



Business Critical Assistance CSS Service Proposal - 2026

Comprehensive proposal tailored for Fondimpresa

CSS Team

Fabio Tacchi, Fabiola Olivieri, Immacolata Zaccone, Mauro Agnolucci

Oracle CSS

Novembre, 2025

ORACLE
Customer Success
Services



Sommario

- Oracle Customer Success Services
- Requisiti
- Proposta - Servizio BCA
- Servizio BCA – Unicità/Valore Aggiunto/Benefici



Oracle Customer Success Services: Footprint



- 13,000 Oracle Customer Success Services experts globally
- Covers all Oracle technologies (Industry Applications, Fusion Applications, Cloud Infrastructure)
- Covers all Oracle deployments (cloud, hybrid, on-premises)
- Mix of in country customer-facing experts and global delivery centers
- Supports customers in 105 countries
- Advanced Customer Services delivers high customer satisfaction (9.0/10)

Oracle Customer Success Services: Approach

ORACLE

Customer Success
Services

Accelerating your success with Oracle

One Oracle Approach

A single organization
to ensure
customer success

Success Assurance

Prescriptive guidance
for SI and Customer to
mobilize for successful
outcomes

Implementer Success

Certified and
experienced Partners
supported by Oracle

Lifecycle Offerings

Full lifecycle of
services throughout
a customer journey

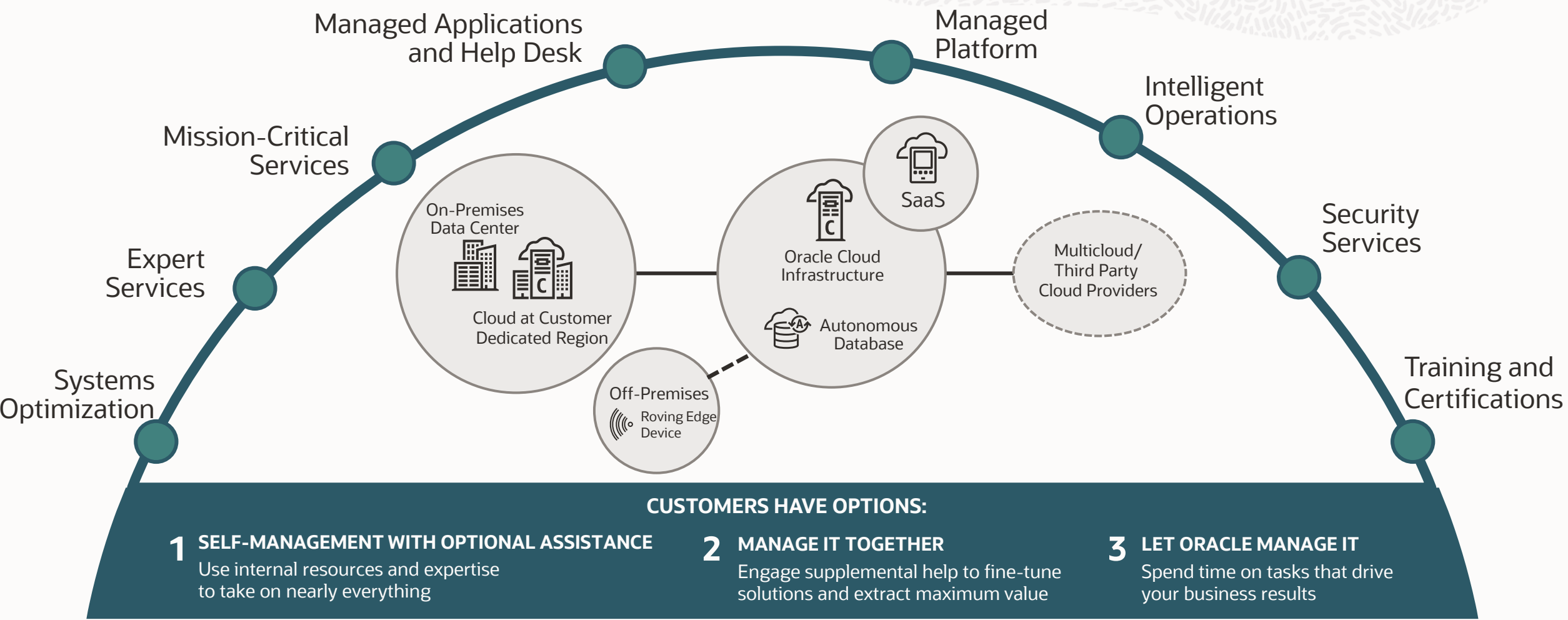
Unified Delivery and Support

Customer-centric
delivery and support
integrated with
Oracle development



Oracle Customer Success Services enabling hybrid cloud/multicloud

Our services portfolio for hybrid cloud



Requisiti

Fondimpresa ha l'esigenza di :

- Avere supporto per Critical Issues relative al dominio tecnologico Oracle della sua piattaforma (Database, Oracle Linux with KVM, SOA-BPM, OUD)
- Ottenere assistenza per assessment del Patching periodico
- Effettuare Performance Review e Tuning
- Avere un basket per attività On-Demand (es. Supporto a evento Clickday)

Proposta

Oracle Customer Success Services propone la copertura dei requisiti di Fondimpresa espressi nella slide precedente attraverso un Servizio Annuale di **Business Critical Assistance (BCA)**.

Ciò permette di avere **accesso prioritario** ad un **team assegnato** di risorse specializzate di Oracle CSS nell'ambito di un unico servizio strutturato gestito dal **TAM assegnato**.

La soluzione proposta, integra nel BCA le seguenti attività:

- **Service Management by TAM**
- **Assigned Team**
- **Critical Issue Management**
- **Patching Assistance**
- **Performance Review & Tuning**
- **On-demand Support**

Oracle Business Critical Assistance



TECHNICAL ACCOUNT MANAGER

- Local/onsite and assigned to customer
- Customer single point of contact for support issues
- Escalation management
- Proactive support reviews



ADVANCED SUPPORT ENGINEERS

- Assigned team of Advanced Support Engineers
- Knowledge of customer business and environments
- Onsite and remote Support engineers
- Root cause and corrective action plans



PRIORITY SERVICE REQUEST HANDLING

- Service Request SLAs
- Prioritization of service requests in support work queue
- Escalations of service requests to duty managers based on elapsed time



PREVENTIVE SERVICES

- Preventive advice delivered based on specific customer knowledge
- Advanced diagnostic tools providing actionable recommendations
- Patching, configuration and product use guidance

CUSTOMER BENEFITS

- ✓ Increase business value
- ✓ Improve return on investment
- ✓ Minimize risk and protect your business reputation

Proposta BCA in dettaglio (1_2)



Componente	Descrizione
1 Service Management	Un TAM (Technical Account Manager) locale assegnato a Fondimpresa, disponibile in orario 5x8, responsabile del coordinamento delle attività erogate da Oracle CSS nell'ambito dello scope del servizio; Gestione escalations delle SR, Service Review periodiche del servizio.
2 Assigned Team	Supporto fornito tramite un team assegnato di risorse specializzate facenti parte della delivery CSS per gli ambiti tecnologici Oracle (Database, Oracle Linux with KVM, SOA-BPM, OUD)
3 Critical Issues Management	- Assistenza alle SR di severity1 aperte al MOS dal cliente - Prioritizzazione Service Requests e Gestione Escalations



Proposta BCA in dettaglio (2_2)

Componente	Descrizione
4 Patching Assistance	• Supporto specialistico per 2 sessioni di patching all'anno per l'ambito tecnologico: • Patching Assessment
5 Performance Review & Tuning	• Assistenza per la valutazione delle Performance e l'eventuale Tuning
6 On-demand Support	• Disponibilità di 12 gg. per support On-Demand ad eventi specifici (es. Clickday)

Proposta economica

Service Proposal (12 months – quarterly billing)	Delivery
BCA – Business Critical Assistance	
Services Components • Service Management • Assigned Team • Critical Issue Management • Patching Assistance • Performance Review and Tuning • On-demand Support	TAM / Senior Engineer
TOTAL net price - € 136.820,00	



Oracle CSS BCA – Unicità/Valore Aggiunto/Benefici 1_3

Servizi Oracle CSS

I servizi Oracle CSS sono una linea di servizi definita e sviluppata da Oracle Corporation, allo scopo di gestire in modo reattivo e proattivo le tecnologie Oracle in esercizio negli ambienti IT “mission critical” dei propri Clienti, e che si avvalgono per la loro erogazione **esclusivamente di personale Oracle CSS appositamente selezionato.**

Descrizione Generale del Servizio

In particolare, i servizi Oracle CSS, tra i quali il modulo BCA oggetto della proposta presentano le seguenti principali caratteristiche:

- **i servizi CSS rappresentano una estensione della manutenzione standard di prodotto** (“Oracle Premier Support”): in quest’ottica, questi servizi possono essere erogati solo per Clienti, che abbiano stipulato un regolare contratto di manutenzione;
- **la divisione CSS è pienamente integrata con la struttura del Supporto Oracle**, e dunque si caratterizza per una piena collaborazione sia con i centri di Supporto (Global Product Support) sia con i laboratori dello Sviluppo; in quest’ottica le risorse professionali ACS hanno **un accesso diretto** al patrimonio conoscitivo del Supporto, ivi comprese le note tecniche ad uso esclusivamente interno e più in generale la documentazione non pubblica;
- i servizi CSS comprendono attività di “review proattive”, che si basano sull’utilizzo di strumenti tecnici proprietari, realizzati dalla struttura Oracle-CSS.



Oracle CSS BCA – Unicità/Valore Aggiunto/Benefici 2_3

Risorse coinvolte (specialisti Oracle)

Per l'esecuzione dei propri servizi la struttura Oracle-CSS si avvale di due principali figure professionali:

- **Technical Account Manager (TAM)**, che ha il compito di gestire i servizi compresi in un contratto, in particolare di organizzare lo svolgimento delle attività previste, di ingaggiare gli specialisti di prodotto e coordinarne i vari interventi, di discutere con il Cliente gli esiti delle varie attività svolte e di fornire supporto nella gestione di SR critiche attraverso azioni di escalation. All'interno della struttura CSS, i TAM sono risorse senior che hanno maturato almeno venti anni di esperienza nella gestione di progetti e servizi complessi.
- **Senior Advanced Support Engineer (ASSE)**, ossia gli specialisti tecnici sui prodotti Oracle, appositamente selezionati per essere inseriti nella struttura CSS, che hanno maturato notevoli competenze e pluriennali esperienze sui prodotti Oracle nelle loro diverse versioni. All'interno della struttura CSS, queste risorse hanno pluriennali esperienze di assistenza e supporto per importanti Clienti Oracle sia del settore pubblico sia di quello privato. I SASE, infine, hanno partecipato a numerosi progetti di implementazione basati su tecnologie Oracle, nonché a progetti di upgrade diretti a mantenere costantemente aggiornato il software Oracle dei Clienti gestiti.



Oracle CSS BCA – Unicità/Valore Aggiunto/Benefici 3_3

Proposta di Valore / Benefici associati alla proposta:

Le caratteristiche di beneficio/unicità del servizio BCA sono:

- Ottenere assistenza da parte degli **specialisti Oracle** nella gestione, prioritizzazione ed escalation delle Service Request (SR) aperte verso My Oracle Support (MOS) per una più veloce risoluzione;
- Avere la disponibilità di **specialisti Oracle** su diverse tecnologie che hanno:
 - accesso alla knowledge base ed alle note interne Oracle sui problemi già fissati;
 - accesso alla documentazione tecnica interna e riservata su cui vige il diritto di proprietà intellettuale del Vendor Oracle, ivi comprese le note tecniche ad uso esclusivamente interno e più in generale la documentazione non pubblica;
 - Abilitazione all'uso di specifiche procedure e/o script per proporre azioni (patch, configuration, and performance) in modo preventive;
 - Approccio specifico a temi di sicurezza e/o vulnerabilità per assessment con metodologia dedicata
 - Forniscono una guida proattiva basata su Oracle best practices;
 - Permettono l'accelerazione sull'adozione di tecnologie innovative.



Thank you



ORACLE

Our mission is to help people see
data in new ways, discover insights,
unlock endless possibilities.

