



אל: ועדת המכרזים

משרד:	משרד האוצר
יחידה מזמינה:	אגף הטכנולוגיה
תאריך:	27.7.2026

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

תמיכה פרימייר

הבקשה מסתמכת על תקנה ☒ (29)3 / ☐ (31)3 (סמן את התקנה המתאימה) לתקנות חובת מכרזים ועל הוראת תכ"ס מס' 7.6.1

תיאור מהות ההתקשרות (רקע ופירוט התכונות של הטובין/השירות/העבודה)
אגף הטכנולוגיה במשרד האוצר מחזיק מערכות רבות המבוססות על טכנולוגיות של חברת מיקרוסופט. תמיכת פרימייר 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"ס 16.2.3. שירותי התמיכה כוללים: 1. שירותי 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. נציין כי אגף הטכנולוגיה מבצע התקשרות זו כ-10 שנים בהיקף ממוצע של כ-300 אש"ח כולל מע"מ בשנה. התשלום מבוצע מראש לשנה. נדרש לחדש שירותים אלו גם השנה מכיוון שבאגף קיימות מערכות רבות המבוססות על טכנולוגיות של חברת מיקרוסופט ונדרש לקבל תמיכה זו.

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

סוג ההתקשרות: (סמן X במקום המתאים)

☐ ביצוע עבודה

☒ שירותים

☐ טובין

שם הספק:	מיקרוסופט ישראל בע"מ
מספר הספק (ח.פ.ח.צ.ע.מ.מספר עמותה)	511380693
ספק זה הנו:	☒ ספק יחיד ☐ ספק חוץ
אומדן / שווי ההתקשרות:	כ-300 אלש"ח כולל מע"מ לשנה
תקופת ההתקשרות:	20.11.2026 – 19.11.2029 (שנה + אופציה להארכת ההתקשרות בשתי תקופות נוספות של שנה כ"א)

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 מפתחת התקלה, בהתאם לרמת הדחיפות בטיפול בתקלה.

○ 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 נפתרה במקום אחר בעולם.

יובהר כי חוזה ה-Premier הוא היחיד שמאפשר קבלת המבוקש לעיל, כך שחברה אחרת אינה יכולה לספק את המבוקש באמצעות שימוש בחוזה שונה. **האמצעים שבהם נערכו בדיקות לאיתור ספקים נוספים והכנת חוות דעת:**

- רק לחברת מיקרוסופט אפשרות גישה ישירה לקוד המקור הרלוונטי.
- מבדיקה מול חברות שונות בשוק, מול חברת מיקרוסופט וכן לפי ידיעותיהם המקצועיות של האנשים הרלוונטיים באגף הטכנולוגיה, לא נמצאו חברות או גופים המספקים תמיכה ברמת פרמייר למוצרי מיקרוסופט.

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.

חתימה דימה ליין CTO אגף בכיר טכנולוגיות דיגיטליות ומידע משרד האוצר	CTO תפקיד בעל הסמכות המקצועית	דימה ליין שם בעל הסמכות המקצועית
---	----------------------------------	--