

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 1 - Oracle

Classificazione Consip: Ambito Pubblico

Funzionalità Base	Nome Prodotto	Codice Prodotto	Unità di Vendita	Metrica	Prezzo Unitario	Note
Support Ticket Management	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Support Ticket Contest	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Multichannel support	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
IT Change Enablement	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Metrics Dashboard	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Service Definitions	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Service Level Management	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Technology Asset Inventory	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Virtual Support Agent	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Line of Business Workflows	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Line of Business Engagement	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Connectors	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Distributed Environment Administration	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Knowledge Management	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Funzionalità Avanzate	Nome Prodotto	Codice Prodotto	Unità di Vendita	Metrica	Prezzo Unitario	Note
Automated incident response	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Observability integration	Supply Chain Ex	B91057	10	utente/mese	179,03 €	
Release management	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Predictive analytics	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Workforce management	Fusion H	B85800	500	utente/mese	7,67 €	
Technology asset discovery	Supply Chain Ex	B91057	10	utente/mese	179,03 €	
Service visualization (CMDB)	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
AI-enabled agent advisory	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
AI-enabled knowledge discovery	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
GenAI for content generation	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Graphical process design and orchestration	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Self-diagnosis and healing	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Collaborative support hub	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Technology change automation	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Business value dashboard	CX Analytics	B95495	360	utente/mese	65,10 €	
Federated configuration management	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Operational assistant	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Case clustering	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Process mining	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Simple knowledge discovery	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Agent Advice	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Anomaly detection powered by case clustering (with incidents, problems, changes, knowledge articles, configuration items)	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Extended knowledge discovery	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Extended agent advice	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Content generation using generative AI	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Natural language case extraction	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	
Funzionalità Integrative	Nome Prodotto	Codice Prodotto	Unità di Vendita	Metrica	Prezzo Unitario	Note

Talent management and development	Fusion Talent Management	B94925	500	Hosted Named User	3,58 €	Oracle Fusion Talent Management è una soluzione cloud integrata che consente alle organizzazioni di gestire in modo efficiente l'intero ciclo di vita dei talenti: dalla valutazione e sviluppo, fino alla retention. Il sistema offre strumenti avanzati per la gestione delle performance, la pianificazione delle carriere, la successione, favorendo la crescita professionale dei dipendenti e allineando le competenze alle strategie dell'organizzazione. Grazie all'automazione, alle analisi e a un'interfaccia user-friendly, Oracle Fusion Talent Management supporta decisioni HR più informate, migliorando l'engagement e la produttività.
Learning Management	Fusion Learning	B85242	500	Hosted Named User	2,56 €	Oracle Fusion Learning Cloud è una soluzione di formazione cloud che permette alle organizzazioni di gestire, erogare e monitorare l'apprendimento dei dipendenti in modo semplice e personalizzato. Offre funzionalità per la creazione di percorsi formativi, gestione di corsi online e in aula, social learning e analytics avanzate, supportando lo sviluppo continuo delle competenze e favorendo una cultura organizzativa orientata all'efficienza e alla crescita professionale.
Workforce Shift Scheduling	Fusion Workforce Scheduling	B98207	500	Hosted Named User	3,58 €	Oracle Fusion Workforce Scheduling è una soluzione cloud che consente di pianificare e gestire in modo efficiente la turnistica dei dipendenti. Il sistema automatizza l'assegnazione delle risorse in base alle necessità operative, alle competenze e alle normative, ottimizzando la produttività e migliorando l'equilibrio tra lavoro e vita privata. Grazie a strumenti di analisi e un'interfaccia intuitiva, facilita la gestione della forza lavoro e il rispetto della compliance al quadro regolamentare in cui opera l'ente.
Workforce optimization	Fusion Workforce Labor Optimization	B107959	500	Hosted Managed Resource	1,53 €	Oracle Fusion Workforce Labor Optimization è una soluzione cloud progettata per ottimizzare l'impiego della forza lavoro, migliorando l'efficienza operativa e il controllo dei costi. Il sistema analizza dati su presenze, turni, produttività e budget, consentendo di prendere decisioni informate sulla distribuzione delle risorse. Grazie ad analisi predittive e automazione, aiuta le organizzazioni a bilanciare le esigenze operative con vincoli normativi e obiettivi organizzativi.
Connected Planning	Oracle Enterprise Performance Management	B91074	25	Hosted Named User	255,75 €	Oracle Enterprise Performance Management (EPM) è una suite cloud che aiuta le aziende a gestire e ottimizzare processi finanziari e operativi come budgeting, forecasting, pianificazione, chiusura finanziaria e reporting. Grazie all'automazione, alle avanzate capacità analitiche e alla collaborazione integrata, Oracle EPM supporta decisioni più rapide e informate, migliorando l'agilità e l'efficacia organizzativa.

AI Agents Creation and Management	Fusion Custom AI Agents C	B111571	10	AI Agent per Authorized User	25,58 €	Fusion Custom AI Agents for CX sono agenti intelligenti basati su intelligenza artificiale e integrati in Oracle Fusion Customer Experience (CX). Consentono alle aziende di automatizzare e personalizzare le interazioni con i clienti su vari canali, offrendo risposte rapide, assistenza automatica e raccomandazioni su misura. Grazie alla possibilità di personalizzare i comportamenti e i flussi conversazionali, aiutano a migliorare la soddisfazione del cliente e l'efficienza operativa.
AI Agents Creation and Management	Fusion Custom AI Agents for H	B111570	10	AI Agent per Authorized User	25,58 €	Fusion Custom AI Agents for HCM sono agenti intelligenti integrati in Oracle Fusion Human Capital Management (HCM) che automatizzano e semplificano le interazioni e i processi HR. Questi agenti supportano dipendenti e responsabili nella gestione di attività come richieste di informazioni, onboarding, gestione delle assenze e aggiornamento dei dati personali, offrendo risposte rapide, personalizzazione e maggiore efficienza nei processi di gestione delle risorse umane. La possibilità di personalizzare gli Agenti e di crearne di nuovi, consente di indirizzare le necessità specifiche dell'organizzazione.
Internal Communications	Fusion Communicate	B95499	500	Hosted Employee	1,02 €	Fusion Communicate è uno strumento integrato in Oracle Fusion Cloud che permette alle organizzazioni di gestire e automatizzare la comunicazione interna con i dipendenti. Consente di inviare messaggi mirati, notifiche e campagne informative personalizzate, migliorando l'engagement e la condivisione di informazioni chiave direttamente all'interno dei flussi HR e organizzativi in generale.
Project Management	Fusion Project Planning	B91079	10	Hosted Named User	319,69 €	Fusion Project Portfolio Management è una soluzione cloud di Oracle che permette di pianificare, gestire e monitorare i progetti in modo integrato. Offre funzionalità per la gestione di portafogli progetti, budgeting, risorse, tempi e costi, facilitando il controllo e l'ottimizzazione delle iniziative aziendali. Grazie ad analisi avanzate e automazione, aiuta a migliorare la visibilità, l'efficienza e la redditività dei progetti.
Risk Management	Fusion Risk Management	B91081	10	Hosted Named User	92,07 €	Fusion Risk Management è una soluzione cloud di Oracle che aiuta le aziende a identificare, valutare e gestire rischi e controlli in modo proattivo. Integra funzioni di monitoraggio continuo, automazione dei processi di compliance e analisi avanzate, supportando la gestione dei rischi operativi, finanziari e normativi e migliorando la sicurezza e la conformità.

Compliance Management	Fusion Financial Reporting Compliance	B81510	10	Hosted Named User	89,51 €	Fusion Financial Reporting Compliance è una soluzione cloud di Oracle progettata per automatizzare e semplificare i processi di conformità finanziaria. Permette di gestire controlli, documentazione e monitoraggio dei rischi legati al reporting finanziario, aiutando le aziende a soddisfare i requisiti normativi e a prevenire errori o frodi, il tutto attraverso strumenti di automazione e analisi avanzata.
SR triage agent	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	L'agente di triage SR utilizza l'intelligenza artificiale generativa per analizzare e categorizzare le richieste di servizio in arrivo in base al prodotto, alla tassonomia del servizio e alla qualità del contenuto. Valuta se la SR include dettagli sufficienti per procedere e può richiedere all'utente ulteriori informazioni, se necessario. Ciò garantisce un routing accurato e riduce al minimo l'intervento manuale durante l'acquisizione.
Service Request Creation Agent	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	L'agente di creazione delle SR analizza automaticamente le chat o le trascrizioni delle chiamate, identifica i dettagli chiave e li associa direttamente agli attributi della richiesta di servizio. Una volta acquisiti, l'agente genera una richiesta di servizio completa senza dover inserire manualmente i dati.
Escalation Prediction Agent	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	L'agente di previsione dell'escalation monitora le richieste di servizio in tempo reale e segnala quelle con maggiore probabilità di essere sottoposte a escalation. Analizza attributi chiave, come tipo di richiesta, cronologia e tempi di risposta, per prevedere il rischio prima che il problema venga inoltrato al management.
Service Action Chain: Sentiment Analysis	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	L'azione Analisi del Sentimento analizza i titoli delle richieste di servizio, le descrizioni dei problemi o i thread di conversazione completi e restituisce un punteggio che indica se le interazioni con i clienti sono positive, neutre o negative. Queste informazioni possono essere utilizzate per segnalare automaticamente problemi, attivare avvisi o modificare lo stato del flusso di lavoro, consentendo ai team di assistenza di intraprendere azioni proattive in base al sentiment dei clienti.
Piattaforma di automazione del flusso di lavoro per il servizio clienti	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	La piattaforma di automazione del flusso di lavoro consente ai team di assistenza di configurare facilmente agenti di intelligenza artificiale per automatizzare i passaggi chiave del ciclo di vita delle SR, dal triage e dalle notifiche alla risoluzione e alla creazione degli ordini di lavoro. Gli utenti aziendali possono facilmente comporre flussi di lavoro basati su agenti in un'interfaccia senza codice, con revisione opzionale da parte dell'operatore umano per la supervisione / validazione.

Agente di gestione dei documenti d'ordine	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	L'agente degli ordini di lavoro genera automaticamente bozze di ordini di lavoro in risposta alle richieste di servizio in arrivo. Analizza richieste simili passate per determinare quando è necessario un ordine di lavoro e precompila in modo intelligente attributi come titolo, note del caso, tipo, account e asset.
Agente per la sintesi delle conversazioni via chat	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	La sintesi delle chat utilizza l'intelligenza artificiale generativa per creare automaticamente riepiloghi concisi delle conversazioni in chat dal vivo. I riepiloghi vengono generati in tempo reale e visualizzati durante i trasferimenti tra agenti o alla chiusura della sessione, contribuendo a garantire un'esperienza cliente fluida e transizioni più rapide tra gli agenti.
Agente per il riepilogo delle chiamate di supporto	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	La funzione di riepilogo delle chiamate di supporto utilizza l'intelligenza artificiale generativa per creare automaticamente un riepilogo della chiamata dopo un colloquio con Fusion Service. Acquisisce i dettagli chiave condivisi durante l'interazione e genera una bozza di riepilogo direttamente nell'interfaccia utente, consentendo all'agente di rivederla, modificarla se necessario e passare rapidamente all'attività successiva.
Agente per la risoluzione delle SR	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	SR Resolution Agent utilizza l'intelligenza artificiale generativa per comprendere le richieste di servizio in arrivo e generare soluzioni suggerite basate su risorse predefinite, come articoli di knowledge base, SR simili e modelli di risoluzione. Presenta i passaggi come un piano di risoluzione strutturato, che l'agente può esaminare e su cui può intervenire direttamente dalla richiesta di servizio.
Assistente ai contenuti per la risoluzione dei problemi di creazione delle interviste	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	Questa funzionalità utilizza l'intelligenza artificiale generativa per automatizzare la creazione di interviste ramificate suggerendo domande, problemi e soluzioni pertinenti. Redige il contenuto iniziale per le fasi dell'intervista e il testo introduttivo, che gli autori possono quindi rivedere, modificare e perfezionare, eliminando la necessità di impostare manualmente le regole.
Assistente di risposta SR	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	L'Assistente di Risposta SR utilizza l'intelligenza artificiale generativa per elaborare risposte dettagliate alle richieste di assistenza in pochi secondi. Attinge da articoli di knowledge base esistenti per creare un messaggio personalizzato, che l'operatore dell'assistenza può rapidamente rivedere, modificare se necessario e inviare al cliente, garantendo velocità e coerenza.

Customer chat assistant	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	Customer Chat Assistant utilizza l'intelligenza artificiale generativa per fornire suggerimenti in tempo reale agli operatori della chat web. Invece di cercare manualmente i contenuti, agli operatori vengono presentate risposte consigliate o articoli di knowledge base man mano che la chat procede. I suggerimenti si aggiornano automaticamente in base alla conversazione e alle azioni degli operatori.
Knowledge search assistant	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	Questa funzionalità utilizza l'intelligenza artificiale generativa per fornire risposte concise e dirette all'interno dei risultati di ricerca. Invece di restituire estratti generici, mostra risposte abbreviate dai documenti per aiutare gli utenti a comprendere i contenuti più rapidamente. Inoltre, evidenzia l'articolo di origine per il contesto e offre un percorso fluido verso informazioni più approfondite.
Assistente per la creazione di Knowledge base	Fusion Service	B95945	360	utente/mese	65,10 €	Il Knowledge Authoring Assistant utilizza l'intelligenza artificiale generativa per creare bozze di articoli di knowledge base a partire da richieste di servizio risolte o documenti esterni. Genera automaticamente una bozza all'interno del flusso di creazione standard, inclusi tag di prodotto, gruppi di utenti e opzioni di pubblicazione. Gli agenti possono rivedere, modificare e pubblicare il contenuto come parte di una knowledge base unificata e consultabile.