

**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 ממכר

מספר טופס: 7.8.2.1.ט

האוצר	משרד:
ממשל זמין	יחידה מזמינה:
11/3/2012	תאריך:

אל: ועדת המכרזים

**הנדון: חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם ספק יחיד/ ספק חוץ**

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

**תיאור מהות ההתקשרות (רקע ופירוט התכונות של הטובין/השירות/העבודה)**

פריקט ממשל זמין במשרד האוצר מבקש להתקשר עם חברת מיקרוסופט כספק יחיד לצורך קבלת שירותי תמיכה על מוצרים מתוצרתה ברמת Premier .

תמיכת פרמיייר היא תמיכה המספקת גישה ישירה ומועדפת אל מוקד התמיכה והסיוע הטכני של חברת מיקרוסופט באמצעות חבילה מותאמת אישית של אפשרויות תמיכה וכן מוקצים מהבדסים בעלי התמחות ספציפית למוצרים הנמצאים בשימוש ממשל זמין, ומלווים שדרוגים ועבודות שוטפות על מוצרים אלה.

שירותי התמיכה כוללים:

1. שירותי תמיכה 24X7 לפתרון תקלות על ידי מומחי מיקרוסופט.
2. שירותי תמיכה פראקטיביים של מומחי מיקרוסופט.
3. סיוע ותמיכה בתשתיות מיקרוסופט.
4. גישה למקורות מידע והשתתפות בסדנאות טכנולוגיות של מיקרוסופט.

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

סוג ההתקשרות: (סמן X במקום המתאים)

ביצוע עבודה  שירותים  טובין

שם הספק:	מיקרוסופט ישראל
מספר הספק	511380693
(ח.פ.ח.צ.מ/מספר עמותה)	
ספק זה הנו:	<input checked="" type="checkbox"/> ספק יחיד
אומדן / שווי ההתקשרות:	ש"ח 975,000

## 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 ממכר

מספר טופס: ט. 7.8.2.1

**נימוקים כי הספק הוא ספק יחיד או כי הטובין הם טובי חוץ**  
חב' מיקרוסופט הינה היחידה שיכולה לספק תמיכה מסוג Premier מהסיבות המפורטות להלן:  
1. רק בחוזה Premier יש למשרד מחויבות ישירה של חב' מיקרוסופט לפתרון תקלות ב-SLA ( Service Level Agreement) שסוכם. חב' 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) מהדסי מיקרוסופט יעבדו באופן רציף עד לפיתרון התקלה, לרבות שילוב של מהנדסי הפיתוח של המוצרים בחו"ל, מהדרג הבכיר ביותר של צוותי התמיכה בחו"ל, ואף למהנדסים שיכולים לערוך שינויים בקוד המוצר, וזאת תוך 4 שעות מפתחת התקלה.

3. חשיפה למאגרי מידע של מיקרוסופט בנוגע לתקלות ובעיות 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 הפיתרון לתקלה מכיון שיתכן וכבר נפתרה במקום אחר בעולם.

4. לחברות המספקות שירותי תמיכה למוצרי מיקרוסופט אין הסמכות בכל התחומים והמוצרים שבשימוש ממשל זמין. מיקרוסופט הינה היחידה שיש לה את כל הידע הנדרש לתמיכה בכל התחומים והמוצרים.  
לאור הנ"ל, חברת מיקרוסופט הינה הספקית היחידה שיכולה להעניק שירותי תמיכה ברמה הנדרשת לצוותים הטכניים של פרויקט ממשל זמין.

### נא להתייחס לסעיפים הבאים:

**1. האמצעים שבהם נערכו בדיקות לאיתור ספקים נוספים והכנת חוות דעת**  
בוצעה פנייה לחברות המספקות תמיכה למוצרי מיקרוסופט ולא נמצאה חברה המסוגלת לספק את כל השירותים.  
כמו כן, ביום 6 במאי 2013, בוצעה פנייה למיקרוסופט שהינה יצרנית המוצרים לגביהם נדרשת התמיכה, לברור ספקים מורשים לתמיכה במוצריהם.

### 2. ממצאי הבדיקה

מבדיקה מול חברות שונות בשוק, מול חברת מיקרוסופט שהינה יצרנית המוצרים וכן לפי ידיעותיהם המקצועיות של נציגי מטה התקשוב הממשלתי, לא נמצאו חברות או גופים המתאימים והמורשים רשמית לספק את השירותים.

### 3. נימוקים והערות נוספות

לאור ממצאי הבדיקות, חברת מיקרוסופט הינה החברה היחידה שיכולה לספק שירותי תמיכה ברמת פרמיום למוצריה המותקנים בממשל זמין.

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

מספר הוראה: 7.8.2

פרק ראשי: התקדמות ורכישות

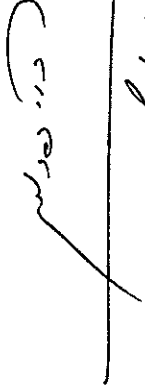
מספר טופס: ט. 7.8.2.1

פרק משני: פטור ממכר


חוות דעתי זו ניתנת מתקף היותי הסמכות המקצועית למשא זה.

בכבוד רב,

חתימה	תפקיד בעל הסמכות המקצועית	מנהל טכנולוגיות מידע - IT	חוגה בני
	שם בעל הסמכות המקצועית		



מגדל

12.5.13