

16/5/2016

לכבוד
ועדת הפטור המרכזית
משרד האוצר

הנדון: התייחסותנו לשאלתכם בנוגע להסכם פרימייר

שלום רב,

לממשל זמין ישנה כיום התקשרות עם חברת HP למטרת תחזוקה פרוקטיבית של השרתים והסביבות מתוצרתה. מטרת ההתקשרות היא לבצע טיפול מונע לשרתים, להתריע על בעיות שזוהו ולתקן אותן בטרם יגיעו למצב של תקלה אמיתית. כגוף רוחבי המספק שירותים רבים ומגוונים, סביב השעון, לכלל משרדי הממשלה, אנו מחוייבים לצמצם את זמני התקלות וההשבתות למינימום האפשרי וטיפול מונע הוא ללא ספק הדרך הנכונה ביותר להשיג מטרה זו.

אין קשר בין התקשרות זו להתקשרות עם מיקרוסופט לנושא תמיכת פרימייר. חשוב לציין כי חברת HP יכולה לספק, בהתקשרות אחרת כמובן, גם שירותי תמיכה בסיסיים למוצרי מיקרוסופט.

לממשל זמין אין התקשרות כזו, משתי סיבות עיקריות:

1. כספק תשתיות כלל ממשלתי, אנו דורשים רמת מקצועיות גבוהה בכל מוצר בו אנו משתמשים, על מת לספק ללקוחותינו את זמן הטיפול הקצר ביותר בעת תקלה. HP תומכת בצורה הטובה ביותר במוצרים שלה, אולם רמת המקצועיות שלה בתמיכה במוצרים של חברת מיקרוסופט, אינה מספיק טובה עבורנו.
2. היצרן, במקרה הזה מיקרוסופט, לעולם ייתן תמיכה טובה ומקצועית יותר למוצרו, בשל היכולת שלו לבצע אסקלציה במקרה הצורך, עד למהנדסים של המוצר, במטרה לפתור תקלה.

בברכה

גבי כהן
סגן מנהל ממשל זמין