

VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a

Külgazdasági és Külügyminisztérium

(KEF azonosító: 10561, székhely: 1027 Budapest, Bem rakpart 47., adószám: 15311351-1-41, bankszámlaszám: 10023002-01397291-00000000, számlavezető pénzügyi intézmény neve: Magyar Államkincstár, képviseli: Bacsikai József gazdasági ügyekért felelős helyettes államtitkár), mint megrendelő (a továbbiakban: Megrendelő), másrészről a

Microsoft Magyarország Számítástechnikai Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.

(KEF azonosító: 10057, székhely: 1031 Budapest, Graphisoft Park 3., cégjegyzékszám.: 01-09-262313, adószám: 10836653-2-44; bankszámlaszám: 10800007-73043029-00000000, számlavezető pénzügyi intézmény neve: CITI bank, képviseli: Christopher Mattheisen cégvezető), mint Vállalkozó (a továbbiakban: Vállalkozó) között (a továbbiakban: Felek) alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

1. A szerződés létrejöttének előzménye

A Felek rögzítik, hogy a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság (KEF), (továbbiakban: Beszerző) által a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó kötelezett és önként csatlakozó intézmények részére „Emelt szintű konzultációs és gyártói terméktámogatási szolgáltatások 2016.” tárgyban az 1. rész „Microsoft vagy azzal egyenértékű fejlesztői platformú szoftverlicenckhez kapcsolódó gyártói emelt szintű konzultációs és gyártói terméktámogatási szolgáltatások 2016.” tárgyban lefolytatott központosított közbeszerzési keretmegállapodásos eljárás első része eredményeképpen a Beszerző és a Vállalkozó között keretmegállapodás jött létre (továbbiakban: KM)

KM azonosítószáma:	KM0101SUPP16
KM aláírásának dátuma:	2017. június 21.
KM időbeli hatálya:	2017. július 10. napjától a keretösszeg kimerüléséig, de legfeljebb 2020. június 21. napjáig.
KM keretösszege:	nettó 15.000.000.000,-Ft

Megrendelő, mint ajánlatkérő a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) 105. § (1) bekezdés c) pontja szerinti írásbeli konzultációt bonyolított le „Microsoft Premier Support” tárgyban, amelynek eredményeként a Vállalkozóval köti meg jelen szerződést.

2. A szerződés tárgya

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

A jelen szerződés alapján a Vállalkozó az 1. számú mellékletben nevesített és a 2. számú melléklet szerinti műszaki leírásban részletezett terméktámogatási szolgáltatások teljesítésére, Megrendelő pedig a vállalkozói díj megfizetésére köteles.

A jelen szerződésben meghatározott szolgáltatást és számlakiállítást a Vállalkozó teljesíti.

3. A szerződés időbeli hatálya, teljesítési határideje

Jelen szerződés az aláírása napjának hónapját – amennyiben nem egy napon írják alá a Felek a szerződést, az időben későbbi aláírás napjának hónapját – követő hónap első napján lép hatályba és a hatályba lépéstől számított 12 hónap határozott időtartamra jön létre. Vállalkozó köteles a terméktámogatási szolgáltatásokat a szerződés időbeli hatálya alatt biztosítani.

4. A teljesítés helye

Külgazdasági és Külügyminisztérium 1027 Budapest, Bem rakpart 47.

5. Felek jogai és kötelezettségei

5.1. Vállalkozó által teljesítendő szolgáltatások részletes meghatározását jelen szerződés 2. számú melléklete szerinti műszaki leírás tartalmazza. Vállalkozó jelen Szerződésben meghatározott szolgáltatások teljesítése érdekében jogosult Megrendelő teljesítési helyszínén található ingatlanokba belépni és ott tartózkodni. Ilyen belépés és tartózkodás során köteles azonban Megrendelő által megfelelő időben előre közölt belső szabályzataiban meghatározott biztonsági és belépési előírásokat betartani. Az ezen szabályzatok betartásából eredő késedelemért a Vállalkozó nem felel.

5.2. Vállalkozó köteles minden tőle elvárható intézkedést megtenni annak érdekében, hogy tevékenysége során Megrendelő működését csak a legszükségesebb mértékig zavarja, köteles továbbá minden szükséges intézkedést megtenni a tevékenységével összefüggő esetleges károk, balesetek és egyéb nem rendeltetésszerű működés, vagy állapot elkerülése, elhárítása vagy helyreállítása érdekében.

5.3. Megrendelő a Vállalkozó szerződésszerű teljesítése esetén a meghatározott szolgáltatások és kapcsolódó dokumentumok átvételére, a teljesítésigazolás kiállítására, valamint a vállalkozói díj Vállalkozó részére történő megfizetésére köteles.

5.4. Vállalkozó a Keretmegállapodás szerinti felelősséggel tartozik az általa végzett tevékenység szerződésszerűségéért.

5.5. Vállalkozó a jelen szerződés teljesítését nem engedheti át, illetve a jelen szerződésből származó jogait illetve kötelezettségeit nem engedményezheti, vagy ruházhatja át harmadik személyre a Megrendelő előzetes írásos hozzájárulása nélkül. Jelen pontban foglaltak nem zárják ki, hogy a Vállalkozó a teljesítéshez alvállalkozót vegyen igénybe.

5.6. Megrendelő jogosult a Vállalkozót jelen szerződés keretein belül utasítani. Az utasítás nem terjedhet ki a tevékenység megszervezésére, és nem teheti a teljesítést terhesebbé. Megrendelő köteles a feladatok végrehajtásához szükséges intézkedéseket saját hatás- és felelősségi körében kiadni és végrehajtani. Megrendelő jogosult a Vállalkozó tevékenységét Megrendelő telephelyein bármikor ellenőrizni. Megrendelő jogosult az elvégzendő feladatok végrehajtását azok befejezését megelőzően is ellenőrizni. A Megrendelő ellenőrzéséből eredő késedelemért a Vállalkozó nem felel.

6. A fizetendő ellenérték

6.1. A Vállalkozó a jelen szerződés alapján szállítandó szolgáltatások teljesítését az 1. számú mellékletben meghatározott szerződéses árakon teljesíti. Felek rögzítik, hogy a jelen szerződés szerinti szolgáltatásokat átalánydíjas és nem óradíjas konstrukcióban nyújtja a Vállalkozó. Megrendelő az 1. számú mellékletben meghatározott teljes vállalkozói díjat egy összegben köteles a Vállalkozó részére megfizetni. Figyelemmel arra, hogy a szolgáltatás jellegére tekintettel a szolgáltatás teljesítettnek tekintendő attól az időponttól, amikor az erre vonatkozó egyedi szerződést megkötötték, a Vállalkozó jelen szerződés hatályba lépésével jogosulttá válik a számla kiállítására a teljes ellenértékről. 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.

6.2. A közbeszerzési díj alapja az Megrendelő által nyújtott szolgáltatás általános forgalmi adó nélkül számított ellenértéke, mértéke 2 % + Áfa. A közbeszerzési díjat a Megrendelő a Vállalkozón keresztül fizeti meg. Vállalkozó a közbeszerzési díjat köteles a vállalkozói díj kiszámlázásával egy időben a Megrendelő részére kiállított számlán külön tételként szerepeltetni.

7. Fizetési feltételek

7.1. A teljesítés elfogadására, valamint a teljesítésigazolás kiállítására Megrendelő részéről az alábbi személy(ek), vagy az általuk meghatalmazott személyek jogosult(ak): Biztonsági, Informatikai és Távközlési Főosztály mindenkori vezetője.

7.2. Megrendelő a szolgáltatások teljesítéséről jelen szerződés hatályba lépését követő 10 napon belül állítja ki a teljesítésigazolást.

7.3. A teljesítésigazolás a Vállalkozó által kibocsátott számla kötelező melléklete. A teljesítésigazolás aláírásának időpontja egyben a kárveszély átszállásának időpontja.

7.4. Megrendelő az esedékes vállalkozói díjat a Kbt. 135. §, valamint a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 6:130. §-ában meghatározott szabályok szerint a szerződésszerű teljesítésigazolást követően kiállított számla alapján, a számla Megrendelő általi kézhezvételétől számított 30 napon belül fizeti meg Vállalkozó részére, banki átutalás útján, Vállalkozó fent megjelölt bankszámlájára. Vállalkozó köteles a számlát a teljesítés elismerésétől számított 15

napon belül kiállítani, majd a Megrendelő részére eljuttatni. A számlán csak a keretmegállapodás hatálya alá tartozó termékek szerepelhetnek.

7.5. A Vállalkozó 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, a Megrendelő pedig nem adhat előleget.

7.6. Késedelmes fizetés esetén a Megrendelő a Ptk. 6:155 § (1) bekezdése szerint meghatározott mértékű késedelmi kamatot fizet a Vállalkozónak.

7.7. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy amennyiben az általa kibocsátott számla nem felel meg az ÁFA törvényben, illetve jelen szerződésben meghatározott formai és tartalmi követelményeknek vagy a Megrendelő által kibocsátott teljesítésigazolást nem csatolja a számlához, úgy Megrendelő jogosult a számlát visszaküldeni a kibocsátó részére. Ebben az esetben Megrendelő késedelme kizárt.

7.8. Az 1. sz. mellékletben meghatározott vállalkozó díj a Vállalkozót megillető teljes díjazás, amely a szerződésszerű teljesítéshez szükséges valamennyi költséget és ellenértéket, vámot, adót, illetéket, díjat, továbbá bármilyen jog engedélyezésének ellenértékét tartalmazza, ezért Vállalkozó más jogcímen további ellenérték felszámítására nem jogosult, további költségek megtérítését semmilyen jogcímen nem igényelheti.

8. A teljesítést biztosító mellékkötelezettségek, felelősségi kérdések

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

- a) a Vállalkozóban 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 Vállalkozó 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.

8.2. Felek megállapodnak, hogy jelen szerződés keretében a lentiek szerint késedelmi és meghiúsulási kötbér kerül kikötésre. Megrendelő késedelmi kötbérre válik jogosulttá, amennyiben Vállalkozó olyan okból, amelyért felelős, jelen szerződésben meghatározott kötelezettségeit késedelmesen teljesíti. A késedelmi kötbér alapja a vállalt teljesítési határidőben nem teljesített szolgáltatások szerződéses nettó ellenértéke, mértéke az eredménytelenül eltelt teljesítési határidőtől számítva a késedelem 1-10. napja alatt napi 0,25%, a késedelem 11. napjától napi 0,5% mértékű. A késedelmi kötbér maximális mértéke a nettó ellenérték 10%-a. Amennyiben Vállalkozó késedelme valamely határidő tekintetében eléri a 25 napot, Megrendelő érdekmúlás miatt jogosult jelen szerződést felmondani. A késedelmi kötbér kifizetése

a késedelem megszűnésekor, a póthatáridő lejártával vagy jelen szerződés késedelmet követő meghiúsulása (nemteltjesítése) esetén válik esedékessé.

8.3. Amennyiben Vállalkozó jelen Szerződésben meghatározott kötelezettségeit olyan okból, amelyért felelős, nem teljesíti, vagy valamely teljesítés vonatkozásában 25 (huszonöt) napot meghaladó késedelembe esik, köteles nemteljesítési (meghiúsulási) kötbért fizetni feltéve, hogy a Megrendelő ezen körülményre tekintettel jelen szerződésben biztosított valamely elállási vagy felmondási jogát jogszerűen gyakorolja vagy a szerződés a Vállalkozónak felróható fenti magatartása miatt lehetetlenül. A meghiúsulási kötbér alapja az el nem végzett szolgáltatások szerződéses nettó ellenértéke, mértéke 10%. A nemteljesítési kötbér kifizetése jelen Szerződés által Megrendelőnek biztosított elállási vagy felmondási jog Megrendelő általi gyakorlásának vagy jelen Szerződés fentiek szerinti Vállalkozónak felróható lehetetlenülésének napjától számított 10. (tizedik) napon válik esedékessé.

8.4. Megrendelő részéről a kötbérigények érvényesítése nem jelenti egyéb igényekről, így különösen a kártérítési, jótállási igényekről történő lemondást. A Megrendelő a kötbért meghaladó kárát is érvényesítheti a Vállalkozóval szemben a Keretmegállapodás szerint. Megrendelő ezen igényét írásban köteles közölni az Vállalkozóval, külön megjelölve annak jogalapját és összegét. Jelen szerződés keretében legfeljebb összesen a teljes nettó ellenérték 10%-nak megfelelő összegű kötbér érvényesíthető a Vállalkozóval szemben.

8.5. A nem szerződésszerű teljesítés Megrendelő által történő elfogadása nem jelent lemondást a szerződésszegésből eredő igényekről. Vállalkozó késedelmes vagy nemteljesítése esetén Megrendelőnek jogában áll az esedékessé vált kötbért a Vállalkozónak fizetendő díjból visszatartani.

8.6. Megrendelő előírja a Kbt. 136. § (1) bekezdésében meghatározottak alkalmazását, azaz:

- a) Vállalkozó nem fizethet, illetve számolhat el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka)-kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek a Vállalkozó adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;
- b) Vállalkozó a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét a Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a Kbt. 143.§ (3) bekezdése szerinti ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul értesíti.

9. A szerződés megszűnése, felmondása

9.1. Jelen szerződés a 3. pontban megjelölt határozott időtartam lejártával szűnik meg.

9.2. Amennyiben a jelen Szerződésből eredő kötelezettségeit bármelyik fél súlyosan megszegi, a sérelmet szenvedett másik fél - 30 napos póthatáridőt tartalmazó eredménytelen írásbeli felszólítást követően - jogosult a szerződést azonnali hatállyal felmondani, egyoldalú, indokolást tartalmazó írásbeli nyilatkozat útján, és követelheti a neki okozott kár megtérítését a Keretmegállapodás szerint.

Súlyos szerződésszegésnek minősül különösen, amennyiben

- i. a Vállalkozó a teljesítéssel 25 (huszonöt) napot meghaladó késedelembe esik;
- ii. a Vállalkozó ellen jogerősen felszámolást, vagy csődeljárást rendelnek el – kivéve a csődeljárásról és a felszámolási eljárásról szóló 1991. évi XL. törvény 11. § (2) bekezdés h) pontjában meghatározott esetet –, vagy végelszámolását rendelik el;
- iii. Vállalkozóval szemben az illetékes cégbíróság előtt törlési eljárás indul;
- iv. Vállalkozó bármilyen módon szándékosan megteveszti Megrendelőt, vagy szándékosan valótlan adatot szolgáltat és ez közvetlen vagy közvetett módon káros hatással van a szerződéses kötelezettségek teljesítésére;
- v. a Vállalkozó a teljesítést jogos ok nélkül megtagadja;
- vi. a Vállalkozó együttműködési kötelezettségét tartósan elmulasztja;
- vii. a Megrendelő díjfizetési kötelezettségével 90 (kilencven) napot meghaladó késedelembe esik;
- viii. a Megrendelő együttműködési kötelezettségét tartósan elmulasztja, vagy információ- és dokumentumok szolgáltatására vonatkozó kötelezettségét nem teljesíti, és ezzel Vállalkozó teljesítését jelentősen akadályozza;
- ix. jogszabályon alapuló felmondási okok állnak fenn, különös tekintettel a Kbt.143. §-ban foglaltakra;
- x. titoktartási kötelezettségét bármelyik fél megszegi;
- xi. amennyiben Vállalkozót a bíróság büntetőügyben jogerősen elmarasztalja;
- xii. a Vállalkozóval szemben konzultációra szóló felhívásban meghatározott kizáró ok merül fel,
- xiii. amennyiben Vállalkozó a Keretmegállapodás szerinti garanciális kötelezettségének póthatáridőt tartalmazó előzetes felszólítás ellenére határidőben nem tesz eleget.

9.3. Jelen Szerződés bármely okból történő megszűnése esetén Felek kötelesek 15 (tizenöt) napon belül elszámolni egymással.

10. Kapcsolattartók

10.1. Felek rögzítik, hogy jelen szerződés teljesítése során a kapcsolatot az alábbiakban megjelölt személyeken keresztül tartják:

A Megrendelő részéről kapcsolattartó személy(ek):

Név: Kovács Zsolt

Cím: 1027 Budapest, Bem rakpart 47.

Telefon: 06-1-458-1071

Fax: 06-1-356-8578

E-mail: Zsolt.Kovacs@mfa.gov.hu

A Vállalkozó részéről kapcsolattartó személy:

Név: Bálint Arnold

Cím: 1031 Budapest, Graphisoft park 3.

Telefon: +3620 264 6034

Mobil: ua.

Fax: +361 437 2899

E-mail: abalint@microsoft.com

10.2. Felek minden, a jelen szerződés teljesítése során előforduló értesítést írásban kötelesek a másik félhez eljuttatni. Az értesítés (levélben, faxon vagy elektronikus levélben) akkor tekinthető teljesítettnek, ha azt eljuttatták a másik félhez és ennek írásbeli igazolása megtörtént, vagy a Magyar Posta igazolja a küldemény átvételét olyan tértivevénnyel, amelyet a címzett (képviselője) aláírt.

10.3. Felek saját, illetve kapcsolattartójuk adatainak módosulásáról egymást kötelesek haladéktalanul értesíteni. Ennek elmaradásából adódó felelősséget a mulasztó fél viseli. Az adatokban bekövetkező változás nem minősül a szerződés módosításának.

11. Bizalmas információk felhasználása, titoktartás

11.1. Felek a jelen szerződéssel, illetve az annak során teljesített szolgáltatással kapcsolatosan kölcsönösen kijelentik, hogy a teljesítés során, vagy egyéb módon tudomásukra jutott minden, Keretmegállapodás szerinti titkos információt a Keretmegállapodás VIII. fejezete szerint bizalmasan kezelnek. Felek kötelezettséget vállalnak arra, hogy a jelen szerződés teljesítése érdekében kötött szerződésekben fenti kötelezettségeiket a velük szerződő Felekkel szemben is kikötik és érvényesítik.

11.2. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a titoktartási kötelezettség kiterjed az alvállalkozó(k)ra, amelyről a Vállalkozó köteles írásban tájékoztatni az alvállalkozó(ka)t. A tájékoztatás elmulasztásából eredő következményekért a Vállalkozó, mint saját magatartásáért köteles a Keretmegállapodás szerint helytállni.

11.3. Felek kijelentik, hogy a titoktartás – jelen szerződés megszűnésétől függetlenül – a Keretmegállapodás VIII. fejezetében rögzített ideig terheli őket.

11.4. Felek rögzítik, hogy a titoktartási rendelkezések megszegése esetén Megrendelő a 9.2. pontban foglaltak alkalmazásával jogosult a jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani, illetve - amennyiben a teljesítés még nem kezdődött meg - attól elállni. A felmondás, illetve az elállás nem zárja ki a titoktartási kötelezettség megszegésére irányadó egyéb Keretmegállapodás szerinti polgári- vagy a büntetőjogi szankciók alkalmazását.

11.5. Vállalkozó jelen szerződés aláírásával tudomásul veszi, hogy nem minősül üzleti titoknak az az adat, amelynek megismerését, vagy nyilvánosságra hozatalát külön törvény közérdekből kötelezően elrendeli.

11.6. Felek tudomásul veszik, hogy az Állami Számvevőszékről szóló 2011. évi LXVI. törvény 5. §-ának (5) bekezdése szerint az Állami Számvevőszék, a Kormányzati Ellenőrzési Hivatalról szóló 355/2011. (XII. 30.) Korm. rendelet 5-6. §-a szerint a Kormányzati Ellenőrzési Hivatal az államháztartás alrendszereiből finanszírozott beszerzések és az államháztartás alrendszereinek vagyonát érintő szerződések, illetőleg a gazdálkodó szervezetek számára a központi költségvetésből juttatott pénzeszközök felhasználása tekintetében ellenőrzési jogosultsággal bír.

11.7. Felek továbbá tudomásul veszik, hogy az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 26. §-ában foglaltak szerint jelen szerződés lényeges tartalmáról szóló tájékoztatást, illetőleg a nyilvánosságra hozatalt – a személyes adatok kivételével – a Megrendelő még az üzleti titokra való hivatkozással sem tagadhatja meg.

11.8. Vállalkozó tudomásul veszi, hogy a Megrendelő jelen szerződés tárgyát, a Felek nevét, a jelen szerződés értékét, időtartamát, valamint az említett adatok változásait a szerződéskötést követően haladéktalanul közzéteheti a Megrendelő honlapján.

11.9. Vállalkozó jogosult – Megrendelő előzetes írásbeli engedélye alapján – jelen Szerződés megnevezését (típusát), tárgyát, a Megrendelő nevét üzleti referenciaként felhasználni.

12. Egyéb rendelkezések

12.1. Felek jelen Szerződést kizárólag közös megegyezéssel, írásban jogosultak módosítani a Kbt. 141. §-ában foglaltakra figyelemmel.

12.2. Jelen Szerződés bármely pontjának vagy rendelkezésének érvénytelensége nem jelenti a teljes szerződés érvénytelenségét, kivéve, ha az érvénytelennek minősülő rendelkezés vagy rész nélkül a felek a szerződést nem kötötték volna meg, vagy e rendelkezés, illetve rész hiányában a szerződés értelmetlenné vagy értelmezhetetlenné válna.

12.3. Felek a jelen Szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott KM-t, illetve annak mellékleteit, a Ptk. vonatkozó rendelkezéseit, továbbá a közbeszerzésekkel, valamint az államháztartás működésével kapcsolatos hatályos jogszabályokat tekintik irányadónak. Jelen szerződés a KM-ban meghatározottakkal ellentétes rendelkezéseket nem tartalmazhat.

12.4. Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény (továbbiakban: Áht.) 41. § (6) bekezdésére figyelemmel, az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII.31.) Korm. rendelet (továbbiakban: Ávr.) 50. § (1a) bekezdése alapján Vállalkozó kijelenti, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) 1. pontja szerinti átlátható szervezetnek minősül. Kijelenti továbbá, hogy amennyiben ebben bármilyen változás történik, úgy arról haladéktalanul értesíti Megrendelőt. Megrendelő tájékoztatja Vállalkozót, hogy valótlan tartalmú nyilatkozat esetén Megrendelő jelen szerződést felmondja vagy – ha a szerződés teljesítésére még nem került sor – a szerződéstől eláll.

12.5. Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Beszerző és a Vállalkozó között létrejött fent hivatkozott KM, és az alábbi mellékletek:

- 1. számú melléklet: Megrendelt szolgáltatások- és árlista
- 2. számú melléklet: Műszaki leírás
- 3. számú melléklet: Premier szolgáltatás leírás

12.6. Jelen Szerződés 9 számozott oldalból áll és négy eredeti példányban készült magyar nyelven, melyből három példány a Megrendelőt, egy példány a Vállalkozót illeti.

A jelen Szerződést a Felek az alulírt helyen és időpontban, elolvasás és az abban foglaltak megértése után, mint szerződéses akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá.

Budapest, 2019. hó nap


.....
Bácskai József
gazdasági ügyekért felelős
helyettes államtitkár
Külgazdasági és Külügyminisztérium
képviselésében
Megrendelő

Budapest, 2019. 04. 30. nap


.....
Christopher Mattheisen
cégvezető
Microsoft Magyarország Számítástechnikai
Szolgáltató és Kereskedelmi Kft.
képviselésében
Vállalkozó

Microsoft Magyarország Kft.
1031 Budapest
Graphisoft park 3. (Záhony u.)
Citibank: 10800007-73043029
Adószám: 10826653-2-44

A Külgazdasági és Külügyminisztérium részéről:

Szakmailag ellenjegyzem:

Budapest, 2019. 04. 26.


.....
Jancsi Zoltán
főosztályvezető
Biztonsági, Informatikai és
Távközlési Főosztály

Pénzügyileg ellenjegyzem:

Budapest, 2019. 04. 25.


.....
Magyar András
főosztályvezető
Külképviseleti Gazdálkodási
Főosztály
Kerék Ákos
osztályvezető

Jogilag ellenjegyzem:

Budapest, 2019. 04. 26.


.....
dr. Vének Attila
főosztályvezető
Jogi Főosztály

Megrendelt szolgáltatás lista

Tétel	Termékaazonosító	Termék megnevezés	Szerződés azonosító	Egység ár (nettó Ft)	darab-szám	Összesen ár (nettó Ft)	Keretmegá llapodás szerinti teljesítési idő (nap)	Keretmegáll apodás szerinti jótállási idő (hónap)
1.	MS-005	Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Extra alapsomag (650 óra, egy év)	KM0101SUPP16	48 289,50	650	31 388 175,00	-	-
2.	MS-011	Terméktámogatási szolgáltatások - kiegészítő (Addon) csomag Proaktív 100 óra	KM0101SUPP16	50 914,50	200	10 182 900,00	-	-
Összesen ár Ft (nettó)						41 571 075,00		

Közbeszerzési díj	2%	Ft (nettó)	831 421,50
-------------------	----	------------	------------

Áfa kulcs	27%	Áfa Ft	11 448 674,06
-----------	-----	--------	---------------

Bruttó összesen ár Ft	53 851 170,56
-----------------------	---------------

MŰSZAKI LEÍRÁS

Tárgya: „Microsoft Premier Support”

	KEF azonosító	Megnevezés	Mennyiség [db]
1.	MS-005	terméktámogatási szolgáltatások - Premier Extra alapsomag (650 óra, egy év)	1 db
2.	MS-011	terméktámogatási szolgáltatások-kiegészítő (Add-on) csomag Proaktív 100 óra	2 db

Megnevezés	Leírás	Érték (óra)
Problem Resolution Hours (reaktív)	Microsoft termékek és technológiákkal kapcsolatos hibák kezelése, különböző prioritási fokozatokban. A szolgáltatás 7x24 időtartamban elérhető és probléma típusától függően hozzáférést nyújt a Microsoft termékeit fejlesztő csapatokhoz. Jelen szerződés 12 óra terjedelemben biztosítja Problem Resolution Hours szolgáltatást.	12
Advisory Services Hourly (proaktív)	Évközben felmerülő támogatási igényekre fenttartott proaktív keret. Szakértő helyszíni vagy távoli biztosítása, Microsoft termékekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos karbantartási, üzemeltetési feladatok támogatása, csapat hatékonyságának növelése. Legfontosabb cél a problémák megelőzése, az üzemeltető csapat on-the-job formában történő képzése. A jelen szerződés 190 óra terjedelemben biztosítja az Advisory Services Hourly szolgáltatást.	190
Service Delivery Management Extended	Feladatok tervezése, ütemezése, szakmai iránymutatás, valamint preventív információ megosztás (pl. frissítések, sérülékenységek, stb.), tudásbázis hozzáférés. Közreműködés a műszaki fejlesztések tervezésében és végrehajtásában. A szerződés időtartama alatt felmerülő technikai vagy üzemeltetési folyamatokkal kapcsolatos támogatási keret, eskaláció menedzsment és riportolás. Az incidensek és problémák elhárításának koordinálása, a Microsoft termékekben és igénybe vett szolgáltatásokban rejlő lehetőségek kihasználásának maximalizálása - dedikált terméktámogatási tanácsadó biztosítása. A támogatási csomagban foglalt keret 295 óra terjedelemben biztosítja a Service Delivery Management Extended szolgáltatást.	295
	A program keretében egy Active Directory erdőre kiterjedő felmérés lefolytatása, mely biztonsági-fókusszal vizsgálja a címtárat az esetleges sérülékenységek felderítése érdekében pl.: Pass the hash, credential theft-jellegű támadások,	

RAP as a Service Plus for Active Directory Security	adminisztratív csoport tagságok, tartományi és tartomány vezérői konfiguráció (háziparancsok, auditálás, stb.), erdő-szintű biztonsági beállítások, operációs rendszer biztonsági beállításai, üzemeltetési folyamatok. Jelen szerződés 1 db RAP as a Service Plus for Active Directory Security szolgáltatást foglal magába, mely egy nap távoli adatgyűjtésből és két nap helyszíni támogatási komponensből áll.	75
RAP as a Service PLUS for Exchange	Egy Exchange környezetre kiterjedő probléma és kockázat elemzés, a gyártó által akkreditált program keretében. A probléma és kockázat elemző program során megvizsgáljuk a szolgáltatás hardveres és szoftveres architektúráját és konfigurációját, valamint a szolgáltatással kapcsolatos üzemeltetési gyakorlatot. Ezeket összehasonlítjuk a gyártói ajánlásokkal és jól bevált gyakorlatokkal, majd az eredményt közösen kiértékeljük. Jelen szerződés 1 db RAP as a Service PLUS for Exchange szolgáltatást foglal magába, mely egy nap távoli adatgyűjtésből és két nap helyszíni támogatási komponensből áll.	75
POP - Azure Active Directory: Multi-Factor Authentication (MFA)	Azure MFA platform mélyreható ismertetése és az elvárások szerinti PoC környezet kialakításának támogatása. Jelen szerződés 1 db POP - Azure Active Directory: Multi-Factor Authentication (MFA) szolgáltatást foglal magába, 4-nap helyszíni támogatás terjedelmében.	75
Workshop - Generic 1 Day - Open Workshop	Microsoft termékek és technológiák oktatására fenntartott keret. Az oktatások lehetnek nyílt (Microsoft oktatóközpontjában más ügyfélrésztvevőkkel együtt) vagy zárt-dedikált workshopok (csak a KKM munkatársai számára biztosított workshop), megrendelői igényeknek megfelelően. Jelen szerződés 16 db Workshop - Generic 1 Day - Open Workshop-ot tartalmaz.	128

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 vázol 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 Szolgáltatásnyújtás-menedzselés 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 válaszát: 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 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-platformon 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 kíségetésre 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 eszkalálására 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. Problénamegelőző és Problénamegoldó 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, egészségi állapot-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 vonjuk 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 igénybevételkor Ön Microsoft-termékekre vonatkozó olyan technikai információkat és olyan támogatási eszközöket kap, amelyek segítenek a Microsoft-termékek hatékonyabb bevezetésében és üzemeltetésében.

A Microsoft Premier Online webhely az alábbi információforrásokhoz biztosít hozzáférést:

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

2.6 Problémamegoldási Támogatás. A Problémamegoldási támogatás a Microsoft-termékek használata során előforduló olyan konkrét hibajelenségeket felmutató problémák megoldásához nyújt segítséget, 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 válaszdő.** A válaszdő – 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 segédkezik. Az Eszkálációs Referensek olyan személyek, akiknek az a feladatuk, hogy az esetek megfelelő kezelésével, eskálációval, erőforrások biztosításával és koordinációval a problémák azonnali megoldását segítsék.
- 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 válaszdőt, valamint az Ön teendőit. Ezeket a következő táblázat definiálja:

Súlyosság	Helyzet	A Tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
1 Kizárólag telefonon át érkező kérdés	Katasztrofálisan érinti az üzletvitelt: • Az üzleti vállalkozás lényegét jelentő folyamat teljes mértékben megsemmisült, a munka tulajdonképpen nem folytatható • Azonnali intézkedést igényel	• 1. visszahívás legfeljebb 1 órán belül • Munkatársaink a lehető leghamarabb kimennek az Ön telephelyére • Folyamatos munka a hét 7 napján napi 24 órában • A probléma gyors eskálálása a Microsofton belül a Termékekkel foglalkozó csapatoknak • Felsőszintű vállalatvezetőink értesítése	• Az Ön felsőszintű vállalatvezetőinek értesítése • Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) munkához² • A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység gyors elérése, tőle gyors válaszok érkezése

Súlyosság	Helyzet	A Tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
A Kizárólag telefonon át érkezhetsz kérés	Súlyosan érinti az üzletvitelt: - A szolgáltatások jelentős mértékű megsemmisülése vagy minőségük jelentős romlása 1 órán belüli intézkedést igényel	1. visszahívás legfeljebb 1 órán belül - Munkatársaink szükség szerint kimennek az Ön telephelyére - Folyamatos munka a hét 7 napján napi 24 órában - Felsőszintű vezetőink értesítése	- Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) munkához² - A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység gyors elérése, tőle gyors válaszok érkezése - A vezetőség értesítése
B Telefonon vagy interneten át érkezhetsz kérés	Mérsékeltlenül érinti az üzletvitelt: - 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	1. visszahívás legfeljebb 2 órán belül - Folyamatos munka a hét 7 napján napi 24 órában²	- Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) munkához² - A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység elérése, tőle válaszok érkezése 4 munkaórán¹ belül
C Telefonon vagy interneten át érkezhetsz kérés	Alig érinti az üzletvitelt: - Az üzletvitel lényegében a szolgáltatások kisebb romlása mellett vagy azok romlása nélkül folytatható. 4 munkaórán¹ belüli intézkedést igényel	1. visszahívás legfeljebb 4 órán belül - Munkavégzés csak munkaidőben¹	- Pontos kapcsolattartási adatok az eset felelőssége vonatkozóan - Reagálás 24 órán belül.

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

² 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 integritását és biztonságát biztosító eljárások bevezetéséért.

- a. **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:

- b. 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 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.
- 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 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 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 megfelelő Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek) lejáratát megelőzően 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.

c. 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.

