

אגף בכיר מערכות מידע וענ"א

החלטה מס' 01

פרוטוקול מיום 7.5.19

פרוטוקול מישיבת ועדת ענ"א המשרדית לרכישות מיום 7.5.19

משתתפים:

גב' ימימה כהן – מ"מ יו"ר הוועדה וחברה בוועדה
גב' שושי שוורץ, רו"ח – נציגת חשב המשרד
עו"ד נועם פליק – נציג היועצת המשפטית

הנושא על סדר היום: מיקרוסופט בע"מ ח.פ. 511380693 – חידוש הסכם פרמייר – תמיכה ושירות תשתיות מיקרוסופט לשנת 2019

ועדת המכרזים מיום 14.4.19 החלטה מס' 1, אישרה יציאה לפרסום כוונת התקשרות עם מיקרוסופט בע"מ לחידוש הסכם תמיכה ושירות תשתיות לשנת 2019.

הערות ונימוקים להחלטה:

ועדת המכרזים מאשרת התקרות עם מיקרוסופט בע"מ, בהתאם להוראות תקנה 3(29) לתקנות חובת המכרזים, כאמור בהצעת המחיר מיום 11.3.19 המצי"ב כחלק בלתי נפרד מפרוטוקול זה ובהתאם לחוות דעת הגורם המקצועי כי בהתאם למצב הדברים בפועל מדובר בספק יחיד, ולאחר פרסום באתר האינטרנט הממשלתי כנדרש וללא קבלת הודעה כי ספק אחר מסוגל לבצע את נושא ההתקשרות כאמור.

בנוסף במהלך שנת 2019 יפרסם האגף מכרז לתמיכה במוצרי מיקרוסופט.

רצ"ב לו"ז למכרז:

#	שלב	עד תאריך
1	הגשה לוועדה לצורך אישור פרסום המכרז (התנעה)	07/05/2019
2	פרסום המכרז	01/10/2019
3	שאלות הבהרה וקבלת הצעות.	01/11/2019
4	ניתוח ההצעות וניקודן	01/02/2020
5	אישור תוצאות המכרז בוועדה וביצוע התקשרות לשנת 2020 החל מחודש אפריל	15/02/2020





אגף בכיר מערכות מידע וענ"א

החלטה מס' 01

פרוטוקול מיום 7.5.19

מאחד ומדובר בהתקשרות ששוויה עולה על 150,000 ש"ח החלטת הוועדה טעונה אישור ועדת הפטור המשרדית בהתאם לתקנה 10א(ב)(1) לתקנות חובת המכרזים.

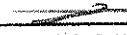
היקף ההתקשרות: כ- 872,622 ש"ח כולל מע"מ

תקופת ההתקשרות: עד 1.4.2020 או עד לבחירת הזוכה במכרז, המוקדם מביניהם.

סעיף תקציבי: 23.01.20.40


 עו"ד נועם פליק
 נציג היועצת המשפטית

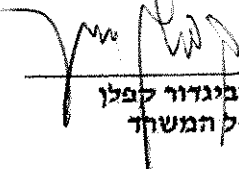

 גב' שושי שוורץ, רו"ח
 נציגת חשב המשרד


 גב' ימימה כהן
 מ"מ יו"ר הוועדה

ועדת הפטור המשרדית מיום 13.5.2019 מאשרת את ההתקשרות בהתאם להוראות תקנה 10א(ב)(1)


 עו"ד רינת וייגלר
 היועצת המשפטית


 מר אבי ברך
 חשב המשרד


 מר אביגדור קפלן
 מנכ"ל המשרד

בהתאם להוראות תקנה 10א(ז) לתח"מ, החלטת הוועדה כאמור תכנס לתוקפה בחלוף 3 ימים מיום אישורה ע"י ועדת הפטור המשרדית ומרסומה למי תקנה 10א כנדרש. מועד תחילת ההתקשרות יהיה מיום חתימת החוזה ע"י מורשה חתימה במשרד.



ועדת הפטור המשרדית

פרוטוקול מס' 308/2019

פרוטוקול מלישיבת ועדת הפטור המשרדית שהתקיימה בירושלים ביום ב' 13.05.2019

חברי הוועדה:

ד"ר אביגדור קפלן מנכ"ל משרד הרווחה והשירותים החברתיים - יו"ר הוועדה
מר אבי ברך, חשב המשרד
עו"ד רינת וייגלר, היועצת המשפטית

על סדרל היים:

מס' סידורי	הנושא	אגף / יחידה / שירות	היקף ההתקשרות (כולל האופציות)	שוויין של התקשרויות (כולל התקשרויות נוכחיות)	היקף המתבקש	תקופת ההתקשרות	הערות
46/2019-02	התקשרות בפטור ממכרז עם הגליל התחתון (500222039) לצורך שימור והצטיידות צוות חוסן ומילום ישובי בישובי המועצה.	מניהל שירותים אישיים ותברתיים (אגף משאבי קהילה ועבודה קהילתית)	היקף ההתקשרות (כולל האופציות)	שוויין של התקשרויות (כולל התקשרויות נוכחיות)	היקף המתבקש	מיום 13.05.2019 עד ליום 12.05.2020 או מיום חתימה על החשבים, המוקדם מביניהם	טעון אישור ועדת הפטור המשרדית מאחר והיקף ההתקשרות עולה על 150,000 ₪
23.10.72.03	התקשרות חוזרת				כ-187,200 ₪ כאשר חלקו של המשרד בסך 149,760 ₪ (75% מהיקף ההתקשרות) וחלקה של הרשות בסך 37,400 ₪ (25% מהיקף התקשרות) בהתאם לנספח א' המצ"ב התשלום יבוצע מלזי חודש.		



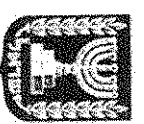
ועדת הפטור המשרדית

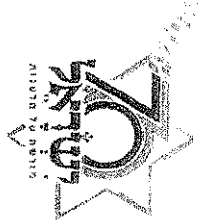
מס' סידורי	מס' / סידורי	הנישא	אגף / יחידה	היקף ההתקשרות הראשונה (כולל האופציות)	שוויין של התקשרויות (כולל התקשרות נוכחית)	היקף ההתקשרות המתבקש	תקופת ההתקשרות	מלרות
46/2019-24	23.01.20.30	<p>התקשרות בפטור ממכרה עם תניין סנטור 1 - שערי ירושלים בע"מ (511737512), לצורך שכירת מקומות חניה עבור שירותי המבחן במבנה המושכר ברחוב יפו 234, ירושלים - פנייה פומבית מס' 521/2019</p> <p>בהתאם להוראות תקנה 3(29) ולהוראות תקנה 30א(ב1) לתקנות חוק חובת המכרזים</p> <p>התקשרות חוזרת על התקופה שלא נחתם הסכם, ההתקשרות תוסדר כמקובל בהליך של התקשרות בדיעבד</p>	<p>הנהלת מחוז ירושלים</p>	-----	-----	<p>כ- 288,031 ₪ כולל מע"מ בהתאם להצעת המחר מיזם 28.02.2019</p> <p>לפי הפירוט הבא: 545 ₪ מנרי חודשי לא כולל מע"מ X 37 מנויים X 12 חודשים = 283,116.6 ₪ כולל מע"מ 10 ש"ח לא כולל מע"מ חניה לשעה X 35 שעות חניה X 12 חודשים = 4,914 ₪ כולל מע"מ</p>	<p>מיזם 13.05.2019 עד ליום 12.05.2020</p>	<p>טעון אישור ועדת הפטור המשרדית מאחר והיקף ההתקשרות עולה על 150,000 ₪</p>



ועדת הפטור המשרדית

מס' סידורי	הנושא	אגף / יחידה / שירות	הזיקף ההתקשרות הראשונה (כולל האופציות)	שוויון של התקשרויות ההמשך (כולל התקשרויות נכחיות)	הזיקף ההתקשרות המתבקש	תקופת ההתקשרות	הערות
48/2019-11	הארכת התקשרות עם פטנות איתן בע"מ (513629162) למתן שירותי ניקיון במעון נכים נתניה פנייה מס' 138/2016 לקבלת הצעות לשלב ב', מכח מכרז פומבי מס' 153/2015	אגף רכש מכרזים והתקשרויות (מניחל ומשק)	-----	-----	כ- 583,331 ₪. ההתקשרות והביצוע יהיו מותנים בכיסוי תקציבי מתאגם ובאישור המנחת ע"י המחבר עפ"י הצעת המחיר של הספק לפי הפירוט בפרוטוקול המצ"ב	מיום 01.06.2019 עד ליום 31.05.2020	טעון אישור ועדת הפטור המשרדית מאתר הזיקף ההתקשרות עולה על 150,000 ₪
23.06.21.31	בהתאם להוראות תקנה 3(ב)(2) ולהוראות תקנה 10א(ב)(1) לתקנות חוק חובת המכרזים. הארכת התקשרות		-----	-----	כ- 872,622 ₪ כולל מע"מ	מיום 13.05.2019 עד ליום 12.05.2020	טעון אישור ועדת הפטור המשרדית מאתר הזיקף ההתקשרות עולה על 150,000 ₪
23.01.20.40	התקשרות חוזרת	אגף בכיר מערכות מידע וענ"א	-----	-----			





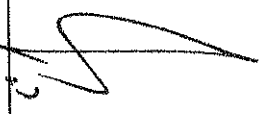
ועדת הפטור המשודרת

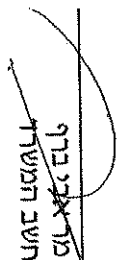
פרוטוקול מס' 308/2019

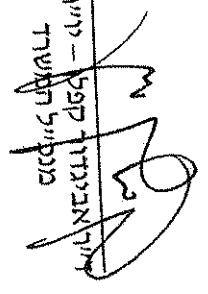
פרוטוקול פשיבת ועדת הפטור המשודרת שהתקיימה ביום כ"ב 13.05.2019

לתשומת ליבכם: "בהתאם להוראות תקנה 10א (ב) לתה"פ, החלטות היועדה כאמור תכפנה להקפץ בחלוף 3 ימים מיום אישור ועדת הפטור המשודרת ופרסומן לפי תקנה 10ג פנדריש".

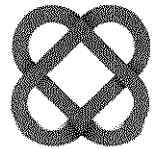
יחד עם זאת, לתשומת ליבכם האמור בפרוטוקולים של ועדות המרכזים המשודרות השונות, המצ"ב.


עריד רינת וייגלר
חיוענת המשפטית


מיראזימ ברך
חשב המשוד


מיראזימ ברך - קייר חוועדה
מנכ"ל חוועדה





טופס הגשת בקשה לוועדת המכרזים המשרדית

שם האגף/השירות/היחידה המקצועית המבקשת: אגף בכיר טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

שם הגורם המקצועי מגיש הבקשה: עפרה פרנקל – מנהלת אגף בכיר טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

תאריך הגשת הבקשה: 12/5/2019

תאריך קבלת הבקשה:
(ימולא על ידי מרכזת הועדה)

סוג הבקשה:

- התקשרות במכרז
- התקשרות בפטור ממכרז
- התקשרות עם ספק יחיד
- הארכת התקשרות
- הגדלת התקשרות
- מיזם משותף
- התקשרות עם נותן שירותים מהמאגר
- מימוש אופציה
- אחר:

נושא הבקשה: התקשרות בפטור ממכרז לפי 3(29) לחידוש הסכם פרמייר

פירוט הבקשה: מפורט בפרוטוקול וועדת עני"מ

הגורם עימו מבקשים להתקשר:

שם הספק: חברת מיקרוסופט ישראל בע"מ

מספר רישום (עוסק מורשה/עמותה/מלכ"ר): ת.פ. 511380693

תקופת ההתקשרות המבוקשת:

עד תאריך: 1/04/2020

היקף ההתקשרות המבוקש (עלות כוללת): כ- 872,622 ₪ כולל מע"מ.

פירוט מדויק של עלות ההתקשרות: מפורט בהערות בפרוטוקול וועדת עני"מ המצ"ב.

הבהרות:

1. במידה שיש השתתפות של גוף נוסף יש להציג פירוט מדויק, כולל חלוקת העלויות בין הגורמים



פניה מספר 632985

התקשרות עם חברת מיקרוסופט ישראל (פ.ח. 511380693) לחידוש הסכם פרמייר לתוכנות ולתשתיות מתוצרתה כספק יחיד. רק חברת מיקרוסופט נותנת שירות תמיכה ברמת קוד המקור, עמידה ב-SLA במקרה של תקלות חמורות, גישה למרכז הנתונים של מיקרוסופט העולמית, מתן שירותים לכל מכלול הדרישות שבחבילת הפרמייר, הדרכות מיוחדות המועברות ע"י מהנדסי תוכנה מומחים ומדריכים המגיעים מחו"ל.

מהות ההתקשרות :

השגות

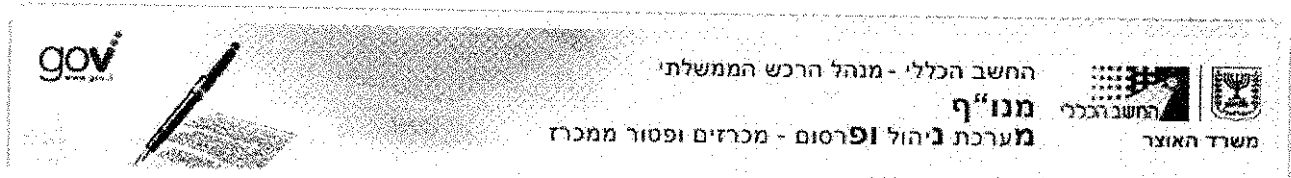
שם פונה

שם הספק

[+] ... אין השגות

... אין השגות





תאריך עדכון אחרון: 14/04/2019

שלום שי שמיר, משרד הרווחה

פניה לפרסום כוונה להתקשרות, טרום החלטת ועדה

מספר פניה:	632985	סטטוס פניה:	טרום החלטת ועדה
מגיש הפניה:	שי שמיר	תאריך פרסום:	14/04/2019
מספר הליך של המפרסם:			
* יחידה: משרד הרווחה			
תאור מהות הפניה: התקשרות עם חברת מיקרוסופט ישראל (ח.פ. 511380693) לחידוש הסכם פרמייר לתוכנות ולתשתיות מתוצרתה כספק יחיד. רק חברת מיקרוסופט נותנת שירות תמיכה ברמת קוד המקור, עמידה ב-SLA במקרה של תקלות חמורות, גישה למרכזי הנתונים של מיקרוסופט העולמית, מתן שירותים לכל מכלול הדרישות שבחבילת הפרמייר, הדרכות מיוחדות המועברות ע"י מהנדסי תוכנה מומחים ומדריכים המגיעים מח"ל.			
* נושא: תוכנות			
(בחר לפחות נושא אחד)			
* שווי התקשרות (לרבות מיסים)	872,622.00	מטבע	שקל
* תקופת התקשרות מ:	14/04/2019	תקופת התקשרות עד:	01/04/2020
* בקשת הפטור מסתמכת על תקנה:	3(29) [התקשרות עם ספק יחיד]		
תקנה תקציבית למימון ההתקשרות:	23012040		
<input type="checkbox"/> ספקים מרובים/ספק חוץ?			
* מספר ספק עזרה:	511380693	שם ספק:	מיקרוסופט ישראל בע"מ
* איש קשר לקבלת השגות מהציבור:			
* שם:	שי שמיר	דואר אלקטרוני:	shais@molsa.gov.il
* תאריך אחרון להגשת ההשגה:	02/05/2019	נא לחשב 14 ימי עבודה באופן ידני	

מסמכים:

מסמך חוות דעת מקצועית

חתימת מורשה פרסום



משרד האוצר
אגף החשב הכללי
תכ"ם – התקשרויות ורכישות

סוגי מכרזים והתקשרויות	פרק משני:
התקשרות בפטור ממכרז	תת פרק:
7.3.6.2	הוראה מקשרת:
7.3.6.2.1.ט	מספר טופס:
תת מהדורה: 01	מהדורה: 01

אל: ועדת המכרזים

העבודה הרווחה והשירותים החברתיים – זרוע רווחה	משרד:
אגף בכיר טכנולוגיות דיגיטליות ומידע	יחידה מזמינה:
14/4/2019	תאריך:

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"ם, "פטור מחובת המכרז", מס' 7.8.1 והוראת תכ"ם, "בחינת קיומם של ספקים ומיזמים", מס' 7.8.2.

שם המותג/התקשרות (רקע ופירוט התכונות של הטובין/השירות/העבודה)
התקשרות כספק יחיד עם חברת מיקרוסופט ישראל (ח.פ. 511380693) לקבלת שירותי פרמייר עבור תשתיות ויישומי תוכנות מיקרוסופט. שירותים אלו ניתנים ברמה הגבוהה ביותר אך ורק ע"י חברת מיקרוסופט כיצרון ותומך בתוכנת אלו.

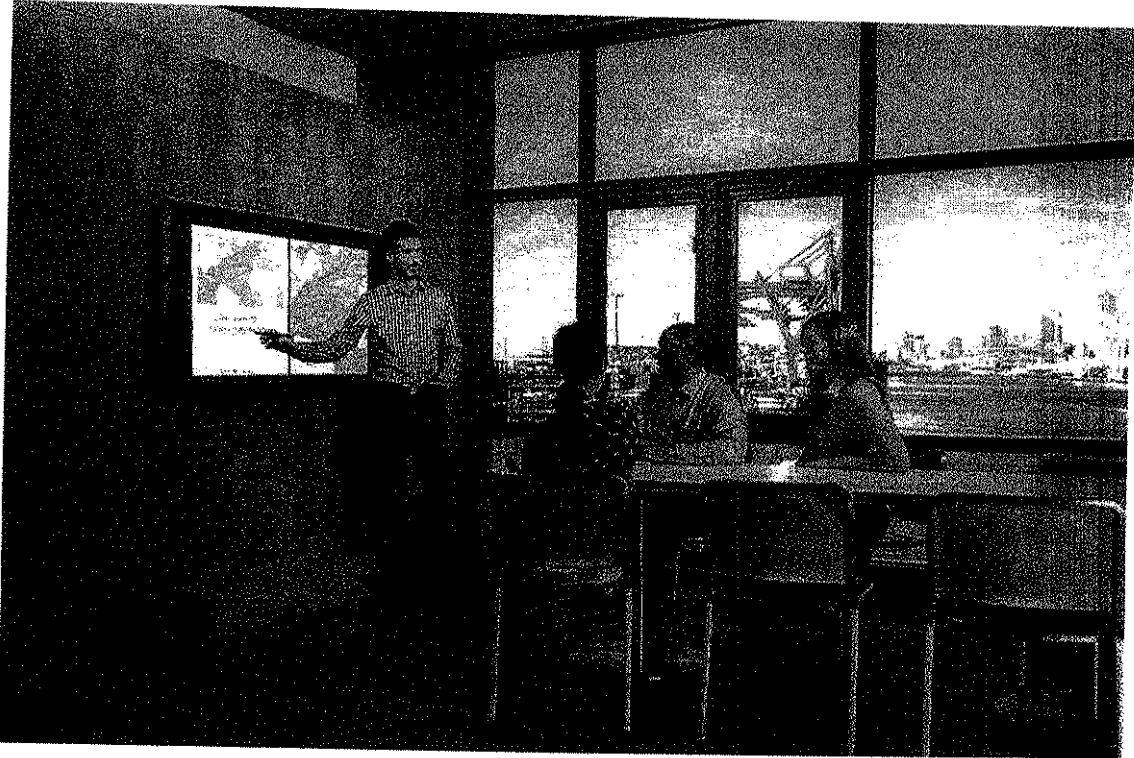
האם קיים בנושא זה מכרז מרכזי של החשב הכללי או גורם ממשלתי מוסמך אחר? לא

סוג ההתקשרות: (סמן X במקום המתאים)

טובין שירותים ביצוע עבודה

שם הספק:	מיקרוסופט ישראל בע"מ
מספר הספק (ח.פ.ח.צ.ע.מ/מספר עמותה)	ח.פ. 511380693
ספק זה הנו:	<input checked="" type="checkbox"/> ספק יחיד <input type="checkbox"/> ספק חוץ
אומדן/שווי ההתקשרות:	872,622 ₪ כולל מע"מ
תקופת ההתקשרות:	עד 1.4.2020

הצעת מיקרוסופט חוזה פרמייר עבור משרד הרווחה



איש קשר - אביאל אהרון

תאריך: 11/03/2019

תוכן עניינים

3	תקציר עסקי
4	השירותים הזמינים
4	שירותי תמיכה מנוהלים
5	תמיכה לפתרון בעיות (Problem Resolution Support)
5	סיוע תמיכה (Support Assistance Hours)
6	שירותי מידע
6	סדנאות
7	MCS
8	תכולות ומחיר
8	אבני דרך לתשלום
9	תנאי תשלום

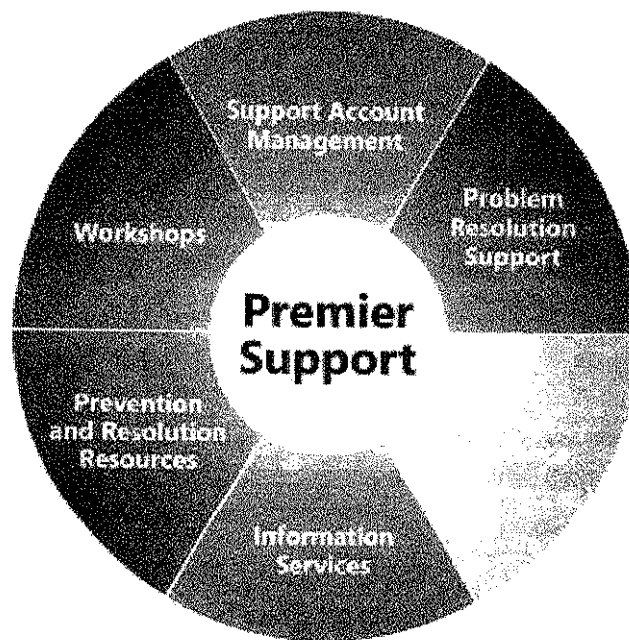
תקציר עסקי

מצורפת הצעת מיקרוסופט לחוזה תמיכה פרמייר עבור משרד הרווחה.

תמיכת פרמייר היא הצעת תמיכה מנוהלת המספקת גישה ישירה למומחיות הטכנית של מיקרוסופט, כדי שתוכל להפיק תועלת רבה יותר מפתרון הטכנולוגיה של מיקרוסופט שברשותך ולצמצם את העלות השוטפת הכוללת. בריאות מערכת פרמייר מספקת סיוע והדרכה אסטרטגיים שיסייעו במניעת בעיות בתחום ה-IT והפיתוח תוך תמיכה מידית ומדויקת שתסייע לפתור בעיות במהירות, אם יתעוררו.

התכולות ינוהל ויונחו על-ידי ה TAM , שיבטיח שימוש יעיל ויספק קשר ישיר למיקרוסופט, במטרה לשמור על לרמת שביעות הרצון הגבוהה ביותר.

ההצעה מושתתת על שישה מרכיבי שירות עיקריים:



ניהול חשבון תמיכה, תמיכה בפתרון בעיות, סיוע תמיכה, שירותי מידע, משאבי מניעה ופתרון, סדנאות

במקרה שמתעוררות שאלות כלשהן בנוגע להצעה זו, צור קשר בכל עת:

מנהלת מערך תמיכת פרמייר בישראל: אפרת הגואל

טלפון נייד: 054-888-6972

פקס: 097625303

השירותים הזמינים

תמיכת פרמייר מספקת גישה ישירה אל מיקרוסופט באמצעות חבילה מותאמת אישית של אפשרויות בריאות המערכת. זהו קשר תמיכה מותאם אישית, בהנחיית מנהל לקוח טכני (TAM) ייעודי שמבין את העסק שלך ופועל מטעמך מול מיקרוסופט. בריאות מערכת פרמייר מספקת חוויית לקוח עם זמני תגובה משופרים לפתרון בעיות וגישה מוגברת לשירותי תמיכה פרואקטיביים. היא מספקת מבחר מקיף של משאבי תמיכה לבחירה, כולל שירותי פתרון בעיות, משאבי מניעה פרואקטיביים, סיוע תמיכה בתשתית, סדנאות ומקורות מידע מקוונים. משאבים אלה מספקים לך גישה ישירה ומועדפת, בטלפון או באופן אישי, אל המומחים הטכניים הטובים ביותר של מיקרוסופט, לכיסוי מסביב לשעון של כל סביבת הטכנולוגיות של מיקרוסופט שברשותך.

שירותי תמיכה מנוהלים

תמיכת פרמייר מאפשרת קשר יעיל בין מנהלי הלקוחות שלנו לבין הצוות הניהולי והטכני בארגוןך. סידור זה מסייע לנו להבין את המערכות, היישומים והיעדים העסקיים שלך, ומבטיח שפרמייר תסייע לך לעמוד ביעדים אלה.

מנהל הלקוח הטכני (TAM) שלך יעבוד עם איש הקשר המרכזי בארגוןך בטלפון ובשטח כדי לוודא שדרישות התמיכה שלך אכן נענות. מנהל הלקוח הטכני משמש כנציגך הפנימי במיקרוסופט, כדי לנהל את בעיות התמיכה שלך, והוא מוודא שנעשה שימוש במשאבים הנכונים לצרכים שלכם.

ה-TAM יוביל מולך את הפעילויות הבאות:

- **תוכנית בריאות מערכת** – פיתוח הבנה של דרישות העסק והטכנולוגיה שלך, כדי לתכנן תוכנית שירות שתסייע לך למתן את הסיכון התפעולי ולמטב את יעילות ה-IT ביישומים העסקיים ובתשתית ה-IT שלך.
- **דיווח על פעילות וסקירת תכנון** – דוחות קבועים להספקת מידע על השימוש בהסכם הפרמייר. ה-TAM יסייע למטב את השימוש בשירותים שלך ויעבוד אתך על פיתוח אסטרטגיות תמיכה לצמצום הישנותן של בעיות.
- **ניהול הסלמה** – ניהול בעיות התמיכה שלך על מנת להבטיח הסלמה של הבעיות גבוה ככל הדרוש בארגון הטכני של מיקרוסופט כדי לסייע בטיפול במצב שלך. פתרון מהיר של בעיות התמיכה שלך יסייע בשיפור מרבי של הפרודוקטיביות שלך בתחום ה-IT.
- **הפצת מידע מראש** – פעולה באופן פרואקטיבי כדי להעביר מידע טכני רלוונטי לצוות ה-IT שלך. כך יקבל הצוות את המידע העדכני ביותר על מוצרים ואבטחה, הדרוש כדי למזער את הסיכון של זמן השבתה.

תמיכה לפתרון בעיות (Problem Resolution Support)

באפשרותך ליהנות משירות תמיכה לפתרון בעיות שיאפשר לך לבקש סיוע בבעיה טכנית ספציפית הנוגעת למוצרי מיקרוסופט. כלקוח של תמיכת פרמייר, תקבל את התמיכה המועדפת שדרושה לך לצורך התאוששות מהירה. שירותי פתרון הבעיות שלנו מסייעים להבטיח שהבעיות הקריטיות שלך יקבלו את מרב תשומת הלב שלנו עד שייפתרו והעסק שלך ישוב לפעול ולתפקד. מומחי התמיכה שלנו מספקים סיוע בטלפון ובאתר, לפתירת בעיות טכניות המתעוררות בעת שימוש במוצר של מיקרוסופט. זמני התגובה שלנו מתבססים על חומרת הבעיה כפי שאתה מגדיר אותה, ואנו שוקדים על פתרון בעיות קריטיות לעסק 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע. שירותי פתרון הבעיות מתוארים להלן:

- אפשרות לרישום בקשות לפתרון בעיות בכל עת, דרך האינטרנט או בטלפון.
 - זמני התגובה נקבעים לפי סדר עדיפות, בהתאם לחומרת הבעיה והשפעתה על העסק שלך. אתה הוא זה שמגדיר את החומרה.
 - זמן התגובה לבעיות קריטיות הוא שעה אחת או פחות, ומשאבי תמיכה מרביים מיושמים על מנת לשמור על תמיכה רציפה מסביב לשעון.
 - תהליך ניהול מצב קריטי שיופעל באופן אוטומטי עבור כל הבעיות שאתה מציין כבעלות השפעה משמעותית או קריטית על העסק. במסגרת תהליך ניהול המצב הקריטי, יפרסו משאבים ותישמר נראות ניהולית על מנת לוודא שהמערכות המושפעות יחזרו לפעולה רגילה במהירות המרבית.
 - שירות תמיכה באתר, 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע, שמבטיח כי יישלחו מומחי תמיכה אל העסק שלך, כתגובה לאירוע קריטי לעסק.
 - ניהול הסלמה – הקצאת משאבים טכניים והסלמת בקשת השירות לפי הצורך, בהתאם לחומרה; ניהול בקשת השירות עד לפתרון הבעיה לשביעות רצונך.
- הזדות לשירותי פתרון בעיות אלה, צוות טכנולוגית המידע שלך אמור להצליח לפתור בעיות בסביבת מיקרוסופט במהירות גבוהה בהרבה. הדבר יסייע בצמצום הזמן המוקדש ל"כיבוי שריפות" היום, ויאפשר לצוות טכנולוגית המידע להתמקד בפרויקטים ובעיות אסטרטגיים יותר.

סיוע תמיכה (Support Assistance Hours)

- שעות סיוע תמיכה נכללות בחוזה שלך, ובמסגרתן תקבל ייעוץ והדרכה קצרי טווח לבעיות שאינן נדונות בסעיפים 'תמיכה לפתרון בעיות' או 'ניהול חשבון תמיכה'. אנשי התמיכה שלנו, הזמינים בטלפון, יכולים לענות על השאלות המורכבות יותר בנושאי פיתוח או פריסה, וכן כיצד לגשת למשימות ספציפיות או לתכנן שינויים עתידיים בהתקנת מיקרוסופט אצלך.
- אפשר לנצל את שעות המוקצות לסיוע תמיכה גם לצורך קבלת שירותים פרואקטיביים אחרים, כגון הערכות מעמיקות על יכולת תמיכה, ותדרכים בנושא כיוון טכנולוגי רחב או יישומים ספציפיים. מנהל הלקוח הטכני יעבוד אתך במשותף כדי לזהות ולטפל בבעיות פוטנציאליות לפני שהן מתרחשות, ובכך לצמצם את הסיכון לזמן השבתה ושיבושים בעסק שלך:
- גישה למומחי מוצר וטכנולוגיה במיקרוסופט שסייעו בפריסת פתרונות חדשים במהירות ובצורה נכונה, מה שסייע בצמצום הוצאות עתידיות על תמיכה ותחזוקה.
 - עצות והמלצות אסטרטגיות לגבי הפעלת פתרונות טכנולוגיים בהתבסס על הניסיון של מיקרוסופט עצמה.
 - שיתוף פעולה עם ספקי תוכנה חיצוניים כדי להבטיח שהפתרון המלא שלך יעבוד כראוי וישתלב בצורה חלקה בסביבה שבארגוןך.

- תכניות לביצוע סקירה של מערכת או סביבה אשר כוללת סקר סיכונים, העברת ידע, תוכנית הבראה, וכל זאת על מנת לוודא בריאות ושיפור המערכת - תוצר מסמך עבודה. השירות זמין לכל טכנולוגיות מיקרוסופט הן עבור תשתיות מקומיות והן עבור ענן.
- תכניות לביצוע סקירה אבטחת מידע של מערכת או סביבה אשר כוללת סקר סיכונים, העברת ידע, תוכנית הבראה, וכל זאת על מנת לוודא בריאות ושיפור המערכת - תוצר מסמך עבודה. השירות זמין לכל טכנולוגיות מיקרוסופט.
- מנהל הלקוח הטכני שלך יספק את שירותי סיוע התמיכה, או יתאם גישה למומחים בתחום הדרוש.

שירותי מידע

כלקוח של תמיכת פרמייר, תהיה לך גישה למגוון משאבים להשגת מידע טכני שיוכל לסייע לצוות ה-IT להתעדכן ולפתח מומחיות ויכולת עבודה עצמאית. משאבי מידע מקוונים יסייעו לצוותי ה-IT שלך להתעדכן בנוגע למוצרים ולטכנולוגיות האחרונים של מיקרוסופט, בקצב שלהם. שירותים אלה כוללים:

- אתר אינטרנט של Microsoft Premier – מאגר מקיף של משאבי תמיכה, כולל גישה ברמת שותף למאמרי מאגר הידע של מיקרוסופט (Microsoft Knowledge Base), עלוני אבטחה, שידורי אינטרנט בנושא תמיכה, תיקונים חמים למוצרים וערכות service pack. אפשר לשלוח בקשות שירות ולעקוב אחריהן גם באמצעות כלי מקוון, וקיימים דוחות פעילות שבאמצעותם מנהל תמיכת הלקוחות יכול לנטר ולנתח את השימוש הכללי.

סדנאות

שירותי העברת ידע מסייעים לצוות ה-IT שלך לפתח את הכישורים והמשאבים הדרושים לצורך צמצום בעיות IT פוטנציאליות. סדנאות התמיכה של מיקרוסופט מספקות הדרכה מעשית ושיטות עבודה מומלצות לגבי הטכנולוגיות של מיקרוסופט. סדנאות אלה נבנו בהתאם לידע שהצטבר בשירותי הייעוץ והתמיכה של מיקרוסופט ברחבי העולם, ומעבירים אותן מהנדסי השטח של תוכנית פרמייר.

להלן מספר דוגמאות לסדנאות טכניות מעמיקות הזמינות:

- פתרון בעיות ב-Active directory (4 ימים)
- פתרון בעיות ב-Exchange (3 ימים)
- מיטוב של SQL וכוונן ביצועים (4 ימים)
- Migration to Azure
- זמינות סדנאות נוספות.

עבור מקבלי החלטות בתחום ה-IT, אנו מציעים סדנאות ברמה גבוהה שיעבירו מנהלים בכירים בתחום, כולל:

- **MSInsight** - כיצד מיקרוסופט מבצעת אבטחה / שיתוף פעולה / ניהול בארגון (2 ימים)
- **ITIL / MOF**
- **סדנא פרטית**, של עד 16 משתתפים, לכל טכנולוגיות מיקרוסופט, אשר תותאם לצרכי הלקוח.

מנהל הלקוח הטכני שלך יפנה אליך כדי לקבוע במשותף אילו סדנאות יהיו מועילות ומתאימות עבורך.

MCS

MCS מתמחה בליווי מקצועי ברמה הגבוהה ביותר של פרויקטים אסטרטגיים ועתירי סיכונים טכנולוגיים, בפלטפורמת מיקרוסופט מתוך כוונה ברורה למנף את ה Business של הלקוחות, לצמצם סיכונים ולהקטין עלויות.

הקבוצה מורכבת ממומחים בכירים המתמחים בטכנולוגיות מיקרוסופט, שמובילים את הפרויקטים המתקדמים במשק הישראלי. הקבוצה היא חלק מקבוצה עולמית המונה כ 10,000 מהנדסים ופעילה בכל המקומות בהם עושים שימוש בטכנולוגיית מיקרוסופט. הארכיטקטיים עושים שימוש ב Best practices של מיקרוסופט במוצרים השונים ומקיימים קשרים עם קבוצות הפיתוח של המוצרים, היכן שנידרש.

כחלק אינטגרלי מאסטרטגית הסיוע של מיקרוסופט לשותפים וללקוחות גדולים, מציעה מיקרוסופט סיוע בתחום ארכיטקטורת התוכנה והתשתיות וכן בתחומים נוספים כגון: שיפור ביצועים, אבטחת מידע, מתודולוגיית פיתוח, בינה עסקית וכו'. הסיוע יתבצע על ידי ארכיטקטים שונים אשר מומחים בתחומים המפורטים לעיל תוך דגש על העברת ידע ללקוחות.

הארכיטקטים מקבוצת הייעוץ של מיקרוסופט (MCS) יעבדו בצמוד למקבלי ההחלטות הטכנולוגיים בפרויקט ויעזרו להם לגבש ולהוציא לפועל את הפרויקט. כמו כן, יסייעו במתן פתרונות טכנולוגיים רחביים בפלטפורמת מיקרוסופט, תוך שימוש מיטבי ביכולות מוצרי מיקרוסופט ובידע הנצבר בגופי הייעוץ, קבוצות המוצר והפיתוח בחברה. פעילות זו תתבצעה תוך בחינה למול מפת הדרכים (Roadmap) העתידית של טכנולוגיות מיקרוסופט.

הצעת תוכנית העבודה לשנת 2019-2020

במסגרת הסכם הפרימייר של מיקרוסופט, יסופקו התוצרים הבאים:

שעות/תוצר	תיאור	שירות
60	ליווי והעברת ידע לשם תחזוקה נכונה והתנהלות במצבי עומס על המערכת - העברת ידע באשר לתפעול תקלות באתר וניהולן - עדכון משימות והליכים	
65	ליווי בשדרוג לגרסת Exchange 2016 - ליווי בתחזוקה השוטפת של המערכת - עדכון משימות תחזוקה	
130	שיפור ביצועים - ייעול קונפיגורציה - העברת ידע שוטפת - מענה לנושאים שוטפים - עדכון משימות והליכים	
20	ליווי והעברת ידע נקודתית	שעות Ad-Hoc לפתרון בעיות/מטלות

תכולות ומחיר

במסגרת הסכם הפרימייר של מיקרוסופט, יסופקו התוצרים הבאים:

שעות/ תוצר	תיאור	תכולות חבילה
		מנהל לקוח סכני (TAM) ניהול פעילות שוטפת, חז"חות חודשיים, תוכנית עבודה
611 שעות	סיוע פרואקטיבי לפי הצורך בהדרכות, ליווי תהליכי שדרוג והטמעה, העברת ידע לצוותים הטכנולוגיים.	ליווי וייעוץ מהנדסי שטח PFE
40 שעות		שעות עבודה קריאות לתקלות (PRs)
1	Offline Assessment	תוצר
3	1 משתתפים בסדנא	סדנא
745,830.00 ש"ח		סה"כ מחיר

מיקרוסופט ישראל בע"מ, רח' הפנינה 2 רעננה טל: 09-7625100 פקס: 09-7625303

2 Hapnina St., Raanana, Israel, Phone: 972-9-7625100, Fax: 972-9-7625303

www.microsoft.com/israel

אבני דרך לתשלום
• 100% ישולמו מראש.

תנאי תשלום

- המחירים בשקלים ואינם כוללים מע"מ אשר יתווסף כחוק.
- התשלום יתבצע 60 יום מהוצאת החשבונית
- ההצעה מותנית בחתימה על הזמנת עבודה רשמית של מיקרוסופט
- תוקף הצעה עד חודש ימים
- ניתן להמיר שעות PRS לשעות PFE

אנו מצפים להמשך הקשר, שיביא תועלת לארגון, ואנו מחויבים לספק שירותי בריאות מערכת שיטפלו בהצלחה בדרישות התפעוליות וביעדים הארגוניים שלך. היעד המרכזי של מיקרוסופט הוא לסייע ללקוחות להצליח לבנות, לפרוס ולהפעיל פתרונות טכנולוגיים ועסקיים בהתבסס על הטכנולוגיה שלנו. הצלחתנו תימדד לפי הצלחתכם ושביעות רצונכם מהשירותים שלנו. אשמח לעמוד לרשותכם במתן פרטים נוספים.

בכבוד רב,

מיקרוסופט ישראל.



2 אפריל 2019

בקשה מס'

טופס הגשת בקשה לועדת ענ"א

היחידה המבקשת: אמ"מ.

הגורם המקצועי – שם מגיש הבקשה: עפרה פרנקל – מנהלת – אגף בכיר טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

תאריך הגשת הבקשה 2.4.19

הגורם עימו המשרד מבקש להתקשר: מיקרוסופט ישראל בע"מ

הבקשה: התקשרות במכרז / התקשרות בפטור ממכרז / הארכת התקשרות /
הגדלת התקשרות / התקשרות עם נותן שירותים מהמאגר / אחר:
התקשרות בפטור ממיכרז

פירוט הבקשה:

חידוש הסכם פרמייר – מיקרוסופט – תמיכה ושירות תשתיות מיקרוסופט

המלצות הועדה

תקופת ההתקשרות המבוקשת / תקופת ההארכה המבוקשת (מיום עד ליום):
עד 28.2.2020

סכום התקשרות:

872,621.1 ₪ כולל מע"מ

סעיף תקציבי מס': 23.01.20.40

