

Spett.le
Agenzia Italiana del Farmaco

Settore ICT
Via del Tritone, 181
00187 Roma

c.a. Dott. Maurizio Trapanese

Roma, 12 Aprile 2022

Oggetto: SAS Customized Support

SAS Institute S.r.l., società con Socio Unico controllata da SAS Institute Inc., pur avendo autorizzato, a partire dal 1 aprile 2019, alcuni resellers alla rivendita alla Pubblica Amministrazione dei servizi di supporto tecnico standard per i Prodotti Software SAS, continua a rimanere distributore esclusivo nel territorio della Repubblica Italiana, per gli Enti della Pubblica Amministrazione dei servizi di supporto tecnico SAS *Customized e Premium Support* per i prodotti SAS.

I servizi SAS Customized e Premium Support sono programmi di supporto tecnico personalizzato per il software SAS che forniscono servizi aggiuntivi rispetto all'assistenza tecnica standard SAS fornita con i prodotti SAS. Gli accordi di supporto personalizzati sono progettati per le esigenze specifiche dei clienti che, come nel caso di AIFA, non possono essere soddisfatte dall'assistenza tecnica standard.

In particolare, il servizio SAS Customized Support di AIFA prevede la disponibilità da parte di SAS di un Technical Support Account Manager (TSAM) e di un Technical Support Engineer (TSE) dedicati. Il TSAM, che funge da collegamento diretto del cliente con la struttura SAS di Technical Support, coordina la fornitura di servizi aggiuntivi e opera quale punto di contatto primario per problemi di supporto tecnico relativi ai prodotti software SAS in relazione ai quali è stato acquistato il SAS Customized Support. Il TSAM ha un accesso privilegiato con SAS Institute Inc, casa produttrice del Software.

Considerando le esigenze specifiche di AIFA e con l'obiettivo di fornire un supporto tecnico aggiuntivo, al lavoro del TSAM si affianca il contributo del TSE, figura professionale dal profilo tecnico in grado di gestire autonomamente determinate problematiche sul software grazie ad una approfondita conoscenza dell'ambiente SAS.

In generale, le attività svolte dalle figure professionali sopra descritte possono essere riassunte come di seguito:

- Analisi e ottimizzazione dell'utilizzo del software SAS;
- Verifica e controllo dello stato dell'ambiente in cui è installato il software SAS;
- Analisi ed indirizzamento di eventuali problematiche alla risorsa più appropriata;

SAS INSTITUTE S.r.l.

Via Darwin 20/22, 20143 **Milano**
T +39 02 8313 41
F +39 02 5811 3640

Piazza della Repubblica 68, 00185 **Roma**
T +39 06 6699 61

Presso Business Center HiVe-M9
Via Poerio 24, **Venezia Mestre**
T +39 041 2507 111

Presso Regus Confienza
Via Confienza 10, 10121 **Torino**
T +39 02 8313 41

- Supporto su documentazione e definizione dei processi di gestione dell'ambiente sulla base delle best practice del Supporto SAS;
- workshop di allineamento e aggiornamento nuovi rilasci nuove funzionalità del software SAS;
- raccordo con altre strutture per il coinvolgimento dei servizi professionali SAS per la gestione di esigenze puntuali da concordare con il cliente.

Si precisa inoltre che SAS Institute Inc., SAS Campus Drive, Cary, North Carolina, USA è l'unico produttore dei prodotti software per computer denominati prodotti software SAS. I prodotti software SAS hanno origine negli Stati Uniti d'America e SAS Institute Inc. è il titolare o licenziatario dei diritti di proprietà intellettuale relativi ai prodotti software SAS.

Restiamo a Vostra completa disposizione per qualsiasi ulteriore informazione si rendesse necessaria e, con l'occasione, porgiamo i nostri più cordiali saluti.

Ludovica Salerno
Account Executive PAL e Sanità
SAS Institute S.r.l.



SAS INSTITUTE S.r.l.

Via Darwin 20/22, 20143 **Milano**
T +39 02 8313 41
F +39 02 5811 3640

Piazza della Repubblica 68, 00185 **Roma**
T +39 06 6699 61

Presso Business Center HiVe-M9
Via Poerio 24, **Venezia Mestre**
T +39 041 2507 111

Presso Regus Confienza
Via Confienza 10, 10121 **Torino**
T +39 02 8313 41

SAS Institute srl, società con Socio Unico, soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte di SAS Institute Inc., C.F., P. IVA e N. Reg. Imprese 08517850155, R.E.A. 1228999, Cap. Soc. €. 5.792.995 PEC: sasinstitutesrl@pec.it. 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.

www.sas.com/italy