

Szerződés nyilvántartási szám: .....10102hh.....

## VÁLLALKOZÁSI SZERZŐDÉS

amely létrejött egyrészről a

**NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

KEF azonosító: 20030

Székhely: 1081 Budapest, Csokonai u. 3.

Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041633

Adószám: 10585560-2-44

Bankszámlaszám: K&H 10403239-00027183-00000001

Képviselésében eljár: Szabó Zoltán Attila vezérigazgató

mint megrendelő, a továbbiakban: Megrendelő

másrészről

Név: **Microsoft Magyarország Kft.**

KEF azonosító: 100057

Székhely: 1031 Budapest, Graphisoft Park 3.

Cégjegyzékszám: 01-09-262313

Adószám: 10836653-2-44

Bankszámlaszám: 10800007-73043029-00000000

Képviselésében eljár: Vágány Tamás Szolgáltatások üzletágvezető

mint vállalkozó, a továbbiakban: Szolgáltató,

között (a továbbiakban: Felek) alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel.

### 1. A szerződés létrejöttének előzménye:

A Felek rögzítik, hogy a Közbeszerzési és Ellátási Főigazgatóság (KEF), (továbbiakban: Beszerző) által a központosított közbeszerzés hatálya alá tartozó kötelezett és önként csatlakozó intézmények részére **"Microsoft vagy azzal egyenértékű fejlesztői platformú szoftverlicenckhez kapcsolódó emelt szintű konzultációs és terméktámogatási szolgáltatások biztosítása"** (1. rész) tárgyban lefolytatott központosított közbeszerzési keretmegállapodásos eljárás első része eredményeképpen a Beszerző és a Szolgáltató között keretmegállapodás jött létre (továbbiakban: KM)

KM azonosítószáma: KM0101SUPP15

KM aláírásának dátuma: 2015. augusztus 3.

KM időbeli hatálya: 2019. augusztus 3.

KM keretösszege: nettó 12.000.000.000,- Ft

### 2. A szerződés tárgya:

A jelen vállalkozási szerződés (a továbbiakban: Szerződés) a keretmegállapodásos eljárás 2. része eredményeképpen, a Megrendelő - a hivatkozott KM tárgyát képező szolgáltatásokra vonatkozó -

beszerzési igénye megvalósítására jött létre. A Szerződés alapján Megrendelő megrendeli, a Szolgáltató pedig elvállalja a Szerződés 1. számú mellékletben részletesen meghatározott, a Szerződés 2. számú mellékletben nevesített szolgáltatások teljesítését.

A jelen Szerződésben meghatározott szállítást és számlakiállítást a Microsoft Magyarország Kft. teljesíti.

### **3. A szerződés időtartama, teljesítés határideje**

**3.1** Felek jelen szerződést határozott időre kötik azzal, hogy a szerződés jelen szerződés 3.2 pontja szerint lép hatályba. Szolgáltató a jelen szerződés 2. pontja szerinti szolgáltatásokat a szerződés hatályba lépésétől egy évig köteles biztosítani a szerződés 5. számú mellékletében meghatározott ütemezés szerint. A szerződés mindkét fél szerződésszerű teljesítésével szűnik meg.<sup>1</sup>

### **3.2** Felek jelen szerződést határozott időre kötik.

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

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

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

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

### **4. A teljesítés helyei:**

1148 Budapest, Róna utca 54-56.

### **5. A fizetendő ellenérték:**

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

5.2. Szolgáltatót megillető fizetendő díj teljes összege **36.952.200,- Ft + ÁFA**, azaz Harminchatmillió-kilencszázötvenkettőezer-kétszáz forint + általános forgalmi adó, amelyet 12

---

<sup>1</sup> Megrendelő 2017.10.03-án megkapta a 320/2015 (X.30.) Korm. rendelet szerinti záró tanúsítványt, ezért a szerződés hatályba lépésének a napja a szerződés aláírásának a napja.

havirészletben az 5-ös számú melléklet szerinti ütemezés szerint köteles a Megrendelő a Szolgáltató részére megfizetni.

5.3. A szerződéses ár (szolgáltatások) tartalmazza a behozattal, a forgalomba hozattal kapcsolatban felmerülő összes költséget (vám, adók, díjak, illetékek, egyéb), de nem tartalmazza az általános forgalmi adót, valamint a közbeszerzési díjat. A közbeszerzési díj alapja az Megrendelő általi beszerzések általános forgalmi adó nélkül számított értéke, mértéke 2 % + ÁFA. A közbeszerzési díjat a Megrendelő a Beszerzőnek (KEF) közvetlenül fizeti meg, annak összege a számlában külön sorban kerül feltüntetésre.

## **6. Teljesítés, teljesítésigazolás, fizetési feltételek:**

6.1. Teljesítés módja: Szolgáltató az 5. számú mellékletben meghatározott ütemezés szerint köteles teljesíteni Megrendelő részére jelen Szerződés szerinti feladatait.

6.2. Vállalkozó a tárgyhónapban elvégzett tevékenységekről a következő hónap 3. munkanapjáig kimutatást készít, melyben többek között szolgáltatásonként elkülönítve feltünteti a tárgyhónapban felhasznált órák számát és a még felhasználható órák mennyiségét.

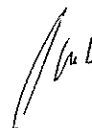
6.3. Amennyiben Megrendelő nem veszi igénybe az 5. számú mellékletben meghatározott ütemezés szerinti óramennyiséget az adott hónapban akkor Megrendelő és Szolgáltató aktualizálja az ütemezési tervet. Az ütemezési terv módosítása nem igényel szerződésmódosítást.

6.4. Megrendelő köteles a Szolgáltató szerződésszerű tárgyhavi teljesítésének elismeréséről vagy annak megtagadásáról tárgyhónapot követő hónap 15 napon belül írásban nyilatkozni a Teljesítést Igazoló Bizonylat minta jelen szerződés 3. számú melléklete alapján. Szolgáltató köteles a számlát a teljesítés elismerésétől számított 15 napon belül kiállítani és Megrendelő részére eljuttatni.

6.5. Megrendelő a fizetendő díjat, havonta utólag az 5. számú mellékletben meghatározott részletezés szerint, a Kbt. 130. § (1), (5)-(6) bekezdéseiben, valamint a Ptk. 6:130. § (1)-(2) bekezdéseiben meghatározott szabályok szerint, a Szolgáltató által benyújtott – a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 167. § (3) bekezdés alapján kiállított számlát – számla ellenében a Megrendelő általi kézhezvételtől számított 30 napon belül átutalással egyenlíti ki. A benyújtandó számla kötelező melléklete az előírásoknak megfelelően Megrendelő által 6.4. pont szerint kiállított és aláírt Teljesítést Igazoló Bizonylat (3. számú melléklet).

6.6. Szolgáltató – tekintettel arra, hogy jelen szerződés az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény (Art.) 36/A. §-ának hatálya alá tartozik – tudomásul veszi azt, hogy a Megrendelő számlát kizárólag az Art. 36/A. §-ban foglalt feltételek teljesítése esetén jogosult kifizetni.

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



6.8. Szolgáltatónak jogában áll a szerződés teljesítését felfüggeszteni mindaddig, amíg Megrendelő a szerződés értékével megegyező összeggel nem csökkenti a Szolgáltató 60 napot meghaladóan fennálló követelését. Szolgáltató erről köteles Megrendelőt és a Beszerzőt a teljesítés felfüggesztését megelőzően legalább 10 nappal írásban értesíteni. Ebben az esetben Szolgáltatóval szemben késedelmi, illetve meghiúsulási kötbér, valamint kártérítés nem érvényesíthető.

6.9. Szolgáltató a számlákat az alábbiak szerint köteles kiállítani:

- a) a számla szabályszerű kiállítása után Szolgáltató a számlát Megrendelő nevére, Megrendelő központi iktatója postafiók (1389 Budapest, Pf.: 133) címére küldi,
- b) a számlán szerepeltetni szükséges a szolgáltatás megnevezése, VTSZ/SZJ száma mellett Megrendelő által megadott belső azonosításra szolgáló szerződés számot valamint fizetési határidőként 30 napot,
- c) a számlán fel kell tüntetni a bankszámlaszámot, a bank nevét, valamint az adószámot,
- d) a számlának meg kell felelnie az általános forgalmi adóról szóló 2007. évi CXXVII. törvény (Áfa tv.) 58. § és 169. § szerinti előírásoknak,
- e) a számlán fel kell tüntetni a „számla” elnevezést.

6.10. A Megrendelő a jogszabályi előírásoknak megfelelően kiállított számlának és mellékleteinek központi iktatójába (1389 Budapest, Pf.: 133) érkezésétől számított 30 napon belül utalja át az ellenértéket Szolgáltatónak, amely időtartamba nem számít bele az esetleges számlareklamáció ideje.

6.11. Szolgáltató nem fizet, illetve számol el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 56. § (1) bekezdés k) pontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és melyek Szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak (Kbt. 125. § (4) a)).

6.12. Szolgáltató a számlaszámában bekövetkezett változásról köteles a Megrendelőt haladéktalanul értesíteni.

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

6.14.. Késedelmes fizetés esetén Vevő a Ptk. 6:155 § (1) bekezdése szerint meghatározott mértékű késedelmi kamatot fizet Eladónak.

6.15. Amennyiben a fizetési határidő munkaszüneti napra, ünnepre vagy bankszüneti napra esik, akkor a következő banki munkanap a számla kiegyenlítésének határideje.

## **7. Kapcsolattartás:**

7.1 Jelen szerződésben Felek szakmai kapcsolattartásra kijelölt képviselői:

- a) Megrendelő részéről:  
Név: Czuth Zoltán

Beosztás: Igazgató  
Telefonszám: --  
Mobiltelefon szám: +3630372-4077  
E-mail cím: [zupljavojan@nisz.hu](mailto:zupljavojan@nisz.hu)

Név: Pocsai Eszter  
Beosztás: osztályvezető  
Telefonszám: --  
Mobiltelefon szám: +36303343185  
E-mail cím: [pocsai.eszter@nisz.hu](mailto:pocsai.eszter@nisz.hu)

- a) Szolgáltató részéről:  
Név: Stein Péter  
Beosztás: TAM  
Telefonszám: +361 437 2684  
Mobiltelefon szám: +3620 326 5969  
E-mail cím: [pstein@microsoft.com](mailto:pstein@microsoft.com)

7.2 Jelen szerződésben Megrendelő részéről teljesítés igazolására jogosult személy:

Név: Czuth Zoltán  
Beosztás: Igazgató  
Telefonszám: +3630372-4077  
E-mail cím: [czuth.zoltan@nisz.hu](mailto:czuth.zoltan@nisz.hu)

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

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

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

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



vissza), az iratot – az ellenkező bizonyításáig – a postai kézbesítés második megkísérlésének napját követő ötödik munkanapon kell kézbesítettnek tekinteni.

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

## **8. A szerződés módosítása, megszüntetése, tartalmának értelmezése:**

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

8.2. Szolgáltató köteles jelen szerződés hatálya alatt tulajdonosi szerkezetét Megrendelő számára megismerhetővé tenni és a Kbt. 125. § (5) bekezdés szerinti ügyletekről Megrendelőt haladéktalanul értesíteni (Kbt. 125. § (4) b)).

8.3. Megrendelő jogosult és egyben köteles jelen szerződést – ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon - a Kbt. 125. § (5) bekezdésében meghatározott esetek valamelyikének bekövetkezése esetén felmondani. Jelen pont szerinti felmondás esetén Szolgáltató a szerződés megszűnése előtt teljesített szolgáltatás szerződésszerű pénzbeli ellenértékére jogosult.

8.4. Szolgáltató a jelen keretmegállapodás aláírásával kijelenti, hogy a nemzeti vagyronról szóló 2011. évi CXCVI. 3. § (1) bekezdés 1. pontja szerinti átlátható szervezetnek minősül. Szolgáltató tudomásul veszi, hogy a jelen nyilatkozatban foglaltak változásáról - a változás bekövetkezésétől számított 8 napon belül - köteles Megrendelőt haladéktalanul írásban értesíteni. Szolgáltató tudomásul veszi továbbá, hogy a valótlan tartalmú nyilatkozat alapján létrejött keretmegállapodást Megrendelő jogosult felmondani, vagy attól elállni.

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

8.7. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott KM, illetve annak mellékletei, vonatkozó rendelkezései, továbbá a Magyar Köztársaság mindenkor hatályos jogszabályai irányadók. Jelen szerződés a KM-ban meghatározottakkal ellentétes rendelkezéseket nem tartalmazhat.

Jelen szerződés elválaszthatatlan részét képezi a Beszerző és a Szolgáltató között létrejött fent hivatkozott KM, és az alábbi mellékletek:

1. számú melléklet: Műszaki leírás
2. számú melléklet: Megrendelt szolgáltatás és árlista
3. számú melléklet: Teljesítést Igazoló Bizonylat

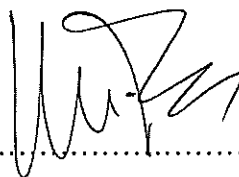
- 4. számú melléklet: Nyilatkozat Partner adatairól
- 5. számú melléklet: Teljesítési ütemezés
- 6. számú melléklet: adott esetben nyilatkozat export szabályozásról

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

Dátum: Bp......, 2017. 12.04......



Szabó Zoltán Attila  
vezérigazgató  
**NISZ Zrt.**  
Megrendelő



Vágány Tamás  
Szolgáltatások üzletágvezető  
**Microsoft Magyarország Kft.**  
Szolgáltató

NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató  
Zártkörűen Működő Részvénytársaság  
1031 Budapest, Csákvány utca 3.

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



## KÖZBESZERZÉSI MŰSZAKI LEÍRÁS



## 1. Bevezetés

A Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat (továbbiakban: NFSZ, az Állami Foglalkoztatási Szolgálat utódszervezete) a foglalkoztatáspolitikai és munkaerő-piaci folyamatok ellátásáért felelős országos szervezet. A szervezetet 2011. január 1-jétől a Megyei Kormányhivatalok részét képező Megyei Szakigazgatási Szervek (20 megyeközpontban) és azok részét képező Munkaügyi Kirendeltségek (168 Kirendeltség), valamint a központi módszertani és informatikai koordinációs feladatokat ellátó Nemzeti Munkaügyi Hivatal (NMH) alkották. Az állami foglalkoztatási szerv, a munkavédelmi és munkaügyi hatóság kijelöléséről, valamint e szervek hatósági és más feladatainak ellátásáról szóló 320/2014. (XII. 13.) Korm. rendelet 8. § (2) bekezdése 2015. január 1-jétől az informatikai feladatok és az informatikai infrastruktúrája tekintetében, a megszűnő Nemzeti Munkaügyi Hivatal helyébe, jogutód szervezetként a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalát jelölte ki. A Kormány „a központi hivatalok és a költségvetési szervek formájában működő minisztériumi háttérintézmények felülvizsgálatával kapcsolatos intézkedésekről” szóló 1312/2016 (VI.13.) Kormányhatározatával döntött a Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala 2016. december 31-vel jogutódlással megszűnéséről.

A korábbi fejlesztések eredményeképpen a szervezet adatközpontja konszolidáción esett át, amely többek között magába foglalta a szigetrendszerek felszámolását, és korszerű, egységes rendszerekre történő áttérést, a határvédelem modernizációját.

A NISZ Zrt. Munkaerőpiaci Informatikai Igazgatóság feladatainak ellátása során nagyszámú és kiterjedésű Microsoft alapú rendszert és megoldást használ. Ezen rendszerek üzemeltetése során fellépő problémák gyors, hatékony, gyártó általi támogatása elengedhetetlen az Igazgatóság és tágabban az NFSZ által nyújtott szolgáltatások zavartalan ellátásához. A fentiek mellett e támogatás keretében valósulnak meg azon infrastruktúra oldali fejlesztések, vagy az új igények kiszolgálását hivatott rendszerek és megoldások, melyek a működtetés során a mindennapi munkavégzéshez elengedhetetlenek.

## 2. A közbeszerzés tárgya, mennyisége

Microsoft alapú rendszerek éves támogatási díja beszerzése („Microsoft vagy azzal egyenértékű fejlesztői platformú szoftverlicenckhez kapcsolódó emelt szintű konzultációs és terméktámogatási szolgáltatások biztosítása” 1. számú részteljesítés KM0101SUPP15) a NISZ Zrt. Munkaerőpiaci Informatikai Igazgatóság számára a következők szerint:

cikkszám	KEF termék / szolgáltatás megnevezése	óraszám óra
MS-005	Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Extra alapsomag	650
MS-002	Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Base alapsomag	200
	összesen	850

A szállítási címek (teljesítési hely) :

Az Ajánlatkérő telephelye: 1148 Budapest, Róna u. 54-56.

### 3. A közbeszerzés terjedelme

Az Ajánlattevő tegyen ajánlatot a közbeszerzés tárgyában meghatározott feladatok végrehajtására az alábbiakban felsorolt követelményekhez igazodóan.

### 4. Támogatási szolgáltatás biztosítása

Ajánlattevő tegyen ajánlatot a műszaki leírás 1. sz. mellékletében, meghatározott műszaki követelményeknek megfelelő szolgáltatás biztosítására.

Biztosítandó mennyiség: Az 1. számú melléklet szerinti megosztásban, a gyártói támogatás/követés . Ajánlatkérő egyenértékűnek tekinti a jelen műszaki leírás 2. pontjában „A közbeszerzés tárgya, mennyisége” és az 1. számú melléklet „Támogatási és stabilizációs feladatok” táblázatában feltüntetett szolgáltatásokat.

a. 1. SZÁMÚ MELLÉKLET:

A szállítandó tételekkel kapcsolatos műszaki követelmények

Amennyiben az ajánlatkérő meghatározott gyártmányú, eredetű, típusú dologra hivatkozik, az ajánlatkérő azzal egyenértékűt is elfogad, tekintettel arra, hogy a megnevezés csak a tárgy jellegének egyértelmű meghatározása érdekében történt.

Ajánlatkérő a következő termékekre kér ajánlatot:

cikkszám	KEF termék / szolgáltatás megnevezése	óraszám óra
MS-005	Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Extra alapcsomag	650
MS-002	Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Base alapcsomag	200
	összesen	850

**A Premier reaktív és proaktív terméktámogatási szolgáltatások részletes ismertetése**

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

**Az Ajánlatkérő az alábbi Szolgáltatásokat az órakeret terhére veheti igénybe.**

A felhasznált órakeret

legalább 30%-a:

Támogatási Ügyfélkezelés,

míg legalább 50%-a:

Workshop,

Támogatási Segítségnyújtás,

Támogatási Ügyfélkezelés, vagy

Információs Szolgáltatás kategóriába kell tartozzon.

A szerződés óraszámának maximum a fele származhat Software Assurance Benefit konverzióból, melyet kizárólag Működési Probléma Megoldására használhat fel az ügyfél.

Az Ajánlattevő a szolgáltatásokért óradíjat számít fel, amelyet az Ajánlatkérő részére fenntartott órák összesített számából von le.

### A szolgáltatáscsoportok bemutatása

A nyújtott szolgáltatások az alábbi szolgáltatáscsoportokba sorolhatóak be.

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

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

**Működési Probléma Megoldása**, amely a Microsoft termékek használata során felfedezett konkrét jelenségekkel kapcsolatban nyújt segítséget, amennyiben 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 az Ügyfél munkatársai számára a Microsoft technológiára vonatkozó naprakész tudást az Ügyfél belső támogatási lehetőségeinek növelése érdekében.

**Fejlesztői támogatás (PSfD)**. A Premier Support nem csak a Microsoft alapú szoftvertermékek üzemeltetéséhez nyújt támogatást, hanem ezeket a szolgáltatásokat a Microsoft platformokon végzett fejlesztési tevékenységekre is kiterjeszti.

## Támogatási és stabilizációs feladatok

Projekt	Támogató szolgáltatás	Leírás	Tervezett óraszám
Microsoft termékeket érintő hibaelhárítás	Reaktív probléma megoldásra fenntartott keret	A Microsoft termékeket és technológiákat érintő hibák kijavítására elkülönített keret	20
Service Map	Szolgáltatástérkép	Az IT-szolgáltatástérkép készítésének célja, hogy az informatika és az üzleti munkacsoportok definiálhassák és értékelhessék az adott szervezet informatikai szolgáltatásait. A szolgáltatások feltérképezése lehetővé teszi az	70

		Ügyfelek számára az összes függőségi viszony és több üzleti funkciót átfogó terület, valamint a felelősségek azonosítását.	
SQL és SharePoint onsite jelenlét	<i>SQL és SharePoint környezet helyszíni karbantartása, konzultáció</i>	Egy dedikált Microsoft mérnök havonta 3 napot felelő helyszíni jelenléte, az SQL és SharePoint technológiák és az üzemeltető csapat helyszíni támogatása.	255
Üzemeltetésben dolgozó kollégák képzése	<i>Workshopokra fenntartott keret</i>	Microsoft saját mérnökei által összeállított speciális workshopok, amelyek elősegítik a termékek mély technikai megértését, valamint a laborgyakorlatokon keresztül biztosítják, hogy a résztvevők gyakorlatot szerezzenek a termékek üzemeltetésében és hibakeresésben. Ezek a workshopok nem érhetőek el oktatási központokban, vagy egyedi megrendelés alapján, csak kimondottan Microsoft Premier Support szerződés keretében lehet rá jelentkezni.	100
Üzletileg kritikus szolgáltatás felülvizsgálata	<i>Hyper-V szerver probléma és kockázat elemzése</i>	A NISZ Zrt. Munkaerőpiaci Informatikai Igazgatóság környezetben működő, üzemeltetői és felhasználói szempontból is Hyper-v környezet probléma és kockázat elemzése, a gyártó által akkreditált program keretében. A probléma és kockázat elemző program során megvizsgáljuk a szolgáltatás hardver és szoftveres architektúráját és konfigurációját, feltárára kerülnek az érzékelhető és rejtett hibák és kockázatok, valamint a szolgáltatással kapcsolatos üzemeltetési gyakorlatok. Ezeket összehasonlítjuk a gyártói ajánlásokkal és jól bevált gyakorlatokkal, részletes akcióterv keretében pedig segítséget nyújtunk a hibák és kockázatok elhárításához. A program végén átadásra kerül egy részletes dokumentáció, vezetői összefoglaló prezentáció, és feladat lista táblázatba összesítve határidőkkel és tulajdonosokkal összerendelve. A program eredményeképpen csökkent a nem várt leállások száma és kihatása.	70
Creation of Enterprise architecture repository and modelling	<i>Vállalati architektúra felépítése</i>	Tanácsadás a szervezetben működő információs rendszer architektúrájának dokumentálásáról, az architektúra elemek feltérképezése, az egyes definíciók összegyűjtése. A létrejövő adatbázis segít azonosítani az információs rendszerek csatlakozási pontjait alkalmazás, adatbázis és technológiai komponensek terén. Feltérképezésre kerülnek a vállalati architektúra meghatározó elemei, az egyes területek szakértői, kialakul egy közös nyelv, hatékonyabb megbeszélések, szervezeti szinten ismert folyamatok, sztemderdek jönnek létre	80

Account management	<i>Támogatási ügyfélkezelés</i>	A szerződésben foglalt dedikált terméktámogatási tanácsadó kerete.	255
--------------------	---------------------------------	--	-----

## Microsoft általános elvárásai a Premier szolgáltatásokkal kapcsolatban

Ezen melléklet vonatkozásában az Ön alatt a Megrendelőt, míg a Mi alatt a Vállalkozót kell érteni.

### PREMIER TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK

#### 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 kijelölt munkatársa (a továbbiakban „Terméktámogatási Tanácsadó”) általi Szolgáltatásnyújtás-menedzselés az Ön vállalatvezetésének és informatikai munkatársainak segít teljesíteni a szolgáltatás javítására vonatkozó tervet, továbbá segítséget nyújt az Ön üzleti igényeit kielégítő konkrét Szolgáltatások megtervezésében. A Szolgáltatásnyújtás-menedzselés másik elnevezése Támogatási ügyfélkezelés.

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

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

A Workshopok és Rendezvények segítenek Önnek a problémák megelőzésében, a rendszerek rendelkezésre állásának növelésében és Microsoft-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 a Munkamegrendelés határozza 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 (legtöbb helyen „Technikai Ügyfélreferens”-nek vagy „TAM”-nek nevezett) Szolgáltatásnyújtási Referens 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 TAM-ok továbbá azok, akik összegyűjtik az Ön Szolgáltatásra vonatkozó visszajelzéseit, és továbbítják őket a Microsofton belül más csoportokhoz. A TAM-ok lehetnek Csoportosak, Kijelöltek vagy Dedikáltak, attól függően, hogy Önnek milyen szintű velünk a kapcsolata. A „Csoportos” azt jelenti, hogy a szolgáltatásokat

egy csapat nyújtja, a „Kijelölt” egyetlen olyan TAM-ot jelent, aki több ügyfelet szolgál ki, a „Dedikált” pedig olyan egyetlen TAM-ot jelent, aki egyetlen ügyfelet szolgál ki.

- a. **Szolgáltatás Bevezetése.** A szerződéses időszak elején a TAM egy vagy több „Szolgáltatás Bevezetése” találkozót szervez Önnel. E találkozó 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 TAM megkezdi az elkövetkező „Szolgáltatásnyújtási Terv” találkozót alapját képező adatok összegyűjtését.
- b. **Szolgáltatásnyújtási Terv.** A Szolgáltatásnyújtási Terv (a továbbiakban „SDP”) képezi az Ön Premier Támogatási Szolgáltatásainak alapját. A TAM ebben válaszol fel egy, az Ön konkrét igényeire szabott szolgáltatási tervet. A TAM megbeszélést folytat az Ön informatikai üzemeltetési célkitűzésekkel, aktuális problémákkal és projektekkel 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 TAM az érvényességi időtartam folyamán figyelemmel fog kísérni és módosítani fog az Ön igényei szerint.
- c. **Szolgáltatásáttekintés.** A TAM 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 TAM 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 TAM felügyeli a támogatási eseményeket, hogy azok magas szintű támogatásnyújtás mellett időben elháruljanak.
- f. **Válságkezelés.** Az olyan helyzetekben, amikor üzletvitelét súlyosan érintő problémát tapasztal, a TAM-ok és az Észkalációs Referensek koordinálják a Microsoft Észkalációs Helyzetre adott választát: heti 7 napon át napi 24 órában feladatgazdaként foglalkoznak a problémával, és az esemény súlyosságának megfelelően tájékoztatják Önt a fejleményekről.
- g. **Proaktív Szolgáltatás-esedékességi Áttekintés.** A Proaktív Szolgáltatás-esedékességi 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 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 TAM rendszeres jelentést adhat Önnel 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 esetében azt tartva szem előtt, hogy segítse az Ön informatikai költségeinek csökkentését. Ezt a szolgáltatást Ön akkor tudja igénybe venni, ha Kijelölt vagy Dedikált TAM-mal rendelkezik.

- k. **Útmutatás Folyamatokhoz.** A TAM alapvető információkat adhat az Information Technology Infrastructure Libraryval (a továbbiakban „ITIL”) és/vagy a Microsoft Operations Framework-kel (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 Segítségnyújtási 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 Microsoft-fejlesztőeszközökre és – technológiákra szorítkozik.
- c. **Tanácsadási Szolgáltatások.** A Tanácsadási Szolgáltatások olyan konzultációs támogatási lehetőséget jelentenek, amelyek rövid távon (jellemzően 6 órán belül) adnak támogatást nem tervezett problémák esetén. Ez a szolgáltatás informatikusok és fejlesztők gyors kíségetésére szolgál. A Tanácsadási Szolgáltatások olyan tanácsadást, útmutatást és tudásátadást tartalmaznak, amelynek célja, hogy segítsen Önnek úgy megvalósítani a Microsoft-technológiákat, 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 megrendeit 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 Tanácsadójaival.

**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 koncentrálna. A Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás felhasznált óráit a Kijelölt Támogatási Szakértői Szolgáltatás Ön által megvásárolt teljes óraszámából vonjuk le. Az események kezdeményezésére és eszközálására 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 Microsoft-technológiákban.
- 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 Microsoft-technológiák 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 fedezetéről fizetendő összegnek megfelelő mennyiséget levonjuk az Ön Támogatási Segítségnyújtás óráiból. A Workshopok és Rendezvények a következőket tartalmazhatják:

- c. **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.
- d. **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 Microsoft-termékekre 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:

- **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 Munkamegrendelésben meghatározott óráiból. Ha úgy véljük, hogy a támogatási probléma szoftverhiba, akkor nem terhelünk Önre 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.
- **Hosszabb kezdeti válaszütdő.** A válaszütdő – amely a szolgáltatási kérés létrehozása és a között az időpont között eltelt idő, amikor a Terméktámogatási Tanácsadó kapcsolatba lép Önnel – a súlyosságtól függően változik.
- **Súlyos Helyzet és válságeszkaláció.** Az üzletvitelre Katasztrofális vagy Súlyos hatású (1-es vagy „A” súlyosságú) problémák fellépését Súlyos Helyzetnek tekintjük, amely a Microsofttól és Öntől egyaránt a hét 7 napján napi 24 órában támogatást igényel, amíg a problémát nem sikerül megoldani vagy súlyosságát nem sikerül csökkenteni. A megoldásban a Microsoft szükség szerint távolról és a helyszínen egyaránt Eszkalációs Referenssel és műszaki munkatársakkal segédkezik. Az Eszkalációs Referensek olyan személyek, akiknek az a feladatuk, hogy az esetek megfelelő kezelésével, eszkálicióval, erőforrások biztosításával és koordinációval a problémák azonnali megoldását segítsék.
- **Harmadik fél támogatásának koordinálása.** A Microsoft tagja a TSANet hálózatnak, és Önnel közösen fog azon dolgozni, hogy tudása legjavát adva elhárítsa a környezet hibáit és a problémákat. Ezek az erőfeszítések segítségére lehetnek Önnek olyan problémák megoldásában is, amelyek nem tulajdoníthatók Microsoft-termékeknek. Ilyenek problémák a következők:
  - Az Ön hálózati infrastruktúrája, hardvere, nem-Microsoft szoftvere, üzemeltetési eljárásai, architektúrája, informatikai szolgáltatáskezelési folyamata, rendszerkonfigurációja vagy emberi hibák, mulasztások által okozott hibák.
  - Több szállító koordinálásakor jelentkező együttműködési problémák. Az Ön kérésére együttműködünk a harmadik fél szoftverszállítóval a bonyolult, többszállítós termék-együttműködési problémák megoldásában. Ha egy esemény megoldásának érdekében harmadik féllel kell együttműködnünk, akkor Mi ezt megkíséreljük, de a harmadik fél felelőssége termékének támogatása.
- **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.
- **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 válaszsintet és a becsült válaszütdőt, 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"> <li>Az üzleti vállalkozás lényegét jelentő folyamat teljes mértékben megsemmisült, a munka tulajdonképpen nem folytatható</li> <li>Azonnali intézkedést igényel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. visszahívás legfeljebb 1 órán belül</li> <li>Munkatársaink a lehető leghamarabb kimennek az Ön telephelyére</li> <li>Folyamatos munka a hét 7 napján napi 24 órában</li> <li>A probléma gyors eszkalálása a Microsofton belül a Termékekkel foglalkozó csapatoknak</li> <li>Felsőszintű vállalatvezetőink értesítése</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Az Ön felsőszintű vállalatvezetőinek értesítése</li> <li>Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) munkához<sup>2</sup></li> <li>A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység gyors elérése, tőle gyors válaszok érkezése</li> </ul>
A Kizárólag telefonon át érkező kérés	Súlyosan érinti az üzletvitelt: <ul style="list-style-type: none"> <li>A szolgáltatások jelentős mértékű megsemmisülése vagy minőségük jelentős romlása</li> <li>1 órán belüli intézkedést igényel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. visszahívás legfeljebb 1 órán belül</li> <li>Munkatársaink szükség szerint kimennek az Ön telephelyére</li> <li>Folyamatos munka a hét 7 napján napi 24 órában</li> <li>Felsőszintű vezetőink értesítése</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) munkához<sup>2</sup></li> <li>A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység gyors elérése, tőle gyors válaszok érkezése</li> <li>A vezetőség értesítése</li> </ul>
B Telefonon vagy interneten át érkező kérés	Mérsékeltén érinti az üzletvitelt: <ul style="list-style-type: none"> <li>A szolgáltatások elviselhető mértékű megsemmisülése vagy minőségük mérsékelt romlása mellett a munka tulajdonképpen, ha rosszabb körülmények között is, de folytatható.</li> <li>2 munkaórán<sup>1</sup> belüli intézkedést igényel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. visszahívás legfeljebb 2 órán belül</li> <li>Folyamatos munka a hét 7 napján napi 24 órában<sup>2</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Megfelelő erőforrások biztosítása a folyamatos (heti 7 nap, napi 24 óra) munkához<sup>2</sup></li> <li>A módosításokat jóváhagyó szervezeti egység elérése, tőle válaszok érkezése 4 munkaórán<sup>1</sup> belül</li> </ul>
C Telefonon vagy interneten át érkező kérés	Alig érinti az üzletvitelt: <ul style="list-style-type: none"> <li>Az üzletvitel lényegében a szolgáltatások kisebb romlása mellett vagy azok romlása nélkül folytatható.</li> <li>4 munkaórán<sup>1</sup> belüli intézkedést igényel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. visszahívás legfeljebb 4 órán belül</li> <li>Munkavégzés csak munkaidőben<sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pontos kapcsolattartási adatok az eset felelősére vonatkozóan</li> <li>Reagálás 24 órán belül.</li> </ul>

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

<sup>2</sup> 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 Szolgáltatásról 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 Szolgáltatásról egy Önhöz hozzárendelt Globális Terméktámogatási Tanácsadó (a továbbiakban „GSR”), valamint az egyes globális szolgáltatási helyeken Önhöz hozzárendelt helyi Terméktámogatási Tanácsadó fogja nyújtani.
- b. Minden Szolgáltatás nyújtására elsősorban magyar nyelven kerül sor a Feretmegállapodás rendelkezései szerint.
- c. A Microsoft által a világhálón, a <http://microsoft.com/licensing/support> 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 Munkamegrendelés, 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.
- d. Kibocsátás előtti és bétatermékekre nincs támogatás, kivéve, ha egy csatolt Melléklet ettől eltérően rendelkezik.
- e. Minden Szolgáltatás – ideértve a megrendelt órákat is – elveszik, ha azokat nem veszik igénybe az Egyedi Szerződésben rögzített határozott időtartam alatt.
- f. A Támogatási Segítségnyújtás az erőforrások rendelkezésre állásától függ.
- g. 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.
- h. 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.
- i. 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.
- j. 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 Munkamegrendelésnek 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 felhasználásának megtervezésében.
- c. Ön a Munkamegrendelés lejáratá előtt legalább 60 nappal áttekintésre vonatkozó kérést küld el az összes szükséges/alkalmazandó adattal együtt.
- d. Ön vállalja, hogy belső eskalációs eljárást alakít ki, hogy ezzel segítse az Ön vállalatvezetői és a Mi munkatársaink között esetleg szükségessé váló kommunikációt.
- e. Ön vállalja, hogy válaszol az ügyfelek elégedettségét kutató mindazon felmérésekre, amelyeket Mi a Szolgáltatásokat illetően időnként eljuttatunk Önhöz.
- f. Ön vállalja, hogy irodájában megfelelő helyet, telefont és szélessávú internetes kapcsolatot, továbbá az Ön belső rendszeréhez és diagnosztikai eszközeihez való hozzáférést biztosít azoknak a Terméktámogatási Tanácsadóinknak, akiknek az Ön telephelyén kell munkát végezniük.
- g. Ön köteles megtéríteni az Ön alkalmazottainak, illetve vállalkozóinak esetében felmerülő összes utazási költséget és egyéb indokolt kiadást.

## 5. TULAJDONJOG ÉS LICENC.

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

### a. Javítások

A Javítások licencbe vételére annak a Terméknek a licencfeltételei alkalmazandók, amelyhez a Javítások kapcsolódnak. Ha a Javítások nem egy bizonyos Termékhez kapcsolódnak, akkor a Javításokhoz a Microsoft által mellékelte egyéb használati feltételek érvényesek, mellékelte használati feltételek hiányában pedig az Ügyfél nem kizárólagos, végleges, további díjfizetést nem igénylő licencet kap a Javítások kizárólag saját belső céljaira való használatára és többszörözésére. Az Ügyfél nem módosíthatja a Javításokat vagy azok fájlnevét, és nem kombinálhatja a Javításokat semmilyen nem a Microsofttól származó számítógépes kóddal.

## Megrendelt szolgáltatás és árlista

Mennyiség	Mennyiségi egység (óra)	KEF kód (Termékkazonosító)	Termék megnevezése	Nettó egységár (Ft/óra)	Egységre vetített közbeszerzési díj (2% (Ft))	Közbeszerzési díjjal növelt nettó egységár (Ft)	Fizetendő nettó összár (Ft <sup>[1]</sup> )	Közbeszerzési díj összesen (Ft) <sup>[2]</sup>	Közbeszerzési díjjal növelt fizetendő nettó összár (Ft)
650	óra	MS-005	Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Extra alapsomag	42816	856,32	43672,32	27830400	556608	28387008
200	óra	MS-002	Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Base alapsomag	45609	912,18	46 521,18	9121800	182436	9304236
Fizetendő összesen:							36952200	739044	37691244

<sup>[1]</sup> Szolgáltatót megillető díj összege.

<sup>[2]</sup> A közbeszerzési díj közvetlenül Beszerzőnek kerül megfizetésre Megrendelő által.



MIÉ-75913/5

## TELJESÍTÉST IGAZOLÓ BIZONYLAT

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

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

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

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

-----  
Szállító képviselője

-----  
Megrendelő képviselője (1)

-----  
Megrendelő képviselője (2)





NEMZETI INFORMATIKAI SZOLGÁLTATÓ ZRT.

MIB-75910/B/5

Nyilatkozat Partner adatairól

Azonosító adatok:		
Teljes név (cégjegyzéknek megfelelően): Microsoft Magyarország Számítástechnikai Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság		Rövid név (cégjegyzéknek megfelelően): Microsoft Magyarország Kft.
Cégjegyzék szám, EV szám, működési engedély szám, bírósági nyilvántartási szám, egyéb.....szám (megfelelő aláhúzendő): Cg.01-09-262313		
Adószám:10836653-2-44		Uniós adószám:-
Kapcsolattartó adatai		
Név:Stein Péter		Beosztás:TAM
Telefonszám:+3620 326 5969		E-mail cím: pstein@microsoft.com
Cím		
Székhely (ország, irányítószám, város, utca, házszám): Magyarország, 1031 Budapest, Graphisoft park 3.		
Levelezési cím, amennyiben eltér a székhelytől (ország, irányítószám, város, utca, házszám): U.A		
<i>Vevő partner esetében a következőket is ki kell tölteni, amennyiben releváns</i>		
Számla küldési cím (ország, irányítószám, város, utca, házszám):		
Cégnév:		
Számlázási cím (ország, irányítószám, város, utca, házszám):		
Számlavezető bank		
Neve: CITI Bank		
Bankszámla száma:10800007-73043029-00000000		Bankszámla devizaneme:HUF
Különös adózásra vonatkozó információk (adózásra vonatkozó törvények alapján, az irreleváns sorban NEM-et kell beírni, amelyik sor vonatkozik a partnerre, ott IGEN-t)		
Pénzforgalmi elszámolás [áfa tv. XIII/A. fejezet, 169.§.(h)]:	Különbözet szerinti elszámolás [áfa tv. XV.-XVII. fejezet, 169.§.(p,q.)]:	Önszámlázás [áfa tv. 169.§.(l)]:
Fordított adózás [áfa tv. 169.§.(n)]: Milyen tevékenység alapján:	Alanyi mentesség [áfa tv. XIII. fejezet]:	Tevékenység alapján mentes [áfa tv. VI. fejezet]: Milyen tevékenység alapján:
KATA [2012. évi CXLVII. törvény]:	KIVA [2012. évi CXLVII. törvény]:	EVA [2002. évi XLIII. törvény]:

Dátum: Bp. 2017.12.04.

Cégszerű aláírás: 

**A SZERZŐDÉS KERETÉBEN HAVONTA IGÉNYBE  
VEENDŐ TERMÉKTÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁS  
TELJESÍTÉSI ÜTEMEZÉSE**

	<b>Terméktámogatási szolgáltatások – Premier Extra alapsomag vagy azzal egyenértékű szolgáltatás</b>	<b>Terméktámogatási szolgáltatások – Premier Base alapsomag vagy azzal egyenértékű szolgáltatás</b>
a szerződés hatályba lépését követő 1. hónapban	56 óra	14 óra
a szerződés hatályba lépését követő 2. hónapban	56 óra	14 óra
a szerződés hatályba lépését követő 3. hónapban	56 óra	14 óra
a szerződés hatályba lépését követő 4. hónapban	56 óra	14 óra
a szerződés hatályba lépését követő 5. hónapban	56 óra	14 óra
a szerződés hatályba lépését követő 6. hónapban	56 óra	14 óra
a szerződés hatályba lépését követő 7. hónapban	56 óra	14 óra
a szerződés hatályba lépését követő 8. hónapban	56 óra	14 óra
a szerződés hatályba lépését követő 9. hónapban	56 óra	14 óra
a szerződés hatályba lépését követő 10. hónapban	56 óra	14 óra
a szerződés hatályba lépését követő 11. hónapban	56 óra	14 óra
a szerződés hatályba lépését követő 12. hónapban	34 óra	46 óra
<b>Összesen</b>	<b>650 óra</b>	<b>200 óra</b>