

Threema.

**LICENSE, MAINTENANCE, AND
SUPPORT AGREEMENT**

between

Threema GmbH
Churerstrasse 82
8808 Pfäffikon SZ
Switzerland
Threema

and

Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.
Na Vápence 915/14
130 00 Prague 3
Czech Republic
Customer

**LICENČNÍ SMLOUVA, DOHODA
O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ÚDRŽBY
A PODPORY**

mezi stranami

Threema GmbH
Churerstrasse 82
8808 Pfäffikon SZ
Švýcarsko
dále jen „Threema“

a

Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.
Na Vápence 915/14
130 00 Praha 3
Česká republika
dále jen „Zákazník“

Threema.

Table of Contents

1	Subject of the Agreement.....	3
2	Contractual Components	3
3	Content and Scope of Services	3
3.1	3.1 Grant of the Right to Use the Software .3	
3.1.1	3.1.1 Common Provisions	3
3.1.2	3.1.2 App License	4
3.2	3.2 Installation and Acceptance	4
3.3	3.3 Maintenance Services and Updates	5
3.4	3.4 Support Services	5
4	Cooperation Obligations of the Customer	5
5	Rights to the Software	6
6	Warranty	6
6.1	6.1 General Provisions	6
6.2	6.2 Software	7
6.3	6.3 Maintenance and Support.....	7
7	Infringement of Third-Party Proprietary Rights..	7
8	Liability.....	8
9	Right to Audit	9
10	Remuneration	9
10.1	10.1 Common Provision	9
10.2	10.2 License Fee	9
10.3	10.3 Maintenance and Support Fee	10
10.4	10.4 Default	10
11	Confidentiality and Data Protection.....	10
12	Contractual Term and Termination of the Agreement.....	11
12.1	12.1 Contractual Term	11
12.2	12.2 Consequences of Termination	12
13	Final Provisions	12
13.1	13.1 Severability Clause.....	12
13.2	13.2 Applicable Law and Jurisdiction	12
14	Signatures.....	12
Annex 1	Annex 1 Offer	13
Annex 2a	Annex 2a Support Services	15
Annex 2b	Annex 2b Initial Services	18

Obsah

1	Předmět smlouvy.....	3
2	Součásti smlouvy.....	3
3	Obsah a rozsah služeb.....	3
3.1	3.1 Udělení práva užívání Softwaru	3
3.1.1	3.1.1 Společná ustanovení	3
3.1.2	3.1.2 Licence na aplikace	4
3.2	3.2 Instalace a převjímk.....	4
3.3	3.3 Údržba, servis a aktualizace.....	5
3.4	3.4 Služby podpory	5
4	Povinnost Zákazníka poskytovat součinnost.....	5
5	Práva na Software	6
6	Záruka	6
6.1	6.1 Obecná ustanovení.....	6
6.2	6.2 Software.....	7
6.3	6.3 Údržba a podpora.....	7
7	Porušení práv třetích stran	7
8	Odpovědnost.....	8
9	Právo na audit.....	9
10	Odměna	9
10.1	10.1 Společné ustanovení	9
10.2	10.2 Licenční poplatek.....	9
10.3	10.3 Poplatek za údržbu a podporu	10
10.4	10.4 Zpoždění platby.....	10
11	Důvěrnost a ochrana osobních údajů.....	10
12	Doba platnosti a ukončení Smlouvy	11
12.1	12.1 Smluvní období	11
12.2	12.2 Následky ukončení.....	12
13	Závěrečná ustanovení.....	12
13.1	13.1 Doložka o oddělitelnosti.....	12
13.2	13.2 Rozhodné právo a soudní pravomoc	12
14	Podpisy	12
Příloha 1	Příloha 1 Nabídka.....	13
Příloha 2a	Příloha 2a Služby podpory	15
Příloha 2b	Příloha 2b Služby ve výchozí fázi	18

Threema.

1 Subject of the Agreement

The present License, Maintenance, and Support Agreement governs the granting of rights of use to the on-premise Threema products licensed by the Customer (App and Server License). This Agreement shall also cover the provision of maintenance and support services during the PoC.

Additional services in connection with the Software, such as consulting, parameterization, operation of the Software, or training of employees, are not covered by this Agreement and must be agreed with Threema and remunerated separately.

2 Contractual Components

The entire contractual agreement consists of the present License, Maintenance, and Support Agreement and the following Annexes:

- Annex 1: Offer(s) from Threema
- Annex 2a: Support Services
- Annex 2b: Initial Services

The documents mentioned above constitute the complete agreement between the Parties concerning the subject of the Agreement. This Agreement supersedes and replaces all previous offers, marketing documents, negotiations, representations, contracts, and other written and oral ancillary agreements made between the Parties concerning the subject of the Agreement.

In the event of inconsistencies between the individual documents, the more specific provisions shall take precedence over the more general provisions.

3 Content and Scope of Services

3.1 Grant of the Right to Use the Software

3.1.1 Common Provisions

The Customer shall receive the number of server and app licenses specified in the Offer (hereinafter referred to collectively as the "Software").

Subject to full payment of the agreed remuneration, the Customer shall receive a non-exclusive, non-transferable (except as specified in the following provision) right to use the Software for a limited period in accordance with the following provisions and as described in the Offer (Annex 1).

The Customer is obligated to install and operate the Software on its own systems. The Customer's right of use shall be limited to its internal business operations. Unless expressly agreed otherwise, the Software may not be used directly or indirectly for the benefit of third parties, nor may it be reproduced.

Unless expressly agreed otherwise, the right of use shall be vested in the Customer itself, as well as in all subsidiaries and affiliates in which the Customer holds a share of more than 50%.

1 Předmět smlouvy

Tato licenční smlouva s dohodou o poskytování služeb údržby a podpory zahrnuje udělení práv užívání produktů Threema na pracovišti Zákazníka na základě licence, kterou si Zákazník zakoupil (Licence na aplikace a server). Dále tato smlouva pokrývá poskytování služeb údržby a podpory po dobu její platnosti.

Tato smlouva nepokrývá další služby v souvislosti se Softwarem, jako je poradenství, parametrizace, obsluha Softwaru, či školení zaměstnanců, které je třeba se společností Threema dohodnout zvlášť a zvlášť zaplatit.

2 Součásti smlouvy

Celé smluvní ujednání zahrnuje tuto Licenční smlouvu a Dohodu o poskytování služeb údržby a podpory, včetně následujících příloh:

- Příloha 1: Nabídka (nabídky) společnosti Threema
- Příloha 2a: Služby podpory
- Příloha 2b: Služby ve výchozí fázi

Výše uvedené dokumenty představují úplnou dohodu mezi Smluvními stranami týkající se předmětu této Smlouvy. Tato Smlouva je nadřazena a nahrazuje veškeré předchozí nabídky, marketingové podklady, jednání, prohlášení, smlouvy a ostatní písemné i ústní přidružené dohody mezi Smluvními stranami ohledně předmětu této Smlouvy.

V případě nesrovnalostí mezi jednotlivými dokumenty budou mít přednost konkrétnější ustanovení nad ustanoveními obecnější povahy.

3 Obsah a rozsah služeb

3.1 Udělení práva užívání Softwaru

3.1.1 Společná ustanovení

Zákazník obdrží číslo serveru a licence na využívání aplikací, které jsou uvedeny v Nabídce (dále se bude společně hovořit jen o „Softwaru“).

Za podmínky úhrady dohodnuté odměny obdrží Zákazník nevýhradní, nepřevoditelnou (není-li v následujících ustanoveních této Smlouvy uvedeno jinak) licenci, tj. právo užívání Softwaru po omezenou dobu v souladu s následujícími ustanoveními a jak je popsáno v Nabídce (viz Příloha 1).

Zákazník je povinen instalovat a provozovat Software na svých vlastních systémech. Právo užívání Softwaru Zákazníkem bude omezeno na jeho interní podnikové provozní operace. Pokud se Smluvní strany výslovně nedohodnou jinak, nesmí být Software využíván přímo ani nepřímo ve prospěch třetích stran, ani se nesmí reprodukovat.

Pokud se Smluvní strany výslovně nedohodnou jinak, právo užívání bude náležet samotnému Zákazníkovi, včetně jeho dceřiných a přidružených společností, v nichž Zákazník vlastní víc než 50% obchodní podíl.

Threema.

3.1.2 App License

App licenses are issued on a per-user basis. The Customer's right of use includes the number of app licenses agreed in the Offer.

The Customer has the right to assign the agreed app licenses to its own employees as well as to external auxiliaries, and contractors, provided they use the Software for the Customer's purposes (see Section 3.1.1).

3.2 Installation and Acceptance

Where expressly agreed, Threema shall support the Customer remotely with the installation of the Software on the Customer's systems and shall provide remote initial training. The initial services shall be governed by the provisions in Annex 2b.

The Customer is obligated to inspect the Software immediately upon delivery, document any defects in accordance with Threema's specifications, and notify Threema in writing within 30 working days of delivery.

If the inspection reveals significant defects, the Customer may refuse acceptance. A material defect exists if productive use of the Software is impossible or so severely disrupted that it is, in all fairness, unreasonable for the Customer. Threema shall rectify the defects within 60 days and shall notify the Customer immediately upon completion of the improvement. The deliverable shall then undergo another acceptance review. If there are no longer any material defects, the deliverable shall be accepted upon completion of this inspection.

If Threema is unable to rectify a material defect after two remediations, the Customer shall have the exclusive right to waive acceptance of the Software and to have any payments already made in respect thereof refunded.

If other (non-material) defects in the Software are identified during the inspection, the Software shall nonetheless be accepted. Threema shall rectify the defects recorded in the acceptance report within a reasonable period to be recorded in the report.

If the Customer refuses to cooperate in the acceptance review, the deliverable shall be deemed to have been accepted at the end of the 30-working days period. In any event, the Software shall be deemed to have been accepted upon commencement of productive operation.

Threema shall rectify free of charge any defects duly reported by the Customer.

Where a defect in the Software is due to a defect in the third-party software integrated into the same, Threema may, at its own discretion, correct the defect by replacing the third-party software affected by the defect with another third-party software.

3.1.2 Licence na aplikace

Licence na aplikace se vydávají podle počtu uživatelů. Právo užívání Zákazníkem zahrnuje takový počet licencí, jaký byl dohodnut v Nabídce.

Zákazník má právo přidělit dohodnuté licence na aplikace svým vlastním zaměstnancům, ale i externím spolupracovníkům a smluvním partnerům, pokud budou Software využívat pro potřeby Zákazníka (viz odstavec 3.1.1).

3.2 Instalace a převímka

Pokud to bude výslovně dohodnuto, poskytne společnost Threema Zákazníkovi vzdálenou podporu při instalaci Softwaru na systémech Zákazníka a úvodní školení na dálku. Služby poskytované ve výchozí fázi se řídí ustanovením Přílohy 2b.

Zákazník je povinen ihned po dodávce Software zkontrolovat, zdokumentovat veškeré závady podle specifikací společnosti Threema a do 30 pracovních dnů od dodávky je společnosti Threema písemně oznámit.

Pokud kontrola odhalí zásadní vady, může Zákazník převzetí odmítnout. Zásadní vada je taková, která znemožňuje produktivní využívání Softwaru nebo je tak závažným způsobem narušuje, že je to pro Zákazníka při vší snaze nepřijatelné. Společnost Threema je povinna vady opravit do 60 dnů a po skončení práce na vylepšení ihned Zákazníka uvědomit. Výsledek opravy pak projde novou převímací kontrolou. Pokud zásadní vady již nebudou nalezeny, po této kontrole bude Software převzat.

Pokud společnost Threema nebude schopna nějakou zásadní vadu opravit ani na dva pokusy, bude mít Zákazník výhradní právo vzdát se převímky Softwaru a veškeré částky, které do té doby za něj zaplatil, mu budou vráceny.

Pokud kontrola odhalí na Softwaru jiné (nepříliš zásadní) vady, bude převímka Softwaru provedena i s těmito vadami. Společnost Threema se zavazuje vady zaznamenané v předávacím protokolu opravit v přiměřené lhůtě, která bude také uvedena v příslušném předávacím protokolu.

Pokud Zákazník odmítne na převímací kontrole spolupracovat, bude dodávka považována za převzatou po uplynutí období 30 pracovních dnů. Software bude v každém případě považován za převzatý zahájením jeho komerčního využívání ve výrobním provozu.

Společnost Threema se zavazuje bezplatně opravit veškeré Zákazníkem řádně oznámené závady.

Pokud bude příčinou vady Softwaru závada softwaru třetí strany integrovaného do Softwaru, může společnost Threema podle svého vlastního uvážení závadu opravit výměnou softwaru třetí strany postiženého závadou za jiný software třetí strany.

Threema.

3.3 Maintenance Services and Updates

The maintenance services provided by Threema are intended to maintain the functional capability, operational efficiency and usability of the Software by means of preventive or corrective measures. These services include the provision of regular updates, including new features, and the provision of security updates, and bug fixes.

Threema shall make the updates available to the Customer in electronic form for download. Delivery shall be deemed to have been made if Threema has made the Software available for download and has informed the Customer accordingly.

It is the Customer's responsibility to install updates within six weeks of receiving the information. The installation by Threema must be agreed and remunerated separately.

3.4 Support Services

The support services shall be governed by the provisions in Annex 2a.

4 Cooperation Obligations of the Customer

The Customer is obligated to create the organizational and technical preconditions that will enable Threema to provide the agreed services. This includes, but is not limited to, the following:

- Appointing a contact person and an alternate;
- Complying with the specified conditions for the use and operation of the Software;
- Installing updates within six weeks of being informed by Threema and deployment of the current update of the Software to be maintained;
- Assisting Threema in analyzing and correcting bugs;
- Securing the Software and data against accidental loss or alteration (backups);
- Granting and withdrawing app licenses (user management);
- Control and instruction of users.

If the Customer wishes the Software to be installed by Threema or Threema requires access to the Customer's systems in order to provide support services, the Customer shall also have the following obligations:

- Granting access to the Customer's defined IT system;
- Disclosing interfaces and further information on relevant peripheral systems;

In addition, the Customer is obligated to inform Threema immediately regarding the number of Customer licenses. The Customer must inform Threema in advance and in writing if they wish to extend the contractually agreed rights of use or to increase the number of users.

3.3 Údržba, servis a aktualizace

Služby údržby poskytované společností Threema mají udržovat funkčnost, provozní efektivnost a využitelnost Softwaru pomocí preventivních nebo nápravných opatření. Tyto služby zahrnují poskytování pravidelných aktualizací, včetně nových funkcí a aktualizací zabezpečení a oprav chyb.

Společnost Threema bude aktualizace poskytovat Zákazníkovi v elektronické podobě ke stažení. Za poskytnutí bude považováno zajištění dostupnosti Softwaru ke stažení společností Threema a oznámení Zákazníkovi, že je Software ke stažení k dispozici.

Povinností Zákazníka pak bude instalovat aktualizace do šesti týdnů od obdržení této informace. Provedení instalace společností Threema musí být dohodnuto a zapláceno samostatně.

3.4 Služby podpory

Služby podpory se řídí ustanovením Přílohy 2a.

4 Povinnost Zákazníka poskytovat součinnost

Zákazník je povinen vytvořit organizační a technické předpoklady umožňující společnosti Threema poskytnout dohodnuté služby. To zahrnuje zejména:

- Jmenování kontaktní osoby a jejího náhradníka;
- Dodržování stanovených podmínek využívání a provozování Softwaru;
- Instalace aktualizací do šesti týdnů od informování společností Threema a nasazení každé aktuální aktualizace Softwaru, který je předmětem údržby;
- Součinnost poskytovaná společností Threema při analýze a opravě chyb;
- Zabezpečení Softwaru a dat před náhodnou ztrátou nebo neoprávněnými zásahy (zálohováním);
- Přidělování a odebrání licencí na aplikace (cestou správy uživatelů);
- Rízení uživatelů a poskytování pokynů pro ně.

Pokud si Zákazník bude přát, aby Software instalovala společnost Threema nebo společnost Threema požádá o přístup do systémů Zákazníka, aby mohla poskytnout služby podpory, bude mít Zákazník navíc ještě i tyto povinnosti:

- Umožnění přístupu k požadovanému IT systému Zákazníka;
- Sdílení údajů o rozhraní a dalších informací o příslušných periferních systémech;

Kromě toho je Zákazník povinen neprodleně informovat společnost Threema o počtu licencí, které Zákazník vlastní. Zákazník je povinen informovat společnost Threema písemně předem, bude-li si přát rozšířit smluvně dohodnutá práva užívání nebo zvýšit počet uživatelů.

Threema.

If the Customer, for reasons for which it is responsible, fails to comply with the cooperation obligations, fails to do so correctly or in a timely manner, Threema shall be entitled to invoice the Customer for the resulting additional costs on a time/expense basis. If Threema is unable to provide the contractually agreed services due to a breach by the Customer of the agreed cooperation obligations, the Customer shall not be entitled to assert warranty or compensation claims against Threema for non-performance or incorrect performance.

The foregoing shall not affect the right of extraordinary termination for serious breach of contract (see Section 12.1).

5 Rights to the Software

With the exception of the agreed rights of use which Threema grants to the Customer under this Agreement, no other rights shall pass to the Customer. In particular, ownership and all intellectual property rights, such as the copyright to the licensed Software and updates, as well as all trademark rights and trade secrets, shall remain vested in Threema. The Customer acknowledges the intellectual property rights, in particular copyright, of Threema in the Software, and shall, for the duration of the granted right of use, refrain from any attack on the continued existence and scope of these rights and shall take appropriate measures to safeguard Threema's rights to the Software. In particular, the Customer must ensure within his area of responsibility that the Software is used only in accordance with the Agreement and that no unauthorized third parties are able to access it. The Customer shall support Threema as reasonable in defending its intellectual property rights (see Section 7 below).

The rights to the third-party software integrated into the Software are held by the suppliers or manufacturers of the relevant third-party software.

6 Warranty

6.1 General Provisions

Threema warrants

- that, in all material respects, the Software has the functions described in the Offer, provided it is used in accordance with the Agreement;
- that Threema and any third parties engaged by it have all the rights to perform the services specified in this Agreement in accordance with the same;
- that the Software and software components supplied in the course of performing this Agreement do not contain any material defects, and

Pokud Zákazník z důvodů na své straně nesplní tuto povinnost poskytování součinnosti, neposkytne ji správně nebo ji neposkytne včas, bude společnost Threema oprávněna fakturovat Zákazníkovi související vynaložené náklady na základě množství ztraceného času nebo skutečné výše výdajů. Pokud společnost Threema nebude moci poskytnout smluvně dohodnuté služby z důvodu porušení dohodnuté povinnosti týkající se součinnosti Zákazníka, nebude Zákazník oprávněn prosazovat záruční reklamace nebo nároky na odškodnění vůči společnosti Threema za neplnění nebo nedostatečné plnění jejích závazků.

Výše uvedeným není dotčeno právo na předčasné ukončení smlouvy z důvodu jejího závažného porušení (viz odstavec 12.1).

5 Práva na Software

S výjimkou dohodnutých práv užívání, která společnost Threema uděluje Zákazníkovi touto Smlouvou, nepřechází na Zákazníka jejím podpisem žádná další práva. Společnosti Threema zejména zůstávají vlastnická práva a veškerá práva duševního vlastnictví, jako jsou autorská práva na licencovaný Software a aktualizace, a dále práva na ochranné známky a obchodní tajemství. Zákazník bere na vědomí práva duševního vlastnictví, zejména autorská práva společnosti Threema na Software, a po dobu trvání uděleného práva užívání se zdrží veškerých napadání pokračující existence a rozsahu těchto práv a přijme potřebná opatření na ochranu práv společnosti Threema na Software. Zákazník musí zejména v rámci své působnosti zajistit, aby byl Software používán výhradně v souladu se Smlouvou, a chránit ho před přístupem neoprávněných třetích stran. Zákazník bude společnost Threema při obhajobě jejích práv duševního vlastnictví přiměřeně podporovat (viz článek 7 níže).

Práva na software třetích stran integrovaný do Softwaru náleží poskytovatelům nebo tvůrcům příslušného softwaru třetích stran.

6 Záruka

6.1 Obecná ustanovení

Společnost Threema zaručuje

- že Software bude mít ve všech zásadních ohledech funkce popsané v Nabídce, bude-li používán v souladu se Smlouvou;
- že společnost Threema a všechny třetí strany, které pro ni pracují, vlastní veškerá potřebná práva na poskytování služeb uvedených ve Smlouvě a jejich poskytování způsobem, který je Smlouvou stanoven;
- že Software a softwarové komponenty dodávané v průběhu realizace této Smlouvy neobsahují žádné podstatné vady, a

Threema.

d) that appropriate measures were taken against viruses, Trojans, and other anomalies and that no backdoors were incorporated into the Software and software components that would allow access through circumvention of access control.

Unless otherwise required by law, Threema hereby disclaims any warranty rights of the Customer not expressly granted by this Section.

6.2 Software

Threema makes no warranty as to the suitability of the Software for a particular purpose or as to its economic viability. In particular, Threema cannot warrant that the Software can be used uninterrupted and error-free in all combinations desired by the Customer with different data, IT systems, and programs.

As regards the third-party software integrated into the Software, Threema warrants that the Software works with the integrated version of the third-party software, that Threema is entitled to integrate the third-party software into the Software and to distribute it together with the same.

Threema warrants that the components of the Software developed by Threema have not been published under the GNU General Public Licence (GPL).

6.3 Maintenance and Support

Threema does not warrant that any error reported by the Customer will be rectified in any event.

The above-mentioned warranty claims of the Customer shall not apply (a) if the Customer has modified the Software in any way, except in a manner specified in the documentation or otherwise approved in writing by Threema; (b) if the defect is due to the Customer's operating errors; (c) if the defect results from the improper installation or parameterization of the Software or from the interplay of the Software with the infrastructure (hardware and software) that is used by the Customer and does not comply with Threema's requirements.

7 Infringement of Third-Party Proprietary Rights

The copyright and all other intellectual property rights and rights of disposal shall belong exclusively to Threema and/or the third-party suppliers/manufacturers of third-party software integrated into the Software. The Customer shall have no rights to the Software other than the rights of use expressly agreed in this Agreement and the Annexes hereto.

d) že byla přijata vhodná opatření proti virům, trojským koním a jiným anomáliím a že do Softwaru a softwarových komponent nebyla začleněna žádná „zadní vrátka“, která by umožňovala přístup obcházením kontroly přístupu.

Pokud zákon výslovně nevyžaduje něco jiného, vzdává se společnost Threema tímto veškerých dalších záruk vůči Zákazníkovi, které nejsou výslovně uděleny tímto článkem.

6.2 Software

Společnost Threema neposkytuje žádné záruky vhodnosti Softwaru pro konkrétní účel, či jeho ekonomické životaschopnosti. Společnost Threema zejména není schopna zaručit, že bude Software možno používat nepřetržitě a bez výskytu chyb ve všech kombinacích s různými daty, IT systémy a programy podle přání Zákazníka.

Pokud jde o software třetích stran integrovaný do Softwaru, společnost Threema zaručuje, že Software bude fungovat s verzí softwaru třetí strany, která do něj byla integrována, a že společnost Threema je oprávněna integrovat software třetích stran do Softwaru a Software s tímto integrovaným softwarem třetích stran šířit.

Společnost Threema zaručuje, že softwarové komponenty vyvinuté společností Threema nebyly zveřejněny v rámci obecné veřejné licence GNU (General Public Licence, GPL).

6.3 Údržba a podpora

Společnost Threema nezaručuje, že každá chyba ohlášená Zákazníkem bude v každém případě opravena.

Výše uvedené právo na záruční reklamaci Zákazníka se neuplatní, (a) pokud zákazník Software jakýmkoliv způsobem změní jinak, než způsobem uvedeným v dokumentaci nebo jinak písemně schváleným společností Threema; (b) pokud bude vada způsobena chybou obsluhy ze strany Zákazníka; (c) pokud vada vznikne z nesprávné instalace nebo parametrizace Softwaru nebo ze vzájemného ovlivňování mezi Softwarem a infrastrukturou (hardwarem a softwarem) používanou Zákazníkem, která nesplňuje požadavky společnosti Threema.

7 Porušení práv třetích stran

Autorská práva a ostatní práva duševního vlastnictví a dispoziční práva náležejí výhradně společnosti Threema a/nebo externím dodavatelům/autorům softwaru třetích stran, který je integrován do Softwaru. Zákazník nemá na Software žádná jiná práva než užívací práva výslovně dohodnutá v této Smlouvě a jejích přílohách.

Threema.

Threema shall defend, at its own expense and risk, any claims made against it by third parties for infringement of intellectual property rights in connection with the use of the Software by the Customer in accordance with the Agreement, provided the Customer informs Threema promptly in writing regarding the asserted claim, authorizes Threema to conduct and settle the legal dispute, and assists Threema as reasonable in defending against the asserted claim.

The Customer may not acknowledge such claims on Its own initiative. If the aforementioned prerequisites are met by the Customer, Threema shall assume the costs and damages imposed on the Customer pursuant to a legally binding judgment or a valid settlement. If third-party intellectual property rights have been infringed pursuant to a legally binding judgment or a valid settlement, Threema may choose either to grant the Customer the right to continue using the Software or parts thereof, or to modify the Software or parts thereof in such a way that an intellectual property right infringement no longer exists, or, if the foregoing is not a reasonable option, then to take back the Software or the part thereof in question and pay the Customer the fee paid by it, deducting appropriate compensation for the use made.

8 Liability

Threema shall be liable to the Customer without limitation for personal injuries and for losses it causes to the Customer deliberately or through gross negligence in the course of performing the Agreement. For direct damages caused by minor negligence, Threema shall be liable annually up to a maximum of the license fees applicable for the year in which the loss occurs. In any event, Threema's liability shall not exceed 50 % of the license cost of the first year.

In any event, Threema shall only be liable for losses up to the proven amount of the incurred loss. Liability for indirect and consequential damages is excluded to the extent permitted by law. Threema shall be liable for the fault of subcontractors as it is for its own fault.

In the event of loss or damage of data, Threema shall only be liable for reimbursement of the recovery expense and only if Threema is responsible for the loss or damage and the Customer has ensured, by means of regular data backups, that this data can be reconstructed with reasonable effort from data stored in machine-readable form.

Threema shall not under any circumstances be liable for losses caused by the Customer or its employees or auxiliaries.

Společnost Threema se bude obhajovat na vlastní náklady a riziko v případě jakýchkoliv nároků vznesených vůči ní třetími stranami za porušení práv duševního vlastnictví v souvislosti s využíváním Softwaru Zákazníkem na základě této Smlouvy, pokud Zákazník o takovém nároku neprodleně písemně uvědomí společnost Threema, udělí společnosti Threema oprávnění k narovnání soudního sporu a poskytne společnosti Threema přiměřenou součinnost při obhajobě proti takovému nároku.

Zákazník není oprávněn uznávat takové nároky z vlastní iniciativy. Pokud Zákazník splní výše uvedené předpoklady, společnost Threema převezme škody utrpěné Zákazníkem a náklady uvalené na Zákazníka právně závazným rozhodnutím soudu nebo rozhodnutím o narovnání v právní moci. Pokud bude prvně závazným rozhodnutím soudu nebo pravomocným rozhodnutím o narovnání stanoveno, že k porušení práv třetích stran došlo, může společnost Threema buď udělit Zákazníkovi právo pokračovat v užívání Softwaru nebo jeho částí, nebo upravit Software nebo jeho části tak, aby již nepředstavovaly porušení práv duševního vlastnictví, nebo pokud výše uvedené nebude přiměřeně možné nebo proveditelné, může si společnost Threema vztít Software nebo jeho část, které se to týká, zpět a vrátit Zákazníkovi, co za ni zaplatil, s odečtením přiměřené kompenzace za dosavadní užívání.

8 Odpovědnost

Společnost Threema ponese vůči Zákazníkovi neomezenou odpovědnost za úrazy osob a újmu záměrně způsobenou Zákazníkovi nebo vzniklou Zákazníkovi z důvodu hrubé nedbalosti na její straně v průběhu plnění na základě této Smlouvy. V případě přímých škod z drobné nedbalosti bude každoroční odpovědnost společnosti Threema omezena výší licenčních poplatků zaplacených Zákazníkem za rok, v němž k újmě došlo. Odpovědnost společnosti Threema v žádném případě nepřekročí 50 % licenčních poplatků v prvním roce existence Smlouvy.

Společnost Threema bude v každém případě odpovědná pouze za ztráty do výše prokazatelně utrpěné újmy. Odpovědnost za nepřímé a následné škody je v zákonem povoleném rozsahu vyloučena. Společnost Threema nese odpovědnost za vadné plnění svých subdodavatelů, jako by to bylo její vlastní vadné plnění.

V případě ztráty nebo poškození dat ponese společnost Threema odpovědnost pouze za úhradu nákladů na obnovu dat, a to pouze tehdy, pokud bude za tuto ztrátu nebo poškození odpovědná společnost Threema a Zákazník prostřednictvím pravidelného zálohování dat řádně zajišťoval možnost případné rekonstrukce dat ze zálohy uložené ve strojově čitelném formátu s vynaložením přiměřeného úsilí na tuto rekonstrukci.

Společnost Threema nenese za žádných okolností odpovědnost za újmu, kterou si způsobil sám Zákazník, jeho zaměstnanci nebo spolupracovníci.

9 Right to Audit

The Customer is obligated to use the Software only within the scope of the agreed right of use.

If the Customer fails to provide Threema or the certified partner with proof of its correct use of the Software in a timely manner or otherwise in accordance with the provisions of this Section, or if Threema or the certified partner has reasonable grounds to suspect that the Software will be used by the Customer beyond the agreed right of use, Threema or the certified partner shall be entitled, after giving corresponding advance notice (5 days), to verify the Customer's compliance with the contractual rights of use directly or through a specialized third party as part of an audit. Each of the Parties shall bear the related costs of its own expenses, including the costs of any third parties involved. If the audit reveals that the Customer exceeds the contractual right of use, Threema or the certified partner has the option to demand that the Customer immediately cease this use or retroactively pay additional license fees for the expired calendar year. In addition, the Customer shall bear the costs of the audit if the latter reveals that the Customer has exceeded the right of use by 10%. If the Customer refuses to cease its use and/or to pay the additional license fees, Threema shall have the right to terminate this License Agreement without notice in accordance with Section 12.1. Threema's expressly reserves its right to claim damages in court.

This audit right shall be vested in Threema even after the termination of the contractual relationship if this is necessary to verify the deinstallation of the Software in accordance with Section 12.2.

10 Remuneration

10.1 Common Provision

The fees and prices for the duration of PoC are set out in the Offer and are exclusive of value-added tax, customs duties and any other charges and fees. These ancillary costs and any expenses shall be borne by the Customer.

10.2 License Fee

The license fee consists of the fee for the server license and for the client licenses. It shall be invoiced annually, in advance, at the beginning of the contract period.

After the PoC, the number of licences may be increased at any time, and remuneration shall be paid pro rata for the current contract year.

9 Právo na audit

Zákazník je povinen omezit využívání Softwaru na dohodnutá užívací práva.

Pokud Zákazník nebude schopen poskytnout společnosti Threema nebo jejímu oprávněnému partnerovi včasný důkaz o správném využívání Softwaru nebo totéž doložit jinak v souladu s ustanovením tohoto článku, nebo pokud bude mít společnost Threema nebo její oprávněný partner rozumný důvod k podezření, že je Software Zákazníkem využíván nad rámec dohodnutých užívacích práv, pak budou společnost Threema nebo její oprávněný partner mít nárok po odpovídajícím předběžném oznámení (5 dní předem) ověřit dodržování smluvních práv Zákazníkem buď přímo, nebo prostřednictvím specializované externí strany v rámci provedení auditu. Každá ze Smluvních stran přitom ponese své vlastní náklady, včetně nákladů na zapojení třetích stran. Pokud bude auditem zjištěno, že Zákazník rámec dohodnutých užívacích práv překročil, bude společnost Threema nebo její oprávněný partner podle svého uvážení mít možnost vyzvat Zákazníka, aby buď ihned s tímto neoprávněným užíváním přestal, nebo zpětně zaplatil za uplynulý kalendářní rok příslušné licenční poplatky za toto využívání. Kromě toho ponese Zákazník náklady na audit, pokud se jím prokáže, že Zákazník překročil rozsah dohodnutých užívacích práv o 10%. Pokud Zákazník odmítne přestat s tímto využíváním nebo zaplatit navýšený licenční poplatek, bude mít společnost Threema právo tuto Licenční smlouvu ukončit bez výpovědi v souladu s odstavcem 12.1. Společnost Threema si výslovně vyhrazuje právo žádat odškodnění soudní cestou.

Toto právo na audit náleží společnosti Threema i po ukončení smluvního vztahu, pokud bude audit nutný k ověření odinstalace Softwaru podle odstavce 12.2 této Smlouvy.

10 Odměna

10.1 Společné ustanovení

Ceny a poplatky na dobu platnosti této Smlouvy jsou stanoveny v Nabídce a jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty, celních poplatků a jiných případných odměn a vyúčtování. Tyto související náklady a výdaje nese Zákazník.

10.2 Licenční poplatek

Licenční poplatek je tvořen poplatky za serverovou licenci a klientské licence. Fakturuje se za celý rok předem na začátku smluvního období.

Po uplynutí doby platnosti Smlouvy lze počet licencí kdykoliv zvýšit a odměna bude uhrazena poměrně za aktuální smluvní rok.

Threema.

10.3 Maintenance and Support Fee

The flat-rate maintenance fee and the fees for the support services, after the PoC, shall be invoiced annually in advance at the beginning of the contract period.

10.4 Default

Invoices have to be prepaid. The customer is responsible for ensuring that any such deductions are cost-neutral for Threema and will compensate if necessary. After a payment deadline of at least 30 days set out in the invoice, the Customer shall be in default; no further reminder being necessary. Threema is entitled to charge default interest of 6% per annum calculated from the due date. The default interest will be calculated on the amount specified in the respective invoice. For the avoidance of doubt, the relevant amount for the PoC are EUR 50,000.

Prior to the payment deadline, the Customer may raise objections to the invoice in writing, explaining the reasons for the objections. After this date, the invoice is deemed to have been accepted unconditionally. If the Customer raises an objection before the expiry of the original payment deadline in accordance with the rules set out under this paragraph, the original payment deadline will be interrupted. If Threema declares not to adjust the original invoice, the original payment deadline will recommence from the date of the declaration. If Threema adjusts the invoice or issues a new invoice, a new payment deadline will commence. If the Customer defaults on a payment, Threema is entitled to terminate the Agreement without notice after a last payment period communicated in writing expires without payment. The foregoing is expressly without prejudice to any further claims for damages.

11 Confidentiality and Data Protection

Both Parties shall keep all confidential information secret and shall not use it for any purpose other than the performance of this Agreement. As long as there is a legitimate interest in preserving the confidentiality of this information, the duty to maintain confidentiality shall remain in effect, even after the contractual relationship comes to an end.

Confidential information means any information, data and/or documents that are provided to, made accessible to or otherwise received by the other party in connection with this contractual relationship. This includes but is not limited to manufacturing and business secrets, as well as all other information, data and/or documents, including personal data, related to the Offer, contract negotiations, content of the Agreement, preparation for the provision of services, performance of the Agreement, or the substance of

10.3 Poplatek za údržbu a podporu

Paušální poplatek za údržbu a poplatky za služby podpory v průběhu doby platnosti Smlouvy budou fakturovány za celý rok předem.

10.4 Zpoždění platby

Faktury se musí platit předem. Zákazník je odpovědný za to, že všechny tyto srážky budou pro společnost Threema nákladově neutrální, a v případě potřeby je nahradí. Po uplynutí lhůty splatnosti stanovené ve faktuře, která činí nejméně 30 dnů, je Zákazník v prodlení; další upomínky nejsou nutné. Společnost Threema je oprávněna účtovat úrok z prodlení ve výši 6 % ročně počítaný od data splatnosti. Úrok z prodlení bude vypočten z částky uvedené v příslušné faktuře. Pro vyloučení pochybností je příslušná částka po dobu platnosti smlouvy 50.000 EUR.

Před datem splatnosti může Zákazník vznést případné námitky proti fakturované částce, které je třeba vznést písemně s vysvětlením důvodů námitek. Po uplynutí data splatnosti je faktura považována za bezpodmínečně schválenou. Pokud Zákazník vznese námitku před uplynutím původní lhůty splatnosti v souladu s pravidly stanovenými v tomto odstavci, původní lhůta splatnosti se přeruší. Pokud Threema prohlásí, že původní fakturu neupravuje, původní lhůta splatnosti běží znovu ode dne prohlášení. Pokud Threema fakturu upraví nebo vystaví novou fakturu, začne běžet nová lhůta splatnosti.

Pokud se Zákazník dostane do prodlení s některou platbou, má společnost Threema právo ukončit Smlouvu bez výpovědi po uplynutí posledního písemně určeného zpoplatněného období, za něž nebude odvedena platba. Výslovně se uvádí, že ustanovení výše nemá vliv na další nároky na související odškodnění.

11 Důvěrnost a ochrana osobních údajů

Obě Smluvní strany budou zachovávat důvěrnost informací a důvěrné informace nebudou používat pro žádný jiný účel než k realizaci této Smlouvy. Pokud bude existovat oprávněný zájem na zachování důvěrnosti informací, povinnost zachování důvěrnosti zůstane v platnosti i po ukončení smluvního vztahu mezi Stranami.

Důvěrné informace jsou veškeré informace, data a/nebo dokumenty, které budou poskytnuty, zpřístupněny nebo je jinak obdrží druhá Smluvní strana v souvislosti se smluvním vztahem založeným touto Smlouvou. Tyto informace zahrnují zejména výrobní a obchodní tajemství a další informace, data a/nebo dokumenty, včetně osobních údajů, které souvisí s Nabídkou, smluvním jednáním, obsahem této Smlouvy, přípravou na poskytování služeb, smluvním plněním nebo podstatou činnosti Smluvních

Threema.

the other Party's activities. Confidential information need not be specially marked as "confidential" or "secret."

The licensed Software and the associated documentation are confidential within the meaning of this Section.

Information that is already generally known and/or generally available or that becomes generally known or available without breach of this Agreement or of applicable law or is disclosed or provided by the disclosing party or third parties without breach of a duty of confidentiality or a violation of legal rules, is not confidential. The foregoing does not apply to information, data and/or documents the usage of which the other Party has approved in writing. The disclosure of confidential information to third parties shall require the prior written consent of the other Party.

Both Parties shall ensure data protection and data security in their sphere of influence in accordance with the applicable legal requirements. The Customer expressly acknowledges that it is exclusively responsible for creating secure and complete backup copies of its data that it processes with the Software. The Customer is also responsible for creating an additional data backup prior to the installation of new updates and prior to any access by Threema or any of its partners to the Customer's system.

12 Contractual Term and Termination of the Agreement

12.1 Contractual Term

This Agreement shall enter into force upon being signed by both Parties and entered into the contract register authority of the Czech Republic ("Registr smluv"). It is concluded for the contractual term of one year specified in the Offer. Any extension of the Agreement beyond these 12 months contractual term of the PoC is subject to the mutual consent of both parties.

The Customer is obliged to remove the software provided, latest 10 days after the end of the PoC from its infrastructure in case Threema OnPrem would not be implemented.

Threema and the Customer have the right to terminate this Agreement with immediate effect if the other Party seriously breaches material provisions of this Agreement. In particular, the Parties acknowledge the following as constituting good cause for termination:

- Default in payment by the Customer after having been granted a grace period by Threema, in accordance with Section 10.4;
- Breach by the Customer of Threema's IP rights to the Software;
- Breach of the duty of confidentiality by a Party to the Agreement;

stran. Tyto důvěrné informace nemusí být výslovně označeny jako „důvěrné“ nebo „obchodní tajemství“.

Mezi důvěrné informace ve smyslu tohoto článku patří i licencovaný Software a související dokumentace.

Za důvěrné nejsou považovány informace, které jsou již veřejně známy a/nebo jsou obecně dostupné nebo se veřejně známými nebo obecně dostupnými stanou bez porušení této Smlouvy nebo platných zákonů nebo budou sděleny nebo poskytnuty sdělující stranou nebo třetími stranami bez porušení závazku důvěrnosti nebo zákona. Výše uvedené se nevztahuje na informace, data a/nebo dokumenty, jejichž použití druhá Smluvní strana písemně schválila. Sdělení důvěrných informací třetí straně vyžaduje předchozí písemný souhlas druhé Smluvní strany.

Obě Smluvní strany budou zajišťovat ochranu osobních údajů a jejich zabezpečení ve své sféře vlivu podle požadavků platných zákonů. Zákazník výslovně uznává, že je výhradně odpovědný za tvorbu zabezpečených a úplných záložních kopií svých dat, která bude Softwarem zpracovávat. Zákazník je dále odpovědný za vytvoření další zálohy před každou instalací nových aktualizací a před tím, než bude společností Threema nebo kterémukoliv z jejích partnerů umožněn přístup k systémům Zákazníka.

12 Doba platnosti a ukončení Smlouvy

12.1 Smluvní období

Tato smlouva vstupuje v platnost okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami a vložení do registru smluv České republiky („Registr smluv"). Smlouva se uzavírá na dobu jednoho roku uvedenou v Nabídce. Případné prodloužení Smlouvy nad toto 12 měsíční smluvní období je podmíněno vzájemnou dohodou obou smluvních stran.

Nedojde-li k implementaci Threema OnPrem, je Zákazník povinen odinstalovat poskytnutý software ze své infrastruktury nejpozději 10 dní od ukončení smluvního období.

Společnost Threema i Zákazník mají právo tuto Smlouvu ukončit s okamžitým účinkem, pokud druhá Smluvní strana závažným způsobem poruší některé ze zásadních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že zejména následující bude představovat pádný důvod k ukončení:

- Zpoždění Zákazníka s platbou poté, co mu společnost Threema poskytla odklad platby v souladu s článkem 10.4;
- Porušení práv duševního vlastnictví společnosti Threema k Softwaru ze strany Zákazníka;
- Porušení povinnosti mlčenlivosti některou ze stran Smlouvy;

Threema.

- d) Bankruptcy, discontinuation of business, or liquidation of a Party to the Agreement.

12.2 Consequences of Termination

In the event of termination of the Agreement, regardless of the reason, the Customer shall be obligated to uninstall the Software on the date of termination of the Agreement. Threema may control this within the scope of its audit right under Section 9.

If the Agreement is terminated by Threema or by Customer, the annual license fees for the current contractual year will be refunded pro rata temporis for the remaining contractual term to the Customer. In the event of termination for cause by Threema, but not by the Customer, in accordance with Section 12.1, this obligation of Threema to refund the Customer does not apply.

13 Final Provisions

13.1 Severability Clause

Should any individual provision of this Agreement be invalid or legally unenforceable now or in the future, the remaining provisions shall remain valid. However, the Parties shall be obligated to replace the invalid or legally unenforceable provision with a valid and legally enforceable one that approximates as closely as possible the spirit and purpose of the original provision.

13.2 Applicable Law and Jurisdiction

All legal relations between the Customer and Threema shall be governed by Czech law. The UN Convention on Contracts for the International Sale of Goods shall not apply.

The exclusive place of jurisdiction shall be at the registered office of Threema.

14 Signatures

Threema Signature
 Date, City:

Customer Signature
 Date, City:

- d) Úpadek, ukončení podnikání některé Smluvní strany nebo její vstup do likvidace.

12.2 Následky ukončení

V případě ukončení Smlouvy, bez ohledu na důvod ukončení, bude Zákazník povinen k datu ukončení Smlouvy odinstalovat Software. Společnost Threema to může zkontrolovat prostřednictvím auditu podle článku 9 výše.

Pokud dojde k ukončení Smlouvy ze strany společnosti Threema nebo ze strany Zákazníka, budou roční licenční poplatky za aktuální smluvní rok vráceny Zákazníkovi *pro rata temporis* (v poměru k uplynulé době) za zbývající smluvní období. V případě ukončení Smlouvy z důvodu na straně společnosti Threema, ale nikoliv na straně Zákazníka, v souladu s bodem 12.1, se tato povinnost společnosti Threema vrátit Zákazníkovi peníze neuplatní.

13 Závěrečná ustanovení

13.1 Doložka o oddělitelnosti

Pokud by se kterékoliv jednotlivé ustanovení této Smlouvy stalo nyní nebo v budoucnu neplatným nebo právně nevymahatelným, zbývající ustanovení zůstávají v platnosti. Strany však budou povinny toto neplatné nebo právně nevymahatelné ustanovení nahradit ustanovením platným a právně vymahatelným, které se bude co nejvíce blížit duchu a účelu původního neplatného nebo nevymahatelného ustanovení.

13.2 Rozhodné právo a soudní pravomoc

Právní vztahy mezi Zákazníkem a společností Threema se řídí českým právem. Úmluva Spojených národů o smlouvách o mezinárodním prodeji zboží se neuplatní.

Výhradním místem pro stanovení místní příslušnosti obecných soudů bude místo sídla společnosti Threema.

14 Podpisy

Threema Podpis
 Datum, místo:

Zákazník Podpis
 Datum, místo:

Threema.

Annex 1 | Offer

Theema OnPrem PoC

Prices in EUR excl. VAT	PoC-Duration
Initial services ¹ Support on the deployment of Threema OnPrem through our Operations and Customer Success team	18,000
Licenses ² Threema PoC OnPrem, duration 12 Months 1 Licence Package with 50 Users 1 Server included. ³	32,000
Support and maintenance ^{4,5} Maintaining security, functionality, and usability. Updating the app with new features 2nd and 3rd level support	included
Total excl. VAT*	EUR 50,000

1. Initial services

We calculate the same initial costs for the PoC as for the productive implementation. In the case of a later productive implementation, the initial costs are not incurred because the setup is already available.

2. Licenses

The licenses can only be used by employees of your organization in a closed user-group setup. Should you require more than 50 licenses, these can be purchased at 250 EUR per device per year up to a maximum of 100 licenses. This prices do only apply to the PoC. Post PoC the regular pricing will apply.

3. Option:

Second server: EUR 25,000 + EUR 9,000 setup

4. Maintenance and Updates

Threema's support and maintenance services are intended to maintain security, functionality and usability of the software through preventive or corrective measures. They include the delivery of regular updates including new features, the delivery of security updates and bug fixes. Bug fixes will be resolved in as per the timeline indicated by Threema's Customer Success team.

New feature requests, will be evaluated by our Product Management team and respective implementation timelines provided if the request is approved by our Product Management.

Příloha 1 | Nabídka

Theema OnPrem PoC

Ceny v EUR bez DPH	Po dobu trvání smlouvy
Služby ve výchozí fázi ¹ Podpora nasazení softwaru Threema OnPrem naším provozním a zákaznickým (Customer Success) týmem	18.000
Licence ² Threema PoC OnPrem, trvání 12 měsíců 1 balík licencí pro 50 uživatelů 1 server je součástí. ³	32.000
Podpora a údržba ^{4,5} Udržování zabezpečení, funkčnosti a použitelnosti. Aktualizace aplikací přidáním nových funkcí 2. a 3.úroveň podpory	Zahrnuto v ceně
Celkem bez DPH*	50.000 EUR

1. Služby ve výchozí fázi

Počítáme stejné výchozí náklady na roční období platnosti smlouvy jako na produkční implementaci. V případě pozdější implementace nebudou výchozí náklady vynaloženy, protože nastavení bude již k dispozici.

2. Licence

Licence mohou využívat pouze zaměstnanci vaší organizace v nastavení uzavřené uživatelské skupiny. Pokud byste potřebovali víc než 50 licencí, lze je dokoupit za cenu 250 EUR na počítač a rok až do maximálního počtu 100 licencí. Ceny se vztahují pouze na roční období platnosti smlouvy. Po jeho uplynutí se již uplatní naše standardní ceny.

3. Možnosti:

Druhý server: 25.000 EUR + nastavení 9.000 EUR

4. Údržba a aktualizace

Služby údržby a podpory společnosti Threema jsou určeny k tomu, aby zajišťovaly zabezpečení, funkčnost a použitelnost softwaru prostřednictvím preventivních nebo nápravných opatření. Zahrnují také poskytování pravidelných aktualizací včetně nových funkcí, dodávky aktualizací zabezpečení a opravy chyb. Opravy chyb se budou řešit podle časového plánu určeného zákaznickým týmem (Customer Success Team) společnosti Threema.

Požadavky na nové funkce budou vyhodnocovány naším týmem produktového managementu a příslušné časové plány implementace budou

Threema.

5. Technical Support

In 2nd level support, experienced and knowledgeable technicians evaluate the problems and provide appropriate solutions. 3rd level support provides the customer with access to the best technical resources available for problem resolution. Level 3 technicians attempt to duplicate problems and determine root causes based on product designs, code, or specifications. Once a root cause is identified, the customer decides whether a new fix should be created, depending on the cause of the problem. Technical support time is limited to a maximum of 50 hours per calendar year for the proposed package and setup.

Additional Terms and Conditions

- The details of this price information are to be treated confidentially and may not be passed on to third parties.

As duration for the PoC 12 months is agreed.

poskytnuty za podmínky, že požadavek bude naším týmem produktového managementu schválen.

5. Technická podpora

Na druhé úrovni podpory zkušený a znalý technik vyhodnocují problémy a poskytují vhodná řešení. Třetí úroveň podpory poskytuje zákazníkům přístup k nejvyšší kvalitě technickým zdrojům, které jsou k dispozici pro vyřešení daného problému. Technici poskytující třetí úroveň podpory se pokusí problém duplikovat a určit jeho základní příčiny na základě designu produktu, kódu nebo specifikací. Po zjištění hlavní příčiny se zákazník v závislosti na příčině problému rozhodne, zda bude aplikována oprava. Rozsah technické podpory pro navrhovaný programový balík a nastavení je omezen na maximálně 50 hodin za kalendářní rok.

Další podmínky

- S podrobnostmi těchto cenových informací musí být zacházeno jako s důvěrnými informacemi a nesmějí být předávány třetím stranám.

Jako doba trvání smlouvy bylo dohodnuto 12 měsíců.

Annex 2a | Support Services

1. Support Services

The support services of Threema include services for maintaining the operation of the Software during the PoC. This includes support for simple user questions, support for configuration, as well as the following services for handling fault reports:

- Receipt of fault reports from the Customer within the agreed on-call time;
- Contacting the Customer within the agreed response time
- Providing support to the Customer in identifying faults and troubleshooting by telephone hotline or remote access within the agreed intervention time;
- Localisation of the cause of the fault;
- Initiation of appropriate troubleshooting measures.

2. On-Call Time and Response Time

2.1. On-Call Time

"On-call time" refers to the weekdays and daily hours during which Threema accepts fault reports. Unless otherwise agreed, Threema's on-call time is Monday to Friday from 8:00 a.m. to 5:00 p.m. There is no on-call availability on Swiss public holidays. If services must be provided outside operating hours, the Customer must agree on them with Threema and pay for them separately.

2.2. Response Time

The response time is the agreed time between the receipt of the fault report and the first contact by a Threema technician.

2.3. Cooperation Obligations of the Customer

The Customer is obligated to create the organizational and technical preconditions that will enable Threema to provide the agreed support services. In addition to the duties of cooperation under Section 4 of the License, Maintenance, and Support Agreement, this shall include in particular:

- Operation and maintenance of a support organization;
- Appointment of a contact person and an alternate who have sufficient know-how to take over 1st-Level Support and are trained accordingly;
- Notification of detected faults.

Příloha 2a | Služby podpory

1. Služby podpory

Služby podpory poskytované společností Threema zahrnují udržování Softwaru v provozu po dobu platnosti Smlouvy. Podpora zahrnuje odpovídání na jednoduché dotazy uživatelů, podporu konfigurace a následující služby řešení ohlášených závad:

- Příjem hlášení závady od Zákazníka v rámci dohodnuté provozní doby telefonní linky;
- Kontaktování Zákazníka v dohodnuté lhůtě pro reakci
- Poskytnutí podpory Zákazníkovi při identifikaci závady a jejím odstraňování na telefonní horké lince nebo formou vzdáleného přístupu v dohodnuté lhůtě pro zásah;
- Nalezení příčiny závady;
- Zahájení vhodných opatření na odstranění závady.

2. Provozní doba telefonní linky a doba reakce na požadavky

2.1. Provozní doba telefonní linky

„Provozní doba telefonní linky“ je stanovená pracovní doba v pracovních dnech, kdy společnost Threema přijímá hlášení závad. Pokud není dohodnuto jinak, je telefonní linka společnosti Threema v provozu od pondělí do pátku od 8:00 do 17:00 hodin. O švýcarských státních svátcích tato služba pro hlášení závad není k dispozici. Pokud jsou potřeba služby mimo provozní dobu, musí se na nich Zákazník se společností Threema zvlášť dohodnout a zvlášť je zaplatit.

2.2. Doba reakce

Doba reakce je dohodnutý časový interval, který uplyne mezi přijetím hlášení o závadě a prvním kontaktem Zákazníka technikem společnosti Threema.

2.3. Povinnost Zákazníka poskytovat součinnost

Zákazník je povinen vytvořit organizační a technické předpoklady, které by společnosti Threema umožnily dohodnuté služby podpory řádně poskytovat. Kromě povinnosti poskytnout součinnost podle článku 4 Licenční smlouvy s Dohodou o poskytování služeb údržby a podpory tato součinnost zejména zahrnuje:

- Provoz a udržování organizace podpory;
- Jmenování kontaktní osoby a jejího zástupce s dostatečnými znalostmi pro převzetí první úrovně podpory a s potřebným školením;
- Ohlašování zjištěných závad.

Threema.

2.4. Incident Procedure

2.4.1. 1st-Level Support (Basic Helpdesk Solutions and Service Desk Services)

1st-Level Support, as described below, refers only to the app version. As part of 1st-Level Support, Threema supports the Customer in the event of fundamental customer problems, such as solving usage problems and processing service desk requests. IT infrastructure problems do not fall under 1st-Level Support and must be solved by the internal IT support department. If no solution is available, Level 1 employees escalate incidents to a higher level.

2.4.2. 2nd-Level Support (Technical Support)

In 2nd-Level Support, experienced and competent technicians assess the problems and offer appropriate solutions that cannot be dealt with by Level 1. If no solution is available, Level 2 employees escalate the incident to Level 3.

2.4.3. 3rd-Level Support (Expert Product and Service Support)

As part of 3rd-Level Support, the Customer receives access to the best technical resources available for solving the problem. Level 3 technicians try to duplicate problems and determine the root causes by using product designs, code or specifications. As soon as a cause is identified, the Customer decides, depending on the cause of the problem, whether a new fix should be created. New bug fixes are documented for use by Level 1 and Level 2 employees.

2.4.4. Priority Levels

The Parties agree on the following priority levels:

Priority level	Description	Response time
Priority 1 (P ₁)	A serious error within the Threema Product that severely affects the Customer's use of the Threema Product on a production system, such as the loss of production data or if a production system does not function and cannot be remedied.	6 hours

2.4. Postup v případě incidentu

2.4.1. Podpora první úrovně (nápověda poskytující základní řešení a služby servisní podpory)

Podpora první úrovně, jak je popsána dále, se týká pouze aplikací. V rámci první úrovně podpory poskytuje společnost Threema Zákazníkovi podporu v případě zásadních problémů na straně Zákazníka, jako je řešení uživatelských problémů a zpracování požadavků na servisní podporu. Problémy s IT infrastrukturou nespádají pod první úroveň podpory a musí je řešit interní oddělení IT podpory na straně Zákazníka. Pokud není žádné řešení k dispozici, pracovníci první úrovně podpory zajistí eskalaci incidentu na vyšší úroveň.

2.4.2. Podpora druhé úrovně (technická podpora)

Podpora druhé úrovně zahrnuje posouzení problému zkušenými a kompetentními techniky a nabídku vhodných řešení, která nelze realizovat na první úrovni podpory.

Pokud není žádné řešení k dispozici, pracovníci druhé úrovně podpory zajistí eskalaci incidentu na třetí úroveň.

2.4.3. Podpora třetí úrovně (odborná produktová a servisní podpora)

V rámci třetí úrovně podpory získá Zákazník přístup k nejlepším technickým zdrojům, jaké jsou k dispozici pro řešení daného problému. Technici třetí úrovně podpory se pokusí problém duplikovat a určit jeho hlavní příčinu na základě designu produktu, produktového kódu a specifikací. Jakmile je určena hlavní příčina, Zákazník rozhodne, podle povahy příčiny problému, zda má být uplatněn nový způsob jeho opravy. Nové opravy chyb jsou dokumentovány a mohou je pak použít pracovníci první a druhé úrovně podpory.

2.4.4. Úrovně priority

Strany se dohodly na následujících úrovních priority:

Úroveň priority	Popis	Doba reakce
Priorita 1 (P ₁)	Závažná chyba v produktu společnosti Threema, která zásadním způsobem ovlivňuje využívání produktu společnosti Threema Zákazníkem v jeho produkčním systému, jako je ztráta produkčních dat nebo když produkční systém nefunguje a nelze jej spravit.	6 hodin

Threema.

Priority 2 (P ₂)	An error within the Threema product where a production system works but only with limited capacity, e.g., a problem that has a significant impact on parts of the Customer's business processes.	24 hours	Priorita 2 (P ₂)	Chyba v produktu společnosti Threema, kdy produkční systém funguje, ale s omezenou kapacitou, např. se jedná o problém s významným dopadem na části podnikových procesů Zákazníka.	24 hodin
Priority 3 (P ₃)	A medium to low-impact error within the Threema product that results in a partial and/or non-critical loss of functionality of a production system, e.g., a problem that affects some processes but enables the Customer to continue to operate	48 hours	Priorita 3 (P ₃)	Chyba v produktu společnosti Threema se středním nebo malým dopadem vedoucí k částečné a/nebo nekritické ztrátě funkce produkčního systému, např. se jedná o problém, který postihuje některé procesy, ale umožňuje Zákazníkovi pokračovat v provozu	48 hodin

The priority levels relate only to product errors and not to application errors.

Fault reports must be sent by email to the email address indicated in the offer.

In the event of disruptions of the priority levels P₁ and P₂, the Customer shall also be obligated to designate, for the duration of the troubleshooting, a technical and organizational contact person who may be contacted by Threema at any time.

In the event of faults at priority levels P₁ and P₂, Threema shall take appropriate measures to restore the productive use of the Software by means of a practicable workaround as quickly as possible. Threema shall then initiate appropriate troubleshooting measures.

Úrovně priority se týkají pouze chyb produktu, nikoliv chyb v aplikacích.

Hlášení závad je třeba zasílat e-mailem na adresu uvedenou v nabídce.

V případě narušení provozu Zákazníka na úrovni priority P₁ a P₂ je Zákazník rovněž povinen určit na dobu do vyřešení problému kontaktní osobu pro technické a organizační záležitosti, kterou by společnost Threema mohla kdykoliv kontaktovat.

V případě závady na úrovni priority P₁ a P₂ přijme společnost Threema co nejrychleji potřebná opatření k obnově produktivního využívání Softwaru prostřednictvím použitelného náhradního řešení. Poté zahájí společnost Threema potřebný zásah, aby závadu odstranila.

Annex 2b | Initial Services

The following services shall be provided as part of the Initial Services:

- Consultation with Customer / onboarding
- Coordination on domains, certificates
- Coordination on HW/SW requirements
- Support for IP/DNS/firewall concept
- Preparation of customer-specific documentation
- Packaging of the software, preparation of the Docker Registry
- Preparation of the various server configuration files based on the above concept of the Customer and by bilateral agreement
- Creation of server key pairs (if not done by the Customer itself)
- Testing of server functionality
- Troubleshooting (engineer to engineer)
- Support for integration with a customer-specific backup solution
- Setting up the license administration, delivering the license file
- Unforeseen expenses (language differences, unexpected problems)

Příloha 2b | Služby ve výchozí fázi

V rámci výchozí fáze budou poskytovány následující služby:

- Konzultace se Zákazníkem / uvedení do problematiky
- Koordinace domén, certifikace
- Koordinace požadavků na HW/SW
- Podpora koncepce IP/DNS/firewallu
- Příprava dokumentace specifické pro zákazníka
- Balení softwaru, příprava obsahového registru Docker Registry
- Příprava různých serverových konfiguračních souborů na základě koncepce Zákazníka a vzájemné dohody stran
- Vytvoření párových serverových klíčů (pokud si to Zákazník neudělá sám)
- Testování funkčnosti serveru
- Odstraňování závad (mezi techniky)
- Podpora integrace s řešením záloh pro konkrétního zákazníka
- Nastavení správy licencí, dodání licenčního souboru
- Mimořádné výdaje (jazykové rozdíly, nečekané problémy)