

Proposta per

Agenzia Italiana del Farmaco



SAS INSTITUTE

VIA DARWIN, 20/22 20143 MILANO TEL 02 831 341 r.a. FAX: 02 58 113 640 www.sas.com/italy

PIAZZA DELLA REPUBBLICA, 68 00185 ROMA TEL 06 669 961 r.a. FAX 06 669 966 05

CORSO MATTEOTTI, 51 10121 TORINO TEL 02 831 341 FAX 02 8313 4299

VIALE ANCONA, 15 30172 VENEZIA MESTRE TEL 041 2507 111 r.a. FAX 041 2507 510

SAS Institute srl, società controllata da SAS Institute Inc., SAS Campus Drive, Cary, NC 27513, USA. C.F., P. IVA e N. Reg. Imprese 08517850155, R.E.A. 1228999, Cap. Soc. €. 5.792.995
Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte di SAS Institute Inc. SAS e tutti gli altri nomi di prodotto o di servizio di SAS Institute Inc. sono marchi registrati
o marchi di SAS Institute Inc. negli USA e in altre nazioni. Altri marchi o nomi di prodotti citati sono marchi registrati dei rispettivi produttori.

Spett.le Agenzia Italiana Del Farmaco
Settore ICT
Via del Tritone, 181
00187 Roma

Alla c.a. Dott. Maurizio Trapanese

data 08/04/2022

Riservato SAS e Cliente

| |
|--|
| Proposta per il rinnovo del Customized Supporto per il periodo 30/06/2022 – 29/06/2023 |
|--|

Egregio Dott. Trapanese

Nel ringraziarVi per l'interesse dimostrato nei confronti della nostra azienda, illustriamo nel presente documento la proposta relativa al servizio di *Customized Support* per AIFA per il periodo 30 Giugno 2022 - 29 Giugno 2023.

L'offerta tiene conto delle esigenze espresse nel corso degli incontri avvenuti nei mesi scorsi e riporta termini e condizioni particolari per AIFA.

Rimanendo a Vostra completa disposizione per qualsiasi domanda o chiarimento, cogliamo l'occasione per porgerVi i nostri più cordiali saluti.

Ludovica Salerno
Sales PAL e Sanità
Account Executive
SAS Institute Srl



Rinnovo del servizio Customized Support per il periodo 30/06/2022 - 29/06/2023

| ATTIVITA' | TOTALE |
|-------------------------------|--------------------|
| 1. Customized support | 39.700,000 |
| Totale a voi riservato | € 39.700,00 |

I canoni espressi in Euro sono da intendersi IVA esclusa.

Il rinnovo del servizio Customized Support confermerà per il periodo indicato il supporto personalizzato SAS progettato per soddisfare le esigenze specifiche dei clienti che, come nel caso di AIFA, non possono essere soddisfatte dal supporto Standard su progetti strategici o fasi progettuali critiche che presentano particolari vincoli tecnici.

Il servizio di Customized Support per AIFA include una serie di servizi e prevede il coinvolgimento di figure professionali dedicate:

- Technical Support Account Manager (TSAM) (12 giornate). Il TSAM è il collegamento diretto del cliente con il SAS Technical Support, coordina la fornitura di eventuali servizi aggiuntivi inclusi nel piano e funge da punto di contatto primario per problemi di supporto tecnico che riguardano l'utilizzo da parte del cliente del software per il quale è stato acquistato il supporto personalizzato (in seguito chiamato il "Software"). Oltre all'accesso al TSAM in caso di problematiche, viene reso disponibile dal servizio Customized Support livello base. Durante le giornate previste si potranno eseguire, a titolo di esempio, le seguenti attività:
 - o Analisi e ottimizzazione utilizzo SAS;
 - o Verifica e controllo dello stato dell'ambiente SAS
 - o Analisi ed indirizzamento di eventuali problematiche alla risorsa più appropriata
 - o Suggerimenti su documentazione e definizione dei processi di gestione dell'ambiente sulla base delle best practice del Supporto SAS
 - o workshop di allineamento e aggiornamento nuovi rilasci nuove funzionalità del software (2 interventi/anno).
- Technical Support Engineer (TSE) (12 giornate). Il TSE è una figura che affiancherà il TSAM e il gruppo di lavoro AIFA. Il TSE possiede una conoscenza diretta dell'ambiente e delle esigenze applicative degli utenti. Ciò consente una gestione autonoma delle problematiche sul software e maggiore velocità nella risoluzione. Durante le giornate previste si potranno eseguire, a titolo di esempio, le seguenti attività:
 - o Ricerca e risoluzione dei problemi che non possono essere risolti in remoto.
 - o Assistenza e diagnosi sui sistemi SAS.
 - o Implementazione di eventuali cambiamenti di minor impatto post-installazione.
 - o Assistenza con SAS Hotfixes.
 - o Trasferimento di know-how per una corretta diagnosi e prevenzione dei problemi.
 - o Analisi dell'implementazione e configurazione dei prodotti SAS;
- Technical Support workshops n.2;
- Support status reports che verranno condivisi con il cliente periodicamente;
- Out of hours support per 8 ore;
- Servizi di Amministrazione (22 giornate). Il piano prevede delle giornate per ingaggiare risorse dei servizi professionali SAS per attività che vengono man mano identificate sulla base delle esigenze del

gruppo di lavoro. Per esempio, suddette giornate potrebbero essere dedicate ad alcune delle seguenti attività (da concordare)

- Upgrade Ambiente di Produzione a 9.4 M7
- Script di riavvio automatico dei servizi SAS
- Creazione di script di pulizia automatica delle directory dei log (archiviazione storico e svecchiamento)
- Installazione Hotfix di sicurezza e di issue specifiche
- Modifiche di configurazioni
- Attività relative alla pubblica su pagina web del reportistica relativa al Sistema RAM.

Fatturazione e pagamento

I termini e le condizioni di fatturazione sono le seguenti:

| | |
|-----------------------------------|------------------------|
| PAGAMENTO: | 60 giorni data fattura |
| IVA COME PREVISTO DA LEGGE 99/13: | a Vostro carico |

Fatturazione:

- Per il rinnovo del servizio Customized support, la fatturazione è annuale anticipata.