

EGYEDI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a **Médiaszolgáltatás-támogató és Vagyonkezelő Alap** (DKÜ azonosító: 18454, székhely: 1037 Budapest, Kunigunda u. 64., Adószám: 18091715-4-44, képviseli: Papp Dániel vezérigazgató, a jelen szerződés megkötése során eljárnak: Bojársky András, operatív vezérigazgató-helyettes és Dr. Molnár Szabolcs Farkas gazdasági és vagyongazdálkodási igazgató), mint megrendelő (a továbbiakban: Megrendelő),

másrészről a Microsoft Magyarország Kft. (DKÜ azonosító: 100057, székhely: 1031 Budapest, Graphisoft Park 3., céget nyilvántartó cégbíróság neve: Fővárosi Bíróság Cg.: 01-09-262313, adószám: 10836653-2-44, képviseli: Christopher Mark Mattheisen), mint Szolgáltató (a továbbiakban: Szolgáltató) között (a továbbiakban: Felek) alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

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 kötelezett és önként csatlakozó intézmények részére " **Emelt szintű konzultációs és gyártói terméktámogatási szolgáltatások 2016.**" I. rész „**Microsoft vagy azzal egyenértékű fejlesztői platformú szoftverlicencekhez kapcsolódó emelt szintű konzultációs és terméktámogatási szolgáltatások 2016.**" tárgyban lefolytatott központosított közbeszerzési keretmegállapodásos eljárás első része eredményeképpen a Beszerző és a Szolgáltató között keretmegállapodás jött létre (továbbiakban: KM)

KM azonosítószáma: KM0101SUPP16

KM aláírásának dátuma: **2017. június 21.**

KM időbeli hatálya: **2021. június 21.**

KM keretösszege: **nettó 48.000.000.000 Ft**, azaz nettó Negyvennyolcmilliárd forint

KM teljesülési szintje: nettó.....Ft (egyedi szerződés aláírásának napján)

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 Szolgáltató pedig elvállalja az 1. számú mellékletben nevesített szolgáltatások teljesítését. A Szolgáltatót a szerződés teljesítése során gondossági kötelezettség terheli, amely alapján köteles a legnagyobb szakmai gondossággal eljárni.

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

3. A szerződés időtartama: szerződéskötéstől számított 1 év határozott időtartam.

4. A helyszíni teljesítés helye: A Megrendelő által megjelölt magyarországi cím: **1037 Budapest, Kunigunda útja 64.**

5. A fizetendő ellenérték:

A Szolgáltató a jelen szerződés alapján szállítandó szolgáltatások teljesítését az 1. 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 az 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 szerződést megkötötték, a Szolgáltató jelen szerződés aláírásával jogosulttá vált számla kiállítására a teljes ellenértékről. A szerződéses ár (szolgáltatások ára) tartalmazza a behozatallal, a forgalomba hozatallal kapcsolatban felmerülő összes költséget (vám, adók, díjak, illetékek, egyéb), de nem tartalmazza az általános forgalmi adót, valamint a közbeszerzési díjat. A közbeszerzési díj alapja az Megrendelő általi beszerzések általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 2 % + Áfa.

6. Fizetési feltételek:

A termékek/szolgáltatások ellenértékének Megrendelő által történő kiegyenlítése az igazolt teljesítést követően, a Kbt. 135. § (1) és (4) és a Kbt. 136. § (1) bekezdésében meghatározott szabályok szerint, a számla igazolt kézhezvételétől számított 30 napon belül történik.

Szolgáltató

a) nem fizethet, illetve számolhat el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, amelyek a 62. § (1) bekezdés k) pont ka)–kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek az Szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak;

b) a szerződés teljesítésének teljes időtartama alatt tulajdonosi szerkezetét Megrendelő számára megismerhetővé teszi és a 143. § (3) bekezdése szerinti ügyletekről a Megrendelőt haladéktalanul értesíti.

A Szolgáltató köteles a számlát a teljesítés elismerésétől számított 15 napon belül kiállítani, majd a Megrendelő részére eljuttatni. A számlához a Kbt. 135. §-ában meghatározott iratokat mellékelni kell.

A számlán csak a jelen keretmegállapodás hatálya alá tartozó termékek szerepelhetnek.

- A Szolgáltató a jelen egyedi szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.
- Késedelmes fizetés esetén a Megrendelő a Ptk. szerint meghatározott mértékű késedelmi kamatot fizet az Szolgáltatónak.
- A Szolgáltató az egyedi szerződés teljesítése során előleget nem kérhet, és az előre fizetés sem megengedett, kivéve az Európai Unió támogatásból megvalósuló beszerzéseket érintő Szolgáltatói előlegfizetés esetét.

Szolgáltató a számlát az alábbiak szerint köteles kiállítani:

- a) a számla szabályszerű kiállítása után a Szolgáltató a számlát Vevő nevére, Vevő (postafiók) címére (1037 Budapest, Kunigunda u. 64.) küldi,
- b) a számlán szerepeltetni szükséges a szállított termékek megnevezése, VTSZ/SZJ száma mellett Vevő által megadott belső azonosításra szolgáló szerződés számot, valamint fizetési határidőként 30 napot,
- c) a számlán fel kell tüntetni a bankszámlaszámot, a bank nevét, valamint az adószámot,
- d) a számlán fel kell tüntetni a „számla” elnevezést
- e) a számlának meg kell felelnie az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (Áfa tv.) 169. § szerinti előírásoknak.

7. Szerződésszegés, szerződést biztosító mellékkötelezettségek

7.1. A jelen szerződésre kizárólag az alábbi kötbér kikötések vonatkoznak:

7.2. Amennyiben a Szolgáltató a Premier Szolgáltatás Leírásban (3.sz. melléklet) vállalt reakció időt neki felróható okból nem tartja be, úgy a Szolgáltató köteles késedelmi kötbért fizetni a késedelemmel érintett minden naptári nap után. A késedelmi kötbér mértéke: a késedelem 1-10. napja alatt napi 0,5%, a késedelem 11. napjától napi 1% mértékű. A késedelmi kötbér maximális mértéke a kötbéralap 10 %-a. A késedelmi kötbér alapja a késedelmesen teljesített mennyiség nettó értéke.

7.3. A 25 napot meghaladó késedelem esetén Megrendelő jogosult a jelen egyedi szerződést felmondani vagy elállni, mely okán Szolgáltató a meghiúsulási kötbér fizetésére lesz kötelezett. A meghiúsulási kötbér mértéke a késedelmesen vagy nem teljesített szolgáltatás nettó díjának 10%-a.

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

8. A szerződés módosítása, megszüntetése és megszűnése

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

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

9. A Megrendelő részéről kapcsolattartó és adatai:

Kapcsolattartó neve: Bottlik Csaba

Kapcsolattartó telefon száma: +36 30 211 3217

Kapcsolattartó e-mail címe: bottlik.csaba@mtva.hu

A Szolgáltató részéről kapcsolattartó és adatai:

Kapcsolattartó neve: Bálint Arnold

Kapcsolattartó telefon száma: +3620 264 6034

Kapcsolattartó e-mail címe: abalint@microsoft.com

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

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

- 1. számú melléklet: Megrendelt szolgáltatás és árlista
- 2. számú melléklet: Műszaki leírás
- 3. számú melléklet: Premier Támogatási Szolgáltatás részletes leírása

A szerződést a felek áttanulmányozás után, mint szándékukkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt 2 (kettő) eredeti példányban jóváhagyólag írják alá.

**Médiaszolgáltatás-támogató és Vagyonkezelő
Alap, azaz Megrendelő részéről**



Bojársky András
operatív vezérigazgató-helyettes

Dátum: 2020.03.31.....



Papp Dániel vezérigazgató

2020 MÁRC 31.

Dátum:

Pénzügyi ellenjegyzés



Dr. Molnár Szabolcs Farkas
gazdasági és vagyongazdálkodási igazgató

Dátum: 2020.03.31.....

**a Microsoft Magyarország Kft., azaz a
Szolgáltató részéről**

Microsoft Magyarország Kft.
1051 Budapest

Graphisoft park 3. (Záhony u.)

Citibank: 10800007-73043029

Adószám: 10836653-2-44



Christopher Mark Mattheisen
ügyvezető igazgató

Dátum: 2020.03.27.....

1. számú melléklet: Megrendelt szolgáltatás és árlista

Tétel	Termék-azonosító	Termék megnevezés	Egység ár (nettó Ft)	darab-szám	Összesen ár (nettó Ft)	Keretmegállapodás szerinti teljesítési idő (nap)
1.	MS-004	Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Standard alapsomag (450 óra, egy év)	49 339,5	450 óra	22 202 775,00	365 nap
Összesen ár Ft (nettó)					22 202 775,00	

Közbeszerzési díj	2%	Ft (nettó)	444 055,50
-------------------	----	-------------------	------------

Áfa kulcs	27%	Áfa Ft	6 114 644,24
-----------	-----	---------------	--------------

Bruttó ár összesen (Ft)	28 761 474,74
--------------------------------	---------------

2. számú melléklet: Műszaki leírás

2. TERMÉKSPECIFIKÁCIÓ

AZ MTVA RÉSZÉRE MICROSOFT PREMIER SUPPORT STANDARD ALAPCSOMAG SZOLGÁLTATÁS BESZERZÉSE TÁRGYBAN

A konzultációra szóló felhívás 4.) pontjában meghatározott beszerzéssel összefüggő részletes elvárásokat az ajánlattétel dokumentáció jelen fejezete tartalmazza.

Egyedi szerződés – Az MTVA részére Microsoft Premier Support standard alapsomag szolgáltatás beszerzése tárgyban 1 év időtartam alatt 450 óra mennyiségben az alábbiakban meghatározottak szerint:

DKÜ termékazonosító	Szolgáltatás megnevezése	Megrendelt óraszám / 1 év
MS-004	Terméktámogatási szolgáltatások – Premier Standard alapsomag	450 óra

A beszerzés célja: az üzleti működés támogatása hatékony informatikai eszközökkel, rugalmasan felhasználható órakeret alapján.

Elvégzendő tevékenység:

- | | |
|------------------------------|---------|
| • Risk management Program | 65 óra |
| • Proactiv Support | 185 óra |
| • Support Account Management | 100 óra |
| • Problem resolution | 100 óra |

A 321/2015. (X. 30.) Korm. rendelet 46. § (3) bekezdésében foglaltakra tekintettel felhívjuk a figyelmet, hogy valamennyi, a konzultációra szóló felhívásban és ajánlattételi dokumentációban meghatározott gyártmányú vagy eredetű dologra, illetve konkrét eljárásra, amely egy adott gazdasági szereplő termékeit vagy az általa nyújtott szolgáltatásokat jellemzi, vagy védjegyre, szabadalomra, tevékenységre, személyre, típusra vagy adott származásra vagy gyártási folyamatra vonatkozó hivatkozás csak a szerződés tárgyának kellően pontos és érthető leírását szolgálja azzal, hogy ezek tekintetében az Ajánlatkérő elfogad azzal/azokkal egyenértékű dologra, eljárásra, védjegyre, szabadalomra, tevékenységre, személyre, típusra vagy adott származásra vagy gyártási folyamatra vonatkozó ajánlatot is. Az előbbieket szerinti egyenértékű dologra, eljárásra, védjegyre, szabadalomra, tevékenységre, személyre, típusra vagy adott származásra, vagy gyártási folyamatra vonatkozó ajánlat esetén az egyenértékűséget – kétség esetén – az ajánlattevőnek igazolnia kell.

A KM alapján engedélyezett esetleges termékváltás tekintetében felhívjuk a figyelmet a KM vonatkozó rendelkezéseire (keretmegállapodás VI. fejezet 2. cím)!

A Kbt. 105.§ (1) bekezdés b) pontja alapján az írásbeli konzultációra a nettó ajánlati ár tekintetében kerülhet sor.

Az ajánlattevő az írásbeli konzultáció során a keretmegállapodásban foglaltakkal azonos vagy annál az ajánlatkérő számára kedvezőbb ajánlatot köteles tenni [Kbt. 105. § (1) bek. c) pont]

3. számú melléklet: Premier Support Szolgáltatás leírása

1. **ÁTTEKINTÉS.** A jelen Szolgáltatásleírás a megvásárolható különféle szolgáltatásokat (a továbbiakban „Szolgáltatások”) ismerteti. Meghatározza a felek kötelezettségeit, a Szolgáltatások előfeltételeit és a velük kapcsolatos feltételezéseket is.

2. **ELÉRHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK.** Ön a Díjak és Nevesített kapcsolattartók melléklet(ek)ben található előre kifizetett órákkal a következő Szolgáltatások tetszőleges kombinációját vásárolhatja meg.

2.1 Szolgáltatáskezelés. A Szolgáltatáskezelés olyan Szolgáltatás, amelyet a Microsoft egy erre a feladatra kijelölt munkatársa (a továbbiakban „Szolgáltatási referens”) nyújt. Az Ön Szolgáltatási referense az Ön és a Microsoft közötti, Szolgáltatásokkal kapcsolatos viszony előmozdításán munkálkodik és koordinálásában segít, és ő az Ön szószólója a Microsofton belül. Az Ön Szolgáltatási referense a reaktív problémamegoldási támogatást, a Támogatási segítséget és workshopokat, valamint a projektalapú tanácsadási és stratégiai tanácsadási támogatást nyújtó csapatok munkáját segíti. Továbbá a Szolgáltatási referens az, akitől Ön információkat kap, és aki az Ön Szolgáltatásokkal kapcsolatos visszajelzéseit a Microsofton belül más csoportokhoz eljuttatja. Az Ön Szolgáltatási referense a következő Szolgáltatásokat tudja nyújtani:

- a. Szolgáltatástervezés és az erőforrás-felhasználás segítése. A jelen Szolgáltatásleírás indulásakor az Ön vezetésével és munkatársaival tájékozási és tervezési megbeszélésre kerül sor, melyen megbeszéljük az elérhető Szolgáltatásokat, összegyűjtjük az Ön Szolgáltatási igényeire vonatkozó információkat, és közösen kialakítunk egy „Szolgáltatási tervet”. A Szolgáltatási terv iránymutatásul szolgálhat a Szolgáltatások igénybe vételéhez a Szolgáltatásleírás érvényességi időtartama során. Az Ön Szolgáltatási referense át is szabhatja a Szolgáltatási tervet, hogy így segítse összhangba hozni a Szolgáltatások jelen Szolgáltatásleírás alapján történő Ön általi igénybevételét és az Ön Microsoft Partner Network szerződése (a továbbiakban „MPN”) alapján igénybe vehető támogatási lehetőségeket. A Szolgáltatási terv tartalmazhat magas szintű célkitűzéseket, áttekintheti az Ön nagy projektjeit, felsorolhatja az elégedettséghez hozzájáruló legfontosabb tényezőket, megfogalmazhatja az erőforrásigényeket, továbbá tartalmazhatja az Ön tervezett tevékenységeinek ütemtervét. A tájékozási és tervezési megbeszélésre telefonon kerül sor, kivéve azt az esetet, amikor Ön helyszíni látogatást kér és vásárol meg.
- b. Státuszmegbeszélések és beszámolókészítés. Rendszeresen készül helyzetértékelő beszámoló, amely az előző beszámolási időszakban nyújtott Szolgáltatásokat összegzi. A helyzetértékelő megbeszéléseken megtárgyalják a Szolgáltatási tevékenységet, figyelemmel kísérik az Ön megelégedettségének mértékét, és megbeszéljük, milyen teendők vagy kiigazítások végrehajtására lehet szükség. Az Ön kérésére testreszabott jelentések készítésére van lehetőség; minden további munkát az Ön Támogatási segítség órái terhére végzünk el.
- c. Eszkalációk felügyelete. A Szolgáltatási referens a megoldás gyorsabb elérése érdekében szorosan felügyeli az olyan támogatási események útját, amelyeket a Microsofton belül más csapatokhoz, munkatársakhoz kell továbbutalni.

2.2 Problémamegoldási támogatás (Break-Fix). 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 hét 7 napján, napi 24 órában elérhető. Támogatási kéréseket az Ön kijelölt kapcsolattartói juttathatnak el Hozzánk telefonon, illetve elektronikus úton, a Premier online webhelyen keresztül. Az 1-es és az „A” fontosságú kéréseket azonban telefonon kell beküldeni. Egyes kritikus helyzetekben a helyszínre küldhetjük támogatási munkatársainkat, hogy ők ott nyújtsanak Problémamegoldási támogatási Szolgáltatásokat. E munkatársaink ilyen utazási és megélhetési költségeit nem fogjuk Önnek felszámítani. Egy

Problémamegoldási támogatási kérésre válaszul konkrét kritikus problémák kijavítása érdekében a kereskedelmi forgalomban kapható Microsoft-termék szoftver kódjának módosítását (a továbbiakban „Gyorsjavítás(ok)”) is átadhatjuk

Önök. A Gyorsjavítások az Ön konkrét problémáinak kijavítására szolgálnak, az esetlegesen előidézett új hibákat kizárólag tesztelésükre (regressziós tesztelés) nem kerül sor. Hacsak a jelen dokumentum vagy valamelyik Melléklet ettől eltérően nem rendelkezik, a Gyorsjavítások a Mi kifejezett írásos hozzájárulásunk nélkül nem terjeszthetők nem társvállalat harmadik feleknek.

Ön a felelős azért, hogy Problémamegoldási támogatás kérésekor Velünk konzultálva meghatározza az esemény kezdeti fontosságát. Később bármikor kérheti a fontossági szint módosítását. A Mi becsült reakcióidőnk és az Ön kötelezettségeit az alábbi táblázat foglalja össze fontossági szintek szerinti bontásban:

Fontosság	Helyzet	A Tőlünk elvárt reakció ²	A Partnertől elvárt reakció
1 Kizárólag telefonon át érkező kérés	a. Katasztrofálisan érinti az üzletvitelt: b. Az üzleti vállalkozás lényegét jelentő folyamat teljes mértékben megsemmisült, a munka tulajdonképpen nem folytatható c. Azonnali intézkedést igényel	d. 1. visszahívás legfeljebb 1 órán belül e. Munkatársaink a lehető leghamarabb kimennek a helyszínre f. Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában g. A probléma gyors jelzése a Microsofton belül a Termékekkel foglalkozó csapatoknak h. Felsőszintű vállalatvezetőink értesítése	i. Az ügyfél felsőszintű vállalatvezetőinek értesítése j. Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) ² rendelkezésre álláshoz k. A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység gyors elérése, tőle gyors válaszok érkezése
A Kizárólag telefonon át érkező kérés	l. Súlyosan érinti az üzletvitelt: m. A szolgáltatások jelentős mértékű megsemmisülése vagy minőségük jelentős romlása n. 1 órán belüli intézkedést igényel	o. 1. visszahívás legfeljebb 1 órán belül p. Munkatársaink szükség szerint kimennek a helyszínre q. Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában r. Felsőszintű vezetőink értesítése	s. Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) ² rendelkezésre álláshoz t. A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység gyors elérése, tőle gyors válaszok érkezése u. A vezetőség értesítése
B Telefonon vagy interneten át érkező kérés	v. Mérsékeltén érinti az üzletvitelt: w. A szolgáltatások elviselhető mértékű megsemmisülése vagy minőségük mérsékelt romlása mellett a munka tulajdonképpen, ha rosszabb körülmények között is, de folytatható. x. 2 munkaórán ¹ belüli intézkedést igényel	y. 1. visszahívás legfeljebb 2 órán belül z. Folyamatos rendelkezésre állás, heti 7 napon, napi 24 órában aa.	bb. Megfelelő erőforrások biztosítása folyamatos rendelkezésre álláshoz munkaidőben ¹ cc. A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység elérése, tőle válaszok érkezése 4 munkaórán ¹ belül
C Telefonon vagy interneten át érkező kérés	dd. Alig érinti az üzletvitelt: ee. Az üzletvitel lényegében a szolgáltatások kisebb romlása mellett vagy azok romlása nélkül folytatható. ff. 4 munkaórán ¹ belüli intézkedést igényel	gg. 1. visszahívás legfeljebb 4 órán belül hh. Rendelkezésre állás csak munkaidőben ¹	ii. Pontos kapcsolattartási adatok az eset felelősségre vonatkozóan jj. Reagálás 24 órán belül.

¹ Munkaidő: hétfőtől péntekig 9.00 és 17.00 között (Közép-Európai idő szerint), a magyarországi ünnep- és munkaszüneti napok kivételével.

² Előfordulhat, hogy csökkentenünk kell a fontossági szintet, ha Ön nem tud megfelelő erőforrásokat és válaszokat adni ahhoz, hogy folytatni tudjuk a problémamegoldást.

2.3 Támogatási segítség és Workshop („Megelőzési szolgáltatások”). A Megelőzési szolgáltatások a Problémamegoldási támogatásba nem tartozó, de a támogatáshoz kapcsolódó kérésekre, valamint a technikai

tudás átadására vonatkozó tanácsokat és útmutatást adnak. A Megelőzési szolgáltatások célja, hogy a Microsofttechnológiákkal kapcsolatos tervezési, fejlesztési, bevezetési és üzemtetési problémákban, valamint abban nyújtson segítséget Önnek, hogy elkerülje a gyakran felmerülő problémákat és csapdákat, növelni tudja a rendszer rendelkezésre állását, továbbá hogy Microsoft-technológiákon alapuló termékeket és megoldásokat hozzon létre. Az általában elérhető Megelőzési szolgáltatásokat a következő webhely (vagy az ennek helyébe lépő, általunk meghatározott webhely) sorolja fel:

http://www.microsoft.com/microsoftservices/en/us/support_premier_proactive.aspx. Az elérhető Megelőzési szolgáltatások az Ön földrajzi helyétől függően változhatnak. Fenntartjuk a jogot arra, hogy az elérhető Megelőzési szolgáltatásokat időről időre előzetes értesítés nélkül módosíthassuk. Az Ön Szolgáltatási referense Önnel együtt fogja megállapítani az Ön konkrét, Megelőzési szolgáltatásokra irányuló szükségleteit, és az Ön üzleti feltételeinek megfelelően tudja alakítani a Megelőzési szolgáltatásokat.

2.4 Tanácsadási szolgáltatások. A Tanácsadási szolgáltatások mind rövid, mind hosszú távon erőforrásokat biztosítanak, hogy azok segítsék Önt Microsoft-technológiákon alapuló termékek és megoldások létrehozásában. A Tanácsadási szolgáltatásokat nyújtó munkatársak az alábbi módok valamelyike, illetve azok valamilyen kombinációja szerint vehetők igénybe:

- Kijelölt helyszíni tanácsadó munkatárs. A kijelölt helyszíni munkatársat hosszabb időre rendeljük Önhöz, hogy folyamatosan segítséget nyújtson az Ön kijelölt projektjéhez vagy projektjeihez.
- Kijelölt távoli projekt-munkatárs. A kijelölt távoli munkatársat hosszabb időre rendeljük Önhöz, hogy távolról folyamatosan segítséget nyújtson az Ön projektjeihez.
- Esetenként igénybe vett távoli projekt-munkatárs. Az esetenként igénybe vett távoli munkatársat egy projekt meghatározott időtartamára rendeljük Önhöz, hogy távolról segítséget nyújtson az Ön adott projektjéhez, de ez a munkatárs nem kizárólag az Ön projektjeivel foglalkozik.
- Esetenként igénybe vett távoli munkatárs. Az esetenként igénybe vett távoli munkatárs olyan nem kijelölt munkatárs, aki általános tanácsadási segítséget nyújt Önnek.

Az Ön Szolgáltatási referense Önnel együtt fogja megállapítani az Ön konkrét tanácsadási szükségleteit. A nyújtandó Tanácsadási szolgáltatásokat Szolgáltatásmegrendelésben fogják körülírni, melynek formája lényegében megegyezik a csatolt „A” mellékletével.

A jelen Szolgáltatásleírás alapján a következő fajta Tanácsadási szolgáltatások nyújthatók:

- a. Infrastruktúrával kapcsolatos tanácsadás. Az Infrastruktúrával kapcsolatos tanácsadás a Microsoft Termékeinek a vállalati informatikai infrastruktúrába történő integrálását segíti. Az Infrastruktúrával kapcsolatos tanácsok az infrastruktúra megtervezésre és kialakítására, továbbá a Microsoft vállalati Termékeinek felügyeletére vonatkoznak. Ebbe beletartoznak a Microsoft kiszolgáló-technológiái, az Active Directory, az Exchange, valamint a Microsoft egyéb vállalati Programjai, de e tanácsadási szolgáltatás nem korlátozódik ezekre.
- b. Alkalmazásfejlesztési tanácsadás. Az Alkalmazásfejlesztési tanácsadás fejlesztőket biztosít az Ön számára, hogy segítsék Önt a Microsoft-technológiákat integráló, Microsoft-platfomon fejlesztett és futó alkalmazások létrehozásában és fejlesztésében. Ennek során részt veszünk az Ön kódoló csapatának munkájában, hogy segítsük az Ön belső használatra vagy ügyfelei projektalapú megrendeléseire megfogalmazott követelményeinek teljesítését. Ebbe beletartozik a Microsoft .Net Studio programcsomagra és az adatbázis-technológiákra vonatkozó tanácsadás, de e tanácsadási szolgáltatás nem korlátozódik ezekre.

- c. Stratégiai tanácsadás. A Stratégiai tanácsadás az Ön szolgáltatási gyakorlatának kialakításában és készségének fenntartásában nyújt Önnek segítséget. A Stratégiai tanácsadás arra vonatkozik, hogy miként lehet a Microsoft különböző üzleti keretrendszereit felhasználni az Ön Microsoft-technológiákra alapuló gyakorlatának, illetve programjainak kialakításában, fejlesztésében. Ezeknek a testreszabott tanácsoknak az a céljuk, hogy növeljék az Ön szervezetének hatékonyságát a Microsoft platformján.
- d. Testreszabott tanácsadás. Az Ön üzleti igényeihez igazított tanácsadási szolgáltatást is tudunk nyújtani.

3. EGYÉB SZOLGÁLTATÁSOK ÉS ELŐNYÖK.

3.1 Tájékoztatási szolgáltatások. A Tájékoztatási szolgáltatások igénybevételkor Ön Microsoft-termékekre vonatkozó olyan technikai információkat és olyan támogatási eszközöket kap, amelyek segítenek a Microsofttermékek hatékonyabb bevezetésében és üzemeltetésében. A Tájékoztatási szolgáltatások a következők kombinációját tartalmazhatják:

- a. Premier online webhely. A Premier online webhely további költségek nélkül biztosít hozzáférést az alábbi információforrásokhoz:
- Rendszeresen frissített Termékhírek, melyek a Microsoft-termékre vonatkozó legfontosabb támogatási és üzemeltetési információkat dokumentálják.
 - Kritikus problémákat felvető riasztások, melyek a potenciálisan nagyjelentőségű problémákra hívják fel figyelmét.
 - Webes válaszoló eszköz támogatási események elküldésére és állapotuk lekérdezésére.
 - A Microsoft KnowledgeBase, a technikai cikkeket, hibaelhárító eszközöket és útmutatásokat tartalmazó tudásbázis.
- b. Támogatási webcastok. A Támogatási webcastok olyan rendszeres időközönként elérhető webcastos beszélgetések, amelyeket a Mi programvezetőink, fejlesztőink és szakértőink vezetnek, és amelyek a Microsoft-technológiák legfontosabb területeit ölelik fel. A támogatási webcastokban való részvételhez nagysebességű internetes kapcsolatra van szükség. Előfordulhat, hogy egyes webcastokra belépési díjat kell fizetni.
- c. Események. Átfogó és mély technikai, fejlesztésre koncentráló előadásokat kínálunk, olyan kapcsolódó laboratóriumi gyakorlatokkal, amelyek gyakorlati képzése segítséget nyújt a Microsoft-technológiák Ön általi bevezetésében. Ezek az események lehetőséget adnak arra, hogy Ön kapcsolatba kerüljön a Microsoft Termékcsoportjaival, a Premier támogatást nyújtó fejlesztőkkel, illetve marketinges munkatársainkkal. Az Ön Szolgáltatási referense értesíteni tudja Önt a beütemezett eseményekről. Előfordulhat, hogy egyes eseményekre belépési díjat kell fizetni.

3.2 Helyszíni támogatási szolgáltatások. Szolgáltatásainkat távolról nyújtjuk. Ön azonban kérhet helyszíni támogatást is. Az, hogy tudunk-e helyszíni támogatási Szolgáltatást nyújtani, erőforrásaink rendelkezésre állásától függ, a végrehajtott feladatok pedig a helyzet, a környezet és a probléma üzleti hatásának függvényében változhatnak. Ha megállapodtunk a helyszíni látogatásban, díjaink tartalmazni fogják az indokolt utazási és megélhetési költségeket is.

3.3 Tudásbázis-cikkek. Bizonyos helyzetekben előfordulhat, hogy Ön arra kér Minket, hogy az Ön termékeivel vagy az Ön által használt Microsoft-technológiákkal kapcsolatban felmerülő konkrét problémák kapcsán tudásbázis-cikkeket írjunk és honosítsunk. Esetenként nyújthatunk ilyen Szolgáltatást, de ehhez a feleknek kölcsönösen meg kell állapodniuk a probléma üzleti hatásainak vonatkozásában. További díjak megfizetése válhat szükségessé, mely díjakat az Ön Problémamegoldási támogatási óráiból fogjuk levonni.

3.4 Frissítési Garancia előny. Dönthet úgy, hogy a Frissítési Garancia 24x7 keretében kezelendő Problémamegoldási támogatási eseményeit (a továbbiakban „SA PRS-események”) Problémamegoldási támogatási órákra váltja belső használatra a jelen Szolgáltatásleírás keretében. Ennek az átváltásnak az alapja a Szolgáltatási referens által adott helyi díjszámítás. Előfordulhat, hogy SA PRS-események átváltása előtt Önnek további Szolgáltatáskezelési órákat kell vásárolnia. Minden Ön által átváltott SA PRS-eseményre a jelen Szolgáltatásleírás feltételei érvényesek.

4. ELŐFELTÉTELEK ÉS FELTÉTELEZÉSEK. A Szolgáltatások jelen Szolgáltatásleírásnak megfelelő, általunk történő nyújtásának alapját a következő Előfeltételek és Feltételezések képezik:

- 4.1** Minden Szolgáltatás nyújtására kizárólag az Ön részére, az Ön magyarországi telephelyeitől távol kerül sor, kivéve, ha a jelen Szolgáltatásleírás valamelyik Melléklete vagy Díjak és Nevesített kapcsolattartók melléklete ettől eltérő megállapodást tartalmaz.
- 4.2** Minden Szolgáltatás nyújtására angol nyelven kerül sor, kivéve, ha a jelen Szolgáltatásleírás valamelyik Melléklete vagy Díjak és Nevesített kapcsolattartók melléklete ettől eltérő megállapodást tartalmaz, illetve ha Ön és Mi közöttünk ettől eltérő egyéb írásbeli megállapodás született.
- 4.3** Támogatásnyújtásunk minden érvényes licenccel rendelkező, kereskedelmi kiadású, általánosan elérhető Microsoft-termék összes magyar és amerikai verziójára kiterjed, kivéve, ha a jelen Szolgáltatásleírás valamelyik Melléklete vagy Díjak és Nevesített kapcsolattartók melléklete ettől eltérő megállapodást tartalmaz, illetve ha valamely termék vagy verzió támogatását a <https://premier.microsoft.com/supplements.htm> webhely kifejezetten kizárja. Nem biztonsággal kapcsolatos Gyorsjavítási támogatás nem érhető el az olyan Microsofttermékek esetén, amelyek a Kiterjesztett támogatási fázisba jutottak, kivéve azt az esetet, ha Ön az ilyen támogatást a jelen Szolgáltatásleírás valamelyik Mellékletében vásárolta meg.
- 4.4** Minden Szolgáltatás, ideértve a Díjak és Nevesített kapcsolattartók melléklet(ek) érvényességi ideje alatt megvásárolt további Szolgáltatásokat is, elvesznek, ha nem veszik igénybe a megfelelő Díjak és Nevesített kapcsolattartók melléklet(ek) érvényességi időtartama során.
- 4.5** A Megelőzési szolgáltatások és a Tanácsadási szolgáltatások az erőforrások rendelkezésre állásától függenek. Ön csak akkor tudja kihasználni az internetalapú Szolgáltatások előnyeit, ha rendelkezik internethozzáféréssel. Az Ön kérésére távoli behívással is elérhetjük az Ön rendszerét a problémák elemzése érdekében. Munkatársaink csak azokat a rendszereket érhetik el, amelyekhez Ön engedélyezte számukra a hozzáférést. Ön a problémák elemzését és/vagy megoldását segítő szoftvert is kaphat Tőlünk. Az ilyen szoftver a Microsoft tulajdona, és kérésre azonnal vissza kell szolgáltatni. A távoli behívásos segítségnyújtáshoz Önnek biztosítania kell Számunkra a szükséges hozzáférés és berendezést.
- 4.6** Ha Ön további Problémamegoldási támogatást vagy Támogatási segítséget vásárol, vagy ha Ön SA PRS-eseményeket Problémamegoldási támogatási órákra vált át, akkor előfordulhat, hogy Önnek további órákat kell vásárolnia.
- 4.7** Önnek a jelen Szolgáltatásleírás érvényességi időtartama során fenn kell tartania Gold vagy Silver kompetenciaszintű állapotát és beléptetését a Microsoft Partner Network hálózatban, és folyamatosan teljesítenie kell a Microsoft által a Microsoft Partner Network hálózatban való részvételhez előírt követelményeket és kötelezettségeket. Ön vállalja, hogy elküld a Microsoft által kért minden adatot annak igazolására, hogy Ön aktív Microsoft Gold vagy Silver kompetenciaszintű Partner.
- 4.8** Tanácsadási szolgáltatások keretében nem nyújtunk jelentős kódfejlesztő Szolgáltatásokat, kivéve, ha egy Mellékletben ettől eltérően állapodtunk meg Önnel.
- 4.9** A megfelelő Mellékletek további Előfeltételeket és Feltételezéseket írhatnak elő.

5. AZ ÖN KÖTELEZETTSÉGEI. Ez a szakasz a jelen Szolgáltatásleírásból Önre háruló kötelezettségeket írja körül. A Mi teljesítésünknek feltétele, hogy Ön a jelen Szolgáltatásleírásban máshol, illetve annak valamely alkalmazandó Mellékletében körülírtakon felül a következő kötelezettségeit is teljesítse. Ha nem tesz eleget alábbi kötelezettségeinek, az késleltetheti a szolgáltatás nyújtását, és akár a jelen Szolgáltatásleírás megszűnését is eredményezheti:

5.1 Az Ön Szolgáltatásnyújtáshoz kapcsolódó tevékenységeihez Önnek Ügyfél-támogatási referenst (a továbbiakban „CSM”) kell kijelölnie. A CSM lesz az Ön egyetlen olyan kapcsolódási pontja, amelyen át Tanácsadási szolgáltatásokat kérhet. A CSM egyedi ügyfélszámot fog kapni. A szolgáltatás globális koordinálásához további nevesített kapcsolattartókra is szükség lehet.

Ön még kétféle csoport-kapcsolattartót is megadhat az alábbiak szerint:

- Az egyik fajta olyan megosztott fiókazonosítót kap, amelynek segítségével a Premier online webhelyről információkhoz tud hozzájutni, továbbá telefonon vagy a Premier online webhelyen át támogatási kéréseket tud benyújtani.
- A másik fajta olyan megosztott fiókazonosítót kap, amelynek segítségével csak információkhoz tud hozzájutni a Premier online webhelyről.

5.2 Ön vállalja, hogy együttműködik velünk a Szolgáltatások kihasználásának megtervezésében.

5.3 Ön vállalja, hogy belső eskalációs eljárást alakít ki, hogy ezzel segítse az Ön vállalatvezetői és a Mi munkatársaink közötti kommunikációt, ha ez szükségessé válna.

5.4 Előfordulhat, hogy kérésünkre Önnek problémameghatározó és -megoldó lépéseket kell tennie. Ilyen lehet a hálózati nyomkövetés, az előforduló hibaüzenetek összegyűjtése, a konfigurációs adatok összegyűjtése, a Termék konfigurációjának módosítása, a szoftverek új verzióinak telepítése, új összetevők telepítése, illetve a folyamatok módosítása.

5.5 Az Ön szoftvereiért és adataiért Ön a felelős. Ön vállalja, hogy bevezeti az Ön szoftvereinek és adatainak integritását és biztonságát az illetéktelen hozzáféréstől megóvó, valamint a katasztrofális hibák miatt elveszett és megsérült fájlok helyreállítását biztosító eljárásokat.

5.6 Ön vállalja, hogy válaszol az ügyfelek elégedettségét kutató mindazon felmérésekre, amelyeket Mi a Szolgáltatásokat illetően időnként eljuttatunk Önhöz.

5.7 Ön vállalja, hogy irodájában megfelelő helyet, telefont és szélessávú internetes kapcsolatot, továbbá az Ön belső rendszeréhez és diagnosztikai eszközeihez való hozzáférést biztosít azon Szolgáltatásnyújtó munkatársainknak, akiknek az Ön telephelyén kell munkát végezniük.

5.8 Ön köteles megtéríteni a Mi alkalmazottaink, illetve vállalkozóink esetében felmerülő összes utazási költséget és egyéb indokolt kiadást.

6. TOVÁBBI FELTÉTELEK ÉS KIKÖTÉSEK. Kivéve azt az esetet, amikor a jelen Szolgáltatásleírás valamelyik Melléklete más rendelkezéseket tartalmaz, az általunk Önnek a jelen Szolgáltatásleírás keretében átadott minden számítógépes kód és egyéb anyag tulajdonjogát és használati jogát a jelen szakasz szabályozza.

6.1 Független fejlesztések. Bármely általunk vagy társvállalataink, illetve Ön vagy az Ön társvállalatai által a jelen Szolgáltatásleírástól függetlenül kifejlesztett vagy más módon megszerzett számítógépes kódhoz vagy anyaghoz (a továbbiakban „Független fejlesztés”) kapcsolódó minden jog a Független fejlesztést nyújtó Fél kizárólagos tulajdonában marad. A jelen Szolgáltatásleírás keretébe tartozó Szolgáltatások nyújtása során mindegyik Fél biztosít a másik Félnek (és szükség esetén Vállalkozóinknak is) az illető Fél Független fejlesztéseinek használatára, sokszorosítására, valamint módosítására vonatkozó ideiglenes, nem kizárólagos licencet, kizárólag az ilyen Szolgáltatások nyújtása céljából. Mi nem kizárólagos, végleges, további díjfizetést nem igénylő licencet adunk Önnek Független fejlesztéseink átadott formában való használatára, többszörözésére és módosítására (ha alkalmazható) kizárólag az Ön belső üzleti folyamataihoz való felhasználásra, mindenféle Önt terhelő be- és

elszámolási és jogdíjfizetési kötelezettség nélkül. Az Önnek adott, a mi Független fejlesztéseinkre vonatkozó licencek függnék a Szerződés, valamint a jelen Szolgáltatásleírás Ön általi betartásától, a végleges licenc pedig csak azokra a Független fejlesztéseinkre vonatkozik, amelyeket a Szolgáltatások nyújtásának teljesítését követően is Önnél hagyunk.

6.2 Anyagok. Az Önnek a Szolgáltatásokkal kapcsolatban átadott minden általunk kifejlesztett anyag (a szoftver kód kivételével) (a továbbiakban „Anyagok”) összes joga a Mi tulajdonunkat képezi, olyan mértékben, amilyen mértékben az ilyen Anyagok nem képezik az Ön Független fejlesztését. A teljes díj megfizetésével egyidejűleg Mi nem kizárólagos, végleges, további díjfizetést nem igénylő licencet adunk Önnek az Anyagok használatára, többszörözésére és módosítására, kizárólag az Ön belső üzleti folyamataihoz való felhasználásra, mindenféle Önt terhelő be- és elszámolási és jogdíjfizetési kötelezettség nélkül. Ön az itt kapott jogokat allicenche adhatja az Ön Társvállalatai számára. Minden itt kifejezetten át nem engedett jog fenntartva.

6.3 Minta kódrészlet. Bármely, általunk illusztráció céljából biztosított számítógépes kódra vonatkozóan (a továbbiakban „Minta kódrészlet”) Mi nem kizárólagos, végleges, jogdíjfizetési kötelezettség nélküli jogot biztosítunk Önnek a Minta kódrészlet használatára és módosítására, továbbá tárgykód formájában történő sokszorozására és terjesztésére, amennyiben Ön elfogadja a következőket: (i) nem használja a Microsoft nevét, emblémáját és védjegyeit a Minta kódrészletet tartalmazó szoftvertermék forgalmazásához; (ii) a Minta kódrészletet tartalmazó szoftverterméken érvényes szerzői jogi nyilatkozatot tüntet fel; (iii) megvéd, kártalanít és mentesít bennünket és beszállítóinkat minden olyan igénytől és pertől, a költségeket is beleértve, amely a Minta kódrészlet használatából vagy terjesztéséből ered vagy következik.

6.4 A nyílt forráskódú licencekre vonatkozó korlátozások. Mivel harmadik felek bizonyos licencfeltételei megkövetelik, hogy a számítógépes program kód általában (i) hozzáférhető legyen forráskód formájában harmadik felek számára; (ii) harmadik felek a kódot licenche vehessék származékos munkák elkészítésére; vagy (iii) a kód díjmentesen terjeszthető legyen harmadik felek számára (együttesen „nyílt forráskódú licencfeltételek”), a Felek által bármely számítógépes programkódra (vagy ahhoz kapcsolódó szellemi tulajdonra) megadott licencjogok nem tartalmaznak olyan licencet, jogot, meghatalmazást vagy felhatalmazást a számítógépes program kód oly módon való beépítésére, módosítására, egyesítésére, és/vagy terjesztésére, amely a másik fél programkódját nyílt forráskódú licencfeltételeknek vetné alá.

Ezenfelül mindkét Fél vállalja, hogy a másik Fél részére nem bocsát rendelkezésre és nem ad át a nyílt forráskódú licencfeltételek hatálya alá tartozó számítógépes kódot.

6.5 Jogfenntartás. Minden, a jelen 6. szakaszban kifejezetten át nem engedett jog fenntartva.