

הנדון: חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם ספק יחיד/ ספק חוץ- התקשרות עם מיקרוסופט לטובת שירותי תמיכה פרמייר 2017

הבקשה מסתמכת על תקנה 3(29) לתקנות חובת מכרזים ועל הוראות תכ"ם מס' 7.8.1 ו-7.8.2.

תיאור מהות ההתקשרות
<p>אגף מערכות מידע במשרד לשירותי דת מחזיק מערכות רבות המבוססות על טכנולוגיות של חברת מיקרוסופט וביניהן מערכות הפעלה לשרתים, למחשבים אישיים ופורטל. תמיכת פרמייר הינה תמיכה המספקת גישה ישירה ומועדפת אל מוקד התמיכה והסיוע הטכני של חברת מיקרוסופט באמצעות חבילה מותאמת אישית של אפשרויות תמיכה הכוללת הקצאת מהנדסים בעלי התמחות ספציפית למוצרים הנמצאים בשימוש משרד הפנים ובעלי יכולות לבצע ליווי של שדרוגים ועבודות שוטפות על מוצרים אלה.</p> <p>שירותי התמיכה כוללים:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. שירותי תמיכה 24X7 לפתרון תקלות על ידי מומחי מיקרוסופט. 2. שירותי תמיכה פרואקטיביים של מומחי מיקרוסופט. 3. סיוע ותמיכה בתשתיות מיקרוסופט. 4. גישה למקורות מידע והשתתפות בסדנאות טכנולוגיות של מיקרוסופט <p>לצורך קבלת שירותי תמיכה על מוצרים מתוצרת מיקרוסופט ברמת Premier מבקש האגף להתקשר עם חברת מיקרוסופט כספק יחיד.</p>

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

סוג ההתקשרות: (סמן X במקום המתאים)

ביצוע עבודה

שירותים

טובין

שם הספק:	מיקרוסופט ישראל בע"מ
מספר הספק (ח.פ./ח.צ.ע.מ/מספר עמותה)	511380693
ספק זה הנו:	<input checked="" type="checkbox"/> ספק יחיד <input type="checkbox"/> ספק חוץ
אומדן / שווי ההתקשרות:	כ-500,000 ש"ח כולל מע"מ
תקופת ההתקשרות:	01.01.2017-31.12.2018

נימוקים כי הספק הוא ספק יחיד או כי הטובין הם טובי חוץ

חברת מיקרוסופט הינה היחידה שיכולה לספק תמיכה מסוג Premier מהסיבות המפורטות להלן:

1. רק בחוזה Premier יש למשרד מחויבות ישירה של חברת מיקרוסופט לפתרון על SLA (Service Level Agreement) שסוכם. חברת מיקרוסופט אינה יכולה להתחייב על SLA לתמיכה במוצריה שנחתמו מול שותפים עסקיים שלה.
2. בתקלה משביתה מוגדר תהליך הסלמה – במקרה של תקלה ברמת חומרה גבוהה (A) מהנדסי מיקרוסופט יעבדו באופן רציף עד לפתרון התקלה, לרבות שילוב מהנדסי הפיתוח של המוצרים בחו"ל, מהדרג הבכיר ביותר של צוותי תמיכה בחו"ל, ואף למהנדסים שיכולים לערוך שינויים בקוד המוצר, וזאת תוך 4 שעות מפתחת התקלה.
3. חשיפה למאגרי מידע של מיקרוסופט בנוגע לתקלות ברמה בינלאומית – חברת מיקרוסופט, כגוף מוביל, מתעדת כל תקלה ואת פתרונה בבסיס ידע עולמי (Knowledge Base), כך שבמידה ונתקלים בארץ בתקלה, מוקד התמיכה יידע מיד מה הפתרון לתקלה מכיוון שיתכן וכבר נפתרה במקום אחר בעולם.

מבדיקה מול חברות שונות בשוק, מול חברת מיקרוסופט וכן לפי ידיעותיהם המקצועיות של האנשים הרלוונטיים באגף מערכות מידע, לא נמצאו חברות או גופים המספקים תמיכה ברמת פרמייר למוצרי מיקרוסופט או בעלות גישה לקוד מקור.

לאור האמור חברת מיקרוסופט הינה החברה היחידה היכולה לספק שירותי תמיכה ברמת פרמייר הן למוצריה המותקנים במשרד הפנים והן למערכות מתוכננות המבוססות על מוצרי מיקרוסופט עבור יחידות המפקח על הבחירות ויחידת התקצוב.

חוות דעת זו ניתנת מתוקף הסמכות המקצועית לנושא זה.

בכבוד רב,
ליאור אשכנזי
מנהלת אגף מערכות מידע וסייבר

