

מדינת ישראל
משרד האוצר – התקשוב הממשלתי



ד' בתמוז התשע"ג
 12 ביוני 2013
 מא. 2013-694

חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם ספק יחיד/ ספק חוץ

הנדון: חוות דעת ספק יחיד - מיקרוסופט פרמייר

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 האוצר מבקש להתקשר עם חברת מיקרוסופט כספק יחיד לצורך קבלת שירותי תמיכה על מוצרים מתוצרתה ברמת Premier. תמיכת פרמייר היא תמיכה המספקת גישה ישירה ומועדפת אל מוקד התמיכה והסיוע הטכני של חברת מיקרוסופט באמצעות חבילה מותאמת אישית של אפשרויות תמיכה וכן מוקצים מהנדסים בעלי התמחות ספציפית למוצרים הנמצאים בשימוש משרד האוצר, ומלווים שדרוגים ועבודות שוטפות על מוצרים אלה.</p> <p align="right">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.

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
מספר הספק (ח.פ./צ.ע.מ/מספר עמותה)	
ספק זה הנו:	<input checked="" type="checkbox"/> ספק יחיד <input type="checkbox"/> ספק חוץ
אומדן / שווי ההתקשרות:	70,725 ₪ לא כולל מע"מ (כ- 83,456)
תקופת ההתקשרות:	שנה

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

- חב' מיקרוסופט הינה היחידה שיסלה 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) שיוכנס. 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 גבהה (A) מהנדסי 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 שיטלים לערוך שיטטים בקוד המוצר, וזאת תוך 4 שעות מפתחת התקלה.
 3. חשיפה למאגרי מידע של מיקרוסופט במגע לתקלות ובעיות ברמה בינלאומית- חברת מיקרוסופט, כגוף מוביל, מתעדת כל תקלה ואת פתחונה בבסיס ידע עולמי (KNOWLEDGE BASE), כך שבמידה ונתקלים בארץ בתקלה, מוקד התמיכה יידע מיד מה הפיתרון לתקלה מכיוון שיתכן וכבר נפתרה במקום אחר בעולם.

נא להתייחס לסעיפים הבאים:

1. האמצעים שבהם נערכו בדיקות לאיתור ספקים נוספים והכנת חוות דעת ביום 6/5/2013 בוצעה פניה למיקרוסופט שהינה יצרנית המוצרים עבורם נדרשת התמיכה לביורר ספקים מורשים לתמיכה במוצריהם.
2. ממצאי הבדיקה מבידיקה 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.
3. נימוקים והערות נוספות

לאור ממצאי הבדיקות חברת מיקרוסופט הינה החברה היחידה היכולה לספק שירותי תמיכה ברמת פרמייר למוצריה המותקנים בממשל זמין.

חוות דעת זו ניתנת מתוקף הסמכות המקצועית לנושא זה.

עדיאל נוני	CTO - מנהל תחום בכיר טכנולוגיות ופיתוח
שם בעל הסמכות המקצועית	תפקיד בעל הסמכות המקצועית

בכבוד רב,

עדיאל נוני

מנהל תחום בכיר טכנולוגיה