36/2023 per la fornitura di Servizi SaaS di ITSM per le Pubbliche Amministrazioni
ID 2873 - Appendice al CT Listino 3 - Salesforce

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Funzionalità Base	Nome Prodotto	Codice Prodotto	Unità di Vendita	Metrica	Prezzo unitario	Note
Support Ticket Management	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	47,52 €	
Support Ticket Contest	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Multichannel support	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
IT Change Enablement	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Metrics Dashboard	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Service Definitions	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Service Level Management	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Technology Asset Inventory	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Virtual Support Agent	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Line of Business Workflows	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Line of Business Engagement	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Connectors	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk. API Only
Distributed Environment Administration	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Knowledge Management	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Funzionalità Avanzate	Nome Prodotto	Codice Prodotto	Unità di Vendita	Metrica	Prezzo unitario	Note
Automated incident response	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Observability integration	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Release management	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Predictive analytics	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Workforce management	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Technology asset discovery	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Service visualization (CMDB)	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
AI-enabled agent advisory	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
AI-enabled knowledge discovery	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
GenAI for content generation	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Graphical process design and orchestration	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Self-diagnosis and healing	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Collaborative support hub	Customer Community - Enterprise Edition - Members	200005832	1	utente/mese	2,73 €	
Technology change automation	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Business value dashboard	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Federated configuration management	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Operational assistant	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Case clustering	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Process mining	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Simple knowledge discovery	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Agent Advice	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Anomaly detection powered by case clustering (with incidents, problems, changes, knowledge articles, configuration items)	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Extended knowledge discovery	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Extended agent advice	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Content generation using generative AI	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Natural language case extraction	Agentforce IT Service Desk	200002752	1	utente/mese	- €	Funzionalità inclusa nella licenza Agentforce IT Service Desk
Funzionalità Integrative	Nome Prodotto	Codice Prodotto	Unità di Vendita	Metrica	Prezzo unitario	Note
Integration Management	MuleSoft - Integration - Starter	200003700	1	mensile	2.241,13 €	
Additional Data Cloud Credits	Customer Data Cloud - Data Services Card (100K Credits)	200003700	1	unità	403,23 €	