

OGGETTO: ACQUISTO DI SERVIZI PROFESSIONALI RELATIVI AL SUPPORTO CUSTOMIZED BASE PER 12 MESI

RELAZIONE TECNICA

Come è noto, SAS Institute è fornitore dell'Agenzia Italia del Farmaco sin dal 2013, di strumenti di Business Intelligence e Analytics ovvero strumenti software che consentono di acquisire dati da altri sistemi, prepararli per l'analisi, per creare report, cruscotti e visualizzazioni, utilizzati da più ambiti come la Farmacovigilanza, il monitoraggio della spesa farmaceutica e i Registri di Monitoraggio dei Farmaci.

Giova ricordare che la parte di manutenzione relativa alle licenze software illimitate dei prodotti server SAS in uso presso l'Agenzia, sia per l'ambiente di Produzione sia per l'ambiente di Collaudo, è stata rinnovata mediante Convenzione CONSIP Licenze software multibrand 4 - Lotto 8 "Fornitura di prodotti SAS e dei servizi connessi per le PA" (CIG Convenzione 8219195647 - CIG derivato ZDB326C20F), affidato al fornitore R1 S.p.A.

Al fine di garantire la continuità dell'attuale Sistema Informativo dell'Agenzia, con adeguati livelli di servizio e personalizzazioni, sono stati acquisiti, altresì, i Servizi Professionali SAS e il servizio di supporto Customized base relativi alle licenze software illimitate dei prodotti server SAS in uso presso l'Agenzia (CIG 8849973CBE - CUI S97345810580202100023) che scadranno il 29 giugno 2022.

Ciò premesso, per garantire il corretto funzionamento dei prodotti server SAS, tenuto conto che i servizi di Customized Support scadranno il prossimo 29 giugno 2022, la società SAS Institute S.r.l., in qualità di fornitore esclusivo di tale servizio (vedi Allegato 1 lettera di esclusività SAS), ha formulato in data 8 aprile 2022 una proposta di rinnovo del servizio, acquisita a protocollo generale AIFA con n. 47899 del 21 aprile 2022 (Allegato 2), così articolato:

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

L'importo complessivo per il periodo 30/06/2022 – 29/06/2023 è pari a € **39.700,00** Iva esclusa, come da offerta economica SAS con relativi documenti allegati ..

Roma, 26 aprile 2022

Il Dirigente
(Maurizio Trapanese)