**PESQUISA DE DEMANDA**

OPERACIONALIZAÇÃO DO ACORDO SALESFORCE **Nº AC-24.12/2022**

**TERMO DE ADESÃO**

SOLICITAMOS A INCLUSÃO COMO PARTICIPANTES PARA FUTURA OPERACIONALIZAÇÃO DO ACORDO SALESFORCE **Nº AC-24.12/2022** PARA FORNECIMENTO DE SUBSCRIÇÃO DE LICENÇAS, SUPORTE TÉCNICO DOS PROGRAMAS DE COMPUTADOR DE TECNOLOGIAS DA SALESFORCE TECNOLOGIA LTDA E SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO ESPECIALIZADOS, SENDO LOTE ÚNICO FORMADO POR TODOS OS PRODUTOS LISTADOS NO ACORDO **Nº AC-24.12/2022** BEM COMO A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO TÉCNICO ESPECIALIZADO EM TECNOLOGIAS SALESFORCE PARA IMPLANTAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, IMPLEMENTAÇÃO, INTEGRAÇÃO, MIGRAÇÃO, SUSTENTAÇÃO E MANUTENÇÃO DE PRODUTOS E ARTEFATOS DE SISTEMAS NAS TECNOLOGIAS/PLATAFORMAS DA SALESFORCE.

O respectivo formulário referente à estimativa de demanda deverá conter o nome completo, cargo, gerência e núcleo, número de telefone do responsável pela informação e, ainda, a justificativa das quantidades estimadas, com a indicação da demanda ou projeto pertinente. Deve ser indicada a efetiva relação entre a quantidade requerida e a real necessidade dos órgãos.

Em acompanhamento a este formulário, segue o Anexo II - Tabela de Produtos e Serviços (PRODAM), contendo o detalhamento dos itens que compõem cada solução, bem como, roteiro de perguntas para auxiliar o dimensionamento da demanda.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ITEM** | **DESCRIÇÃO** | **QUANTIDADE** | **ESCLARECIMENTOS** | **JUSTIFICATIVA**  (Descrever a efetiva relação entre a quantidade requerida e a real necessidade dos órgãos que justifiquem a aquisição). |
| 01 | Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente |  | Deverá ser informado o quantitativo estimado de usuários que operarão a Plataforma para a gestão de Clientes |  |
| 02 | Solução Atendimento e Serviços |  | Deverá ser informado o quantitativo estimado de usuários que operarão a Plataforma para Atendimento e interação junto a Clientes |  |
| 03 | Solução Comunicação e Engajamento Digital |  | Deverá ser informado o quantitativo estimado de disparos de Email, SMS, Push Notification e WhatsApp e Números de contatos na Base. |  |
| 04 | Solução Inteligência Analítica |  | Deverá ser informado o quantitativo estimado de usuários que construirão análises, dashboards e relatórios analíticos |  |
| 05 | Solução de Integração |  | Deverá ser informado o quantitativo estimado de usuários técnicos que poderão implementar integrações, construir APIs etc. |  |
| 06 | Serviços de apoio técnico especializados |  | Deverá ser informado o quantitativo estimado de HST (horas de Serviço técnico) que poderão ser consumidas em todas as plataformas para apoiar a implementação das plataformas |  |

**Solicitante**

|  |  |
| --- | --- |
| Órgão |  |
| Responsável |  |
| Cargo |  |
| Dep./Divisão/Gerência/Núcleo |  |
| Telefone |  |
| E-mail |  |

São Paulo, \_\_\_ de março de 2023.

|  |  |
| --- | --- |
| **Anexo II - Tabela de Produtos e Serviços (PRODAM)** | |
|  |  |
| **Itens** | **Produtos** |
| **Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente** | Insurance Product Administration |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Insurance Policy Administration - Quoting |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Insurance Policy Administration |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Insurance Claims Management |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Insurance Contract & Enroll |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Insurance Quote, Rate, and Apply |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Health Cloud |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Contact Tracing for Employees |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Sales & Administration - Individual, Family & Medicare |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Sales & Administration - Group |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Distribution Management |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Provider Network Management |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Manufacturing Cloud - Sales & Service Cloud |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Retail Execution - Merchandiser |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Retail Execution - Field Sales |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Retail Execution - Strategic Sales |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Retail Execution - Contractor |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Media Cloud Growth - Sales & Service |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Media Cloud Advanced - Sales & Service |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Energy & Utilities Cloud Growth - Sales & Service |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Communications Cloud Growth - Sales & Service |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Communications Cloud Advanced - Sales & Service |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Sales Cloud ⁽²⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Manufacturing - Sales and Service - (Restricted Use) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Sales Productivity |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Manufacturing Cloud - Sales & Service Cloud |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Media Cloud Growth - Sales |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Media Cloud Advanced - Sales |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Contract Lifecycle Management for Media Cloud |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Enterprise Product Catalog |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Enterprise Product Catalog |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Contract Lifecycle Management for Energy & Utilities Cloud |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Communications Cloud Growth - Sales |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Communications Cloud Advanced - Sales |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Contract Lifecycle Management for Communications Cloud |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Additional Orders - B2B BSS Suite (1,000 Orders/year) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Sales Cloud Einstein |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce Inbox ⁽⁶⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce Maps |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce Maps: Advanced |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Analytics - 5 Additional Dynamic Dashboards (price is per org) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CPQ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CPQ Plus |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CPQ for Partner Community Members |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CPQ for Partner Community Login |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CPQ for Customer Community Members |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CPQ for Customer Community Login |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Billing Growth ⁽¹⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CPQ - Advanced Approvals |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Conga Quote Generation for Salesforce CPQ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Subscription Management - Total Order Value (1M) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Vlocity Configure, Price and Quote - Media |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Vlocity Configure, Price and Quote - Energy |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Community Cloud Plus for Manufacturing - Members |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Community Cloud Plus for Manufacturing - EE - Logins (Per Month) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Knowledge ⁽¹⁰⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Health Cloud - Service |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Retail Store Customer Management ⁽¹²⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Communications Cloud Growth - Service |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Communications Cloud Advanced - Service |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Customer Community for Communications Cloud - Logins |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Customer Community for Communications Cloud - Members |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Customer Community Plus for Communications Cloud Advanced - Logins |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Customer Community Plus for Communications Cloud Advanced - Members |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Additional Orders - B2C BSS Suite (5,000 Orders/year) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Digital Engagement - Vanity Short Code (US) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Digital Engagement - Additional Triggered & Bulk Messages (1,000) ⁽¹⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce Scheduler |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Asset Scheduling |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Customer Community for Financial Services - Members |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Customer Community Plus for Financial Services - Members ⁽²⁰⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Customer Community Plus for Financial Services - Logins ⁽²⁰⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Customer Community Plus for Health Cloud - Logins |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Customer Community Plus for Public Sector - Logins |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Customer Community for Public Sector - Members |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Customer Community for Public Sector - Logins |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Customer Community for Health Cloud - Logins |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Customer Community for Health Cloud - Members |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Amazon Enterprise Support ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Safety Cloud |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Safety Cloud - Credentials (1,000) and Verifications (2,000) ⁽¹⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Workflow Orchestration (12 Runs) ⁽¹⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Public Sector Application Forms - Business (1,000) ⁽¹⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Public Sector Application Forms - Individual (1,000) ⁽¹⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Manufacturing Cloud - Service |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce Advisor Link |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Part-Time Student Advisor |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Student Success Hub - Higher Education |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Lightning Platform Plus |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Lightning Platform (Administrator) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Employee Apps and Community (Add-On) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | External Apps - Logins |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | External Apps - Members |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | External Apps for Financial Services - Members |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | External Apps for Financial Services - Logins |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | External Apps for Health Cloud - Members |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | External Apps for Health Cloud - Logins |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce Data Mask |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Sustainability Cloud |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Lightning Platform Object Pack |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Lightning Platform Expansion for Experience Cloud |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Additional 20 Objects for Customer Community |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Additional 20 Objects for Customer Community Plus |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Additional 20 Objects for Partner Community |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Additional 20 Objects for Partner Relationship Management |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Additional Flow Entitlements |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Privacy Center ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Government Cloud Plus ⁽³⁾ ⁽²¹⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Backup and Restore - Usage (1GB) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Workplace Command Center ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce Private Connect - AWS |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce Private Connect - AWS - Additional Data |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Lightning Console |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Public Communities Page Views (1 million/month) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Retail Store Operations ⁽¹²⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce Mobile App - Plus ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Mobile App Security |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Mobile Publisher for Employees and Members ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Mobile Publisher for Logins ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Apex Debugger |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Einstein Vision and Language (1 Million Predictions/Month) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Einstein Next Best Action Additional Requests |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Developer Productivity |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Force.com - (Administrator) - Cross Product |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Big Objects (50M) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Data Storage (50MB) (price is per org) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Data Storage (500MB) (price is per org) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Data Storage (10GB) (price is per org) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | File Storage (10GB) (price is per org) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | File Storage (1TB) (price is per org) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Sandbox (Developer Pro) ⁽²²⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Sandbox (Partial Copy) ⁽²²⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Sandbox (Full Copy) ⁽²²⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Scratch Org |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce Customer Identity (25,000 Unique Users/month) ⁽²³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce Customer Identity (250,000 Unique Users/month) ⁽²³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce Customer Identity (1,000,000 Unique Users/month) ⁽²³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Identity for Employees |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Identity Connect |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce Connect (price is per connection) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Additional API Calls - 10,000 per day (price is per org) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | High Volume Platform Events |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Change Data Capture |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Platform Encryption ⁽²⁴⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce Shield ⁽²⁴⁾ ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Event Monitoring ⁽²⁴⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Field Audit Trail ⁽²⁴⁾ ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Cache-Only Keys for Platform Encryption ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Security Center ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Heroku - Dev Starter Package |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Heroku - Prod Starter Package ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Heroku - 1 Dyno Unit |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Heroku - 1,000 Add-on Credits - Data |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Heroku - 1,000 Add-on Credits - Partner |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Heroku - 1,000 Add-on Credits - General |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Heroku - 250k Connect Rows |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Heroku Shield - 250k Connect Rows |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Heroku - 1 Private Space |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Heroku Shield - 1 Private Space |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Quip Advanced - Private Cloud |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Quip Plus |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Quip Advanced Shield |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Quip Advanced Encryption |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Quip Advanced Antivirus Scanning |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Quip Advanced Event Monitoring |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Quip Advanced Governance |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | IT Service Center - Endpoint Management ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Employee Experience for Public Sector |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce.org Admissions Connect |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce.org Accounting Subledger - Starter |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce.org Accounting Subledger - Growth |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce.org Accounting Subledger - Add-on Ledger Entries (1,000) ⁽¹⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Einstein Relationship Insights Starter |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Einstein Relationship Insights Growth |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CDN for Digital Experiences |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Digital Process Automation |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | OmniStudio - Additional Calls (1M) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce Customer Identity Plus |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce Customer Identity Plus - Auth0 Support Resell |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Identity Verification Credits |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce Elastic Services |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce Elastic Services - Additional Capacity |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Business Rules Engine - Calls (1M) ⁽¹⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Business Rules Engine - Calls (100K) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | OmniStudio - Calls (200K) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Net Zero Cloud Starter |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Net Zero Cloud Growth ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | External Engagement Management ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Net Zero Cloud - Additional Users ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Survey Response Pack (1,000) ⁽²⁵⁾ ⁽¹⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Employee Survey Response Pack (1,000) ⁽¹⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Feedback Management - Growth |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Feedback Management - Starter |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Customer Lifecycle Analytics |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CRM Analytics for Healthcare |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CRM Analytics for Healthcare (No Third-Party Terms) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CRM Analytics for Financial Services |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CRM Analytics for Financial Services (No Third-Party Terms) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CRM Analytics for Manufacturing |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CRM Analytics for Manufacturing (No Third-Party Terms) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CRM Analytics for Consumer Goods Cloud - (No Third-Party Terms) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CRM Analytics for Loyalty Management |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CRM Analytics for Loyalty Management (No Third-Party Terms) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CRM Analytics for Communications Cloud |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CRM Analytics for Communications Cloud (No Third-Party Terms) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CRM Analytics for Net Zero Cloud |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CRM Analytics for Energy & Utilities |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CRM Analytics for Energy & Utilities (No Third-Party Terms) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CRM Analytics for Consumer Goods |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CRM Analytics for Community Members |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CRM Analytics for Community Logins |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CRM Analytics Growth ⁽²⁶⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Einstein Predictions |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Analytics - Additional Data Rows (100 Million) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | CRM Analytics Plus - Additional Stories (1,000) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Einstein Discovery in Tableau |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce Data Pipelines |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Quip Starter |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Quip for Customer 360 |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Quip - Enterprise - Public Cloud |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | B2C Commerce (Headless Platform) - API Calls |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | B2C Commerce (Headless Platform) - GMV ⁽¹⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | B2C Commerce - Starter - GMV ⁽¹⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | B2C Commerce - Growth - GMV ⁽¹⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | B2C Commerce - Plus - GMV ⁽¹⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | B2C Commerce - Plus - PPO ⁽¹⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | B2C Commerce (Headless Platform) - Additional API Calls |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | B2C Commerce (Headless Platform) - Additional GMV ⁽¹⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | B2C Commerce - Starter - Additional GMV ⁽¹⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | B2C Commerce - Growth - Additional GMV ⁽¹⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | B2C Commerce - Plus - Additional GMV ⁽¹⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | B2C Commerce - Sandbox (price per month) ⁽²⁷⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | B2C Commerce - On Demand Sandbox Credits (50K) ⁽¹⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | B2C Commerce - Short Term Test Realm (price per month) ⁽³⁾ ⁽²⁷⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | B2C Commerce - Designated Test Realm |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | B2C Commerce - SSL Certificate Slot |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Omnichannel Inventory - Additional Locations (100) ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Order Management - Business Users |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Order Management - Additional Business Users |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | B2C Commerce - Order Management ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Order Management - Starter - Orders (1,000) ⁽¹⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Order Management - Growth - Orders (1,000) ⁽¹⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Signature Success - Commerce Cloud - B2C ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Site Readiness Assessment - B2C Commerce - Growth ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Site Readiness Assessment - B2C Commerce - Plus ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce Architect - B2C Commerce ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce Expertise Hours - B2C Commerce ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Technical Architect - B2C Commerce ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Business Architect - B2C Commerce ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Implementation Architect - B2C Commerce |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Additional Storefront - B2B Commerce |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Site Readiness Assessment - B2B Commerce - Growth ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Site Readiness Assessment - B2B Commerce - Plus ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Additional Storefront - B2B Commerce (New) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Additional Storefront - B2B2C Commerce |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Order Management - Starter - Orders (1,000) (New) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Order Management - Growth - Orders (1,000) (New) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Order Management - Unmanaged Orders (1,000) |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce Architect ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Salesforce Expertise Hours ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Business Architect ⁽³⁾ ⁽²⁸⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Implementation Architect ⁽²⁸⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | MuleSoft - Architect ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | MuleSoft - Expertise Hours ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | MuleSoft - Implementation Architect ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | MuleSoft - PCE Managed Services - Enterprise ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | MuleSoft - PCE Managed Services - Strategic ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Program Architect ⁽³⁾ ⁽²⁸⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Dedicated Program Executive |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Innovation and Transformation Expertise ⁽³⁾ ⁽²⁹⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Jump Start - Growth ⁽³⁾ ⁽³⁰⁾ ⁽¹⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Jump Start - Salesforce Maps - Growth ⁽³⁾ ⁽³⁰⁾ ⁽¹⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Jump Start - Salesforce Maps - Plus ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Implementation Architect - Tableau ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Tableau - Expertise Hours - Analytics Architect ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Tableau - Expertise Hours - Implementation Architect ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Premier Success Plan ⁽⁶⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Signature Success ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Premier Success Plan - Heroku |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Signature Success - Heroku ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Signature Success - Account Engagement ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Signature Success - Account Engagement - Add on Fee ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Signature Success - Account Engagement - LP ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Signature Success - Account Engagement - Add on Fee - LP ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Premier Success Plan - Marketing Cloud Account Engagement ⁽³²⁾ ⁽⁷⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Expert Assist MC ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Expert Assist ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Customer Success Architect ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | SFDO Jump Start - Starter ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | SFDO Jump Start - Starter ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | SFDO Jump Start - Plus ⁽³⁾ |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Loyalty Management Starter |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Loyalty Management Starter - Events |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Loyalty Management Starter - Historical Events |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Revenue Intelligence |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Financial Services Cloud Intelligence |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Manufacturing Cloud Intelligence |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Consumer Goods Cloud Intelligence |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Communications Cloud Intelligence |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Energy & Utilities Cloud Intelligence |
| Item 01 - Solução Gestão de Relacionamento com o Cliente | Self-Service CRM |
| **Item 02 - Solução Atendimento e Serviços** | Experience Cloud for Manufacturing - Login |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Experience Cloud for Manufacturing - Members |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Partner Community for Media Cloud Advanced - Logins |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Partner Community for Communications Cloud Advanced - Logins |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Partner Community - Members ⁽⁴⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Partner Community - Logins ⁽⁵⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Partner Relationship Management |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Einstein Conversation Insights |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Marketing Cloud Account Engagement - Plus ⁽⁷⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Marketing Cloud Account Engagement - Advanced ⁽⁷⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Marketing Cloud Account Engagement - Plus - Additional Contacts (10,000) ⁽⁷⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Marketing Cloud Account Engagement - Premium - Additional Contacts (10,000) ⁽⁷⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Marketing Cloud Account Engagement - Sales Emails and Alerts ⁽⁷⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Marketing Cloud Account Engagement - API Access (100,000/day) ⁽⁷⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Marketing Cloud Account Engagement - File Hosting (500MB) ⁽⁷⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | MC Account Engagement - Engagement History Dashboards - Additional User ⁽⁷⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | MC Account Engagement - Inbound Marketing (SEO 100 & Competitor 10) ⁽⁷⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Marketing Cloud Account Engagement - Automation Rules (50) ⁽⁷⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Marketing Cloud Account Engagement - BCC Email Compliance ⁽⁷⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | B2B Loyalty Management |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | B2B Loyalty Management Events |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | B2C Order Management for Energy & Utilities Cloud (5,000 Orders/year) ⁽³⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Digital Engagement - Short Code (US) |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Digital Engagement - Short Code Set Up (US) ⁽¹⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Digital Engagement - Additional Conversations (100) |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Einstein Bots |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Digital Engagement |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Customer Community - Members ⁽¹⁴⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Customer Community - Logins ⁽¹⁵⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Customer Community Plus - Members ⁽¹⁶⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Customer Community Plus - Logins ⁽¹⁷⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Unlimited Customer Community ⁽¹⁸⁾ ⁽³⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Unlimited Customer Community Plus ⁽¹⁹⁾ ⁽³⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Experience Cloud for Consumer Goods - Logins |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Experience Cloud for Consumer Goods - Members |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Experience Cloud Plus for Consumer Goods - Logins |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Experience Cloud Plus for Consumer Goods - Members |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Experience Cloud for Learner Success - Logins |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Experience Cloud for Learner Success - Members |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Commerce Portal - Logins |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Commerce Portal - Members |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | B2C Commerce - Additional Production Realm |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | B2C Commerce - Additional Test Instance |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | B2C Commerce - Additional Production Instance |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | B2C Commerce Accelerator (price per accelerator) ⁽³⁾ ⁽¹⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | B2B2C Commerce - GMV (10,000) ⁽¹⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | B2B Commerce Orders - Starter |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | B2B Commerce Orders - Growth |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | B2B Commerce Orders - Plus |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | B2B Commerce External Logins |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | B2B Commerce External Users |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | B2B Commerce Internal Users |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | B2B Commerce - Additional 1,000 Products |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | B2B Commerce - GMV (10,000) ⁽¹⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | B2B Commerce Starter - 1,000 (PPO) |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | B2B Commerce Growth - 1,000 (PPO) |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | B2B Commerce Starter - 1,000 (GMV) ⁽¹⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | B2B Commerce Growth - 1,000 (GMV) ⁽¹⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | B2B2C Commerce - Starter - GMV (1,000) ⁽¹⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | B2B2C Commerce - Starter - PPO (1,000) |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Marketing Cloud Intelligence Jump Start - Growth ⁽³⁾ ⁽³⁰⁾ ⁽¹⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Premier Accelerator ⁽³⁾ ⁽³⁰⁾ ⁽¹⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Marketing Cloud Advisor ⁽³⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Slack Pro Edition |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Slack Business Plus Edition |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Slack Enterprise Select Edition |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Slack Enterprise Grid Edition |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Service Cloud ⁽⁹⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Field Service - Field Technician ⁽¹³⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Field Service - Contractor ⁽¹³⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Field Service - Contractor Plus ⁽¹³⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Field Service+ ⁽¹³⁾ |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Field Service - Contractor Plus for Energy & Utilities Cloud |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Service Cloud Einstein |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Service Cloud Einstein - 10,000 Additional Case Routing Predictions |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Service Cloud Voice with Amazon Connect - (750 mins) |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Service Cloud Voice with Amazon Connect - (2,000 mins) |
| Item 02 - Solução Atendimento e Serviços | Service Cloud Voice with Amazon Connect - (5,000 mins) |
| **Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital** | Marketing Cloud Engagement Editions |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Additional Contacts (1,000) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Email File Attachments (1,000) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Super Messages (1,000) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | SMS Messages - excluding US & CA (1,000) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | WhatsApp Chat Messages (1,000) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | WhatsApp Conversations (1,000) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | WhatsApp Business Messaging (1,000) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Super Messages - excluding SMS/MMS (1,000) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | SMS/MMS Mobile Messages (1,000) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Personalization - Growth (AMER) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Personalization - Premium (AMER) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Personalization - Growth (EMEA) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Personalization - Premium (EMEA) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Personalization - Unique Visitors |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Personalization - Growth - Named Profiles |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Personalization - Premium - Named Profiles |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Personalization - Account Profiles |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Personalization - Data Warehouse |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Personalization - Data Science Workbench |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Additional Business Unit (+1) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Audit Trail |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Private Domain |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | SSL Certificate |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Audience Builder |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Shield - Dedicated Database |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | WhatsApp Chat Messaging Access |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Private SMS Code Lease - (AU,DK,JP,NL,TW Long) (BR,CH,CO,EC,PE Short) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Additional Automations (+50K/year) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Additional Data Storage (+10 GB) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Additional Locations (+500) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Additional Users (per user) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Additional Facebook Tabs (+20) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | API Calls (+3.65M/year) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Private IP / Dedicated IP |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Sender Authentication Package |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Advertising Professional |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Advertising Professional - Contacts (1,000) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Advertising - Additional Audiences |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Connector for Microsoft Dynamics 2013/2015 On-Line |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Connector for Microsoft Dynamics 2013/2015 On-premise |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Salesforce Marketing Cloud Connector for Microsoft Dynamics 2011 On-line |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Distributed Marketing |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Distributed Marketing for Partner Community Members |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Distributed Marketing for Partner Community Logins |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Google Analytics 360 - Basic Installation & Support (MightyHive) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Google Analytics 360 - Basic Installation & Support (Jellyfish) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Google Analytics 360 - Basic Installation & Support (Cardinal Path) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Google Analytics 360 - Basic Installation & Support (Data Stack) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Google Analytics 360 - Basic Installation & Support (Enor) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Integration for Google Analytics 360 |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Integration for Google Analytics 360 Contacts (1,000) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Integration for Google Analytics 360 Unified Profiles (1,000) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Google Analytics 360 (up to 0.5B Hits/Month) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Google Analytics 360 (up to 1B Hits/Month) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Google Analytics 360 (up to 2B Hits/Month) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Google Analytics 360 (up to 5B Hits/Month) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Google Analytics 360 + Optimize 360 (up to 0.5B Hits/Month) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Google Analytics 360 + Optimize 360 (up to 1B Hits/Month) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Google Analytics 360 + Optimize 360 (up to 2B Hits/Month) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Google Analytics 360 + Optimize 360 (up to 5B Hits/Month) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Intelligence - Starter |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Intelligence - Starter - Agency |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Intelligence - Growth |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Intelligence - Growth - Agency |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Intelligence - Plus |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Intelligence - Plus - Agency |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | API User (20,000 calls per day per user) - Marketing Cloud Intelligence |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | White Labeling - Marketing Cloud Intelligence |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Archived Data Rows (1M) - Marketing Cloud Intelligence |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | DirectConnect - Marketing Cloud Intelligence |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Sandbox - Marketing Cloud Intelligence |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Media Planning Center - Marketing Cloud Intelligence |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Media Transparency Center - Marketing Cloud Intelligence |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Media Impact Optimization - Marketing Cloud Intelligence |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Intelligence Reports Advanced |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Additional Admin |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Additional Power User |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Additional Viewer |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Additional Data Rows (1M) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Additional Workspace |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Data Lake (1TB) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Executive Workspace |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Force.com - (Administrator) - Cross Product |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | MC Customer Data Platform - Intelligence Reports for Engagement Advanced |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Customer Data Platform |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | MC Customer Data Platform - Unified Profiles - (1,000) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | MC Customer Data Platform - Unified Profiles - Standalone (1,000) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Customer Data Platform - Engagement Events (1,000,000) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Premier Success Plan - Marketing Cloud Customer Data Platform |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Customer Data Platform - Segment Publishes (1,000) |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Signature Success - Marketing Cloud Customer Data Platform |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | MC Customer Data Platform - Encryption for ExactTarget |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | MC Customer Data Platform - Audit Trail for ExactTarget |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Customer Data Platform MC Shield |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Customer Data Platform MC Shield - Dedicated Database |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Intelligence Data Pipelines |
| Item 03 - Solução Comunicação e Engajamento Digital | Marketing Cloud Intelligence Data Pipelines - Processed Data Rows (100M) |
| **Item 04 - Solução Inteligência Analítica** | Tableau Cloud - Creator |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau Cloud - Data Mgmt |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau Cloud - Data Mgmt (LP) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau Cloud - Data Mgmt - Resource Block |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau Cloud - Embedded Analytics - Creator |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau Cloud - Embedded Analytics - Data Mgmt |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau Cloud - Embedded Analytics - Data Mgmt - Resource Block |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau Cloud - Embedded Analytics - Explorer |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau Cloud - Embedded Analytics - Viewer |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau Cloud - Enterprise Subscription Plan - Creator (LP) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau Cloud - Enterprise Subscription Plan - Explorer (LP) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau Cloud - Enterprise Subscription Plan - Viewer (LP) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau Cloud - Explorer |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau Cloud - Multi-Site |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau Cloud - Support - Extended Program |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau Cloud - Support - Premium Program |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau Cloud - Viewer |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - 8 Core Addtl (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - 8 Core Base (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Advanced Mgmt (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Advanced Mgmt (Server) (LP) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Advanced Mgmt - 8 Core Base (Server) (LP) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Advanced Mgmt - Core (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Core - Non-Production (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Creator (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Data Mgmt (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Data Mgmt (Server) (LP) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Data Mgmt - 8 Core Addtl (Server) (LP) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Data Mgmt - 8 Core Base (Server) (LP) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Data Mgmt - Core (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Data Mgmt - Resource Core (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Embedded Analytics - 8 Core Addtl (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Embedded Analytics - 8 Core Base (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Embedded Analytics - Advanced Mgmt (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Embedded Analytics - Advanced Mgmt (Server) (LP) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Embedded Analytics - Advanced Mgmt - 8 Core Addtl (Server) (LP) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Embedded Analytics - Advanced Mgmt - 8 Core Base (Server) (LP) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Embedded Analytics - Advanced Mgmt - Core (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Embedded Analytics - Creator (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Embedded Analytics - Data Mgmt (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Embedded Analytics - Data Mgmt (Server) (LP) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Embedded Analytics - Data Mgmt - 8 Core Addtl (Server) (LP) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Embedded Analytics - Data Mgmt - 8 Core Base (Server) (LP) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Embedded Analytics - Data Mgmt - Core (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Embedded Analytics - Data Mgmt - Resource Core (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Embedded Analytics - Explorer (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Embedded Analytics - Viewer (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Enterprise Subscription Plan - Creator (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Enterprise Subscription Plan - Explorer (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Enterprise Subscription Plan - Viewer (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Explorer (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Non-Production (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Support - Extended Program (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Support - Premium Program (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Viewer (Server) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau Cloud - Advanced Mgmt |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau Cloud - Advanced Mgmt - Fee |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau Cloud - Embedded Analytics - Advanced Mgmt |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau Cloud - Embedded Analytics - Advanced Mgmt - Fee |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Analytics Architect |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Expertise Hours - Analytics Architect |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Expertise Hours - Implementation Architect |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Implementation Architect |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - JumpStart |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - JumpStart - Growth |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - JumpStart - Plus |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - TPN Reseller Track - Member (Annual Fee) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - TPN Reseller Track - Premier (Annual Fee) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - TPN Reseller Track - Select (Annual Fee) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - TPN Services Track - Member (Annual Fee) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - TPN Services Track - Premier (Annual Fee) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - TPN Services Track - Select (Annual Fee) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - TPN Technology Track - Member (Annual Fee) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - TPN Technology Track - Premier (Annual Fee) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - TPN Technology Track - Select (Annual Fee) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Tableau Training Pass (12 Month Access) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Tableau Training Pass (3 Month Access) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Training - Learning Credit |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Training - eLearning (Creator) |
| Item 04 - Solução Inteligência Analítica | Tableau - Training - eLearning (Explorer) |
| **Item 05 - Solução de Integração** | Mulesoft Anypoint Platform Base Subscription |
| Item 05 - Solução de Integração | Mulesoft Anypoint Platform API Management Solution |
| Item 05 - Solução de Integração | Mulesoft Anypoint Base Core/vCore |
| Item 05 - Solução de Integração | Mulesoft Anypoint API Core/vCore |
| Item 05 - Solução de Integração | Mulesoft Anypoint Premium Connector |
| Item 05 - Solução de Integração | Mulesoft Anypoint API Manager (per API) |
| Item 05 - Solução de Integração | Mulesfot Anypoint API Governance (per API) |
| Item 05 - Solução de Integração | MuleSoft Anypoint Flex Gateway (100M API Calls) |
| Item 05 - Solução de Integração | MuleSoft Automation (57,000 Credits) |
| Item 05 - Solução de Integração | MuleSoft Automation - Additional Credits (100) |
| Item 05 - Solução de Integração | MuleSoft Automation - Additional Composer Connector |
| Item 05 - Solução de Integração | MuleSoft Automation - Unlimited Composer Connector |
| **Item 06 - Serviços de apoio técnico especializados** | Organizando para o Sucesso |
| Item 06 - Serviços de apoio técnico especializados | Fundação para o Design Técnico e Funcional |
| Item 06 - Serviços de apoio técnico especializados | Design de Dados & Integração |
| Item 06 - Serviços de apoio técnico especializados | Infraestrutura e Segurança do Usuário |
| Item 06 - Serviços de apoio técnico especializados | Gerenciamento de Entrega e Desenvolvimento |

**Perguntas para auxiliar o dimensionamento da demanda:**

**Gestão de Relacionamento com o Cliente:**

1 - Existe um time de vendas? Como é o fluxo de vendas e como é feito o monitoramento?

2 - Quais são as principais métricas? Existe algum gap tecnológico?

3 - Quantos usuários da equipe comercial (operacional e gestão) terão acesso à ferramenta?

**Atendimento e Serviços:**

1 - Vocês têm um time de atendimento ao cliente? Se sim, quais canais vocês utilizam?

2 - Quantos sistemas o time de atendimento usa?

3 - Quantos atendentes a empresa possui no call center?

4 - Quantidade estimada de atendimentos / clientes?

5 - Quantas pessoas de backoffice até o final do processo de resolução de um caso.

6 - Quais canais de atendimento devemos considerar? Email, fale conosco,  chat, WhatsApp, Bot?

71 - Vocês têm um portal self-service ou um portal para clientes e parceiros?

82 - Se o portal existe, para que ele serve?

93 - Se o portal não existe, como clientes e parceiros enviam as demandas para vocês?

**Comunicação e Engajamento Digital:**

1 - Qual o tamanho da base clientes (contatos) que querem se relacionar?

2 - Quais os canais de comunicação devemos considerar: email, push notifications, SMS, WhatsApp? Teriam alguma estimativa de volume anual por canal?

4 - Usam Google Analytics versão free ou o GA360 (pago)?

5 - Investem em mídia digital? Podem compartilhar o mix (search, facebook, display/programática)? Faz sentido considerar nesta fase do projeto?

6 - Querem capturar o comportamento digital e ter um Motor de Recomendação de serviços ou produtos?

7 - Quantos acessos são realizados hoje no site por dia aproximadamente, destes quanto são identificados?

8 - Quantas marcas ou unidades de negócios são usadas hoje nas campanhas de Marketing?