



שם הטופס: חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם ספק יחיד/ספק חוץ

פרק ראשי: התקשרויות ורכישות	מספר הוראה: 7.8.2
פרק משני: פטור ממכרז	מספר טופס: ט. 7.8.2.1

משרד:	ראש הממשלה
יחידה מזמינה:	אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע
תאריך:	12/07/2026

אל: ועדת המכרזים

הנדון: חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם חב' מיקרוסופט כספק יחיד לשירותי Unified Support – תמיכת יצרן מיוחדת ללקוחות רגישים

הבקשה מסתמכת על תקנה ☒ (29)3 / ☐ (31)3 (סמן את התקנה המתאימה) לתקנות חובת מכרזים ועל הוראות תכ"ם מס' 7.8.1 ו-7.8.2.

תיאור מהות ההתקשרות (רקע ופירוט התכונות של הטובין/השירות/העבודה)
משרד ראש הממשלה מבקש להתקשר עם חברת מיקרוסופט לקבלת שירותים ייחודיים של תמיכת יצרן למוצרי החברה ברמת Enterprise Unified Support לתקופה שבין 30 ביוני 2026 ל-29 ביוני 2027, על פי תכולות שירות ספציפיות שגובשו בהתאם לצורכי המשרד. ההתקשרות מבוקשת בפטור ממכרז בהתאם לתקנה (29)3 לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 (להלן - התקנות). תמיכת Unified Support היא תמיכה המספקת גישה ישירה ומועדפת למשאבי חברת מיקרוסופט וקשרי תמיכה מנוהלים ומותאמים אישית, לרבות: - שירותי פתרון תקלות 24/7 על ידי מומחי היצרן (מישראל ומרחבי העולם); - תמיכה פרואקטיבית לניהול תשתיות מיקרוסופט למניעת תקלות; - בדיקות ביצועים של מוצרי מיקרוסופט המותקנים במשרד והגשת דו"חות ממצאים; - ליווי מומחים לצוותי הפיתוח של המשרד בפרויקטים על בסיס מוצרי החברה; - גישה למקורות מידע ייחודיים של היצרן והשתתפות בסדנאות טכנולוגיות.

האם קיים בנושא זה מכרז מרכזי של החשב הכללי או גורם ממשלתי מוסמך אחר? ☐ כן ☒ לא

סוג ההתקשרות: (סמן X במקום המתאים)

☐ טובין ☒ שירותים ☐ ביצוע עבודה

שם הטופס: חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם ספק יחיד/ספק חוץ

פרק ראשי: התקשרויות ורכישות	מספר הוראה: 7.8.2
פרק משני: פטור ממכרז	מספר טופס: ט. 7.8.2.1

שם הספק:	מיקרוסופט ישראל בע"מ (להלן – מיקרוסופט)
מספר הספק (ח.פ.ח.צ.ע.מ/מספר עמותה)	511380693
ספק זה הנו:	☒ ספק יחיד ☐ ספק חוץ
אומדן / שווי ההתקשרות:	999,278.21 ₪
תקופת ההתקשרות:	31/7/2026 עד 30/7/2027

נימוקים כי הספק הוא ספק יחיד

1. האמצעים שבהם נערכו בדיקות לאיתור ספקים נוספים והכנת חוות דעת

נערכו בדיקות עם גורמי מקצוע (מנמ"רים ומנהלי טכנולוגיות) במשרדי ממשלה אחרים ובמערך הדיגיטל הממשלתי וכן שיחות ברור עם חב' מיקרוסופט לקבלת הבהרות בדבר היותה ספק יחיד לרמת תמיכה כזו במוצרים שלה.

2. ממצאי הבדיקה

בבדיקות במשרדי ממשלה ובמערך הדיגיטל לא נמצאו פתרונות תמיכה אפשריים אחרים ברמת תמיכת יצרן. בנוסף, חברת מיקרוסופט מצהירה במסמך מפורט כי היא ספק יחיד לשירותי תמיכת Unified Support וכי אינה מאצילה רמה מלאה של נגישות למשאבי יצרן (לרבות קוד מקור ומהנדסי פיתוח) כמו זו שמאפיינת תמיכת Unified Support לשום גורם אחר.

3. נימוקים והערות נוספות

א. חברת מיקרוסופט היא היחידה שביכולתה לספק תמיכה ברמת Unified Support ובהתחייבות יצרן, בשל התכולות שבחבילת התמיכה האמורה:

- 1) תמיכה ברמת עומק במוצרי התוכנה שפיתחה החברה, עם יכולת הסלמה בטיפול בתקלות במוצר עד לרמה השמורה רק למיקרוסופט עצמה, כיצרנית, המחזיקה מידע מלא עד רמת קוד הפיתוח והיא בעלת יכולת זכויות חוקיות להכניס תיקונים בתוכנה מתוצרתה תוך שמירה על אחריות היצרן למוצר.
- 2) ייעוץ תכנוני לבנייה, שימוש והרחבת תשתיות חומרה ותוכנה מתוצרת מיקרוסופט, שיש מאחוריו התחייבות יצרן לביצועים.
- 3) בדיקות תחזוקה מונעת באמצעות כלי בדיקה ייעודיים ובלעדיים של החברה, שניתנים רק במסגרת תמיכה זו (לשימוש שנתי) ומופעלים על פי תורת ההפעלה של היצרן.
- 4) נגישות למאגרי מידע בינלאומיים של היצרן על תקלות ועל תצורות עבודה במוצרו.
- 5) סדנאות ייעודיות אודות המוצרים וניצולם הנכון הניתנות מטעם יצרן התוכנה.
- 6) נגישות למומחים המובילים, למתכננים, ולצוותי הפיתוח של כל מגוון סוגי המוצרים של מיקרוסופט.
- 7) רק בהסכם Unified Support ניתנת מחויבות ישירה של מיקרוסופט לגבי זמני תגובה (SLA) לתקלות בהתאם לחומרתן כנדרש בגופים גדולים עם מערכות המוגדרות כקריטיות. בחוזי תמיכה אחרים אין מחויבות כזו של מיקרוסופט.

שם הטופס: חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם ספק יחיד/ספק חוץ

פרק ראשי: התקשרויות ורכישות

מספר הוראה: 7.8.2

פרק משני: פטור ממכרז

מספר טופס: ט. 7.8.2.1

ב. הצרכים היחודיים של המשרד והיחידות הנוספות, בתחומי תשתיות התוכנה מבית מיקרוסופט, הופכים תמיכת יצרן, כמתואר בסעיף א', לחיונית והכרחית:

(1) המשרד והיחידות הנוספות מנהלים את מרבית תשתיות החומרה והתוכנה המרכזיות ברשתות שלהם על גבי מוצרי מיקרוסופט, וביניהם, בין השאר:

- Active-Directory
- Office 365
- SharePoint
- Dynamics-CRM-365
- MS-Windows Server
- MS-SQL
- Power-BI
- Exchange Server
- MS-Visual Studio
- MS-DevOps

בנוסף למרכיבים ספציפיים אלה, המבנה האינטגרטיבי המורכב של תצורת תשתיות המחשוב במשרד מחייב הבנה מעמיקה של סוגיות תאימות והשפעה הדדית בין טכנולוגיות מיקרוסופט השונות.

(2) מעבר לתשתיות המרכזיות, נדרשת אינטגרציה גם ביחס לסביבת העבודה האישית של העובדים: המשרד רכש לכל העובדים והיחידות (כ-2,000 מחשבים אישיים במשרד וביחידות הנוספות) חבילות רישוי הכוללות את מערכות ההפעלה Windows וכלי ניהול המשרד MS-Office של מיקרוסופט – וזאת על פי הוראת תכ"מ 16.2.3 לרכש מוצרי מיקרוסופט, שבתוקף עד סוף שנת 2028.

לפיכך, על פי ממצאי הבדיקות ולאור האמור לעיל, חברת מיקרוסופט היא היחידה שיכולה לספק שירותי תמיכת Enterprise Unified Support למוצריה המותקנים במשרד ראש הממשלה והמל"ל.

חוות דעתי זו ניתנת מתוקף היותי הסמכות המקצועית לנושא זה.

בכבוד רב,

	ראש תחום בכיר יישומים, אגף בכיר טכנולוגיות דיגיטליות ומידע	רון ערמון
חתימה	תפקיד בעל הסמכות המקצועית	שם בעל הסמכות המקצועית