



י"ג בכסלו התשפ"א

29 בנובמבר 2020



משרד מבקר המדינה
ונציב תלונות הציבור
אגף מערכות מידע

הנדון: חוות דעת לגבי התקשרות עם חב' מיקרוסופט כספק יחיד לשירותי מומחים - 'פרמייר'

תשתית המחשוב במשרד מבקר המדינה מכילה מוצרים ותוכנות רבים מתוצרת מיקרוסופט, והם מהווים נדבך מרכזי ביותר במערך המחשוב, החיוני לתפקודו התקין.

בהתאם לכך, ולצורך תמיכה שוטפת כמו גם לצרכי ביצוע מהלכי שיפור ושדרוג, נדרשים למשרד שירותי תמיכה וייעוץ משופרים למוצרים אלו, וכן יכולת להיעזר בגופי פיתוח המוצרים במידת הצורך.

שירותי הפרמייר של חברת מיקרוסופט מספקים גישה ישירה אל מומחי מיקרוסופט, באמצעות חבילת שירותים המותאמת לצרכי המשרד, וכוללת שעות מומחים, הקצאת מנהל לקוח טכני וכן שירותי תמיכה פרו - אקטיביים, הכוללים זמינות של מומחים טכניים מגופי הפיתוח העולמיים ושעות ייעוץ מקצועי בחצרי המשרד וכן שימוש בכלי ניתוח ובדיקות ייחודיים שיש בידי מיקרוסופט בלבד.

מבירור שערכנו בשיחות הן עם נציגי מיקרוסופט, והן עם נציגי חברות אינטגרציה מובילות עולה כי שירותים אלו, הניתנים ישירות על ידי חברת מיקרוסופט כיצרן המוצרים, הינם **ייחודיים** לה ואין אפשרות לקבלם מגורמים אחרים.

אי לכך, חוות דעתי המקצועית היא שחברת מיקרוסופט הינה ספק **יחיד** לשירותים אלו במדינת ישראל.

ב ב ר כ ה

שרון סולומון

מנהל אגף מערכות מידע