



אל: ועדת המכרזים

|              |               |
|--------------|---------------|
| האוצר        | משרד:         |
| משרדי הממשלה | יחידה מזמינה: |
| 01/12/2025   | 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 ומיזמים", 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 גרסאות |

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

סוג ההתקשרות: שירותים

|                                       |                       |
|---------------------------------------|-----------------------|
| שם הספק:                              | Rimini Street         |
| מספר הספק<br>(ח.פ.ח.צ.ע.מ/מספר עמותה) | 364880301 / 515154755 |
| ספק זה הנו:                           | ספק יחיד + חו"ל       |
| אומדן / שווי ההתקשרות:                |                       |
| תקופת ההתקשרות:                       | 01.01.26 - 31.12.26   |

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

1. משרדי הממשלה רוכשים רישוי עבור תוכנות תשתית משרדיות מתוצרת היצרנים Oracle, SAP, Microsoft ("היצרנים"). במסגרת השימוש השוטף בתוכנות אלו, נדרשים המשרדים לרכוש בנוסף שירותי תחזוקה ותמיכה.
2. שירותי תחזוקה ותמיכה הכוללים עדכוני גרסה:
  - 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. רכיב שדרוג גרסה הוא רכיב מובנה, הכלול בעלויות השירות, גם עבור תוכנות שלא מעודכנות או צפויות לעבור שדרוגים. זה מודל התחזוקה היחיד הניתן על ידי יצרני התכנה. במקרים

רבים, היצרנים גובים כ-22% ממחיר התכנה לכל שנת תחזוקה, ומכיוון שבחלק מההסכמים לא ניתן לצמצם את היקף המוצרים המשולמים, לקוחות נדרשים לשלם על מוצרים שאינם פעילים, ובכך מייקרים עוד את "אחוז" התחזוקה בפועל.

2.3. בנוסף, שירותי התחזוקה והתמיכה מתקבלים במקרים רבים מחו"ל. עבור חלק ממשרדי הממשלה תהליך זה אינו תואם את תצורת העבודה, מהיבטי אבטחה, שפה ופערי שעות.

3. נוכח מצב זה, בו החברות היחידות המסוגלות לתת שירותי תחזוקה ותמיכה עבור תוכנות תשתית הינן היצרנים עצמם, תוך השתת עלות גבוהה, במיוחד במצבים בהם לא קיים צורך עסקי או טכנולוגי בשדרוג גרסאות, ולפעמים כלל לא ניתן לבצע שדרוג נוכח אילוצים טכנולוגיים, עלה צורך במשרדי הממשלה להוסיף שירותי תחזוקה ותמיכה באפיק נוסף- שירותי תחזוקה ותמיכה שאינם כוללים עדכוני גרסה.

4. בהתאם לכך, על מנת לצמצם הוצאה מיותרת 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 סקר מקיף בפברואר 2023 שתוקף בחודש נובמבר 2025 על ספקי תמיכה צד שלישי, בארץ ובעולם תוך התייחסות לפרמטרים הרלוונטיים בעיסוק משרדי הממשלה:

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

5.2. ניסיון הספק ונתח השוק.

5.3. השפה בה ניתנת התמיכה.

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

5.5. 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 ברב המוחלט של השוק הישראלי לתחזוקת צד שלישי.

7. חברת רימיני סטריט מתמחה בשירותי תמיכה צד ג' לתקלות עבור לקוחות Oracle, SAP ו-Microsoft. לרימיני סטריט יש כ-30 סניפים ב-21 מדינות ברחבי העולם, כולל ארה"ב, אירופה, אסיה-פסיפיק, אמריקה הלטינית והמזרח התיכון. החברה תומכת בלקוחות ביותר מ-160 מדינות. הסניף הישראלי, המונה כ-60 עובדים, מסייע ליותר מ-100 לקוחות בתחום, ונותן תמיכה ושירות באמצעות עובדי החברה בעברית וכמובן- בשעות המקומי. החברה נותנת תמיכה מלאה למוצרים

למשך 15 שנים מיום רכישת ההסכם, במחיר קבוע, וללא כל קשר להיות המוצר נתמך או לא נתמך על ידי היצרן.

8. בהמשך לבדיקה עלה כי קיימת חברה נוספת (Spinnaker Support), אשר לה לקוח אחד עיקרי בארץ ומספר לקוחות בודדים נוספים. את התמיכה מספקת החברה באמצעות קבלני משנה אשר נותנים תמיכה ראשונית ללקוחות ובמידה ויש צורך הטיפול עובר לתמיכה מחו"ל.

9. לאור החיסכון המשמעותי בעלויות התחזוקה, הצורך בשיפור רמת השירות למשרדים, והיכולת להשיג תנאים מיטביים בהסכם מסוג זה, ביום 21.12.2022 אישרה ועדת המכרזים במינהל הרכש חתימה על הסכם תנאים ומחירים 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 המציעים היצרניים המקוריים (הנחה של 55%), ומהווה חסכון של מיליוני דולרים בשנה למשרדי הממשלה ויחידות הסמך.

11. על אף האמור, באם למשרד יש צורך בעדכוני תכנה, למרות עלות התמיכה הגבוהה של היצרנים, עליו לרכוש את שירותי התחזוקה והתמיכה מהיצרן ברציפות, שכן אחרת יצטרך לרכוש את התכנה מחדש בכל שדרוג ובכך יעלה משמעותית את העלויות עבורו.

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 באמצעות התקשרות עם חברת רימיני סטריט.

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, לעניין אספקת שירותי תחזוקה עבור מוצרי החברות Oracle, SAP, Microsoft, ללא עדכוני גרסה ותמיכת יצרן בכוונתנו להכריז על חברת רימיני סטריט כספק יחיד.

|                                                                                   |                                                                               |                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
|  | <p>מנהל חטיבת טכנולוגיות<br/>ושירותים דיגיטליים, מערך<br/>הדיגיטל הלאומי.</p> | <p>יוגב שמני</p>              |
| <p>חתימה</p>                                                                      | <p>תפקיד בעל הסמכות המקצועית</p>                                              | <p>שם בעל הסמכות המקצועית</p> |