

BKF/KÖ-4/2015

Microsoft Premier Támogatás Szolgáltatás-leírás

(Microsoft társvállalat tölti ki)
Szolgáltatás-leírás száma

BKK/2015/SD

(Kizárólag Microsoft belső célra)
MSL szám

1003/21-19/2015/1024

A jelen Szolgáltatás-leírás („Szolgáltatás-leírás”) a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság (KEF) és a Microsoft Magyarország Kft. által aláírt és 2013. július 22. napján hatályba lépett, 36 hónapos időbeli hatályú KM0101SUPP13 – U8143009 számú, hatmilliárd Ft keretösszegű „Microsoft vagy azzal egyenértékű fejlesztői platformú szoftverlicenckhez kapcsolódó emelt szintű konzultációs és terméktámogatási szolgáltatások biztosítása” tárgyban lefolytatott központosított közbeszerzési keretmegállapodásos eljárás első része eredményeképpen létrejött Keretmegállapodás (a „Szerződés”) alapján, az alulírt ügyfél vagy társvállalata („Ügyfél”) és az alulírt Microsoft társvállalata („Microsoft” vagy „Szolgáltató”) között jött létre. A Szerződés kikötései az itt tett hivatkozás útján a jelen Szolgáltatás-leírás részét képezik. Az itt másként nem definiált fogalmak jelentése megegyezik azoknak a Szerződésben meghatározott jelentésével. Ezen Szolgáltatás-leírás a jelen fedőlappból, és az itt tett hivatkozás útján a jelen Szolgáltatás-leírás szerves részét képező Szolgáltatás-leírásból áll.

Ügyfél információ a számlázáshoz

Ügyfél neve	BKK Budapesti Közlekedési Központ Zrt.	Kapcsolattartó neve (Ez a személy kapja a jelen Szolgáltatás-leírás alapján kiállított számlákat, kivéve, ha a Vállalat a megrendelőlapon eltérően rendelkezik.)
		Horváth Sándor
KEF azonosító: 19868	törzsszám/Cg: 01-10-046840 Csoportazonosító szám: 17781372-5-44	adószám: 23028966-4-44
A Szerződést aláíró Ügyfél vagy Társvállalat neve, ha az eltér az alulírottól Közbeszerzési Ellátási Főigazgatóság (KEF)		
Székhely: Utca, házzszám	Rumbach Sebestyén u 19-21.	Kapcsolattartó e-mail címe Sandor.Horvath@bkk.hu
Város	Budapest	Telefon +36 30 774 1158
Ország	Magyarország	Irányítószám 1075
		Fax +36 30 774 1001

Számlázás

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

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

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

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

A szerződésszegés jogkövetkezményeit a Keretmegállapodás tartalmazza.

dr. Kapuvári Krisztina
2015.06.17

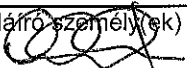

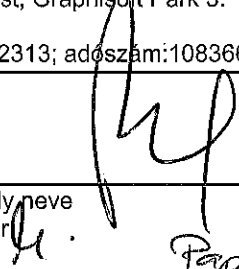
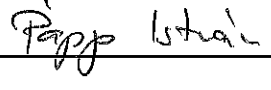
Hatálybalépés napja

Jelen Szolgáltatás-leírás az aláírás napján (Felek nem egyidejű aláírása esetén, amikor az utoljára aláíró fél aláírta) lép hatályba és 2015.12.31 (a „Lejárat napja”) vagy a Szolgáltatások a Microsoft által történő befejezésének dátuma közül a későbbi napon szűnik meg.

Teljesítési határidők

A teljesítési határidők az alábbi Szolgáltatás-leírásban kerülnek részletezésre.

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

Vállalat	Microsoft társvállalat
BKK Budapesti Közlekedési Központ Zrt. 1075 Budapest, Rumbach Sebestyén u 19-21.	Microsoft Magyarország Kft. 1031 Budapest, Graphisoft Park 3. KEF azonosító: 100057 Cg. 01-09-262313; adószám:10836653-2-44
Aláírás(ok)	Aláírás
Aláíró személy(ek) neve (nyomtatott betűkkel)  Merth Balázs  Horváth Sándor	Aláíró személy neve Hajagos Péter  Papp István 
Aláíró személy(ek) beosztása (nyomtatott betűkkel) IT vezető IT üzemeltetési vezető	Aláíró személy beosztása Szolgáltatások üzletágvezető Ügyvezető
Dátum 2015 APR 28	Dátum 2015.04.28.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

A Probléma Megoldási Támogatások óradíj alapján számlázott szolgáltatások és az adott esemény megoldásához üzletileg ésszerűen szükséges óranyi Szolgáltatást tartalmaznak. Az óraszám alapú támogatási kérdések a mellékelt Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek)ben megjelölt órák számából kerülnek levonásra és havonta, utólag számlázásra.

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

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

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

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

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

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

b. Helyszíni sürgősségi támogatás: A Vállalat helyszíni sürgősségi támogatást kérhet mint külön számlázható szolgáltatást. A helyszíni sürgősségi támogatás a Microsoft erőforrások elérhetőségétől függ és az elvégzendő feladatok az adott helyzettől, környezettől és a probléma üzleti kihatásától függően változnak.

- c. A Frissítési Garancia előnye. Az Ügyfélnek lehetősége van arra, hogy átváltsa a megvásárolt Frissítési Garancia 24x7 problémamegoldási támogatási eseményeket Premier problémamegoldási támogatási órákra vagy eseményekre, melyeket az átváltáskor érvényben lévő Premier szolgáltatási tervvel összhangban lehet felhasználni. Az átváltás a helyi átváltási képlet alapján történik, melyet a szolgáltatás-erőforrás biztosít. Előfordulhat, hogy további támogatási ügyfélkezelési órák vásárlása szükséges a Frissítési Garancia 24x7 problémamegoldási támogatási események vagy órák átváltásához. Jelen Szolgáltatás-leírás minden átváltott Frissítési Garancia 24x7 problémamegoldási támogatási eseményre érvényes.

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

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

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

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

Benne Foglalt Információs Szolgáltatások:

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

Opcionális Információs Szolgáltatások, melyek további díjfizetéssel járnak:

- Opcionális Microsoft TechNet Plus CD vagy DVD. A TechNet Plus különálló szerver licence olyan információforrás, amely műszaki dokumentációból, eszközkészletekből, a legfrissebb javító-csomagokból és frissített eszközmeghajtókból és javításokból áll.
- Opcionális Microsoft Developer Network (MSDN) Universal CD vagy DVD. Az MSDN egyfelhasználós licence hozzáférést ad programozási információk, fejlesztői eszközkészletek és mintakód könyvtárak gazdag gyűjteményéhez.

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

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

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

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

- a. A Vállalat a támogatáshoz kapcsolódó feladatokra a csatolt Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek)ben nevesített kapcsolattartókat jelölhet ki, akiknek egyike az Ügyféloldali Terméktámogatási Kapcsolattartó ("CSM"). A CSM felel a Vállalat csapatának vezetéséért és irányítja a Vállalat minden támogatási tevékenységét és a támogatási kérések Microsoft felé történő megküldésének belső folyamatait. Minden kapcsolattartó egyedi ügyfélszámot kap a Premier online weboldalhoz történő hozzáféréshez, támogatási kérések megküldéséhez és a Vállalat TAM-jához történő hozzáféréshez. A nevesített kapcsolattartókon kívül a Vállalat további két kapcsolattartó csoportot is megadhat:
 - Az egyik típus megosztott ügyfélaazonosítót kap, amely hozzáférést biztosít a Premier online weboldahoz az információ- tartalom elérése céljából, valamint lehetővé teszi támogatási kéréseknek a Premier online weboldalon vagy telefonon történő megküldését
 - A másik típus olyan megosztott ügyfélaazonosítót kap, amely kizárólag a Premier online weboldal információ-tartalmához nyújt hozzáférést.
- b. A Vállalat vállalja, hogy együttműködik a Microsoft-tal a Szolgáltatások igénybevételének megtervezésében, amelynek alapja a Vállalat által megvásárolt szolgáltatási szint.
- c. A Vállalat vállalja, hogy belső eskalációs folyamatot biztosít a kommunikáció megkönnyítése céljából a Vállalat vezetése és a Microsoft között, amennyiben ez szükséges.
- d. A Vállalat vállalja, hogy a Szolgáltatásokra vonatkozóan részére a Microsoft által időről-időre megküldött ügyfél-elégedettségi kérdőívre választ ad.

- e. A Vállalat vállalja, hogy amennyiben a Microsoft TAM-ok helyszíni jelenléte szükséges, úgy megfelelő irodahelyiséget, telefon- és nagy sebességű Internet-kapcsolatot biztosít számára, valamint hozzáférést a Vállalat belső rendszereihez és diagnosztikai eszközeihez.
- f. A Vállalat viseli saját munkavállalóinak és szállítóinak utazási és egyéb költségeit.



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



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



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

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

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


Monostori Tibor
04.17 


dr. Szűke Orsolya
2015.04.17 


dr. Kapuvári Krisztina
2015.04.17 

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

(Microsoft társvállalat tölti ki)
Szolgáltatás-leírás száma

(Microsoft társvállalat tölti ki)
Melléklet száma

BKK/2015/SD

BKK/2015/CFS

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

Időtartam

A jelen Melléklet a szerződés aláírása napján (nem egyidejű aláírás esetén azon a napon, amikor az utolsóként aláíró fél is aláírta) lép hatályba (a „Hatálybalépés Napja”) és 2015.12.31 napján szűnik meg („Lejárat Napja”).

1. PREMIER TÁMOGATÁS SZOLGÁLTATÁSOK ÉS DÍJAK.

a. Díjösszesítő

Termék azonosító	Termék megnevezése	Nettó óradíj (Ft)	Óraszám (db)	Nettó összeg (Ft)	Közbeszerzési díj 2% (Ft)	ÁFA* (Nettó+közbesz díjra) (Ft) 27%	Bruttó ár* (Ft)
MS-004	Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Standard (450 óra)	42.336,-	450	19.051.200,-	381.021,-	5.246.700,50	24.678.924,50
MS-004	Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Standard (450 óra)	42.336,-	450	19.051.200,-	381.024,-	5.246.700,50	24.678.924,50
Összesen			900	38.102.400,-	762.042,-	10.493.401,-	49.357.849,-

A táblázatban szereplő értékek kerekítést tartalmaznak!

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

A Frissítési Garancia előnyei



- Az Ügyfélnek lehetősége van arra, hogy átváltsa a megvásárolt Frissítési Garancia 24x7 problémamegoldási támogatási eseményeket Premier problémamegoldási támogatási órákra vagy eseményekre, melyeket az átváltáskor érvényben lévő Premier szolgáltatási tervvel összhangban lehet felhasználni. Az átváltás a helyi átváltási képlet alapján történik, melyet a szolgáltatás-erőforrás biztosít. Előfordulhat, hogy további támogatási ügyfélkezelési órák vásárlása szükséges a Frissítési Garancia 24x7 problémamegoldási támogatási események vagy órák átváltásához. Jelen Szolgáltatás-leírás minden átváltott Frissítési Garancia 24x7 problémamegoldási támogatási eseményre érvényes.

- b. Problémamegoldási támogatás vásárlásakor kötelező megvásárolni hozzá a megfelelő mennyiségű Támogatási ügyfélkezelést is a Problémamegoldási támogatás teljesítésének elősegítése érdekében. Amennyiben további Problémamegoldási támogatást vagy Támogatási segítségnyújtást vásárol, vagy Frissítési Garancia órákat vált át problémamegoldási támogatási eseményekre vagy órákra, esetenként szükség lehet további Támogatási ügyfélkezelés vásárlására.

b. Szolgáltatások támogatási helyszínenként

Téma -Projekt	Kapcsolódó premier szolgáltatás	Tartalom	Tervezett óraszám
SQL szerver stabilizálása	SQL Probléma és kockázat elemzés, stabilizálás	Az adatbázis kezelő SQL szerver probléma és kockázat elemzése 5 instance erejéig: Üzemeltetői és felhasználói szempontból is kritikus Microsoft adatbázis szolgáltatás probléma és kockázat elemzése, a gyártó által akkreditált program keretében. A probléma és kockázat elemző program során megvizsgáljuk a szolgáltatás hardver és szoftveres architektúráját és konfigurációját, feltárássá kerülnek az érzékelhető és rejtett hibák és kockázatok, valamint a szolgáltatással kapcsolatos üzemeltetési gyakorlatok. Ezeket összehasonlítjuk a gyártói ajánlásokkal és jól bevált gyakorlatokkal, részletes akcióterv keretében pedig segítséget nyújtunk a hibák és kockázatok elhárításához. A program végén átadásra kerül egy részletes dokumentáció, vezetői összefoglaló prezentáció, és feladat lista táblázatba összesítve haráidőkkel és tulajdonosokkal összerendelve. A program eredményeképpen csökkent a nemvárt leállások száma és kihatása.	70
Levelező szerver - Microsoft Exchange szerver stabilizálása	Exchange Probléma és kockázat elemzés, stabilizálás	A levelező szerver probléma és kockázat elemzése. Üzemeltetői és felhasználói szempontból is kritikus Microsoft Exchange levelező szolgáltatás probléma és kockázat elemzése, a gyártó által akkreditált program keretében. A probléma és kockázat elemző program során megvizsgáljuk a szolgáltatás hardver és szoftveres architektúráját és konfigurációját, feltárássá kerülnek az érzékelhető és rejtett hibák és kockázatok, valamint a szolgáltatással kapcsolatos üzemeltetési gyakorlatok. Ezeket összehasonlítjuk a gyártói ajánlásokkal és jól bevált gyakorlatokkal, részletes akcióterv keretében pedig segítséget nyújtunk a hibák és kockázatok elhárításához. A program végén átadásra kerül egy részletes dokumentáció, vezetői összefoglaló prezentáció, és feladat lista táblázatba összesítve haráidőkkel és tulajdonosokkal összerendelve. A program eredményeképpen csökkent a nemvárt leállások száma és kihatása.	70

Microsoft Hyper-v cluster stabilizálása	Virtualizációs paltform probléma és kockázat elemzése, stabilizálása	A virtualizációs környezet probléma és kockázat elemzése. Üzemeltetői és felhasználói szempontból is kritikus Microsoft virtualizációs platform szolgáltatás probléma és kockázat elemzése, a gyártó által akkreditál program keretében. A probléma és kockázat elemző program során megvizsgáljuk a szolgáltatás hardver és szoftveres architektúráját és konfigurációját, feltárára kerülnek az érzékelhető és rejtett hibák és kockázatok, valamint a szolgáltatással kapcsolatos üzemeltetési gyakorlatok. Ezeket összehasonlítjuk a gyártói ajánlásokkal és jól bevált gyakorlatokkal, részletes akcióterv kertében pedig segítséget nyújtunk a hibák és kockázatok elhárításához. A program végén átadásra kerül egy részletes dokumentáció, vezetői összefoglaló prezentáció, és feladat lista táblázatba összesítve haráidőkkel és tulajdonosokkal összerendelve. A program eredményeképpen csökkent a nemvárt léállások száma és kihatása.	70
Microsoft Lync szerver stabilizálása	Lync szerver porbléma és kockázat elemzése, stabilizálása	A Lync környezet probléma és kockázat elemzése, a felmerülő kritikus problémák prioritizálása, elhárítási tervének kidolgozása. Üzemeltetői és felhasználói szempontból is kritikus Microsoft kommunikációs platform szolgáltatás probléma és kockázat elemzése, a gyártó által akkreditál program keretében. A probléma és kockázat elemző program során megvizsgáljuk a szolgáltatás hardver és szoftveres architektúráját és konfigurációját, feltárára kerülnek az érzékelhető és rejtett hibák és kockázatok, valamint a szolgáltatással kapcsolatos üzemeltetési gyakorlatok. Ezeket összehasonlítjuk a gyártói ajánlásokkal és jól bevált gyakorlatokkal, részletes akcióterv kertében pedig segítséget nyújtunk a hibák és kockázatok elhárításához. A program végén átadásra kerül egy részletes dokumentáció, vezetői összefoglaló prezentáció, és feladat lista táblázatba összesítve haráidőkkel és tulajdonosokkal összerendelve. A program eredményeképpen csökkent a nemvárt léállások száma és kihatása.	70
Fejlesztői alkalmazások átvétele	Fejlesztői alkalmazások átvétele, helyszíni támogató mérnök fejlesztői területre.	Az üzemeltetés alkalmazás átvételi folyamatának támogatása az alkalmazás átvételi szempontok és kritériumok kidolgozása, jól bevált iparági gyakorlatok átadása	30
Disaster revocery plan készítés és begyakorlás 1 kritikus szolgáltatás esetében (AD, Exchange, vagy SQL)	Disaster Recovery Execution service egy kritikus szolgáltatás (AD Exchange vagy SQL) esetében	Címtár, Levelezés vagy Adatabázis szolgáltatás katasztrófa tevének kialakítása. A szolgáltatások katasztrófatervének kialakítása és működőképességének vizsgálata, az üzemeltetés kulcs feladatai közé tartozik. A katasztrófaterv lényeges eleme az üzlet folytonossági tervnek. A kialakítás folyamán az éles környezet másolatán az üzemeltetésben dolgozó kollégáknak lehetősge van begyakorlni a szolgáltatás visszaállítását, különböző katasztrófa szcenáriókban. A szolgáltatás ereményeképpen egy élő és begyakorolt katasztrófaterv dokumentum kerül átadásra	60


 dr. Kapuvári Krisztina
 2015.04.17 

Üzemeltetésben dolgozó kollégák képzése	Workshopokra fenntartott keret	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 Support szerződés keretében lehet rá jelentkezni.	80
Évközben felmerülő feladatokra fenntartott keret	Évközben felmerülő feladatokra fenntartott keret	Az év folyamán jelentkező előre nem látott támogatási feladatokra fenntartott órakeret.	150
Microsoft termékeket érintő hibaelhárítás	Reaktív problémamegoldásra fenntartott keret	A Microsoft termékeket és technológiákat érintő hibák kijavítására elkülönített keret	100
Account Management	Támogatási ügyfélkezelés	A szerződésben foglalt dedikált terméktámogatási tanácsadó munkájára fenntartott keret.	200
			900

2. MICROSOFT KAPCSOLATTARTÓ

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

Microsoft Kapcsolattartó neve: Kövesdán Gyula
Cím: 1031 Budapest, Graphisoft Park 3.
Telefon: (+36 20 466 3583)
e-Mail: gyulak@microsoft.com
Fax: (+36 1 437 2899)


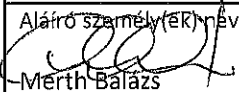

3. ÜGYFÉL NEVESÍTETT KAPCSOLATTARTÓJA

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

Magyarország:

CSM neve: Horváth Sándor	Nevesített Kapcsolattartó neve:
Cím: 1075 Budapest, Rumbach Sebestyén u 19-21.	Cím: _____ _____ _____
Telefon: (+ 36 30 774 1158)	Telefon: ()
e-mail: Sandor.Horvath@bkk.hu	e-Mail:
Fax: (+ 36 30 774 1001)	Fax: ()

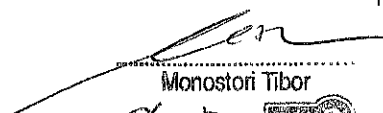
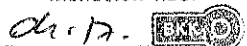
Lent tett aláírásukkal a felek a Szerződés és a jelen Szolgáltatás-leírás feltételeit magukra nézve kötelezőnek ismerik el.

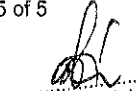
Vállalat	Microsoft társvállalat
BKK Budapesti Közlekedési Központ Zrt. 1075 Budapest, Rumbach Sebestyén u 19-21.	Microsoft Magyarország Kft. 1031 Budapest, Graphisoft Park 3. KEF azonosító: 100057 Cg. 01-09-262313; adószám:10836653-2-44
Aláírás(ok)	Aláírás 
Aláíró személy(ek) neve (nyomatott betűkkel)  Merth Balázs  Horváth Sándor	Aláíró személy neve Hajagos Péter
Aláíró személy(ek) beosztása (nyomatott betűkkel) IT vezető IT üzemeltetési vezető	Aláíró személy beosztása Szolgáltatások üzletágvezető
Dátum	Dátum 2015. 04. 28.

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

For Microsoft Use Only

Contract Amount Due:	NET 38.102.400,- HUF	Adószám: 10836653-2-44	
Start Date (mm/dd/yy):	Signature date	End Date (mm/dd/yy):	12/31/2015
Billing Frequency:	monthly	Billing Option:	in Arrears


Monostori Tibor



dr. Kapuvári Krisztina
2015. 04. 28.
