

# Smlouva na dodávku licencí v rámci multilicenčního programu Microsoft Select Plus a souvisejících služeb

uzavřená podle ustanovení § 2371 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

## I. Smluvní strany

- 1. Nabyvatel:** **Masarykova univerzita**  
Se sídlem: Žerotínovo náměstí 617/9, 601 77 Brno  
Zastoupený: prof. RNDr. Luděk Matyskou, CSc., ředitelem Ústavu výpočetní techniky na adrese Botanická 68a, 602 00 Brno, v souladu s platným organizačním řádem
- ve věcech technických: [REDACTED],  
[REDACTED]  
[REDACTED]
- Tel: [REDACTED]  
Fax: [REDACTED]  
IČ: 00216224  
DIČ: CZ00216224  
Bankovní spojení: [REDACTED]  
[REDACTED]
- veřejná vysoká škola, právnická osoba, do obchodního rejstříku se nezapisuje,  
(dále jen „Nabyvatel“)*

- 2. Poskytovatel:**  
Obchodní firma: T-Mobile Czech Republic a.s.  
Se sídlem: Tomíčková 2144/1, 148 00 Praha 4  
Zastoupený: [REDACTED],  
[REDACTED]
- Tel: [REDACTED]  
Fax: Klikněte nebo klepněte sem a zadejte text.  
IČ: 64949681  
DIČ/VAT: CZ64949681  
Bankovní spojení: [REDACTED]  
[REDACTED]
- zapsaný v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 3787,  
(dále jen „Poskytovatel“)*

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku na základě úplné shody o všech níže uvedených skutečnostech tuto smlouvu

## II. Prohlášení smluvních stran

1. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn k realizaci předmětu smlouvy a dodání licencí dle článku III. této smlouvy a že je oprávněným prodejcem produktů společnosti Microsoft Ireland Operations Limited se sídlem Atrium Building Block B, Carmenhall Road, Sandyford Industrial Estate, Dublin 18, Irsko (dále jen „Microsoft“).
2. Poskytovatel prohlašuje, že je držitelem certifikace Licensing Solution Partner (LSP) a je oprávněn poskytovat práva užití k produktům firmy Microsoft formou velkoobjemového licencování dle smlouvy Microsoft Select Plus č. 6526657 uzavřené mezi Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR a zástupcem společnosti Microsoft Corporation pro Českou republiku.
3. Poskytovatel dále prohlašuje, že má dostatečné množství certifikovaných specialistů, aby mohl Nabyvateli řádně poskytovat konzultace spojené s používáním dodaných produktů. Poskytovatel prohlašuje, že je ve smyslu ust. § 5 občanského zákoníku odbornou osobou v dané oblasti.

## III. Předmět plnění

1. Předmětem plnění této smlouvy je dodávka softwarových produktů (SW) licenčního programu Microsoft Select Plus pro vzdělávání na základě Rámcové smlouvy Microsoft Select Plus uzavřené mezi Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR a zástupcem společnosti Microsoft Corporation pro Českou republiku včetně souvisejících služeb:
  - a) poskytování technické podpory telefonické a e-mailové v neomezeném rozsahu,
  - b) konzultace a poradenství k problematice licenční politiky,
  - c) distribuce a aktualizace instalačních médií v sídle Nabyvatele,
  - d) administrace smlouvy, tj. vedení SW evidence, zajištění celních záležitostí, zpracování přehledu licencí,
  - e) pravidelné zasilání aktuálního ceníku,
  - f) poskytování služby Help Desk (Hot Line) v rozsahu od 8:00 do 17:00 hodin v pracovních dnech.

## IV. Způsob, místo a doba plnění smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly, že všechny dodávky licencí realizované dle této smlouvy budou v souladu s licenčními podmínkami licenčního modelu Objemového licencování Microsoft Select Plus a proběhnou na základě písemné výzvy k plnění odeslané Nabyvatelem Poskytovateli.
2. Smluvní strany se dohodly, že Nabyvatel může objednávat u Poskyvatele originální dokumentaci k produktům nebo uživatelské publikace pouze samostatnými písemnými výzvami k plnění.
3. Nabyvatel je oprávněn objednávat u Poskyvatele originální média nebo kopie těchto médií samostatnými písemnými výzvami k plnění.
4. Nabyvatel je oprávněn objednávat u Poskyvatele instalační sady (CD nebo diskety) podle vlastního výběru, a to samostatnými písemnými výzvami k plnění.
5. Nabyvatel odpovídá za úhradu případných škod vzniklých Poskytovateli porušením licenčních podmínek, k jejichž plnění se Nabyvatel zavázal převzetím licence.
6. Smluvní strany se dohodly, že služby, za jejichž poskytování nefakturuje Poskytovatel Nabyvateli samostatné částky, budou poskytovány průběžně po celou dobu účinnosti této smlouvy v souvislosti s plněním.
7. Smluvní strany sjednaly jako další služby poskytované bezplatně
  - a) reklamační řízení – licence,
  - b) reklamační řízení – média,
  - c) přístup ke znalostním databázím,
  - d) kompilace (vypalování) kompaktních disků s českou a anglickou mutací produktů,
  - e) poskytování informací, záplat systémů a updatů,
  - f) zprostředkování možnosti zkušebních instalací software,

- g) zaškolení – CD Kity s instalačními médii.
8. Smluvní strany se dohodly, že místem plnění dle této smlouvy je Masarykova univerzita, Ústav výpočetní techniky, Botanická 68a, 602 00 Brno.

## V. Cena licencí a služeb

1. Nabyvatel se zavazuje za plnění předmětu smlouvy uhradit cenu licencí dle aktuálního ceníku produktů Microsoft Select Plus platného k datu odeslání písemné výzvy k plnění, ceny jsou konečné a jsou stanoveny v měně EUR.
2. Smluvní strany se dohodly, že cena uvedená v odst. 1 tohoto článku smlouvy je pevná, nepřekročitelná a nejvýše přípustná, zahrnuje plnění dle této smlouvy, dopravu na místo plnění a předání veškerých dokumentů potřebných k nakládání s předmětem plnění.
3. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel poskytuje pro Nabyvatele slevu ve výši 9% z aktuálního ceníku.

### Cena v Kč bez DPH = a \* b \* c

kde: **a** - koncová cena dle aktuálního ceníku produktů Microsoft Select Plus v měně EUR platného k datu odeslání písemné výzvy k plnění  
**b** - kurz ČNB střed měny EUR k české koruně platný k datu odeslání písemné výzvy k plnění  
**c** - koeficient přepočtu poskytnuté slevy =  $(100\% - 9\%)/100 = 0,91$

K ceně bez DPH bude připočtena DPH v zákonné výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

## VI. Dodací lhůta

1. Smluvní strany se dohodly, že pokud se Poskytovatel s Nabyvatelem nedohodnou jinak, činí dodací lhůta **14 kalendářních dnů** ode dne odeslání akceptované výzvy k plnění Poskytovatelem zpět Nabyvateli. V den odeslání může dle platných licenčních pravidel Nabyvatel dodaný SW instalovat pro svoje potřeby.

## VII. Platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že veškerá vyúčtování budou provedena jednotlivými daňovými doklady (fakturami), které budou obsahovat veškeré zákonné náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, dále číslo smlouvy, počet kusů jednotlivých licencí, popř. dalších služeb, jednotkovou cenu bez DPH, výši DPH, celkovou cenu bez DPH a celkovou cenu včetně DPH. Datem uskutečnění zdanitelného plnění bude vždy den poskytnutí služby nebo den dodání softwarových produktů.
2. Splatnost faktury bude 14 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Nabyvateli.
3. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu vždy poté, kdy bude Nabyvateli odeslána Poskytovatelem akceptovaná výzva k plnění opatřená podpisem zmocněného zástupce Poskytovatele.
4. Smluvní strany se dohodly, že Nabyvatel neposkytne Poskytovateli žádné zálohové platby.
5. V případě, že faktura nebude obsahovat výše uvedené náležitosti, bude Nabyvatelem vrácena k opravení bez proplacení. V takovém případě lhůta splatnosti počíná běžet znovu ode dne doručení opravené či nově vyhotovené faktury.
6. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat předepsané náležitosti a tuto skutečnost zjistí až správce daně, veškeré následky z toho plynoucí nese Poskytovatel (doměření daně správcem daně, povinnost podat dodatečné daňové přiznání, sankce z toho plynoucí).

7. Daňový doklad (fakturu) zašle Poskytovatel na adresu: Masarykova univerzita, Ústav výpočetní techniky, Botanická 68a, 602 00 Brno nebo elektronicky na adresu: [REDACTED].

### VIII. Podmínky poskytování služby Help Desk (Hot line)

1. Smluvní strany se dohodly, že **služba Hot-line** bude poskytována Poskytovatelem v souladu s následujícími podmínkami a pravidly:
  - a) služba bude poskytována pouze na SW, který byl již Nabyvateli řádně dodán a zprovozněn (tedy nikoli na produkty v testovacím provozu),
  - b) služba bude poskytována telefonicky v českém jazyce, a to v pracovní dny v době od **8:00** do **17:00** hodin na českém telefonním čísle [REDACTED]. V případě změny čísla bude o této skutečnosti Nabyvatel informován Poskytovatelem písemně nejpozději 5 pracovních dnů přede dnem změny,
  - c) 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, nenahrazuje však ani nesupluje školení,
  - d) službu jsou oprávněni kontaktovat pouze zaměstnanci Nabyvatele uvedeni v *Příloze č. 2 smlouvy „Seznam pracovníků“*,
  - e) zaměstnanec Nabyvatele, který kontaktuje službu, je povinen uvést veškeré údaje uvedené v *Příloze č. 1 smlouvy „Hot line hlášení incidentů“*.

### IX. Smluvní pokuta a úrok z prodlení

1. Smluvní strany se dohodly, že v případě prokazatelného prodlení Poskytovatele s dílčím plněním produktů Microsoft Select Plus je Nabyvatel oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,05% z ceny plnění za každý i započatý den prodlení.
2. V případě, že Nabyvatel nedodrží sjednaný termín splatnosti faktury, je Nabyvatel v prodlení a zaplatí ve prospěch Poskytovatele úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
3. Smluvní pokuty touto smlouvou sjednané se platí nezávisle na tom, zda a v jaké výši vznikne v těchto souvislostech Nabyvateli škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
4. Smluvní pokuta je splatná vždy do 10 kalendářních dnů ode dne doručení výzvy k jejímu zaplacení.

### X. Záruka

1. Záruka na software vyplývá z licenčních oprávnění k provozování dodaných softwarových produktů, které poskytují tzv. omezenou záruku (Limited Warranty). Omezená záruka je specifická pro jednotlivé produkty (obvykle 12 kalendářních měsíců na funkčnost) a je součástí licenčních ujednání, která jsou přiložena ke každému softwarovému produktu. Záruka na dodaný software se řídí ustanoveními občanského zákoníku v platném znění a je poskytována v souladu se zárukou na jednotlivé produkty poskytovanou výrobcem.
2. Záruka na instalační média dodané v rámci programu Microsoft Select Plus činí **36 kalendářních měsíců**. Pokud poskytne Poskytovatel Nabyvateli vadná instalační média, sjedná Poskytovatel nápravu do **10 pracovních dnů** ode dne nahlášení této vady Nabyvatelem.
3. V případě dodání vadného zboží je Nabyvatel oprávněn požadovat po Poskytovateli náhradní plnění. Lhůta pro dodání náhradního plnění je smluvními stranami sjednána v rozsahu **10 pracovních dnů** ode dne nahlášení.

## **XI. Odpovědnost za užívací práva, odpovědnost za vady**

1. Nabyvatel odpovídá za užívání dodaného SW v souladu s licenčními podmínkami (licenčním ujednáním) firmy Microsoft. Nabyvatel prohlašuje, že se s těmito podmínkami seznámil a souhlasí s nimi.
2. Nabyvatel odpovídá za úhradu případných škod vzniklých Poskytovateli porušením licenčních podmínek, k jejichž plnění se Nabyvatel zavázal převzetím licence.
3. Nabyvatel se stává legálním uživatelem licence (užívacích práv) okamžikem úhrady daňového dokladu (faktury) Poskytovateli.

## **XII. Povinnosti poskytovatele**

1. V případě, že číslo bankovního účtu Poskytovatele uvedené v této smlouvě nebo na Poskytovatelem vystavených daňových dokladech nebude uveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 109 odst. 2 písm. c) zákona č. 235/2004 Sb., v platném znění, je Nabyvatel oprávněn uhradit Poskytovateli pouze tu část peněžitého závazku vyplývajícího z daňového dokladu, jež odpovídá výši základu daně, a zbylou část pak ve smyslu ust. § 109a zákona č. 235/2004 Sb., v platném znění, uhradit přímo správci daně. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem ve smyslu ust. §106a zákona č. 235/2004 Sb., v platném znění, použije se tohoto odstavce obdobně.
2. Poskytovatel, jako osoba povinná dle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, v platném znění, se zavazuje spolupůsobit při výkonu finanční kontroly a umožnit přístup i k těm částem nabídek, smluv a souvisejících dokumentů, které podléhají ochraně podle zvláštních právních předpisů (např. obchodní tajemství, utajované skutečnosti), a to za předpokladu, že budou splněny požadavky kladené právními předpisy (např. § 11 písm. c) a d), § 12 odst. 2 písm. f) zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, v platném znění).

## **XIII. Mlčenlivost, obchodní tajemství**

1. Poskytovatel se zavazuje, že neposkytne třetím osobám, ani sám nepoužije, informace o systémech Nabyvatele získané v rámci plnění této smlouvy k jiným než smlouvou stanoveným účelům bez písemného souhlasu Nabyvatele.
2. Smluvní strany se dohodly, že budou navzájem zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se při plnění této smlouvy přímo nebo nepřímo dozvedí a které lze považovat ve smyslu ustanovení obchodního zákoníku za obchodní tajemství či které jedna ze stran takto označí. Obsah této smlouvy je vnitřní záležitostí smluvních stran a žádná ze stran nemá právo bez souhlasu strany druhé o tomto obsahu informovat třetí osoby.

## **XIV. Doba plnění a zánik smluvního vztahu**

1. Tato smlouva se uzavírá na období od 1. 1. 2018 do 31. 12. 2020, maximálně však do vyčerpání finančního limitu stanoveného pro podlimitní veřejné zakázky.
2. Plnění bude probíhat formou dílčích dodávek na základě výzvy k plnění.
3. V případě, že některá ze smluvních stran podstatně poruší smluvní povinnost vyplývající pro ni z této smlouvy, je druhá smluvní strana oprávněna od smlouvy odstoupit.
4. Za podstatné porušení smluvní povinnosti se považuje zejména:

- a) Ze strany Poskytovatele:
    - prodlení s poskytováním služeb v souladu s čl. III delší než 30 kalendářních dnů
  - b) Ze strany Nabyvatele:
    - prodlení s úhradou daňových dokladů delší než 30 kalendářních dnů.
5. Právní účinky odstoupení uvedeného v odst. 3. a 4. nastávají dnem doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně. V pochybnostech se má za to, že odstoupení je doručeno třetím kalendářním dnem ode dne jeho podání poště nebo jinému veřejnému přepravci. Odstoupením závazek ze smlouvy zaniká, avšak právo Nabyvatele na smluvní pokuty a na náhradu případných škod uvedených v této smlouvě zůstává nedotčeno.

## **XV. Ostatní ustanovení**

1. Smluvní strany prohlašují, že si navzájem poskytnou veškerou potřebnou součinnost k plnění dle této smlouvy.
2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k tomu, aby sjednané plnění podle této smlouvy bylo ve vzájemné spolupráci a součinnosti v maximální možné míře využito.
3. Smluvní strany souhlasí se vzájemným uváděním jména obchodní firmy, obecné charakteristiky poskytovaného či odebíraného plnění a formy spolupráce jako reference ve svých komerčních a marketingových materiálech.
4. Veškeré majetkové spory, které vzniknou z této smlouvy a které se nepodaří odstranit vzájemným jednáním smluvních stran, předají smluvní strany věcně příslušnému soudu, přičemž místní příslušnost soudu se řídí sídlem Nabyvatele.
5. Je-li kterékoliv ustanovení této smlouvy neplatné či nevykonatelné, případně stane-li se takovým v budoucnu, nedotkne se taková neplatnost nebo nevykonatelnost platnosti či vykonatelnosti ostatních ustanovení této smlouvy. Smluvní strany v takovém případě vyvinou veškeré úsilí, aby takové vadné ustanovení nahradily ustanovením bezvadným, které se svým účelem nejvíce blíží ustanovení nahrazovanému. Do doby nahrazení platí, že na vztahy mezi smluvními stranami, které nejsou smluvně upraveny z důvodu neplatnosti některého ustanovení této smlouvy, se použije úprava obsažená v obecně závazných právních předpisech České republiky.
6. Smluvní strany sjednávají, že zrušení smlouvy dle zákona č. 340/2015 Sb. (dále jen „zákon o Registru smluv“) a v případě odstoupení od smlouvy dle čl. XIV. odst. 3. a 4. smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroků z prodlení, pokud již dospěly, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti, zajištění dluhu, ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat strany i po odstoupení od smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů.
7. Práva vzniklá z této smlouvy nesmí být postoupena třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé strany, podepsaného jejími oprávněnými zástupci. Za písemnou formu není pro tento účel považována výměna e-mailových, či jiných elektronických zpráv.

## **XVI. Závěrečná ustanovení**

1. Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních s platností originálu v jazyce českém, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
2. Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými, vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran.
3. Práva a povinnosti touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
4. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat se stávajícími dodavateli služeb systémového charakteru.

5. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a nebyla sjednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.
6. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněných zástupců obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího zveřejnění v Registru smluv dle zákona o Registru smluv. Podání návrhu na zveřejnění do Registru smluv provede v zákonné lhůtě smluvní strana Masarykova univerzita.
7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:  
*Příloha č. 1 - Hot-line hlášení incidentů*  
*Příloha č. 2 - Seznam pracovníků Masarykovy univerzity oprávněných využívat služby Hot-line*

Datum:

Datum:

.....  
Prof. RNDr. Luděk Matyska, CSc.  
ředitel Ústavu výpočetní techniky

.....  
[Redacted signature area]

### HOTLINE HLÁŠENÍ INCIDENTŮ – ZÁKAZNICKÝ LIST

Právo volat na Hotline mají pouze zaměstnanci, jejichž jména jsou uvedena ve smlouvě nebo zákaznickém listu. Hotline je dostupná v pracovní dny od 8:00 hod do 17:00 hod. Požadavky na Hotline je možné zasílat i prostřednictvím faxu (zřetelně označený heslem HOTLINE) nebo e-mailem.

Poskytovatel		
Hotline telefon	Hotline fax	Hotline E-mail
██████████		██████████

#### Povinné a doporučené části hlášení incidentu:

Hlášení incidentu bude přijato pouze od osob, které poskytnou při hlášení následující informace pro ověření autorizace (platí pro telefon) - modře zvýrazněné části slouží jako vzor pro vyplnění:

1. **Název společnosti (nabyvatel):** Masarykova univerzita
2. **Svoje jméno (bude ověřeno oproti seznamu kontaktních osob):** ██████████
3. **Telefonní číslo, ze kterého volá:** ██████████
4. **Stručný název problému** - je užíván následně pro identifikaci problému vedle jednoznačné identifikace přiřazené incidentu při jeho zaznamenání.
5. Návrh určení priority problému.
6. Název a detailní informace o technickém zařízení, případně název, verze a detailní informace o programovém vybavení, které způsobilo incident.
7. Detailní popis incidentu včetně okolností, za kterých k němu došlo, zda incidentu předcházela jakákoli změna, které pokusy o řešení incidentu již byly provedeny (pokud byly prováděny), jak incident reprodukovat (pokud je to možné a smysluplné vzhledem k povaze incidentu) a veškeré informace, které mohou pomoci rychlé identifikaci a řešení incidentu.
8. Požadovaný způsob řešení incidentu.

**Povinné položky jsou 1, 2, 3, 4.** Úspěšné a rychlé řešení incidentů závisí též na kvalitě poskytnutých informací. Hlášení obecně musí co nejpřesněji popisovat vzniklou informaci a nabyvatel musí v případě potřeby spolupracovat při upřesňování informací (i při vlastním řešení incidentu).

#### Priority a doby odezvy

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

Doba odezvy a opravy běží od přijetí faxu potvrzujícího zadání požadavku. Zdržení z viny nabyvatele nebude započítáno do časových limitů.

Priorita	Definice úrovně	Odezva
1 – Kritická	Závažné ohrožení provozuschopnosti informačního systému nabyvatele.	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



### **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. Nabyvatel 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, nelze ani očekávat, že nabyvatel může být telefonicky vyškolen, jak používat produkt nebo jak v něm programovat uživatelské aplikace. Při řešení těchto problémů může poskytovatel vyjít vstříc nabyvateli nabídkou rozšiřujících placených služeb poskytovaných nad rámec dodávky SW licencí.

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

- Prostudovat dokumentaci a další tištěné informace dodávané s programem.
- Prohlédnout si nápovědu programu.
- Pokud si nabyvatel program nebo systém sám neinstaloval, bude se snažit získat maximum informací v tomto směru od osoby, která byla v jeho organizaci touto činností pověřena.
- Zákazník, 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.