

אל: ועדת המכרזים

|              |               |
|--------------|---------------|
| האוצר        | משרד:         |
| משרדי הממשלה | יחידה מזמינה: |
| 23/2/2022    | תאריך:        |

**הנדון: חוות דעת מקצועית במסגרת הליך בחינת קיומם של ספקים**

הבקשה מסתמכת על תקנות 3(29) ותקנה 3א(1) לתקנות חובת מכרזים ועל הוראות תכ"ם, "פטור מחובת המכרז", מס' 7.3.6.1 והוראת תכ"ם, "בחינת קיומם של ספקים ומזימים", מס' 7.3.6.2.

|   |
|---|
| <b>תיאור מהות ההתקשרות (רקע ופירוט התכונות של הטובין/השירות/העבודה)</b>                     |
| רכישת תחזוקה למוצרי תכנה מסוימים של החברות מיקרוסופט, אורקל ו – SAP, ללא זכאות לעדכוני גרסא |

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

סוג ההתקשרות: שירותים

|   |  |
|---|--|
| <b>שם הספק:</b>                           | Rimini Street                            |
| <b>מספר הספק (ח.פ.ח/צ.ע.מ/מספר עמותה)</b> |  |
| <b>ספק זה הנו:</b>                        | <input type="checkbox"/> ספק יחיד + חו"ל |
| <b>אומדן / שווי ההתקשרות:</b>             | 0 ₪                                      |
| <b>תקופת ההתקשרות:</b>                    | 1.4.2022-31.3.2023                       |

**תחזוקת מוצרי SAP, Microsoft ו-Oracle בממשלה**

1. משרדי ממשלה רבים רכשו רישוי עבור תוכנות תשתית משרדיות מתוצרת היצרנים Oracle, SAP, Microsoft ("היצרנים"). לצורך שימוש תקין בתוכנות אלו, בהם כאמור המשרד כבר רכש רישוי, נדרשים המשרדים לרכוש באופן שוטף שירותי תחזוקה ותמיכה. נוכח העובדה שמדובר בשירותי תחזוקה ותמיכה לתוכנות ספציפיות, להם המשרד כבר רכש רישוי, מספר הספקים האפשריים לאספקת השירותים הוא מוגבל.
2. שירותי תחזוקה ותמיכה הכוללים עדכוני גרסא:
  - 2.1 בעת רכישת שירותי תחזוקה מיצרן של תוכנה או מחברות שיש להן רישיון מיצרני המקור לספק שירותי תמיכה בתוכנה, שירותי התחזוקה והתמיכה כוללים מרכיב של זכאות לגרסת תוכנה מתקדמת יותר, ככל ותצא גרסה כזו.

2.2. חשוב להדגיש, בעת רכישה של שירותי תחזוקה ותמיכה מיצרן התוכנה או ממפיץ מורשה שלו, רכיב שדרוג גירסה הוא רכיב מובנה, הכלול בעלויות השירות, גם עבור תוכנות שלא שודרגו או עודכנו, במשרד, זמן רב ושאינן כל כוונה לעשות כן, זאת מהסיבה שזה מודל התחזוקה היחיד האפשרי מצד יצרני התוכנה. במקרים רבים, יצרני התוכנה גובים כ-22% ממחיר התוכנה לכל שנת תחזוקה, כאשר בחלקם אפילו לא ניתן לצמצם את היקף המוצרים עליהם משלמים, כך שהמשרדים נדרשים לשלם על מוצרים שכבר לא פעילים, דבר המייקר מאוד את מחיר התחזוקה בפועל מעבר ל"אחוז" הנקוב.

2.3. איכות התמיכה של חלק מהיצרנים אינו משביע את רצון חלק מהמשרדים, זאת נוכח הצורך בקבלת שירות מחו"ל במקרים רבים, דבר שאינו תואם את תצורת העבודה בממשלה, הן מהיבטי אבטחה והן מטעמי שפה ופערי שעות.

3. נוכח מצב זה, בו החברות היחידות המסוגלות לתת שירותי תחזוקה ותמיכה עבור תוכנות תשתית הינן היצרנים עצמם, וזאת תוך השתת עלות גבוהה של שירותי תחזוקה ותמיכה אלה, בעיקר במצב בו לא תמיד קיים צורך עסקי או טכנולוגי בשדרוג גירסאות, ואף לעיתים הדבר לא אפשרי כלל נוכח אילוצים טכנולוגיים, ועקב איכות השירות שאינו תמיד עומד ברמה הנדרשת, נמצא כי קיים צורך להוסיף שירותי תחזוקה ותמיכה באפיק נוסף. שירותי תחזוקה ותמיכה שאינם כוללים עדכוני גירסא.

4. כאמור, על מנת לצמצם הוצאה מיותרת זו ולשפר את השירות, מינהל הרכש הממשלתי בחן חלופות לאופן תחזוקה זה ומצא כי קיים פתרון המאפשר קבלת תחזוקה ותמיכה בלבד ללא כל צורך בתשלום עבור "שדרוגים עתידיים", וזאת במחיר הנמוך בלמעלה מ-50% ממחיר תחזוקת היצרן.

5. לצורך בדיקת הנושא ביצע מינהל הרכש תהליך מסודר אשר כלל ביצוע סקר מקיף על ספקי תמיכה צד שלישי, בארץ ובעולם תוך בדיקת הפרמטרים הבאים:

5.1. נוכחות של סניף או נציגות מקומיים, שכן התמיכה מתבצעת בשטח במקרים רבים ובנוסף נדרשת זמינות של אנשי תמיכה מקומיים זמינים, בשפה העברית ובשעות מקומי.

5.2. ניסיון הספק ונתח השוק.

5.3. חוות דעת לקוחות קיימים.

5.4. השפה בה ניתנת התמיכה.

5.5. אופן התמיכה בתקלות, האם באמצעות עובדי החברה או ספקי משנה.

5.6. תקופת התמיכה הניתנת וזאת לאור הגרסאות הישנות הקיימות בממשלה.

6. מתוצאות הבדיקה נמצא כי בישראל קיים בפועל "שחקן" יחיד בתחום זה העומד בפרמטרים שהוגדרו לבדיקה - חברת רימיני סטריט, המחזיקה ב 98% מהשוק הישראלי (מסקירת מינהל

- הרכש בסוף שנת 2019, לחברה 59 לקוחות מתוך 60 לקוחות מקומיים בתחום אשר עברו לרכישת תחזוקה (במודל זה) לתחזוקת צד ג' תוך מתן רמת שירות הגבוהה לעיתים מהרמה המתקבלת מיצרניות התכנה, כאשר קיימת חברה נוספת (חברת ספיניקר) אשר אין לה משרד מקומי בארץ והחברה לא מציעה בפועל שירותים ללקוחות נוספים למעט חברה אחת בה הציבה מומחה ספציפי.
7. עוד נמצא כי רימיני סטריט מתחייבת למתן תמיכה מלאה למוצרים למשך 15 שנים מיום רכישת ההסכם, במחיר קבוע, ללא כל קשר להיות המוצר נתמך או לא נתמך על ידי היצרן.
8. חברת רימיני סטריט הינה חברה בינ"ל המחזיקה 20 משרדי מכירות ותמיכה בעולם, מטה החברה נמצא בלאס וגאס, נוואדה. לחברה כ-2,000 לקוחות בעולם וההתמחות שלה הינה תמיכת צד שלישי להסכמי תוכנה של הספקים, Microsoft, Oracle ו-SAP. החברה הינה ציבורית ונסחרת בבורסה בניו-יורק (NASDAQ). החברה מפעילה משרד תמיכה ומכירות בישראל ומספקת את השירותים ישירות, באמצעות כ-50 מומחים מקומיים העובדים בסניף הישראלי וזאת בנוסף לעובדי החברה הגלובלית הפרוסים בעולם בהתאם להתמחויות השונות.
9. לאחר בחינה מדוקדקת זו, ולאור החיסכון המשמעותי (חיסכון של מעל 50%) בתחזוקת מוצרים יקרים, הצורך בשיפור רמת השירות למשרדים, והיכולת להשיג תנאים מיטביים בהסכם מסוג זה, חתם, ביום 26.12.19, מינהל הרכש הממשלתי על הסכם מחירים מרביים לשלוש שנים מול חברת רימיני סטריט, המספקת תחזוקת צד שלישי לתמיכה בתקלות עבור תוכנות המיוצרות ע"י הספקים Oracle, SAP ו-Microsoft.
10. מחיר התמיכה בהסכם עומד על 45% מהמחיר אשר הלקוח שילם ליצרן המקורי (הנחה של 55%) דבר המבטא חסכון של מיליוני דולרים בשנה למשרדי הממשלה ויחידות הסמך.
11. יובהר כי למרות עלות התמיכה הגבוהה של היצרנים, באם יש צורך בעדכוני תכנה, חייב המשרד לרכוש את שירותי התחזוקה והתמיכה מהיצרן ברציפות, שכן אחרת יצטרך לרכוש את התכנה מחדש בכל פעם שידרש לשדרוג, דבר היקר הרבה יותר.
12. לאור ניתוח זה, נמצא כי קיימים למעשה שני מודלי תחזוקה אפשריים:
- 12.1. תמיכה לתקלות וקבלת גרסאות תוכנה חדשות על ידי יצרן המקור: משרד הנדרש לשדרוג גרסאות תוכנה (התקנה של גרסה חדשה) יכול למעשה לקבל את השירות אך ורק מיצרן התוכנה ועליו להתקשר עם החברות Oracle, SAP, Microsoft ישירות או באמצעות מפיץ, בהתאם לאופן ההתקשרות המקובל על היצרן.
- 12.2. תמיכה לתקלות על-ידי ספק צד שלישי (ללא זכות קבלת גרסאות תוכנה חדשות): במצב זה המשרד לא נדרש לרכוש חוזה תמיכה יקר ויכול לרכוש הסכם לתחזוקה בלבד תוך התקשרות עם חברת רימיני סטריט לקבלת תחזוקה כאמור.
13. יובהר כי משרד יכול לרכוש הסכמי תחזוקה שונים למערכות שונות בהתאם לצרכיו.

14. תצורה זו תאפשר למשרדי הממשלה גמישות מלאה ברכש תמיכה למוצרי התכנה תוך השגת  
חיסכון מהותי לממשלה.
15. לאור כל האמור לעיל, בכוונתנו להכריז על היצרנים הבאים שהם ספק יחיד, למשך שלוש שנים,  
בהתאם למפורט להלן:
- 15.1. **לעניין אספקת שירותי תחזוקה עבור מוצרי חברת Oracle, כולל עדכוני גרסה** - להגדיר  
את חברת Oracle ישראל כספק יחיד לעניין זה.
- 15.2. **לעניין אספקת שירותי תחזוקה עבור מוצרי חברת SAP, כולל עדכוני גרסה** - להגדיר  
את חברת SAP ישראל כספק יחיד לעניין זה.
- 15.3. **לעניין אספקת שירותי תחזוקה עבור מוצרי חברת Microsoft, כולל עדכוני גרסה** -  
להגדיר את חברת מיקרוסופט כיצרן יחיד לעניין זה כאשר הרכש יבוצע מהספק שנבחר  
במכרז 13-2018 לאספקת רישוי ותחזוקה למוצרי מיקרוסופט שבוצע על ידי מנהל הרכש  
הממשלתי בדצמבר 2018 (כיום חברת Ness A.T.). הכרזה זו באה בנוסף להכרזה על  
חברת מיקרוסופט כיצרן יחיד עבור רישוי ותחזוקה למוצרי תכנה מסוימים שאין להם חלופה  
מעשית, מיום 29.12.19 ובתוקף עד סוף 2022.
- 15.4. **לעניין אספקת שירותי תחזוקה עבור מוצרי החברות Oracle, SAP, Microsoft, ללא  
עדכוני גרסה ותמיכת יצרן** – להגדיר את חברת רימיני סטריט כספק יחיד לעניין זה.
16. מינהל הרכש יבצע בדיקה חוזרת של מצב השוק במהלך 2022 ויוציא המלצה מעודכנת לוועדה.

על החתום,



מר אביתר פרץ,

מנהל מחלקת חדשנות ודיגיטל,

החשב הכללי – מינהל הרכש הממשלתי



גב' מוריה זיסוביץ',

מנהלת חטיבת תכנון ואסטרטגיה,

רשות התקשוב הממשלתי – מערך הדיגיטל