

VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a

NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság

DKÜ azonosító: 20030

Székhely: 1081 Budapest, Csokonai u. 3.

Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041633

Adószám: 10585560-2-44

Bankszámlaszám: K&H Bank 10403239-00027183-00000001

Képviselőtében eljár: Bancsics Ferenc vezérigazgató

mint megrendelő, a továbbiakban: Megrendelő

másrészről

Név: **Microsoft Magyarország Kft.**

DKÜ azonosító: 100057

Székhely: 1031 Budapest, Graphisoft Park 3.

Cégjegyzékszám: 01-09-262313

Adószám: 10836653-2-44

Bankszámlaszám: 10800007-73043029-00000000

Képviselőtében eljár: Christopher Mark Mattheisen

mint vállalkozó, 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 a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó kötelezett és önként csatlakozó intézmények részére Emelt szintű konzultációs és gyártói terméktámogatási szolgáltatások 2016” 1. rész: **”Microsoft vagy azzal egyenértékű fejlesztői platformú szoftverlicenckhez 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 20.

KM időbeli hatálya: 2021. június 21.

KM keretösszege: nettó 15.000.000.000,- Ft

2. A szerződés tárgya, mennyisége

A jelen vállalkozási szerződés (a továbbiakban: Szerződés) a keretmegállapodásos eljárás 2. része eredményeképpen, a Megrendelő - a hivatkozott KM tárgyát képező szolgáltatásokra vonatkozó - beszerzési igénye megvalósítására jött létre. A Szerződés alapján Megrendelő megrendeli, a Szolgáltató pedig elvállalja a Szerződés 1. számú mellékletben részletesen meghatározott, a Szerződés 2. számú mellékletben nevesített szolgáltatások teljesítését.

A jelen Szerződésben meghatározott szállítást és számlakiállítást a teljesíti.

3. A szerződés időtartama, teljesítés határideje

3.1 Felek jelen szerződést határozott időre kötik azzal, hogy a szerződés jelen szerződés 3.2 pontja szerint lép hatályba. Szolgáltató a jelen szerződés 2. pontja szerinti szolgáltatásokat a szerződés hatályba lépésétől 2021. június 21. napjáig köteles biztosítani. A szerződés mindkét fél szerződésszerű teljesítésével szűnik meg.

3.2

¹ A végleges szerződés tartalmazza.

a) Amennyiben a Szerződés mindkét fél által történő aláírásakor Megrendelő már rendelkezik a 320/2015. (X.30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 13. § (1) bekezdésének a) vagy b) pontja szerinti záró tanúsítvánnyal, illetve amennyiben a Rendelet 13. § (3) bekezdése szerinti eset körülményei fennállnak, úgy jelen szerződés a mindkét fél által történő aláírással lép hatályba.

b) Amennyiben a Szerződés mindkét fél által történő aláírásakor Megrendelő még nem rendelkezik a Rendelet 13. § (1) bekezdésének a) vagy b) pontja szerinti záró tanúsítvánnyal úgy a hatályba lépés feltétele a Rendelet 13. § (1) bekezdésének a) vagy b) pontja szerinti záró tanúsítvány (a továbbiakban: Záró Tanúsítvány) megszerzése. Megrendelő a Záró Tanúsítvány kézhez vételéről haladéktalanul, de legkésőbb 2 munkanapon belül köteles értesíteni Szolgáltatót. A szerződés ebben az esetben a Záró Tanúsítvány megszerzéséről szóló értesítést követő 3. munkanapon lép hatályba.

c) A 320/2015. Korm. rendelet 13. § (3) bekezdése szerinti esetben a szerződés a záró tanúsítvány hiányában is hatályba lép a 320/2015. Korm. rendelet 13. § (1) bekezdésében meghatározott határidő lejártát követő 5. munkanapon.

d) A Záró Tanúsítvány meglétéről vagy hiányáról Megrendelő a szerződés aláírásakor tájékoztatja Szolgáltatót.

4. A teljesítés helyei:

1081 Budapest, Csokonai utca 3.

1148 Budapest, Róna utca 54-56.

Szolgáltató a jelen szerződés 2. pontja szerinti szolgáltatásokat, - amennyiben az lehetséges - távoli eléréssel is teljesítheti.

5. A fizetendő ellenérték:

5.1. A Szolgáltató a jelen szerződés alapján nyújtandó 1. számú mellékletben meghatározott, 2. számú mellékletben nevesített szolgáltatásokat a 2. számú mellékletben meghatározott szerződéses árakon teljesíti.

5.2. Szolgáltatót megillető díj teljes összege az 2. számú mellékletben meghatározott árak alapján **36.479.625,- Ft + ÁFA, azaz harminchatmillió-négyszázhetvenkilencezer-hatszázhuszonöt forint + általános forgalmi adó, amelyet Megrendelő egy összegben köteles Szolgáltató részére megfizetni.**

5.3. A szerződéses ár (szolgáltatások) tartalmazza a megajánlott szolgáltatás nyújtásával összefüggő valamennyi adót, illetéket, díjat és jogdíjat 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. A közbeszerzési díjat a Megrendelő Szolgáltatón keresztül fizeti meg. Szolgáltató a közbeszerzési díjat köteles Megrendelő részére kiállított számlán a 2. számú mellékletnek megfelelően szerepeltetni.

6. Teljesítés, teljesítésigazolás, fizetési feltételek

6.1. Amennyiben az szerződés szerinti szolgáltatás eredményeinek felhasználása (a technikai adatokat is beleértve) exportszabályozás hatálya alá esik, Szolgáltató köteles a szerződés megkötésekor nyilatkozni Megrendelő részére az exportra vonatkozó jogszabályokról és egyben köteles azokat tételesen felsorolni valamint a jogszabályok egyszerű magyar nyelvű fordítását is csatolnia kell a felsoroláshoz. (5. számú melléklet: Nyilatkozat export szabályozásról).

6.2. Szolgáltató az 1. számú mellékletben meghatározott, 2. számú mellékletben nevesített terméktámogatási szolgáltatások nyújtására köteles Megrendelő részére. A tárgyhónapban elvégzett tevékenységekről Szolgáltató a következő hónap 3. munkanapjáig kimutatást készít, melyben szolgáltatásonként elkülönítve feltünteti a tárgyhónapban elvégzett tevékenységeket és a felhasznált órák számát, valamint a még felhasználható órák mennyiségét.

6.3. Felek rögzítik a KM. VI. 1.6. pontja alapján rögzítik, hogy jelen szerződés hatályba lépésével a szolgáltatás teljesítettnek tekintendő.

6.4. Megrendelő köteles jelen szerződés hatályba lépését követően a Szolgáltató szerződésszerű teljesítésének elismeréséről vagy annak megtagadásáról 15 napon belül írásban nyilatkozni (Teljesítést Igazoló Bizonylat 3. számú melléklet). Szolgáltató köteles a számlát a teljesítés elismerésétől számított 5 napon belül kiállítani és Megrendelő részére eljuttatni.

6.5. Szolgáltató a szerződés 5.2 pontja szerinti teljes díj összegét, a Kbt. 135. § (1), (6) bekezdésekben, valamint a Ptk. 6:130. § (1)-(2) bekezdésekben meghatározott szabályok szerint, a Szolgáltató által benyújtott – a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 167. § (3) bekezdés alapján kiállított – számla ellenében a Megrendelő általi kézhezvételtől számított 30 napon belül átutalással egyenlíti ki. A benyújtandó számla kötelező melléklete az előírásoknak megfelelően kiállított és mindkét Fél által aláírt Teljesítést Igazoló Bizonylat (3. számú melléklet). A számlán csak a jelen keretmegállapodás hatálya alá tartozó termékek szerepelhetnek.

6.6. A Szolgáltató jelen szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre, és előleget sem kérhet, Megrendelő pedig nem adhat előleget, valamint az előre fizetés sem megengedett.

6.7. Szolgáltatónak jogában áll a szerződés teljesítését felfüggeszteni mindaddig, amíg Megrendelő a szerződés értékével megegyező összeggel nem csökkenti a Szolgáltató 30 napot meghaladóan fennálló követelését. Szolgáltató erről köteles Megrendelőt és a Beszerzőt a teljesítés felfüggesztését megelőzően legalább 10 nappal írásban értesíteni. Ebben az esetben Szolgáltatóval szemben késedelmi, illetve meghiúsulási kötbér, valamint kártérítés nem érvényesíthető.

6.8. Szolgáltató a számlákat az alábbiak szerint köteles kiállítani:

- a) a számla szabályszerű kiállítása után Szolgáltató a számlát Megrendelő nevére, Megrendelő központi iktatója postafiók (1389 Budapest, Pf.: 133) címére küldi,
- b) a számlán szerepeltetni szükséges a szolgáltatás megnevezése, TESZOR száma mellett Megrendelő 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 számlának meg kell felelnie az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (Áfa tv.) 169. § és elektronikus számla benyújtása esetén a 175. § szerinti előírásoknak
- e) szerinti előírásoknak,
- f) a számlán fel kell tüntetni a „számla” elnevezést.

6.9. A Megrendelő a jogszabályi előírásoknak megfelelően kiállított számlának és mellékleteinek központi iktatójába (1389 Budapest, Pf.: 133) Megrendelő a Kbt. 27/A. § alapján lehetővé teszi elektronikus számla befogadását az e_invoice@nisz.hu címre. érkezésétől számított 30 napon belül utalja át az ellenértéket Szolgáltatónak, amely időtartamba nem számít bele az esetleges számlareklamáció ideje. Amennyiben a fizetési határidő munkaszüneti napra, ünnepre vagy bankszüneti napra esik, akkor a következő banki munkanap a számla kiegyenlítésének határideje.

6.10. Amennyiben Megrendelő kifogást emel a benyújtott számlával kapcsolatban, úgy a számlát a számla igazolt kézhezvételét követő 10 naptári napon belül visszaküldi Szolgáltatónak. A fizetési határidő a számla újbóli benyújtását követően újrakezdődik, feltéve, hogy Megrendelő kifogása jogszerű volt.

6.11. Szolgáltató nem fizet, illetve számol el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka) és kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek Szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak (Kbt.136. § (1) bek. a) pont).

6.12. A szerződés hatálya alatt Vállalkozó a Cégbíróság által nyilvántartott főbb adataiban (a nevében, cégformájában, adószámában, számlaszámában) bekövetkező változásokról 3 (három) naptári napon belül köteles Megrendelőt írásban értesíteni, valamint megküldeni a treasury@nisz.hu e-mail címre.

6.13. Az ellenérték megfizetésére egyebekben a KM V.2 pontjának rendelkezéseit kell alkalmazni.

6.14. Késedelmes fizetés esetén Vevő a Ptk. 6:155 § (1) bekezdése szerint meghatározott mértékű késedelmi kamatot fizet Eladónak. Megrendelő mentesül a késedelmes fizetés jogkövetkezménye alól, amennyiben Szolgáltató a számlát nem a 6.7. pontban meghatározott címre nyújtja be, vagy a számla egyéb – jelen szerződésben szabályozott okból – nem fogadható be.

7. Kapcsolattartás:

7.1. Jelen szerződésben Felek szakmai kapcsolattartásra kijelölt képviselői:

- a) Megrendelő részéről:
Név: Bárány Ernő
Beosztás: Információs rendszerek és műszaki szolgáltatásirányítási ágazati igazgató
Telefonszám: +36309715846
E-mail cím: barany.erno@nisz.hu
- b) Szolgáltató részéről:
Név: Bálint Arnold
Beosztás: Delivery Management Manager
Telefonszám: +3620 264 60 34
Mobiltelefon szám: +3620 264 60 34
E-mail cím: abalint@microsoft.com

7.2. Jelen szerződésben Megrendelő részéről teljesítés igazolására jogosult személyek:

Név: Nagy Róbert Tibor
Beosztás: Üzemeltetési vezérigazgató-helyettes
és
Név: Varga Dezső
Beosztás: Gazdasági vezérigazgató-helyettes

7.3. Felek jelen pontban meghatározott kapcsolattartóik útján tartják a szerződés teljesítése során a kapcsolatot. Bármelyik Fél jogosult a 7.1-7.2 pontban meghatározott kapcsolattartója/teljesítésigazolója személyét megváltoztatni. Szerződő felek megállapodnak, hogy a kapcsolattartók, teljesítésigazoló személyében bekövetkező változás nem igényel szerződésmódosítást, elegendő arról a másik Felet írásban tájékoztatni. A kapcsolattartó/teljesítésigazoló személyében bekövetkezett változás a másik Féllel való szerződésszerű közléstől hatályos.

7.4. Szerződő Felek rögzítik, hogy minden, jelen szerződés teljesítésével kapcsolatos nyilatkozatot vagy egyéb értesítést (továbbiakban: értesítés) szerződésszerűen küldenek meg egymásnak. Szerződésszerű megküldésnek minősül, az írásban és

- írásban igazolt személyes átadással,
- tértivevényes ajánlott levélben,
- visszaigazolt e-mailben vagy
- visszaigazolt telefax útján – megküldött értesítés.

7.5. Az e-mail vagy telefax útján történő kézbesítés esetén az értesítés akkor válik joghatályossá, amikor a címzett azt igazoltan kézhez vette, arról automatikus vagy kifejezett visszaigazolás érkezett. A tértivevényes ajánlott postai küldeményt a kézbesítés megkísérlésének napján kézbesítettnek kell tekinteni, ha a címzett az átvételt megtagadta. Ha a kézbesítés azért volt eredménytelen, mert a címzett az iratot nem vette át (az a feladóhoz nem kereste jelzéssel érkezett vissza), az iratot – az ellenkező bizonyításáig – a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

7.6. Szerződő Felek megállapodnak, hogy a postai utat kizárólag a szerződésszegéssel valamint jelen szerződés megszüntetésével kapcsolatos értesítések megküldésére veszik igénybe. Jelen pontban meghatározott esetekben azonban a kézbesítés kizárólag postai úton (tértivevényes ajánlott levélben) vagy írásban igazolt személyes átadással történhet.

8. Titoktartás

8.1. Szolgáltató vállalja, hogy a közpénzek felhasználásának nyilvánosságáról szóló jogszabályoknak megfelelően üzleti titok címen nem tagadja meg a tájékoztatást a jelen szerződés lényeges tartalmáról.

8.2. Felek kötelesek jelen szerződés teljesítése során a másik Féllel kapcsolatban tudomásukra jutott Keretmegállapodás szerinti titkos információkat a Keretmegállapodás szerint bizalmasan kezelni, azokat nyilvánosságra nem hozhatják, illetéktelen harmadik személy részére hozzáférhetővé nem tehetik azzal, hogy egyik fél sem akadályozhatja meg a másikat olyan információ kiadásában, amelyet valamely hatósági vagy bírósági eljárás vagy törvényi előírás tesz szükségessé.

Megrendelő a fentiekkel összhangban rögzíti, hogy a jelen szerződés teljesítése során érintett valamennyi információt, adatot és tényt KM. VIII. 6. pontja szerinti titkos információnak minősít.

8.3. Amennyiben jelen szerződés teljesítésével kapcsolatban Szolgáltatónak harmadik személy számára valamely Keretmegállapodás szerinti titkos információt kell kiadnia, azt kizárólag Megrendelő előzetes írásos hozzájárulásával teheti meg.

8.4. Szerződő Felek megállapodnak, hogy jelen pont alkalmazása szempontjából nem minősülnek harmadik Félnek Szolgáltató által szerződésszerűen igénybe vett alvállalkozók teljesítési segédek, alkalmazottai, illetve egyéb közreműködők a KM. VIII. 5. pontja alapján. .

8.5. Szolgáltató a Keretmegállapodás szerinti felelősséggel tartozik a titoktartási kötelezettségének megsértéséből eredő károkért és tudomásul veszi és elfogadja, hogy a titoktartási kötelezettség megszegése esetén a Megrendelő jogosult a jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani, amely esetben a Felek kötelesek egymással időarányosan elszámolni.

8.6. Jelen 8. pontban foglaltak nem érintik a Keretmegállapodásban rögzített, a titoktartás időtartamára vonatkozó rendelkezések alkalmazását azzal, hogy amennyiben kógens jogszabály adott titkos információ körre vonatkozóan a Keretmegállapodáshoz képest hosszabb határidőt határoz meg, úgy az lesz irányadó.

9. Szerződésszegés, szerződésmódosítás, a szerződés megszüntetése

9.1. Felek megállapodnak, hogy jelen szerződés keretében a lentiek szerint késedelmi és meghiúsulási kötbér kerül kikötésre.

9.2. Amennyiben olyan okból, amelyért felelős, Szolgáltató a Premier Szolgáltatás Leírásban (1.sz. melléklet 1. számú függeléke) vállalt reakció időt késedelmesen teljesíti késedelmi kötbér fizetésére köteles.

9.3. A kötbér alapja a nem teljesített vagy a késedelmesen teljesített szolgáltatás nettó díja.

9.4. A késedelmi kötbér mértéke: a késedelem 1-10 naptári napja alatt napi 0,5 %, a késedelem 11. napjától napi 1 %. A késedelmi kötbér maximális mértéke: 10 %.

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

9.6. Jelen szerződés meghiúsultnak tekintendő, amennyiben a Megrendelő a Szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt jelen szerződést azonnali hatállyal felmondja vagy Megrendelő jelen szerződéstől Szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt eláll – ezek feltételeit, valamint részletes szabályait a Ptk. tartalmazza.

9.7. Meghiúsulási kötbér érvényesítése a teljesítés követelését (Ptk. 6:187 § (1)), valamint a késedelmi kötbér érvényesítését kizárja.



9.8. Amennyiben bármelyik Fél részéről felmondási vagy elállási ok merülne fel, úgy a Felek haladéktalanul egyeztetnek, amelynek keretében az ok elhárítására – feltéve, hogy ez lehetséges – a szerződésszegéssel nem érintett Fél megfelelő póthatáridőt határoz meg.

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

9.10. Felek jelen szerződést kizárólag a Kbt. 141. §-ban foglaltak figyelembevételével és kizárólag írásban módosíthatják.

9.11. Szolgáltató köteles jelen szerződés hatálya alatt tulajdonosi szerkezetét Megrendelő számára megismerhetővé tenni és a Kbt. 143. § (3) bekezdés szerinti ügyletekről Megrendelőt haladéktalanul értesíteni (Kbt. 136. § (1) b)).

9.12. Megrendelő jogosult és egyben köteles jelen szerződést – ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon - a Kbt. 143. § (3) bekezdésében meghatározott esetek valamelyikének bekövetkezése esetén felmondani. Jelen pont szerinti felmondás esetén Szolgáltató a szerződés megszűnése előtt teljesített szolgáltatás szerződésszerű pénzbeli ellenértékére jogosult.

9.13. A Megrendelő jogosult az esedékessé vált kötbér összegét a vételárból visszatartani a Kbt. 135. § (6) bekezdése szerint.

9.14. Megrendelő a kötbérigényről kötbérértesítőt állít ki, melynek összegét jogosult a Vállalkozót megillető díjba beszámítani a Kbt. szabályainak betartásával.

10. Egyéb rendelkezések

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

10.2. Felek megállapodnak, hogy amennyiben jelen szerződés bármely rendelkezése utóbb érvénytelennek minősül (részleges érvénytelenség), a szerződés többi részét érvényesnek tekintik, kivéve, ha a Felek együttes írásbeli nyilatkozata alapján azt az érvénytelen rész nélkül nem kötötték volna meg.

10.3. Jelen szerződés fő szövegének valamint mellékletei közötti ellentmondás esetén a szerződés fő szövegének rendelkezései alkalmazandók.

10.4. Felek kijelentik, hogy nem válik a szerződés tartalmává minden szokás, amelynek alkalmazásában a korábbi üzleti kapcsolatukban megegyeztek, és minden gyakorlat, amelyet egymás között kialakítottak, továbbá minden olyan szokás és gyakorlat, melyet az adott üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismernek és rendszeresen alkalmaznak.

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

10.6. A Felek az egyértelműség kedvéért rögzítik, hogy jelen egyedi szerződés egyáltalán nem módosítja a Keretmegállapodás XI.6. pontját, az változatlanul, módosítás nélkül az ott leírtak szerint alkalmazandó.

10.7. Ha bármelyik Fél egy vagy több esetben nem ragaszkodik a jelen szerződésben meghatározott valamely jog, jogorvoslat vagy választás gyakorlásához, az nem jelenti azt, hogy ugyanannak a

feltételnek a jövőbeni teljesítéséről, vagy ugyan azon jog jövőbeni gyakorlásáról is le fog mondani, vagy a követeléseitől el fog állni. A jelen szerződésből fakadó vagy ahhoz kapcsolódó bármilyen jogról történő lemondás csak erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes.

10.8. Szolgáltató jelen szerződés aláírásáig átadta Megrendelőnek a kitöltött Nyilatkozat Partner adatairól dokumentumot, mely jelen szerződés 4. számú mellékletében található.

10.9. 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 mellékletek:

1. számú melléklet: Műszaki leírás

1. számú függelék: *Premier Szolgáltatás Leírás (a KM. 1. számú melléklete)*

2. számú melléklet: Megrendelt szolgáltatás és árlista

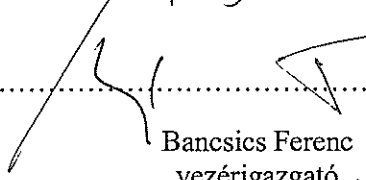
3. számú melléklet: Teljesítést Igazoló Bizonylat

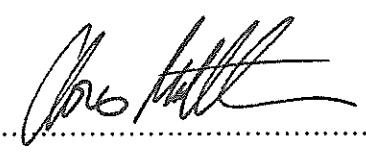
4. számú melléklet: Nyilatkozat Partner adatairól

5. számú melléklet: adott esetben Nyilatkozat export szabályozásról²

A szerződést a felek áttanulmányozás után, mint szándékukkal és üzleti akaratukkal mindenben megegyezőt „5” eredeti példányban jóváhagyólag írják alá, melyből négy példány Megrendelőt, egy példány Szolgáltatót illet.

Dátum: Budapest, 2020. 12. 30.


Bancsics Ferenc
vezérigazgató
NISZ Zrt.
Megrendelő


Microsoft Magyarország Kft.
1031 Budapest
Graphisoft park 3. (Záhony utca)
Céltibank: 108000007-73043029
Adószám: 108000007-2-00000000
Christophér Márk Mattheisen
5
ügyvezető
Microsoft Magyarország Kft.

Magyar Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató
Zártkörűen Működő Részvénytársaság
1051 Budapest, Csokonai utca 3.
1.

Szolgáltató

² A szerződés 6.1. pontja szerint

1. számú melléklet

Microsoft Premier Terméktámogatási Szolgáltatások műszaki leírás

Tartalomjegyzék

Bevezetés.....	10
Támogatási és stabilizációs feladatok a 2020– 2021-es évre.....	10
Beszerezés mennyisége.....	11
A teljesítés igazolása.....	12
A fenti óraszámok teljesítésigazolása a szerződést követő 30. napig történik meg.....	12
Az Ajánlattevő feladatokról havonta kimutatást készít, amely tartalmazza:	12
A teljesítés helye	12
Az Ajánlatkérő és az Ajánlattevő székhelye és telephelyei.....	12
A Premier szolgáltatások részletes ismertetése.....	13
A szolgáltatáscsoportok bemutatása	13
Az elérhető szolgáltatások részletezése	14
Támogatási Ügyfélkezelés	14
Workshop-ok.....	15
Működési Probléma Megoldása.....	15
Támogatási Segítségnyújtás	17
Információs Szolgáltatások	17

1.1. Bevezetés

A Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat (továbbiakban: NFSZ) a foglalkoztatáspolitikai és munkaerőpiaci folyamatok ellátásáért felelős országos szervezet. Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 8. § (2) bekezdése 2015. január 1-jétől az informatikai feladatok és az informatikai infrastruktúrája tekintetében, a megszűnő Nemzeti Munkaügyi Hivatal helyébe, jogutód szervezetként a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalát jelölte ki. A Kormány „a központi hivatalok és a költségvetési szervek formában működő minisztériumi háttérintézmények felülvizsgálatával kapcsolatos intézkedésekről” szóló 1312/2016 (VI.13.) Kormányhatározatával döntött a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala 2016. december 31-vel jogutódlással megszűnéséről. A megszűnő hivatal foglalkoztatáspolitikához kapcsolódó informatikai feladatai a Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató (NISZ) Zrt.-hez kerültek.

A NISZ Zrt. Rendvédelmi, Munkaerőpiaci és Közlekedéshatósági Információs Rendszerek Üzemeltetési Osztálya üzemeltetési feladatainak ellátása során nagyszámú és kiterjedésű Microsoft alapú rendszert és megoldást használ. Ezen rendszerek üzemeltetése során fellépő problémák gyors, hatékony, gyártó általi támogatása elengedhetetlen az osztály által nyújtott szolgáltatások zavartalan ellátásához.

A Premier Támogatás célja a Microsoft alapon működő üzleti alkalmazások és a környezetet biztosító Microsoft alkalmazások gyártói támogatása. Ez biztosítja az munkaerőpiaci alkalmazások adatkezelő által elvárt módon való működtetését.

Támogatási és stabilizációs feladatok a 2020– 2021-es évre

Téma	Kapcsolódó tevékenység	Nyert haszon
Microsoft termékeket érintő hibaelhárítás Reaktív problémamegoldás	Távoli segítségnyújtás minden aktív Microsoft termékre	Azonnali gyártói 24x7-es hibaelhárítás
Üzemeltetésben dolgozó kollégák képzése Termékspecifikus technikai workshopok	SQL, SPS Sharepoint, egyéb szervertermékekhez training és workshop leszállítása. Microsoft saját mérnökei által összeállított speciális workshopok, amelyek elősegítik a termékek mély technikai megértését, valamint a laborgyakorlatokon keresztül biztosítják, hogy a résztvevők gyakorlatot szerezzenek a termékek üzemeltetésében és hibakeresésben. Ezek a workshopok nem érhetőek el oktatási központokban, vagy egyedi megrendelés alapján, csak kimondottan Microsoft Premier	Az informatikai rendszerüzemeltető kollégák magas képzettsége alapvető feltétele egy megbízhatóan és megfelelő teljesítménnyel, válaszidőkkel működő informatikai üzemeltetésnek

Téma	Kapcsolódó tevékenység	Nyert haszon
	Support szerződés keretében lehet rá jelentkezni.	
Üzletileg kritikus szolgáltatás felülvizsgálata - Risk Assessment Program (RAP) as a Service	A Microsoft szakértő mérnöke teljes mértékben átvizsgálja az adott technológiára épülő rendszert, felméri annak egészségi állapotát és azokat a kockázatokat, melyek a rendszer rendelkezésre állását és üzemeltetését befolyásolják.	A szolgáltatás eredménye egy részletes riport, mely tartalmazza a kockázatokat, hiányosságokat, finom hangolási pontokat, majd a DRV mérnökeivel közösen akciótervet dolgoz ki azok eliminálására.
Üzemeltetési folyamatok támogatása	NISZ Zrt. Munkaerőpiaci és Közlekedéshatósági Információs Rendszerek Üzemeltetési Osztály környezetben működtetett rendszerek üzemeltetési folyamatainak áttekintése, finomhangolása, módosítása	Az ITIL alapelveit követő folyamatok alkalmazása az üzemeltetés stabilitása érdekében.
Rendszeres technológiai és üzemeltetéstechnikai konzultáció	Rendszeres konzultációs tevékenység, onsite jelenlét.	A rendszeres tapasztalatcsere, melyet több hasonló profillal működő ügyféltapasztalat alapján, olyan problémák elkerüléséhez, mely más cégeknek komoly károkat okoztak.
Ügyfélkezelés	Támogatási ügyfélkezelés – Account management	A szerződésben foglalt hely és üzleti ismerettel rendelkező dedikált terméktámogatási tanácsadás.

Beszerezés mennyisége

Microsoft Premier terméktámogatás 2021.06.21-ig a Központosított Közbeszerzési Keretmegállapodás és az abban foglalt Microsoft Szolgáltatási Keretszerződés szerint MS-005, MS-0011 cikkszámú szolgáltatáscsomag által meghatározott tartalommal és terjedelemben.

2020 - 2021-es évre az Ajánlatkérő az alábbi mennyiségeket kívánja megrendelni az Ajánlattevőtől a Microsoft Premier terméktámogatási szolgáltatás biztosítására.

Cikkszám	Megnevezés	Óraszám
MS-005	Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Extra alapcsomag (650 óra, egy év)	650
MS-011	Terméktámogatási szolgáltatások - Kiegészítő (Add-on) csomag Proaktív 100 óra	100
	összesen	750

A teljesítés igazolása

1.1.1. A fenti óraszámok teljesítésigazolása a szerződést követő 30. napig történik meg.

1.1.2. Az Ajánlattevő feladatokról havonta kimutatást készít, amely tartalmazza:

- a tárgyhónapban elvégzett feladatokat és feladatonként a feladatra fordított időt (óra),
- a tárgyhónap utolsó napján rendelkezésre álló óraszámot,
- az összesített felhasználható óraszámot.

Az óraszámok lehívása a szerződés hatályba lépésétől 2021.06.21-jéig lehetséges.

A teljesítés helye

1.1.3. Az Ajánlatkérő és az Ajánlattevő székhelye és telephelyei.

Székhely: 1081 Budapest, Csokonai u. 3.

Telephely: 1148 Budapest, Róna utca 54-56.

A Premier szolgáltatások részletes ismertetése

A Microsoft Premier Support olyan gyártói terméktámogatási szolgáltatás, amely a reaktív problémamegoldás mellett a problémamegelőzést biztosító proaktív tevékenységeket helyezi előtérbe. Segítségével a támogatott rendszerek rendelkezésre állása növelhető és az üzemeltetésre fordított költségek jelentősen csökkenthetők.

A Microsoft Premier Supportot az általában vett gyártói támogatásokkal szemben a következő, csak ezen támogatási konstrukció keretein belül elérhető szolgáltatások teszik egyedivé.

- Ügyfélhez rendelt, a gyártó belső folyamatait és erőforrásait jól ismerő terméktámogatási tanácsadó, aki közvetlen kapcsolattal rendelkezik a támogatói és fejlesztői csapatokhoz.
- 24x7 rendelkezésreállítás reaktív támogatási szolgáltatással. Közvetlen eskalációs úttal a forráskód hozzáféréssel rendelkező, szintén 24x7 rendelkezésreállással rendelkező támogatói csoporthoz valamint a termékfejlesztői csoporthoz. Kiemelt fontosságú rendszerek esetében az első és második támogatási szint kihagyásának lehetősége.
- Termékhiba, dokumentációs hiba, vírus-támadás esetén a problémamegoldási feladatokra fordított mérnök erőforrások költségeinek átvállalása.
- Igény esetén, külön előkészületeket nem igénylő, biztonságos távoli problémamegoldás.
- Kritikus problémakezelés szeparált eskalációs útvonalakkal és garantált válaszidővel, valamint igény szerint 4 órán belül helyszínre indított, termékspecialistával.
- *Microsoft Enterprise Agreement Software Assurance keretében juttatott telefonos támogatási incidensek emelt szintű reaktív támogatási órákká konvertálása.*
- Közvetlen hozzáférés a Microsoft kiterjesztett tudásbázisához (Extended Knowledge Base). A terméktámogatási tanácsadón keresztül közvetett hozzáférés a Microsoft belső tudásbázisához (Internal Knowledge Base), valamint az elmúlt 15 évben a Microsoft támogatási csoportjai által a világon bárhol kezelt támogatási incidenseinek technikai információihoz.
- Hibajavítás és reaktív támogatás nyújtása, a támogatási életciklusuk végén túljutott, más csatornákon keresztül nem támogatott termékekhez.
- Termékspecifikus Risk Assessment programok. Az egyes platformok (pl. levelezés, címtár, cluster, security, rendszerfelügyelet, adatbázis kiszolgálók) teljes körű felülvizsgálata, amelyet az adott termékplatform átfogó ismeretével rendelkező, és a fejlesztői csapattal közvetlen kapcsolatban álló rendszermérnök(ök) végez(nek). Speciálisan az adott termékplatform támogatási tapasztalatait összegyűjtő tudásbázison alapuló eszközök segítségével. A felülvizsgálat által feltárt esetleges hiányosságok, hibák azonnali orvoslása, szükség esetén remediation plan készítése és módszeres végrehajtásának támogatása.
- Igény szerint kialakított magas szintű oktatások és workshopok az adott termékek fejlesztésében, bevezetésében, támogatásában részt vevő oktatók vezetésével.

1.2. A szolgáltatáscsoportok bemutatása

A nyújtott szolgáltatások az alábbi szolgáltatáscsoportokba sorolhatóak be.

Támogatási Ügyfélkezelés, amely egy kijelölt Terméktámogatási Tanácsadón („TAM”) keresztül segít kapcsolatokat kialakítani és fenntartani az Ügyfél informatikai vezetésével és informatikai szolgáltatást nyújtó csapatával, valamint segít az Ügyfél számára a Premier Support egyes elemeit úgy kialakítani, hogy azok megfeleljenek az Ügyfél elvárásainak. A

TAM közvetlen hozzáféréssel rendelkezik a Microsoft belső terméktámogatói és fejlesztői csoportjaihoz.

Workshop-ok tréningek, amelyek segítik az Ügyfelet a problémák megelőzésében és a rendszereinek rendelkezésre állásának növelésében, valamint Microsoft technológián alapuló termékek és megoldások kifejlesztésében, azáltal, hogy közvetlen tudástranszfert valósítanak meg az Ügyfél és a Microsoft terméktámogatás és termékfejlesztési szakemberei között

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

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

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

Az elérhető szolgáltatások részletezése

Az Ügyfél az alábbi Szolgáltatások tetszőleges kombinációját veheti igénybe. A Microsoft által tett eltérő kikötés hiányában a szolgáltatásokért óradíjat számít fel, amelyet az Ügyfél által allokkált órák összesített számából von le.

1.3. Támogatási Ügyfélkezelés

A Támogatási Ügyfélkezelési szolgáltatások célja a támogatási és szolgáltatási kapcsolat koordinációjának elősegítése. A TAM az Ügyfél rendelkezésére áll a Microsoft-on belül és olyan csapatot biztosít, amely alkalmas Workshop-ok, Működési Probléma Megoldás és Támogatási Segítségnyújtás biztosítására. A TAM információs központként is szolgál és továbbítja az Ügyfél Szolgáltatásokra vonatkozó visszajelzéseit más Microsoft csoportoknak. A TAM közvetlen hozzáféréssel rendelkezik a Microsoft belső terméktámogatói és fejlesztői csoportjaihoz.

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

1.4. Workshop-ok

A Workshop-ok célja, hogy csökkentsék a Microsoft termékekhez kapcsolódó, az Ügyfelet érintő problémák számát és hatását. A Microsoft a termékeire és technológiáira koncentráló, szakértők által vezetett tréningeket tart az Ügyfél telephelyén vagy a Microsoft-nál. Amennyiben az Ügyfél úgy dönt, hogy a workshop saját telephelyén kerüljön megrendezésre, úgy a workshop-ok megkezdése előtt a Microsoft megadja számára a telephelyen található számítógépes környezet előkészítésére vonatkozó leírást. A workshop-ok személyre szabottak és azok ára az időtartamuktól, a helyszíntől és az előadott anyagtól függ. Az Ügyfél az elérhető workshop-ok aktuális listáját a TAM-jától kérheti.

1.5. Működési Probléma Megoldása

A Működési Probléma Megoldása a Microsoft termékek használata során felfedezett konkrét jelenségekkel kapcsolatban nyújt segítséget, amennyiben észszerűen feltételezhető, hogy a problémát Microsoft termék okozza. A Működési Probléma Megoldása napi 24 órában, a hét minden napján elérhető. A támogatásra vonatkozó kérések az Ügyfél által kijelölt kapcsolattartó személyek útján telefonon vagy a Premier online weboldalon keresztül, elektronikusan küldhetők meg, kivéve az 1 és A súlyosságú eseteket, amikor a kérést telefonon kell közölni.

A működési probléma bejelentése és megoldása egyetlen termék-támogatási kérdést és az annak megoldására tett elvárható erőfeszítések összességét jelenti. Egyetlen termék-támogatási kérdésnek kell tekinteni azt a problémát, amely nem bontható alacsonyabb rendű részproblémákra. Amennyiben egy probléma több részproblémából áll, úgy mindegyik részprobléma önálló eseménynek tekintendő. A helyszíni kiszállást igénylő eseményeket a Microsoft óradíj alapon számlazza és azok észszerű mértékű utazási és ellátási költségeket vonnak maguk után. Bizonyos helyzetekben egy kritikus problémát érintő asszisztált break-fix támogatási kérésre válaszul a Microsoft kereskedelemben kapható Microsoft termék szoftver kódhoz készült módosítást bocsáthat az Ügyfél rendelkezésére ("Hotfix-ek" vagy "Gyorsjavítások"). A Gyorsjavításokat a Microsoft az Ügyfél konkrét problémáira tervezte és azok nem esnek át regresszió-teszten. Az itt vagy valamely Függelékben tett eltérő kikötés hiányában a Gyorsjavítások nem adhatók át független harmadik felek részére a Microsoft előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül.

Az Ügyfél felelős a kezdeti súlyossági kategória (1-C) megállapításáért és bármikor kérheti a súlyossági kategória megváltoztatását. Az esemény súlyossága határozza meg a Microsoft-on belüli válaszadás szintjét és a becsült válaszidőt, valamint az Ügyfél kötelezettségeit az alábbi táblázat szerint:

Súlyosság ¹	Az Ügyfél állapota	Microsoft-tól elvárt intézkedés	Az Ügyféltől elvárt intézkedés
1	Kritikus üzleti kihatás: Központi (a tevékenységhez elengedhetetlen) üzleti folyamat teljes mértékben kiesett az Ügyfélnél, és a munka észszerűen nem folytatható.	A Microsoft erőforrásai szükség esetén a lehető leggyorsabban a helyszínen érkeznek. Gyors Eszkaláció a Microsoft-on belül a Termék csoportokhoz. Microsoft Vezető Managerek értesítése.	Az Ügyfél telephelyén a vezető managerek értesítése. Megfelelő erőforrások rendelkezésre bocsátása a 24x7 órás folyamatos tevékenység ellátásához. Gyors kapcsolat és válasz a változás-managementet felügyelő személytől.

	Azonnali intézkedést igényel.	Válaszadás kezdő időpontja legfeljebb 1 órán belül.	
A	Jelentős üzleti kihatás: Az Ügyfél üzleti tevékenységét támogató szolgáltatások jelentős része kiesik vagy leromlik. Egy órán belüli intézkedést igényel.	Válaszadás kezdő időpontja legfeljebb 1 órán belül. Folyamatos munka 24x7 órán keresztül. Microsoft management értesítése.	Megfelelő erőforrások rendelkezésre bocsátása a 24x7 órás folyamatos munka ellátásához. Gyors kapcsolat és válasz a változás-managementet felügyelő személytől. A management értesítése.
B	Kisebb üzleti kihatás: Az Ügyfél üzleti tevékenységét támogató szolgáltatások kisebb mértékben kiesnek vagy leromlanak, de a munka korlátozott mértékben, ésszerűen folytatható. 2 Üzleti Órán belüli intézkedést igényel.	Válaszadás kezdő időpontja legfeljebb 2 órán belül, munkavégzés kizárólag Üzleti Órákban.²	Megfelelő erőforrások rendelkezésre bocsátása az Üzleti Órák alatti folyamatos munka biztosításához. Kapcsolat és válasz a változás-managementet felügyelő személytől négy Üzleti Órán belül.
C	Minimális üzleti kihatás: Az Ügyfél üzletmenete lényegében működőképes, a szolgáltatások csekély leromlásával vagy ezek nélkül. 4 Üzleti Órán belüli intézkedést igényel.	Válaszadás kezdő időpontja legfeljebb 4 órán belül. Tevékenység végzése kizárólag Üzleti Órákban.²	Pontos elérhetőségi információk az ügy felelősére vonatkozóan. 24 órán belüli válaszadás.

¹ A súlyosság szintjét az Ügyfél kapcsolattartója határozza meg a TAM-mal egyeztetve.

² Az Üzleti Órák munkaszüneti napok kivételével hétfőtől-péntekig 8.30 órától 17.30 óráig, magyar idő szerint.

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

Helyszíni sürgősségi támogatás: Az Ügyfél helyszíni sürgősségi támogatást kérhet. A helyszíni sürgősségi támogatás a Microsoft erőforrások elérhetőségétől függ és az elvégzendő feladatok az adott helyzettől, környezettől és a probléma üzleti kihatásától függően változnak. A Helyszíni sürgősségi támogatást az ország bármely pontján elhelyezkedő Ügyfél igénybe veheti.

1.6. Támogatási Segítségnyújtás

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

A Támogatási Segítségnyújtás szerződés alapján igénybe vehető típusai a következők:

Terméktámogatási Felülvizsgálat. Minden egyes felülvizsgálat személyre szabott. A Microsoft az erőforrások tervezését megelőzően becslést ad, valamint a felülvizsgálat végeredményeként a megállapítások és javaslatok dokumentálása céljából írásos jelentést készít. Annak érdekében, hogy a Microsoft az elemzéseket a szerződés időtartama alatt elkészíthesse, az Ügyfélnek az elemzésekre vonatkozó kéréseket és a vonatkozó adatokat legalább 60 nappal a szerződés lejáta előtt el kell juttatnia a Microsofthoz. A tervezésre, fejlesztésre, rendszerbe állításra és támogathatóságra vonatkozó elemzések köre többek között az alábbiakra terjed ki:

- **Támogathatósági Felülvizsgálat**, amely egy meghatározott rendszer, migráció vagy frissítés jelenlegi vagy tervezett kiépítését méri fel, és javaslatot adhat egy jobban támogatható környezetre vonatkozóan.
- **Műszaki Architektúra Felülvizsgálat**, amely az Ügyfél üzleti céljainak elérését vagy problémáinak megoldását célzó technológia felépítését és tervezett rendszerbe állítását vizsgálja, különös tekintettel arra, hogy a Microsoft által kínált technológia hogyan illeszthető az Ügyfél általános műszaki architektúrájába.
- **Alkalmazástervezési Felülvizsgálat**, amely valamely alkalmazás vagy alkotórész felépítését vizsgálja a többszintű architektúra-modellben rendszerbe állítandó alkotórészek kialakítására koncentrálva. Ezen felülvizsgálat különös hangsúlyt fektet az alkotórészek tervezésére vonatkozó Microsoft irányelveknek való megfelelésre.
- **Kódelemzések**, melyek az az Ügyfél meghatározott, kritikus szoftver alkotórészeinek létező vagy várható problémáit vizsgálják. Az elemzéshez szükséges alkotórészek meghatározásában a Microsoft együttműködik az Ügyféllel.
- **Egyedi Elemzések**, amelyeket a Microsoft technológiáinak használatához kapcsolódóan az Ügyfél egyéni igényeinek megfelelően készít.

1.7. Információs Szolgáltatások

Az Információs Szolgáltatások olyan Microsoft termékekre és támogatási eszközökre vonatkozó műszaki információt nyújtanak, amelyek a Microsoft termékek eredményesebb és hatékonyabb rendszerbe állítását és üzemeltetését segítik elő az Ügyfél számára.

- **Közvetett hozzáférés** a terméktámogatási tanácsadón keresztül a Microsoft belső tudásbázisához (Internal Knowledge Base), valamint az elmúlt 15 évben a Microsoft támogatási csoportjai által a világon bárhol kezelt támogatási incidenseinek technikai információihoz.
- **Premier online weboldal.** A Premier online weboldal hozzáférést nyújt az alábbi információforrásokhoz:
 - Rendszeresen frissített híradások, amelyek Microsoft termékekre vonatkozó kulcsfontosságú támogatási és üzemeltetési információkat tartalmaznak.
 - Kritikus problémákra vonatkozó figyelmeztetések, amelyek potenciálisan jelentős kihatású problémákra hívják fel az Ügyfél figyelmét.

- Web response segédprogram a működési problémák bejelentésére és állapotuk ellenőrzésére.
- Microsoft Kiterjesztett Tudásbázis (Extended KnowledgeBase), amely műszaki cikkeket és probléma megoldó eszközöket, valamint útmutatókat tartalmaz.
- **Online előadások:** Az online előadások olyan rendszeres, webadásban közvetített beszélgetések, amelyeket a Microsoft programvezetői, fejlesztői és a legfontosabb Microsoft technológiákkal foglalkozó szakemberei vezetnek.

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-technológiákra 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 megkezdí 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 projektekkal 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. **Szolgáltatásátekintés.** A Service Center 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 átekintések 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 Frameworkkel (a továbbiakban „MOF”) kapcsolatos ajánlott gyakorlatra vonatkozóan. Ezt a szolgáltatást Ön akkor tudja igénybe venni, ha Kijelölt vagy Dedikált TAM-mal rendelkezik.

2.2 Támogatási Segítségnyújtás. A Támogatási Segítségnyújtás Microsoft-termékekhez kapcsolódó olyan rövid távú tanácsadás, amelynek célja, hogy segítsen Önnek minimalizálni a jövőbeli működési és egyéb problémákat, még mielőtt azok érintenék a végfelhasználókat. A Támogatási

Segítségnyújtás infrastruktúrafejlesztési és telepítési problémákhoz adhat tanácsot és útmutatást. Az Ön Terméktámogatási Tanácsadója Önnel közösen fogja méretezni és meghatározni az Ön konkrét Támogatási Segítségnyújtás-igényét.

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

- a. **Áttekintés.** Az áttekintés egy konkrét rendszer, alkalmazásüzemeltetési folyamat vagy architektúra vizsgálata Microsoft-architektúrák jelenlegi és tervezett megvalósításának fejlesztési, telepítési és támogathatósági problémáinak szempontjából. Ezek a technikai és üzemeltetési feladatok arra vannak tervezve, hogy proaktívan felmérjék és csillapítsák a kockázatot annak érdekében, hogy megelőzzék/minimalizálják a problémákat, valamint optimalizálja az üzemeltetést a Mi javasolt gyakorlatainkra alapozva. Minden áttekintés terjedelmét egyedileg állapítják meg, és mindegyikre egyedileg adnak becslést még az erőforrások beütemezése előtt, és írásos jelentésben dokumentálják, amit találtak, és amit ajánlanak.
- b. **Fejlesztési Támogatási Segítségnyújtás.** A Fejlesztési Támogatási Segítségnyújtás segítséget nyújt Önnek Microsoft-technológiákat integráló alkalmazások Microsoft-platformon történő létrehozásához és fejlesztéséhez. A Fejlesztési Támogatási Segítségnyújtás Microsoftfejlesztőeszközökre és – technológiákra szorítkozik.
- c. **Tanácsadási Szolgáltatások.** A Tanácsadási Szolgáltatások olyan konzultációs támogatási lehetőséget jelentenek, amelyek rövid távon (jellemzően 6 órán belül) adnak támogatást nem tervezett problémák esetén. Ez a szolgáltatás informatikusok és fejlesztők gyors kíségetésére szolgál. A Tanácsadási Szolgáltatások olyan tanácsadást, útmutatást és tudásátadást tartalmaznak, amelynek célja, hogy segítsen Önnek úgy megvalósítani a Microsofttechnológiákat, hogy közben elkerülje a gyakori működési problémákat és csökkentse a 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 Tanácsadójával.

2.3 Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás. A Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás (a továbbiakban „DSE”) normál munkaidőben vehető igénybe, és az Ön által kiválasztott konkrét Microsoft-termékeket/-technológiákat támogatja, kapcsolódó, gyakorlati megelőző támogatás nyújtására koncentrálva. A Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás felhasznált óráit a Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás Ön által megvásárolt teljes óraszámából vonjuk le. Az események kezdeményezésére és eskalálására normál munkaidőn túl a meglévő Premier Támogatási eljárásokat kövesse.

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

a. Problémamegelőző és Problémamegoldó szolgáltatások, amelyek célja:

- segítséget nyújtani Önnek olyan proaktív támogatást nyújtó stratégiák kifejlesztésében és megvalósításában, amelyek segítenek megelőzni a jövőbeli eseményeket és növelik az Ön azon Microsoft-technológiáinak rendelkezésre állását, amelyekre a szolgáltatás kiterjed;
- segítséget nyújtani az ismétlődő problémák kiváltó okának megállapításában, és ajánlásokat tenni további zavarok megelőzésére a megjelölt Microsofttechnológiákban.

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

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

2.4 Workshopok és Rendezvények. A Workshopok és Rendezvények célja, hogy olyan technikai információkkal lássák el Önt, amelyek segítik a Microsoft-technológiák támogatásakor, fejlesztésében és bevezetésében. A további előnyök közé tartozhat, hogy csökken a Microsoft-termékekkel kapcsolatos, Ön által tapasztalt problémák száma és hatása. Ön által kiválasztott Workshopok és Rendezvények fedezetül fizetendő összegnek megfelelő mennyiséget levonjuk 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 Microsofttermékekre vonatkozó olyan technikai információkat és olyan támogatási eszközöket kap, amelyek segítenek a Microsoft-termékek hatékonyabb bevezetésében és üzemeltetésében. A Microsoft Premier Online webhely az alábbi információforrásokhoz biztosít hozzáférést:

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

2.6 Problémamegoldási Támogatás. A Problémamegoldási támogatás a Microsoft-termékek használata során előforduló olyan konkrét hibajelenségeket felmutató problémák megoldásához nyújt segítséget, amelyeknél okkal feltételezhető, hogy a problémát Microsoft-termékek okozzák. A Problémamegoldási Támogatás a következő szolgáltatások kombinációját tartalmazhatja:

- a. **Problémamegoldási Szolgáltatás a hét 7 napján napi 24 órában.** A Problémamegoldási Támogatás a legtöbb súlyossági szint esetén a hét 7 napján napi 24 órában elérhető.
A

támogatási kéréseket az Ön kijelölt kapcsolattartói telefonon vagy elektronikusan, a Microsoft Premier Online webhelyén küldhetik be; kivételt képeznek az 1-es és az „A” súlyosságú kérések, amelyeket a jelen szakasz rendelkezéseinek megfelelően telefonon kell beküldeni. A Problémamegoldási Támogatásért – amely annyi kereskedelmileg ésszerű Szolgáltatásórát vesz igénybe, amennyi a hibaelhárításhoz és a támogatási probléma megoldásának segítéséhez szükséges – az igénybe vett órák alapján kell fizetni, A Problémamegoldási Támogatás óráit levonjuk az Ön Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek)ben meghatározott óráiból. Ha úgy véljük, hogy a támogatási probléma szoftverhiba, akkor nem terhelünk Önt a Problémamegoldási Támogatási órákat. Előfordulhat, hogy Önnek – a Keretmegállapodás betartásával - további Problémamegoldási Támogatási órákat kell vásárolnia, valamely esemény kezeléséhez, amennyiben az Ön által megrendelt órák kimerültek.

- b. **Hosszabb kezdeti válaszidő.** A válaszidő – amely a szolgáltatási kérés létrehozása és a között az időpont között eltelt idő, amikor a Terméktámogatási Tanácsadó kapcsolatba lép Önnel – a súlyosságtól függően változik.
- c. **Súlyos Helyzet és válságeszkaláció.** 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 Eszkalációs Referenssel és műszaki munkatársakkal segédkezik. Az Eszkalációs Referensek olyan személyek, akiknek az a feladatuk, hogy az esetek megfelelő kezelésével, eszkalációval, 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 termékegyüttműködési problémák megoldásában. Ha egy esemény megoldásának érdekében harmadik féllel kell együttműködnünk, akkor Mi ezt megkíséreljük, de a harmadik fél felelőssége termékének támogatása.
- e. **Helyszíni Támogatás.** A Helyszíni Támogatás Önnek reaktív és proaktív támogatást is nyújt az Ön telephelyén. Ez a szolgáltatás a Microsoftbeli erőforrások rendelkezésre állásának függvényében érhető el.
- f. **Az Ön kötelezettségei és a súlyosság meghatározása.** Ön a felelős azért, hogy Velünk konzultálva meghatározza az esemény kezdeti súlyossági szintjét; a súlyossági szint módosítását bármikor kérheti. Az esemény súlyossága fogja

meghatározni a Microsofton belüli válaszsztintet 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 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 eszkalálása 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 érkezh kérés	Mérsékelt	érinti az	□ 1. visszahívás legfeljebb 2 órán belül	• Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) munkához² • A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység elérése, tőle válaszok érkezése 4 munkaórán¹ belül
	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	□ Folyamatos munka a hét 7 napján napi 24 órában ²	

Súlyosság	Helyzet	A Tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
C Telefonon vagy interneten át érkezh kérés	Alig érinti 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 felelőssé vonatkozóan • Reagálás 24 órán belül.

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

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

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

Ön a felelős adatainak biztonsági mentéséért és a súlyos hibák következtében elveszett vagy módosult fájljainak helyreállításáért. Ugyancsak Ön a felelős az Ön szoftvereinek és adatainak integritását és biztonságát biztosító eljárások bevezetéséért.

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

3. ELŐFELTÉTELEK ÉS FELTÉTELEZÉSEK.

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

- a. Minden Szolgáltatás nyújtására távolról kerül sor az Ön magyarországi telephelyei számára, kivéve, ha írásban másként állapodunk meg. Ha egynél több országban határoz meg telephelyeket, akkor az Ön számára a Szolgáltatásokat egy Önhöz hozzárendelt Globális Terméktámogatási Tanácsadó (a továbbiakban „GSR”), valamint az egyes globális szolgáltatási helyeken Önhöz hozzárendelt helyi Terméktámogatási Tanácsadó fogja nyújtani. Minden Szolgáltatás nyújtására elsősorban magyar nyelven kerül sor a Keretmegállapodás rendelkezései szerint.
- b. A Microsoft által a világhálón, a <http://microsoft.com/licensing/contracts> webhelyen (vagy az ennek helyébe lépő, a Microsoft által megjelölt webhelyen) időről időre közzétett „Terméklistán” meghatározott, kereskedelmi forgalomba hozott és általánosan elérhető Microsoft-termékek összes nemzetközi verziójára támogatást nyújtunk, kivéve, ha a Díjak és Megnevezett Kapcsolattartók Melléklet, a jelen Szolgáltatásleírás egy Melléklete másként rendelkezik, illetve ha konkrétan ki van zárva a Microsoft Premier Online webhelyen. Nem biztonsággal kapcsolatos Gyorsjavítási támogatás nem érhető el az olyan Microsoft-termékek esetén, amelyek a <http://support.microsoft.com/lifecycle> webhelyen körülírt Kiterjesztett Támogatási Fázisba jutottak, kivéve azt az esetet, ha Ön az ilyen támogatást a jelen Szolgáltatásleírás valamelyik Mellékletében megvásárolta.
- c. Kibocsátás előtti és bétatermékekre nincs támogatás, kivéve, ha egy csatolt Melléklet ettől eltérően rendelkezik.
- d. Minden Szolgáltatás – ideértve a megrendelt órákat is – elveszik, ha azokat nem veszik igénybe az Egyedi Szerződésben rögzített határozott időtartam alatt.
- e. A Támogatási Segítségnyújtás az erőforrások rendelkezésre állásától függ.
- f. Az Ön kérésére távoli csatlakozással is elérhetjük az Ön rendszerét a problémák elemzése érdekében. Munkatársunk csak azokat a rendszereket fogja elérni, amelyekhez Ön hozzáférési jogosultságot adott neki a távoli csatlakozásos segítségnyújtás céljából; Önnek biztosítania kell Számunkra a megfelelő hozzáférést és a szükséges berendezést.
- g. Ha Ön lemond egy korábban beütemezett szolgáltatást, akkor a Microsoftnak jogában áll akár az adott szolgáltatás teljesítéséhez szükséges órák 100%-át levonni az Egyedi Szerződés keretében megrendelt órákból, ha a lemondásra vagy átütemezésre a szolgáltatásnyújtás megkezdésének napja előtt kevesebb mint 30 nappal kerül sor.
- h. Problémamegoldási Támogatás vásárlásakor megkövetelünk megfelelő mennyiségű Szolgáltatásnyújtás-menedzsmentet is az Ön Problémamegoldási Támogatása nyújtásának segítéséhez. Ha Ön további Problémamegoldási Támogatást vagy Támogatási Segítségnyújtást vásárol, vagy ha Frissítési Garancia órákat Problémamegoldási Támogatási órákra vált át, akkor előfordulhat, hogy Önnek további Szolgáltatásnyújtás-menedzsmentet kell vásárolnia.
- i. A megfelelő Mellékletek további Előfeltételeket és Feltételezéseket írhatnak elő.

4. AZ ÖN KÖTELEZETTSÉGEI.

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

- a. A mellékelt Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek)nek megfelelően Ön kinevezhet nevesített kapcsolattartókat, amelyek egyike lesz az Ügyféloldali Terméktámogatási Kapcsolattartó (a továbbiakban „CSM”) a támogatással kapcsolatos tevékenységeket illetően. A CSM felelős az Ön csapatának vezetéséért, és ő felügyeli az Ön összes támogatási tevékenységét és a Nekünk támogatási szolgáltatási kéréseket küldő belső folyamatait. Mindegyik kapcsolattartó egyedi ügyfélszámot kap, amellyel elérheti a Microsoft Premier Online webhelyet, támogatási problémákat küldhet be, valamint kapcsolatba léphet az Ön Terméktámogatási 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) 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.

Megrendelt szolgáltatás és árlista³⁽¹⁾

Mennyiség	Mennyiségi egység (óra)	DKÜ cikkszám (Termékazonosító)	Termék megnevezése	Nettó egységár (Ft/óra)	Egységára vetített közbeszerzési díj nettó 2% (Ft)	Közbeszerzés i díjjal növelt nettó egységár (Ft)	Nettó összár (Ft)	Közbeszerz ési díj nettó összesen (Ft)	Közbeszerzési díjjal növelt nettó összár (Ft)
650	óra	MS-005	Terméktámogat ási szolgáltatások - Premier Extra alapsomag (650 óra, egy év)	48 289,50	965,79	49 255,29	31 388 175,00	627 763,50	32 015 938,50
100	óra	MS-011	Terméktámogat ási szolgáltatások - Kiegészítő (Add-on) csomag Proaktív 100 óra	50 914,5	1018,29	51 932,79	5 091 450,00	101 829,00	5 193 279,00
Összesen nettó Ft:							36 479 625,00	729 592,50	37 209 217,50

Megrendelt szolgáltatást 27% ÁFA terheli.

⁽¹⁾ Szerződéskötéskor kerül véglegesítésre



MIE-75913/5

TELJESÍTÉST IGAZOLÓ BIZONYLAT

Készült			
Hely:		Dátum:	
Jelen vannak:			
Vállalkozó/ Szállító cég neve:		Képviselő neve, beosztása:	
Megrendelő: NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zrt.	Képviselő (1) neve, beosztása: (a TIB aláírója)	Képviselő (2) neve, beosztása: (a TIB jóváhagyója)	
Termék/szolgáltatás megnevezése:			
Szerződés tárgya:			
Szerződés száma:			
Teljesítés igazolás tárgya:			
Teljesítés szerződés szerinti üteme/dátuma:			
Teljesítés tényleges dátuma:			
Megjegyzés:			

Megrendelő képviselői igazolják, hogy a Vállalkozó/Szállító az árut, terméket vagy eszközt a Megrendelő telephelyére szállította, átadta, illetve a szolgáltatást elvégezte a szerződésben foglaltak szerint. A teljesítést igazoló, dokumentáló iratok (szállítólevél, berendezéslista, átadás-átvételi jkv., minőségvizsgálati jkv., tesztelési minősítés, más) a teljesítést igazoló szakterületnek átadásra kerültek; a teljesítés a szerződés szerinti tartalomnak és minőségnek megfelel. A fent jelzett és archivált dokumentumokat a teljesítést igazoló szakterület visszakereshető módon megőrizni köteles.

A Vállalkozó/Szállító számláját ezen igazolt tétel(ek)re benyújthatja.

Elfogadott nettó teljesítmény érték (Ft):			
a szerződésben meghatározott egyéb devizában	Devizanem:	Érték:	
Az elfogadott teljesítésből visszatartott (jóteljesítési) garancia, kötbér (Ft):			

Szállító képviselője-----
Megrendelő képviselője (1)-----
Megrendelő képviselője (2)

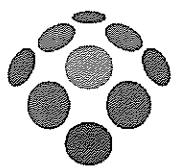
+36 1 459 4200



@ info@nisz.hu



nisz.hu



MIE-75910/B/5

Nyilatkozat Partner adatairól

Azonosító adatok:		
Teljes név (cégjegyzéknek megfelelően):		Rövid név (cégjegyzéknek megfelelően):
Cégjegyzék szám, EV szám, működési engedély szám, bírósági nyilvántartási szám, egyéb.....szám (megfelelő aláhúzendő): 01-09-262313		
Adószám: 10836653-2-44.		Uniós adószám: HU10836653.
Kapcsolattartó adatai		
Név: Báint Arnold		Beosztás: Delivery Management Manager
Telefonszám: +36 20 437 2903		E-mail cím: abalint@microsoft.com
Cím		
Székhely (ország, irányítószám, város, utca, házszám): 1031 Budapest, Graphisoft park 3.		
Levelezési cím, amennyiben eltér a székhelytől (ország, irányítószám, város, utca, házszám): U.A.		
Vevő partner esetében a következőket is ki kell tölteni, amennyiben releváns		
Számla küldési cím (ország, irányítószám, város, utca, házszám):		
Cégnév:		
Számlázási cím (ország, irányítószám, város, utca, házszám):		
Számlavezető bank		
Neve:		
Bankszámla száma:		Bankszámla devizaneme:
Különös adózásra vonatkozó információk (adózásra vonatkozó törvények alapján, az irreleváns sorban NEM-et kell beírni, amelyik sor vonatkozik a partnerre, ott IGEN-t)		
Pénzforgalmi elszámolás [áfa tv. XIII/A. fejezet, 169.§.(h)]:	Különbözet szerinti elszámolás [áfa tv. XV.-XVII. fejezet, 169.§.(p,q)]:	Önszámlázás [áfa tv. 169.§.(l)]:
Fordított adózás [áfa tv. 169.§.(n)]: Milyen tevékenység alapján:	Alanyi mentesség [áfa tv. XIII. fejezet]:	Tevékenység alapján mentes [áfa tv. VI. fejezet]: Milyen tevékenység alapján:
KATA [2012. évi CXLVII. törvény]:	KIVA [2012. évi CXLVII. törvény]:	EVA [2002. évi XLIII. törvény]:

Dátum:

Megszerű aláírás:

1031 Budapest

Graphisoft park

Citibank: 108000

Adószám: 10836653-2-44

.....
PH

V. Fejezet

KERETMEGÁLLAPODÁS TELJESÜLÉSI IGAZOLÁS

Keretmegállapodás megtekintése

Keretmegállapodás adatai	Teljesülési adatok	Szerződések	Devizák	Termékkategóriák	Excel export
Teljesülési összegek					
KM keretösszege	Eljárás teljesülése (Visszaigazolt megrendelések) (nettó Ft)		Eljárás teljesülése (%)		
15 000 000 000	1 657 764 421,25		11,05		

☐ Eljárás adatai