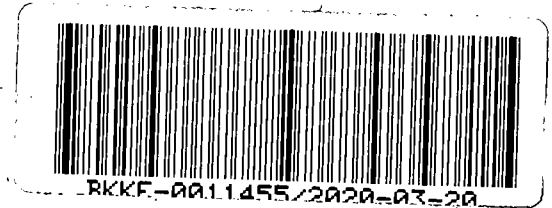




BUDAPESTI
KÖZLEKEDÉSI
ÜGYFÉLKAPCSOLATOK

BKÜ Zrt. példány

2025/48- 4...../2019/2003



SZOLGÁLTATÁSI (EGYEDI) SZERZŐDÉS

BKÜ BUDAPESTI KÖZLEKEDÉSI ÜGYFÉLKAPCSOLATOK ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

valamint

MICROSOFT MAGYARORSZÁG Kft.

között

MS PREMIER SUPPORT (700 ÓRA)

tárgyban

2020.



SZOLGÁLTATÁSI (EGYEDI) SZERZŐDÉS

(a továbbiakban: **Szerződés**), amely létrejött egyrészről a

BKÜ Budapesti Közlekedési Ügyfélszolgálatok Zártkörűen Működő Részvénytársaság

székhely: 1075 Budapest, Rumbach Sebestyén utca 19-21.
cégjegyzékszám: 01-10-049238
ÁFA csoportazonosító szám: 17781372-5-44
TAO csoportazonosító szám: 17100061-6-44
adószám: 25888412-4-44
Intézmény azonosító: 22065

mint megrendelő, a továbbiakban: **Megrendelő**

másrészről a(z)

Microsoft Magyarország Kft.

székhely: 1031 Budapest, Graphisoft Park 3.
cégjegyzékszám: 01-09-262313
adószám: 10836653-2-44
Intézmény azonosító: 100057

mint szolgáltató, a továbbiakban: **Szolgáltató**

között (a továbbiakban: **Felek**) alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

1. Előzmények

A Felek rögzítik, hogy a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság (KEF), (továbbiakban: **Beszerező**) által TED 2017/S 022-037600) szám alatt a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó kötelezett és önként csatlakozó intézmények részére „Emelt szintű konzultációs és gyártói terméktámogatási szolgáltatások 2016.” tárgyban lefolytatott központosított közbeszerzési keretmegállapodásos eljárás 1. része eredményeképpen a Beszerező és a Szolgáltató között keretmegállapodás jött létre (továbbiakban: **KM**)

KM azonosítószáma: KM0101-SUPP16

Keretmegállapodás megkötésének időpontja: 2017.06.21.

Keretmegállapodás (aktív időszakának) lejártja: 2021.06.21

KM keretösszege: nettó 15.000.000.000 Ft

2. A megrendelés tárgya

A Szerződés elválaszthatatlan részét képező 4. számú mellékletben (Műszaki leírás) megnevezett szolgáltatás nyújtása, a Műszaki leírásban meghatározottak szerinti tartalommal, figyelemmel a 2. számú mellékletre.

3. Számla kiállítása

A szolgáltatások ellenértékének Megrendelő által történő kiegyenlítése, 12 hónapra bontva egyenlő részletekben az 5. sz. mellékletben rögzített ütemezés szerint történik. A Szolgáltató köteles a számlát a teljesítés elismerésétől számított 15 napon belül kiállítani, majd az Intézmény részére eljuttatni. A számlához a Kbt. 135. §-ában meghatározott iratokat mellékelni kell.



A számlán csak a keretmegállapodás hatálya alá tartozó szolgáltatások szerepelhetnek.

4. A helyszíni teljesítés helye

Megrendelő mindenkori székhelye, illetve Megrendelő által megjelölt magyarországi helyszín(ek).

5. A jótállás kezdete

A teljesítés Megrendelő általi elismerését (teljesítésigazolás) követő nap.

6. A fizetendő ellenérték

A Szolgáltató a jelen megrendelés alapján biztosítandó szolgáltatások teljesítését az 1. számú mellékletben meghatározott szerződéses árakon teljesíti a 2. sz. melléklet szerint. A 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 Felek rögzítik, hogy a megrendelt szolgáltatás átalánydíjas, így szerződésszerű teljesítés esetén a teljes szerződéses összegre jogosult a Szolgáltató függetlenül attól, hogy a szolgáltatás csomagot a Megrendelő ténylegesen milyen mértékben veszi igénybe.

A megrendelt szolgáltatásokat 1 éven belül használhatja fel a Megrendelő, így jelen szerződés is ezen időszakra jött létre.

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

7. Fizetési feltételek

A szolgáltatások ellenértékének Megrendelő által történő kiegyenlítése az igazolt teljesítést követően, a Kbt. 135. § (1) és (4) és a Kbt. 136. § (1) bekezdésében meghatározott szabályok szerint, a számla igazolt kézhezvételétől számított 30 napon belül banki átutalással történik a Szolgáltató **CITI Banknál vezetett 10800007-73043029-00000000** számú bankszámlájára. Szolgáltató a bankszámla adataiban bekövetkezett változásokról köteles Megrendelőt haladéktalanul értesíteni. A számlán fel kell tüntetni a Szerződést egyértelműen beazonosító adatokat (különösen: jelen Szerződés iktatószáma), valamint a Megrendelő ÁFA csoportazonosító és TAO csoportazonosító számát. Ennek hiánya esetén Megrendelő jogosult a számlát visszaküldeni. A számlához a tárgyhónapról szóló teljesítésigazolást csatolni kell. A számlának meg kell felelnie az Áfa tv. 169. § szerinti előírásoknak.

Szolgáltató

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.

A számlán csak a keretmegállapodás hatálya alá tartozó szolgáltatások szerepelhetnek.

A Szolgáltató a jelen egyedi szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.



Késedelmes fizetés esetén az Intézmény a Ptk. szerint meghatározott mértékű késedelmi kamatot fizet az Szolgáltatónak.

A Szolgáltató az egyedi szerződés teljesítése során előleget nem kérhet, és az előre fizetés sem megengedett.

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 az adott hónapban 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 az adott hónapban késedelmesen vagy nem teljesített szolgáltatás nettó díjának 10%-a.

8.4. Felek rögzítik, hogy ugyanazon kötbéralap tekintetében csak egy kötbér alkalmazható.

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 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.

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 nyertes ajánlattevő 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. Kapcsolattartás

Felek rögzítik, hogy szerződéses jogviszonyuk tekintetében a másik Fél kapcsolattartóinak személyes adatait a jogszabályi előírásoknak megfelelően kezelik. Szolgáltató személyes adatokat az



alkalmazandó adatvédelmi kiegészítésének megfelelően kezeli, ami az alábbi linken érhető el: <https://aka.ms/ProfessionalServicesDPA>. Megrendelő szerződéses ügyfél kapcsolattartói adatok kezeléséről szóló tájékoztatója a www.bku.hu/adatvedelem oldalon található. Felek vállalják, hogy minden ésszerű erőfeszítést megtesznek, hogy a másik Fél vonatkozó adatkezelési tájékoztatóját az a jelen pontban kapcsolattartóként megjelölt alábbi munkavállalóval megismertessék.

Felek képviselőjében a jelen Szerződéssel kapcsolatban érvényes jognyilatkozatot csak és kizárólag az alábbiakban meghatározott személyek tehetnek. A jelen Szerződéssel kapcsolatos kommunikáció kizárólag írásos formában (ajánlott levél, fax, vagy e-mail) történik és az alábbiakban meghatározott személyek által, illetőleg e személyek részére történő elküldés esetén tekinthető érvényesnek.

Jelen Szerződésben szabályozott együttműködés során a szakmai kapcsolattartásra az alábbi személyek jogosultak:

Megrendelő részéről:

Név: Légrády András
Beosztás: informatikai szolgáltatások vezető
Telefon: +36 70 390 3588
E-mail: andras.legrady@bku.hu

Szolgáltató részéről:

Név: Bálint Arnold
Beosztás: Services Delivery Manager
Telefon: +36 20 264 6034
E-mail: abalint@microsoft.com

11. Vegyes és záró rendelkezések

A Szolgáltatónak és a Megrendelőnek meg kell tennie mindent annak érdekében, hogy közvetlen tárgyalások útján rendezzenek minden olyan nézeteltérést vagy vitát, mely közöttük a Szerződés keretében felmerült. Minden ezzel kapcsolatos tényről, akadályozó körülményről a felek kölcsönösen kötelesek egymást írásban tájékoztatni.

A jelen Szerződésben nem szabályozott kérdésekben a magyar jog – különös tekintettel a Ptk. és a Kbt. előírásai -, valamint a KM rendelkezései az irányadóak.

Jelen szerződéssel kapcsolatos jogviták esetén a felek a Megrendelő székhelye szerinti bíróság illetékességét kötik ki.

Szolgáltató a jelen Szerződés aláírásával kijelenti, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 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 írásban értesíteni. Szolgáltató tudomásul veszi továbbá, hogy a valótlan tartalmú nyilatkozat alapján létrejött szerződést Megrendelő jogosult felmondani vagy - ha a szerződés teljesítésére még nem került sor - attól elállni.

A Szolgáltató jelen Szerződésből eredő kötelezettségei teljesítéséhez alvállalkozó/közreműködő bevonására csak a Keretmegállapodás adta lehetőségek szerint jogosult.



1. számú melléklet: Megrendelt szolgáltatás- és árlista

Termékazonosító	Termék megnevezés	Mennyiség	Nettó egységár	Nettó összár
MS-005	Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Extra alapcsomag (650 óra, egy év)	650	48 289,50 Ft	31 388 175,00 Ft
MS-010	Terméktámogatási szolgáltatások - Kiegészítő (Add-on) csomag Proaktív 50 óra	50	51 439,50 Ft	2 571 975,00 Ft
Összesített nettó ajánlati ár:			-	33 960 150,00 Ft

Premier Support rendelkezésre állás:

Tevékenység	Tartalom	Érték (óra)
Reaktív támogatás (<i>Problem Resolution Hours</i>)	reaktív támogatás rendelkezésre állás, a szolgáltatás 7x24 időtartamban elérhető, 30 óra terjedelemben.	30
Proaktív támogatás (<i>Advisory Services Hourly, RES</i>)	proaktív támogatás rendelkezésre állás, a felmerülő támogatási igényekre fenntartott keret szakértő, távoli vagy helyszíni biztosítása, 131 óra terjedelemben. Továbbá a következő termék specifikus szolgáltatások biztosítása: Active Directory Recovery Execution Service On-Premises (5-napos), Exchange Recovery Execution Service (ExRES) – Foundation (5-napos), SharePoint: Recovery Execution Service (5-napos), SQL Server Recovery Execution Service (4-napos)	412
Workshop	Premier Support által biztosított oktatások elérhetősége, hat darab Workshop - Generic 1 Day - Open Workshop tétel.	48
Kiterjesztett szolgáltatás menedzsment (<i>Service Delivery Management Extended</i>)	Feladatok tervezése, ütemezése, iránymutatás, valamint preventív információ megosztás (pl. frissítések, sérülékenységek témakörökben, stb.). A szerződés időtartama alatt felmerülő technikai vagy üzemeltetési folyamatokkal kapcsolatos eszkaláció menedzsment és riportolás. Az incidensek és problémák elhárításának koordinálása, a Microsoft termékekben és igénybe vett szolgáltatásokban rejlő lehetőségek kihasználásának maximalizálása - dedikált terméktámogatási tanácsadó biztosítása 210 óra terjedelemben.	210



2. számú melléklet: Premier Támogatási Szolgáltatás részletes leírása

A Premier Támogatási Szolgáltatások részletes leírása

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 szolgáltatási központ (a továbbiakban „Terméktámogatási Csoport – Premier Support Service Center” – (Röviden: **Service Center**) általi **Szolgáltatásnyújtás-menedzselés** az Ön vállalatvezetésének és informatikai munkatársainak telefonon segít teljesíteni a szolgáltatás javítására vonatkozó tervet, továbbá telefonos 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 eleget tesz bizonyos minimális követelményeknek, Ön a következő Szolgáltatások tetszőleges kombinációját veheti igénybe. Az Ön által megvásárolt Szolgáltatásokat és a hozzájuk tartozó díjakat egy mellékelt Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek) határozza (határozzák) 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 Tanácsadóhoz.

2.1 Szolgáltatásnyújtás-menedzselés. A Service Center 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 Service Center továbbá azok, akik összegyűjtik az Ön Szolgáltatásra vonatkozó visszajelzéseit, és továbbítják őket a Microsofton belül más csoportokhoz.

- a. **Szolgáltatás Bevezetése.** A szerződéses időszak elején a Service Center egy vagy több „Szolgáltatás Bevezetése” telefonkonferenciát szervez Önnel. E telefonkonferencia 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 Service Center 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 Service Center ebben válaszol fel egy, az Ön konkrét igényeire szabott szolgáltatási tervet. A Service Center 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 Service Center az érvényességi

időtartam folyamán figyelemmel fog kísérni és módosítani fog az Ön igényei szerint.

- c. **Szolgáltatásáttekintés.** A Service Center 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 Szolgáltatásnyújtásmenedzselés szintje meghatározza.
- d. **Fontos Biztonsági Támogatási Tanácsadás.** A Service Center 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 Service Center felügyeli a támogatási eseményeket, hogy azok magas szintű támogatásnyújtás mellett időben elháruljanak.
- f. **Válságkezelés.** Az olyan helyzetekben, amikor üzletvitelét súlyosan érintő problémát tapasztal, a Service Center és az Eszkalációs Referensek koordinálják a Microsoft Eszkalációs Helyzetre adott választát: heti 7 napon át napi 24 órában feladatgazdaként foglalkoznak a problémával, és az esemény súlyosságának megfelelően tájékoztatják Önt a fejleményekről.
- g. **Proaktív Szolgáltatásesedékességi Áttekintés.** A Proaktív Szolgáltatásesedékességi 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 Service Center 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 koncentrálnak. 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 Frameworkkel (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-platformon történő létrehozásához és fejlesztéséhez. A Fejlesztési Támogatási Segítségnyújtás Microsoftfejlesztőeszközökre 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 Microsofttechnológiákat, hogy közben elkerülje a gyakori működési problémákat és csökkentse a rendszerleállítások 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 Tanácsadóval.

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 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 Microsofttechnológiákban.
- 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 Microsofttechnológiák 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 fedezetüül fizetendő összegnek megfelelő mennyiséget vonjuk az Ön Támogatási Segítségnyújtás óráiból. A Workshopok és Rendezvények a következőket tartalmazhatják:

- 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 Önnel, 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.
- 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 Microsofttermékekre 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, 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 Ön Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek)ben 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 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.
- 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 segítkeznek. 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 segítségével 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 termékegyüttműködési 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 válaszszintet és a becsült válaszidőt, valamint az Ön teendőit. Ezeket a következő táblázat definiálja:



Súlyosság	Helyzet	A Tőlünk elvárt reakció	Az Ontól elvárt reakció
1 Kizárólag telefonon át érkező kérés	Katasztrofálisan érinti az üzletvitelt: <ul style="list-style-type: none">Az üzleti vállalkozás lényegét jelentő folyamat teljes mértékben megsemmisült, a munka tulajdonképpen nem folytathatóAzonnali intézkedést igényel	<ul style="list-style-type: none">1. visszahívás legfeljebb 1 órán belülMunkatársaink a lehető leghamarabb kimennek az Ön telephelyéreFolyamatos munka a hét 7 napján napi 24 órábanA probléma gyors eskalálása a Microsofton belül a Termékekkel foglalkozó csapatoknakFelsőszintű vállalatvezetőink értesítése	<ul style="list-style-type: none">Az Ön felsőszintű vállalatvezetőinek értesítéseMegfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) munkához²A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység gyors elérése, tőle gyors válaszok érkezése
A Kizárólag telefonon át érkező kérés	Súlyosan érinti az üzletvitelt: <ul style="list-style-type: none">A szolgáltatások jelentős mértékű megsemmisülése vagy minőségük jelentős romlása1 órán belüli intézkedést igényel	<ul style="list-style-type: none">1. visszahívás legfeljebb 1 órán belülMunkatársaink szükség szerint kimennek az Ön telephelyéreFolyamatos munka a hét 7 napján napi 24 órában <p>□ Felsőszintű vezetőink értesítése</p>	<ul style="list-style-type: none">Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) munkához²A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység gyors elérése, tőle gyors válaszok érkezéseA vezetőség értesítése



B	Mérsékelten érinti az üzletvitelt:	<input type="checkbox"/> 1. visszahívás legfeljebb 2 órán belül	<input type="checkbox"/> Folyamatos munka a hét 7 napján napi 24 órában ²	<ul style="list-style-type: none">Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) munkához²A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység elérése, tőle válaszok érkezése 4 munkaórán¹ belül
Telefonon vagy interneten át érkező kérés	<ul style="list-style-type: none">A szolgáltatások elviselhető mértékű megsemmisülése vagy minőségük mérsékelt romlása mellett a munka tulajdonképpen, ha rosszabb körülmények között is, de folytatható.2 munkaórán¹ belüli intézkedést igényel			

Súlyosság	Helyzet	A Tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
-----------	---------	-------------------------	-------------------------

C	Alig érinti az üzletvitelt:	<ul style="list-style-type: none">1. visszahívás legfeljebb 4 órán belülMunkavégzés csak munkaidőben¹	<ul style="list-style-type: none">Pontos kapcsolattartási adatok az eset felelősére vonatkozóanReagálás 24 órán belül.
Telefonon vagy interneten át érkező kérés	<ul style="list-style-type: none">Az üzletvitel lényegében a szolgáltatások kisebb romlása mellett vagy azok romlása nélkül folytatható.4 munkaórán¹ belüli intézkedést igényel		

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

²Előfordulhat, 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 integritását és biztonságát 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:

- a. 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.
- b. 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 Díjak és Megnevezett Kapcsolattartók Melléklet, 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.
- c. Kibocsátás előtti és bétatermékekre nincs támogatás, kivéve, ha egy csatolt Melléklet ettől eltérően rendelkezik.
- d. Minden Szolgáltatás – ideértve a megrendelt órákat is – elveszik, ha azokat nem veszik igénybe az Egyedi Szerződésben rögzített határozott időtartam alatt.
- e. A Támogatási Segítségnyújtás az erőforrások rendelkezésre állásától függ.
- f. 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.

- g. 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.
- h. 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.
- i. 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 mellékelt Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek)nek 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 Tanácsadóival. A nevesített kapcsolattartókon felül Ön még kétféle csoportkapcsolattartót 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 megfelelő Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek) 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 Kerétmegállapodás 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.



BUDAPESTI
KÖZLEKEDÉSI
ÜGYFÉLKAPCSOLATOK

3. számú melléklet: Microsoft Szakmai Szolgáltatások Adatvédelmi Kiegészítés



Microsoft Szakmai
Szolgáltatások Adatvé



MŰSZAKI LEÍRÁS

Az ajánlatkérő a következő szolgáltatást kéri:

Az alábbi szolgáltatás beszerzésével a cégcsoport általa használt Microsoft rendszerek gyártói támogatásának folyamatos rendelkezésre állását kívánja biztosítani, annak érdekében, hogy az informatikai infrastruktúra üzemszerű működése folyamatosan fenntartható legyen, olyan hibák fellépése esetén is, melyek elhárítása speciális kompetenciát igényel.

KM0101SUPP16

Cikkszám	Megnevezés	Mennyiség
MS-005	Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Extra alapsomag (650 óra, egy év)	650
MS-010	Terméktámogatási szolgáltatások - Kiegészítő (Add-on) csomag Proaktív 50 óra	50

Szerződés érvényessége: 12 hónap

Teljesítés helye: 1075 Budapest, Rumbach Sebestyén utca 19-21.

Kiválasztani kívánt szállító: Microsoft Magyarország Kft.



5. sz. melléklet: 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)
2020.03.31	2 813 391,00
2020.04.30	2 813 391,00
2020.05.31	2 813 391,00
2020.06.30	2 813 391,00
2020.07.31	2 813 391,00
2020.08.31	2 813 391,00
2020.09.30	2 813 391,00
2020.10.31	2 813 391,00
2020.11.30	2 813 391,00
2020.12.31	2 813 391,00
2021.01.31	2 813 391,00
2021.02.28	3 012 849,00