

## EGYEDI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a **Médiaszolgáltatás-támogató és Vagyonkezelő Alap** (székhely: 1016 Budapest, Naphegy tér 1., levelezési cím: 1037 Budapest, Kunigunda u. 64., adószám: 18091715-4-44, képviseli: Dr. Szabó László Zsolt vezérigazgató), mint megrendelő (a továbbiakban: **Megrendelő**), másrészről a **Microsoft Magyarország Kft.** (KEF azonosító: 100057 székhely: 1031 Budapest, Graphisoft Park 3.) céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi cégbíróság Cg.: 0109262313 adószám: 10836653244, képviseli: Hajagos Péter), mint **Szolgáltató** (a továbbiakban: Szolgáltató) között (a továbbiakban: Felek) alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

### 1. A szerződés létrejöttének előzménye:

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

KM azonosítószáma: KM0101SUPP13

KM aláírásának dátuma: 2013. július 22.

KM időbeli hatálya: 2016. július 22.

KM keretösszege: 6 000 000 000, -Ft

### 2. A szerződés tárgya:

#### Microsoft Premier Standard Support szerződés az MTVA részére

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

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

**Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a megrendeléssel, teljesüléssel kapcsolatos mindennemű KEF Portál adatszolgáltatási kötelezettség Szolgáltatót terheli.**

4. A szerződés teljesítési határideje: **A szerződés aláírásának napjától számított 12 hónap de legfeljebb a keretmegállapodás hatályának lejártáig.** (Teljesítés határidejét a felek a KM rendelkezései szerint határozhatják meg.)

## 5. A teljesítés helye:

A Megrendelő által megjelölt magyarországi cím: MTVA 1037 Budapest, Kunigunda útja 64.

## 6. A fizetendő ellenérték:

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

## 7. Fizetési feltételek:

Igazolt teljesítést követően a Kbt. 130. §-ában meghatározott szabályok szerint a szerződésszerű teljesítés igazolását követően kiállított számla alapján a teljesítéstől számított 30 napon belül. A Szolgáltató az egyedi szerződés teljesítése során előleget nem kérhet, és az előre fizetés sem megengedett. Ajánlatkérő és a nyertes ajánlattevő az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A. §-ában foglaltakat kötelesek alkalmazni.

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

7.2. Késedelmes fizetés esetén az Intézmény a Ptk.-ban (301/A. § (2) bekezdése) meghatározott mértékű késedelmi kamatot fizet a Szolgáltatóak.

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

7.4. Az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII.31.) Korm. rendelet 77. § (1a) bekezdése értelmében a 4/2011. (I.28.) Korm. rendelet 57. § (1b) bekezdésében foglalt szállítói finanszírozás alkalmazása esetén a közbeszerzési eljárás során kiválasztott szállító a közbeszerzési eljárás alapján megkötött szerződés elszámolható összegének 10%-a erejéig mentesül a biztosítéknyújtás kötelezettsége alól. A Szolgáltató az egyedi szerződés teljesítése során előleget nem kérhet, és az előre fizetés sem megengedett, kivéve a 4/2011. (I. 28.) Korm. rendeletben szabályozott, Európai Unió támogatásból megvalósuló beszerzéseket érintő szállítói előlegfizetés esetét.

## 8. Szerződésszegés\*:

KM szerinti vagy a Felek eltérő megállapodása alapján: .....




## 9. A szerződés tartalmának értelmezése:

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

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

1. számú melléklet: Szakmai leírás
2. számú melléklet: Microsoft Premier Támogatás Szolgáltatás-leírás,

A szerződést a felek áttanulmányozás után, mint szándékukkal és üzleti akaratukkal mindenben megegyezőt „4” eredeti példányban jóváhagyólag írják alá.

az MTVA részéről	a Microsoft Magyarország Kft. részéről
 dr. Szabó László Zsolt	 <b>Microsoft Magyarország Kft.</b> 1031 Budapest <span style="border: 1px solid black; padding: 0 2px;">2</span> Graphisoft park 3. (Záhony u.) Hajagos Péter Citibank: 10800007-73043029 Adószám: 10836653-2-44
a Médiaszolgáltatás-támogató és Vagyonkezelő Alap vezérigazgatója	Szolgáltatások üzletágvezető
Dátum: 2014. JÚL 04.	Dátum: 2014. 06. 27.
Ellenjegyezte:	
 Nagy Attila	
a Médiaszolgáltatás-támogató és Vagyonkezelő Alap vezérigazgató-helyettese	
Dátum: 2014. 07. 02.	

h

## Szakmai leírás

**Beszerezés tárgya:** Microsoft Premier Standard Support szerződés -

MS-004 – Terméktámogatási szolgáltatás – Premier Standard (450 óra, egy év) - 1 db

Szállító Cikkszám	termékazonosítója	Termék GTIN (GS1) száma	Termék / szolgáltatás megnevezése	Legkisebb szállítási egység	Nettó ár Ft
MS-004		-	Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Standard (450 óra, egy év)	1	19 051 200

A Premier Standard keretében igénybe kívánt venni szolgáltatások:

Premier szolgáltatások:	Szerződéses időszak 1 év	
-------------------------	--------------------------	--

Terméktámogatás	Szolgáltatás	Óraszám
	Helyszíni üzemeltetési támogatás (Prem. Field Eng.)	40
	Workshop, training részvétel (MOF, SCCM, stb.)	180
	SCCM RAP	65
	Exchange RAP	65
	Támogatási ügyfélkezelés	100
	<b>Összesen</b>	<b>450 óra</b>

# Microsoft Premier Támogatás Szolgáltatás-leírás

2. számú melléklet

(Microsoft társvállalat tölti ki)  
**Szolgáltatás-leírás száma**

MTVA/2014/SD

(Kizárólag Microsoft belső célra)  
**MSL szám**

A jelen Szolgáltatás-leírás („**Szolgáltatás-leírás**”) a Közbiztosítási és Ellátási Főigazgatóság (KEF) és a Microsoft Magyarország Kft. által aláírt és 2013. július 22. napján hatályba lépett, 36 hónapos időbeli hatályú KM0101SUPP13 számú, hatmilliárd Ft keretösszegű „Microsoft vagy azzal egyenértékű fejlesztői platformú szoftverlicenckhez kapcsolódó emelt szintű konzultációs és terméktámogatási szolgáltatások biztosítása” tárgyban lefolytatott központosított közbiztosítási keretmegállapodásos eljárás első része eredményeképpen létrejött Keretmegállapodás (a „**Szerződés**”) alapján, az alulírott ügyfél vagy társvállalata („**Ügyfél**”) és az alulírott Microsoft társvállalat („**Microsoft**” vagy „**Szolgáltató**”) között jött létre. A Szerződés kikötései az itt tett hivatkozás útján a jelen Szolgáltatás-leírás részét képezik. Az itt másként nem definiált fogalmak jelentése megegyezik azoknak a Szerződésben meghatározott jelentésével. Ezen Szolgáltatás-leírás a jelen fedőlapon, és az itt tett hivatkozás útján a jelen Szolgáltatás-leírás szerves részét képező Szolgáltatás-leírásból áll.

## Ügyfél információ a számlázáshoz

Ügyfél neve:	<b>Médiaszolgáltatás-támogatás és Vagyonkezelő Alap</b>	Kapcsolattartó neve (Ez a személy kapja a jelen Szolgáltatás-leírás alapján kiállított számlákat, kivéve, ha a Vállalat a megrendelőlapon eltérően rendelkezik.) <b>Bacsa Béla</b>
KEF azonosító: 18454	törzsszám/Cg: 01-10-043219	adószám: 12182888-2-44
A Szerződést aláíró Ügyfél vagy Társvállalat neve, ha az eltér az alulírottól Közbiztosítási Ellátási Főigazgatóság (KEF)		
Székhely: Utca, házsám	Naphegy tér 1.	Kapcsolattartó e-mail címe bacsa.bela@mtva.hu
Város	Budapest	Telefon: <b>+36 30 211 3220</b>
Ország	Magyarország	Irányítószám 1016
		Fax: +36 1 428 0222

## Számlázás

Az ellenértéket az Ügyfél a Kbt. 130. §-ában meghatározott szabályok szerint havonta, utólag, a szerződésszerű teljesítés igazolását követően kiállított számla alapján a teljesítéstől számított legkésőbb 30 napos átutalással köteles megfizetni Microsoftnak. Microsoft a számlákat a kifizetés érdekében az Ügyfél képviselőjének megküldi a fent megjelölt címre, kivéve, ha a jelen Szolgáltatás-leírás eltérően rendelkezik. Ügyfél és Microsoft az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény 36/A. §-ában foglaltakat kötelesek alkalmazni. A Microsoft előleget nem kérhet, Ügyfél pedig előleget nem adhat és az előre fizetés sem megengedett, kivéve a mindenkor hatályos jogszabályok szerinti, az Európai Unió támogatásból megvalósuló beszerzéseket érintő szállítói előlegfizetés esetét (szállítói finanszírozás). Az Ügyfél késedelmes fizetése esetén a Microsoftnak jogában áll a Ptk. szerinti késedelmi kamatot felszámítani. A Szolgáltató a jelen egyedi szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.

A szolgáltatásról kiállításra kerülő számlánál a teljesítési dátum a fizetési esedékesség napja.

A fizetendő ellenérték: A Microsoft a jelen egyedi szerződés alapján szállítandó szolgáltatások szállítását a Szerződés 2. számú mellékletében meghatározott szerződéses áron teljesíti. A szerződéses ár tartalmazza a behozattal, a forgalomba hozattal kapcsolatban felmerülő összes költséget (vám, adók, díjak, illetékek, egyéb), de nem tartalmazza az általános forgalmi adót, valamint a közbiztosítási díjat. A közbiztosítási díj alapja az Ügyfél általi beszerzések általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 2 % + Áfa.

Szolgáltatónak jogában áll a jelen egyedi szerződés teljesítését felfüggeszteni mindaddig, amíg az Intézmény a jelen szerződés értékével megegyező összeggel nem csökkenti a Szolgáltató 60 napot meghaladóan fennálló követelését. Szolgáltató erről köteles az Intézményt és a Beszerzőt (Közbiztosítási és Ellátási Főigazgatóság) a teljesítés felfüggesztését megelőzően legalább 10 nappal írásban értesíteni. Ebben az esetben Szolgáltatóval szemben késedelmi kötbér, a meghiúsulás jogkövetkezményei valamint kártérítés nem érvényesíthető



**Kötbér.** Szolgáltató a jelen pont rendelkezései szerint kötbér megfizetését vállalja a neki felróható késedelem illetve hibás teljesítés esetén. A kötbér alapja a késedelmesen vagy hibásan teljesített szolgáltatás nettó értéke. A kötbér mértéke a késedelem/hibás teljesítés 1-10. napja alatt napi 0,5%, a késedelem/hibás teljesítés 11. napjától napi 1%, de összesen legfeljebb 20%.

**Teljesítési biztosíték.** A Szolgáltató teljesítési biztosítékként a jelen szerződés aláírásától számított 5 munkanapon belül bankgaranciáról szóló igazolást ad át, amely biztosítja a szolgáltatási nettó értékének legfeljebb összesen 25%-ának megfelelő összeg megfizetését jelen pont rendelkezései szerint. A bankgarancia [ ] napjáig érvényes. A fenti kötbér megfizetése a bankgaranciából történik, továbbá a rendelkezésre álló bankgarancia felhasználható az érintett szolgáltatás Microsoftnak elismerten felróható meghiúsulása esetén.

*Hatálybalépés napja*

Jelen Szolgáltatás-leírás 2014.06.27 lép hatályba és 2015.06.26 (a „Lejárat napja”) vagy a Szolgáltatások a Microsoft által történő befejezésének dátuma közül a későbbi napon szűnik meg.

Lent tett aláírásukkal a felek a Szerződés és a jelen Szolgáltatás-leírás feltételeit magukra nézve kötelezőnek ismerik el.

Vállalat	Microsoft társvállalat
<b>Médiaszolgáltatás-támogatás és Vagyonkezelő Alap</b>	<b>Microsoft Magyarország Kft.</b> 1031 Budapest, Graphisoft Park 3. KEF azonosító: 100057 Cg. 01-09-262313; adószám:10836653-2-44
Aláírás 	Aláírás 
Aláíró személy neve (nyomtatott betűkkel) dr. Szabó László Zsolt	Aláíró személy neve Graphisoft park 3. (Záhony u.) Hajagos Péter Céltibank: 10800007-73043029 Adószám: 10836653-2-44
Aláíró személy beosztása (nyomtatott betűkkel) Vezérigazgató	Aláíró személy beosztása Szolgáltatások Üzletágvezető
Dátum 2014 JÚL 04	Dátum





**1. ÁTTEKINTÉS.** Jelen Szolgáltatás-leírás az elérhető szolgáltatások típusait („Szolgáltatások”) sorolja fel. Szabályozza továbbá az egyes felek feladatait, a Szolgáltatás nyújtásának alapját képező előfeltételeket és vélelmeket, az alkalmazandó díjakat, valamint további feltételeket és kikötéseket. A Szolgáltatások az alábbi fő területekre koncentrálnak:

**Támogatási Ügyfélkezelés,** amely egy kijelölt Terméktámogatási Tanácsadón („TAM”) keresztül segít kapcsolatokat kialakítani és fenntartani a Vállalat menedzsmentjével és informatikai szolgáltatást nyújtó csapatával, valamint segít a Vállalatnak a Premier Támogatás egyes elemeit úgy kialakítani, hogy azok megfeleljenek a Vállalat üzleti követelményeinek.

**Workshop-ok,** amelyek segítik a Vállalatot a problémák megelőzésében és a rendszer rendelkezésre állásának növelésében valamint Microsoft technológián alapuló termékek és megoldások kifejlesztésében.

**Működési Probléma Megoldása,** amely a Microsoft termékek használata során felfedezett konkrét jelenségekkel kapcsolatban nyújt segítséget, amennyiben ésszerűen feltételezhető, hogy a problémát Microsoft termék okozza.

**Támogatási Segítségnyújtás,** amely a Működési Probléma Megoldása szolgáltatás körén kívüli problémákra vonatkozóan, valamint tervezésre, fejlesztésre és rendszerbe állításra vonatkozó konzultációs kérésekre vonatkozóan ad rövid távú tanácsot és iránymutatást.

**Információs Szolgáltatások,** amelyek biztosítják a Vállalat munkatársai számára a Microsoft technológiára vonatkozó naprakész tudást a Vállalat belső támogatási lehetőségeinek növelése érdekében.

**2. ELÉRHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK.** A Vállalat az alábbi Szolgáltatások tetszőleges kombinációját veheti igénybe. A Microsoft által tett eltérő kikötés hiányában a szolgáltatásokért óradíjat számít fel, amelyet a Vállalat által megvásárolt, a Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek)ben megjelölt órák összesített számából von le. A Szolgáltatások alábbi teljes köre egyes országokban esetleg nem elérhető. Az Egyesült Államokon kívüli országokban elérhető szolgáltatások részletes felsorolását kéri Terméktámogatási Tanácsadójától.

**2.1 Támogatási Ügyfélkezelés.** A Támogatási Ügyfélkezelési szolgáltatások célja a támogatási és szolgáltatási kapcsolat koordinációjának elősegítése. A TAM a Vállalat rendelkezésére áll a Microsoft-on belül és olyan csapatot biztosít, amely alkalmas Workshop-ok, Működési Probléma Megoldás és Támogatási Segítségnyújtás biztosítására. A TAM információs központként is szolgál és továbbítja a Vállalat Szolgáltatásokra vonatkozó visszajelzéseit más Microsoft csoportoknak. A TAM biztosíthatja a Vállalat számára az alábbi olyan szolgáltatásokat is, amelyeket nem vonunk le a Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek)ben megjelölt általános, előre fizetett órákból:

- a. Eligazító és tervező megbeszélés. A jelen Szolgáltatás-leírás megkezdésekor lehetőség van arra, hogy a TAM egy telefonos, vagy, ha a Vállalat helyszíni kiszállást is vásárolt, úgy helyszíni Eligazító és tervező megbeszélést tartson a Vállalat menedzsmentje és munkatársai részvételével. Ennek célja a rendelkezésre álló Szolgáltatások áttekintése, az Vállalat támogatási igényeire vonatkozó információk összegyűjtése, és a Szolgáltatások Vállalat általi használatának közös megtervezése.
- b. Helyzetértékelő megbeszélések és jelentések. Meghatározott rendszerességgel általános helyzetértékelő jelentés készül a megelőző beszámolási időszakban nyújtott szolgáltatások összefoglalása céljából. A Microsoft helyzetértékelő megbeszéléseket tart a szolgáltatási tevékenységek megvitatása, a Vállalat elégedettségének figyelemmel kísérése és az esetleg szükséges teendők és változtatások megállapítása céljából. A Microsoft a Vállalat kívánságára egyedi jelentéseket is készít és az ezekhez kapcsolódó többletmunkát a Vállalat Támogatási Segítségnyújtás órakeretéből vonja le.
- c. Eszkáláció felügyelet. A TAM a megoldás előmozdítása érdekében szükség esetén gondját viseli az eskálációt igénylő támogatási ügyeknek a Microsoft más belső erőforrásaihoz történő felterjesztésének.

**2.2 Workshop-ok és Rendezvények.** A Workshop-ok célja, hogy csökkentsék a Microsoft termékekhez kapcsolódó, a Vállalatot érintő problémák számát és hatását. A Workshop-ok és Rendezvények az alábbiakat tartalmazhatják:

- a. Workshop-ok: A Microsoft a termékeire és technológiáira koncentráló, szakértők által vezetett tréningeket tart a Vállalat telephelyén vagy a Microsoft-nál. Amennyiben a Vállalat úgy dönt, hogy a workshop saját telephelyén kerüljön megrendezésre, úgy a workshop-ok megkezdése előtt a Microsoft megadja számára a telephelyen található számítógépes környezet előkészítésére vonatkozó leírást. A workshop-ok személyre szabottak és azok ára az időtartamuktól, a helyszíntől és az előadott anyagtól függ. A Vállalat az elérhető workshop-ok aktuális listáját a TAM-jától kérheti.
- b. Rendezvények: Széleskörű és mélyreható műszaki fejlesztés-orientált előadásokat tudunk tartani, gyakorlati laborokkal, amelyek a képzést szolgálják és a Microsoft technológiák Ön általi megvalósítását segítik elő. Ezek az események lehetőséget adnak arra, hogy Ön kapcsolatba léphessen a Microsoft termékcsoportjaival,

valamint a Premier Támogatás fejlesztési és marketing munkatársakkal. Az Ön TAM-ja készséggel értesíti Önt a programban szereplő Rendezvényekről.

**2.3 Működési Probléma Megoldása:** a Működési Probléma Megoldása a Microsoft termékek használata során felfedezett konkrét jelenségekkel kapcsolatban nyújt segítséget, amennyiben ésszerűen feltételezhető hogy a problémát Microsoft termék okozza. A Működési Probléma Megoldása napi 24 órában, a hét minden napján elérhető. A támogatásra vonatkozó kérések a Vállalat által kijelölt kapcsolattartó személyek útján telefonon vagy a Premier online weboldalon keresztül, elektronikusan küldhetők meg, kivéve az 1 és A súlyosságú eseteket, amikor a kérést az alábbi 2.3 (a) alpont alapján telefonon kell közölni. A Működési Probléma Megoldása az alábbiak bármely kombinációját tartalmazhatja:

A Probléma Megoldási Támogatások óradíj alapján számlázott szolgáltatások és az adott esemény megoldásához üzletileg ésszerűen szükséges óranyi Szolgáltatást tartalmaznak. Az óraszám alapú támogatási kérdések a mellékelt Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek)ben megjelölt előre fizetett órák számából kerülnek levonásra, vagy a Microsoft utólag kiszámlázza a Vállalatnak, amennyiben az előre fizetett órák már mind felhasználásra kerültek.

A Vállalat felelős a kezdeti súlyossági kategória megállapításáért a Microsoft-tal történt konzultáció alapján és a Vállalat bármikor kérheti a súlyossági kategória megváltoztatását. Az esemény súlyossága határozza meg a Microsoft-on belüli válaszadás szintjét és a becsült válaszidőt, valamint a Vállalat kötelezettségeit az alábbi táblázat szerint:

Súlyosság <sup>1</sup>	A Vállalat állapota	Microsoft-tól elvárt intézkedés	A Vállalattól elvárt intézkedés
1 Csak telefonon jelenthető be	Katasztrofális üzleti kihatás: Központi (a tevékenységhez elengedhetetlen) üzleti folyamat teljes mértékben kiesett a Vállalatnál és a munka ésszerűen nem folytatható Azonnali intézkedést igényel	Válaszadás kezdő időpontja legfeljebb 1 órán belül A Microsoft erőforrásai szükség esetén a lehető leggyorsabban a helyszínre érkeznek Folyamatos munka 24x7 órán keresztül Gyors Eszkáláció a Microsoft-on belül a Termék csoportokhoz Microsoft Vezető Managerek értesítése	A Vállalat telephelyén a vezető menedzser értesítése Megfelelő erőforrások rendelkezésre bocsátása a 24x7 órás folyamatos tevékenység ellátásához <sup>2</sup> Gyors kapcsolat és válasz a változás-managementet felügyelő személytől
A Csak telefonon jelenthető be	Kritikus üzleti kihatás: A Vállalat üzleti tevékenységét támogató szolgáltatások jelentős része kiesik vagy leromlik Egy órán belüli intézkedést igényel	Válaszadás kezdő időpontja legfeljebb 1 órán belül A Microsoft erőforrásai szükség esetén a helyszínre érkeznek Folyamatos munka 24x7 órán keresztül Microsoft management értesítése	Megfelelő erőforrások rendelkezésre bocsátása a 24x7 órás folyamatos munka ellátásához <sup>2</sup> Gyors kapcsolat és válasz a változás-managementet felügyelő személytől A management értesítése
B Telefonon vagy web-en jelenthető be	Kisebbségi üzleti kihatás: A Vállalat üzleti tevékenységét támogató szolgáltatások kisebb mértékben kiesnek vagy leromlanak, de a munka korlátozott mértékben, ésszerűen folytatható 2 Üzleti Órán <sup>1</sup> belüli intézkedést igényel	Válaszadás kezdő időpontja legfeljebb 2 órán belül munkavégzés kizárólag Üzleti Órákban <sup>1</sup>	Megfelelő erőforrások rendelkezésre bocsátása az Üzleti Órák <sup>1</sup> alatti folyamatos munka biztosításához Kapcsolat és válasz a változás-managementet felügyelő személytől négy Üzleti Órán <sup>1</sup> belül
C Telefonon vagy web-en jelenthető be	Minimális üzleti kihatás A Vállalat üzletmenete lényegében működőképes, a szolgáltatások csekély leromlásával vagy ezek nélkül 4 Üzleti Órán <sup>1</sup> belüli intézkedést igényel	Válaszadás kezdő időpontja legfeljebb 4 órán belül Tevékenység vége kizárólag Üzleti Órákban <sup>1</sup>	Pontos elérhetőségi információk az ügy felelősére vonatkozóan 24 órán belüli válaszadás

<sup>1</sup> Az Üzleti Órák munkaszüneti napok kivételével hétfőtől-péntekig 8.30 órától 17.30 óráig, magyar idő szerint.

<sup>2</sup> A súlyosság szintjét alacsonyabbra módosíthatjuk, amennyiben a Vállalat nem tud megfelelő erőforrásokat vagy válaszokat adni a Microsoft-nak a problémamegoldás folytatása céljából.

Előfordulhat, hogy a Microsoft a Vállalattól megköveteli megfelelő probléma-meghatározási és megoldási tevékenység elvégzését. A probléma-meghatározási és megoldási tevékenységek a következők lehetnek: hálózati nyomkövetés, hibaüzenetek rögzítése, konfigurációs információk gyűjtése, termék-konfigurációk megváltoztatása, új szoftver verziók vagy alkotórészek telepítése, vagy folyamatok módosítása.

A Vállalat felelős azon eljárások kialakításáért, amelyek a Vállalat szoftvere és adatai integritásának és biztonságának megőrzéséhez, az azokhoz való jogosulatlan hozzáférés megakadályozásához valamint a végzetes hibákból származó átlományvesztések vagy állományváltozások esetén az újrakezdéséhez szükségesek.



- b. Helyszíni sürgősségi támogatás: A Vállalat helyszíni sürgősségi támogatást kérhet mint külön számlázható szolgáltatást. A helyszíni sürgősségi támogatás a Microsoft erőforrások elérhetőségétől függ és az elvégzendő feladatok az adott helyzettől, környezettől és a probléma üzleti kihatásától függően változnak.
- c. A Frissítési Garancia előnyei. Az Ügyfélnek lehetősége van arra, hogy átváltssa a megvásárolt Frissítési Garancia 24x7 problémamegoldási támogatási eseményeket Premier problémamegoldási támogatási órákra vagy eseményekre, melyeket az átváltáskor érvényben lévő Premier szolgáltatási tervvel összhangban lehet felhasználni. Az átváltás a helyi átváltási képlet alapján történik, melyet a szolgáltatás-erőforrás biztosít. Előfordulhat, hogy további támogatási ügyfélkezelési órák vásárlása szükséges a Frissítési Garancia 24x7 problémamegoldási támogatási események vagy órák átváltásához. Jelen Szolgáltatás-leírás minden átváltott Frissítési Garancia 24x7 problémamegoldási támogatási eseményre érvényes.

**2.4 Támogatási Segítségnyújtás.** A Támogatási Segítségnyújtás a működési problémák megoldásának körén kívüli kérdésekre, valamint tervezésre, fejlesztésre, rendszerbeállításra és üzemeltetésre vonatkozó konzultációs kérésekre vonatkozóan ad tanácsot és iránymutatást. A TAM segítséget nyújt a Vállalat egyéni Támogatási Segítségnyújtási igényének meghatározásában.

A Támogatási Segítségnyújtás jelen Szolgáltatás-leírás alapján igénybe vehető típusai a következők:

- a. Infrastruktúra Támogatási Tanácsadás, amely magában foglalja a tanácsadást, iránymutatást és tudásátadást, amelyek célja, hogy a Vállalat a Microsoft technológiákat olyan módon alkalmazza, hogy elkerülje a tipikus támogatási problémákat és csökkentse a rendszerkiesések valószínűségét. Ezen szolgáltatások olyan problémákat is segítenek megoldani, amelyek nem-Microsoft Termékekhez kapcsolódnak, ideértve:
- A Vállalat hálózati infrastruktúrája, hardvere, működési folyamatai, architektúrája, IT szolgáltatás management folyamatai, rendszerbeállításai vagy emberi hiba által okozott hibákat;
  - Több gyártó termékei együttműködési problémáinak koordinálása. A Vállalat kérésére a Microsoft együttműködik más szoftver szállítókkal annak érdekében, hogy az összetett, több gyártó termékeinek együttműködésével kapcsolatos problémákat megoldja.
- b. Terméktámogatási Felülvizsgálat. A felülvizsgálat egy meghatározott rendszer, alkalmazás vagy architektúra felmérése a Microsoft által kínált technológia jelenlegi vagy tervezett bevezetésének tervezési, rendszerbe állítási és támogatási igényeire vonatkozóan. Minden egyes felülvizsgálat személyre szabott. A Microsoft az erőforrások tervezését megelőzően becslést ad, valamint a felülvizsgálat végeredményeként a megállapítások és javaslatok dokumentálása céljából írásos jelentést készít. A Vállalatnak az elemzésekre vonatkozó kéréseket és a vonatkozó adatokat legalább 60 nappal a vonatkozó Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek) lejárata előtt a fedőlapon megjelölt napja előtt el kell juttatnia a Microsofthoz.
- c. Fejlesztési Tanácsadás. A Fejlesztési Tanácsadás segít a Vállalatnak a Microsoft technológiákat integráló, Microsoft platformon alapuló belső alkalmazások létrehozásában és fejlesztésében. A Fejlesztési Tanácsadó különös szakértelemmel rendelkezik a Microsoft fejlesztői eszközei és technológiai terén.

**2.5 Információs Szolgáltatások:** Az Információs Szolgáltatások olyan Microsoft termékekre és támogatási eszközökre vonatkozó műszaki információt nyújtanak, amelyek a Microsoft termékek eredményesebb és hatékonyabb rendszerbe állítását és üzemeltetését segítik elő a Vállalat számára. Az Információs Szolgáltatások az alábbiak bármely kombinációját tartalmazhatják:

Benne Foglalt Információs Szolgáltatások:

- a. Premier online weboldal. A Premier online weboldal hozzáférést nyújt az alábbi információforrásokhoz:
- Rendszeresen frissített híradások, amelyek Microsoft termékekre vonatkozó kulcsfontosságú támogatási és üzemeltetési információkat tartalmaznak.
  - Kritikus problémákra vonatkozó figyelmeztetések, amelyek potenciálisan jelentős kihatású problémákra hívják fel a Vállalat figyelmét.
  - Web response segédprogram a működési problémák bejelentésére és állapotuk ellenőrzésére.
  - Microsoft Tudásbázis (KnowledgeBase), amely műszaki cikkeket és probléma megoldó eszközöket, valamint útmutatókat tartalmaz.
- b. Online előadások: Az online előadások olyan rendszeres, webadásban közvetített beszélgetések, amelyeket a Microsoft programvezetői, fejlesztői és a legfontosabb Microsoft technológiákkal foglalkozó szakemberei vezetnek.

**2.6 További Szolgáltatások.** A Vállalat bármikor kérheti a jelen Szolgáltatás-leírás közös megegyezéssel való módosítását vagy bővítését a Keretmegállapodás szabályai szerint.

**3. ELŐFELTÉTELEK ÉS VÉLELMEK.** A jelen Szolgáltatás-leírás alapján a Szolgáltatásokat az alábbi Előfeltételek és Vélelmek alapján nyújtjuk:

- a. A Microsoft minden Szolgáltatást távolról biztosít a Vállalat magyarországi telephelyei számára, kivéve ha a jelen Szolgáltatás-leírás Függeléke erről eltérően rendelkezik.
- b. A Microsoft minden Szolgáltatást angol, illetve magyar nyelven nyújt, kivéve ha a felek a jelen Szolgáltatás-leírás valamely Függelékében ettől eltérően állapodnak meg.
- c. A Microsoft a támogatást az általánosan elérhető, kereskedelmi forgalomba hozott Microsoft termékek minden Magyarországon megvásárolható verziójára vonatkozóan nyújtja, a jelen Szolgáltatás-leírás valamely Függelékének eltérő rendelkezése vagy a Premier online weboldalon tett kifejezett kivétel hiányában. A Microsoft a támogatás Kiterjesztett Támogatási szakaszába lépett, a Premier online weboldalon meghatározott termékek támogatása után kizárólag óradíjat számít fel. Nem biztonsági jellegű támogatás a Kiterjesztett Támogatási szakaszába lépett Microsoft termékekre vonatkozóan a Hotfix támogatás nem elérhető, kivéve ha a Vállalat a jelen Szolgáltatás-leírás Függelékében ilyen támogatást vásárolt.
- d. A kibocsátás előtti termékekre a Microsoft nem nyújt támogatást, kivéve, ha valamely Függelék erről eltérően rendelkezik.
- e. A Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek) tartama alatt igénybe nem vett Szolgáltatás nem vihető át a következő évre, ideértve az adott Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek) tartama alatt vásárolt bármely további Szolgáltatást.
- f. A Támogatási segítségnyújtás az erőforrások rendelkezésre állásának függvénye.
- g. A Microsoft a Vállalat kérésére a hiba kielémezése céljából távbekecsatlakozáson keresztül hozzáférhet a Vállalat rendszereihez. A Microsoft munkatársai kizárólag azon rendszerekhez fognak hozzáférni, amelyekre a Vállalat felhatalmazást adott. Előfordulhat, hogy a Vállalat számára a Microsoft olyan szoftvert biztosít, amely a hiba megállapításában és/vagy megoldásában nyújt segítséget. Az ilyen szoftver a Microsoft tulajdonát képezi és a Microsoft kérésére azt azonnal vissza kell szolgáltatni. A távoli segítségnyújtás igénybevételéhez a Vállalatnak kell biztosítania a Microsoft számára a megfelelő hozzáférést és a szükséges felszerelést.
- h. Az Internet-alapú szolgáltatások igénybevételéhez a Vállalatnak Internet hozzáféréssel kell rendelkeznie.
- i. A vonatkozó Függelékek további Előfeltételeket és Vélelmeket tartalmazhatnak.
- j. Problémamegoldási támogatás vásárlásakor kötelező megvásárolni hozzá a megfelelő mennyiségű Támogatási ügyfélkezelést is a Problémamegoldási támogatás teljesítésének elősegítése érdekében. Amennyiben további Problémamegoldási támogatást vagy Támogatási segítségnyújtást vásárol, vagy Frissítési Garancia órákat vált át problémamegoldási támogatási eseményekre vagy órákra, esetenként szükség lehet további Támogatási ügyfélkezelés vásárlására.

**4. A VÁLLALAT FELADATAI.** Jelen fejezet a Vállalat által a jelen Szolgáltatás-leírás alapján teljesítendő kötelezettségeket határozza meg. A Microsoft teljesítése az alábbi, valamint a 2.3 Fejezetben és bármely alkalmazandó Függelékben meghatározott feladatok Vállalat általi teljesítésének függvénye. Az alábbi feladatok nem teljesítése a Szolgáltatás késedelmét eredményezheti.

- a. A Vállalat a támogatáshoz kapcsolódó feladatokra a csatolt Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek)ben nevesített kapcsolattartókat jelölhet ki, akiknek egyike az Ügyféloldali Terméktámogatási Kapcsolattartó ("CSM"). A CSM felel a Vállalat csapatának vezetéséért és irányítja a Vállalat minden támogatási tevékenységét és a támogatási kérések Microsoft felé történő megküldésének belső folyamatait. Minden kapcsolattartó egyedi ügyfélszámot kap a Premier online\_weboldalhoz történő hozzáféréshez, támogatási kérések megküldéséhez és a Vállalat TAM-jához történő hozzáféréshez. A nevesített kapcsolattartókon kívül a Vállalat további két kapcsolattartó csoportot is megadhat:
  - Az egyik típus megosztott ügyfélaazonosítót kap, amely hozzáférést biztosít a Premier online\_weboldahoz az információ- tartalom elérése céljából, valamint lehetővé teszi támogatási kéréseknek a Premier online weboldalon vagy telefonon történő megküldését
  - A másik típus olyan megosztott ügyfélaazonosítót kap, amely kizárólag a Premier online weboldal információ-tartalmához nyújt hozzáférést.
- b. A Vállalat vállalja, hogy együttműködik a Microsoft-tal a Szolgáltatások igénybevételének megtervezésében, amelynek alapja a Vállalat által megvásárolt szolgáltatási szint.

- c. A Vállalat vállalja, hogy belső eskalációs folyamatot biztosít a kommunikáció megkönnyítése céljából a Vállalat vezetése és a Microsoft között, amennyiben ez szükséges.
- d. A Vállalat vállalja, hogy a Szolgáltatásokra vonatkozóan részére a Microsoft által időről-időre megküldött ügyfél-elégedettség kérdőívre választ ad.
- e. A Vállalat vállalja, hogy amennyiben a Microsoft TAM-ok helyszíni jelenléte szükséges, úgy megfelelő irodahelyiséget, telefon- és nagy sebességű Internet-kapcsolatot biztosít számára, valamint hozzáférést a Vállalat belső rendszereihez és diagnosztikai eszközeihez.
- f. A Vállalat viseli saját munkavállalóinak és szállítóinak utazási és egyéb költségeit.

**5. TOVÁBBI FELTÉTELEK ÉS KIKÖTÉSEK.** A jelen Szolgáltatás-leírás valamely Függelékében (vagy a Függelék mellékletében) vagy a Keretmegállapodásban tett eltérő kikötés hiányában, a jelen fejezet szabályozza a jelen Szolgáltatás-leírás alapján esetlegesen szolgáltatott számítógépes kódok és más anyagok tulajdon- és használati jogait.

**Mintakód.** A Microsoft által szemléltetés céljából a Vállalat rendelkezésére bocsátott bármely szoftver kód ("Mintakód") használatára és módosítására, valamint annak tárgykód formában történő újraelőállítására és terjesztésére vonatkozóan a Microsoft nem kizárólagos, végleges, díjfizetést nem igénylő jogot biztosít a Vállalatnak, amennyiben az vállalja, hogy (i) a Vállalat olyan szoftver termékének értékesítésekor, amely a Mintakódot tartalmazza nem használja a Microsoft nevét, logóját vagy védjegyeit; (ii) érvényes szerzői jogi figyelmeztetést helyez el a Vállalat szoftver termékén, amely a Mintakódot tartalmazza; és (iii) kártalanítja, mentesíti és megvédi a Microsoft-ot és beszállítóit minden olyan követeléstől és pertől, ideértve az ügyvédi költségeket is, amelyek a Mintakódnak a Vállalat általi terjesztéséből erednek vagy származnak.

**Jogfenntartás.** A Microsoft minden, a jelen 5. Fejezetben kifejezetten át nem engedett jogot fenntart.

**6. Mellékletek:** A jelen Szolgáltatás-leíráshoz annak aláírásakor a következő Melléklet(ek) és Függelékek kerültek csatolásra:

☐ Microsoft Premier Támogatás Szolgáltatás-leírás Melléklet: Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklete

**Microsoft Premier Támogatás Szolgáltatás-leírás Melléklete:**  
**Díjak és Nevesített Kapcsolattartók**

(Microsoft társvállalat tölti ki)  
**Szolgáltatás-leírás száma**

(Microsoft társvállalat tölti ki)  
**Melléklet száma**

MTVA/2014/SD

MTVA/2014/CFS

A jelen Melléklet a fent megjelölt Microsoft Premier Támogatás Szolgáltatás-leírás (a "**Szolgáltatás-leírás**" vagy "**Egyedi Szerződés**") mellékletét képezi. A Szolgáltatás-leírás és alkalmazandó Mellékleteinek kikötései az itt tett hivatkozás útján a jelen Melléklet részét képezik és a jelen Melléklet alapján nyújtott Szolgáltatásaink elfogadásával Ön magára nézve kötelezőnek ismeri el ezen kikötéseket. Az itt eltérően nem definiált kifejezések jelentése megegyezik azoknak a Szerződésben és a Szolgáltatás-leírásban adott jelentésével.

**Időtartam**

A jelen Melléklet 2014.06.27 napján lép hatályba (a „Hatálybalépés Napja”) és 2015.06.26 napján szűnik meg („Lejárat Napja”).

**1. PREMIER TÁMOGATÁS SZOLGÁLTATÁSOK ÉS DÍJAK.**

**a. Díjösszesítő**

Termék azonosító	Termék megnevezése	Nettó ár (Ft)	Közbeszerzési díj 2% (Ft)	AFA* (Nettó+közbesz díjra) (Ft) 27%	Bruttó ár* (Ft)
MS-004	Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Extra (450 óra)	19,051,200 -	381,024 -	5,246,700 -	24,678,924 -
<b>Összesen</b>		<b>19,051,200 -</b>	<b>381,024 -</b>	<b>5,246,700 -</b>	<b>24,678,924 -</b>

A táblázatban szereplő értékek kerekítést tartalmaznak!

Az ügyfél átváltja a Frissítési Garancia eseményeket problémamegoldási támogatási órákra vagy eseményekre, melyek száma legfeljebb [-] lehet.

A Frissítési Garancia előnyei

- Az Ügyfélnek lehetősége van arra, hogy átváltssa a megvásárolt Frissítési Garancia 24x7 problémamegoldási támogatási eseményeket Premier problémamegoldási támogatási órákra vagy eseményekre, melyeket az átváltáskor érvényben lévő Premier szolgáltatási tervvel összhangban lehet felhasználni. Az átváltás a helyi átváltási képlet alapján történik, melyet a szolgáltatás-erőforrás biztosít. Előfordulhat, hogy további támogatási ügyfélkezelési órák vásárlása szükséges a Frissítési Garancia 24x7 problémamegoldási támogatási események vagy órák átváltásához. Jelen Szolgáltatás-leírás minden átváltott Frissítési Garancia 24x7 problémamegoldási támogatási eseményre érvényes.
- Problémamegoldási támogatás vásárlásakor kötelező megvásárolni hozzá a megfelelő mennyiségű Támogatási ügyfélkezelést is a Problémamegoldási támogatás teljesítésének elősegítése érdekében. Amennyiben további Problémamegoldási támogatást vagy Támogatási segítségnyújtást vásárol, vagy Frissítési Garancia órákat vált át problémamegoldási támogatási eseményekre vagy órákra, esetenként szükség lehet további Támogatási ügyfélkezelés vásárlására.

**b. Szolgáltatások támogatási helyszínenként**

Ország: Magyarország	
1. év	<ul style="list-style-type: none"><li>• 100 óráig Támogatási Ügyfélkezelés</li><li>• 350 óráig Workshop, Támogatási Segítségnyújtás, Probléma Megoldási Támogatás</li></ul>

**2. MICROSOFT KAPCSOLATTARTÓ**

**Microsoft Kapcsolattartó:** A jelen Mellékletre és a Szolgáltatás-leírásra vonatkozó kapcsolattartó:

<b>Microsoft Kapcsolattartó neve: Kövesdán Gyula</b>
Cím: 1031 Budapest, Graphisoft Park 3.
Telefon: (+36 20 466 3583)
e-Mail: <a href="mailto:gyulak@microsoft.com">gyulak@microsoft.com</a>
Fax: (+36 1 437 2899)





### 3. ÜGYFÉL NEVESÍTETT KAPCSOLATTARTÓJA

a. Premier Ügyfél Nevesített Kapcsolattartói (A Kiemelt Támogatás Ügyféloldali Terméktámogatási Kapcsolattartói a lenti b. alpontban kerülnek meghatározásra): Kérjük adja meg minden egyes CSM és Nevesített Kapcsolattartó nevét országonként. Ezt követően bármely változás esetén a helyi TAM értesítendő a CSM által.

#### Magyarország:

<b>CSM neve: Bacsa Béla</b>	<b>Nevesített Kapcsolattartó neve:</b>
Cím: 1016 Budapest, Naphegy tér 1.	Cím: _____ _____ _____
Telefon: (+36 30 211 3220)	Telefon: (     )
e-Mail: bacsa.bela@mtva.hu	e-Mail:
Fax: (+36 1 428 0222)	Fax: (     )

#### For Microsoft Use Only

<b>Contract Amount Due:</b>	NET 19 051 200,- HUF		
<b>Start Date (mm/dd/yy):</b>	06/27/2014	<b>End Date (mm/dd/yy):</b>	06/26/2015
<b>Billing Frequency:</b>	monthly	<b>Billing Option:</b>	in Arrears

