

## MICROSOFT PREMIER TÁMOGATÁS SZOLGÁLTATÁS-LEÍRÁS

(Microsoft társvállalat tölti ki)

**Szolgáltatás-leírás száma**

(Kizárólag Microsoft belső célra)

**MSL szám**

BKV/2013-2/SD

A jelen Szolgáltatás-leírás („**Szolgáltatás-leírás**”) a Közbiztosítási Ellátási Főigazgatóság (KEF) és a Microsoft Magyarország Kft. által aláírt és 2011. szeptember 26. napján hatályba lépett **KM0101SUPP11** számú, kettőmilliárd Ft keretösszegű „a központosított közbiztosítás hatálya alá tartozó kötelezett és önként csatlakozó intézmények tulajdonában már meglévő szoftverlicenckhez kapcsolódó emelt szintű konzultációs és terméktámogatási szolgáltatások iránti beszerzési igényeinek kielégítése” tárgyban lefolytatott központosított közbiztosítási keretmegállapodás eljárás első része eredményeképpen létrejött Keretmegállapodás (a „**Szerződés**”) alapján, az alulírott ügyfél vagy társvállalata („**Ügyfél**”) és az alulírott Microsoft társvállalat („**Microsoft**”) 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 fedőlappól, 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<br>Nagy Albert |                              |                                |
| KEF azonosító: | 19388                                                               | törzsszám/Cg.: | 01 10 043037                       | adószám:<br>Csoportazonosító | 12154481-4-44<br>17781372-5-44 |

A Szerződést aláíró Ügyfél vagy Társvállalat neve, ha az eltér az alulírottól

|                                |                 |                    |                               |                    |  |
|--------------------------------|-----------------|--------------------|-------------------------------|--------------------|--|
| Székhely<br>(utca,<br>házszám) | Akácfa utca 15. |                    | Kapcsolattartó e-mail<br>címe | Nagy.albert@bkv.hu |  |
| Város                          | Budapest        |                    | Telefon                       | +36 20 775 0400    |  |
| Ország                         | Magyar          | Írányítószám: 1072 | Fax                           | +36 1 461 6500     |  |

**Számlázás**

Az ellenértéket az Ügyfél a teljesítéstől számított legkésőbb 30 napos átutalással a Kbt. 305. § (3) bekezdése szerint köteles megfizetni Microsoftnak a Microsoft által kibocsátott számla alapján. 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. A felek rögzítik, hogy a szerződés hatálya alá tartozó szolgáltatások ellenértéke megfizetésének a Szerződés V.2. pontjában meghatározott módja – a díjak tartalmára és jogi természetére tekintettel – nem minősül előlegnek. Az Ügyfél késedelmes fizetése esetén a Microsoftnak jogában áll a Ptk. szerinti késedelmi kamatot felszámítani.

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

A fizetendő ellenérték: A Microsoft a jelen Szolgáltatás-leírás alapján szállítandó szolgáltatások szállítását a Szerződés 1. 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 közbiztosítási díjat. A közbiztosítási 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.

**Hatálybalépés napja**

Jelen Szolgáltatás-leírás 2013.03.27 napján lép hatályba és 2013.12.31. napján (a „Lejárat napja”) vagy a Szolgáltatások a Microsoft által történő befejezésének dátuma közül a későbbi napon szűnik meg.

dr. Bezzegh Katalin

Jogi előadó

Budapesti Közlekedési

Zártkörűen Működő Részvénytársaság



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

### Teljesítési határidő

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

|                                                                                              |                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ügyfél                                                                                       | Microsoft társvállalat                                                                        |
| Budapesti Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság                                     | Microsoft Magyarország Kft.                                                                   |
| Aláírás<br> | Aláírás<br> |
| Aláíró képviselő(k) neve (nyomtatott betűkkel)<br>Hajagos Péter                              | Aláíró képviselők neve (nyomtatott betűkkel)<br>Hajagos Péter                                 |
| Aláíró képviselő(k) beosztása (nyomtatott betűkkel)<br>Közlekedési igazgató                  | Aláíró képviselők beosztása (nyomtatott betűkkel)<br>Szolgáltatások Üzletágvezető             |
| Dátum:<br>2013. 04. 19.                                                                      | Dátum:<br>2013. 04. 19.                                                                       |

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 az Ügyfél menedzsmentjével és informatikai szolgáltatást nyújtó csapatával, valamint segít az Ügyfélnek a Premier Támogatás egyes elemeit úgy kialakítani, hogy azok megfeleljenek az Ügyfél üzleti követelményeinek.

**Workshop-ok,** amelyek segítik az Ügyfelet 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 és rendszerbe állításra vonatkozó konzultációs kérésekre vonatkozóan ad rövid távú tanácsot és iránytatást.

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

2. **ELÉRHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK.** 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 megvásárolt, a Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek)ben megjelölt órák összesített számából von le. A Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek) tartalmazzák az egyes támogatási helyszíneket is. A Szolgáltatások alábbi teljes köre egyes országokban esetleg nem elérhető. Az Egyesült Államokon kívüli országokban elérhető szolgáltatások részletes felsorolását kéri Terméktámogatási Tanácsadójától.

2.1 **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

dr. Bezzegh Katalin  
Jogi előadó  
Budapesti Közlekedési  
Zártkörűen Működő Részvénytársaság





visszajelzéseit más Microsoft csoportoknak. A TAM biztosíthatja az Ügyfél számára az alábbi szolgáltatásokat is:

- a. Eligazító és tervező megbeszélés. A jelen Szolgáltatás-leírás megkezdésekor lehetőség van arra, hogy a TAM egy telefonos, vagy, ha az Ügyfél helyszíni kiszállást is vásárolt, úgy 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.
- 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, 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.
- 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, az Ügyfelet 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 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.
- 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 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 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 számlázza 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 minnél hamarabb kijavítani a termékünket.
- 2, Microsoft vírusvédelem aktív alkalmazása mellett egy bejutott vírus okozta a bejelentett problémát.

A fenti két kivétel reaktív esetbejelentés kapcsán áll fent.

  
**dr. Bezzegh Katalin**  
Jogi előadó

Budapesti Közlekedési  
Zártkörűen Működő Részvénytársaság



A Probléma Megoldási Támogatások óradíj alapján számlázott szolgáltatások és az adott esemény megoldásához üzletileg ésszerűen szükséges órányi Szolgáltatást tartalmaznak. Az óraszám alapú támogatási kérdések a mellékelt Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek)ben megjelölt előre fizetett órák számából kerülnek levonásra, vagy a Microsoft utólag kiszámlázza az Ügyfélnek, amennyiben az előre fizetett órák már mind felhasználásra kerültek.

Az Ügyfél felelős a kezdeti súlyossági kategória megállapításáért a Microsoft-tal történt konzultáció alapján és az Ügyfél 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:

  
**dr. Bezzegh Katalin**  
Jogi előadó  
Budapesti Közlekedési  
Zártkörűen Működő Részvénytársaság





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

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

<sup>2</sup> A súlyosság szintjét alacsonyabbra módosíthatjuk, amennyiben az Ügyfél nem tud megfelelő erőforrásokat vagy válaszokat adni a Microsoft-nak a problémamegoldás folytatása céljából.

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.

Az Ügyfél felelős azon eljárások kialakításáért, amelyek az Ügyfél 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: Az Ügyfél 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.

**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 az Ügyfél 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 az Ügyfél 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:
- Az Ügyfél hálózati infrastruktúrája, hardvere, működési folyamatai, architektúrája, IT szolgáltatás management folyamatai, rendszerbeállításai vagy emberi hiba által okozott hibákat;
  - Több gyártó termékei együttműködési problémáinak koordinálása. Az Ügyfél 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. Az Ügyfélnek 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 az Ügyfélnek 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 az Ügyfél számára. Az Információs Szolgáltatások az alábbiak bármely kombinációját tartalmazhatják:

Benne Foglalt Információs Szolgáltatások:

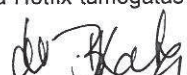
- a. Premier online weboldal. A Premier online weboldal hozzáférést nyújt az alábbi információforrásokhoz:
- Rendszeresen frissített híradások, amelyek Microsoft termékekre vonatkozó kulcsfontosságú támogatási és üzemeltetési információkat tartalmaznak.
  - Kritikus problémákra vonatkozó figyelmeztetések, amelyek potenciálisan jelentős kihatású problémákra hívják fel az Ügyfél 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.** az Ügyfél bármikor kérheti a jelen Szolgáltatás-leírás módosítását vagy bővítését. A megvásárolható További Szolgáltatások és az ezen Szolgáltatásokra vonatkozó különös feltételek és kikötések a jelen Szolgáltatás-leíráshoz csatolt Függelékbe és/vagy a Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek)be foglalhatók. A További Szolgáltatások a jelen Szolgáltatás-leírás Függelékének és/vagy a Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ei)nek elfogadásakor érvényes mindenkorin áron kerülnek kiszámlázásra. További Szolgáltatások megkezdése előtt a Microsoft-nak kézhez kell kapnia a megrendelést, csekket vagy egyéb elfogadott fizetési eszközt.

**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 az Ügyfél magyarországi telephelyei számára, kivéve ha a jelen Szolgáltatás-leírás Függeléké erről eltérően rendelkezik. Eltérő megállapodás és előzetes költségtérítés hiányában a Microsoft a – Magyarország területén kívüli - helyszíni kiszállás ésszerű utazási költségeit is kiszámlázza az Ügyfél felé.
- 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



  
**dr. Bezzegh Katalin**  
 Jogi előadó

Budapesti Közlekedési  
 Zártkörűen Működő Részvénytársaság



ha az Ügyfél a jelen Szolgáltatás-leírás Függelékében ilyen támogatást vásárolt.

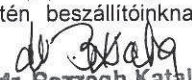
- d. A kibocsátás előtti termékekre a Microsoft nem nyújt támogatást, kivéve, ha valamely Függelék erről eltérően rendelkezik.
- e. A Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek) tartama alatt igénybe nem vett Szolgáltatás nem vihető át a következő évre, ideértve az adott Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek) tartama alatt vásárolt bármely további Szolgáltatást.
- f. A 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 proaktív szolgáltatások kapcsán amennyiben nem tudja biztosítani, magyarul beszélő mérnök azonnali kiszállását, hogy a probléma megoldását az Ügyfél oldalán támogassa, az Ügyféllel egyeztetve külföldi mérnököt biztosít a feladathoz. A Microsoft az Ügyfél kérésére a hiba kielemezése céljából távbekapcsolódáson keresztül hozzáférhet az Ügyfél rendszereihez. A Microsoft munkatársai kizárólag azon rendszerekhez fognak hozzáférni, amelyekre az Ügyfél felhatalmazást adott. Előfordulhat, hogy az Ügyfél 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 az Ügyfélnek kell biztosítania a Microsoft számára a megfelelő hozzáférést és a szükséges felszerelést.
- h. Az Internet-alapú szolgáltatások igénybevételéhez az Ügyfélnek Internet hozzáféréssel kell rendelkeznie.
- i. A vonatkozó Függelékek további Előfeltételeket és Vélelmeket tartalmazhatnak.

**4. AZ ÜGYFÉL FELADATAI.** Jelen fejezet az Ügyfél 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 Ügyfél általi teljesítésének függvénye. Az alábbi feladatok nem teljesítése a Szolgáltatás késedelmét eredményezheti.

- a. az Ügyfél 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 az Ügyfél csapatának vezetéséért és irányítja az Ügyfél 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 az Ügyfél TAM-jához történő hozzáféréshez. A nevesített kapcsolattartókon kívül az Ügyfél további két kapcsolattartó csoportot is megadhat:
  - Az egyik típus megosztott ügyfélaazonosítót 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 ügyfélaazonosítót kap, amely kizárólag a Premier online weboldal információ-tartalmához nyújt hozzáférést.
- b. Az Ügyfél vállalja, hogy együttműködik a Microsoft-tal a Szolgáltatások igénybevételének megtervezésében, amelynek alapja az Ügyfél által megvásárolt szolgáltatási szint.
- c. Az Ügyfél vállalja, hogy belső eskalációs folyamatot biztosít a kommunikáció megkönnyítése céljából az Ügyfél vezetése és a Microsoft között, amennyiben ez szükséges.
- d. Az Ügyfél vállalja, hogy a Szolgáltatásokra vonatkozóan részére a Microsoft által időről-időre megküldött ügyfél-elégedettségi kérdőívre választ ad.
- e. Az Ügyfél vállalja, hogy amennyiben a Microsoft TAM-ok helyszíni jelenléte szükséges, úgy megfelelő irodahelyiséget, telefon- és nagy sebességű Internet-kapcsolatot biztosít számára, valamint hozzáférést az Ügyfél belső rendszereihez és diagnosztikai eszközeihez.
- f. Az Ügyfél viseli saját munkavállalóinak és szállítóinak utazási és egyéb költségeit.

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

- a. **Korábbi Munkák.** A Microsoft által vagy részére illetve társvállalatai által vagy azok részére, vagy az Ügyfél által vagy az Ügyfél részére, illetve az Ügyfél társvállalatai által vagy azok részére a jelen Szolgáltatás-leírástól függetlenül kifejlesztett vagy másként megszerzett számítógépes kódokra vagy anyagokra ("Korábbi Munka") vonatkozó valamennyi jogosultság továbbra is kizárólag a Korábbi Munkát szolgáltató feletl illeti meg. A jelen Szolgáltatás-leírás alapján nyújtott Szolgáltatások teljesítésének időtartamára mindkét Fél a másik Félnek (és szükség esetén beszállítóinknak) ideiglenes, nem

  
dr. Bezzegh Katalin

Jogi előadó

Budapesti Közlekedési

Zártkörűen Működő Részvénytársaság



kizárólagos engedélyt ad a másik Fél számára az annak átadott Korábbi Munka használatára, másolására és módosítására kizárólag az ilyen Szolgáltatások teljesítésre céljából. Korábbi Munkáinak az Ügyfél részére átadott formában történő használatára, másolására és (adott esetben) módosítására a Microsoft nem kizárólagos, végleges, további díjfizetést nem igénylő engedélyt ad az Ügyfélnek az Ügyfél belső üzleti tevékenységéhez történő felhasználásra, a jogdíjak nyilvántartására és megfizetésére bármiféle kötelezettség nélkül. Az Ügyfélnek a Microsoft az Ügyfél Korábbi Munkáira vonatkozó használati jogainak feltétele a Szerződés és a jelen Szolgáltatás-leírás feltételeinek Ügyfél által való megfelelés, és a végleges licencek kizárólag a Microsoft azon Korábbi Munkáira vonatkoznak, amelyeket a Szolgáltatások befejezésekor az Ügyfél rendelkezésére bocsátott.

- b. **Anyagok.** A Szolgáltatásokkal kapcsolatban a Microsoft által kifejlesztett és az Ügyfél rendelkezésére bocsátott, szoftver kódnak nem minősülő anyagok ("Anyagok") tulajdonjoga a Microsoft-ot illeti meg, kivéve amennyiben az ilyen Anyagok az Ügyfél Korábbi Munkáinak minősülnek. A Microsoft-nak járó összegek teljes kifizetését követően a Microsoft az Anyagok használatára, másolására és módosítására vonatkozóan nem kizárólagos, végleges további díjfizetést nem igénylő engedélyt ad az Ügyfélnek kizárólag az Ügyfél belső üzleti tevékenységéhez történő felhasználásra és a jogdíjak nyilvántartására vagy megfizetésére vonatkozó bármiféle kötelezettség nélkül. Az ezen rendelkezés alapján megszerzett jogokat az Ügyfél jogosult Társvállalatainak allicencbe adni. A Microsoft minden kifejezetten át nem engedett jogot fenntart.
- c. **Mintakód.** A Microsoft által szemléltetés céljából az Ügyfél 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 az Ügyfélnek, amennyiben az vállalja, hogy (i) az Ügyfél olyan szoftver termékének értékesítésekor, amely a Mintakódot tartalmazza nem használja a Microsoft nevét, logóját vagy védjegyeit; (ii) érvényes szerzői jogi figyelmeztetést helyez el az Ügyfél 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 az Ügyfél általi terjesztéséből erednek vagy származnak.
- d. **Nyílt forrású licenc korlátozások.** Tekintettel arra, hogy egyes harmadik felek licenc feltételei megkívánják, hogy a számítógépes kódot általában (i) forrás kód formában tegyék közzé harmadik felek számára; (ii) származékos művek létrehozása céljából adják licencbe harmadik felek részére; vagy (iii) ellenszolgáltatás nélkül újraforgalmazhatók legyenek harmadik felek részére (együtt: „kizárt licenc feltételek”), a bármely Fél által adott, a számítógépes kódra (vagy bármely azzal kapcsolatos szellemi tulajdonra) vonatkozó licencjog nem foglalja magában a számítógépes kód bármely más számítógépes kóddal olyan módon történő egybefoglalására, módosítására, kombinálására és/vagy forgalmazására vonatkozó licencet, jogot, felhatalmazást vagy engedélyt, amelynek eredményeként a másik Fél számítógépes kódja a kizárt licencfeltételek hatálya alá esne.

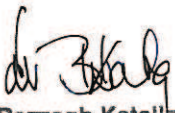
Ezenfelül mindegyik Fél vállalja, hogy a másik Fél részére nem bocsát rendelkezésre, vagy ad át a kizárt licencfeltételek hatálya alá tartozó számítógépes kódot.

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

6. Amennyiben a szolgáltatás eredményeinek felhasználása (a technikai adatokat is beleértve) exportszabályozás hatálya alá esik, Microsoft jelen szolgáltatás-leírásban az exportra vonatkozó jogszabályokat köteles tételesen felsorolni és a jogszabályok egyszerű magyar nyelvű fordítását jelen szolgáltatás-leírás mellékleteként csatolni.

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

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

  
dr. Bezzegh Katalin  
Jogi előadó  
Budapesti Közlekedési  
Zártkörűen Működő Részvénytársaság



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 Szerződésben 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):

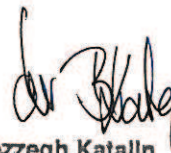
BKV Zrt.

Pénzügyi Főosztály Folyószámla Osztálya

1980 Budapest, Akácfa u. 15.

A BMR szám, valamint a Szerződés számának feltüntetése hiányában az Ügyfél jogosult a Számlát azonosítatlanként 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.”



**dr. Sezzegh Katalin**

Jogi előadó

Budapesti Közlekedési

Zártkörűen Működő Részvénytársaság

