22 בנובמבר 2026

אל: ועדת המכרזים

הנדון: <u>חוות דעת מקצועית במסגרת כוונה להתקשר עם ספק יחיד</u>

1. הבקשה מסתמכת על תקנות 3(29) ותקנה 3א(א1) 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.
2. מהות ההתקשרות היא לרכישת תחזוקה למוצרי תכנה מסוימים של החברות **מיקרוסופט, אורקל** ו – **SAP**, ללא זכאות לעדכוני גרסאות.
3. **האם קיים בנושא זה** מכרז מרכזי של החשב הכללי או גורם ממשלתי מוסמך אחר?

   ☐ כן ☒ לא

4. **סוג ההתקשרות**: (סמן **X** במקום המתאים)

   ☐ טובין ☒ שירותים ☐ ביצוע עבודה

שם הספק:		**Rimini Street**
מספר הספק (ח.פ/ח.צ/ע.מ/מספר עמותה)		
ספק זה הנו:	☐ספק יחיד + חו"ל	
אומדן / שווי ההתקשרות:		
תקופת ההתקשרות:		1.1.2027-31.12.2027

<u>תחזוקת מוצרי SAP, Microsoft ו-Oracle בממשלה</u>

1.1. משרדי הממשלה רוכשים רישוי עבור תוכנות תשתית משרדיות מתוצרת היצרנים Oracle, SAP ו-Microsoft (להלן: "היצרנים"). במסגרת השימוש השוטף, נדרשים המשרדים לרכוש שירותי תחזוקה ותמיכה. במודל המסורתי של תחזוקת יצרן, העלות השנתית מוערכת בכ-22% ממחיר התוכנה, והשירות כולל לרוב זכאות לעדכוני גרסאות. מודל זה מטיל לעיתים מגבלות על צמצום כמות המוצרים בחוזה התחזוקה, כך שלקוחות משלמים גם על מוצרים שאינם פעילים. כמו כן, קבלת שירותי תמיכה מחו"ל אינה מתאימה תמיד למשרדי הממשלה בשל סוגיות של זמינות, שפה, אבטחת מידע ופערי שעות.

1.2. נוכח העלויות הכבדות במודל זה, ובפרט התשלום עבור זכאות לעדכוני גרסה שאינם נדרשים, עלה הצורך במציאת חלופה משתלמת ויעילה לתחזוקת צד שלישי ללא שדרוגי גרסה. חלופה זו נדרשת במיוחד עבור מערכות קיימות שאין צורך עסקי או טכנולוגי בשדרוגן, או למערכות ששדרוגן כרוך בהתאמות טכנולוגיות מורכבות. לפיכך, מינהל הרכש הממשלתי בחן חלופות לאספקת שירותים אלו, תוך הקפדה על רמת שירות גבוהה וזמינות.

1.3. החברה מספקת מגוון רחב של שירותים ובהם: מענה שוטף וטיפול מקיף בתקלות תוכנה, תמיכה ארוכת טווח (של 15 שנים ויותר) בגרסאות ישנות, ושירות מקומי מלא בשפה העברית באמצעות צוות אורגני רחב. שירותים אלה מאפשרים למשרדי הממשלה גמישות בניהול מערכות התוכנה הקיימות, חיסכון של עשרות אחוזים בהוצאות התחזוקה, והארכת חיי המערכות ללא צורך בהתאמות טכנולוגיות.

2. שירותי תחזוקה ותמיכה הכוללים עדכוני גרסה:

2.1. קיימים שני מודלים עיקריים לרכישת שירותי תחזוקה ותמיכה:

2.1.1. תמיכה בתקלות וקבלת גרסאות תוכנה חדשות באמצעות יצרן המקור: משרד הזקוק לעדכוני גרסה נדרש לרכוש שירותי תחזוקה הכוללים זכאות לקבלת גרסאות חדשות, באמצעות יצרן התוכנה או גורם המורשה לספק שירות זה מטעמו.

2.1.2. תמיכה בתקלות באמצעות ספק צד שלישי, ללא זכאות לקבלת גרסאות תוכנה חדשות: משרד שאינו נדרש לשדרוג גרסאות יכול לבחון רכישת שירותי תחזוקה באמצעות ספק צד שלישי, ובכך להפחית את עלויות התחזוקה, בכפוף להתאמת השירות לצרכיו הטכנולוגיים ולדרישות אבטחת המידע.

2.2. כל משרד ממשלתי רשאי לרכוש הסכמי תחזוקה שונים למערכות שונות, בהתאם לצרכיו ולמאפייני המוצרים שברשותו.

2.3. האפשרות לרכוש שירותי תחזוקה באמצעות ספקי צד שלישי מעניקה למשרדי הממשלה גמישות בניהול מערכות התוכנה הקיימות, ומאפשרת לצמצם הוצאות תחזוקה במקרים שבהם אין צורך בעדכוני גרסאות.

3. לצורך בדיקת הנושא, ביצע מינהל הרכש סקר מקיף בנובמבר 2026 על ספקי תמיכה צד שלישי, בארץ ובעולם תוך התייחסות לפרמטרים הרלוונטיים בעיסוק משרדי הממשלה:

3.1. נוכחות של סניף או נציגות מקומיים בישראל, נוכח הצורך בזמינות של אנשי תמיכה מקומיים, בשפה העברית ובשעות הפעילות בישראל, ובשים לב לצורכי משרדי הממשלה.

3.2. ניסיון הספק במתן שירותי תחזוקה ותמיכה למערכות ארגוניות, לרבות היקף פעילותו ונתח השוק שלו.

3.3. השפה שבה ניתנים שירותי התמיכה, ובפרט האפשרות לקבל שירות בעברית.

3.4. אופן מתן שירותי התמיכה והטיפול בתקלות, לרבות הבחנה בין שירות הניתן ישירות באמצעות עובדי הספק לבין שירות הניתן באמצעות קבלני משנה, ומיקומם של אנשי המקצוע המטפלים בתקלות.

3.5. תקופת התמיכה הניתנת למוצרים ולגרסאות תוכנה ישנות, בהתחשב במערכות הקיימות במשרדי הממשלה.

3.6. חברת Rimini Street מספקת כיום עבור משרדי הממשלה ויחידות הסמך את שירותי התחזוקה ותמיכת צד שלישי. החברה מתמחה במתן שירותי תחזוקה ותמיכה של צד שלישי למערכות ארגוניות של Oracle, SAP ומוצרי Microsoft מסוימים, ללא שדרוגי גרסה.

3.7. לחברה נציגות משמעותית בישראל המונה כ-60 עובדים ומספקת שירות ליותר מ-100 לקוחות מקומיים. החברה מציעה תמיכה לטווח ארוך (עד 15 שנים ויותר) עבור גרסאות תוכנה ישנות

שאינן נתמכות עוד על ידי היצרן, ובמחיר העומד על 45% בלבד ממחיר יצרן המקור (הנחה של 55%).

3.8. יצוין כי על פי דיווחי החברה, היא תפסיק לספק תמיכה למוצרי Oracle PeopleSoft עד ליום 31.7.2028 לכל המאוחר, נתון שיש לקחת בחשבון בהתקשרויות עתידיות.

4. סקירה רחבה של שוק התחזוקה הבינלאומי מעלה כי קיימות חברות נוספות בעלות קווי דמיון ל-Street Rimini, המספקות שירותי תחזוקה ותמיכת צד שלישי למערכות ארגוניות. השירותים כוללים לרוב פתרון תקלות ותמיכה שוטפת ללא עדכוני גרסה. יחד עם זאת, החברות שנבחנו אינן מספקות כיום את השירות הייחודי ש-Rimini Street כן מציעה בישראל – מעטפת תמיכה מקומית רחבה ומבוססת הניתנת בשפה העברית.

5. בהמשך לבדיקה עלה כי החברות Support Revolution ו-Origina פועלות בשוק הבינלאומי ומציעות שירותי צד שלישי. עם זאת, בבדיקה שבוצעה לא נמצאו עדויות לקיומם של סניפים או צוותי תמיכה בישראל מטעמן, ולא אומתה יכולתן לספק שירות מלא בעברית. בשלב זה, הן אינן עומדות בפרמטרים שהוגדרו על ידי הממשלה.

6. בנוסף, חברת Spinnaker Support מספקת שירותי תחזוקה למוצרי Oracle ו-SAP. בסקר השוק הקודם נמצא כי לחברה לקוח עיקרי אחד בישראל ומעט לקוחות נוספים, וכי התמיכה הראשונית התבססה על קבלני משנה מקומיים, בעוד תקלות מורכבות הועברו לצוותים בחו״ל. עם זאת, במסגרת הבדיקה המשלימה אותרו פרסומים רשמיים של החברה משנים 2016 ו-2017, המעידים כי החברה הרחיבה את פעילותה בישראל ופתחה מרכז תמיכה בתל אביב עם עובדים מקומיים. ממצאים אלו מצביעים על כך שלחברה הייתה או ישנה פעילות מקומית שאינה מתבססת רק על קבלני משנה. נכון לבדיקה הנוכחית, לא אומת האם מרכז התמיכה של Spinnaker Support ממשיך לפעול במתכונתו המלאה, מהו היקף כוח האדם כיום, והאם ניתן מענה מלא בעברית לכלל התקלות. ניסיונות פניה לשירות הלקוחות של Spinnaker Support נותרו ללא מענה, ונראה כי ניתן להסיק מכאן באשר ליכולתה של החברה לספק שירותי תמיכה ולזמינות שלה.

7. לסיכום, סקירת שוק התחזוקה הבינלאומי מעלה כי קיימות חברות בעלות זיקה לתחום, אולם אף אחת מהן אינה מציעה כיום את השילוב הכולל של נוכחות מקומית משמעותית בישראל וזמינות מלאה בעברית, למעט חברת Rimini Street .

8. חברת Rimini Street נבחרה בעבר כספק יחיד, ומינהל הרכש חתם מולה על הסכם מחירים מרביים בדצמבר 2025 (התקף עד סוף 2028). ועדת הפטור אישרה את הכרזתה כספק יחיד עד ליום 31.12.2026.

9. לאור החיסכון המשמעותי בעלויות, עמידת החברה בכלל דרישות השירות, והיעדר חלופה מקומית העונה לפרמטרים הממשלתיים, מינהל הרכש הממשלתי ממליץ לאשר את המשך ההתקשרות עם חברת Rimini Street כספק יחיד, על מנת להבטיח את רציפות השירות ולשמר את היתרון המקצועי והכלכלי עבור גופי הממשלה.

.

יוגב שמני	מנהל חטיבת טכנולוגיות ושירותים דיגיטליים, מערך הדיגיטל הלאומי	
שם בעל הסמכות המקצועית	**תפקיד בעל הסמכות המקצועית**	**חתימה**