

ט"ז בסיון התשפ"ב  
15 ביוני 2022  
מי. 654-2022

אל: ועדת טד"מ

יחידה מזמינה: אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע

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

הנדון: חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם ספק יחיד פרמייר מיקרוסופט

הבקשה מסתמכת על תקנה  3(29) /  3(31) (סמן את התקנה המתאימה) לתקנות חובת מכרזים ועל הוראות תכ"ם מס' 7.8.1 ו-7.8.2.

#### תיאור מהות ההתקשרות (רקע ופירוט התכונות של הטובין/השירות/העבודה)

אגף טכנולוגיות דיגיטליות ומידע במשרד האוצר מחזיק מערכות רבות המבוססות על טכנולוגיות של חברת מיקרוסופט. תמיכת פרמייר הינה תמיכה המספקת גישה ישירה עם עדיפות גבוהה כלקוחות אל מוקד התמיכה והסיוע הטכני של חברת מיקרוסופט באמצעות חבילה מותאמת אישית של אפשרויות תמיכה הכוללת הקצאת מהנדסים בעלי התמחות ספציפית למוצרים הנמצאים בשימוש משרד האוצר ובעלי יכולות לבצע ליווי של שדרוגים ועבודות שוטפות על מוצרים אלה. שירות זה אינו כלול בהסכם מחירים מירביים – הוראת תכ"ם 16.2.3. שירותי התמיכה כוללים:

1. שרותי 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.

לצורך קבלת שירותי תמיכה על מוצרים מתוצרת מיקרוסופט ברמת Premier מבקש האגף להתקשר עם חברת מיקרוסופט כספק יחיד.

האם קיים בנושא זה מכרז מרכזי של החשב הכללי או גורם ממשלתי מוסמך אחר? כן  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)	511380693
ספק זה הנו:	<input checked="" type="checkbox"/> ספק יחיד <input type="checkbox"/> ספק חוץ
אומדן / שווי ההתקשרות:	עד 250,000 ₪ כולל מע"מ
תקופת ההתקשרות:	01/11/2022-31/12/2023

להלן הסיבות לבחירת שירותי פרמייר מחברת מייקרוסופט :

- רק בחוזה Premier המזמין מקבל מחויבות ישירה מחברת מיקרוסופט לפי SLA (Service Level Agreement) :
  - בתקלה משביתה מוגדר תהליך הסלמה – במקרה של תקלה ברמת חומרה גבוהה (A) מהנדסי מיקרוסופט יעבדו באופן רציף עד לפתרון התקלה, לרבות שילוב מהנדסי הפיתוח של המוצרים בחו"ל, מהדרג הבכיר ביותר של צוותי תמיכה בחו"ל, ואף למהנדסים שיכולים לערוך שינויים בקוד המוצר, וזאת תוך 4 שעות מפתיחת התקלה.
  - חשיפה למאגרי מידע של מיקרוסופט בנוגע לתקלות ברמה בינלאומית – חברת מיקרוסופט, כגוף מוביל, מתעדת כל תקלה ואת פתרונה בבסיס ידע עולמי ( Knowledge Base), כך שבמידה ונתקלים בארץ בתקלה, מוקד התמיכה יידע מיד מה הפתרון לתקלה מכיוון שיתכן וכבר ונפתרה במקום אחר בעולם.
- האמצעים שבהם נערכו בדיקות לאיתור ספקים נוספים והכנת חוות דעת :**
- רק לחברת מיקרוסופט אפשרות גישה ישירה לקוד מקור.
  - מבדיקה 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 מייקרוסופט.

### ממצאי הבדיקה

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

חוות דעתי זו ניתנת מתוקף היותי הסמכות המקצועית לנושא זה.

CTO	דימה ליין
תפקיד בעל הסמכות המקצועית	שם בעל הסמכות המקצועית