

SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS

Amely létrejött egyrészről

PÉCSI TUDOMÁNYEGYETEM

Székhely: 7622 Pécs, Vasvári Pál u. 4.

Adószám: 15329798-2-02

OM azonosító: FI 58544



PIR szám: 329794

Statisztikai számjel: 15329798-8542-312-02

Pénzforgalmi jelzőszám: MÁK 10024003-00282716-00000000

Képviseli: Jenei Zoltán kancellár mint

Megrendelő (a továbbiakban: *Megrendelő*)

SAP Szerződés azonosító: 4610008862
SAP Megrendelés azonosító: 4510229940
A számlán a fenti azonosítókat kérjük feltüntetni!
A lekötést készítette:  

másrészről

Microsoft Magyarország Számítástechnikai Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhelye: 1031 Budapest, Graphisoft Park 3.

Adószáma: 10836653-2-44

Céggjegyzékszám: 01 09 262313

Statisztikai számjel: 10836653-6202-113-01

Pénzforgalmi jelzőszám: 10800007-73043029-00000000

Képviseli: Christopher Mark Mattheisen ügyvezető

mint Szolgáltató (a továbbiakban: *Szolgáltató*)

(a továbbiakban együttesen: *Felek*) között alulírott helyen és időben az alábbi feltételek szerint:

1. A megállapodás létrejöttének előzményei:

Felek rögzítik, hogy a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság (a továbbiakban: Beszerző) által TED 2017/S 022-037600 szám alatt a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó kötelezett és önként csatlakozó intézmények részére „Emelt szintű konzultációs és gyártói terméktámogatási szolgáltatások 2016.” tárgyban (1. rész Microsoft vagy azzal egyenértékű fejlesztői platformú szoftverlicenckhez kapcsolódó gyártói emelt szintű konzultációs és gyártói terméktámogatási szolgáltatások) lefolytatott központosított közbeszerzési keretmegállapodásos eljárás eredményeképpen a Beszerző és a Szolgáltató között keretmegállapodás (a továbbiakban: KM) jött létre.

2. A keretmegállapodásra vonatkozó adatok:

- KM azonosítószáma: KM0101SUPP16
- KM aláírásának dátuma: 2017. június 21.

- KM időbeli hatálya: A KM aláírásától számított 36 hónap (2020. június 21.)
- KM keretösszege: nettó 15.000.000.000 HUF (azaz nettó tizenötmilliárd forint)

3. A Szerződés tárgya:

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

4. A Szerződés teljesítésének határideje: A Szerződés kölcsönös aláírását követő egy év, a Keretmegállapodásban megajánlottak szerint.

5. A helyszíni teljesítés helye: Pécsi Tudományegyetem Kancellária Informatikai Igazgatóság 7633 Pécs, Szántó Kovács János u. 1/b. (NUTS kód: HU231)

6. A fizetendő ellenérték:

A Szolgáltató a jelen Szerződés alapján nyújtandó szolgáltatások teljesítését az 1. számú mellékletben meghatározott szerződéses árakon teljesíti. A szerződéses nettó ár tartalmazza a megajánlott szolgáltatás nyújtásával összefüggő valamennyi adót, illetéket, díjat és jogdíjat, a belföldi forgalomba hozatalhoz kapcsolódó szokásos szolgáltatások költségeit, a magyar nyelvű leírás elkészítésével összefüggő költséget, azonban nem tartalmazza az általános forgalmi adót, valamint a közbeszerzési díjat. Felek rögzítik, hogy a jelen szerződés szerinti szolgáltatásokat átalánydíjas és nem óradíjas konstrukcióban nyújtja a Szolgáltató. Megrendelő a teljes vállalkozói díjat egy összegben köteles a Szolgáltató részére megfizetni. Figyelemmel arra, hogy a szolgáltatás jellegére tekintettel a szolgáltatás teljesítettnek tekintendő attól az időponttól, amikor az erre vonatkozó egyedi szerződést megkötötték, a Szolgáltató jelen szerződés hatályba lépésével jogosulttá válik a teljes ellenértékre.

A közbeszerzési díj alapja a Megrendelő általi beszerzések általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 2% + Áfa.

7. Fizetési feltételek:

Felek rögzítik, hogy a szolgáltatási díj megfizetésére a KM-ben foglaltakat alkalmazzák a jelen pontban rögzített kiegészítésekkel:

- Felek rögzítik, hogy a szolgáltatási díj kiegyenlítése 100,000000%-ban saját forrásból történik.
- Felek rögzítik, hogy a Szolgáltató a számlát a teljesítés Megrendelő általi elismerését követően állítja ki. A teljesítési igazolást a Megrendelő a 6. pont rendelkezéseire figyelemmel a jelen szerződés hatálybalépését követően 5 napon belül kiállítja.
- A Szolgáltató a számlát az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. tv. 169. §-ában, továbbá a számvitelről szóló 2000. évi C. tv. 167. §-ának (1) és (3) bekezdésében, valamint a számla és nyugta adóigazgatási azonosításáról, valamint az elektronikus formában megőrzött számlák adóhatósági ellenőrzéséről szóló 23/2014. (VI.30.) NGM rendeletben meghatározott

tartalmi és formai követelményeknek megfelelően köteles kiállítani. A Szolgáltató a számlához köteles csatolni a teljesítésigazolás egy példányát, továbbá a számlán köteles feltüntetni a Megrendelő által előzetesen rendelkezésére bocsátott SAP azonosítószámot.

A jelen pontban rögzített követelményeknek nem megfelelően kiállított és benyújtott számlát a Megrendelő nem fogadja be, azt kiegyenlítés nélkül visszaküldi a Szolgáltató székhelyére.

A Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a jelen pontban meghatározott mulasztásból eredő jogi helyzetre a késedelem jogkövetkezményei nem alkalmazhatóak és a Megrendelő a jelen szerződésnek megfelelően kitöltött számla hiányosságaiból eredő fizetési késedelemért felelősséget nem vállal.

A szolgáltatás ellenértékének Megrendelő által történő kiegyenlítése az igazolt teljesítést követően, a közbeszerzésekről szóló 2015. évi CXLI. törvény (a továbbiakban: Kbt.) 135. § (1), (5) és (6), valamint a Kbt. 136. § (1) bekezdésében meghatározott szabályok szerint, a számla igazolt kézhezvételétől számított 30 napon belül átutalással történik a Szolgáltató fent megadott számlaszámára.

- Számlázási cím: Pécsi Tudományegyetem 7622 Pécs, Vasvári Pál u. 4.
- Amennyiben a Szolgáltató a számlát nem a Szerződés a fenti címre küldi meg, a Megrendelő az ebből eredő késedelemért nem vállal felelősséget. A számla Megrendelő részére történő eljuttatása két módon történhet: egyrészt tértivevényes postai küldeményként, másrészt személyes kézbesítéssel a Megrendelő iratkezelési központjában, amelynek címe megegyezik a fenti pontban meghatározott címmel. Az utóbbi esetben a kézbesítés érvényességi kellékei, hogy az eredeti számla átvételét átvételi elismervénnyel igazolja a Megrendelő iratkezelési központja az okiraton és a számlamásolaton feltüntetett dátummal, pecséttel és az arra jogosult aláírásával.
- A Szolgáltató az eljárás alapján megvalósuló beszerzés során az egyedi szerződésből eredő követelését nem engedményezheti harmadik személyre.

8. Szerződésszegés, szerződést biztosító mellékkötelezettségek

Felek a Beszerző 2017. február 28. napján kelt, ITTKK/7/24/2017. iktatószámú kiegészítő tájékoztatása alapján megállapodnak abban, hogy a jelen szerződésben szerződést biztosító mellékkötelezettség alkalmazásától eltekintenek.

9. A szerződés tartalmának értelmezése:

- A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott KM, illetve annak mellékletei, vonatkozó rendelkezései, továbbá Magyarország mindenkor hatályos jogszabályai irányadók. Jelen szerződés a KM-ben meghatározottakkal ellentétes rendelkezéseket nem tartalmazhat.
- A Felek megállapodnak abban, hogy a Szerződésből eredően közöttük felmerülő valamennyi vitás kérdést képviselőik segítségével tárgyalás útján kísérik meg rendezni. Amennyiben a vitát nem sikerülne rendezni a megállapodásra irányuló tárgyalások megkezdését követő 30 napon belül, akkor a Felek a jelen szerződéssel kapcsolatos jogvitájuk eldöntésére a hatáskörrel rendelkező pécsi székhelyű rendes bíróság kizárólagos illetékességét kötik ki.
- A Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a Megrendelő az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény (a továbbiakban: Áht.) 41. § (6) bekezdés értelmében olyan jogi személlyel, jogi személyiséggel nem rendelkező szervezettel nem köthet érvényesen visszterhes szerződést, illetve ilyen szerződés alapján nem teljesíthet kifizetést, amely szervezet nem minősül az Nvt. 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerinti átlátható szervezetnek. A Szolgáltató kijelenti, hogy átlátható szervezetnek minősül, erre vonatkozó nyilatkozata a Szerződés 2. számú mellékletét képezi.

Szolgáltatási szerződés

„PTE_147_2019 Terméktámogatási szolgáltatás – Premier Base alapsomag –beszerzése 2019”
Eljárás azonosítószáma: 147/2019

Jelen a Szerződést a Felek áttanulmányozás és értelmezés után, mint szándékukkal és ügyleti akartunkkal mindenben megegyezőt 4 eredeti példányban jóváhagyólag írják alá. A Szerződéből 3 példány a Megrendelőt, 1 példány a Szolgáltatót illet.

Melléklet:

1. számú melléklet: A Szerződés tárgyát képező Szolgáltatás leírása és árlistája
2. számú melléklet: Premier Támogatási Szolgáltatás részletes leírása
3. számú melléklet: Átláthatósági nyilatkozat
4. számú melléklet: Felek kapcsolattartói, teljesítésigazoló

Keltezés helye, ideje: 2020 JAN 20.



Pécsi Tudományegyetem
Jenei Zoltán
kancellár
Megrendelő





Microsoft Magyarország
Számítástechnikai Szolgáltató és
Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű
Társaság
Christopher Mark Mattheisen
ügyvezető
Szolgáltató
2020.01.29.


Microsoft Magyarország Kft.
1031 Budapest 10
Graphisoft park 3. (Záhony u.)
Citibank: 10800007-73043029
Adószám: 10836653-2-44


Ellenjegyzők a Megrendelő részéről:


Dr. Kempl Gabriella
csoportvezető
Pécsi Tudományegyetem
jogi ellenőrzés



2020 JAN 13.


Sónyákné Kátai Edit
gazdasági vezető
Pécsi Tudományegyetem
pénzügyi ellenjegyzés



2. számú melléklet
Premier Támogatási Szolgáltatás részletes Leírása

A Premier Támogatási Szolgáltatások részletes leírása

1. ÁTTEKINTÉS.

A jelen Szolgáltatásleírás a megvásárolható Szolgáltatásokat írja le. Meghatározza a felek kötelezettségeit, a Szolgáltatások előfeltételeit és a velük kapcsolatos feltételezéseket is. A Szolgáltatások a következő fő területekre terjednek ki:

A Microsoft szolgáltatási központ (a továbbiakban „Terméktámogatási Csoport – Premier Support Service Center” – (Röviden: **Service Center**) általi **Szolgáltatásnyújtásmenedzselés** az Ön vállalatvezetésének és informatikai munkatársainak telefonon segít teljesíteni a szolgáltatás javítására vonatkozó tervet, továbbá telefonos segítséget nyújt az Ön üzleti igényeit kielégítő konkrét Szolgáltatások megtervezésében. A Szolgáltatásnyújtásmenedzselés másik elnevezése Támogatási ügyfélkezelés.

A **Támogatási Segítségnyújtás** a Problémamegoldási Támogatásba nem tartozó problémákra, továbbá tanácsadási, segítségnyújtási, fejlesztési és telepítési problémákra vonatkozó kérésekre ad rövid távú tanácsokat és útmutatást.

A **Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás** keretében közvetlenül a Microsoft egy szakembere ad termékspecifikus támogatás rész- vagy teljes munkaidőben.

A **Workshopok és Rendezvények** segítenek Önnek a problémák megelőzésében, a rendszerek rendelkezésre állásának növelésében és Microsoft-technológiákon alapuló megoldások létrehozásában.

Az **Információs Szolgáltatások** a Microsoft-technológiákra vonatkozó legfrissebb tudással és információval látják el munkatársait az Ön belső támogatási képességeinek növelése érdekében.

A **Problémamegoldási Támogatás** az éppen támogatott Microsoft-termékek használata során előforduló olyan konkrét hibajelenségeket felmutató problémák megoldásához nyújt segítséget, amelyeknél okkal feltételezhető, hogy a problémát Microsoft-termékek okozzák.

2. ELÉRHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK.

Ha eleget tesz bizonyos minimális követelményeknek, Ön a következő Szolgáltatások tetszőleges kombinációját veheti igénybe. Az Ön által megvásárolt Szolgáltatásokat és a hozzájuk tartozó díjakat egy mellékelt Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek) határozza (határozzák) meg. Előfordulhat, hogy a Szolgáltatások alábbi teljes listájának nem minden eleme érhető el az összes

országban. Ha részletesen meg szeretné ismerni a Magyarországon kívül elérhető Szolgáltatásokat, forduljon Terméktámogatási Tanácsadóhoz.

2.1 Szolgáltatásnyújtás-menedzselés. A Service Center a Microsoft Premier Támogatási szolgáltatások kezelését és nyújtását koordinálja. Ez a Szolgáltatásnyújtás-menedzselés magában foglalja az Ön jelenlegi informatikai állapotának felmérését, a továbbfejlesztendő területekre vonatkozó terv elkészítését, valamint az Önnel való együttműködést az Ön informatikai tevékenysége kívánt állapotának elérése érdekében. A Szolgáltatásnyújtás-menedzselésbe tartozik még az egyéb Premier Támogatási Szolgáltatások minőségének és pontos teljesítésének figyelemmel kísérése és menedzselése. A Service Center továbbá azok, akik összegyűjtik az Ön Szolgáltatásra vonatkozó visszajelzéseit, és továbbítják őket a Microsofton belül más csoportokhoz.

- a. **Szolgáltatás Bevezetése.** A szerződéses időszak elején a Service Center egy vagy több „Szolgáltatás Bevezetése” telefonkonferenciát szervez Önnel. E telefonkonferencia célja, hogy bemutassa a szolgáltatást annak, aki igénybe veszi, elmagyarázza, hogyan lehet kiválasztani és megtervezni a Támogatási Segítségnyújtás szolgáltatásokat, megmutassa, hogyan történik a segített problémamegoldó (break-fix) támogatási kérések (más néven események) naplózása, továbbá bemutassa a rendelkezésre álló eszközöket. A találkozó során a Service Center megkezdi az elkövetkező „Szolgáltatásnyújtási Terv” találkozó alapját képező adatok összegyűjtését.
- b. **Szolgáltatásnyújtási Terv.** A Szolgáltatásnyújtási Terv (a továbbiakban „SDP”) képezi az Ön Premier Támogatási Szolgáltatásainak alapját. A Service Center ebben válaszol fel egy, az Ön konkrét igényeire szabott szolgáltatási tervet. A Service Center megbeszélést folytat az Ön informatikai üzemeltetési célkitűzésekkel, aktuális problémákkal és projektekkal kapcsolatban döntési jogkörrel felruházott csapatával. Ekkor a Velünk folytatott konzultáció során Ön meghatározza, hogyan és mikor kíván Szolgáltatásokat igénybe venni. A megbeszélés végén Ön olyan SDP-vel fog rendelkezni, amelyet a Service Center az érvényességi időtartam folyamán figyelemmel fog kísérni és módosítani fog az Ön igényei szerint.
- c. **Szolgáltatásáttekintés.** A Service Center folyamatosan át fogja tekinteni az elmúlt időszak szolgáltatásait, jelenteni fogja Önnel, mit lett végrehajtva és mi lett továbbfejlesztve, figyelemmel fogja kísérni az Ön megelégedettségének mértékét, és meg fogja beszélni Önnel, milyen teendők vagy kiigazítások végrehajtására lehet szükség. Ezek az áttekintések állhatnak szokásos állapotjelentésekből és virtuális vagy helyszíni állapotfelmérő találkozókból. Testreszabott jelentéskészítésre is van lehetőség, de ehhez további megrendelésre lehet szükség, ahogy ezt az Ön által megvásárolt szolgáltatásokban lévő Szolgáltatásnyújtás-menedzselés szintje meghatározza.
- d. **Fontos Biztonsági Támogatási Tanácsadás.** A Service Center értesíteni fogja Önt a fontos Microsoft biztonsági közleményekről. Ha Ön Kijelölt vagy Dedikált TAM-mal rendelkezik, akkor az Ön TAM-ja segít felmérni ezeknek az információknak az Ön informatikai infrastruktúrájára gyakorolt hatását.
- e. **Eseménykezelés.** A Service Center felügyeli a támogatási eseményeket, hogy azok magas szintű támogatásnyújtás mellett időben elháruljanak.
- f. **Válságkezelés.** Az olyan helyzetekben, amikor üzletvitelét súlyosan érintő problémát tapasztal, a Service Center és az Eszkalációs Referensek koordinálják a Microsoft Eszkalációs Helyzetre adott válaszát: heti 7 napon át napi 24 órában

feladatgazdaként foglalkoznak a problémával, és az esemény súlyosságának megfelelően tájékoztatják Önt a fejleményekről.

- g. **Proaktív Szolgáltatásesedékességi Áttekintés.** A Proaktív Szolgáltatásesedékességi Áttekintés egy olyan, az Ön informatikai üzemeltetésével kapcsolatos potenciális problémák meghatározására szolgáló kezdeti módszer, amelynek segítségével műveleti terv állítható össze annak érdekében, hogy az Ön informatikai üzemeltetési részlege elérje a kívánt állapotot, és hogy növekedjen az Ön Microsoft-technológiába eszközölt befektetésének az értéke. Ezt a szolgáltatást Ön akkor tudja igénybe venni, ha Kijelölt vagy Dedikált TAM-mal rendelkezik.
- h. **Helyreigazítás-tervezés.** A TAM összesítheti a végrehajtott proaktív felmérések eredménye által felvetett továbbfejlesztést célzó tevékenységeket. Ez lesz az alapja az általános továbbfejlesztési tanácsnak és a Helyreigazítási Tervnek. A dolgok alakulását a beütemezett Szolgáltatásáttekintések követik nyomon. Ezt a szolgáltatást Ön akkor tudja igénybe venni, ha Kijelölt vagy Dedikált TAM-mal rendelkezik.
- i. **Microsoft Termék/Online Szolgáltatások Egész Élettartamon Át Tartó Figyelése.** A Service Center rendszeres jelentést adhat Önnek a Microsoft szervezetén belüli fejleményekről, és tudatni fogja Önnel, ha valamely Microsoft-termék életciklusára vagy menetrendjére vonatkozóan olyan frissítés jelenik meg, amely vonatkozhat az Ön szervezetére, illetve amely előnyös lehet az Ön szervezete számára. Ezt a szolgáltatást Ön akkor tudja igénybe venni, ha Kijelölt vagy Dedikált TAM-mal rendelkezik.
- j. **Események Trendjének Elemzése és Tanácsadás.** A TAM egy vagy több alkalommal áttekintheti az Önnél bekövetkezett eseményeket. Ebben az áttekintésben a TAM a támogatott Microsoft-technológiákat érintő, Nálunk naplózott, az üzletvitelre nagy hatást gyakorló események emberi, folyamat- és technológiai aspektusára koncentrálnak. Az áttekintés eredményeképp ajánlásokat fogalmaz meg az üzemeltetési tevékenységek továbbfejlesztésére, az emberek felkészültségére, illetve a technológiai változtatásokra vonatkozóan, mindegyik esetben azt tartva szem előtt, hogy segítse az Ön informatikai költségeinek csökkentését. Ezt a szolgáltatást Ön akkor tudja igénybe venni, ha Kijelölt vagy Dedikált TAM-mal rendelkezik.
- k. **Útmutatás Folyamatokhoz.** A TAM alapvető információkat adhat az Information Technology Infrastructure Libraryval (a továbbiakban „ITIL”) és/vagy a Microsoft Operations Frameworkkel (a továbbiakban „MOF”) kapcsolatos ajánlott gyakorlatra vonatkozóan. Ezt a szolgáltatást Ön akkor tudja igénybe venni, ha Kijelölt vagy Dedikált TAM-mal rendelkezik.

2.2 Támogatási Segítségnyújtás. A Támogatási Segítségnyújtás Microsoft-termékekhez kapcsolódó olyan rövid távú tanácsadás, amelynek célja, hogy segítsen Önnek minimalizálni a jövőbeli működési és egyéb problémákat, még mielőtt azok érintenék a végfelhasználókat. A Támogatási Segítségnyújtás infrastruktúrafejlesztési és telepítési problémákhoz adhat tanácsot és útmutatást. Az Ön Terméktámogatási Tanácsadója Önnel közösen fogja méretezni és meghatározni az Ön konkrét Támogatási Segítségnyújtás-igényét.

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

- a. **Áttekintés.** Az áttekintés egy konkrét rendszer, alkalmazásüzemeltetési folyamat vagy architektúra vizsgálata Microsoft-architektúrák jelenlegi és tervezett megvalósításának

fejlesztési, telepítési és támogathatósági problémáinak szempontjából. Ezek a technikai és üzemeltetési feladatok arra vannak tervezve, hogy proaktívan felmérjék és csillapítsák a kockázatot annak érdekében, hogy megelőzzék/minimalizálják a problémákat, valamint optimalizálja az üzemeltetést a Mi javasolt gyakorlatainkra alapozva. Minden áttekintés terjedelmét egyedileg állapítják meg, és mindegyikre egyedileg adnak becslést még az erőforrások beütemezése előtt, és írásos jelentésben dokumentálják, amit találtak, és amit ajánlanak.

- b. **Fejlesztési Támogatási Segítségnyújtás.** A Fejlesztési Támogatási Segítségnyújtás segítséget nyújt Önnek Microsoft-technológiákat integráló alkalmazások Microsoft-platfomon történő létrehozásához és fejlesztéséhez. A Fejlesztési Támogatási Segítségnyújtás Microsoftfejlesztőeszközökre és – technológiákra szorítkozik.
- c. **Tanácsadási Szolgáltatások.** A Tanácsadási Szolgáltatások olyan konzultációs támogatási lehetőséget jelentenek, amelyek rövid távon (jellemzően 6 órán belül) adnak támogatást nem tervezett problémák esetén. Ez a szolgáltatás informatikusok és fejlesztők gyors kíségetésére szolgál. A Tanácsadási Szolgáltatások olyan tanácsadást, útmutatást és tudásátást tartalmaznak, amelynek célja, hogy segítsen Önnek úgy megvalósítani a Microsofttechnológiákat, hogy közben elkerülje a gyakori működési problémákat és csökkentse a rendszerleállások valószínűségét.
- d. **A Kiváltó Ok Elemzése.** A Kiváltó Ok Elemzése (a továbbiakban „RCA”) az a folyamat, amelynek során egy esemény okát és hatását elemezzük. Egy támogatási esemény során Önnek kérnie kell az RCA-t. Az RCA csak normál munkaidőben érhető el.
- e. **Hozzáférés Laborgyakorlatokhoz.** A Microsoft hozzáférést biztosíthat Önnek laborgyakorlatokhoz, hogy ezzel segítséget nyújtson Microsoft-termékek teljesítményvizsgálatához, teszteléséhez, áttelepítéséhez és prototípusának elkészítéséhez. Ezeket a laboratóriumi foglalkozásokat – amelyek elérhetőségüknek megfelelően vehetők igénybe – előre be kell ütemezni.

A Támogatási Segítségnyújtásért órákat fogunk levonni (felkerekítve a legközelebbi egész órára). Ha Ön megrendelt valamilyen fajta Támogatási Segítségnyújtás szolgáltatást, és most másik fajtát szeretne kapni helyette, akkor a kért órákat átteheti a másik szolgáltatásra, ha az elérhető, és ha erről megállapodott a Terméktámogatási Tanácsadójával.

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

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

- a. **Problémamegelőző és Problémamegoldó szolgáltatások, amelyek célja:**
 - segítséget nyújtani Önnek olyan proaktív támogatást nyújtó stratégiák kifejlesztésében és megvalósításában, amelyek segítenek megelőzni a jövőbeli eseményeket és növelik

az Ön azon Microsoft-technológiáinak rendelkezésre állását, amelyekre a szolgáltatás kiterjed;

- segítséget nyújtani az ismétlődő problémák kiváltó okának megállapításában, és ajánlásokat tenni további zavarok megelőzésére a megjelölt Microsofttechnológiákban.

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

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

2.4 Workshopok és Rendezvények. A Workshopok és Rendezvények célja, hogy olyan technikai információkkal lássák el Önt, amelyek segítik a Microsoft-technológiák támogatásakor, fejlesztésében és bevezetésében. A további előnyök közé tartozhat, hogy csökken a Microsoft-termékekkel kapcsolatos, Ön által tapasztalt problémák száma és hatása. Ön által kiválasztott Workshopok és Rendezvények fedezetüül fizetendő összegnek megfelelő mennyiséget levonjuk az Ön Támogatási Segítségnyújtás óráiból. A Workshopok és Rendezvények a következőket tartalmazhatják:

- a. **Workshopok.** A Workshopok a Microsoft-technológiákat hangsúlyozó, oktató által vezetett tanfolyamok. Workshopra sor kerülhet távolról, az Ön létesítményében vagy a Microsoft telephelyén. Ha azt a lehetőséget választja, hogy a Workshop az Ön létesítményében legyen megtartva, akkor Mi a Workshop megkezdése előtt megadjuk Önnek, hogyan kell konfigurálni a környezetet. A Workshopok terjedelme és ára egyedi; a tanfolyam hosszától, megtartásának helyétől és az előadott anyagtól függ. Terméktámogatási Tanácsadójától megkaphatja az elérhető Workshopok aktuális listáját, és megtudhatja tőle az egyes Workshopokért levonandó óramennyiséget.
- b. **Rendezvények.** A Rendezvények átfogó és mély technikai előadások olyan kapcsolódó laborgyakorlatokkal, amelyek gyakorlati képzése segítséget nyújt a Microsoft-technológiák Ön általi bevezetésében. Ezek a Rendezvények lehetőséget adnak arra, hogy Ön kapcsolatba kerüljön a Microsoft termékcsoportjaival, a Premier Támogatást nyújtó fejlesztőkkel, illetve a Microsoft marketinges kapcsolattartóival. Rendezvényre sor kerülhet távolról, az Ön létesítményében vagy a Microsoftnál. A beütemezett Rendezvényekről a Terméktámogatási Tanácsadójától kaphat tájékoztatást.

Ön semmilyen módon nem rögzítheti, illetve nem sugározhatja a Workshopokat és a Rendezvényeket. Egy Workshophoz vagy egy Rendezvényhez kapcsolódóan a résztvevőknek adott anyagot vagy mintakódot kizárólag a résztvevők használhatják.

2.5 Információs Szolgáltatások. Az Információs Szolgáltatások igénybevételekor Ön Microsofttermékekre vonatkozó olyan technikai információkat és olyan támogatási eszközöket kap, amelyek segítenek a Microsoft-termékek hatékonyabb bevezetésében és üzemeltetésében.

A Microsoft Premier Online webhely az alábbi információforrásokhoz biztosít hozzáférést:

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

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

- a. **Problémamegoldási Szolgáltatás a hét 7 napján napi 24 órában.** A Problémamegoldási Támogatás a legtöbb súlyossági szint esetén a hét 7 napján napi 24 órában elérhető. A támogatási kéréseket az Ön kijelölt kapcsolattartói telefonon vagy elektronikusan, a Microsoft Premier Online webhelyén küldhetik be; kivételt képeznek az 1-es és az „A”súlyosságú kérések, amelyeket a jelen szakasz rendelkezéseinek megfelelően telefonon kell beküldeni. A Problémamegoldási Támogatásért – amely annyi kereskedelmileg ésszerű Szolgáltatásórát vesz igénybe, amennyi a hibaelhárításhoz és a támogatási probléma megoldásának segítéséhez szükséges – az igénybe vett órák alapján kell fizetni, A Problémamegoldási Támogatás óráit levonjuk az Ön Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek)ben meghatározott óráiból. Ha úgy véljük, hogy a támogatási probléma szoftverhiba, akkor nem terhelünk Öntre Problémamegoldási Támogatási órákat. Előfordulhat, hogy Önnek – a Keretmegállapodás betartásával - további Problémamegoldási Támogatási órákat kell vásárolnia, valamely esemény kezeléséhez, amennyiben az Ön által megrendelt órák kimerültek.
- b. **Hosszabb kezdeti válaszidő.** A válaszidő – amely a szolgáltatási kérés létrehozása és a között az időpont között eltelt idő, amikor a Terméktámogatási Tanácsadó kapcsolatba lép Önnel – a súlyosságtól függően változik.
- c. **Súlyos Helyzet és válságeszkaláció.** Az üzletvitelre Katasztrofális vagy Súlyos hatású (1-es vagy „A” súlyosságú) problémák fellépését Súlyos Helyzetnek tekintjük, amely a Microsofttól és Öntől egyaránt a hét 7 napján napi 24 órában támogatást igényel, amíg a problémát nem sikerül megoldani vagy súlyosságát nem sikerül csökkenteni. A megoldásban a Microsoft szükség szerint távolról és a helyszínen egyaránt Eszkalációs Referenssel és műszaki munkatársakkal segítkeznek. Az Eszkalációs Referensek olyan személyek, akiknek az a feladatuk, hogy az esetek megfelelő kezelésével, eszkalációval, erőforrások biztosításával és koordinációval a problémák azonnali megoldását segítsék.
- d. **Harmadik fél támogatásának koordinálása.** A Microsoft tagja a TSANet hálózatnak, és Önnel közösen fog azon dolgozni, hogy tudása legjavát adva elhárítsa a környezet hibáit és a problémákat. Ezek az erőfeszítések segítségével lehetnek Önnek olyan problémák megoldásában is, amelyek nem tulajdoníthatók Microsoft-termékeknek. Ilyenek problémák a következők:
 - Az Ön hálózati infrastruktúrája, hardvere, nem-Microsoft szoftvere, üzemeltetési eljárásai, architektúrája, informatikai szolgáltatáskezelési folyamata, rendszerkonfigurációja vagy emberi hibák, mulasztások által okozott hibák.

Szolgáltatási szerződés
„PTE_147_2019 Terméktámogatási szolgáltatás – Premier Base alapsomag –beszerzése 2019”
Eljárás azonosítószáma: 147/2019

- Több szállító koordinálásakor jelentkező együttműködési problémák. Az Ön kérésére együttműködünk a harmadik fél szoftverszállítóval a bonyolult, többszállítós termékegyüttműködési problémák megoldásában. Ha egy esemény megoldásának érdekében harmadik féllel kell együttműködnünk, akkor Mi ezt megkíséreljük, de a harmadik fél felelőssége termékének támogatása.
- e. **Helyszíni Támogatás.** A Helyszíni Támogatás Önnek reaktív és proaktív támogatást is nyújt az Ön telephelyén. Ez a szolgáltatás a Microsoftbeli erőforrások rendelkezésre állásának függvényében érhető el.
- f. **Az Ön kötelezettségei és a súlyosság meghatározása.** Ön a felelős azért, hogy Velünk konzultálva meghatározza az esemény kezdeti súlyossági szintjét; a súlyossági szint módosítását bármikor kérheti. Az esemény súlyossága fogja meghatározni a Microsofton belüli válaszsíntet és a becsült válaszünt, valamint az Ön teendőit. Ezeket a következő táblázat definiálja:

Súlyosság	Helyzet	A Tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
1 Kizárólag telefonon át érkező kérés	Katasztrofálisan érinti az üzletvitelt: <ul style="list-style-type: none"> • Az üzleti vállalkozás lényegét jelentő folyamat teljes mértékben megsemmisült, a munka tulajdonképpen nem folytatható • Azonnali intézkedést igényel 	<ul style="list-style-type: none"> □ 1. visszahívás legfeljebb 1 órán belül • Munkatársaink a lehető leghamarabb kimennek az Ön telephelyére • Folyamatos munka a hét 7 napján napi 24 órában • A probléma gyors eszkalálása a Microsofton belül a Termékekkel foglalkozó csapatoknak • Felsőszintű vállalatvezetőink értesítése 	<ul style="list-style-type: none"> • Az Ön felsőszintű vállalatvezetőinek értesítése • Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) munkához² □ A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység gyors elérése, tőle gyors válaszok érkezése

Súlyosság	Helyzet	A Tőlünk elvárt reakció	Az Öntől elvárt reakció
A Kizárólag telefonon át érkező kérés	Súlyosan érinti az üzletvitelt: <ul style="list-style-type: none"> • A szolgáltatások jelentős mértékű megsemmisülése vagy minőségük jelentős romlása • 1 órán belüli intézkedést igényel 	<ul style="list-style-type: none"> □ 1. visszahívás legfeljebb 1 órán belül • Munkatársaink szükség szerint kimennek az Ön telephelyére • Folyamatos munka a hét 7 napján napi 24 órában □ Felsőszintű vezetőink értesítése 	<ul style="list-style-type: none"> □ Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) munkához² • A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység gyors elérése, tőle gyors válaszok érkezése • A vezetőség értesítése

B Telefonon vagy interneten át érkezh kérés	Mérsékelt érinti az üzletvitelt: • A szolgáltatások elviselhető mértékű megsemmisülése vagy minőségük mérsékelt romlása mellett a munka tulajdonképpen, ha rosszabb körülmények között is, de folytatható. • 2 munkaórán ¹ belüli intézkedést igényel	• 1. visszahívás legfeljebb 2 órán belül • Folyamatos munka a hét 7 napján napi 24 órában ²	□ Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) munkához ² □ A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység elérése, tőle válaszok érkezése 4 munkaórán ¹ belül
C Telefonon vagy interneten át érkezh kérés	Alig érinti az üzletvitelt: • Az üzletvitel lényegében a szolgáltatások kisebb romlása mellett vagy azok romlása nélkül folytatható. • 4 munkaórán ¹ belüli intézkedést igényel	• 1. visszahívás legfeljebb 4 órán belül • Munkavégzés csak munkaidőben ¹	• Pontos kapcsolattartási adatok az eset felelősére vonatkozóan • Reagálás 24 órán belül.

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

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

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

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

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

3. ELŐFELTÉTELEK ÉS FELTÉTELEZÉSEK.

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

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

4. AZ ÖN KÖTELEZETTSÉGEI.

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

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

Online webhelyet, támogatási problémákat küldhet be, valamint kapcsolatba léphet az Ön Terméktámogatási Tanácsadóival. A nevesített kapcsolattartókon felül Ön még kétféle csoport-kapcsolattartót is megadhat az alábbiak szerint:

- Az egyik fajta kapcsolattartó olyan megosztott ügyfél-azonosítót kap, amelynek segítségével a Microsoft Premier Online webhelyről információkhoz tud hozzájutni, továbbá támogatási kéréseket tud benyújtani.
 - A másik fajta kapcsolattartó olyan megosztott ügyfél-azonosítót kap, amelynek segítségével csak információkhoz tud hozzájutni a Microsoft Premier Online webhelyről.
- b. Ön vállalja, hogy az Ön által megvásárolt szolgáltatási szint alapján együttműködik Velünk a Szolgáltatások kihasználásának megtervezésében.
- c. Ön a megfelelő Díjak és Nevesített Kapcsolattartók Melléklet(ek) lejáratá előtt legalább 60 nappal áttekintésre vonatkozó kérést küld el az összes szükséges/alkalmazandó adattal együtt.
- d. Ön vállalja, hogy belső eszkáliciós eljárást alakít ki, hogy ezzel segítse az Ön vállalatvezetői és a Mi munkatársaink között esetleg szükségessé váló kommunikációt.
- e. Ön vállalja, hogy válaszol az ügyfelek elégedettségét kutató mindazon felmérésekre, amelyeket Mi a Szolgáltatásokat illetően időnként eljuttatunk Önhöz.
- f. Ön vállalja, hogy irodájában megfelelő helyet, telefont és szélessávú internetes kapcsolatot, továbbá az Ön belső rendszeréhez és diagnosztikai eszközeihez való hozzáférést biztosít azoknak a Terméktámogatási Tanácsadóinknak, akiknek az Ön telephelyén kell munkát végezniük.
- g. Ön köteles megtéríteni az Ön alkalmazottainak, illetve vállalkozóinak esetében felmerülő összes utazási költséget és egyéb indokolt kiadást.

5. TULAJDONJOG ÉS LICENC.

Jelen Szolgáltatásleírás keretében Önnek átadott minden számítógépes kód és egyéb anyag tulajdonjogát és használati jogát a Keretmegállapodás és jelen szakasz szabályozza. c.

Javítások

A Javítások licencbe vételére annak a Terméknek a licencfeltételei alkalmazandók, amelyhez a Javítások kapcsolódnak. Ha a Javítások nem egy bizonyos Termékhez kapcsolódnak, akkor a Javításokhoz a Microsoft által mellékelt egyéb használati feltételek érvényesek, mellékelt használati feltételek hiányában pedig az Ügyfél nem kizárólagos, végleges, további díjfizetést nem igénylő licencet kap a Javítások kizárólag saját belső céljaira való használatára és többszörözésére.

Az Ügyfél nem módosíthatja a Javításokat vagy azok fájlnevét, és nem kombinálhatja a Javításokat semmilyen nem a Microsofttól származó számítógépes kóddal.

3. számú melléklet
Átláthatósági nyilatkozat

NYILATKOZAT

Alulírott **Christopher Mark Mattheisen** a **Microsoft Magyarország Számítástechnikai Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság** (1031 Budapest, Graphisoft Park 3.) képviselőjeként az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011 (XII. 31.) Korm. rendelet 50. § (1a) bekezdése alapján nyilatkozom, hogy az általam képviselt gazdasági társaság a nemzeti vagyronról szóló 2011. évi CXCVI. törvény 3. § (1) bekezdése 1. pontjában foglaltak alapján átlátható szervezetnek minősül.


Tudomásul veszem, hogy a jelen nyilatkozatomban foglaltak változása esetén haladéktalanul köteles vagyok a változásról a Megrendelőt/Szerződőt tájékoztatni mindaddig, amíg a közöttünk fennálló visszterhes jogügylet alapján Megrendelőnek/Szerződőnek fizetési kötelezettsége áll fenn a

Microsoft Magyarország Számítástechnikai Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társasággal szemben. Amennyiben nyilatkozatom valótlan tartalmú, a Megrendelő/Szerződő a megrendelést/szerződést felmondja vagy – ha a teljesítésre még nem került sor - a megrendeléstől/szerződéstől eláll. Ebben az esetben a felmondásból, elállásból eredő kár megtérítését a **Microsoft Magyarország Számítástechnikai Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság** nem követelheti.

Kelt.: *2020. 01. 23.*



Microsoft Magyarország
Számítástechnikai Szolgáltató
és Kereskedelmi Korlátolt
Felelősségű Társaság
Christopher Mark Mattheisen
cégszerű aláírás

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

Szolgáltatási szerződés
„PTE_147_2019 Terméktámogatási szolgáltatás – Premier Base alapsomag –beszerzése 2019”
Eljárás azonosítószáma: 147/2019

4. számú melléklet
Felek kapcsolattartói, teljesítésigazoló

Megrendelő részéről:

Kapcsolattartó	
Név	Nagy Ders
Telefon	+36 72 501 584
E-mail cím	nagy.ders@pte.hu

Teljesítésigazoló	
Név	Nagy Ders

Szolgáltató részéről:

Kapcsolattartó	
Név	Polgár Diána
Telefon	+36 20 213 3088
E-mail cím	dipolg@microsoft.com