

Ikt.szám: 30500/4749- /2019.ált.  
2 . pld.**EGYEDI SZERZŐDÉS  
(SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS)**

amely létrejött egyrészről

Név:	<b>Büntetés-végrehajtás Országos Parancsnoksága</b>
Székhely:	1054 Budapest, Steindl Imre utca 8.
Adószám:	15752026-2-51
Számlavezető pénzüintézet:	Magyar Államkincstár
Számlaszám:	10023002-01393008-00000000
KEF azonosító:	10205
Képviselője:	Dr. Góra-Bernáczki Szilvia bv. ezredes

mint megrendelő (a továbbiakban: Megrendelő),

másrészről

Név:	<b>Microsoft Magyarország Kft.</b>
Székhely:	1031 Budapest, Graphisoft Park 3.
Adószám:	10836653244
Céggjegyzékszám:	01 09 262313
Bankszámlaszám:	10800007-73043029-00000000
KEF azonosító:	100057
Képviseli:	Christopher Mark Mattheisen

mint szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató)

**(Megrendelő és Szolgáltató a továbbiakban együttesen: Felek, közülük valamelyik pedig: Fél)**

között az alulírott helyen és időpontban az alábbiak szerint.

**1. A Szerződés létrejöttének előzménye**

Felek rögzítik, hogy a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság (Beszerző), (a továbbiakban: Beszerző), mint ajánlatkérő „**Emelt szintű konzultációs és gyártói terméktámogatási szolgáltatások 2016.**” tárgyú, uniós értékhatárt elérő értékű hirdetmény közzétételével indított nyílt központosított közbeszerzési eljárást (Fő CPV kódok: 72.26.10.00; 72.26.00.00, 72.26.60.00 TED 2017/S 022-037600; KÉ-1391/2017., írásbeli összegzés megküldésének dátuma: 2017. 06.13.) (továbbiakban: közbeszerzési eljárás) folytatott le a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: **Kbt.**) és a központosított közbeszerzési rendszerről, valamint a központi beszerző szervezet feladat- és hatásköréről szóló 168/2004. (V. 25.) Korm. rendelet szabályai szerint.

Ezen közbeszerzési eljárás első része eredményeképpen Beszerző és Szolgáltató között keretmegállapodás jött létre (továbbiakban: **KM.**)

**A KM-re vonatkozó adatok:**

KM azonosítószáma: KM01SUPP16,  
KM aláírásának dátuma: 2017.06.21.,

KM időbeli hatálya: keretmegállapodás aláírásától számított 36 hónapig, azaz 2020. 06.21-ig terjedő határozott időtartam.

KM keretösszege: nettó 15.000.000.000 Ft.

## 2. A szerződés tárgya:

2.1. A jelen szerződés (a továbbiakban: **Szerződés**) tárgya Megrendelő által írásbeli konzultációt követően „*Microsoft support beszerzés*” tárgyban lefolytatott közbeszerzési eljárás műszaki leírásában (2. számú melléklet) meghatározott feladatoknak Szolgáltató általi elvégzése, a Szolgáltató ajánlatában rögzítetteknek (1. számú melléklet) (a továbbiakban: Szolgáltatás) és a Megrendelő utasításainak megfelelően, a Szolgáltatótól elvárható kiemelt szakértelemmel, gondossággal.

Cikkszám	Megnevezés	Beszerzési mennyiség
MS-004	Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Standard alapsomag (450 óra, egy év)	450 óra

2.2. A Szerződéshez való közvetlen csatolás nélkül is jelen Szerződés elválaszthatatlan mellékletét képezik, a Szerződés 1. pontjában megjelölt KM.

2.3. A jelen szerződés tárgyát képező Premier terméktámogatási szolgáltatásban benne foglalt felhasználható órákat a Keretmegállapodás lejártának napjáig lehet felhasználni és ezt követően erre nincs lehetősége a Megrendelőnek és a Szolgáltató sem jogosult teljesíteni, ide nem értve az esetleges jótállási/szavatossági igények teljesítését.

## 3. A szerződés időbeli hatálya:

Jelen Szerződés mindkét fél által történő aláírásának napjától 12 hónap, de legkésőbb a Keretmegállapodás lejártáig.

## 4. A helyszíni teljesítés helye:

Ajánlattevő által megjelölt magyarországi helyszín:

Büntetés-végrehajtás Országos Parancsnoksága (1054 Budapest, Steindl Imre u. 8.)

## 5. A jótállás kezdete:

5.1. A teljesítés Megrendelő általi elismerését (teljesítés igazolás) követő nap, feltéve, hogy a Szolgáltató a Keretmegállapodás Árlistája szerint jótállást vállal.

## 6. A fizetendő ellenérték:

6.1. A Szolgáltató a jelen szerződés szerinti megrendelés alapján biztosítandó szolgáltatások teljesítését az 1. számú mellékletben meghatározott szerződéses árakon teljesíti.

A Megrendelő az ellenértéket havi egyenlő részletekben fizeti meg a 3. sz. melléklet szerint. A nettó szerződéses ár tartalmazza a megajánlott szolgáltatás nyújtásával

összefüggő valamennyi adót, illetéket, díjat és jogdíjat, de nem tartalmazza az általános forgalmi adót, valamint a közbeszerzési díjat.

A közbeszerzési díj alapja a Megrendelő általi beszerzések általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 2% + Áfa.

Szolgáltató a Szerződés teljesítésével kapcsolatban egyéb díjazásra és költségtérítésre nem jogosult.

- 6.2. A havi teljesítés igazolására a Büntetés-Végrehajtás Országos Parancsnoksága Informatikai Főosztály vezetője, vagy helyettese jogosult. Megrendelő vállalja, hogy a Szolgáltató Szerződés szerinti teljesítésétől számított - legkésőbb - 15 napon belül kiállítja, majd eljuttatja a Szolgáltató kapcsolattartójának a teljesítési igazolást, aki ez alapján jogosult számlát kiállítani.

## **7. Fizetési feltételek:**

- 7.1. A Szolgáltató a teljesítés ideje alatt 9 részletben jogosult számla kiállítására a 3. számú melléklet szerint, a szerződés időtartama alatt mindösszesen nettó 22 202 775,00.- Ft + 2 % közbeszerzési díj + ÁFA, azaz bruttó 28 761 474,74.- Ft értékben.
- 7.2. A szolgáltatás ellenértékének Megrendelő által történő kiegyenlítése az igazolt teljesítést követően, a Kbt. 135. § (1) bekezdésében, valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:130. §-ában meghatározott szabályok szerint, a számlák igazolt kézhezvételétől számított 30 napon belül történik.
- 7.3. Szolgáltató a Kbt. 136. § (1) bekezdése alapján
- a) nem fizethet, illetve számolhat el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, amelyek a 62. § (1) bekezdés k) pont ka)–kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek az Szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;
  - b) a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a 143. § (3) bekezdése szerinti ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul értesíti.
- 7.4. A Szolgáltató köteles a számlákat a teljesítés elismerésétől számított 15 napon belül kiállítani, majd a Megrendelő részére eljuttatni. A számlákhoz a Kbt. 135. §-ában meghatározott iratokat mellékelni kell. A számlán csak a jelen keretmegállapodás hatálya alá tartozó szolgáltatások szerepelhetnek.
- 7.5. A Szolgáltató a jelen szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.
- 7.6. Késedelmes fizetés esetén a Megrendelő a Ptk. 6:155. §-a szerint meghatározott mértékű késedelmi kamatot fizet az Szolgáltatónak. Megrendelő hivatkozik a behajtási költségátalányról szóló 2016. évi IX. törvényre.

- 7.7. A Szolgáltató a szerződés teljesítése során előleget nem kérhet, és az előre fizetés sem megengedett.
- 7.8. A Szolgáltató által kibocsátott számlának az alábbiakat kell tartalmaznia:
- a számla szabályszerű kiállítása után a Szolgáltató a számlát Megrendelő nevére és címére (Büntetés-végrehajtás Országos Parancsnoksága, 1054 BUDAPEST, Steindl Imre u. 8.) küldi,
  - a számlán szerepeltetni szükséges a szállított termékek megnevezése, VTSZ/SZJ száma mellett Megrendelő által megadott belső azonosításra szolgáló szerződés számot, valamint fizetési határidőként 30 napot,
  - a számlán fel kell tüntetni a bankszámlaszámot, a bank nevét, valamint az adószámot,
  - a számlán fel kell tüntetni a „számla” elnevezést,
  - a számlának meg kell felelnie az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (Áfa tv.) 169. § szerinti előírásoknak,
- 7.9. A Megrendelő elhalaszthatja a kifizetést, ha a számla kiállításának helyességét vitatja, vagy ha a számlához csatolt igazoló okirat hiányos. Az ebből eredő viták rendezésére a Feleknek 15 (tizenöt) munkanap áll rendelkezésükre. Ilyen esetben a fizetési határidőt attól a naptól kell számítani, mikor a Felek rendezték a vitás kérdéseket és pótolták a mulasztásokat.

## **8. Szerződésszegés, szerződést biztosító mellékkötelezettségek**

- 8.1. A jelen szerződésre kizárólag az alábbi kötbér kikötések vonatkoznak:
- 8.2. Amennyiben a Szolgáltató a Premier Szolgáltatás Leírásban (2.sz. melléklet) vállalt reakció időt neki felróható okból nem tartja be, úgy a Szolgáltató köteles késedelmi kötbért fizetni a késedelemmel érintett minden naptári nap után. A késedelmi kötbér mértéke: a késedelem 1-10. napja alatt napi 0,5%, a késedelem 11. napjától napi 1% mértékű. A késedelmi kötbér maximális mértéke a kötbéralap 10 %-a. A késedelmi kötbér alapja a késedelmesen teljesített mennyiség nettó értéke.
- 8.3. A 25 napot meghaladó késedelem esetén Megrendelő jogosult a jelen egyedi szerződést felmondani vagy elállni, mely okán Szolgáltató a meghiúsulási kötbér fizetésére lesz kötelezett. A meghiúsulási kötbér mértéke a késedelmesen vagy nem teljesített szolgáltatás nettó díjának 10%-a.
- 8.4. Felek rögzítik, hogy ugyanazon kötbéralap tekintetében csak egy kötbér alkalmazható.
- 8.5. Szolgáltató súlyos szerződésszegő magatartásának minősül, és előzetes megfelelő póthatáridőt tartalmazó felszólítást követően a Megrendelő részéről amennyiben a teljesítés még nem kezdődött meg a szerződéstől való elállására vagy a szerződés azonnali hatályú felmondására okot adó körülmény, különösen, de nem kizárólag:
- Amennyiben olyan okból, amelyért Szolgáltató felelős, jelen szerződés 3. pontjában meghatározott határidőig a jelen szerződés 1. számú mellékletében meghatározott szolgáltatás teljesítése, illetve a hozzá tartozó dokumentumok átadás-átvétele nem fejeződik be sikeresen és a 3. pont szerint határidő lejártát követő 25 napon belül sem fejeződik be, súlyos mértékű hibás teljesítés,

- Szolgáltató ellen jogerős bírósági határozattal felszámolás indul, illetve végelszámolás hatálya alá kerül,
  - a Szolgáltató titoktartási kötelezettségét súlyosan vagy ismétlődően megszegi
  - a Szolgáltató által alkalmazott munkavállalók a Megrendelő rendjét vagy biztonságát, a személyi állomány vagy a fogvatartottak életét és testi épségét közvetlenül vagy súlyosan veszélyeztetik.
- Szolgáltató egyéb súlyos szerződésszegést követ el.

## 9. A szerződés módosítása, megszüntetése és megszűnése

Jelen szerződés meghiúsultnak tekintendő, amennyiben a Megrendelő a Szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt jelen szerződést azonnali hatállyal felmondja vagy Megrendelő jelen szerződéstől Szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt eláll – ezek feltételeit, valamint részletes szabályait jelen szerződés valamint a Ptk. tartalmazza.

Amennyiben bármelyik Fél részéről felmondási vagy elállási ok merülne fel, úgy a Felek haladéktalanul egyeztetnek, amelynek keretében az ok elhárítására – feltéve, hogy ez lehetséges – a szerződésszegéssel nem érintett Fél megfelelő póthatáridőt határoz meg.

A Kbt. 143. §-a szerint Megrendelő a szerződést felmondhatja, vagy – a Ptk.-ban foglaltak szerint – a szerződéstől elállhat, ha:

- a) feltétlenül szükséges a szerződés olyan lényeges módosítása, amely esetében a 141. § alapján új közbeszerzési eljárást kell lefolytatni;
- b) Szolgáltató nem biztosítja a 138. §-ban foglaltak betartását, vagy a Szolgáltatóként szerződő fél személyében érvényesen olyan jogutódlás következett be, amely nem felel meg a 139. §-ban foglaltaknak; vagy
- c) az EUMSZ 258. cikke alapján a közbeszerzés szabályainak megszegése miatt kötelezettségszegési eljárás indult vagy az Európai Unió Bírósága az EUMSZ 258. cikke alapján indított eljárásban kimondta, hogy az Európai Unió jogából eredő valamely kötelezettség tekintetében kötelezettségszegés történt, és a bíróság által megállapított jogsértés miatt a szerződés nem semmis.

A Megrendelő köteles a szerződést felmondani, vagy – a Ptk.-ban foglaltak szerint – attól elállni, ha a szerződés megkötését követően jut tudomására, hogy a szerződő fél tekintetében a közbeszerzési eljárás során kizáró ok állt fenn, és ezért ki kellett volna zárni a közbeszerzési eljárásból.

Megrendelő a szerződést felmondja – ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon –, ha

- a) Szolgáltatóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott 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 a 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel.

## 10. Vis maior

10.1. A Vis maiorra a Keretmegállapodás vonatkozó rendelkezései az irányadók.

## 11. A Megrendelő részéről kapcsolattartó és adatai:

Kapcsolattartó

Neve: Csontos Gergely bv. alezredes  
Címe: 1054 Budapest, Steindl I. u. 8.  
Telefon: 06/1301-8411  
E-mail: [csontos.gergely@bv.gov.hu](mailto:csontos.gergely@bv.gov.hu)

## 12. Záró rendelkezések

- 12.1. A külföldi adóilletőségű Szolgáltató köteles a szerződéshez arra vonatkozó meghatalmazást csatolni, hogy az illetősége szerinti adóhatóságtól a magyar adóhatóság közvetlenül beszerezhet Szolgáltatóra vonatkozó adatokat az országok közötti jogsegély igénybevétele nélkül.
- 12.2. Szolgáltató kijelenti, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pontja alapján átlátható szervezetnek minősül. Szolgáltató vállalja, hogy jelen pontban tett nyilatkozatában foglaltak változása esetén — az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 50. § (1) bekezdés a) pontban foglaltak terhe mellett - Megrendelőt haladéktalanul tájékoztatja.
- 12.3. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott keretmegállapodás, illetve mellékletei vonatkozó rendelkezései, továbbá Magyarország mindenkor hatályos jogszabályai irányadók. Jelen szerződés a keretmegállapodásban meghatározottakkal ellentétes rendelkezéseket nem tartalmazhat.
- 12.4. Jelen Szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Beszerző és a Szolgáltató között létrejött fent hivatkozott KM, a konzultációs felhívás, a dokumentáció, a Szolgáltató 2019. augusztus 14. napján benyújtott ajánlata valamint az azzal kapcsolatos teljes dokumentáció, abban az esetben is, ha az nem került a szerződéshez csatolásra.
- 12.5. Jelen szerződés 4 (négy) egymással szó szerint megegyező példányban készült, melyből 3 (három) példány Megrendelőt és 1 (egy) példány pedig Szolgáltatót illeti. Minden példány azonos érvénnyel bír.
- 12.6. Felek jelen Szerződést – áttanulmányozás és értelmezés után - mint akaratukkal mindenben megegyezőt, az alulírott helyen és időben jóváhagyólag írták alá.

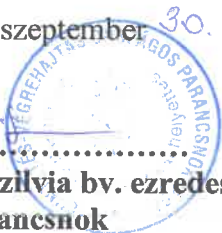
Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Beszerző és a Szolgáltató között létrejött fent hivatkozott keretmegállapodás, és az alábbi mellékletek:

1. számú melléklet: Megrendelt szolgáltatás- és árlista
2. számú melléklet: Műszaki leírás (Premier szolgáltatás leírás)
3. számú melléklet: Fizetési ütemezés
4. számú melléklet: Átláthatósági nyilatkozat

Megrendelő

Budapest, 2019. szeptember 30.

.....  
**Dr. Góra-Bernáczki Szilvia bv. ezredes**  
**országos parancsnok**  
**gazdasági és informatikai helyettese**



Szolgáltató

Budapest, 2019. szeptember 10.

.....  
**Microsoft Magyarország Kft.**  
**CHRISTOPHER MATTHEISEN**  
**ÜGYVEZETŐ IGAZGATÓ**  
Microsoft Magyarország Kft.  
1031 Budapest  
Graphisoft park 3. (Záhony u.)  
Céltank: 10800007-73043029  
Adószám: 10836653-2-44

*Handwritten signature of Christopher Mattheisen*

Pénzügyi ellenjegyzés:

Budapest, 2019. szeptember 30.

.....  
**Hegedűs Szabolcs bv. ezredes**  
**főosztályvezető**  
**Közgazdasági Főosztály**

*Handwritten signature of Szabolcs Hegedűs*

**Kötelezettségvállalási előterjesztő**  
**nyilvántartásba vétel száma: 261**

*21090404*

Jogi szempontból ellenőrizve:

Budapest, 2019. szeptember 26.

.....  
**Hivatal**



Szakmailag egyetérték:

Budapest, 2019. szeptember 10.

.....  
**Csontos Gergely István bv. alez.**  
**főosztályvezető**  
**Informatikai Főosztály**



## Szerződés 1. számú melléklete

Megrendelt szolgáltatás lista

Tétel	Termékaazonosító	Termék megnevezés	Szerződés azonosító	Egység ár (nettó Ft)	darab-szám	Összesen ár (nettó Ft)	Keretmegállapodás szerinti teljesítési idő
1.	MS-004	Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Standard alapcsomag (450 óra, egy év)	KM0101SUPP16	49 339,50	450 óra	22 202 775,0	12 hónap, de legfeljebb a Keretmegállapodás lejártáig
<b>Összesen ár Ft (nettó)</b>						<b>22 202 775,00</b>	

<b>Közbeszerzési díj</b>	<b>2%</b>	<b>Ft (nettó)</b>	<b>444 055,50</b>
--------------------------	-----------	-------------------	-------------------

<b>Áfa kulcs</b>	<b>27%</b>	<b>Áfa Ft</b>	<b>5 994 749,25</b>
------------------	------------	---------------	---------------------

<b>Bruttó összesen ár Ft</b>	<b>28 761 474,70</b>
------------------------------	----------------------



**Szerződés 2. számú melléklete**  
**Műszaki leírás**

## **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, amelyeknél okkal feltételezhető, hogy a problémát Microsoft-termékek okozzák.

### **2. ELÉRHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK.**

Ha elegendő 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 Tanácsadó-jához.

**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 válaszol 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 válaszát: heti 7 napon át napi 24 órában feladatgazdaként foglalkoznak a problémával, és az esemény súlyosságának megfelelően tájékoztatják Önt a fejleményekről.
- g. **Proaktív Szolgáltatásésedékességi Áttekintés.** A Proaktív Szolgáltatásésedékességi 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 Tanácsadójaival.

**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-termékeket/-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 munkaidőtő 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 fedezetéül 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 cikkek, 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, amelyeknél okkal

feltételezhető, hogy a problémát Microsoft-termékek okozzák. A Problémamegoldási Támogatás a következő szolgáltatások kombinációját tartalmazhatja:

- a. **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 Önre 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.
- b. **Hosszabb kezdeti válaszigő.** A válaszigő – amely a szolgáltatási kérés létrehozása és a között az időpont között eltelt idő, amikor a Terméktámogatási Tanácsadó kapcsolatba lép Önnel – a súlyosságtól függően változik.
- c. **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 segít. Az Eszkálációs Referensek olyan személyek, akiknek az a feladatuk, hogy az esetek megfelelő kezelésével, eszkálációval, erőforrások biztosításával és koordinációval a problémák azonnali megoldását segítsék.
- d. **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 felelőssége termékének támogatása.
- e. **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.
- f. **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 válaszigőt, valamint az Ön teendőit. Ezeket a következő táblázat definiálja:

Súlyosság	Helyzet	A Tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
1 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 eszkálálása 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> 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> Telefonon vagy interneten át érkező kérés	<b>Mérsékeltlenül 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> 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 fájljainak 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.

- c. 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 lejárata előtt legalább 60 nappal áttekintésre vonatkozó kérést küld el az összes szükséges/alkalmazandó adattal együtt.
- d. Ön vállalja, hogy belső eszkalációs 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 mellékelt egyéb használati feltételek érvényesek, mellékelt 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.



**Szerződés 3. számú melléklete**  
**Fizetési ütemezés**

(Jelen táblázat rögzíti a fizetendő havi egyenlő részleteket. A közbeszerzési díjnak a szolgáltatón keresztül elszámolása céljából tartalmazhat kerekített összegeket, amely kerekítéseket az utolsó hónap fizetendő összege magába foglalja.)

Számla kiállítás dátuma	Fizetendő összeg (Nettó, HUF)
2019.10.31.	4 440 555,00
2019.11.30.	2 220 277,50
2019.12.31.	2 220 277,50
2020.01.31.	2 220 277,50
2020.02.29.	2 220 277,50
2020.03.31.	2 220 277,50
2020.04.30	2 220 277,50
2020.05.31.	2 220 277,50
2020.06.21. (keretmegállapodás lejárt)	2 220 277,50

