

Szerződés nyilvántartási szám: .....1014630.....<sup>1</sup>

## 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: Bancsics Ferenc 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: Christopher Mark Mattheisen  
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 Emelt szintű konzultációs és gyártói terméktámogatási szolgáltatások 2016<sup>1</sup> 1. rész: "Microsoft vagy azzal egyenértékű fejlesztői platformú szoftverlicenckhez kapcsolódó emelt szintű konzultációs és terméktámogatási szolgáltatások 2016" tárgyban lefolytatott központosított közbeszerzési keretmegállapodásos eljárás első része eredményeképpen a Beszerző és a Szolgáltató között keretmegállapodás jött létre (továbbiakban: KM)

KM azonosítószáma: KM0101SUPP16  
KM aláírásának dátuma: 2017. június 20.  
KM időbeli hatálya: 2020. június 21.  
KM keretösszege: nettó 15.000.000.000,- Ft

### 2. A szerződés tárgya, mennyisége

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

<sup>1</sup> A végleges szerződés tartalmazza.

Szignálom  
dr. Kiss Dávid Kétszemes  
jogi előadó  
NISZ Zrt

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 mindkét fél szerződésszerű teljesítésével szűnik meg.

### 3.2

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.

Szolgáltató a jelen szerződés 2. pontja szerinti szolgáltatásokat, - amennyiben az lehetséges - távoli eléréssel is teljesítheti.

## 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 díj teljes összege az 2. számú mellékletben meghatározott árak alapján 44.248.050,- Ft + ÁFA, azaz negyvennégymillió-kettőszáznegyvennyolcezer-ötven forint + általános forgalmi adó, amelyet Megrendelő egy összegben köteles Szolgáltató részére megfizetni.

5.3. A szerződéses ár (szolgáltatások) tartalmazza a megajánlott szolgáltatás nyújtásával összefüggő valamennyi adót, illetéket, díjat és jogdíjat, 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 Szolgáltatón keresztül fizeti meg. Szolgáltató a közbeszerzési díjat köteles Megrendelő részére kiállított számlán a 2. számú mellékletnek megfelelően szerepeltetni.

## 6. Teljesítés, teljesítésigazolás, fizetési feltételek

6.1. Amennyiben az szerződés szerinti szolgáltatás eredményeinek felhasználása (a technikai adatokat is beleértve) exporthatóság hatálya alá esik, Szolgáltató köteles a szerződés megkötésekor nyilatkozni Megrendelő részére az exportra vonatkozó jogszabályokról és egyben köteles azokat tételesen felsorolni valamint a jogszabályok egyszerű magyar nyelvű fordítását is csatolnia kell a felsoroláshoz. (5. számú melléklet: Nyilatkozat exporthatóságról).

6.2. Szolgáltató az 1. számú mellékletben meghatározott, 2. számú mellékletben nevesített terméktámogatási szolgáltatások nyújtására köteles Megrendelő részére. A tárgyhónapban elvégzett tevékenységekről Szolgáltató a következő hónap 3. munkanapjáig kimutatást készít, melyben szolgáltatásonként elkülönítve feltünteti a tárgyhónapban elvégzett tevékenységeket és a felhasznált órák számát, valamint a még felhasználható órák mennyiségét.

6.3. Felek rögzítik a KM. VI. 1.6. pontja alapján rögzítik, hogy jelen szerződés hatályba lépésével a szolgáltatás teljesítettnek tekintendő.

6.4. Megrendelő köteles jelen szerződés hatályba lépését követően a Szolgáltató szerződés szerinti teljesítésének elismeréséről vagy annak megtagadásáról 15 napon belül írásban nyilatkozni (Teljesítést Igazoló Bizonylat 3. számú melléklet). Szolgáltató köteles a számlát a teljesítés elismerésétől számított 15 napon belül kiállítani és Megrendelő részére eljuttatni.

6.5. Szolgáltató a szerződés 5.2 pontja szerinti teljes díj összegét, a Kbt. 135. § (1), (6) bekezdésekben, valamint a Ptk. 6:130. § (1)-(2) bekezdésekben meghatározott szabályok szerint, a Szolgáltató által benyújtott – a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 167. § (3) bekezdés alapján kiállított – számla ellenében a Megrendelő általi kézhezvételtől számított 30 napon belül átutalással egyenlíti ki. A benyújtandó számla kötelező melléklete az előírásoknak megfelelően kiállított és mindkét Fél által aláírt Teljesítést Igazoló Bizonylat (3. számú melléklet). A számlán csak a jelen keretmegállapodás hatálya alá tartozó termékek szerepelhetnek.

6.6. 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.

6.7. Szolgáltatónak jogában áll a szerződés teljesítését felfüggeszteni mindaddig, amíg Megrendelő a szerződés értékével megegyező összeggel nem csökkenti a Szolgáltató 30 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.

6.8. 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.) 169. § szerinti előírásoknak,
- e) a számlán fel kell tüntetni a „számla” elnevezést.

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

6.10. Amennyiben Megrendelő kifogást emel a benyújtott számlával kapcsolatban, úgy a számlát a számla igazolt kézhezvételét követő 10 naptári napon belül visszaküldi Szolgáltatónak. A fizetési határidő a számla újbóli benyújtását követően újratekintésre kerül, feltéve, hogy Megrendelő kifogása jogszerű volt.

6.11. Szolgáltató nem fizet, illetve számol el a szerződés teljesítésével összefüggésben olyan költségeket, melyek a Kbt. 62. § (1) bekezdés k) pont ka) és kb) alpontja szerinti feltételeknek nem megfelelő társaság tekintetében merülnek fel, és amelyek Szolgáltató adóköteles jövedelmének csökkentésére alkalmasak (Kbt. 136. § (1) bek. a) pont).

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

6.13. A szerződés hatálya alatt Szolgáltató a Cégbíróság által nyilvántartott főbb adataiban (a nevében, cégformájában, adószámában, számlaszámában) bekövetkezett változásról köteles a Megrendelőt haladéktalanul értesíteni.

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

6.15. Késedelmes fizetés esetén Vevő a Ptk. 6:155 § (1) bekezdése szerint meghatározott mértékű késedelmi kamatot fizet Eladónak. Megrendelő mentesül a késedelmes fizetés jogkövetkezménye alól, amennyiben Szolgáltató a számlát nem a 6.7. pontban meghatározott címre nyújtja be, vagy a számla egyéb – jelen szerződésben szabályozott okból – nem fogadható be.

## 7. Kapcsolattartás:

7.1. Jelen szerződésben Felek szakmai kapcsolattartásra kijelölt képviselői:

- a) Megrendelő részéről:  
Név: Szajlai Gyula  
Beosztás: Alkalmazásüzemeltető  
Telefonszám: +3614692944  
Mobiltelefon szám: +36306386876  
E-mail cím: szajlai.gyula@nisz.hu
  
- b) Szolgáltató részéről:  
Név: Bálint Arnold  
Beosztás: Delivery Management Manager  
Telefonszám: +3620 264 60 34  
Mobiltelefon szám: +3620 264 60 34  
E-mail cím: abalint@microsoft.com

7.2. Jelen szerződésben Megrendelő részéről teljesítés igazolására jogosult személyek:

Név: Pocsai Eszter Gabriella  
Beosztás: Munkaerőpiaci és Közlekedés Hatósági Információs Rendszerek Üzemeltetési osztályvezető  
Telefonszám: +3614692848  
E-mail cím: pocsai.eszter@nisz.hu

és

Név: Pető Balázs  
Beosztás: Intézményi információs rendszerek üzemeltetési igazgató  
Telefonszám: +3618961693  
E-mail cím: peto.balazs@nisz.hu

Felek jelen pontban meghatározott kapcsolattartóik útján tartják a szerződés teljesítése során a kapcsolatot.

7.3. 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 joghatályossá, 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. Titoktartás**

8.1. Szolgáltató vállalja, hogy a közpénzek felhasználásának nyilvánosságáról szóló jogszabályoknak megfelelően üzleti titok címen nem tagadja meg a tájékoztatást a jelen szerződés lényeges tartalmáról.

8.2. Felek kötelesek jelen szerződés teljesítése során a másik Féllel kapcsolatban tudomásukra jutott Keretmegállapodás szerinti titkos információkat a Keretmegállapodás szerint bizalmasan

kezelni, azokat nyilvánosságra nem hozhatják, illetéktelen harmadik személy részére hozzáférhetővé nem tehetik azzal, hogy egyik fél sem akadályozhatja meg a másikat olyan információ kiadásában, amelyet valamely hatósági vagy bírósági eljárás vagy törvényi előírás tesz szükségessé.

Megrendelő a fentiekkel összhangban rögzíti, hogy a jelen szerződés teljesítése során érintett valamennyi információt, adatot és tényt KM. VIII. 6. pontja szerinti titkos információnak minősít.

8.3. Amennyiben jelen szerződés teljesítésével kapcsolatban Szolgáltatónak harmadik személy számára valamely Keretmegállapodás szerinti titkos információt kell kiadnia, azt kizárólag Megrendelő előzetes írásos hozzájárulásával teheti meg.

8.4. Szerződő Felek megállapodnak, hogy jelen pont alkalmazása szempontjából nem minősülnek harmadik Félnak Szolgáltató által szerződés szerűen igénybe vett alvállalkozók teljesítési segédek, alkalmazottai, illetve egyéb közreműködők a KM. VIII. 5. pontja alapján. .

8.5. Szolgáltató a Keretmegállapodás szerinti felelősséggel tartozik a titoktartási kötelezettségének megsértéséből eredő károkért és tudomásul veszi és elfogadja, hogy a titoktartási kötelezettség megszegése esetén a Megrendelő jogosult a jelen szerződést azonnali hatállyal felmondani, amely esetben a Felek kötelesek egymással időarányosan elszámolni.

8.6. Jelen 8. pontban foglaltak nem érintik a Keretmegállapodásban rögzített, a titoktartás időtartamára vonatkozó rendelkezések alkalmazását azzal, hogy amennyiben kogens jogszabály adott titkos információ körre vonatkozóan a Keretmegállapodáshoz képest hosszabb határidőt határoz meg, úgy az lesz irányadó.

## **9. Szerződésszegés, szerződésmódosítás, a szerződés megszüntetése**

9.1. Felek megállapodnak, hogy jelen szerződés keretében a lentiek szerint késedelmi és meghiúsulási kötbér kerül kikötésre.

9.2. Amennyiben olyan okból, amelyért felelős, Szolgáltató a Premier Szolgáltatás Leírásban (1.sz. melléklet 1. számú függeléke) vállalt reakció időt késedelmesen teljesíti késedelmi kötbér fizetésére köteles.

9.3. A kötbér alapja a nem teljesített vagy a késedelmesen teljesített szolgáltatás nettó díja.

9.4. A késedelmi kötbér mértéke: a késedelem 1-10 naptári napja alatt napi 0,5 %, a késedelem 11. napjától napi 1 %. A késedelmi kötbér maximális mértéke: 10 %.

9.5. Szolgáltató 25 naptári napot meghaladó késedelme esetén Megrendelő jogosult a szerződést felmondani, vagy attól elállni, mely okán Szolgáltató a meghiúsulási kötbér fizetésére lesz kötelezett. A meghiúsulási kötbér mértéke a késedelmesen vagy nem teljesített szolgáltatás nettó díjának 10%-a. .

9.6. Jelen szerződés meghiúsultnak tekintendő, amennyiben a Megrendelő a Szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt jelen szerződést azonnali hatállyal felmondja vagy Megrendelő jelen szerződéstől Szolgáltató súlyos szerződésszegése miatt eláll – ezek feltételeit, valamint részletes szabályait a Ptk. tartalmazza.

9.7. Meghiúsulási kötbér érvényesítése a teljesítés követelését (Ptk. 6:187 § (1)), valamint a késedelmi kötbér érvényesítését kizárja.

9.8. Amennyiben bármelyik Fél részéről felmondási vagy elállási ok merülne fel, úgy a Felek haladéktalanul egyeztetnek, amelynek keretében az ok elhárítására – feltéve, hogy ez lehetséges – a szerződésszegéssel nem érintett Fél megfelelő póthatáridőt határoz meg.

9.9. Felek rögzítik, hogy ugyanazon kötbéralap tekintetében csak egy kötbér alkalmazható.

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

9.11. Szolgáltató köteles jelen szerződés hatálya alatt tulajdonosi szerkezetét Megrendelő számára megismerhetővé tenni és a Kbt. 143. § (3) bekezdés szerinti ügyletekről Megrendelőt haladéktalanul értesíteni (Kbt. 136. § (1) b)).

9.12. Megrendelő jogosult és egyben köteles jelen szerződést – ha szükséges olyan határidővel, amely lehetővé teszi, hogy a szerződéssel érintett feladata ellátásáról gondoskodni tudjon - a Kbt. 143. § (3) bekezdésében meghatározott esetek valamelyikének bekövetkezése esetén felmondani. Jelen pont szerinti felmondás esetén Szolgáltató a szerződés megszűnése előtt teljesített szolgáltatás szerződés szerű pénzbeli ellenértékére jogosult.

9.13. A Megrendelő jogosult az esedékessé vált kötbér összegét a vételárból visszatartani a Kbt. 135. § (6) bekezdése szerint.

## 10. Egyéb rendelkezések

10.1. Szolgáltató a jelen keretmegállapodás aláírásával kijelenti, hogy a nemzeti vagyonról 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 szerződést Megrendelő jogosult felmondani, vagy- ha a szerződés teljesítésére még nem került sor - attól elállni.

10.2. Felek megállapodnak, hogy amennyiben jelen szerződés bármely rendelkezése utóbb érvénytelennek minősül (részleges érvénytelenség), a szerződés többi részét érvényesnek tekintik, kivéve, ha a Felek együttes írásbeli nyilatkozata alapján azt az érvénytelen rész nélkül nem kötötték volna meg.

10.3. Jelen szerződés fő szövegének valamint mellékletei közötti ellentmondás esetén a szerződés fő szövegének rendelkezései alkalmazandók.

10.4. Felek kijelentik, hogy nem válik a szerződés tartalmává minden szokás, amelynek alkalmazásában a korábbi üzleti kapcsolatukban megegyeztek, és minden gyakorlat, amelyet egymás között kialakítottak, továbbá minden olyan szokás és gyakorlat, melyet az adott üzletágban a hasonló jellegű szerződés alanyai által széles körben ismernek és rendszeresen alkalmaznak.

10.5. Szolgáltatónak és a Megrendelőnek meg kell tennie mindent annak érdekében, hogy közvetlen tárgyalások útján rendezzenek minden olyan nézeteltérést vagy vitát, mely közöttük a szerződés keretében felmerült. Minden ezzel kapcsolatos tényről, akadályozó körülményről Felek kölcsönösen kötelesek egymást írásban tájékoztatni.

10.6. A Felek az egyértelműség kedvéért rögzítik, hogy jelen egyedi szerződés egyáltalán nem módosítja a Keretmegállapodás XI.6. pontját, az változatlanul, módosítás nélkül az ott leírtak szerint alkalmazandó.

10.7. Ha bármelyik Fél egy vagy több esetben nem ragaszkodik a jelen szerződésben meghatározott valamely jog, jogorvoslat vagy választás gyakorlásához, az nem jelenti azt, hogy ugyanannak a feltételnek a jövőbeni teljesítéséről, vagy ugyan azon jog jövőbeni gyakorlásáról is le fog mondani, vagy a követeléseitől el fog állni. A jelen szerződésből fakadó vagy ahhoz kapcsolódó bármilyen jogról történő lemondás csak erre vonatkozó kifejezett írásbeli nyilatkozat esetén érvényes.

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

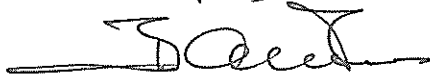
10.9. A jelen szerződésben nem szabályozott kérdésekben, valamint bármely, a teljesítéssel kapcsolatos ellentmondás esetén a hivatkozott KM, illetve annak mellékletei, vonatkozó rendelkezései, továbbá a Magyar Köztársaság mindenkor hatályos jogszabályai irányadók. Jelen szerződés a KM-ban meghatározottakkal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

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

1. számú melléklet: Műszaki leírás  
1. számú függelék: *Premier Szolgáltatás Leírás (a KM. 1. számú melléklete)*
2. számú melléklet: Megrendelt szolgáltatás és árlista
3. számú melléklet: Teljesítést Igazoló Bizonylat
4. számú melléklet: Nyilatkozat Partner adatairól
5. számú melléklet: adott esetben Nyilatkozat export szabályozásról<sup>2</sup>

A szerződést a felek áttanulmányozás után, mint szándékukkal és ügyleti akaratukkal mindenben megegyezőt „3” eredeti példányban jóváhagyólag írják alá, melyből kettő példány Megrendelőt, egy példány Szolgáltatót illet.

Dátum: Budapest, 2019.03.21.




Bácsics Ferenc  
vezérigazgató  
NISZ Zrt.  
Megrendelő

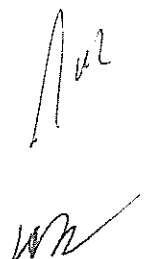
NISZ Nemzeti Infokommunikációs Szolgáltató  
Zártkörűen Működő Részvénytársaság  
1031 Budapest, Csillag utca 3.



Christopher Mark Mattheisen  
ügyvezető  
Microsoft Magyarország Kft.  
Szolgáltató

Microsoft Magyarország Kft.  
1031 Budapest   
Graphisoft park 3. (Záhony u.)  
Citibank: 10300007-73043029  
Adószám: 10836653-2-44

2 A szerződés 6.1. pontja szerint





1. számú melléklet

## **KÖZBESZERZÉSI MŰSZAKI LEÍRÁS**

**MICROSOFT ALAPÚ RENDSZEREK ÉVES TÁMOGATÁSÁNAK BESZERZÉSE**

## TARTALOMJEGYZÉK

1. BEVEZETÉS .....	11
2. A KÖZBESZERZÉS TÁRGYA, MENNYISÉGE .....	11
3. A KÖZBESZERZÉS TERJEDELME .....	12
3.1. TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁS BIZTOSÍTÁSA .....	12
1. SZÁMÚ MELLÉKLET: .....	13

## 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 formában 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. Információs Rendszerek Üzemeltetési Ágazat, Intézményi információs rendszerek üzemeltetési Igazgatóság Munkaerőpiaci és Közlekedés Hatósági Információs Rendszerek Üzemeltetési Osztálya (továbbiakban MKHIRÜO) 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 MKHIRÜO 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 díjának beszerzése („Microsoft vagy azzal egyenértékű fejlesztői platformú szoftverlicenckhez kapcsolódó emelt szintű konzultációs és terméktámogatási szolgáltatások biztosítása” 1. számú részteljesítés KM01SUPP16) a NISZ Zrt. számára a következők szerint:

cikkszám	KEF termék / szolgáltatás megnevezése	Szolgáltatáscsomag szerinti óraszám	Mennyiség (db)
MS-005	Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Extra alapsomag (650 óra, egy év)	650 óra	1
MS-002	Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Base alapsomag (200 óra, egy év)	200 óra	1
MS-010	Terméktámogatási szolgáltatások - Kiegészítő (Add-on) csomag Proaktív 50 óra	50 óra	1

összesen	900 óra	3
----------	---------	---

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.

Felhívjuk Ajánlattevők figyelmét, hogy Ajánlatkérő csupán a közbeszerzés tárgyának egyértelmű és közérthető meghatározása céljából hivatkozik meghatározott gyártmányú termékre, azonban az azzal egyenértékű megajánlást elfogadja.

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	Termék / szolgáltatás megnevezése	Óraszám
MS-005	Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Extra alapsomag	650
MS-002	Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Base alapsomag	200
MS-010	Terméktámogatási szolgáltatások - Kiegészítő (Add-on) csomag Proaktív 50 óra	50
	összesen	900

#### 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
Üzemeltetési folyamatok támogatása	Üzemeltetési folyamatok támogatása a munkaerőpiaci alkalmazásokkal kapcsolatos hatékonyabb folyamatszervezése érdekében	Meglévő folyamatdokumentációk áttekintése, hiányzó folyamatok felülvizsgálata, javaslattétel	100
SQL és SharePoint onsite jelenlét	SQL és SharePoint környezet helyszíni karbantartása, konzultáció	Egy dedikált Microsoft mérnök havonta 3 napot felölölő helyszíni jelenléte, az SQL és SharePoint technológiák és az üzemeltető csapat helyszíni támogatása.	250
Üzemeltetésben dolgozó kollégák képzése	Workshopokra fenntartott keret	Microsoft saját mérnökei által összeállított speciális workshopok, amelyek elősegítik a termékek mély technikai megértését, valamint a laborgyakorlatokon keresztül biztosítják, hogy a résztvevők gyakorlatot szerezzenek a termékek üzemeltetésében és hibakeresésben. Ezek a workshopok nem érhetőek el oktatási központokban, vagy egyedi megrendelés alapján, csak kimondottan Microsoft Premier Support	120

		szerződés keretében lehet rá jelentkezni.	
<b>Üzletileg kritikus szolgáltatás felülvizsgálata</b>	<i>MS SQL és SharePoint szerverek probléma és kockázat elemzése</i>	A NISZ Zrt. MKHIRÜO környezetben működő, üzemeltetői és felhasználói szempontból is MS SQL és SharePoint 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.	140
<b>Account management</b>	<i>Támogatási ügyfélkezelés</i>	A szerződésben foglalt dedikált terméktámogatási tanácsadó kerete.	270

### **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 csökkenthetőek.

**A Microsoft Premier Supportot az általában vett gyártói támogatásokkal szemben a következő, csak ezen támogatási konstrukció keretein belül elérhető szolgáltatások teszik egyedivé.**

Ügyfélhez rendelt, a gyártó belső folyamatait és erőforrásait jól ismerő terméktámogatási tanácsadó. Aki közvetlen kapcsolattal rendelkezik a támogatói és fejlesztői csapatokhoz.

24x7 rendelkezésreállású reaktív támogatási szolgáltatással. Közvetlen eskalációs úttal a forráskód hozzáféréssel rendelkező, szintén 24x7 rendelkezésreállással rendelkező támogatói csoporthoz valamint a termékfejlesztői csoporthoz. Kiemelt fontosságú rendszerek esetében az első és második támogatási szint kihagyásának lehetősége.

Termékhiba, dokumentációs hiba, vírusátadás esetén a problémamegoldási feladatokra fordított mérnök erőforrások költségeinek átvállalása.

Igény esetén, külön előkészületeket nem igénylő, biztonságos távoli problémamegoldás.

Kritikus problémakezelés szeparált eskalációs útvonalakkal és garantált válaszidővel, valamint igény szerint 4 órán belül helyszíntre indított, termékspecialistával.

*Microsoft Enterprise Agreement Software Assurance keretében juttatott telefonos támogatási incidensek emelt szintű reaktív támogatási órákká konvertálása.*

Közvetlen hozzáférés a Microsoft kiterjesztett tudásbázisához (Extended Knowledge Base). A terméktámogatási tanácsadón keresztül közvetett hozzáférés a Microsoft belső tudásbázisához (Internal Knowledge Base), valamint az elmúlt 15 évben a Microsoft támogatási csoportjai által a világon bárhol kezelt támogatási incidenseinek technikai információihoz.

Hibajavítás és reaktív támogatás nyújtása, a támogatási életciklusuk végén túljutott, más csatornákon keresztül nem támogatott termékekhez.

Termékspecifikus Risk Assesment programok. Az egyes platformok (pl. levelezés, címtár, cluster, security, rendszerfelügyelet, adatbázis kiszolgálók) teljes körű felülvizsgálata, amelyet az adott termékplatform átfogó ismeretével rendelkező, és a fejlesztői csapattal közvetlen kapcsolatban álló rendszermérnök(ök) végez(nek). Speciálisan az adott termékplatform támogatási tapasztalatait összegyűjtő tudásbázison alapuló eszközök segítségével. A felülvizsgálat által feltárt esetleges hiányosságok, hibák azonnali orvoslása, szükség esetén remediation plan készítése és módszeres végrehajtásának támogatása.

Igény szerint kialakított magas szintű oktatások és workshopok az adott termékek fejlesztésében, bevezetésében, támogatásában részt vevő oktatók vezetésével.

### **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 tudástranszferet 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.

#### **Az Elérhető Szolgáltatások részletezése**

Az Ügyfél az alábbi Szolgáltatások tetszőleges kombinációját veheti igénybe. A Microsoft által tett eltérő kikötés hiányában a szolgáltatásokért óradíjat számít fel, amelyet az Ügyfél által allokkált órák összesített számából von le.

#### **Támogatási Ügyfélkezelés**

A Támogatási Ügyfélkezelési szolgáltatások célja a támogatási és szolgáltatási kapcsolat koordinációjának elősegítése. A TAM az Ügyfél rendelkezésére áll a Microsoft-on belül és olyan csapatot biztosít, amely alkalmas Workshop-ok, Működési Probléma Megoldás és Támogatási Segítségnyújtás biztosítására. A TAM információs központként is szolgál és továbbítja az Ügyfél Szolgáltatásokra vonatkozó visszajelzéseit más Microsoft csoportoknak. . A TAM közvetlen hozzáféréssel rendelkezik a Microsoft belső terméktámogatói és fejlesztői csoportjaihoz.

**Eligazító és tervező megbeszélés.** A szerződés megkezdésekor lehetőség van arra, hogy a TAM egy telefonos, vagy helyszíni Eligazító és tervező megbeszélést tartson az Ügyfél menedzserjével és munkatársai részvételével. Ennek célja a rendelkezésre álló Szolgáltatások áttekintése, az Ügyfél támogatási igényeire vonatkozó információk összegyűjtése, és a Szolgáltatások Ügyfél általi használatának közös megtervezése.

**Helyzetértékelő megbeszélések és jelentések.** Meghatározott rendszerességgel helyzetértékelő jelentés készül a megelőző beszámolási időszakban nyújtott szolgáltatások összefoglalása céljából. A Microsoft helyzetértékelő megbeszéléseket tart a szolgáltatási tevékenységek megvitatása, az Ügyfél elégedettségének figyelemmel kísérése és az esetleg szükséges teendők és változtatások megállapítása céljából. A Microsoft az Ügyfél kívánságára egyedi jelentéseket is készít és az ezekhez kapcsolódó többletmunkát az Ügyfél Támogatási Segítségnyújtás órakeretéből vonja le.

**Eszkaláció felügyelet.** A TAM a megoldás előmozdítása érdekében szükség esetén gondját viseli az eszkalációt igénylő támogatási ügyeknek a Microsoft más belső erőforrásaihoz történő felterjesztésének.

#### **Workshop-ok**

A Workshop-ok célja, hogy csökkentsék a Microsoft termékekhez kapcsolódó, az Ügyfelet érintő problémák számát és hatását. A Microsoft a termékeire és technológiáira koncentráló, szakértők által vezetett tréningeket tart az Ügyfél telephelyén vagy a Microsoft-nál. Amennyiben az Ügyfél úgy dönt, hogy a workshop saját telephelyén kerüljön megrendezésre, úgy a workshop-ok megkezdése előtt a Microsoft megadja számára a telephelyen található számítógépes környezet előkészítésére vonatkozó leírást. A workshop-ok személyre szabottak és azok ára az időtartamuktól, a helyszíntől és az előadott anyagtól függ. Az Ügyfél az elérhető workshop-ok aktuális listáját a TAM-jától kérheti.

#### **Működési Probléma Megoldása**

A Működési Probléma Megoldása a Microsoft termékek használata során felfedezett konkrét jelenségekkel kapcsolatban nyújt segítséget, amennyiben ésszerűen feltételezhető hogy a problémát Microsoft termék okozza. A Működési Probléma Megoldása napi 24 órában, a hét



minden napján elérhető. A támogatásra vonatkozó kérések az Ügyfél által kijelölt kapcsolattartó személyek útján telefonon vagy a Premier online weboldalon keresztül, elektronikusan küldhetők meg, kivéve az 1 és A súlyosságú eseteket, amikor a kérést telefonon kell közölni.

**A működési probléma bejelentése és megoldása** egyetlen termék-támogatási kérdést és az annak megoldására tett elvárható erőfeszítések összességét jelenti. Egyetlen termék-támogatási kérdésnek kell tekintetni azt a problémát, amely nem bontható alacsonyabb rendű részproblémákra. Amennyiben egy probléma több részproblémából áll, úgy mindegyik részprobléma önálló eseménynek tekintendő. A helyszíni kiszállást igénylő eseményeket a Microsoft óradíj alapon számlázza és azok ésszerű mértékű utazási és ellátási költségeket vonnak maguk után. Bizonyos helyzetekben egy kritikus problémát érintő asszisztált break-fix támogatási kérésre válaszul a Microsoft kereskedelemben kapható Microsoft termék szoftver kódhoz készült módosítást bocsáthat az Ügyfél rendelkezésére ("Hotfix-ek" vagy "Gyorsjavítások"). A Gyorsjavításokat a Microsoft az Ügyfél konkrét problémáira tervezte és azok nem esnek át regresszió-teszten. Az itt vagy valamely Függelékben tett eltérő kikötés hiányában a Gyorsjavítások nem adhatók át független harmadik felek részére a Microsoft előzetes írásbeli hozzájárulása nélkül.

Az Ügyfél felelős a kezdeti súlyossági kategória (1-C) megállapításáért és bármikor kérheti a súlyossági kategória megváltoztatását. Az esemény súlyossága határozza meg a Microsoft-on belüli válaszadás szintjét és a becsült válaszidőt, valamint az Ügyfél kötelezettségeit az alábbi táblázat szerint:

Súlyosság <sup>1</sup>	Az Ügyfél állapota	Microsoft-tól elvárt intézkedés	Az Ügyféltől elvárt intézkedés
1	Kritikus üzleti kihatás:  Központi (a tevékenységhez elengedhetetlen) üzleti folyamat teljes mértékben kiesett az Ügyfélnél és a munka ésszerűen nem folytatható  Azonnali intézkedést igényel	A Microsoft erőforrásai szükség esetén a lehető leggyorsabban a helyszínre érkeznek  Gyors Eszkaláció a Microsoft-on belül a Termék csoportokhoz  Microsoft Vezető Managerek értesítése  Válaszadás kezdő időpontja legfeljebb 1 órán belül	Az Ügyfél telephelyén a vezető managerek értesítése  Megfelelő erőforrások rendelkezésre bocsátása a 24x7 órás folyamatos tevékenység ellátásához  Gyors kapcsolat és válasz a változás-managementet felügyelő személytől
A	Jelentős üzleti kihatás:  Az Ügyfél üzleti tevékenységét támogató szolgáltatások jelentős része kiesik vagy leromlik  Egy órán belüli intézkedést igényel	Válaszadás kezdő időpontja legfeljebb 1 órán belül  Folyamatos munka 24x7 órán keresztül  Microsoft management értesítése	Megfelelő erőforrások rendelkezésre bocsátása a 24x7 órás folyamatos munka ellátásához  Gyors kapcsolat és válasz a változás-managementet felügyelő személytől  A management értesítése

B	<p>Kisebb üzleti kihatás:</p> <p>Az Ügyfél üzleti tevékenységét támogató szolgáltatások kisebb mértékben kiesnek vagy leromlanak, de a munka korlátozott mértékben, ésszerűen folytatható</p> <p>2 Üzleti Órán belüli intézkedést igényel</p>	<p>Válaszadás kezdő időpontja legfeljebb 2 órán belül</p> <p>munkavégzés kizárólag Üzleti Órákban<sup>2</sup></p>	<p>Megfelelő erőforrások rendelkezésre bocsátása az Üzleti Órák alatti folyamatos munka biztosításához</p> <p>Kapcsolat és válasz a változás-managementet felügyelő személytől négy Üzleti Órán belül</p>
C	<p>Minimális üzleti kihatás</p> <p>Az Ügyfél üzletmenete lényegében működőképes, a szolgáltatások csekély leromlásával vagy ezek nélkül</p> <p>4 Üzleti Órán belüli intézkedést igényel</p>	<p>Válaszadás kezdő időpontja legfeljebb 4 órán belül</p> <p>Tevékenység végzése kizárólag Üzleti Órákban<sup>2</sup></p>	<p>Pontos elérhetőségi információk az ügy felelősére vonatkozóan</p> <p>24 órán belüli válaszadás</p>

<sup>1</sup> A súlyosság szintjét az Ügyfél kapcsolattartója határozza meg a TAM-mal egyeztetve.

<sup>2</sup> Az Üzleti Órák munkaszüneti napok kivételével hétfőtől-péntekig 8.30 órától 17.30 óráig, magyar idő szerint.

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

**Helyszíni sürgősségi támogatás:** Az Ügyfél helyszíni sürgősségi támogatást kérhet. A helyszíni sürgősségi támogatás a Microsoft erőforrások elérhetőségétől függ és az elvégzendő feladatok az adott helyzettől, környezettől és a probléma üzleti kihatásától függően változnak. A Helyszíni sürgősségi támogatást az ország bármely pontján elhelyezkedő Ügyfél igénybe veheti.

### Támogatási Segítségnyújtás

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

A Támogatási Segítségnyújtás szerződés alapján igénybe vehető típusai a következők:

- a. **Infrastruktúra Támogatási Tanácsadás**, amely magában foglalja a tanácsadást, iránymutatást és tudásátadást, amelyek célja, hogy az Ügyfél a Microsoft technológiákat olyan módon alkalmazza, hogy elkerülje a tipikus támogatási problémákat és csökkentse a

rendszerkiesések valószínűségét. Ezen szolgáltatások olyan problémákat is segítenek megoldani, amelyek nem-Microsoft Termékekhez kapcsolódnak, ideértve:

- Az Ügyfél hálózati infrastruktúrája, hardvere, nem-Microsoft szoftvere, működési folyamatai, architektúrája, IT szolgáltatás management folyamatai, rendszerbeállításai vagy emberi hiba által okozott hibákat;
- Több gyártó termékei együttműködési problémáinak koordinálása. Az Ügyfél kérésére a Microsoft együttműködik más szoftver szállítókkal annak érdekében, hogy az összetett, több gyártó termékeinek együttműködésével kapcsolatos problémákat megoldja.

b. **Terméktámogatási Felülvizsgálat.** Minden egyes felülvizsgálat személyre szabott. A Microsoft az erőforrások tervezését megelőzően becslést ad, valamint a felülvizsgálat végeredményeként a megállapítások és javaslatok dokumentálása céljából írásos jelentést készít. Annak érdekében, hogy a Microsoft az elemzéseket a szerződés időtartama tartama alatt elkészíthesse, az Ügyfélnek az elemzésekre vonatkozó kéréseket és a vonatkozó adatokat legalább 60 nappal a szerződés lejáta előtt el kell juttatnia a Microsofthoz. A tervezésre, fejlesztésre, rendszerbe állításra és támogathatóságra vonatkozó elemzések köre többek között az alábbiakra terjed ki:

- Támogathatósági Felülvizsgálat, amely egy meghatározott rendszer, migráció vagy frissítés jelenlegi vagy tervezett kiépítését méri fel, és javaslatot adhat egy jobban támogatható környezetre vonatkozóan.
- Műszaki Architektúra Felülvizsgálat, amely az Ügyfél üzleti céljainak elérését vagy problémáinak megoldását célzó technológia felépítését és tervezett rendszerbe állítását vizsgálja, különös tekintettel arra, hogy a Microsoft által kínált technológia hogyan illeszthető az Ügyfél általános műszaki architektúrájába.
- Alkalmazástervezési Felülvizsgálat, amely valamely alkalmazás vagy alkotórész felépítését vizsgálja a többszintű architektúra-modellben rendszerbe állítandó alkotórészek kialakítására koncentrálva. Ezen felülvizsgálat különös hangsúlyt fektet az alkotórészek tervezésére vonatkozó Microsoft irányelveknek való megfelelésre.
- Kódelemzések, melyek az az Ügyfél meghatározott, kritikus szoftver alkotórészeinek létező vagy várható problémáit vizsgálják. Az elemzéshez szükséges alkotórészek meghatározásában a Microsoft együttműködik az Ügyféllel.
- Egyedi Elemzések, amelyeket a Microsoft technológiáinak használatához kapcsolódóan az Ügyfél egyéni igényeinek megfelelően készít.

### **Információs Szolgáltatások**

Az Információs Szolgáltatások olyan Microsoft termékekre és támogatási eszközökre vonatkozó műszaki információt nyújtanak, amelyek a Microsoft termékek eredményesebb és hatékonyabb rendszerbe állítását és üzemeltetését segítik elő az Ügyfél számára.

**Közvetett hozzáférés** a terméktámogatási tanácsadón keresztül a Microsoft belső tudásbázisához (Internal Knowledge Base), valamint az elmúlt 15 évben a Microsoft támogatási csoportjai által a világon bárhol kezelt támogatási incidenseinek technikai információihoz.

**Premier online weboldal.** A Premier online weboldal hozzáférést nyújt az alábbi információforrásokhoz:

- Rendszeresen frissített híradások, amelyek Microsoft termékekre vonatkozó kulcsfontosságú támogatási és üzemeltetési információkat tartalmaznak.
- Kritikus problémákra vonatkozó figyelmeztetések, amelyek potenciálisan jelentős kihatású problémákra hívják fel az Ügyfél figyelmét.
- Web response segédprogram a működési problémák bejelentésére és állapotuk ellenőrzésére.
- Microsoft Kiterjesztett Tudásbázis (Extended KnowledgeBase), amely műszaki cikkeket és probléma megoldó eszközöket, valamint útmutatókat tartalmaz.

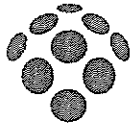
**Online előadások:** Az online előadások olyan rendszeres, webadásban közvetített beszélgetések, amelyeket a Microsoft programvezetői, fejlesztői és a legfontosabb Microsoft technológiákkal foglalkozó szakemberei vezetnek.

Megrendelt szolgáltatás és árlista<sup>3[1]</sup>

Mennyiség	Mennyiségi egység (óra)	KEF kód (Terméka- zonosító)	Termék megnevezése	Nettó egységár (Ft/óra)	Egységár- vetített közbeszerzési díj nettó 2% (Ft)	Közbeszerzési díjjal növelt nettó egységár (Ft)	Nettó összár (Ft)	Közbeszerzési díj nettó összesen (Ft)	Közbeszerzési díjjal növelt nettó összár (Ft)
650	óra	MS-005	Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Extra alapsomag	48 289,50	965,79	49 255,29	31 388 175,00	627 763,50	32 015 938,50
200	óra	MS-002	Terméktámogatási szolgáltatások - Premier Base alapsomag	51 439,50	1028,79	52 468,29	10 287 900,00	205 758,00	10 493 658,00
50	óra	MS-010	Terméktámogatási szolgáltatások - Kiegészítő (Add-on) csomag Proaktív 50 óra	51 439,50	1028,79	52 468,29	2 571 975,00	51 439,50	2 623 414,50
Összesen nettó Ft:							44 248 050,00	884 961,00	45 133 011,00

Megrendelt szolgáltatást 27% ÁFA terheli.

<sup>[1]</sup> Szerződéskötéskor kerül véglegesítésre



NISZ

MIE-75913/5

## TELJESÍTÉST IGAZOLÓ BIZONYLAT

Készült			
Hely:		Dátum:	
Jelen vannak:			
Vállalkozó/ Szállító cég neve:		Képviselő neve, beosztása:	
<b>Megrendelő:</b> 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)



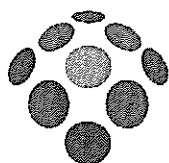
+36 1 459 4200



info@nisz.hu



nisz.hu



**MIE-75910/B/5**

**Nyilatkozat Partner adatairól**

Azonosító adatok:		
Teljes név <i>(cégjegyzéknek megfelelően)</i> : Microsoft Magyarország Számítástechnikai Szolgáltató és Kereskedelmi Korlátolt Felelősségű Társaság		Rövid név <i>(cégjegyzéknek megfelelően)</i> : Microsoft Magyarország Kft.
Céjegy <del>zék</del> szám, EV szám, működési engedély szám, bírósági nyilvántartási szám, egyéb.....szám <i>(megfelelő aláhúzendő)</i> : 01-09-262313		
Adószám: 10836653-2-44.		Uniós adószám: HU10836653.
Kapcsolattartó adatai		
Név: Báint Arnold		Beosztás: Delivery Management Manager
Telefonszám:+36 20 437 2903		E-mail cím:abalint@microsoft.com
Cím		
Székhely <i>(ország, irányítószám, város, utca, házszám)</i> : 1031 Budapest, Graphisoft park 3.		
Levelezési cím, amennyiben eltér a székhelytől <i>(ország, irányítószám, város, utca, házszám)</i> : U.A.		
<i>Vevő partner esetében a következőket is ki kell tölteni, amennyiben releváns</i>		
Szám <del>la</del> küldési cím <i>(ország, irányítószám, város, utca, házszám)</i> :		
Cégnév:		
Szám <del>láz</del> ási cím <i>(ország, irányítószám, város, utca, házszám)</i> :		
Szám <del>l</del> avezető bank		
Neve: CITI BAnk		
Bankszámla száma: 10800007-73043029-00000000		Bankszámla devizaneme: HUF
Különös adózásra vonatkozó információk <i>(adózásra vonatkozó törvények alapján, az irreleváns sorban NEM-et kell beírni, amelyik sor vonatkozik a partnerre, ott IGEN-t)</i>		
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:.....

Cégszerű aláírás: .....

PH






## 6 Nyilatkozat az exportszabályozásról

Alulírott Christopher Mattheisen, mint a Microsoft Magyarország Kft. szervezet cégjegyzésre (kötelezettségvállalásra) jogosult képviselője a NISZ Zrt. „Microsoft alapú rendszerek éves támogatásának beszerzése („Emelt szintű konzultációs és gyártói terméktámogatási szolgáltatások 2016.” – 1. részteljesítés: „Microsoft vagy azzal egyenértékű fejlesztői platformú szoftverlicenckhez kapcsolódó gyártói emelt szintű konzultációs és gyártói terméktámogatási szolgáltatások.” – KM0101SUPP16) tárgyú közbeszerzési eljárásában nyilatkozom, hogy a beszerzési eljárás tárgyát képező szolgáltatások nem esnek exportszabályozás alá.

Kelt: Budapest, 2019. 05. 02.



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

