

## Zvláštní ujednání

k Rámcové smlouvě o poskytování služeb v oblasti elektronických komunikací a informačních a komunikačních technologií

**Číslo smlouvy**

**Zákaznické číslo 30030429**

(dále jen „**Rámcová smlouva**“)

### 1. Úvodní ustanovení

1.1. Toto Zvláštní ujednání doplňuje výše uvedenou Rámcovou smlouvu a její přílohy o ustanovení upravující zvláštní podmínky pro poskytování Služby.

### 2. Ujednání stran

2.1. Předpokládaný termín zahájení plnění dle této Rámcové smlouvy je 1.4. 2019.

2.2. Splatnost vyúčtování je **30 (třicet) kalendářní dnů** ode dne doručení Účastníkovi.

2.3. V případě podání reklamace na fakturaci jednotlivých služeb se splatnost vyúčtování prodlužuje o dobu řešení reklamace ze strany Poskytovatele. Dále se splatnost dané faktury prodlužuje v případě, že Účastník nebude akceptovat výsledek reklamačního řízení, a to až do rozhodnutí učiněného soudem.

2.4. Úhrada za plnění bude prováděna v české měně, případně v jiné měně platné v budoucnu na území České republiky.

2.5. Účastník neposkytuje zálohy. Platby budou prováděny měsíčně na základě vystavených faktur. Faktury budou vystavovány dle prokazatelně čerpaných služeb. Příslušné platby za poskytované služby budou Poskytovatelem samostatně účtovány a daňové a účetní doklady budou doručovány podle příslušného počtu fakturačních adres.

2.6. Účastník bude od Poskytovatele dostávat:

Měsíční vyúčtování služeb - faktury v tištěné listinné (papírové) a elektronické formě.

Podrobný výpis všech odchozích hovorů za každé telefonní číslo v elektronické formě s tím, že každý výpis za ten který měsíc bude umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru Účastníka, ke kterému bude mít Účastník a jím pověřené osoby zabezpečený přístup přes web rozhraní prostřednictvím veřejné sítě internet. Všechny elektronické výpisy budou poskytovány bezplatně, ve formátu CSV nebo v jiném formátu pro možnost zpracování dalších analýz.

2.7. Účastník bude mít možnost Online náhledu do přehledu svého telefonního provozu přes web rozhraní na svém serveru, maximálně se zpožděním 24 hodin od uskutečnění hovoru (služby).

2.8. Zákaznická podpora poskytovaná Účastníkovi po dobu trvání Rámcové smlouvy:

obchodní zástupce,

soustavný dohled nad hlasovými službami, datovými službami a službou Server Housing v režimu 24\*7\*365,

možnost zadávání požadavků e-mailem, telefonem, nebo přímý přístup do rozhraní Poskytovatele prostřednictvím internetu,

přístup k zadávání požadavků na helpdesk Poskytovatele v režimu 24\*7\*365,

vyřízení požadavků na změnu nastavení služeb u jednotlivých telefonních čísel do 12 hodin od nahlášení požadavků,

odstranění poruchy v síti Poskytovatele v co nejkratší možné době. Při odstraňování poruch zajištění nezbytné komunikace mezi pracovníky Účastníka a servisní skupinou Poskytovatele,

v případě výpadku služby Server Housing, nebo datové služby v centrále bude Účastník kontaktován telefonicky v režimu 24\*7\*365. V případě výpadku datových služeb na pobočkách a pracovištích bude Účastník kontaktován v době od 06.00 do 18.00 hod. telefonicky, mimo tuto dobu formou SMS,

nahlášení plánované odstávky hlasových služeb, datových služeb a služby Server Housing musí být provedeno s časovým předstihem minimálně 5 dní a musí být Účastníkem odsouhlaseno.

# CRAIV

## 3. Závěrečná ustanovení

- 3.1. Toto Zvláštní ujednání je nedílnou součástí shora uvedené Rámcové smlouvy jako její příloha a vstupuje v platnost a účinnost dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 3.2. Pokud nejsou výslovně definovány v tomto Zvláštním ujednání, mají výrazy v tomto Zvláštním ujednání uvozené velkými písmeny stejný význam jako ve Všeobecných obchodních podmínkách a v Rámcové smlouvě, resp. v jiných částech Smlouvy ve smyslu Všeobecných obchodních podmínek.
- 3.3. Toto Zvláštní ujednání se podepisuje ve dvou vyhotoveních, z nichž obě mají platnost originálu.
- 3.4. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

V Praze dne 21. 02. 2019  
Za Poskytovatele  
České Radiokomunikace a.s.

V Brandýse nad Labem dne 25. 02. 2019  
Za Účastníka  
Ústav pro hospodářskou úpravu lesů Brandýs nad Labem

Ing. Vít Vázan, finanční ředitel, dle Plné moci

---

Ing. Jaromír Vašíček, CSc., ředitel ÚHÚL