

Microsoft Premier Támogatás Szolgáltatás-leírás

(Microsoft társvállalat tölti ki)
Szolgáltatás-leírás száma

(Kizárólag Microsoft belső célra)
MSL szám

BKV/2014/SD

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 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 alulírott ügyfél vagy társvállalata („Ügyfél”) és az alulírott Microsoft társvállalat („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 fedőlapból, és az itt tett hivatkozás útján a jelen Szolgáltatás-leírás szerves részét képező Szolgáltatás-leírásból áll.

Ügyfél információ a számlázáshoz

Ügyfél neve	Budapesti Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság (BKV Zrt.)	Kapcsolattartó neve (Ez a személy kapja a jelen Szolgáltatás-leírás alapján kiállított számlákat, kivéve, ha a Vállalat a megrendelőiapon eltérően rendelkezik.) Nagy Albert
KEF azonosító: 19388	törzsszám/Cg.: 01-10-043037	adószám: 12154481-4-44 csoportazonosító: 17781372-5-44
A Szerződést aláíró Ügyfél vagy Társvállalat neve, ha az eltér az alulírottól Közbeszerzési Ellátási Főigazgatóság (KEF)		
Székhely: Utca, házzszám	Akácfa utca 15.	Kapcsolattartó e-mail címe nagy.albert@bkv.hu
Város	Budapest	Telefon +36 20 775 0400
Ország	Magyarország Irányítószám 1980	Fax +36 1 461 6500

Számlázás

Az ellenértéket az Ügyfél a Kbt. 130. §-ában meghatározott szabályok szerint, időarányos részletekben havonta, utólag, a szerződés szerinti 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 Szolgáltatás leírásból 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 Szolgáltatás leírás alapján szállítandó szolgáltatások szállítását a Szerződés 2. számú mellékletében meghatározott szerződéses árakon teljesíti. A szerződéses ár tartalmazza a behozatallal, a forgalomba hozatallal kapcsolatban felmerülő összes költséget (vám, adók, díjak, illetékek, egyéb), de nem tartalmazza az általános forgalmi adót, valamint a közbeszerzési díjat. A közbeszerzési díj alapja az Ügyfél általi beszerzések általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 2 % + Áfa.

Az Ügyfél által megrendelt, a Szolgáltatás-leíráson felül végzett szolgáltatásokat és felmerült költségeket a Microsoft külön számlázza az Ügyfél felé.

Szolgáltatónak jogában áll a jelen egyedi Szerződés teljesítését felfüggeszteni mindaddig, amíg az Intézmény a jelen

PremierServicesDescriptionv7.0(EMEA)(Hungary)(Hungarian)(KEF)(Sep12013)

Mohos Sándor
BKV Zrt.

dr. Bezzegh Katalin
Jogtanácsos

Budapesti Közlekedési
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

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 meghiúsulás jogkövetkezményei valamint kártérítés nem érvényesíthető

Kötbér. Szolgáltató a jelen pont rendelkezései szerint kötbér megfizetését vállalja a neki felróható késedelem illetve hibás teljesítés esetén. A kötbér alapja a késedelmesen vagy hibásan teljesített szolgáltatás nettó értéke. A kötbér mértéke a késedelem/hibás teljesítés 1-10. napja alatt napi 0,5%, a késedelem/hibás teljesítés 11. napjától napi 1%, de összesen legfeljebb 20%.

Teljesítési biztosíték. A Szolgáltató teljesítési biztosítékként a jelen Szerződés aláírásától számított 5 munkanapon belül bankgaranciáról szóló igazolást ad át, amely biztosítja a szolgáltatási nettó értékének legfeljebb összesen 25%-ának megfelelő összeg megfizetését jelen pont rendelkezései szerint. A bankgarancia 2014.12.31. napjáig érvényes. A fenti kötbér megfizetése a bankgaranciából történik, továbbá a rendelkezésre álló bankgarancia felhasználható az érintett szolgáltatás Microsoftnak elismerten felróható meghiúsulása esetén.

Hatálybalépés napja

Jelen Szolgáltatás-leírás 2014.01.01. napján lép hatályba és 2014.12.31. napjáig (a „Lejárat napja”) vagy a Szolgáltatások a Microsoft által történő befejezésének dátuma közül a későbbi napon szűnik meg.

Teljesítési határidő

A teljesítési határidők az alábbi Szolgáltatás-leírásban kerülnek részletezésre. Ügyfél jogosult a Szerződést – 90 napos felmondási idő betartásával – rendes felmondás útján megszüntetni.

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

Vállalat	Microsoft tarsvállalat.
Budapesti Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság (BKV Zrt.)	Microsoft Magyarország Kft. 1031 Budapest, Graphisoft Park 3. KEF azonosító: 100057 Cg. 01-09-262313; adószám:10836653-2-44
Aláírás	Aláírás
Aláíró személy neve (nyomtatott betűkkel)	Aláíró személy neve
Kustosné Schifner Mariann Nagy Albert	Hajagos Péter
Aláíró személy beosztása (nyomtatott betűkkel)	Aláíró személy beosztása
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG 1072 Budapest, Akácia u. 15. beszerzési fősztályvezető informatikai fősztályvezető	Szolgáltatások Üzletágvezető
Dátum	Dátum
2014. január 16. napja	2014.01.15

dr. Bezzegh Katalin
Jogtanácsos
Budapesti Közlekedési
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

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. A Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek) tartalmazzák az egyes támogatási helyszíneket is. 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:

- 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.
- 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 megvitalása, 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.
- Eszkáláció felülvizsgálat.** A TAM a megoldás előmozdítása érdekében szükség esetén gondját viseli az eskálációt 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:

- 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.
- 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. **Működési probléma bejelentése és megoldása (Break-Fix):** 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 ésszerű mértékű utazási 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 "Gyorsjavítás(ok)"). 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.

A probléma megoldására használt órák két esetben nem terhelik az ügyfelet:

1. Amikor kiderül, hogy a probléma forrása a Microsoft termékében lévő kódolási hiba, ekkor ezt „BUG”-ként könyveljük el és igyekszünk minél hamarabb kijavítani a termékünket.
2. Microsoft vírusvédelem aktív alkalmazása mellett egy bejuttatott vírus okozta a bejelentett problémát.

A fenti két kivétel reaktív esetbejelentés kapcsán áll fenn.

A Probléma Megoldási Támogatások óradíj alapján számlázott szolgáltatások és az adott esemény megoldásához üzletileg ésszerűen szükséges órányi Szolgáltatást tartalmazznak. Az óraszám alapú támogatási kérdések a mellékelt Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek)ben megjelölt órák számából kerülnek levonásra. A még rendelkezésre álló órák számát a TAM havi helyzetértékelő jelentése tartalmazza.

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	Katasztrófális 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 Eszkáláció 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 változásmenedzementet 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 változásmenedzementet felügyelő személytől A management értesítése
B Telefonon vagy web-en jelenthető be	Kiseb 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 változásmenedzementet felügyelő személytől négy Üzleti Órán ¹ belül
C Telefonon vagy web-en	Mínimális üzleti kihatás A Vállalat üzletmenete lényegében működőképes, a	Válaszadás kezdő időpontja legfeljebb 4 órán belül Tevékenység végzése kizárólag Üzleti	Pontos elérhetőségi információk az ügy felelősére vonatkozóan 24 órán belüli válaszadás

jelenthető be	szolgáltatások csekély leromlásával vagy ezek nélkül 4 Üzleti Órán ¹ belüli intézkedést igényel	Órákban ¹	
---------------	---	----------------------	--

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 újrakezdéséhez 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 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.

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) lejáratának 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 technológiái 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.

PremierServicesDescriptionv7.0(EMEA)(Hungary)(Hungarian)(KEF)(Sept2013)


Mohos Sándor
BKV Zrt.


dr. Bezzegh Katalin
Jogtanácsos
Budapesti Közlekedési
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

- 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.

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. A Microsoft reaktív problémamegoldási támogatása 7x24-ben elérhető. Minden egyes Microsoft Software terméknek biztosított a folyamatos, bármikor elérhető támogatása az év minden napján, annak minden órájában.
- 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 ügyfélaonosítót kap, amely hozzáférést biztosít a Premier online weboldalhoz az információ- tartalom elérése céljából, valamint lehetővé teszi támogatási kéréseknek a Premier online weboldalon vagy telefonon történő megküldését
 - A másik típus olyan megosztott ügyfélaonosítót 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 eszkáációs 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 újraelállítására 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 beszállítót 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.

Microsoft nyilatkozik, hogy tudomása van arról, hogy az Ügyfélnél a fővárosi közlekedési intézményrendszer, valamint az autóbussz-ágazat átalakítását célzó új szervezeti struktúra kialakítása van folyamatban, melyhez minden támogatást, segítséget és nyilatkozatot megad, továbbá hozzájárul ahhoz, hogy az Ügyfél egyoldalú jognyilatkozatával a BKK Budapesti Közlekedési Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaságot, illetve az esetlegesen létrehozandó, az Ügyfél tömegközlekedés-üzemeltető, illetve az autóbusszal végzett közforgalmú személyszállítási feladatát átvevő gazdasági társaságot a jelen Szolgáltatás leírásban saját helyébe léptesse

Számlázási kiegészítő:

„A Felek megállapodnak abban, hogy a Számla az Ügyfél beszerzési megrendelési számának (a továbbiakban: BMR szám), valamint jelen Szolgáltatás-leírás számának feltüntetésével az alábbi címre küldendő (a borítékon feltüntetve, hogy számláról van szó):

BKV Zrt.

Pénzügyi Főosztály Folyószámla Osztálya


1980 Budapest, Akácfa u. 15.


A BMR szám, valamint a Szolgáltatás-leírás számának feltüntetése hiányában az Ügyfél jogosult a Számlát azonosítatlanként visszaküldeni, az ebből eredő késedelem esetére az Ügyfelet késedelmi kamatfizetési kötelezettség nem terheli.

A Felek megállapodnak abban, hogy a Számla elengedhetetlen mellékletét képezi a "Teljesítési igazolás."

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

PremierServicesDescriptionv7.0(EMEA)(Hungary)(Hungarian)(KEF)(Sept2013)


Mohos Sándor
BKV Zrt.


dr. Bezzegh Katalin
Jogtanácsos
Budapesti Közlekedési
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

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

dr. Bezzegh Katalin
Jogtanácsos
Budapesti Közlekedési
Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Mohos Sándor
BKV Zrt.

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

(Microsoft társvállalat tölti ki)
Szolgáltatás-leírás száma

(Microsoft társvállalat tölti ki)
Melléklet száma

BKV/2014/SD

BKV/2014/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 az 2014.01.01. napján lép hatályba (a „Hatálybalépés Napja”) és 2014.12.31. napján szűnik meg („Lejárat Napja”).

1. PREMIER TÁMOGATÁS SZOLGÁLTATÁSOK ÉS DÍJAK.

a. Díjösszesítő

KEF cikkszám	Termék / szolgáltatás megnevezése	Nettó ár	Közbeszerzési díj 2%	ÁFA* (Nettó+közbeszerzési díjra) 27%	Bruttó ár
MS-005	Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Extra (650 óra, egy év)	26 082 171,26 Ft	521 643,43 Ft	7 183 029,97 Ft	33 786 844,65 Ft
MS-004	Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Standard (450 óra, egy év)	18 441 076,90 Ft	368 821,54 Ft	5 078 672,58 Ft	23 888 571,01 Ft
MS-009	Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Pro 100	4 081 551,84 Ft	81 631,04 Ft	1 124 059,38 Ft	5 287 242,26 Ft
Összesen		48 604 800,00 Ft	972 096,00 Ft	13 385 761,92 Ft	62 962 657,92 Ft

Microsoft nyilatkozik, hogy tudomása van arról, hogy az Ügyfélnél a fővárosi közösségi közlekedési intézményrendszer, valamint az autóbusz-ágazat átalakítását célzó új szervezeti struktúra kialakítása van folyamatban, melyhez minden támogatást, segítséget és nyilatkozatot megad, továbbá hozzájárul ahhoz, hogy az Ügyfél egyoldalú jognyilatkozatával a BKK Budapesti Közlekedési Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaságot, illetve az esetlegesen létrehozandó, az Ügyfél tömegközlekedés-üzemeltető, illetve az autóbusszal végzett közforgalmú személyszállítási feladatát átvevő gazdasági társaságot a jelen Mellékletben saját helyébe léptesse

Számlázási kiegészítő:

„A Felek megállapodnak abban, hogy a Számla az Ügyfél beszerzési megrendelési számának (a továbbiakban: BMR szám), valamint jelen Szerződés számának feltüntetésével az alábbi címre küldendő (a borítékon feltüntetve, hogy számláról van szó):

BKV Zrt.

Pénzügyi Főosztály Folyószámla Osztálya
1980 Budapest, Akácfa u. 15.

A BMR szám, valamint a Szerződés számának feltüntetése hiányában az Ügyfél jogosult a Számlát azonosítallanként visszaküldeni, az ebből eredő késedelem esetére az Ügyfelet késedelmi kamatfizetési kötelezettség nem terheli.

A Felek megállapodnak abban, hogy a Számla elengedhetetlen mellékletét képezik a teljesítési igazolás.”

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

A Frissítési Garancia előnyei

- a. Az Ügyfélnek lehetősége van arra, hogy átváltssa 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 órára, esetenként szükség lehet további Támogatási ügyfélkezelés vásárlására.

b. Szolgáltatások támogatási helyszínenként

Ország: Magyarország	
1. év	<ul style="list-style-type: none">• Támogatási Ügyfélkezelés• 1200 Workshop, Támogatási Segítségnyújtás, Probléma Megoldási Támogatás (proaktív, reaktív)

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: Nagy Albert	Nevesített Kapcsolattartó neve: Mohos Sándor
Cím: 1072 Budapest, Akácfa utca 15.	Cím: 1072 Budapest, Akácfa utca 15.
Telefon: (+36 20 775 0400)	Telefon: (+36 30 475 6611)
e-Mail: nagy.albert@bkv.hu	e-Mail: mohoss@bkv.hu
Fax: (+36 1 461 6500)	Fax: (+36 1 461 6500)
Nevesített Kapcsolattartó neve: Ignác Attila	Nevesített Kapcsolattartó neve:
Cím: 1072 Budapest, Akácfa utca 15.	Cím: _____ _____ _____
Telefon: (+36 70 390 9971)	Telefon: ()
e-Mail: ignacza@bkv.hu	e-Mail:
Fax: (+36 1 461 6500)	Fax: ()

For Microsoft Use Only

Contract Amount Due:	NET 48 604 800,00 HUF		
Start Date (mm/dd/yy):	01/01/2014	End Date (mm/dd/yy):	12/31/2014
Billing Frequency:	monthly	Billing Option:	in Arrears

