

הבהרה: פרוטוקול ועדת המכרזים אינו מהווה התקשרות או התחייבות להתקשרות כלפי הספק. התקשרות עם ספק תיעשה אך ורק על ידי הוצאת הזמנה ו/או הסכם חתומים על ידי מורשי החתימה המוסמכים לחייב את המשרד.

**ועדת מכרזים משרדית לרכש והתקשרויות בענייני ענ"א (תחומי תקשוב)**  
**מיום 23.12.2015**

**פרוטוקול מס' : 168**

**משתתפים:**

מר רז הייפרמן – מיימ ממונה על התקשוב הממשלתי, יו"ר  
גבי איילה יוסף – סגנית חשב בכיר משרד ראש הממשלה, חבר  
עו"ד אשחר ארו – מנהל מחלקה בכיר (ייעוץ משפטי) לשכת היועצת המשפטית, חבר  
מר גבי כהן – סגן מנהל ממשל זמין, משקיף  
מרכז הוועדה – מר דב הורוביץ, ממשל זמין

**נושא: התקשרות עם חברת מיקרוסופט להספקת שירותי תמיכה ברמת פרימייר למוצרי מיקרוסופט המותקנים**

**בממשל זמין.**

**שם הספק:** מיקרוסופט (מס' ספק 511380693)

**תקופת ההתקשרות:** מיום 1.1.2016 ועד יום 31.12.2018.

**שווי ההתקשרות:** 6,000,000 ש"ח כולל מע"מ.

**תקנה תקציבית:** 83030101, מרכז קרנות 0490166.

**פניית היחידה המקצועית:**

מפנייתו של מר גבי כהן – סגן מנהל ממשל זמין, עולה כדלקמן:

יחידת ממשל זמין (להלן – ממשל זמין) מבקשת לאשר התקשרות עם חברת מיקרוסופט (להלן – החברה) להספקת שירותי תמיכה ברמת פרימייר Premier למוצרי מיקרוסופט הנמצאים בשימוש היחידה.

בשנת 2012 חתם החשב הכללי במשרד האוצר על הסכם כלל-ממשלתי עם החברה, ה- Enterprise Agreement (להלן – ההסכם) עם החברה, המסדיר את הרישוי לשימוש במוצרי החברה וכן את שירותי תמיכה ושירותים מסוג Premier. התקשרות כלל ממשלתית זו הסדירה את תכולת תמיכת סל המוצרים ומחיריהם. תוקפו של ההסכם הוא עד 31.12.2015. עתה, עם חידוש ההסכם עם החברה, לא חידש החשב הכללי את שירותי תמיכת Premier עם החברה, כאמור בסעיף 1.2 להודעת מכרז מרכזי מ. 16.2.3 בנושא "הסכם מחירים מרביים לשימוש במוצרי חברת מיקרוסופט על ידי משרדי הממשלה" (להלן – ההודעה) והמשרדים נדרשים לבצע תיחור עצמאי עבור תמיכה ושירותים בהתאם לצרכיהם.

תמיכת Premier היא תמיכה מנספקת גישה ישירה ומועדפת אל החברה באמצעות חבילה מותאמת אישית של אפשרויות תמיכה. תמיכת Premier מספקת גישה ישירה למומחים הטכניים של החברה, שירותי תמיכה 24/7 לתקלות על ידי מומחי החברה, שירותי תמיכה פרואקטיביים של מומחי החברה, וסיוע ותמיכה בתשתיות החברה.

תמיכת Premier היא תמיכה מנוהלת שבעזרתה ניתן להפיק תועלת רבה יותר מהפתרון הטכנולוגי וצמצום העלות השוטפת הכוללת של מוצרי החברה שברשות היחידה. בנוסף תמיכת Premier מספקת סיוע והדרכה אסטרטגיים

המסייעים במניעת בעיות בתחום ה-IT והפיתוח תוך תמיכה מיידית ומדויקת שתסייע לפתור בעיות במהירות, אם יתעוררו, גישה למקורות מידע והשתתפות בסדנאות טכנולוגיות של החברה.

הואיל ותשתיות היחידה מבוססות על מוצרי החברה, התמה היחידה מדי שנה על הסכם תמיכת Microsoft Premier עם החברה, על פי מפרט מותאם שנבנה לצרכי המשרד. ההסכם נחתם בהתקשרות בפטור ממכרז בהתאם לתקנה 3(29) לתקנות חובת המכרזים.

לטעמה של היחידה, גם היום החברה היא היחידה המסוגלת לספק תמיכת Premier למוצריה ולכן הינה בחזקת ספק יחיד לעניין זה.

#### הנמקות להגדרת ספק יחיד בנסיבות העניין:

##### • תכולת חבילת התמיכה בלעדית למיקרוסופט. כיצרנית התוכנה (תמיכת יצרן) -

1. תמיכה ברמת עומק במוצרי תוכנה שפיתחה החברה, עם יכולת הסלמה בטיפול בתקלות במוצר עד לרמה השמורה רק לחברה, כיצרנית, שלרשותה עומד מידע מלא עד לרמת קוד הפיתוח, ואשר לה היכולת והזכות החוקית להכניס תיקונים בתוכנה מבלי לאבד את אחריות היצרן על המוצר.

2. רק בהסכם Premier Support ניתנת מחויבות ישירה של החברה לגבי זמני תגובה (SLA) לתקלות בהתאם לחומרתן כנדרש בגופים גדולים עם מערכות המוגדרות כקריטיות. בחוזה תמיכה אחרים אין מחויבות כזו של החברה.

3. ייעוץ תכנוני לבנייה, לשימוש ולהרחבת תשתית חומרה ותוכנה מתוצרת החברה, שיש מאחוריו התחייבות יצרן.

4. ייעוץ לפיתוח עצמי במשרד של מוצרי-תוכנה משניים על בסיס כלי התשתית של החברה, מידי יצרן כלי התשתית הללו.

5. בדיקות תחזוקה מונעת על פי תורת ההפעלה של היצרן.

6. סדנאות ייעודיות הניתנות מטעם יצרן התוכנה אודות המוצרים וניצולם הנכון.

7. נגישות למאגרי מידע בינייל של היצרן על תקלות ועל תצורות עבודה במוצריו.

8. נגישות למומחים המובילים, למתכננים, ולצוותי הפיתוח של כל מגוון סוגי המוצרים של החברה.

הואיל וביום 30.11.2015 פורסמה כוונת התקשרות עם החברה כספק יחיד להסכם תמיכת Premier עבור מוצריה הנמצאים בשימוש היחידה, לפי תקנה 3א לתקנות חובת המכרזים, התשנ"ג-1993 והואיל ולא התקבלו השגות של ספקים אחרים (מספר פניה במנוי"ף 572684) להתקשרות עם החברה, היחידה מבקשת לאשר את החברה כספק יחיד ולאשר את ההתקשרות עמה להסכם תמיכת Premier עבור מוצריה הנמצאים בשימוש היחידה.

#### דיון:

סגן מנהל ממשל זמין מסביר לחברי הוועדה את מהות ההתקשרות עם החברה להספקת שירותי תמיכה ברמת Premier למוצריה. בהמשך סגן מנהל ממשל זמין מסביר את מהות הפניה בבקשה לאישור ספק יחיד לחברה ומציג את חוות הדעת שפורסמה להתקשרות המבוקשת כפי שפורסמה במנוף.

סגנית החשב שואלת כיצד קובע הארגון מתי להזמין קריאת שרות Premier ולא לקריאת שרות רגילה (SA) שכן שרות Premier יקר יותר? סגן מנהל ממשל זמין משיב כי בממשל זמין קיים גורם אחד בלבד שרשאי להשתמש בשעות Premier והוא מנהל תחום סיסטם ו-IT, מר שי נחמני, הוא פועל בצורת עבודה כזאת של אסקלציה, כך שבעת תקלה, תחילה מופעל שרות התקלות SA ורק במידה והתקלה היא קריטית או מורכבת יותר נפתחת תקלת Premier.

חברי הוועדה מבקשים לדעת מדוע עלות המבוקשת לשנים 2016-2018 מוערכת ב- 2,000,000 ₪ מדי שנה, לעומת עלות של כ- 1,000,000 ₪ מדי שנה בין השנים 2013-2015: נציג היחידה המקצועית משיב כי ההתקשרות בשנת 2015 הייתה נמוכה יחסית בשל העדר תקציב מדינה ולכן היחידה צמצמה את עלויות השירות, מן הראוי לציין כי הצעת המחיר של שנת 2015 עמדה על סך של 1.6 מ"ש"ת, אך בהיעדר תקציב מדינה מאושר צומצמה ביותר ממחצית לסכום בסך 682,067 ₪. בנוסף, הבקשה היא אומדן מוערך שצפוי בכל שנה, בשל גידול בתוכנות הנמצאות בשימוש ביחידה.

נציג הלשכה המשפטית מבקש לקבל את מסמכי החברה כפי שהוצג בהן מופיע כי החברה היא הספק היחיד המספק שירותי תמיכה Premier וכי לא קיימים ספקים מורשים נוספים לשירות זה. ביום 20.1.2016 נמסר לחברי הוועדה מכתב חתום על ידי מר ניר אלפנדארי מטעם חברת מיקרוסופט, בו נמסר כהאי לישנא:

*"Microsoft Premier Support Services as an integrated offering is performed only by Microsoft Corporation or its affiliates (including full time employees and contingent staff under Microsoft direction), even in those circumstances where it is sold through a reseller".*

#### החלטת הוועדה:

לאור האמור לעיל ולפי תקנה 3(29) לתקנות חובת המכרזים, תשנ"ג-1993, הוועדה מאשרת את ההתקשרות להספקת שירותי תמיכה ברמת Premier למוצרי מיקרוסופט:

שם הספק: מיקרוסופט (מס' ספק 511380693)

תקופת ההתקשרות: מיום 1.1.2016 ועד יום 31.12.2018.


שווי ההתקשרות: 6,000,000 ₪ כולל מע"מ.

תקנה תקציבית: 83030101, מרכז קרנות 0490166.

לאור עלות ההתקשרות הצפויה אישור הוועדה כפוף לאישור ועדת הפטור.

לא קיימת מניעה לפרסום ההחלטה על התקשרות זו באתר האינטרנט הממשלתי.

  
איילה יוסף

  
רזי הייפרמן

  
אשר ארזי, עו"ד