

4700000866

KBT

SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

„Emelt szintű konzultációs és gyártói terméktámogatási szolgáltatások 2016” tárgyban lefolytatott központosított közbeszerzési keretmegállapodásos eljárás **1. része (Microsoft vagy azzal egyenértékű fejlesztői platformú szoftverlicenckhez kapcsolódó gyártói emelt szintű konzultációs és gyártói terméktámogatási szolgáltatások 2016)** eredményeképpen létrejött KM01SUPP16. sz. keretmegállapodás 2. részében

a „**Microsoft Premier Support szolgáltatás**” tárgyú,
a Kbt. 105. § (1) bek. b) pont szerinti írásbeli konzultáció alapján megvalósuló eljárás
eredményeként

amely létrejött egyrészről a

NIF Nemzeti Infrastruktúra Fejlesztő zártkörűen működő Részvénytársaság (NIF Zrt.)

KEF azonosító: 13390

székhelye: 1134 Budapest, Váci út 45.

számlavezető pénzügyi intézménye: MKB Bank Zrt.

számlaszáma: 10300002-20609931-00003285

adószáma: 11906522-2-41

statisztikai jelzőszám: 11906522-5221-114-01

cégbíróság és cégjegyzék száma: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága 01-10-044180

képviseli: Nagy Róbert Attila vezérigazgató, mint kötelezettségvállalásra önállóan jogosult képviselő
mint Megrendelő (a továbbiakban Megrendelő)

másrészről a

Microsoft Magyarország Kft.

KEF azonosító: 10057

székhelye: 1031 Budapest, Graphisoft Park 3.

számlavezető pénzügyi intézménye: CITI Bank

számlaszáma: 10800007-73043029-00000000

adószáma: 10836653-2-44

statisztikai jelzőszám: 10836653-6202-113-01.

cégbíróság és cégjegyzék száma: cjsz: 01-09-262313

képviseli: Christopher Mark Mattheisen (önálló cégjegyzésre jogosult)
mint Szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató)

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

1. A szerződés létrejöttének előzménye:

A Felek rögzítik, hogy a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság (KEF), (továbbiakban: Beszerző) által TED 2017/S 022-037600 szám alatt a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó intézmények részére **„Emelt szintű konzultációs és gyártói terméktámogatási szolgáltatások 2016”** tárgyban lefolytatott központosított közbeszerzési keretmegállapodásos eljárás **1. része (Microsoft vagy azzal egyenértékű fejlesztői platformú szoftverlicenckhez kapcsolódó gyártói emelt szintű konzultációs és gyártói terméktámogatási szolgáltatások 2016)** eredményeképpen a Beszerző és az Szolgáltató között keretmegállapodás jött létre (továbbiakban: KM)

KM azonosítószáma: KM01SUPP16

KM aláírásának dátuma: 2017. június 21.

KM időbeli hatálya: 2021. június 20.

KM keretösszege: nettó 15.000.000.000,- Ft

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, az Szolgáltató pedig elvállalja a 2. számú mellékletben nevesített szolgáltatás nyújtását.

3. A szerződés teljesítési határideje: A szolgáltatási szerződés annak hatályba lépésétől számított 1 évig, de legfeljebb a Keretmegállapodás hatályáig (jelenleg: 2021. június 20. napjáig) hatályos.

4. A helyszíni teljesítés helye: Megrendelő székhelye: Nemzeti Infrastruktúra Fejlesztő Zrt. (Informatikai Osztály), 1134 Budapest, Váci út 45.

A jótállás kezdete: A (vég)teljesítés Megrendelő általi elismerését (teljesítés igazolás) követő nap, feltéve, hogy a Szolgáltató a keretmegállapodás árlistája szerint jótállást vállal.

4. A fizetendő ellenérték:

A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nyújtandó szolgáltatások teljesítését a 2. számú mellékletben meghatározott szerződéses árakon teljesíti. Felek az egyértelműség kedvéért rögzítik, hogy a jelen szerződés szerinti szolgáltatásokat átalánydíjas és nem óradíjas konstrukcióban nyújtja a Szolgáltató. A Megrendelő a teljes ellenértéket egy összegben fizeti meg Szolgáltató részére. Figyelemmel arra, hogy a szolgáltatás jellegére tekintettel a szolgáltatás teljesítettnek tekintendő attól az időponttól, amikor az erre vonatkozó egyedi szerződés hatálybalép, a Szolgáltató jelen szerződés hatálybalépésével jogosulttá válik számla kiállítására a teljes ellenértékről, amelyre tekintettel a Megrendelő a teljesítés igazolást is haladéktalanul kiállítja. A szerződéses ár tartalmazza a szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos valamennyi költséget és kiadást, de nem tartalmazza az általános forgalmi adót, valamint a közbeszerzési díjat. A közbeszerzési díj alapja verseny újranyitásával történő eljárásban a Megrendelő általi beszerzések általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 2% + Áfa.

5. Fizetési feltételek:

Az adott megrendeléssel érintett szolgáltatások ellenértéke a Kbt. 135. § (1) bekezdésben meghatározott szabályok szerint igazolt teljesítést követően, a számla igazolt kézhezvételétől számított 30 napon belül a Ptk. 6:130. § (1)-(2) bekezdésében meghatározottak szerint kerül kifizetésre. Irányadó a Kbt. 135. § (4), (6) bekezdése, az adózás rendjéről szóló törvény, illetve a Ptk. 6:155. §.

A Szolgáltató köteles a számlát a szerződés hatálybalépésétől számított 15 napon belül kiállítani, majd az Intézmény részére eljuttatni. A számlához a Kbt. 135. §-ában meghatározott iratokat mellékelni kell. A számlán csak a jelen keretmegállapodás hatálya alá tartozó szolgáltatások / termékek szerepelhetnek.

- 5.1. Az Szolgáltató a jelen egyedi szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.
- 5.2. Késedelmes fizetés esetén a Megrendelő a Ptk. 6:155. § (1) bek. szerinti késedelmi kamatot fizet az Szolgáltatónak.
- 5.3. Az Szolgáltató az egyedi szerződés teljesítése során előleget nem kérhet, és az előre fizetés sem megengedett.
- 5.4. Felek rögzítik, hogy a szolgáltatások ellenértéke hazai forrásból kerül kiegyenlítésre.
- 5.5. A felek az ellenszolgáltatás részletekben történő teljesítésében is megállapodhatnak, feltéve, hogy a szerződés jellege miatt ez tényszerűen indokolt. Ebben az esetben minden részletre alkalmazni kell a törvényben vagy kormányrendeletben a kifizetésre előírt szabályokat.

6. Kötbérek

Felek megállapodnak, hogy egyikük sem köt ki a Ptk. 6:186. §. szerinti szerződést biztosító mellékkötelezettséget a jelen egyedi szerződés vonatkozásában.

7. Súlyos szerződésszegés

Szolgáltató tudomásul veszi, hogy jelen szerződés időbeli hatálya alatt súlyos szerződésszegés esetén a Megrendelő jogosult jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani.

Súlyos szerződésszegésnek minősül, amennyiben Szolgáltató a jelen szerződésben rögzített kötelességeit nem, vagy nem megfelelően teljesíti, és Megrendelő írásbeli felszólítása ellenére, megfelelő póthatáridő (minimum 15 munkanap) elteltét követően sem teljesíti.

8. A Megrendelő részéről kapcsolattartó és adatai:

Kapcsolattartó neve: Patai András, informatikai osztályvezető

Kapcsolattartó telefon száma: +36205699879

Kapcsolattartó e-mail címe: patai.andras@nif.hu

9. A Szolgáltató részéről kapcsolattartó és adatai:

Kapcsolattartó neve: Báint Arnold

Kapcsolattartó telefon száma: +36202646034

10. Egyéb rendelkezések

10.1. Felek külön hivatkoznak a Kbt. 143. § (3) bekezdésében foglalt felmondási jogra, vagyis: 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) Szolgáltatóban közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személy vagy személyes joga szerint jogképes szervezet, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel.
- b) Szolgáltató közvetetten vagy közvetlenül 25%-ot meghaladó tulajdoni részesedést szerez valamely olyan jogi személyben vagy személyes joga szerint jogképes szervezetben, amely tekintetében fennáll a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont kb) alpontjában meghatározott feltétel.

10.2. Felek rögzítik, hogy a 320/2015 (X. 30.) Korm. rendelet 13/A. § (2) bekezdése alapján a szerződés a Miniszterelnökség Közbeszerzési Ellenőrzési Főosztály által kiadott támogató tanúsítvány kiadásának napján lép hatályba. Amennyiben a támogató tanúsítvány a Keretmegállapodás lejártáig nem kerül kiadásra, úgy jelen szerződés hatályba lépés nélkül megszűnik.

Felek rögzítik, hogy amennyiben a 320/2015 (X. 30.) Korm. rendelet 13/A. § szerinti utóellenőrzési eljárás eredményeként nem támogató tartalmú tanúsítványt állít ki a Miniszterelnökség Közbeszerzési Ellenőrzési Főosztálya, a szerződés nem lép hatályba, ezen okból a szerződés a tanúsítvány kiállításának napján minden további jogi aktus nélkül megszűnik. Megrendelő köteles a Szolgáltatót tájékoztatni az utóellenőrzés eredményéről, ebből eredő késedelemért a Szolgáltató nem felel. Szolgáltató a teljesítést a Megrendelő tájékoztatását követően köteles megkezdeni.

10.3. A jelen szerződés módosítása, kiegészítése kizárólag írásban, a Megrendelő és a Szállító egybehangzó akaratával a Kbt. 141. § alapján, a Ptk. és az egyéb vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek figyelembevételével történhet.

A Kbt. 143. § (1) bekezdésében foglalt esetek fennállta esetén Megrendelő a szerződést felmondhatja. A Kbt. 143. § (2) és (3) bekezdésében foglaltak megvalósulása esetén Megrendelő köteles a szerződést felmondani.

11. A szerződés tartalmának értelmezése:

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

Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi a KEF és a Szolgáltatók között létrejött fent hivatkozott KM és az alábbi melléklet*:

- 1. számú melléklet: Műszaki leírás (Feladatleírás)
- 2. számú melléklet: Szolgáltatás- és árlista
- 3. számú melléklet: Teljesítésigazolás (minta)
- 4. számú melléklet: Premier szolgáltatás leírás

Szolgáltató a jelen szolgáltatási szerződés aláírásával kijelenti, hogy a nemzeti vagyonról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerinti átlátható szervezetnek minősül. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a jelen nyilatkozatban foglaltak változásáról - a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül - köteles Megrendelőt írásban értesíteni. Szolgáltató tudomásul veszi továbbá, hogy a valótlan tartalmú nyilatkozat alapján létrejött szerződést Megrendelő jogosult azonnali hatállyal felmondani, vagy - ha a szerződés teljesítésére még nem került sor - attól elállni.

A szerződést a felek áttanulmányozás és értelmezés után, mint szándékukkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt 6 eredeti példányban jóváhagyólag írják alá.

Budapest, 2020. 06. 16.

Budapest, 20. 06. 15.

**NIF Nemzeti Infrastruktúra Fejlesztő
zártkörűen működő Részvénytársaság**

képviseli:

Nagy Róbert Attila vezérigazgató
Megrendelő

Microsoft Magyarország Kft.

képviseli:

Christopher Mark Mattheisen ügyvezető
Szolgáltató

NIF NEMZETI
INFRASTRUKTÚRA
FEJLESZTŐ
zártkörűen működő Részvénytársaság
1134 Budapest, Váci út 45.
1.

Microsoft Magyarország Kft.
1031 Budapest
Graphisoft park 3. (Záhony u.)
Céltbank: 10800007-73043029
Adószám: 10836653-2-44

1. sz. melléklet

Az alábbi táblázat az infrastruktúra üzemeltetési terület tervezett feladataihoz illeszkedő támogatási szolgáltatásokat foglalja össze és az ahhoz tartozó óraallokációs becsléseket, melyekre Megrendelő igényt tart.

Tevékenység	Tartalom	Mennyiség
Reaktív gyártói támogatás - hibajavítások, bejelentések kezelése	Microsoft termékek és technológiákkal kapcsolatos hibák elhárítása, különböző prioritási fokozatokban. A szolgáltatás 7x24 időtartamban elérhető.	45 óra
Proaktív támogatás, előre egyeztetett gyártói szolgáltatások	Év közben felmerülő támogatási igényekre fenttartott proaktív keret. Szakértő helyszíni 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.	110 óra
Kockázatelemzési szolgáltatás (RAP as a Service Plus)	RAP as a Service Plus program egy előre definiált Microsoft Premier szolgáltatás, amely módszertanokat, adatgyűjtést, annak kiértékelését is tartalmazza. A program célja, hogy NIF Zrt. munkatársaival egyeztetett témában, a Microsoft termék használatára kiterjedő felmérés lefolytatásra kerüljön a NIF Zrt.-nél üzemelő környezetben. A szolgáltatás kockázat elkerülési, biztonsági, üzemeltetési fókusszal vizsgálja az adott technológiát. A program végén átadásra kerül egy részletes dokumentáció, vezetői összefoglaló prezentáció, és egy részletes feladat lista táblázatba összesítve határidőkkel és tulajdonosokkal összerendelve.	2 db, melynek mérnöki igénye 160 óra
Technical Account Manager (TAM)	A technikai kapcsolattartó (Service Delivery Manager) végzi a reaktív és proaktív szolgáltatások megfelelő felhasználásának megtervezését, részt vesz a workshopok szervezésében, a bejelentések eskalálásában, illetve a csomag szolgáltatások megfelelő leszállításában. A TAM a NIF Zrt. rendelkezésére áll egész évben, előre egyeztetett rendszeres találkozókkal segítségével vezényli le a premier szolgáltatások hatékony felhasználását.	135 óra

Szolgáltatás- és árlista

Tétel	Termékkazonosító	Szolgáltatás megnevezés	Szerződés azonosító	Egység ár (nettó Ft)	darabszám	Összesen ár (nettó Ft)
1.	MS-004	Terméktámogatási szolgáltatások – Premier Standard alapsomag (450 óra, egy év)	KM01SUPP16	49339,50	450	22 202 775,00
				Összesen ár Ft (nettó)		22 202 775,00
Közbeszerzési díj				2%		444 055,50
Áfa kulcs				27%		6 114 644,24
Bruttó összesen ár Ft						28 761 474,74

TELJESÍTÉSIGAZOLÁSⁱ

1. PROJEKT ÉS SZERZŐDÉS AZONOSÍTÓK	
A/ Szerződés tárgya:	
Szerződés száma:	
Megrendelő neve, székhelye:	NIF Zrt. , 1134 Budapest, Váci út 45.
Megrendelő adószáma: ⁱⁱ	11906522-2-41
Megbízott/Szolgáltató neve, székhelye: ⁱⁱⁱ	
Megbízott/Szolgáltató adószáma: ^{iv}	
2. TELJESÍTÉS ADATAI	
A/ Teljesítés tárgya:	
B/ Teljesítés dátuma: ^v	
C/ A teljesítés alapjául szolgáló dokumentum(ok) a dokumentum keltének feltüntetésével ^{vi}	
D/ Megbízott/Szolgáltató teljesítése:	
szerződés szerinti teljesítés nettó értéke (elvégzett munka értéke):	HUF
szerződés szerinti előleg visszavonás értéke: ^{vii}	HUF
általános forgalmi adó értéke:	HUF
egyéb levonás, jóváírás (jogcím feltüntetésével):	HUF
Megbízottat/Szolgáltatót megillető összeg, a számla fizetendő értéke:^{viii}	HUF
<i>azaz</i>	<i>forint</i>
..... ^{ix}	
..... ^x	
Igazolom, hogy a Megbízott/Szolgáltató a hivatkozott szerződésben rögzített feladatait és kötelezettségeit teljesítette a jelen Teljesítésigazolás 2.B/ pontjában megjelölt teljesítés dátumával⁶. A Megbízott/Szolgáltató a teljesítéssel kapcsolatban, a fenti összegnek megfelelő számla benyújtására jogosult. NIF Zrt. ^{xi} ^{xii}	
A jelen Teljesítésigazolás alapján kiállított számla^{xiii} sorszáma: ^{xiv}	
Vonatkozó megrendelő(k) azonosítója:^{xv} 	

ⁱ A szerződéssel összhangban állítandó ki.

ⁱⁱ Változás esetén módosítandó.

ⁱⁱⁱ Egynél több Megbízott/Szolgáltató esetén az 1.A/ pont további Megbízottakkal/Szolgáltatókkal kiegészítendő.

^{iv} Változás esetén módosítandó.

^v Ha a szerződő felek az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény 58. § alkalmazásában állapodtak meg, úgy a 2.B/ pont szövegét át kell írni „Elszámolással érintett időszak:”-ra vagy „Fizetéssel érintett időszak:”-ra és az időszakot fel kell tüntetni a Teljesítésigazolásban.

^{vi} pl: egyedi megrendelő, átadás-átvételi jegyzőkönyv, szállítólevél

^{vii} A szerződés szerint töltendő ki. Amennyiben nem kerül sor előleg folyósításra, akkor az egész sort törölni kell.

^{viii} Ha a szerződő felek forinttól eltérő pénznemben állapították meg a szerződés szerinti ellenértéket, akkor a Teljesítésigazolás mintában mindenhol át kell írni a „HUF” szöveget a szerződésnek megfelelő pénznemre (pl: EUR).

^{ix} A Megbízottat/Szolgáltatót képviselő személy(ek) aláírása, cégjegyzék szerint vagy meghatalmazás alapján.

^x Egynél több Megbízott/Szolgáltató esetén az 1.A/ pont adattartamával egyezően ki kell egészíteni a Megbízott/Szolgáltató aláírását.

^{xi} A NIF Zrt. képviseletében teljesítés igazolásra jogosult személy(ek) aláírása.

^{xii} A NIF Zrt. képviseletében teljesítés igazolásra jogosult személy(ek) aláírásának dátuma.

^{xiii} A Megbízott(ak)/Szolgáltató(k) vagy az általuk a számla kiállításával meghatalmazott tölti ki.

^{xiv} A NIF Zrt. által aláírt Teljesítésigazolással összhangban kiállított számla egyedi azonosító száma.

^{xv} Csak abban az esetben kell kitölteni, ha a keretszerződés szerinti termékértékesítés és/vagy szolgáltatás egyedi megrendelő(k) segítségével kerül lehívásra.

PREMIER TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK

1. ÁTTEKINTÉS.

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

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

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

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

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

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

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

2. ELÉRHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK.

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

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

-
- a. **Szolgáltatás Bevezetése.** A szerződéses időszak elején a TAM egy vagy több „Szolgáltatás Bevezetése” találkozót szervez Önnel. E találkozó célja, hogy bemutassa a szolgáltatást annak, aki igénybe veszi, elmagyarázza, hogyan lehet kiválasztani és megtervezni a Támogatási Segítségnyújtás szolgáltatásokat, megmutassa, hogyan történik a segített problémamegoldó (break-fix) támogatási kérések (más néven események) naplózása, továbbá bemutassa a rendelkezésre álló eszközöket. A találkozó során a TAM megkezdi az elkövetkező „Szolgáltatásnyújtási Terv” találkozó alapját képező adatok összegyűjtését.
- b. **Szolgáltatásnyújtási Terv.** A Szolgáltatásnyújtási Terv (a továbbiakban „SDP”) képezi az Ön Premier Támogatási Szolgáltatásainak alapját. A TAM ebben válaszol fel egy, az Ön konkrét igényeire szabott szolgáltatási tervet. A TAM megbeszélést folytat az Ön informatikai üzemeltetési célkitűzésekkel, aktuális problémákkal és projektekkel kapcsolatban döntési jogkörrel felruházott csapatával. Ekkor a Velünk folytatott konzultáció során Ön meghatározza, hogyan és mikor kíván Szolgáltatásokat igénybe venni. A megbeszélés végén Ön olyan SDP-vel fog rendelkezni, amelyet a TAM az érvényességi időtartam folyamán figyelemmel fog kísérni és módosítani fog az Ön igényei szerint.
- c. **Szolgáltatásáttekintés.** A TAM folyamatosan át fogja tekinteni az elmúlt időszak szolgáltatásait, jelenteni fogja Önnel, mit lett végrehajtva és mi lett továbbfejlesztve, figyelemmel fogja kísérni az Ön megelégedettségének mértékét, és meg fogja beszélni Önnel, milyen teendők vagy kiigazítások végrehajtására lehet szükség. Ezek az áttekintések állhatnak szokásos állapotjelentésekből és virtuális vagy helyszíni állapotfelmérő találkozókból. Testreszabott jelentéskészítésre is van lehetőség, de ehhez további megrendelésre lehet szükség, ahogy ezt az Ön által megvásárolt szolgáltatásokban lévő Szolgáltatásnyújtás-menedzselés szintje meghatározza.
- d. **Fontos Biztonsági Támogatási Tanácsadás.** A TAM értesíteni fogja Önt a fontos Microsoft biztonsági közleményekről. Ha Ön Kijelölt vagy Dedikált TAM-mal rendelkezik, akkor az Ön TAM-ja segít felmérni ezeknek az információknak az Ön informatikai infrastruktúrájára gyakorolt hatását.
- e. **Eseménykezelés.** A TAM felügyeli a támogatási eseményeket, hogy azok magas szintű támogatásnyújtás mellett időben elháruljanak.
- f. **Válságkezelés.** Az olyan helyzetekben, amikor üzletvitelét súlyosan érintő problémát tapasztal, a TAM-ok és az Eszkálációs Referensek koordinálják a Microsoft Eszkálációs Helyzetre adott választ: heti 7 napon át napi 24 órában feladatgazdaként foglalkoznak a problémával, és az esemény súlyosságának megfelelően tájékoztatják Önt a fejleményekről.
- g. **Proaktív 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 TAM rendszeres jelentést adhat Önnel a Microsoft szervezetén belüli fejleményekről, és tudatni fogja Önnel, ha valamely Microsoft-termék életciklusára vagy menetrejére vonatkozóan olyan frissítés jelenik meg, amely vonatkozhat az Ön szervezetére, illetve amely előnyös lehet az Ön szervezete számára. Ezt a szolgáltatást Ön akkor tudja igénybe venni, ha Kijelölt vagy Dedikált TAM-mal rendelkezik.
- j. **Események Trendjének Elemzése és Tanácsadás.** A TAM egy vagy több alkalommal áttekintheti az Önnél bekövetkezett eseményeket. Ebben az áttekintésben a TAM a támogatott Microsoft-technológiákat érintő, Nálunk naplózott, az üzletvitelre nagy hatást gyakorló események emberi, folyamat- és technológiai aspektusára koncentrál. Az áttekintés eredményeképp ajánlásokat fogalmaz meg az üzemeltetési tevékenységek továbbfejlesztésére, az emberek felkészültségére, illetve a technológiai változtatásokra vonatkozóan, mindegyik esetében azt tartva szem előtt, hogy segítse az Ön informatikai költségeinek csökkentését. Ezt a szolgáltatást Ön akkor tudja igénybe venni, ha Kijelölt vagy Dedikált TAM-mal rendelkezik.

-
- k. **Útmutatás Folyamatokhoz.** A TAM alapvető információkat adhat az Information Technology Infrastructure Libraryval (a továbbiakban „ITIL”) és/vagy a Microsoft Operations Framework-kel (a továbbiakban „MOF”) kapcsolatos ajánlott gyakorlatra vonatkozóan. Ezt a szolgáltatást Ön akkor tudja igénybe venni, ha Kijelölt vagy Dedikált TAM-mal rendelkezik.

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

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

- a. **Áttekintés.** Az áttekintés egy konkrét rendszer, alkalmazásüzemeltetési folyamat vagy architektúra vizsgálata Microsoft-architektúrák jelenlegi és tervezett megvalósításának fejlesztési, telepítési és támogathatósági problémáinak szempontjából. Ezek a technikai és üzemeltetési feladatok arra vannak tervezve, hogy proaktívan felmérjék és csillapítsák a kockázatot annak érdekében, hogy megelőzzék/minimalizálják a problémákat, valamint optimalizálja az üzemeltetést a Mi javasolt gyakorlatainkra alapozva. Minden áttekintés terjedelmét egyedileg állapítják meg, és mindegyikre egyedileg adnak becslést még az erőforrások beütemezése előtt, és írásos jelentésben dokumentálják, amit találtak, és amit ajánlanak.
- b. **Fejlesztési Támogatási Segítségnyújtás.** A Fejlesztési Támogatási Segítségnyújtás segítséget nyújt Önnek Microsoft-technológiákat integráló alkalmazások Microsoft-platfomon történő létrehozásához és fejlesztéséhez. A Fejlesztési Támogatási Segítségnyújtás Microsoft-fejlesztőeszközökre és – technológiákra szorítkozik.
- c. **Tanácsadási Szolgáltatások.** A Tanácsadási Szolgáltatások olyan konzultációs támogatási lehetőséget jelentenek, amelyek rövid távon (jellemzően 6 órán belül) adnak támogatást nem tervezett problémák esetén. Ez a szolgáltatás informatikusok és fejlesztők gyors kíségetésére 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 (felkeresítve 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 koncentrálna. A Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás felhasznált óráit a Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás Ön által megvásárolt teljes óraszámából vonjuk le. Az események kezdeményezésére és eskalálására normál munkaidőn túl a meglévő Premier Támogatási eljárásokat kövesse.

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

- a. **Problémamegelőző és Problémamegoldó szolgáltatások, amelyek célja:**
- segítséget nyújtani Önnek olyan proaktív támogatást nyújtó stratégiák kifejlesztésében és

megvalósításában, amelyek segítenek megelőzni a jövőbeli eseményeket és növelik az Ön azon Microsoft-technológiáinak rendelkezésre állását, amelyekre a szolgáltatás kiterjed;

- segítséget nyújtani az ismétlődő problémák kiváltó okának megállapításában, és ajánlásokat tenni további zavarok megelőzésére a megjelölt Microsoft-technológiákban.

b. **Technikai és üzletviteli központú támogatás, amely segít Önnek:**

- mélységében megérteni az Ön jelenlegi és jövőbeli üzleti követelményeit és informatikai környezetének konfigurációját;
- proaktív módon dokumentálni a Premier Támogatással kapcsolatos szolgáltatási anyagok (például támogathatósági áttekintések, egészségiállapot-felmérések (HealthCheck), workshopok, kockázatelemzési programok stb.) használatára vonatkozó ajánlásokat;
- az Ön bevezetési és üzemeltetési tevékenységeit összhangba hozni a Microsoft-technológiák Önnél tervezett és aktuális megvalósításával;
- növelni az Ön támogatási munkatársainak technikai és üzemeltetési tudását;
- ösztönözni és segíteni ügyfélspecifikus dokumentációk létrehozását és karbantartását az Ön környezeti konfigurációja, katasztrófa utáni helyreállítása, hálózati topológiája stb. támogatásához a megjelölt Microsoft-technológiák vonatkozásában.

2.4 Workshopok és Rendezvények. A Workshopok és Rendezvények célja, hogy olyan technikai információkkal lássák el Önt, amelyek segítik a Microsoft-technológiák támogatásakor, fejlesztésében és bevezetésében. A további előnyök közé tartozhat, hogy csökken a Microsoft-termékekkel kapcsolatos, Ön által tapasztalt problémák száma és hatása. Ön által kiválasztott Workshopok és Rendezvények fedezetül fizetendő összegnek megfelelő mennyiséget vonjunk 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 kereskedelmiésszerű Szolgáltatásórát vesz igénybe, amennyi a hibaelhárításhoz és a támogatási probléma megoldásának segítéséhez szükséges – az igénybe vett órák alapján kell fizetni, A Problémamegoldási Támogatás óráit levonjuk az Munkamegrendelésben meghatározott óráiból. Ha úgy véljük, hogy a támogatási probléma szoftverhiba, akkor nem terhelünk Önre Problémamegoldási Támogatási órákat. Előfordulhat, hogy Önnek – a Keretmegállapodás betartásával – további Problémamegoldási Támogatási órákat kell vásárolnia valamely esemény kezeléséhez, amennyiben az Ön által megrendelt órák kimerültek.
- b. **Hosszabb kezdeti válaszdíó.** A válaszdíó – 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 válaszsztintet és a becsült válaszdíót, valamint az Ön teendőit. Ezeket a következő táblázat definiálja:

Súlyosság	Helyzet	A Tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
1 Kizárólag telefonon át érkező kérés	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

A Kizárólag telefonon át érkező 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 érkező kérés	Mérsékeltén 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 érkező 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 felelőssére 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.

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

3. ELŐFELTÉTELEK ÉS FELTÉTELEZÉSEK.

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

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

rendelkezik, illetve ha konkrétan ki van zárva a Microsoft Premier Online webhelyen. Nem biztonsággal kapcsolatos Gyorsjavítási támogatás nem érhető el az olyan Microsoft-termékek esetén, amelyek a <http://support.microsoft.com/lifecycle> webhelyen körülírt Kiterjesztett Támogatási Fázisba jutottak, kivéve azt az esetet, ha Ön az ilyen támogatást a jelen Szolgáltatásleírás valamelyik Mellékletében megvásárolta.

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

4. AZ ÖN KÖTELEZETTSÉGEI.

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

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

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

5. TULAJDONJOG ÉS LICENC.

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

a. Javítások

A Javítások licencbe vételére annak a Terméknek a licencfeltételei alkalmazandók, amelyhez a Javítások kapcsolódnak. Ha a Javítások nem egy bizonyos Termékhez kapcsolódnak, akkor a Javításokhoz a Microsoft által 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.