

2106 000 56

2016-05

93.

Szám: 30500/9872-16/2015. ált.

3. sz. példány

## EGYEDI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a **Büntetés-végrehajtás Országos Parancsnoksága** (KEF azonosító: 10205, székhely: 1054 Budapest, Steindl I. u. 8., Adószám: 15752026-2-51, képviseli: Lajtár József bv. vezérőrnagy az országos parancsnok gazdasági és informatikai helyettese), mint megrendelő (a továbbiakban: Megrendelő), másrészről a **Microsoft Magyarország Kft.** (KEF azonosító: 100057, székhely: 1031 Budapest, Graphisoft park 3., Cg.: 01-09-262313, adószám: 10836653-2-44, képviseli: Szentkúti Gabriella ügyvezető igazgató), mint Szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) között (a továbbiakban: Felek) alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.  
mint Szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) között (a továbbiakban: Felek) alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

### 1. A szerződés létrejöttének előzménye:

A Felek rögzítik, hogy a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság (KEF), (továbbiakban: Beszerző) által a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó kötelezett és önként csatlakozó intézmények részére "Microsoft vagy azzal egyenértékű fejlesztői platformú szoftverlicenckhez kapcsolódó emelt szintű konzultációs és terméktámogatási szolgáltatások biztosítása" (1. rész) tárgyban lefolytatott központosított közbeszerzési keretmegállapodásos eljárás első része eredményeképpen a Beszerző és a Szolgáltató között keretmegállapodás jött létre (továbbiakban: KM)

KM azonosítószáma: **KM0101SUPP15**

KM aláírásának dátuma: 2015. augusztus 3.

KM időbeli hatálya: 2019. augusztus 3.

KM keretösszege: nettó 12 000 000 000 Ft

KM teljesülési szintje: nettó 51 528 960 Ft (egyedi szerződés aláírásának napján)

### 2. A szerződés tárgya:

A jelen szerződés a keretmegállapodásos eljárás 2. része eredményeképpen, a Megrendelő - a hivatkozott KM tárgyát képező szolgáltatásokra vonatkozó - beszerzési igénye megvalósítására jött létre. A jelen szerződés alapján Megrendelő megrendeli, a Szolgáltató pedig elvállalja az 1. számú mellékletben nevesített szolgáltatások teljesítését.

A jelen szerződésben meghatározott szolgáltatást és számlakiállítást a **Microsoft Magyarország Kft.** teljesíti.

4. A szerződés teljesítési határideje: 2017. január 31. (Teljesítés határidejét a felek a KM rendelkezései szerint határozhatják meg.)

5. A teljesítés helye: A Megrendelő által megjelölt magyarországi cím: Büntetés-végrehajtás Országos Parancsnoksága, 1054 BUDAPEST, Steindl Imre u. 8.

6. A fizetendő ellenérték:

A Szolgáltató a jelen szerződés alapján szállítandó szolgáltatások teljesítését az 1. számú mellékletben meghatározott szerződéses árakon teljesíti. A szerződéses ár (szolgáltatások) tartalmazza a behozatallal, a forgalomba hozatallal kapcsolatban felmerülő összes költséget (vám, adók, díjak, illetékek, egyéb), de nem tartalmazza az általános forgalmi adót, valamint a közbeszerzési díjat. A közbeszerzési díj alapja az Megrendelő általi beszerzések általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 2 % + Áfa.

7. Fizetési feltételek:

Igazolt teljesítést követően a Kbt. 130. §, valamint a Ptk. 6:130. §-ában meghatározott szabályok szerint a szerződésszerű teljesítés igazolását követően a 2. számú melléklet szerint kiállított számla alapján a számla Megrendelő általi kézhezvételétől számított 30 napon belül. Szolgáltató köteles a számlát a teljesítés elismerésétől számított 15 napon belül kiállítani, majd az Intézmény részére eljuttatni. Az Intézmény köteles a teljesítés elismeréséről vagy annak megtagadásáról a Szolgáltató teljesítésétől számított 15 napon belül írásban nyilatkozni. A Szolgáltató az egyedi szerződés teljesítése során előleget nem kérhet, és az előre fizetés sem megengedett. Ajánlatkérő és a nyertes ajánlattevő az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A. §-ában foglaltakat kötelesek alkalmazni.

7.1. A Szolgáltató a keretmegállapodás 3. számú melléklete szerint lebonyolított eljárás alapján megvalósuló beszerzés során az egyedi szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre, és előleget sem kérhet, az Intézmény pedig nem adhat előleget.

7.2. Késedelmes fizetés esetén az Intézmény a Ptk. 6:155 § (1) bekezdése szerint meghatározott mértékű késedelmi kamatot fizet a Szolgáltatóak.

7.3. Szolgáltatónak jogában áll az egyedi szerződések teljesítését felfüggeszteni mindaddig, amíg az Intézmény az adott egyedi szerződés értékével megegyező összeggel nem csökkenti a Szolgáltató 60 napot meghaladóan fennálló követelését. Szolgáltató erről köteles az Intézményt és a Beszerzőt a teljesítés felfüggesztését megelőzően legalább 10 nappal írásban értesíteni. Ebben az esetben Szolgáltatóval szemben késedelmi, illetve meghiúsulási kötbér, valamint kártérítés nem érvényesíthető.

7.4. Az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII.31.) Korm. rendelet 77. § (1a) bekezdése értelmében a 4/2011. (I.28.) Korm. rendelet 57. § (1) bekezdésében foglalt szállítói finanszírozás alkalmazása és a 272/2014. (XI.5.) Korm. rendeletben szabályozott, Európai Unió támogatásból megvalósuló beszerzések esetén a közbeszerzési eljárás során kiválasztott szállító a közbeszerzési eljárás alapján megkötött

szerződés elszámolható összegének 10%-a erejéig mentesül a biztosítéknyújtás kötelezettsége alól.

A Szolgáltató az egyedi szerződés teljesítése során előleget nem kérhet, és az előre fizetés sem megengedett, kivéve a 4/2011. (I. 28.) és a 272/2014. (XI.5.) Korm. rendeletekben szabályozott, Európai Unió támogatásból megvalósuló beszerzéseket érintő szállítói előlegfizetés esetét.

#### 8. Szerződésszegés:

KM szerinti.

Megrendelő jogosult és egyben köteles a szerződést felmondani - ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon – ha

a) a Szolgáltató cégben közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll az 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott valamely feltétel.

b) a Szolgáltató közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll az 56. § (1) bekezdés k) pontjában meghatározott valamely feltétel.

#### 9. Megrendelő előírja a Kbt. 125. § (4) bekezdésében meghatározottak alkalmazását, azaz:

a) Szolgáltató nem fizet, illetve számol el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek Szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;

b) a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a Kbt. 125.§ (5) bekezdés szerinti ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul értesíti.

#### 10. Szolgáltató a jelen keretmegállapodás aláírásával kijelenti, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerinti átlátható szervezetnek minősül. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a jelen nyilatkozatban foglaltak változásáról - a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül - köteles Megrendelőt haladéktalanul írásban értesíteni. Szolgáltató tudomásul veszi továbbá, hogy a valótlan tartalmú nyilatkozat alapján létrejött keretmegállapodást Megrendelő jogosult felmondani, vagy attól elállni.

#### 11. A szerződés tartalmának értelmezése:

A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott KM, illetve annak mellékletei, vonatkozó rendelkezései, továbbá a Magyar Köztársaság mindenkor hatályos jogszabályai irányadók. Jelen szerződés a KM-ban meghatározottakkal ellentétes rendelkezéseket nem tartalmazhat.

Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Beszerző és a Szolgáltató között létrejött fent hivatkozott KM, és az alábbi melléletek:

1. számú melléklet: Megrendelt szolgáltatás és árlista
2. számú melléklet: Fizetési ütemezés
3. számú melléklet: Premier szolgáltatás leírás

A szerződést a felek áttanulmányozás után, mint szándékukkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt 5 eredeti példányban jóváhagyólag írják alá. Megrendelőt 3 példány, Szolgáltatót 2 példány illeti.

Dátum: Budapest, 2016.02.01.....

Megrendelő:



**Lajtár József** **bv. vezérőrnagy**  
gazdasági és informatikai helyettes  
Büntetés-végrehajtás Országos Parancsnoksága  
Megrendelő

Szállító:



**Szentkúti Gabriella**  
ügyvezető igazgató  
Microsoft Magyarország Kft.  
Szolgáltató

*Sagyiból Vitelez*  
*EPG Lead*

Microsoft Magyarország Kft.  
1031 Budapest 2  
Graphisoft park 3. (Záhony u.)  
Citibank: 10600007-73043029

Jogi ellenjegyzés: 10836653-2-44

Pénzügyi ellenjegyzés:

.....  
*Tü*  
2016.02.01

.....  
*Szentkúti Gabriella*

## Megrendelt szolgáltatás és árlista

| Téma -Projekt                             | Kapcsolódó premier szolgáltatás   | Tartalom   | Tervezett óraszám |
|---|---|--|-------------------|
| Terminál Szerver migráció                 | Támogathatósági felülvizsgálat, ajánlások megfogalmazása, szerver upgrade/migráció végrehajtása | <p>Az egyeztetett Terminál Server 2008 R2 környezet migrációja 2012 R2 verzióra, támogathatósági felülvizsgálat, tanácsadás a user profile-ok testreszabásában, performance és user experience növelés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Futó taszkok limitációja</li> <li>2008 R2-es kialakított házirend group policy beállítások migrációja 2012 R2-re.</li> <li>Terminál szerveren a csempés nézet kikapcsolása, csak a standard start menü és abba is csak saját ikonok, minden mást elfedni a felhasználó előtt.</li> <li>Teljesen testreszabott megoldás kialakítása, azaz a terminál kliensen ua. a nézet legyen, mint Windows kliensen keresztül.</li> </ul> <p>Cél: csak pár MS alkalmazás és pár custom app támogatása windowsos jövőkép figyelembe vételével (csempés és normál nézet jövője)</p>  | 80                |
| Kockázetfeltáró elemzés                   | Exchange kockázetfeltáró elemzés  | <p>A BVOP IT infrastruktúrájában működő, üzemeltetői és felhasználói szempontból is kritikus Exchange környezet probléma és kockázat elemzése, a gyártó által akkreditált program keretében. A probléma és kockázat elemző program során megvizsgáljuk a szolgáltatás hardver és szoftveres architektúráját és konfigurációját, feltárásra kerülnek az érzékelhető és rejtett hibák és kockázatok, valamint a szolgáltatással kapcsolatos üzemeltetési gyakorlatok. Ezeket összehasonlítjuk a gyártói ajánlásokkal és jól bevált gyakorlatokkal, részletes akcióterv keretében pedig segítséget nyújtunk a hibák és kockázatok elhárításához. A program végén átadásra kerül egy részletes dokumentáció, vezetői összefoglaló prezentáció, és feladat lista táblázatba összesítve határidőkkel és tulajdonosokkal összerendelve. A program eredményeképpen csökken a nem várt leállások száma és kihatása.</p> | 90                |
| Microsoft termékeket érintő hibaelhárítás | Reaktív problémamegoldásra fenntartott keret  | A Microsoft termékeket és technológiákat érintő hibák kijavítására elkülönített keret.   | 40                |
| Account Management                        | Támogatási ügyfélkezelés  | A szerződésben foglalt dedikált terméktámogatási tanácsadó munkájára fenntartott keret.  | 90                |

300

| Megnevezés  | KEF azonosító | Mennyiség (óra) | Nettó egységár | Nettó összeg  |
|---|---------------|-----------------|----------------|---------------|
| Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Light (300 óra, egy év) | MS-003        | 300             | 47 990,00 Ft   | 14 397 000,00 |
| Ellenszolgáltatás értéke nettó összesen:                          |               |                 |                | 14 397 000,00 |
| ÁFA (27%):  |               |                 |                | 3 887 190,00  |
| Ellenszolgáltatás értéke bruttó összesen:                         |               |                 |                | 18 284 190,00 |

## Fizetési ütemezés

Jelen táblázat rögzíti a fizetendő havi egyenlő részleteket. A közbeszerzési díjnak a megrendelő intézmény általi elszámolása céljából tartalmazhat kerekített összegeket, amely kerekítéseket az utolsó hónap fizetendő összege magába foglalja.

| <b>Számla kiállítás dátuma</b> | <b>Fizetendő összeg (nettó HUF)</b> |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| 2016. február 29.              | 1 199 750,00                        |
| 2016. március 31.              | 1 199 750,00                        |
| 2016. április 30.              | 1 199 750,00                        |
| 2016. május 31.                | 1 199 750,00                        |
| 2016. június 30.               | 1 199 750,00                        |
| 2016. július 31.               | 1 199 750,00                        |
| 2016. augusztus 31.            | 1 199 750,00                        |
| 2016. szeptember 30.           | 1 199 750,00                        |
| 2016. október 31.              | 1 199 750,00                        |
| 2016. november 30.             | 1 199 750,00                        |
| 2016. december 31.             | 1 199 750,00                        |
| 2017. január 31.               | 1 199 750,00                        |

## PREMIER TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK

### 1. ÁTTEKINTÉS.

A jelen Szolgáltatásleírás a megvásárolható Szolgáltatásokat írja le. Meghatározza a felek kötelezettségeit, a Szolgáltatások előfeltételeit és a velük kapcsolatos feltételezéseket is. A Szolgáltatások a következő fő területekre terjednek ki:

A Microsoft kijelölt munkatársa (a továbbiakban „Terméktámogatási Tanácsadó”) általi **Szolgáltatásnyújtás-menedzselés** az Ön vállalatvezetésének és informatikai munkatársainak segít teljesíteni a szolgáltatás javítására vonatkozó tervet, továbbá segítséget nyújt az Ön üzleti igényeit kielégítő konkrét Szolgáltatások megtervezésében. A Szolgáltatásnyújtás-menedzselés másik elnevezése Támogatási ügyfélkezelés.

A **Támogatási Segítségnyújtás** a Problémamegoldási Támogatásba nem tartozó problémákra, továbbá tanácsadási, segítségnyújtási, fejlesztési és telepítési problémákra vonatkozó kérésekre ad rövid távú tanácsokat és útmutatást.

A **Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás** keretében közvetlenül a Microsoft egy szakembere ad termékspecifikus támogatás rész- vagy teljes munkaidőben.

A **Workshopok és Rendezvények** segítenek Önnek a problémák megelőzésében, a rendszerek rendelkezésre állásának növelésében és Microsoft-technológiákon alapuló megoldások létrehozásában.

Az **Információs Szolgáltatások** a Microsoft-technológiákra vonatkozó legfrissebb tudással és információval látják el munkatársait az Ön belső támogatási képességeinek növelése érdekében.

A **Problémamegoldási Támogatás** az éppen támogatott Microsoft-termékek használata során előforduló olyan konkrét hibajelenségeket felmutató problémák megoldásához nyújt segítséget, amelyknél okkal feltételezhető, hogy a problémát Microsoft-termékek okozzák.

### 2. ELÉRHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK.

Ha eleget tesz bizonyos minimális követelményeknek, Ön a következő Szolgáltatások tetszőleges kombinációját veheti igénybe. Az Ön által megvásárolt Szolgáltatásokat és a hozzájuk tartozó díjakat a Munkamegrendelés határozza meg. Előfordulhat, hogy a Szolgáltatások alábbi teljes listájának nem minden eleme érhető el az összes országban. Ha részletesen meg szeretné ismerni a Magyarországon kívül elérhető Szolgáltatásokat, forduljon Terméktámogatási Tanácsadójához.

**2.1 Szolgáltatásnyújtás-menedzselés.** A (legtöbb helyen „Technikai Ügyfélreferens”-nek vagy „TAM”-nek nevezett) Szolgáltatásnyújtási Referens a Microsoft Premier Támogatási szolgáltatások kezelését és nyújtását koordinálja. Ez a Szolgáltatásnyújtás-menedzselés magában foglalja az Ön jelenlegi informatikai állapotának felmérését, a továbbfejlesztendő területekre vonatkozó terv elkészítését, valamint az Önnel való együttműködést az Ön informatikai tevékenysége kívánt állapotának elérése érdekében. A Szolgáltatásnyújtás-menedzselésbe tartozik még az egyéb Premier Támogatási Szolgáltatások minőségének és pontos teljesítésének figyelemmel kísérése és menedzselése. A TAM-ok továbbá azok, akik összegyűjtik az Ön Szolgáltatásra vonatkozó visszajelzéseit, és továbbítják őket a Microsofton belül más csoportokhoz. A TAM-ok lehetnek Csoportosak, Kijelöltek vagy Dedikáltak, attól függően, hogy Önnek milyen szintű velünk a kapcsolata. A „Csoportos” azt jelenti, hogy a szolgáltatásokat egy csapat nyújtja, a „Kijelölt” egyetlen olyan TAM-ot jelent, aki több ügyfelet szolgál ki, a „Dedikált” pedig olyan egyetlen TAM-ot jelent, aki egyetlen ügyfelet szolgál ki.

- a. **Szolgáltatás Bevezetése.** A szerződéses időszak elején a TAM egy vagy több „Szolgáltatás Bevezetése” találkozót szervez Önnel. E találkozó célja, hogy bemutassa a szolgáltatást annak, aki igénybe veszi,

elmagyarázza, hogyan lehet kiválasztani és megtervezni a Támogatási Segítségnyújtás szolgáltatásokat, megmutassa, hogyan történik a segített problémamegoldó (break-fix) támogatási kérések (más néven események) naplózása, továbbá bemutassa a rendelkezésre álló eszközöket. A találkozó során a TAM megkezdi az elkövetkező „Szolgáltatásnyújtási Terv” találkozó alapját képező adatok összegyűjtését.

- b. **Szolgáltatásnyújtási Terv.** A Szolgáltatásnyújtási Terv (a továbbiakban „SDP”) képezi az Ön Premier Támogatási Szolgáltatásainak alapját. A TAM ebben vázol fel egy, az Ön konkrét igényeire szabott szolgáltatási tervet. A TAM megbeszélést folytat az Ön informatikai üzemeltetési célkitűzésekkel, aktuális problémákkal és projektekkel kapcsolatban döntési jogkörrel felruházott csapatával. Ekkor a Velünk folytatott konzultáció során Ön meghatározza, hogyan és mikor kíván Szolgáltatásokat igénybe venni. A megbeszélés végén Ön olyan SDP-vel fog rendelkezni, amelyet a TAM az érvényességi időtartam folyamán figyelemmel fog kísérni és módosítani fog az Ön igényei szerint.
- c. **Szolgáltatásáttekintés.** A TAM folyamatosan át fogja tekinteni az elmúlt időszak szolgáltatásait, jelenteni fogja Önnek, mit lett végrehajtva és mi lett továbbfejlesztve, figyelemmel fogja kísérni az Ön megelégedettségének mértékét, és meg fogja beszélni Önnel, milyen teendők vagy kiigazítások végrehajtására lehet szükség. Ezek az áttekintések állhatnak szokásos állapotjelentésekből és virtuális vagy helyszíni állapotfelmérő találkozókból. Testreszabott jelentéskészítésre is van lehetőség, de ehhez további megrendelésre lehet szükség, ahogy ezt az Ön által megvásárolt szolgáltatásokban lévő Szolgáltatásnyújtás-menedzselés szintje meghatározza.
- d. **Fontos Biztonsági Támogatási Tanácsadás.** A TAM értesíteni fogja Önt a fontos Microsoft biztonsági közleményekről. Ha Ön Kijelölt vagy Dedikált TAM-mal rendelkezik, akkor az Ön TAM-ja segít felmérni ezeknek az információknak az Ön informatikai infrastruktúrájára gyakorolt hatását.
- e. **Eseménykezelés.** A TAM felügyeli a támogatási eseményeket, hogy azok magas szintű támogatásnyújtás mellett időben elháruljanak.
- f. **Válságkezelés.** Az olyan helyzetekben, amikor üzletvitelét súlyosan érintő problémát tapasztal, a TAM-ok és az Eszkalációs Referensek koordinálják a Microsoft Eszkalációs Helyzetre adott választ: heti 7 napon át napi 24 órában feladatgazdaként foglalkoznak a problémával, és az esemény súlyosságának megfelelően tájékoztatják Önt a fejleményekről.
- g. **Proaktív Szolgáltatáseseledékességi Áttekintés.** A Proaktív Szolgáltatáseseledékességi Áttekintés egy olyan, az Ön informatikai üzemeltetésével kapcsolatos potenciális problémák meghatározására szolgáló kezdeti módszer, amelynek segítségével műveleti terv állítható össze annak érdekében, hogy az Ön informatikai üzemeltetési részlege elérje a kívánt állapotot, és hogy növekedjen az Ön Microsoft-technológiába eszközölt befektetésének az értéke. Ezt a szolgáltatást Ön akkor tudja igénybe venni, ha Kijelölt vagy Dedikált TAM-mal rendelkezik.
- h. **Helyreigazítás-tervezés.** A TAM összesítheti a végrehajtott proaktív felmérések eredménye által felvetett továbbfejlesztést célzó tevékenységeket. Ez lesz az alapja az általános továbbfejlesztési tanácsnak és a Helyreigazítási Tervnek. A dolgok alakulását a beütemezett Szolgáltatásáttekintések követik nyomon. Ezt a szolgáltatást Ön akkor tudja igénybe venni, ha Kijelölt vagy Dedikált TAM-mal rendelkezik.
- i. **Microsoft Termék/Online Szolgáltatások Egész Élettartamon Át Tartó Figyelése.** A TAM rendszeres jelentést adhat Önnek a Microsoft szervezetén belüli fejleményekről, és tudatni fogja Önnel, ha valamely Microsoft-termék életciklusára vagy menetrendjére vonatkozóan olyan frissítés jelenik meg, amely vonatkozhat az Ön szervezetére, illetve amely előnyös lehet az Ön szervezete számára. Ezt a szolgáltatást Ön akkor tudja igénybe venni, ha Kijelölt vagy Dedikált TAM-mal rendelkezik.
- j. **Események Trendjének Elemzése és Tanácsadás.** A TAM egy vagy több alkalommal áttekintheti az Önnél bekövetkezett eseményeket. Ebben az áttekintésben a TAM a támogatott Microsoft-technológiákat érintő, Nálunk naplózott, az üzletvitelre nagy hatást gyakorló események emberi, folyamat- és technológiai aspektusára koncentrál. Az áttekintés eredményeképp ajánlásokat fogalmaz meg az üzemeltetési tevékenységek továbbfejlesztésére, az emberek felkészültségére, illetve a technológiai változtatásokra vonatkozóan, mindegyik esetében azt tartva szem előtt, hogy segítse az Ön informatikai költségeinek csökkentését. Ezt a szolgáltatást Ön akkor tudja igénybe venni, ha Kijelölt vagy Dedikált TAM-mal rendelkezik.
- k. **Útmutatás Folyamatokhoz.** A TAM alapvető információkat adhat az Information Technology Infrastructure Libraryval (a továbbiakban „ITIL”) és/vagy a Microsoft Operations Framework-kel (a



továbbiakban „MOF”) kapcsolatos ajánlott gyakorlatra vonatkozóan. Ezt a szolgáltatást Ön akkor tudja igénybe venni, ha Kijelölt vagy Dedikált TAM-mal rendelkezik.

**2.2 Támogatási Segítségnyújtás.** A Támogatási Segítségnyújtás Microsoft-termékekhez kapcsolódó olyan rövid távú tanácsadás, amelynek célja, hogy segítsen Önnek minimalizálni a jövőbeli működési és egyéb problémákat, még mielőtt azok érintenék a végfelhasználókat. A Támogatási Segítségnyújtás infrastruktúrafejlesztési és telepítési problémákhoz adhat tanácsot és útmutatást. Az Ön Terméktámogatási Tanácsadója Önnel közösen fogja méretezni és meghatározni az Ön konkrét Támogatási Segítségnyújtás-igényét.

A jelen Szolgáltatásleírás alapján a következő típusú Támogatási Segítségnyújtás vehető igénybe:

- a. **Áttekintés.** Az áttekintés egy konkrét rendszer, alkalmazásüzemeltetési folyamat vagy architektúra vizsgálata Microsoft-architektúrák jelenlegi és tervezett megvalósításának fejlesztési, telepítési és támogathatósági problémáinak szempontjából. Ezek a technikai és üzemeltetési feladatok arra vannak tervezve, hogy proaktívan felmérjék és csillapítsák a kockázatot annak érdekében, hogy megelőzzék/minimalizálják a problémákat, valamint optimalizálja az üzemeltetést a Mi javasolt gyakorlatainkra alapozva. Minden áttekintés terjedelmét egyedileg állapítják meg, és mindegyikre egyedileg adnak becslést még az erőforrások beütemezése előtt, és írásos jelentésben dokumentálják, amit találtak, és amit ajánlanak.
- b. **Fejlesztési Támogatási Segítségnyújtás.** A Fejlesztési Támogatási Segítségnyújtás segítséget nyújt Önnek Microsoft-technológiákat integráló alkalmazások Microsoft-platfomon történő létrehozásához és fejlesztéséhez. A Fejlesztési Támogatási Segítségnyújtás Microsoft-fejlesztőeszközökre és – technológiákra szorítkozik.
- c. **Tanácsadási Szolgáltatások.** A Tanácsadási Szolgáltatások olyan konzultációs támogatási lehetőséget jelentenek, amelyek rövid távon (jellemzően 6 órán belül) adnak támogatást nem tervezett problémák esetén. Ez a szolgáltatás informatikusok és fejlesztők gyors kisegítésére szolgál. A Tanácsadási Szolgáltatások olyan tanácsadást, útmutatást és tudásátadást tartalmaznak, amelynek célja, hogy segítsen Önnek úgy megvalósítani a Microsoft-technológiákat, hogy közben elkerülje a gyakori működési problémákat és csökkentse a rendszerleállások valószínűségét.
- d. **A Kiváltó Ok Elemzése.** A Kiváltó Ok Elemzése (a továbbiakban „RCA”) az a folyamat, amelynek során egy esemény okát és hatását elemezzük. Egy támogatási esemény során Önnek kérnie kell az RCA-t. Az RCA csak normál munkaidőben érhető el.
- e. **Hozzáférés Laborgyakorlatokhoz.** A Microsoft hozzáférést biztosíthat Önnek laborgyakorlatokhoz, hogy ezzel segítséget nyújtson Microsoft-termékek teljesítményvizsgálatához, teszteléséhez, áttelepítéséhez és prototípusának elkészítéséhez. Ezeket a laboratóriumi foglalkozásokat – amelyek elérhetőségüknek megfelelően vehetők igénybe – előre be kell ütemezni.

A Támogatási Segítségnyújtásért órákat fogunk levonni (felkerekítve a legközelebbi egész órára). Ha Ön megrendelt valamilyen fajta Támogatási Segítségnyújtás szolgáltatást, és most másik fajtát szeretne kapni helyette, akkor a kért órákat átteheti a másik szolgáltatásra, ha az elérhető, és ha erről megállapodott a Terméktámogatási Tanácsadójával.

**2.3 Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás.** A Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás (a továbbiakban „DSE”) normál munkaidőben vehető igénybe, és az Ön által kiválasztott konkrét Microsoft-termékek/-technológiákat támogatja, kapcsolódó, gyakorlati megelőző támogatás nyújtására koncentrálva. A Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás felhasznált óráit a Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás Ön által megvásárolt teljes óraszámából vonjuk le. Az események kezdeményezésére és eskalálására normál munkaidőn túl a meglévő Premier Támogatási eljárásokat kövesse.

Egy munkaindító megbeszélésen mindkét fél megállapodik a Kijelölt Támogatási Szakértő(k) személyében, fontossági sorrendjében és hozzárendelésében; ezt a megbeszélést dokumentáljuk, és az Ön Szolgáltatásnyújtási Tervének részeként átadjuk Önnek. A DSE szolgáltatások a következő fő területekre terjednek ki:

- a. **Problémamegelőző és Problémamegoldó szolgáltatások, amelyek célja:**
  - segítséget nyújtani Önnek olyan proaktív támogatást nyújtó stratégiák kifejlesztésében és megvalósításában, amelyek segítenek megelőzni a jövőbeli eseményeket és növelik az Ön azon Microsoft-technológiáinak rendelkezésre állását, amelyekre a szolgáltatás kiterjed;

- segítséget nyújtani az ismétlődő problémák kiváltó okának megállapításában, és ajánlásokat tenni további zavarok megelőzésére a megjelölt Microsoft-technológiákban.
- b. **Technikai és üzletviteli központú támogatás, amely segít Önnek:**
- mélységében megérteni az Ön jelenlegi és jövőbeli üzleti követelményeit és informatikai környezetének konfigurációját;
  - proaktív módon dokumentálni a Premier Támogatással kapcsolatos szolgáltatási anyagok (például támogathatósági áttekintések, egészségiállapot-felmérések (HealthCheck), workshopok, kockázatelemzési programok stb.) használatára vonatkozó ajánlásokat;
  - az Ön bevezetési és üzemeltetési tevékenységeit összhangba hozni a Microsoft-technológiák Önnél tervezett és aktuális megvalósításával;
  - növelni az Ön támogatási munkatársainak technikai és üzemeltetési tudását;
  - ösztönözni és segíteni ügyfélspecifikus dokumentációk létrehozását és karbantartását az Ön környezeti konfigurációja, katasztrófa utáni helyreállítása, hálózati topológiája stb. támogatásához a megjelölt Microsoft-technológiák vonatkozásában.

**2.4 Workshopok és Rendezvények.** A Workshopok és Rendezvények célja, hogy olyan technikai információkkal lássák el Önt, amelyek segítik a Microsoft-technológiák támogatásakor, fejlesztésében és bevezetésében. A további előnyök közé tartozhat, hogy csökken a Microsoft-termékekkel kapcsolatos, Ön által tapasztalt problémák száma és hatása. Ön által kiválasztott Workshopok és Rendezvények fedezetül fizetendő összegnek megfelelő mennyiséget levonjuk az Ön Támogatási Segítségnyújtás óráiból. A Workshopok és Rendezvények a következőket tartalmazhatják:

- a. **Workshopok.** A Workshopok a Microsoft-technológiákat hangsúlyozó, oktató által vezetett tanfolyamok. Workshopra sor kerülhet távolról, az Ön létesítményében vagy a Microsoft telephelyén. Ha azt a lehetőséget választja, hogy a Workshop az Ön létesítményében legyen megtartva, akkor Mi a Workshop megkezdése előtt megadjuk Önnek, hogyan kell konfigurálni a környezetet. A Workshopok terjedelme és ára egyedi; a tanfolyam hosszától, megtartásának helyétől és az előadott anyagtól függ. Terméktámogatási Tanácsadójától megkaphatja az elérhető Workshopok aktuális listáját, és megtudhatja tőle az egyes Workshopokért levonandó óramennyiséget.
- b. **Rendezvények.** A Rendezvények átfogó és mély technikai előadások olyan kapcsolódó laborgyakorlatokkal, amelyek gyakorlati képzése segítséget nyújt a Microsoft-technológiák Ön általi bevezetésében. Ezek a Rendezvények lehetőséget adnak arra, hogy Ön kapcsolatba kerüljön a Microsoft termékcsoportjaival, a Premier Támogatást nyújtó fejlesztőkkel, illetve a Microsoft marketinges kapcsolattartóival. Rendezvényre sor kerülhet távolról, az Ön létesítményében vagy a Microsoftnál. A beütemezett Rendezvényekről a Terméktámogatási Tanácsadójától kaphat tájékoztatást.

Ön semmilyen módon nem rögzítheti, illetve nem sugározhatja a Workshopokat és a Rendezvényeket. Egy Workshophoz vagy egy Rendezvényhez kapcsolódóan a résztvevőknek adott anyagot vagy mintakódot kizárólag a résztvevők használhatják.

**2.5 Információs Szolgáltatások.** Az Információs Szolgáltatások igénybevételekor Ön Microsoft-termékekre vonatkozó olyan technikai információkat és olyan támogatási eszközöket kap, amelyek segítenek a Microsoft-termékek hatékonyabb bevezetésében és üzemeltetésében.

A Microsoft Premier Online webhely az alábbi információforrásokhoz biztosít hozzáférést:

- Rendszeresen frissített termékhírek, amelyek a Microsoft-termékekre vonatkozó legfontosabb támogatási és üzemeltetési információkat dokumentálják.
- Kritikus problémákra vonatkozó figyelmeztetések, amelyek a potenciálisan jelentős kihatású problémákra hívják fel figyelmét.
- Web response segédprogram működési problémák elküldésére és állapotuk lekérdezésére.
- A Microsoft KnowledgeBase, a technikai cikkeket, hibaelhárító eszközöket és útmutatásokat tartalmazó tudásbázis.

**2.6 Problémamegoldási Támogatás.** A Problémamegoldási támogatás a Microsoft-termékek használata során előforduló olyan konkrét hibajelenségeket felmutató problémák megoldásához nyújt segítséget, amelyknél okkal feltételezhető, hogy a problémát Microsoft-termékek okozzák. A Problémamegoldási Támogatás a következő szolgáltatások kombinációját tartalmazhatja:

- **Problémamegoldási Szolgáltatás a hét 7 napján napi 24 órában.** A Problémamegoldási Támogatás a legtöbb súlyossági szint esetén a hét 7 napján napi 24 órában elérhető. A támogatási kéréseket az Ön kijelölt kapcsolattartói telefonon vagy elektronikusan, a Microsoft Premier Online webhelyén küldhetik be; kivételt képeznek az 1-es és az „A” súlyosságú kérések, amelyeket a jelen szakasz rendelkezéseinek megfelelően telefonon kell beküldeni. A Problémamegoldási Támogatásért – amely annyi kereskedelmileg ésszerű Szolgáltatásórát vesz igénybe, amennyi a hibaelhárításhoz és a támogatási probléma megoldásának segítéséhez szükséges – az igénybe vett órák alapján kell fizetni, A Problémamegoldási Támogatás óráit levonjuk az Munkamegrendelésben meghatározott óráiból. Ha úgy véljük, hogy a támogatási probléma szoftverhiba, akkor nem terhelünk Öntre Problémamegoldási Támogatási órákat. Előfordulhat, hogy Önnek – a Keretmegállapodás betartásával – további Problémamegoldási Támogatási órákat kell vásárolnia valamely esemény kezeléséhez, amennyiben az Ön által megrendelt órák kimerültek.
- **Hosszabb kezdeti válaszidő.** A válaszidő – amely a szolgáltatási kérés létrehozása és a között az időpont között eltelt idő, amikor a Terméktámogatási Tanácsadó kapcsolatba lép Önnel – a súlyosságtól függően változik.
- **Súlyos Helyzet és válságeszkáláció.** Az üzletvitelre Katasztrofális vagy Súlyos hatású (1-es vagy „A” súlyosságú) problémák fellépését Súlyos Helyzetnek tekintjük, amely a Microsofttól és Öntől egyaránt a hét 7 napján napi 24 órában támogatást igényel, amíg a problémát nem sikerül megoldani vagy súlyosságát nem sikerül csökkenteni. A megoldásban a Microsoft szükség szerint távolról és a helyszínen egyaránt Eszkálációs Referenssel és műszaki munkatársakkal segédkezik. Az Eszkálációs Referensek olyan személyek, akiknek az a feladatuk, hogy az esetek megfelelő kezelésével, eskálációval, erőforrások biztosításával és koordinációval a problémák azonnali megoldását segítsék.
- **Harmadik fél támogatásának koordinálása.** A Microsoft tagja a TSANet hálózatnak, és Önnel közösen fog azon dolgozni, hogy tudása legjavát adva elhárítsa a környezet hibáit és a problémákat. Ezek az erőfeszítések segítségére lehetnek Önnek olyan problémák megoldásában is, amelyek nem tulajdoníthatók Microsoft-termékeknek. Ilyenek problémák a következők:
  - Az Ön hálózati infrastruktúrája, hardvere, nem-Microsoft szoftvere, üzemeltetési eljárásai, architektúrája, informatikai szolgáltatáskezelési folyamata, rendszerkonfigurációja vagy emberi hibák, mulasztások által okozott hibák.
  - Több szállító koordinálásakor jelentkező együttműködési problémák. Az Ön kérésére együttműködünk a harmadik fél szoftverszállítóval a bonyolult, többszállítós termék-együttműködési problémák megoldásában. Ha egy esemény megoldásának érdekében harmadik féllel kell együttműködnünk, akkor Mi ezt megkíséreljük, de a harmadik fél felelősége termékének támogatása.
- **Helyszíni Támogatás.** A Helyszíni Támogatás Önnek reaktív és proaktív támogatást is nyújt az Ön telephelyén. Ez a szolgáltatás a Microsoftbeli erőforrások rendelkezésre állásának függvényében érhető el.
- **Az Ön kötelezettségei és a súlyosság meghatározása.** Ön a felelős azért, hogy Velünk konzultálva meghatározza az esemény kezdeti súlyossági szintjét; a súlyossági szint módosítását bármikor kérheti. Az esemény súlyossága fogja meghatározni a Microsofton belüli válaszsintet és a becsült válaszidőt, valamint az Ön teendőit. Ezeket a következő táblázat definiálja:

| Súlyosság                                | Helyzet  | A Tőlünk elvárt reakció  | Az Öntől elvárt reakció   |
|--|--|--|---|
| 1<br>Kizárólag telefonon át érkező kérés | <b>Katasztrofálisan érinti az üzletvitelt:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Az üzleti vállalkozás lényegét jelentő folyamat teljes mértékben megsemmisült, a munka tulajdonképpen nem folytatható</li> <li>• Azonnali intézkedést igényel</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. visszahívás legfeljebb 1 órán belül</li> <li>• Munkatársaink a lehető leghamarabb kimennek az Ön telephelyére</li> <li>• Folyamatos munka a hét 7 napján napi 24 órában</li> <li>• A probléma gyors eskalálása a Microsofton belül a Termékekkel foglalkozó csapatoknak</li> <li>• Felsőszintű vállalatvezetőink értesítése</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Az Ön felsőszintű vállalatvezetőinek értesítése</li> <li>• Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) munkához<sup>2</sup></li> <li>• A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység gyors elérése, tőle gyors válaszok érkezése</li> </ul> |

| Súlyosság   | Helyzet  | A Tőlünk elvárt reakció   | Az Öntől elvárt reakció  |
|---|--|---|--|
| <b>A</b><br>Kizárólag telefonon át érkező kérés       | <b>Súlyosan érinti az üzletvitelt:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>A szolgáltatások jelentős mértékű megsemmisülése vagy minőségük jelentős romlása</li> <li>1 órán belüli intézkedést igényel</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. visszahívás legfeljebb 1 órán belül</li> <li>Munkatársaink szükség szerint kimennek az Ön telephelyére</li> <li>Folyamatos munka a hét 7 napján napi 24 órában</li> <li>Felsőszintű vezetőink értesítése</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) munkához<sup>2</sup></li> <li>A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység gyors elérése, tőle gyors válaszok érkezése</li> <li>A vezetőség értesítése</li> </ul> |
| <b>B</b><br>Telefonon vagy interneten át érkező kérés | <b>Mérsékeltlen érinti az üzletvitelt:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>A szolgáltatások elviselhető mértékű megsemmisülése vagy minőségük mérsékelt romlása mellett a munka tulajdonképpen, ha rosszabb körülmények között is, de folytatható.</li> <li>2 munkaórán<sup>1</sup> belüli intézkedést igényel</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. visszahívás legfeljebb 2 órán belül</li> <li>Folyamatos munka a hét 7 napján napi 24 órában<sup>2</sup></li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) munkához<sup>2</sup></li> <li>A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység elérése, tőle válaszok érkezése 4 munkaórán<sup>1</sup> belül</li> </ul>               |
| <b>C</b><br>Telefonon vagy interneten át érkező kérés | <b>Alig érinti az üzletvitelt:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Az üzletvitel lényegében a szolgáltatások kisebb romlása mellett vagy azok romlása nélkül folytatható.</li> <li>4 munkaórán<sup>1</sup> belüli intézkedést igényel</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. visszahívás legfeljebb 4 órán belül</li> <li>Munkavégzés csak munkaidőben<sup>1</sup></li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Pontos kapcsolattartási adatok az eset felelősére vonatkozóan</li> <li>Reagálás 24 órán belül.</li> </ul>   |

<sup>1</sup> A munkaidő általában 8.30-tól 17.30-ig tart magyar idő szerint, ünnep- és munkaszüneti napok, valamint a hétvégék kivételével.

<sup>2</sup> Előfordulhat, hogy csökkentenünk kell a súlyossági szintet, ha Ön nem tud megfelelő erőforrásokat és válaszokat adni ahhoz, hogy folytatni tudjuk a Problémamegoldást.

Előfordulhat, hogy kérésünkre Önnek problémameghatározó és -megoldó lépéseket kell tennie. Ilyen problémameghatározó és -megoldó tevékenység lehet a hálózati nyomkövetés, az előforduló hibaüzenetek összegyűjtése, a konfigurációs adatok összegyűjtése, a termék konfigurációjának módosítása, a szoftverek új verziójának telepítése, új összetevők telepítése, illetve a folyamatok módosítása.

Ön a felelős adatainak biztonsági mentéséért és a súlyos hibák következtében elveszett vagy módosult fájllainak helyreállításáért. Ugyancsak Ön a felelős az Ön szoftvereinek és adatainak integritásáért és biztonságáért biztosító eljárások bevezetéséért.

**2.7 További Szolgáltatások.** A jelen Szolgáltatásleírás érvényességi időtartama alatt Ön bármikor további Szolgáltatásokat vásárolhat a Keretmegállapodás rendelkezései szerint.

### 3. ELŐFELTÉTELEK ÉS FELTÉTELEZÉSEK.

A Szolgáltatások jelen Szolgáltatásleírásnak megfelelő, általunk történő nyújtásának alapját a következő Előfeltételek és Feltételezések képezik:

- Minden Szolgáltatás nyújtására távolról kerül sor az Ön magyarországi telephelyei számára, kivéve, ha írásban másként állapodunk meg. Ha egynél több országban határoz meg telephelyeket, akkor az Ön számára a Szolgáltatásokat egy Önhöz hozzárendelt Globális Terméktámogatási Tanácsadó (a továbbiakban „GSR”), valamint az egyes globális szolgáltatási helyeken Önhöz hozzárendelt helyi Terméktámogatási Tanácsadó fogja nyújtani.
- Minden Szolgáltatás nyújtására elsősorban magyar nyelven kerül sor a Keretmegállapodás rendelkezései szerint.
- A Microsoft által a világhálón, a <http://microsoft.com/licensing/contracts> webhelyen (vagy az ennek helyébe lépő, a Microsoft által megjelölt webhelyen) időről időre közzétett „Terméklistán”

meghatározott, kereskedelmi forgalomba hozott és általánosan elérhető Microsoft-termékek összes nemzetközi verziójára támogatást nyújtunk, kivéve, ha a Munkamegrendelés, a jelen Szolgáltatásleírás egy Melléklete másként rendelkezik, illetve ha konkrétan ki van zárva a Microsoft Premier Online webhelyen. Nem biztonsággal kapcsolatos Gyorsjavítási támogatás nem érhető el az olyan Microsoft-termékek esetén, amelyek a <http://support.microsoft.com/lifecycle> webhelyen körülírt Kiterjesztett Támogatási Fázisba jutottak, kivéve azt az esetet, ha Ön az ilyen támogatást a jelen Szolgáltatásleírás valamelyik Mellékletében megvásárolta.

- d. Kibocsátás előtti és bétatermékekre nincs támogatás, kivéve, ha egy csatolt Melléklet ettől eltérően rendelkezik.
- e. Minden Szolgáltatás – ideértve a megrendelt órákat is – elveszik, ha azokat nem veszik igénybe az Egyedi Szerződésben rögzített határozott időtartam alatt.
- f. A Támogatási Segítségnyújtás az erőforrások rendelkezésre állásától függ.
- g. Az Ön kérésére távoli csatlakozással is elérhetjük az Ön rendszerét a problémák elemzése érdekében. Munkatársunk csak azokat a rendszereket fogja elérni, amelyekhez Ön hozzáférési jogosultságot adott neki a távoli csatlakozásos segítségnyújtás céljából; Önnek biztosítania kell Számunkra a megfelelő hozzáférést és a szükséges berendezést.
- h. Ha Ön lemond egy korábban beütemezett szolgáltatást, akkor a Microsoftnak jogában áll akár az adott szolgáltatás teljesítéséhez szükséges órák 100%-át levonni az Egyedi Szerződés keretében megrendelt órákból, ha a lemondásra vagy átütemezésre a szolgáltatásnyújtás megkezdésének napja előtt kevesebb mint 30 nappal kerül sor.
- i. Problémamegoldási Támogatás vásárlásakor megkövetelünk megfelelő mennyiségű Szolgáltatásnyújtás-menedzsmentet is az Ön Problémamegoldási Támogatása nyújtásának segítéséhez. Ha Ön további Problémamegoldási Támogatást vagy Támogatási Segítségnyújtást vásárol, vagy ha Frissítési Garancia órákat Problémamegoldási Támogatási órákra vált át, akkor előfordulhat, hogy Önnek további Szolgáltatásnyújtás-menedzsmentet kell vásárolnia.
- j. A megfelelő Mellékletek további Előfeltételeket és Feltételezéseket írhatnak elő.

#### **4. AZ ÖN KÖTELEZETTSÉGEI.**

Ez a szakasz a jelen Szolgáltatásleírásból Önre háruló kötelezettségeket írja körül. A Mi teljesítésünknek előfeltétele, hogy Ön a jelen Szolgáltatásleírás 2.6 szakaszában és valamennyi megfelelő Mellékletében körülírtakon felül a következő kötelezettségeit is teljesítse. Ha nem tesz eleget alábbi kötelezettségeinek, az késleltetheti a Szolgáltatás nyújtását.

- a. A Munkamegrendelésnek megfelelően Ön kinevezhet nevesített kapcsolattartókat, amelyek egyike lesz az Ügyféloldali Terméktámogatási Kapcsolattartó (a továbbiakban „CSM”) a támogatással kapcsolatos tevékenységeket illetően. A CSM felelős az Ön csapatának vezetéséért, és ő felügyeli az Ön összes támogatási tevékenységét és a Nekünk támogatási szolgáltatási kéréseket küldő belső folyamatait. Mindegyik kapcsolattartó egyedi ügyfélszámot kap, amellyel elérheti a Microsoft Premier Online webhelyet, támogatási problémákat küldhet be, valamint kapcsolatba léphet az Ön Terméktámogatási Tanácsadójával. A nevesített kapcsolattartókon felül Ön még kétféle csoport-kapcsolattartót is megadhat az alábbiak szerint:
  - Az egyik fajta kapcsolattartó olyan megosztott ügyfél-azonosítót kap, amelynek segítségével a Microsoft Premier Online webhelyről információkhoz tud hozzájutni, továbbá támogatási kéréseket tud benyújtani.
  - A másik fajta kapcsolattartó olyan megosztott ügyfél-azonosítót kap, amelynek segítségével csak információkhoz tud hozzájutni a Microsoft Premier Online webhelyről.
- b. Ön vállalja, hogy az Ön által megvásárolt szolgáltatási szint alapján együttműködik Velünk a Szolgáltatások kihasználásának megtervezésében.
- c. Ön a Munkamegrendelés lejáratá előtt legalább 60 nappal áttekintésre vonatkozó kérést küld el az összes szükséges/alkalmazandó adattal együtt.

- d. Ön vállalja, hogy belső eskalációs eljárást alakít ki, hogy ezzel segítse az Ön vállalatvezetői és a Mi munkatársaink között esetleg szükségessé váló kommunikációt.
- e. Ön vállalja, hogy válaszol az ügyfelek elégedettségét kutató mindazon felmérésekre, amelyeket Mi a Szolgáltatásokat illetően időnként eljuttatunk Önhöz.
- f. Ön vállalja, hogy irodájában megfelelő helyet, telefont és szélessávú internetes kapcsolatot, továbbá az Ön belső rendszeréhez és diagnosztikai eszközeihez való hozzáférést biztosít azoknak a Terméktámogatási Tanácsadóinknak, akiknek az Ön telephelyén kell munkát végezniük.
- g. Ön köteles megtéríteni az Ön alkalmazottainak, illetve vállalkozóinak esetében felmerülő összes utazási költséget és egyéb indokolt kiadást.

## **5. TULAJDONJOG ÉS LICENC.**

Jelen Szolgáltatásleírás keretében Önnek átadott minden számítógépes kód és egyéb anyag tulajdonjogát és használati jogát a Keretmegállapodás és jelen szakasz szabályozza.

### **a. Javítások**

A Javítások licencbe vételére annak a Terméknek a licencfeltételei alkalmazandók, amelyhez a Javítások kapcsolódnak. Ha a Javítások nem egy bizonyos Termékhez kapcsolódnak, akkor a Javításokhoz a Microsoft által mellékelte egyéb használati feltételek érvényesek, mellékelte használati feltételek hiányában pedig az Ügyfél nem kizárólagos, végleges, további díjfizetést nem igénylő licencet kap a Javítások kizárólag saját belső céljaira való használatára és többszörözésére. Az Ügyfél nem módosíthatja a Javításokat vagy azok fájlnevét, és nem kombinálhatja a Javításokat semmilyen nem a Microsofttól származó számítógépes kóddal.

## KÖTELEZETTSÉGVÁLLALÁSI ELŐTERJESZTŐ

Beszerezést, szolgáltatás megrendelést előterjesztő szakterület megnevezése:

**Informatikai Főosztály**

Beszerezés, megrendelés tárgya: **Microsoft Premier Support 300 óra**

Beszerezés, megrendelés indoklása: A büntetés-végrehajtási szervezet informatikai rendszerében nagy számban vannak jelen a Microsoft rendszerei, mind operációs rendszer, mind további informatikai szolgáltatások tekintetében. A rendszerek folyamatos működésének biztosítása, hiba esetén gyors, szakszerű javítása, illetve egyes esetekben gyártói szakértemet igénylő továbbfejlesztési, valamint rendszerintegrációs feladatok ellátása érdekében indokolt 12 hónapos, összesen 300 órás támogatói szerződés megkötése. A szolgáltatás közbeszerzési-keretmegállapodásból szerezhető be - mivel a Microsoft Magyarország Kft. az egyetlen szerződő -, így a Kbt. szerinti írásbeli konzultáció alkalmazásával. A szolgáltatás díja a szerződés 12 hónapos időtartama alatt részletekben havi rendszerességgel, alkalmanként azonos összeggel fizethető.

Partner neve<sup>1</sup>: **Microsoft Magyarország Kft..**

A beszerzés, megrendelés bruttó összege: **18.900.000,- Ft**

Kifizetés módja<sup>2</sup>: készpénz/banki átutalás (havonta egyenlő részletekben 12 hónapig)

.....  
szakterület vezetőjének aláírása



A szükséges fedezet rendelkezésre áll/nem áll rendelkezésre

.....  
penzügyi ellenjegyző 2015.10.07.

A beszerzést engedélyezem/nem engedélyezem

.....  
kötelezettségvállaló



A KGR-Forrásba történő nyilvántartásba vétel száma:.....

ERA kód: .....

<sup>1</sup> amennyiben ismert

<sup>2</sup> megfelelő rész aláhúzendó