

## SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SOFTWAREVÝCH LICENCÍ A POSKYTOVÁNÍ SOUVISEJÍCÍCH SLUŽEB č. 0372/20

### I. Smluvní strany

#### Univerzita Pardubice

Právní forma: veřejná vysoká škola zřízená zákonem  
Se sídlem: Studentská 95, 532 10 Pardubice  
Zastoupená: prof. Ing. Jiřím Málkem, DrSc., rektorem  
IČO: 00216275  
DIČ: CZ00216275  
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Pardubice  
Číslo účtu: 19-2522710287/0100  
Kontaktní osoba: [REDACTED]  
[REDACTED]

dále jen „Uživatel“

#### SoftwareONE Czech Republic s.r.o.

Se sídlem: Vyskočilova 1410/1, Michle, 140 00 Praha 4  
Zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze  
oddíl C, vložka 188674  
Zastoupená: [REDACTED]  
IČO: 24207519  
DIČ: CZ24207519  
Bankovní spojení: [REDACTED]  
Číslo účtu: [REDACTED]  
Kontaktní osoba: [REDACTED]  
[REDACTED]

dále jen „Poskytovatel“

(společně dále jen „smluvní strany“)

níže uvedeného dne, měsíce a roku smluvní strany uzavřely dle ustanovení § 2079 a násl. a v souladu s § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) Smlouvu o zajištění softwarových licencí a poskytování souvisejících služeb (dále jen „smlouva“). Tato smlouva se dále řídí zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

### II. Základní ustanovení

1. Účelem smlouvy je zajistit pro Uživatele poskytnutí práva užití k níže uvedeným softwarovým produktům společnosti Microsoft Ireland Operations Limited se sídlem Atrium Building Block B, Carmenhall Road, Sandyford Industrial Estate, Dublin 18, Irsko (Microsoft Ireland Operations



Limited a osoby s ní propojené) (dále jen „Microsoft“) a poskytování souvisejících služeb v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou.

2. Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka ze dne 6. 4. 2020 k veřejné zakázce s názvem „**Zajištění softwarových licencí a poskytování souvisejících služeb**“ (dále jen „Veřejná zakázka“), zadávané v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).
3. Poskytovatel prohlašuje, že není v likvidaci, nebylo proti němu vydáno rozhodnutí o úpadku, nebyla vůči němu nařízena nucená správa, ani není v obdobné právní situaci podle právního předpisu země sídla Poskytovatele.
4. Poskytovatel prohlašuje, že je v České republice oprávněn poskytnout SW produkty společnosti Microsoft, poskytnout licence k jejich užívání, a to alespoň v rozsahu stanoveném touto smlouvou, a že jejich užíváním nebudou porušena osobnostní ani majetková autorská práva třetích osob resp. Microsoftu. Licencí se rozumí licence programového produktu ve smyslu autorského zákona, tj. nevýhradní oprávnění k výkonu práva programový produkt užit, a to všemi způsoby běžného užití v rozsahu, čase a podobě uvedené v čl. III. smlouvy (dále jen „Licence“).
5. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytovat produkty Microsoft na základě smlouvy uzavřené mezi Microsoft a sdružením vysokých škol EUNIS.
6. Plnění bude poskytováno za podmínek programu a smlouvy Enrollment for Education Solution (dále jen „EES“).
7. Poskytovatel dále prohlašuje, že má dostatečné množství specialistů, aby mohl Uživateli řádně poskytovat konzultace spojené s používáním dodaných produktů v rozsahu nutném pro plnění předmětu smlouvy, a to po celou dobu účinnosti smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že je ve smyslu ust. § 5 OZ odbornou osobou v dané oblasti.

### III. Předmět smlouvy

1. Předmětem plnění této smlouvy je závazek Poskytovatele poskytnout Uživateli oprávnění k užití Licencí k níže uvedeným softwarovým produktům společnosti Microsoft umožňujících využívání softwarových produktů Uživatelem v období od 1. 6. 2020 do 31. 5. 2021.

Konkrétně se jedná o zajištění Licencí v uvedeném množství k produktům:

Číslo produktu	Licencovaný produkt	Množství
9GS-00495	CISSteDCCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	50
9GA-00006	CISSteStdCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	120
AAD-38400	M365 EDU A5 Unified ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	50
AAD-38391	M365 EDU A3 Unified ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	1 150
7NQ-00302	SQLSvrStdCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	8
6VC-01251	WinRmtDsktpSrvcsCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	100
D87-01057	VisioPro ALNG LicSAPk MVL	30
H30-00237	PrjctPro ALNG LicSAPk MVL w1PrjctSvrCAL	30
PYQ-00001	M365A5Security-EDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	1 150

Dále jsou předmětem následující doplňkové služby:



- poskytování služby Help Desk (Hot Line) v rozsahu od 8:00 do 17:00 hodin v pracovních dnech dle čl. V. této smlouvy,
- konzultace a poradenství k problematice licencování dodávaných produktů,
- zprostředkování přístupu k instalačním médiím a klíčům poskytovaných produktů,
- správa VLSC stránek, aktivace a správa SA benefitů.

Právo používání těchto produktů je uskutečněno v rámci EES.

2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Uživateli výše uvedené Licence a s ním související závazky a poskytnout doplňkové služby. Uživatel se za poskytnuté Licence zavazuje Poskytovateli zaplatit dohodnutou cenu uvedenou v čl. VI. této smlouvy.
3. Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout následující služby a Licence:

Číslo produktu	Licencovaný produkt	Množství
AAD-38397	M365 EDU A3 Unified ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr STUUseBnft	20 000
PYQ-00002	M365A5Security-EDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr STUUseBnft	20 000

4. Poskytovatel se zavazuje, že pokud Uživatel během trvání této smlouvy v průběhu roku bude potřebovat pořídit další Licence, nabídne je Uživateli za jednotkovou cenu, která bude stejná, nebo nižší, než jednotková cena dle této smlouvy. Tato cena bude dále vždy přímo úměrně krácena v závislosti na počtu měsíců zbývajících do konce trvání této smlouvy, tedy na dobu, po kterou bude možné takovouto Licencí používat. Jednotková cena ve smyslu tohoto odstavce se určí z ceny za plnění dle této smlouvy tak, že se vydělí počtem Licencí na jejím základě poskytnutých.
5. Poskytovatel prohlašuje, že na software poskytnutý touto smlouvou ani na jiném plnění z této smlouvy neváznou žádné právní vady, ani jiné vady, které by překážely řádnému užívání softwaru Uživatelem.
6. Uživatel není povinen Licence využít.

#### IV. Způsob a doba plnění

1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Licence, tj. umožnit užívání softwarových produktů v rozsahu čl. III této smlouvy ke dni 1. 6. 2020.
2. Smlouva se uzavírá na dobu jednoho roku od 1. 6. 2020 do 31. 5. 2021.
3. Místem plnění této smlouvy je sídlo Univerzity Pardubice na adrese Studentská 95, 532 10 Pardubice.
4. Plnění může být poskytnuto i vzdáleným přístupem, a to dle volby Poskytovatele. Součástí plnění bude příslušná dokumentace a doklady (v českém nebo anglickém jazyce), pokud se k poskytovaným Licencím vztahují. Osobou, kterou Uživatel pověřil k převzetí plnění, je kontaktní osoba uvedená v čl. I. smlouvy (popř. jiná, Uživatelem pověřená osoba), pokud nebude plněno dálkovým přístupem.

## V. Podmínky poskytování služby Help – Desk (Hot line)

1. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel bude poskytovat službu Hot-line v souladu s následujícími podmínkami a pravidly:
  - a) bude poskytována telefonicky v českém jazyce, a to v pracovní dny v době od [REDACTED] a bude o této skutečnosti Uživatel informován poskytovatelem písemně nejpozději 5 pracovních dnů předem,
  - b) služba se zabývá řešením problémů, které není možno vyřešit za použití běžně dostupných zdrojů informací o SW, jmenovitě dle „Uživatelské dokumentace“ v tištěné nebo elektronické podobě, základní nápověda v SW.
2. Bližší podmínky poskytování služby Hot-line jsou upraveny v příloze č. 2 této smlouvy.

## VI. Cena

1. Smluvní strany se ve smyslu zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění, dohodly na této ceně:

Sjednaná cena:  
Cena bez DPH 90 020,32 EUR
2. Sjednaná cena uvedená v odst. 1. tohoto článku je uvedena bez DPH a je cenou nejvýše přípustnou a neměnnou po celou dobu účinnosti této smlouvy. K ceně bez DPH bude vyčísleno DPH v sazbě platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „ZDPH“). Ve sjednané ceně jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním jeho závazků a povinností dle této smlouvy (např. poskytnutí licence, licenční poplatky a autorská práva, pojištění, apod.). Cena Licencí je zahrnuta v ceně za poskytnutí Licencí dle této smlouvy a Poskytovatel, ani třetí strana, nejsou oprávněni požadovat jakýkoliv další, ve smlouvě neuvedený poplatek za poskytnutí Licencí.

## VII. Fakturační a platební podmínky

1. Právo fakturovat vzniká Poskytovateli dnem splnění povinnosti v rozsahu dle čl. IV. odst. 1. této smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen, po vzniku práva fakturovat, vystavit a do 15 dnů doručit Uživateli originál daňového dokladu (dále jen „faktura“) za poskytnuté licence za dohodnutou smluvní cenu. Faktura bude mít náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména ZDPH. Na faktuře bude uvedeno evidenční číslo této smlouvy zaznamenané v jejím názvu.
3. Splatnost faktury činí 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení na e-mailovou adresu: fakturace@upce.cz. Uživatel tímto výslovně souhlasí s elektronickou formou fakturace a zavazuje se neprodleně informovat Poskytovatele o jakékoliv změně e-mailové adresy pro



zasílání faktur a dále se zavazuje, že zajistí řádnou funkčnost uvedené e-mailové adresy po dobu trvání této smlouvy. Jestliže bude z okolností zřejmé, že fakturu nelze na uvedenou e-mailovou adresu doručit, např. se zpráva vrátí jako nedoručitelná, bude neprodleně na adresu sídla Uživatele uvedenou v úvodních ustanoveních této smlouvy zaslána faktura v listinné podobě, přičemž však bude faktura splatná v termínu, jakoby byla úspěšně doručena prostřednictvím e-mailu.

4. V případě, že faktura bude obsahovat nesprávné nebo neúplné údaje nebo k ní nebudou přiloženy požadované doklady, je Uživatel oprávněn vrátit ji do data její splatnosti Poskytovateli, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Poskytovatel vrácenou fakturu opraví, eventuálně vyhotoví novou, bezvadnou. V takovém případě běží Uživateli nová doba splatnosti dle odst. 3. tohoto článku ode dne doručení opravené nebo nové faktury.
5. Zaplacením ceny se rozumí odepsání částky z účtu Uživatele a její směrování na účet Poskytovatele.
6. Uživatel neposkytuje zálohové platby. Platba bude probíhat výhradně v EUR. Sjednanou cenu uhradí Uživatel formou bezhotovostního převodu na účet Poskytovatele uvedený v čl. I. této smlouvy.
7. Smluvní strany se dohodly, že nastane-li v souvislosti s Poskytovatelem jakákoliv skutečnost, v jejímž důsledku se může vůči Uživateli uplatnit ručení za daň odváděnou Poskytovatelem ve smyslu ZDPH, je Uživatel oprávněn nezaplatit Poskytovateli vyúčtovanou DPH a odvést ji přímo správci daně a Uživatel je rovněž oprávněn odstoupit od této smlouvy.
8. Poskytovatel prohlašuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností podle § 1765 odst. 2 OZ, § 1765 odst. 1 a § 1766 OZ se tedy ve vztahu k Poskytovateli nepoužije.

### **VIII. Sankční ujednání**

1. V případě prodlení Poskytovatele s dodáním předmětu plnění, příp. i jen s jeho částí, podle čl. IV. této smlouvy je Uživateli oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 200 EUR za každý i započatý den prodlení až do výše sjednané ceny uvedené v čl. VI. odst. 1. této smlouvy bez DPH.
2. V případě prodlení Poskytovatele s poskytováním Hot-line služby dle přílohy č. 2 této smlouvy je Uživatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 200 EUR za každý i započatý den prodlení až do výše sjednané ceny uvedené v čl. VI. odst. 1. této smlouvy bez DPH.
3. V případě prodlení Uživatele se zaplacením ceny v čl. VI. odst. 1. této smlouvy je Poskytovatel oprávněn účtovat Uživateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení oproti dohodnuté splatnosti. Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení písemného oznámení o jejich uplatnění.
4. Smluvní strany se dohodly, že zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu vzniklé majetkové či nemajetkové újmy v plné výši, a to tedy i ve výši přesahující vyúčtovanou, resp. uhrazenou smluvní pokutu, a rovněž není dotčeno plnit řádně povinnosti vyplývající z této smlouvy.

### **IX. Zánik závazků**



1. Zánik závazků z této smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními OZ a touto smlouvou.
2. Smluvní strany se dohodly, že podstatným porušením smlouvy ve smyslu § 2002 odst. 1 OZ se vedle případů specifikovaných v § 2002 OZ rozumí také:
  - a) prodlení Poskytovatele se zajištěním předmětu smlouvy v dohodnutém termínu dle čl. IV. odst. 1. této smlouvy delší než 30 kalendářních dnů;
  - b) prodlení Uživatele s uhrazením ceny delší než 30 kalendářních dnů, přičemž Poskytovatel je povinen před odstoupením od smlouvy Uživatele písemně upozornit na neplnění jeho závazků a poskytnout mu přiměřenou lhůtu k nápravě.
3. Odstoupení od této smlouvy musí být písemné a nabývá účinnosti dnem doručení tohoto písemného oznámení druhé smluvní straně.
4. V případě odstoupení od této smlouvy jsou smluvní strany povinny vypořádat své vzájemné závazky a pohledávky stanovené v zákoně nebo v této smlouvě, a to do 30 dnů od právních účinků odstoupení nebo v dohodnuté lhůtě.
5. Ukončením účinnosti této smlouvy odstoupením od smlouvy nebo jiným způsobem nejsou dotčena práva na smluvní pokuty a náhradu újmy a další závazky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po ukončení účinnosti této smlouvy.

#### **X. Závěrečná ujednání**

1. V otázkách touto smlouvou výslovně neupravených se práva a povinnosti smluvních stran řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů platných na území České republiky, zejména OZ, ZZVZ a ostatními právními předpisy vztahujícími se k předmětu této smlouvy.
  2. Veškeré spory, které se smluvním stranám nepodaří vyřešit smírnou cestou, budou řešeny věcně a místně příslušným soudem České republiky.
  3. Tato smlouva bude uzavřena v elektronické nebo listinné podobě, v závislosti na možnostech a dohodě smluvních stran.
    - a) V případě uzavření v listinné podobě bude vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu a každá smluvní strana obdrží po dvou z nich.
    - b) V případě uzavření v elektronické podobě bude uzavřena připojením uznávaných elektronických podpisů obou smluvních stran.
- Toto ustanovení se použije obdobně i na případné dodatky smlouvy.
4. Tato smlouva může být měněna či doplňována pouze písemnými, oboustranně dohodnutými a podepsanými, vzestupně číslovanými dodatky v souladu se ZZVZ, které se stávají její nedílnou součástí. Za písemnou formu není pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv. Neplatnost dodatku z důvodu nedodržení formy lze namítnout kdykoliv, a to i když již bylo započato s plněním. Za změnu smlouvy se nepovažuje změna identifikačních či kontaktních údajů.
  5. Pokud bude z jakéhokoliv důvodu některé ustanovení této smlouvy shledáno neplatným, nečiní tato skutečnost neplatnou celou smlouvu. V takovém případě jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu neplatné ustanovení nahradit novým platným, jež bude odpovídat smyslu a účelu této smlouvy.

6. Smluvní strany podpisem na této smlouvě potvrzují, že jsou si vědomy, že se na tuto smlouvu vztahuje povinnost jejího zveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění. Uživatel zajistí její uveřejnění bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uzavření smlouvy. Poskytovatel se zveřejněním smlouvy v registru smluv souhlasí.
7. Poskytovatel se zavazuje spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, v platném znění, je Poskytovatel osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží z veřejných výdajů nebo z veřejné finanční podpory. Poskytovatel se zavazuje stejným způsobem zavázat i svoje poddodavatele.
8. Poskytovatel je povinen uchovávat všechny doklady a dokumenty po dobu a způsobem stanoveným platnými právními předpisy (zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění a zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, v platném znění).
9. Smluvní strany se dohodly, že všechny závazné projevy vůle je třeba činit písemnou formou a prokazatelně doručit druhé smluvní straně na adresu sídla uvedenou v úvodních ustanoveních této smlouvy s výjimkou případů v této smlouvě uvedených, kdy postačuje elektronická forma. Pokud smluvní strana, které je písemnost adresována, její přijetí odmítne nebo jiným způsobem zmaří, má se za to, že zásilka odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb došla třetí pracovní den po odeslání, byla-li však odeslána na adresu v jiném státu, pak patnáctý pracovní den po odeslání. Pokud je na doručení druhé smluvní straně vázán počátek běhu doby určené touto smlouvou a smluvní strana, které je písemnost adresována, její přijetí odmítne nebo jiným způsobem zmaří, počíná taková doba běžet následujícího dne po uplynutí třetího pracovního dne ode dne od uložení písemnosti na poštu. Toto však neplatí, využije-li některá ze smluvních stran pro doručení písemnosti datovou schránku ve smyslu zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, v platném znění.
10. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
11. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech údajích finančního, obchodního a právního charakteru týkajících se druhé smluvní strany, se kterými byly seznámeny v rámci vzájemné spolupráce s druhou smluvní stranou, nebo které získaly či měly z titulu vzájemné spolupráce k dispozici.
12. Poskytovatel se zavazuje, že neposkytne třetím osobám, ani sám nepoužije, informace o systémech Uživatele získané v rámci plnění této smlouvy k jiným než smlouvou stanoveným účelům bez písemného souhlasu Uživatele.
13. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění.
14. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, a že byla ujednána po vzájemném projednání podle jejich svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, na důkaz čehož připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.







Univerzita  
Pardubice

Kupní smlouva č. 0372/20 - Příloha č. 1: Položkový rozpočet

Číslo položky	Popis produktu	Licencované množství (ks)	Cena za 1 kus bez DPH	Cena celkem bez DPH
9GS-00495	CISSteDCCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	50		
9GA-00006	CISSteStdCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	120		
AAD-38400	M365 EDU A5 Unified ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	50		
AAD-38391	M365 EDU A3 Unified ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	1 150		
7NQ-00302	SQLSvrStdCore ALNG LicSAPk MVL 2Lic CoreLic	8		
6VC-01251	WinRmtDsktpSrvcsCAL ALNG LicSAPk MVL DvcCAL	100		
D87-01057	VisioPro ALNG LicSAPk MVL	30		
H30-00237	PrjctPro ALNG LicSAPk MVL w1PrjctSvrCAL	30		
PYQ-00001	M365A5Security-EDU ShrdSvr ALNG SubsVL MVL PerUsr	1 150		
<b>Celková nabídková cena bez DPH</b>				<b>90 020,32 EUR</b>



## HOTLINE HLÁŠENÍ INCIDENTŮ

Hotline je dostupná v pracovní dny od 8:00 hod do 17:00 hod. Požadavky na Hotline je možné zasílat i e-mailem.

Hotline telefon	Hotline E-mail
██████████	██████████

### Priority a doby odezvy

Součástí hlášení incidentu je určení jeho priority, které provede Uživatel. Tato prvotní priorita může být následně změněna dohodou mezi odpovědnými zaměstnanci poskytovatele Hotline a Uživatele.

Doba odezvy a opravy běží od telefonického zadání nebo e-mailového odeslání požadavku. Zdržení z důvodu ležícího na straně Uživatele nebude započítáno do časových limitů.

Priorita	Definice úrovně	Odezva
1 – Kritická	Závažné ohrožení provozuschopnosti informačního systému objednatele.	Do 5 hod.
2 – Běžná	Problémy, neovlivňující podstatně provozuschopnost informačního systému.	Do 24 hod.
3 – Kontrolní	Problém nevyžadující okamžitou akci. Případná kontrola a akce v budoucnu.	Do 5 dní

Doba odezvy uvedená v tabulce je počítána pouze v rámci pracovní doby hotline.

### Incidenty budou řešeny v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin.

U incidentů priority 1 (kritické) bude v rámci možností řešení incidentu probíhat i mimo tuto vymezenou dobu. Uživatel učiní odpovídající opatření, aby řešení incidentu nebylo v těchto případech omezeno koncem pracovní doby na jeho pracovištích (přítomnost poučené osoby apod.).

**Pozn.:** Služba Hot-line není určena pro řešení dotazů, na které lze získat odpověď v manuálu či nápovědě daného produktu, nezahrnuje ani telefonické školení, jak používat produkt nebo jak v něm programovat uživatelské aplikace.

Před voláním na Hot-line je Uživatel povinen vyzkoušet tyto kroky:

- Prostudovat dokumentaci a další tištěné informace dodávané s programem.
- Prohlédnout si nápovědu programu.



- Pokud si Uživatel program nebo systém sám neinstaloval, bude se snažit získat maximum informací v tomto směru od osoby, která byla v jeho organizaci touto činností pověřena.
- Uživatel, volající službu Hot-line, musí být připraven poskytnout operátorovi Hot-line následující informace:
  - Jméno uživatele a název organizace, na kterou je produkt registrován.
  - Číslo verze produktu Microsoft, kterou používá.
  - Druh počítače, případně ostatní technické vybavení, které používá.
  - Operační systém, který používá.
  - Přesné znění zpráv zobrazených na obrazovce.
  - Přesný popis toho, co se stalo a co prováděl v době, kdy se problém objevil.
  - Popis postupu, který použil při odstraňování problému.