

06/03/2022

סימוכין #1822460

**הנדון: חוות דעת מקצועית ספק יחיד - שירותי Microsoft Unified Enterprise Support מבית Microsoft**

1. תשתיות ומערכות המידע של נת"ע מבוססות ברובן על מוצרים תוצרת חברת מיקרוסופט.
  2. תמיכה ארגונית מאוחדת למוצרי מיקרוסופט "Microsoft Unified Enterprise Support" לשעבר מיקרוסופט פרימייר "PREMIE" הינה תמיכה בעדיפות גבוהה אל מוקד התמיכה והסיוע הטכני של חברת מיקרוסופט וכן תחזוקה פרואקטיבית, ליווי וסיוע של מהנדסים של מיקרוסופט בפרוייקטים מורכבים אשר נת"ע מבצעת מעת לעת.
  3. שירות התמיכה כוללים:
    - 3.1. תמיכה ברמת עומק במוצרי תוכנה שפיתחה חברת מיקרוסופט, עם יכולת הסלמה בטיפול בתקלות במוצר עד לרמה השמורה רק למיקרוסופט כיצרנית, שלרשותה עומד מידע מלא עד לרמת קוד הפיתוח, ואשר לה היכולת והזכות החוקית להכניס תיקונים בתוכנה מבלי לאבד את אתריות היצרן על המוצר.
    - 3.2. יעוץ תכנוני לבנייה, לשימוש ולהרחבת תשתית חומרה ותוכנה מתוצרת מיקרוסופט, שיש מאחוריו התחייבות יצרן.
    - 3.3. יעוץ לפיתוח עצמי במשרד של מוצרי-תוכנה משניים על בסיס כלי התשתית של מיקרוסופט, מידי יצרן כלי התשתית הללו.
    - 3.4. ביצוע סקירות תקופתיות באמצעות כלים יחודיים ותחזוקה מונעת על פי מתודולוגיה מובנית של היצרן.
    - 3.5. סדנאות ייעודיות הניתנות מטעם יצרן התוכנה אודות המוצרים וניצולם הנכון.
    - 3.6. נגישות למאגרי מידע ביני"ל של היצרן על תקלות ועל תצורות עבודה במוצרו.
    - 3.7. נגישות למומחים המובילים, למתכננים, ולצוותי הפיתוח של כלל מוצרי מיקרוסופט
    - 3.8. מחויבות ישירה של מיקרוסופט שירותי תמיכה 7X24 לפתרון תקלות על ידי מומחי מיקרוסופט על פי רמת חומרתם
- לפי חוות דעתי המקצועית, חברת מיקרוסופט היא הספק היחיד היכול לתת שירותים אלו עבור המוצרים אותם פיתחה.

בברכה

ליאת סטשובר כהן

מנהל אגף מערכות מידע

