

# SMLOUVA O DÍLO

---

uzavřená podle ustanovení § 269 odst. 2 a § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., Obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen obchodní zákoník“) na základě výsledku výběrového řízení podle zákona č. 137/2006 Sb., zákon o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“).

## I. SMLUVNÍ STRANY

**Česká republika- Generální ředitelství cel  
Budějovická 7, 140 96 Praha 4**

**Zastoupená:** brig. gen. JUDr. Ing. Pavlem Novotným, generálním ředitelem  
**Osoba oprávněná k jednání:**  
**Adresa:** Budějovická 7, 14096 Praha 4  
**IČ :** 71214011  
**Bankovní spojení:** Česká národní banka, Praha 1  
**Číslo bank. účtu:** 1020011/0710

(dále jen objednatel)

a

**SOFTWARE AG, s.r.o.  
Na Příkopě 958/25, 110 00 Praha 1 – Staré Město**

**Zastoupená:** Ing. Martina Zimmermannová, na základě plné moci  
Ing. Branislav Mikoláško, na základě plné moci  
**Adresa:** Na Příkopě 958/25, 110 00 Praha 1 – Staré Město  
**IČ :** 45796238  
**Bankovní spojení:** UniCredit Bank Czech Republic, a.s.  
**Číslo bank. účtu:** 5031440001/2700

(dále jen dodavatel)

uzavírají tuto smlouvu:



## II. PŘEDMĚT A ÚČEL SMLOUVY

- 1) Tato smlouva se uzavírá na základě vyhodnocení výběrového řízení na podlimitní veřejnou zakázku s názvem „Rozšíření projektu v oblasti procesního řízení“.
- 2) Veřejná zakázka je realizována v rámci projektu „Komplexní zavedení procesního řízení a procesní optimalizace v Celní správě České republiky“ podpořeného z Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost, oblast podpory 4.1 (registrační číslo projektu CZ.1.04/4.1.09/59.00018). Cílem tohoto projektu je zavedení systému strategického plánování a řízení a zlepšení kvality řízení a managementu Celní správy České republiky (dále jen „CS“).
- 3) Předmětem smlouvy je rozšíření klíčových aktivit projektu označeného v bodě 1). Přesné vymezení předmětu této smlouvy je uvedeno v příloze č. 1, která je její nedílnou součástí.
- 4) Předmět smlouvy se dále označuje také jen jako „dílo“.

## III. MÍSTO, DOBA A ZPŮSOB PLNĚNÍ ZAKÁZKY

- 1) Místem plnění je: Generální ředitelství cel, Budějovická 7, 140 96 Praha 4 a pracoviště Celní správy na území České republiky.
- 2) Dodavatel se zavazuje, že zahájí práce na předmětu smlouvy neprodleně (nejpozději do pěti dnů) po podpisu smlouvy oběma smluvními stranami.
- 3) Předmět smlouvy bude předáván postupem uvedeným v bodě č. 9 čl. III.
- 4) Termín dokončení zakázky je 23. srpna 2013. Dokončením předmětu smlouvy se rozumí podepsání závěrečného protokolu o předání a převzetí předmětu smlouvy objednatel.
- 5) Objednatel bude zadávat jednotlivé požadavky na dílčí plnění resp. provedení prací v rámci plnění smlouvy pro stanovenou etapu plnění prostřednictvím zakázkových listů. Postup prací a výsledky budou sledovány a vyhodnocovány na kontrolních dnech.
- 6) Zakázkovým listem se rozumí soupis úkolů pro dílčí plnění, resp. stanovenou etapu spolupráce, odsouhlasený a podepsaný oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Návrh zakázkového listu připravuje objednatel. Obsah zakázkového listu definují oprávněné osoby obou smluvních stran. Zakázkový list musí vždy obsahovat:
  - a) číslo zakázkového listu (zakázkové listy budou číslovány vzestupnou číselnou řadou),
  - b) název úkolu, resp. zadání,
  - c) termín zadání a konečný odsouhlasený termín plnění, u složitějších a dlouhodobějších úkolů termíny kontrolních dnů, konzultací nebo dílčích plnění,
  - d) jasně formulované zadání úkolu a stanoveného cíle a výsledku,
  - e) odpovědnou osobu (případného zástupce) za daný úkol ze strany objednatele,
  - f) maximální cenu za provedení všech úkolů uvedených v zakázkovém listu.
- 7) Kontrolní dny budou probíhat v sídle objednatele, nebude-li po vzájemné dohodě smluvních stran stanoveno jinak. Při kontrolních dnech bude vyhodnoceno plnění úkolů uvedených v zakázkových listech. Při kontrolním dnu se za účasti odpovědných osob objednatele a dodavatele provede:
  - a) předání protokolu s výčtem prací a hmotných i nehmotných výstupů dodaných dodavatelem,
  - b) projednání a předání protokolu o výsledcích testů shody předaného výsledků dodaných prací se zadáním,
  - c) předání „Protokolu o řádném a úplném převzetí díla“ (případně „Dílčího protokolu o řádném a úplném převzetí díla“) a jeho součástí (např. uživatelské a technické dokumentace, zdrojového kódu atd.),

- d) celkové vyhodnocení dosavadních výsledků a postupu prací,
  - e) upřesnění dalšího postupu prací,
  - f) konstatování zda byly/nebyly úplně/částečně splněny cíle etapy a zda zjištěné rozdíly proti zadání zakládají právo uplatnění smluvních pokut,
  - g) body a) až f) budou zpracovány formou zápisu s přílohami, podepsány oprávněnými osobami a archivovány v dokumentaci projektu.
- 8) Termíny kontrolních dnů budou určeny v zakázkovém listu příslušné etapy.
  - 9) V rozsahu uvedeném v zakázkovém listě bude o každém výstupu dodaném dodavatelem sepsán a objednatel podepsán „Dílčí protokol o řádném a úplném převzetí díla“ a to následujícím způsobem:
    - a) Dodavatel písemně objednateli oznámí, že daný výstup je připraven k převzetí. Objednatel je povinen výstup neprodleně prověřit a nejpozději ve lhůtě 10-ti pracovních dnů od obdržení takového oznámení, resp. v odlišné době lhůtě, je-li sjednána v zakázkovém listě, je objednatel povinen sdělit dodavateli:
      - i) Že výstup přijímá; v takovém případě objednatel současně předá dodavateli písemný „Dílčí protokol o řádném a úplném převzetí díla“ podepsaný ze strany objednatele, nebo
      - ii) Že má k výstupu výhrady nebo připomínky; v takovém případě je objednatel povinen tyto výhrady nebo připomínky jasně a přehledně konkretizovat v rozdílovém protokolu a neprodleně je dodavateli předat ke zpracování. Dodavatel je povinen následně tyto výhrady a připomínky zpracovat bez zbytečného odkladu do příslušného výstupu. Poté budou strany postupovat dle tohoto odstavce s tím, že objednatel může nadále vznášet pouze výhrady a připomínky týkající se nesplnění výhrad a připomínek rozdílového protokolu ze strany dodavatele. Celý tento postup se může uplatnit i opakovaně až do doby, kdy bude předmětný výstup ze strany objednatele přijat. Pokud však výhrady a připomínky vznesené objednatel doplní nebo překračují sjednanou specifikaci výstupu v zakázkovém listě, nebo nesoulad výstupu se zakázkovým listem, dodavatel nemá povinnost takové připomínky bez dalšího zpracovat.
      - iii) Jakýkoli výstup bude platit za převzatý ze strany objednatele dnem, kdy objednatel začne využívat tento výstup k jakémukoli jinému účelu, než je akceptační procedura (viz výše). Jakýkoli výstup bude dále platit za převzatý ze strany objednatele následujícím pracovním dnem poté, kdy objednatel nedoručil dodavateli objednatel podepsaný „Dílčí protokol o řádném a úplném převzetí díla“, ač byl dle této smlouvy povinen tak učinit nebo kdy uplynula objednateli lhůta k vyjádření se k předloženému výstupu a objednatel se v této lhůtě k předloženému výstupu nevyjádřil.
    - b) Převzetím výstupu objednatel nebo tím, že výstup platí za převzatý, platí za převzaté i všechny služby a všechny produkty práce poskytnuté dodavatelem objednateli jako součást tohoto výstupu, nebo v souvislosti s ním.

## IV. CENA PLNĚNÍ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 1) Celková cena předmětu plnění činí: 1.080.000,-- Kč (slovy jeden milion osmdesát tisíc korun českých) bez DPH. DPH činí 226.800,-- Kč a cena včetně DPH činí 1.306.800,-- Kč.
- 2) Cena uvedená v čl. IV. odst. 1) této smlouvy je cenou nejvýše přípustnou, kterou není možné překročit, pokud to výslovně neupravuje tato smlouva. Cena obsahuje veškeré náklady dodavatele nutné k realizaci předmětu smlouvy, včetně nákladů na cestu a ubytování. Tato cena



pokrývá veškeré výdaje spojené s plněním povinností dodavatele v souvislosti s plněním smlouvy, až do zániku závazků ze smlouvy.

Celková cena je tvořena součtem dílčích cen za jednotlivé oblasti, které jsou uvedeny v příloze č. 3 této smlouvy.

## V. PLATEBNÍ PODMÍNKY A FAKTURACE

- Objednatel neposkytuje zálohy. Dodané (dokončené) dílo nebo jeho části budou fakturovány po předání a převzetí bezvadného díla (nebo jeho části). O řádném a úplném dokončení a převzetí díla (nebo jeho části) bude sepsán „Protokol o řádném a úplném převzetí díla“ (nebo „Dílčí protokol o řádném a úplném převzetí díla“), který bude podepsán zástupci objednatele a dodavatele. Cena za dodaný předmět smlouvy (či jeho části) bude fakturována nejpozději do 15. dne od podpisu v předchozí větě uvedeného protokolu. Výsledky splnění dílčích etap díla dle této smlouvy budou objednateli předány v písemné i elektronické formě. Takto předložené výsledky jsou nezbytným předpokladem pro vznik nároku na úhradu dílčích částí díla.
- Objednatel uhradí cenu za dodané (dokončené) dílo či jeho části na základě faktury formou bezhotovostního převodu na účet dodavatele uvedený v záhlaví této smlouvy. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu předepsané příslušnými právními předpisy, zejména zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Přílohou bude oprávněnými zástupci podepsaný „Protokol o řádném a úplném převzetí předmětu díla“, případně „Dílčí protokol o řádném a úplném převzetí díla“. Faktura musí obsahovat informaci, že se jedná o projekt OP LZZ s uvedením jeho názvu a čísla. Nebude-li faktura splňovat veškeré náležitosti daňového dokladu, jak je uvedeno výše, nebo bude-li mít jiné závady v obsahu, je objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti dodavateli vrátit a dodavatel je povinen vystavit objednateli fakturu doplněnou nebo opravenou. V případě vrácení faktury dodavateli dle předcházející věty se lhůta splatnosti přerušuje a nová lhůta splatnosti počíná běžet od počátku až dnem následujícím po dni, kdy byla opravená nebo doplněná faktura splňující všechny náležitosti dle zvláštních právních předpisů doručena objednateli.
- Splatnost faktury činí 30 dnů a počítá se ode dne doručení faktury objednateli. Smluvní strany se dohodly, že dnem úhrady se rozumí den odepsání fakturované částky z účtu objednatele. Objednatel není v prodlení, uhradí-li daňový doklad do 15 dnů po jeho obdržení, ale po termínu, který je na daňovém dokladu uveden jako den splatnosti.
- Faktura musí být zaslána elektronicky – cestou datové schránky s následujícím parametrem: ID datové schránky „Generální ředitelství cel“: 7puaa4c.

## VI. ODPOVĚDNOST ZA VADY

- Pro uplatňování práv z odpovědnosti za vady platí ustanovení § 560 a násl. obchodního zákoníku s tím, že objednatel je povinen oznámit vadu dodavateli bez zbytečného odkladu poté, kdy ji zjistil.
- Dodavatel odpovídá za vady díla vzniklé nezpracováním nebo nesprávnou aplikací právních předpisů vztahujících se k předmětu plnění a předpisů upravujících postupy při realizaci projektů spolufinancovaných z OP LZZ a to až do uplynutí záruční doby stanovené článkem VII., včetně funkcionality dodaných SW nástrojů a navržených postupů.

## VII. ZÁRUČNÍ DOBA

- Dodavatel poskytuje objednateli záruku za soulad předmětu plnění s příslušnými souvisejícími právními normami, včetně funkcionality dodaných SW nástrojů a navržených postupů po dobu deseti let ode dne předání díla.
- Záruční lhůta začíná plynout po ukončení projektu a předání celého předmětu plnění dodavatelem a jeho převzetí objednatel podle čl. III. této smlouvy.
- V průběhu záruční doby budou dodavatelem odstraněny bezplatně všechny vady předmětu plnění ve lhůtě do 5 pracovních dnů od nahlášení vady dodavateli.

## VIII. POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- Objednatel je povinen zejména:
  - seznámit dodavatele s kompletní stávající dokumentací projektu „Komplexní zavedení procesního řízení v CS ČR“,
  - poskytnout dodavateli nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které mohou pomoci při zajišťování plnění předmětu plnění,
- Dodavatel je povinen zejména:
  - poskytnout objednateli řádné plnění předmětu plnění ve stanoveném rozsahu a v termínu uvedeném v čl. III. této smlouvy,
  - postupovat při plnění předmětu této smlouvy s odbornou znalostí, dodržovat závazné předpisy a podmínky této smlouvy,
  - při zpracování dokumentace striktně dodržovat pravidla a požadavky stanovené pro vedení dokumentace projektů financovaných ze strukturálních fondů EU,
- odstranit neodkladně vady vzniklé při plnění předmětu díla po jejich nahlášení objednatel,
  - mít uzavřenu pojistnou smlouvu, která musí pokrývat pojištění jakékoliv potencionálně hrozící škody při plnění předmětu veřejné zakázky, včetně ztráty nároku na financování projektu z OP LZZ, zaviněného dodavatelem.
  - za účelem ověření plnění povinností vyplývajících z Podmínek použití prostředků pro realizaci projektu R.č.: CZ.1.04/4.1.00/59.00018 (dále jen „Podmínky“) vytvořit podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu, poskytnout oprávněným osobám veškeré doklady vážící se k realizaci projektu, umožnit průběžné ověřování souladu údajů o realizaci projektu uváděných v monitorovacích zprávách se skutečným stavem v místě jeho realizace a poskytnout součinnost všem osobám oprávněným k provádění kontroly. Těmito oprávněnými osobami jsou Poskytovatel (Ministerstvo vnitra, odbor strukturálních fondů), Řídící orgán, územní finanční orgány, Ministerstvo financí, Nejvyšší kontrolní úřad, Evropská komise a Evropský účetní dvůr, případně další orgány oprávněné k výkonu kontroly. V případě, že se jedná o jednorázové pořízení majetku v maloobchodě, výše uvedené ustanovení se na tento typ nákupu nevztahuje,
  - uchovat veškeré dokumenty související s realizací projektu v souladu s platnými právními předpisy ČR, zejména v souladu s § 44a odst. 8 zákona č. 218/2000 Sb., rozpočtová pravidla, v platném znění a s Příručkou pro Příjemce OP LZZ. Každý originální účetní doklad musí obsahovat informaci, že se jedná o projekt OP LZZ a být označen číslem projektu. V případě, že se jedná o jednorázové pořízení majetku v maloobchodě, výše uvedené ustanovení se na tento typ nákupu nevztahuje,



- d) poskytovateli (Ministerstvo vnitra, odbor strukturálních fondů) poskytnout neomezenou bezplatnou licenci k užití práv duševního vlastnictví včetně možnosti zcela nebo zčásti poskytnout třetí osobě oprávnění tvořící součást licence, jestliže byly při vzniku práv duševního vlastnictví použity prostředky ze Strukturálních fondů a to bez zbytečného odkladu po vzniku takových práv,
- e) dodržovat povinnou publicitu a propagaci projektu podle závazných pravidel obsažených v:
- Manuálu pro publicitu OP LZZ, který stanovuje povinné minimum publicity a vizuální identity projektů podpořených z OP LZZ,
  - Manuálu vizuální identity Evropského sociálního fondu v ČR, který určuje zásady správného používání jeho loga a vlajky EU,
  - Manuálu vizuální identity OP LZZ, který určuje zásady správného používání log OP LZZ,

Úplná a aktuální znění uvedených dokumentů jsou dostupná na internetových stránkách <http://www.esfcr.cz/>.

## IX. SMLUVNÍ SANKCE

- Pro případ prodlení dodavatele s dodáním celého předmětu smlouvy dle této smlouvy, je dodavatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5% z celkové ceny nedodaného díla či jeho části (tj. včetně DPH) za každý den prodlení.
- V případě prodlení objednatele s úhradou ceny plnění je dodavatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy (nařízení vlády č. 142/1994 Sb., ve znění pozdějších předpisů).
- Uplatněním smluvních sankcí není dotčena odpovědnost za škodu. Objednatel je oprávněn domáhat se náhrady škody přesahující smluvní pokutu.

## X. ROZHODNÉ PRÁVO

- Vztahy mezi smluvními stranami touto smlouvou výslovně neupravené se budou řídit českými, obecně závaznými právními předpisy.
- Při rozhodování případných sporů, vzniklých ze závazkových vztahů založených touto smlouvou, budou místně a věcně příslušné soudy České republiky.

## XI. VLASTNICKÉ PRÁVO KE ZHOTOVENÉ VĚCI

- Smluvní strany se dohodly, že až do okamžiku předání celého díla, specifikovaného v příloze č. 1. této smlouvy, nese dodavatel nebezpečí škody na zhotovované věci a je jejím výlučným vlastníkem.
- Okamžikem předání díla specifikovaného v příloze č. 1 této smlouvy a jeho zaplacením, či jeho části a jejím zaplacením se výlučným vlastníkem díla stává objednatel.
- V případě že dodané dílo či jeho část bude autorským dílem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb, ve znění pozdějších předpisů, objednatel nabývá dnem úplného jeho převzetí podle této smlouvy do vlastnictví licenci k užívání předaných autorských děl včetně dokumentace bez dalších poplatků. Právo k autorským dílům (licence) je časově, teritoriálně a z pohledu počtu uživatelů neomezená. Toto ustanovení se nevztahuje na SW nástroje, které jsou dodávány jako součást plnění, a na které se vztahují samostatná licenční ujednání v příloze č. 6 této smlouvy.
- Právo k užití díla (počítačového programu) a odpovídající dokumentace dle této smlouvy vznikne objednateli podle podmínek stanovených touto smlouvou okamžikem převzetí daného díla dle

této smlouvy, přičemž v případě, že objednatel nezaplatí řádně a včas cenu za plnění dle této smlouvy, a to ani do 14 dní po výzvě dodavatele, výše uvedené právo bude pozastaveno a bude obnoveno úplným zaplacením veškerých splatných faktur dle této smlouvy.

- Okamžikem nabytí práva na užití díla nabývá objednatel také právo do díla zasahovat, a to například upravovat jej, rozmnožovat jej, překládat jej a zpracovávat jeho zdrojové kódy, a to jak ze strany objednatele, tak ze strany jiného subjektu vybraného objednatelem, a to za účelem dalšího rozvoje díla (vytvoření nových funkcionalit anebo rozvoje či změny stávajících funkcionalit) anebo jeho napojení na jiné aplikace (počítačové programy), užívané, provozované nebo vytvářené objednatelem nebo jím vybraným subjektem, případně funkční propojení s jinými aplikacemi užívanými, provozovanými či vytvářenými objednatelem nebo jím vybraným subjektem. S tímto dodavatel výslovně souhlasí.

## XII. KOMUNIKACE MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI

- Veškerá sdělení činěná podle této smlouvy musí mít písemnou formu, musí být podepsána osobou oprávněnou jednat jménem příslušné smluvní strany a doručena osobně, doporučenou poštou, datovou schránkou nebo renomovanou kurýrní službou.
- Sdělení budou považována za doručena v okamžiku potvrzení jejich přijetí. Sdělení musí být adresována statutárnímu orgánu druhé strany, příslušnému vedoucímu pracovníkovi nebo kontaktní osobě uvedené v této smlouvě. Kontaktní osobou (osobou oprávněnou jednat jménem objednatele) pro realizaci této smlouvy je plk. Ing. Martin Brázda, tel. 261331901, email [m.brazda@cs.mfcr.cz](mailto:m.brazda@cs.mfcr.cz)

za dodavatele: Ing. Branislav Mikoláško, tel. +420 733 163 837, email [branislav.mikolasko@softwareag.com](mailto:branislav.mikolasko@softwareag.com)

## XIII. KONFLIKT ZÁJMŮ

- Podpisem smlouvy dodavatel prohlašuje, že on, ani žádný jeho subdodavatel nemá s ohledem na jiné smlouvy uzavřené s objednatelem věcný konflikt zájmů ve vztahu k plnění této veřejné zakázky, tj. jeho v současné době vykonávaná činnost pro objednatele nijak neohrožuje z věcného a formálního pohledu řádné plnění této veřejné zakázky.

## XIV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- Tuto smlouvu lze ukončit písemným oboustranně potvrzeným smluvním ujednáním podepsaným oprávněnými zástupci obou smluvních stran, tj. dohodou smluvních stran. Při podstatném porušení povinností vyplývajících ze smlouvy může každá ze smluvních stran od smlouvy odstoupit. Za podstatné porušení smluvních povinností se považuje nedodržení termínů viz čl. III této smlouvy, prodloužením smluvních stran delším než 30 dnů a nedodržování ustanovení obecně závazných předpisů a předpisů upravujících postupy při realizaci projektů spolufinancovaných z OP LZZ.
- Vzájemné vztahy smluvních stran z této smlouvy vyplývající a v ní výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními příslušných obecně závazných právních předpisů.



- 4) Tuto smlouvu lze měnit anebo doplňovat pouze písemnými dodatky takto označovanými a číslovanými vzestupnou řadou po dohodě obou smluvních stran a podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran uvedenými v záhlaví této smlouvy. Jiná ujednání jsou neplatná.
- 5) Tato smlouva se vyhotovuje ve čtyřech stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu a každá ze smluvních stran obdrží po dvou.
- 6) Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy dle čl. XV.
- 7) Účastníci této smlouvy po jejím přečtení prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že tato smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, jejich pravé a svobodné vůle a nebyla ujednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují své podpisy.

## XV. PŘÍLOHY

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu smlouvy

Příloha č. 2 - Specifikace nabízeného plnění – metodiky poskytování služeb

Příloha č. 3 – Tabulka pro stanovení ceny

Příloha č. 4 – Seznam subdodavatelů

Příloha č. 5 – Seznam a specifikace SW nástrojů

Příloha č. 6 – Licenční podmínky dodávaných SW nástrojů


V Praze dne 13.8.2013

Za dodavatele:

  
Ing. Martina Zimmermannová

  
Ing. Branislav Mikoláško

Za objednatele:

  
brig. gen. JUDr. Ing. Pavel Novotný  
generální ředitel

# SMLOUVA O DÍLO

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění

## Specifikace předmětu zakázky

### 1. Úvod

V rámci projektu „Komplexní zavedení procesního řízení a procesní optimalizace v CS ČR“ jsou sledovány specifické cíle naplnění účelu projektu prostřednictvím klíčových aktivit (KA). V souvislosti se zkušenostmi nabytými v průběhu realizace projektu je možné dosáhnout efektivnějších výstupů, které budou podporovat širší okruh příjemců služeb CS. Dále je možné přispět ke zvýšení počtu produktů využitelných nejen v rámci celní správy. V této souvislosti je požadováno rozšíření projektu v následujících klíčových aktivitách, což povede ke zkvalitnění výstupů, dosažení vyšší efektivity a udržitelnosti výstupů projektu.

Podstatná změna a rozšíření KA se v projektu projeví v následujících bodech:

1. Bude provedeno nastavení systému monitorování a měření a doplnění do manažerské aplikace dvou vybraných procesů.
2. Dojde k dodání 5 ks licencí. S produkty ARIS budou mít možnost nezávisle pracovat všichni členové oddělení Strategického rozvoje CS.

### 2. Předmět zakázky

#### KA č. 1, 2 a 3 - SW podpora

Cíl a podstata projektu hovoří o komplexním zavedení procesního řízení. Příslušné postupy a metodika jsou velmi úzce navázány na softwarovou podporu. Všechny klíčové aktivity (strategie, procesy, měření výkonnosti, řízení nákladů pomocí metodiky ABC, vzdělávání) jsou navzájem provázány a společně tvoří jeden celek – procesní model organizace. Nejedná se pouze o grafické a textové znázornění jednotlivých výstupů, ale i o jejich vzájemné provázání a propojení s aktuálními daty. Konkrétněji se jedná o definované strategické cíle, k nimž jsou stanoveny klíčové ukazatele, iniciativy – činnosti, které vedou ke splnění cílů. Jsou stanoveny klíčové ukazatele výkonnosti, definovány zdroje dat, přiřazení vlastníků jak k cílům, tak k iniciativám. Dále jde o zmapování a popsání jednotlivých procesů v organizaci, vytvoření tzv. procesní hierarchie, stanovení parametrů měření jejich výkonnosti, propojení s datovými prvky ze zdrojových databází, monitorování průběhu procesů, jejich případná optimalizace a provázání se strategickými cíli. Při hodnocení procesů a jejich výstupů je jedním z parametrů finanční vyjádření jak procesu, útvaru, tak výstupu. K tomuto slouží KA zavedení systému řízení nákladů ABC. Vše výše uvedené je integrováno do softwarového nástroje ARIS, který umožňuje vzájemné propojení. ARIS je licencovaným softwarovým produktem. Původně definovaný počet licencí v úvodu projektu nebyl potvrzen (byla požadována 1 licence). Praxe prokázala, že s produkty ARIS musí mít možnost nezávisle pracovat všichni členové oddělení Strategického rozvoje CS, což zásadním způsobem zvýší efektivitu. V této souvislosti je potřebné dodání 5 ks



licencí. Realizací tohoto záměru dojde k efektivnějšímu využití systémových nástrojů k podpoře strategického a procesního řízení.

Nejvyšší nabídková cena: 480.000 Kč bez DPH, 580.800 Kč s DPH 21%

Výstup: 5 ks licencí:

1. ARIS Business Architect + ARIS Business Strategy + ARIS Simulator - 1ks licence
2. ARIS Business Designer + ARIS Business Strategy - 4ks licence

### **KA č. 2 Implementace procesního řízení, KA č. 3 Implementace měření výkonnosti procesů – Měření a optimalizace procesů**

Implementace procesního řízení se soustředí na vybudování architektury procesů a vystavění procesního modelu společně se zmapováním procesů probíhajících v organizaci. Procesem rozumíme sled na sebe navazujících činností přeměňujících vstupy na výstupy, přidávající hodnotu zákazníkovi. Některé procesy v organizaci jsou relativně malé a jednoduché, ovšem značná část představuje poměrně složitý „pracovní postup“. Procesy jsou tzv. mapovány, tedy je zaznamenáván jejich skutečný průběh podle současného stavu tak, jak jsou vykonávány. Optimalizací procesu rozumíme činnost, kdy se jednotlivé (zaznamenané) činnosti podrobí analýze procesu, konkrétněji jde o: analýzu časového průběhu, analýzu logiky procesu, analýzu produktů procesu, analýzu variant procesu, organizační analýzu, analýzu znalostí a celkové vyhodnocení procesu. Dále se provede návrh opatření na zlepšení popřípadě změnu procesu. Tyto činnosti jsou podpořeny měřením procesu, tedy získáváním dat z reálného běhu procesu (jsou využívány všechny systémy a aplikace, např. čas od zaevidování podání, přidělení podání ke zpracování, jeho převzetí zpracovatelem, zahájení práce se samotným obsahem, množství a šíře potřebných informací k jeho zpracování, případné subdodávky jiných útvarů atp.). V rámci definice parametrů a cílů procesů bude provedena implementace dalších ukazatelů měření výkonnosti procesů. Současně dojde k měření vybraných procesů tak, aby efektivněji naplňovaly ukazatele výkonnosti a cíle, které mají splňovat. Problematika měření výkonnosti a optimalizace procesů je poměrně sofistikovaná záležitost, při které je nutné disponovat nejen příslušnou metodikou a SW nástroji, ale rovněž značnými zkušenostmi. V této souvislosti se oproti původním předpokladům prokázalo zpracování systému monitorování a měření a doplnění do manažerské aplikace (aplikace pro zobrazování a reportování získaných výstupů ve formě přehledů, tabulek, grafů a dalších nadefinovaných ukazatelů s možností zobrazení integrovaných údajů za organizační celek se schopností postupného rozpadu do detailního zobrazení jednotky) dalších dvou vybraných procesů jako nezbytné. Jedním z důvodů je rovněž architektonické rozčlenění procesů, kdy je nutné analyzovat a integrovat několik oblastí současně (oblast procesů – procesy – subprocessy). Naplněním předmětného záměru dojde k rozšíření cílové hodnoty měření vybraného procesu o další dva procesy.

Jedná se o procesy definované vedením projektu jako procesy, které jsou nejslabším místem v procesním modelu CS. Tedy zejména mají široký dopad do fungování CS.. Konkrétně jde o měření procesů správy příjmů a vyměřování SPD.

Rozpočet: 600 000 Kč bez DPH, 726 000 Kč s DPH 21%

Výstup: Dva měřené procesy (proces správy příjmů a proces vyměřování SPD).



# SMLOUVA O DÍLO

Příloha č. 2 – Specifikace nabízeného plnění  
– metodiky poskytování služeb

## PODROBNÝ A ÚPLNÝ POPIS A SPECIFIKACE NABÍZENÉHO PLNĚNÍ

### Naše chápání výchozí situace

Předmětem veřejné zakázky je realizace projektu „Rozšíření projektu v oblasti procesního řízení“ (dále jen „Projekt“), který je rozšířením klíčových aktivit projektu „Komplexní zavedení procesního řízení a procesní optimalizace v Celní správě České republiky“ financovaného z Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost (dále jen „OP LZZ“). Registrační číslo projektu je CZ.1.04/4.1.00/59.00018.

Cílem tohoto Projektu je prostřednictvím rozšíření základního projektu dosáhnout efektivnějších výstupů, které budou podporovat širší okruh příjemců služeb CS a tím přispět ke zvýšení počtu produktů využitelných nejen v rámci celní správy, ke zkvalitnění výstupů, dosažení vyšší efektivity a udržitelnosti výstupů projektu. V této souvislosti je požadováno rozšíření projektu v následujících klíčových aktivitách:

- ▶ nastavení systému monitorování a měření a doplnění do manažerské aplikace dvou vybraných procesů:
  - ▶ proces Správy příjmů
  - ▶ proces Vyměřování SPD
- ▶ dodání 5 ks licencí produkt ARIS tak, aby mohli nezávisle pracovat všichni členové oddělení Strategického rozvoje CS:
  - ▶ ARIS Business Architect + ARIS Business Strategy + ARIS Simulator - 1ks licence
  - ▶ ARIS Business Designer + ARIS Business Strategy - 4ks licence

### Shrnutí přístupu Uchazeče k realizaci Veřejné zakázky

Uchazeč v rámci realizace Projektu nabízí navázání na kvalitní výstupy projektu „Komplexní zavedení procesního řízení a procesní optimalizace v Celní správě České republiky“ s využitím již zavedených postupů a metodik a s využitím již implementovaných nástrojů pro podporu procesního řízení a měření a monitorování výkonnosti procesů.

V rámci tohoto Projektu Uchazeč nabízí realizaci těchto výstupů:

- ▶ Implementace rozšíření měření výkonnosti procesů
- ▶ Dodávka dodatečných nástrojů SW podpory procesního řízení

### Implementace rozšíření měření výkonnosti procesů

#### Cíl

- ▶ Provést analýzu a popis procesů Správa příjmů a Vyměřování SPD
- ▶ Provést analýzu informačních systémů CS ČR a možnosti jejich využití pro měření výkonnosti procesů,
- ▶ Implementovat měření výkonnosti procesů,
- ▶ Rozšířit Manažerskou aplikaci o měřené procesy,
- ▶ Aktualizovat metodiku měření výkonnosti procesů,



### Stručná specifikace postupu

Úvodem této projektové aktivity se Uchazeč formou pracovních setkání (workshop) seznámí detailně s problematikou procesů Správa příjmů a Vyměřování SPD. Na základě seznámení se s problematikou těchto procesů bude provedeno namodelování průběhu jejich výkonu ve formě EPC diagramů se zaměřením se na identifikaci informačních systémů, které podporují vykonávání těchto procesů, na klíčové uživatele, metodiky a správce těchto informačních systémů. Dále se v rámci analýzy a popisu procesů identifikují klíčové ukazatele, které jsou sledovány a požadavky na vizualizaci měřených hodnot.

Dalším krokem je provedení detailní analýzy identifikovaných informačních systémů, především z hlediska jejich datových struktur a obsahu informací, které je možné využít při monitorování a měření analyzovaných a popsaných procesů nebo jejich částí. Dostupnost zdrojů dat bude analyzována vzhledem k možnosti jejich využití pro měření výkonnosti v kontextu plánovaných systémových změn v CS ČR a zajištění jejího dlouhodobého rozvoje. Dále Uchazeč provede samotnou implementaci měření výkonnosti analyzovaných a popsaných procesů. Na závěr bude Uchazečem aktualizována dokumentace popisující metodiku měření výkonnosti procesů.

### Požadavky na součinnost

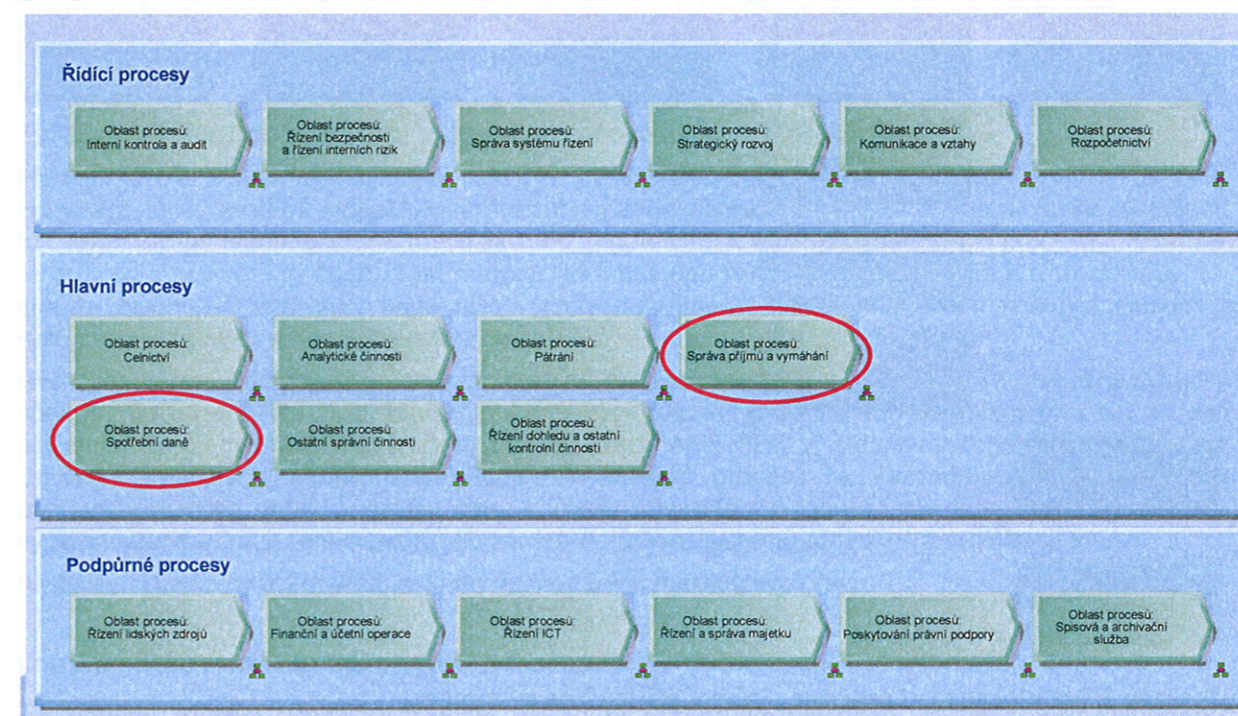
- ▶ Úzká spolupráce vybraných pracovníků Zadavatele (zejména vedoucích, odborných pracovníků CS a pracovníků ICT) v průběhu realizace této části Projektu a jejich účast na pracovních schůzkách dle harmonogramu Projektu.
- ▶ Poskytnutí veškeré dokumentace a podkladů pro potřeby této části Projektu, především dokumentace z původního projektu „Komplexní zavedení procesního řízení a procesní optimalizace v Celní správě České republiky“ v editovatelné podobě.
- ▶ Poskytnutí přístupových oprávnění umožňující užívání i konfiguraci systému ARIS PPM, ARIS MASHZone, ARIS Business Server a další.
- ▶ Spolupráce Zadavatele při zajištění potřebných dat ze současných informačních systémů
- ▶ Zajištění přiměřené časové odezvy při předávání požadovaných podkladů (3 dny od vyžádání)
- ▶ Zabezpečení možnosti konzultací s dodavateli stávajících informačních systémů
- ▶ Zabezpečení přiměřené kapacity dodavatelů stávajících informačních systémů ve fázi implementace.
- ▶ Dodržování projektových pravidel a metodiky ze strany zaměstnanců Zadavatele
- ▶ Postupná akceptace výstupů této projektové části pracovníky Zadavatele

### Výstupy

- ▶ popis měřených procesů ve formě EPC diagramů
- ▶ rozšíření implementace systému pro měření výkonnosti dvou dodatečných procesů,
- ▶ rozšíření implementace manažerské aplikace poskytující vizuální výstupy pro potřeby managementu (reporty, dynamické ukazatele ve formě společné obrazovky s grafickými výstupy),
- ▶ aktualizace metodiky měření výkonnosti procesů.
- ▶ V následujících kapitolách budou detailněji popsány některé kroky realizace této projektové aktivity.

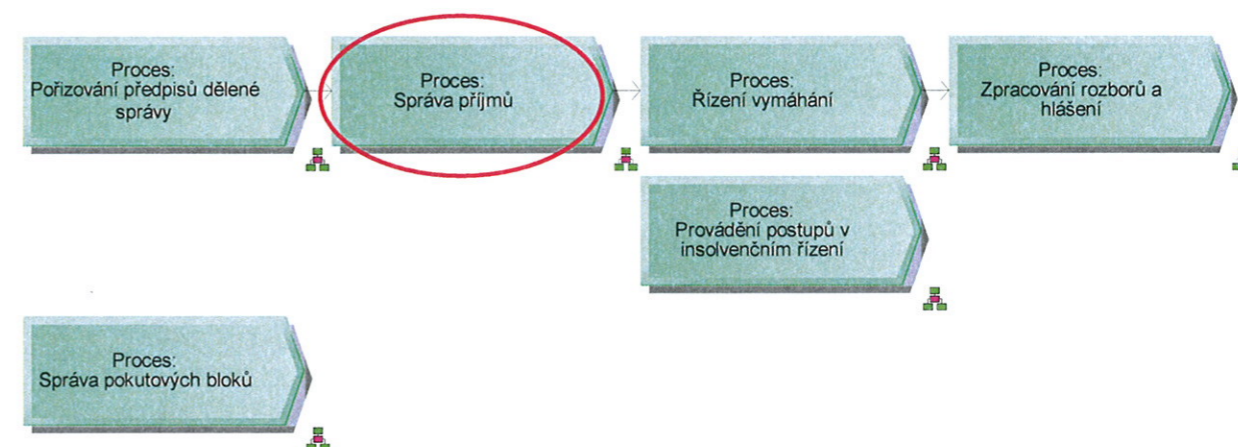
### Analýza a popis procesů Správa příjmů a Vyměřování SPD

Popis procesů Celní správy ČR byl proveden v průběhu realizace projektu „Komplexní zavedení procesního řízení a procesní optimalizace v Celní správě České republiky“ (dále je „původní projekt“). V rámci tohoto projektu byl provedena analýza procesů a vytvořen a odsouhlasen popis procesní architektury a rozdělení jednotlivých procesů do procesních oblastí, procesů a subprocessů. Pro vybrané procesy, kde byl zkoumán potenciál pro optimalizaci nebo bylo implementováno měření výkonnosti procesů byl proveden popis jejich detailního průběhu ve formě EPC diagramů dle Metodiky procesního řízení dodané v rámci původního projektu.



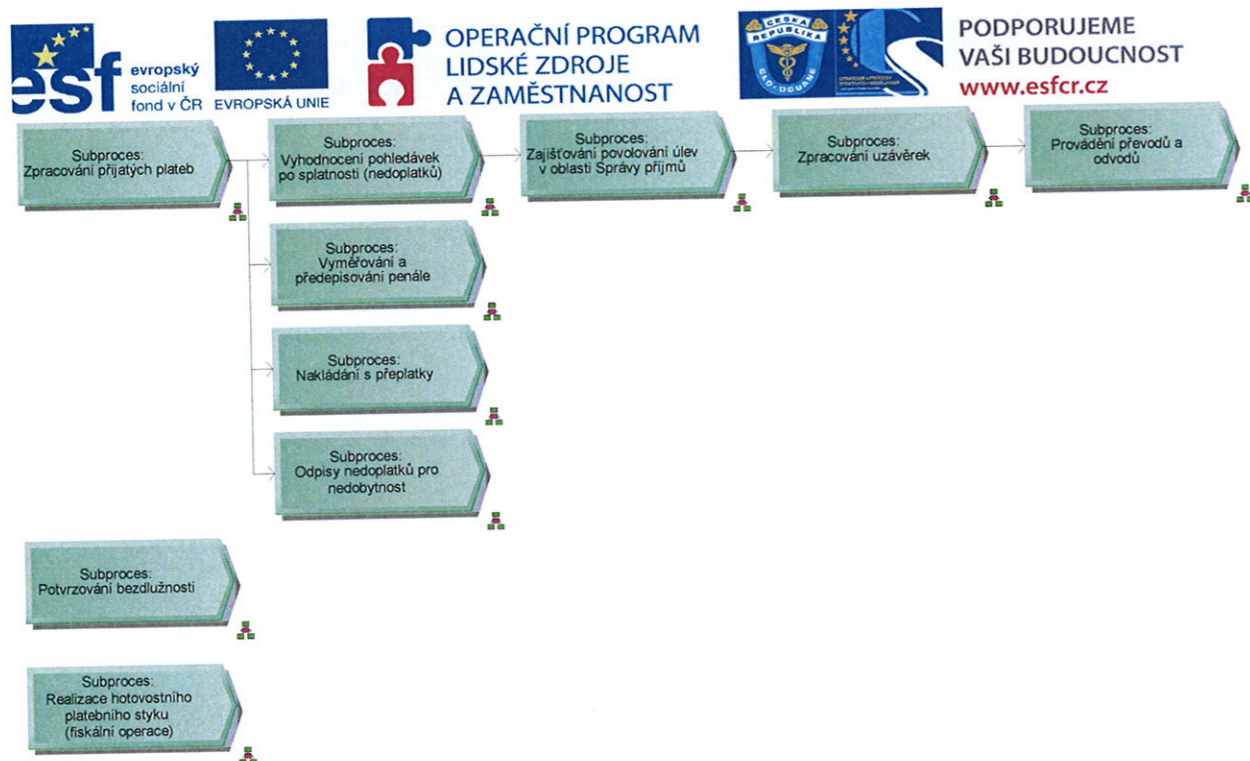
Obrázek 1 Přehledová procesní model CS ČR

Nově požadované procesy, pro které má být zavedeno měření výkonnosti procesů jsou součástí oblasti procesů „Správa příjmů a vymáhání“ resp. „Spotřební daně“ - označeny červeně (viz. Obrázek 1 Přehledová procesní model CS ČR). Proces „Správa příjmů“ je součástí procesního řetězce dalších procesů, které jsou zobrazeny na následujícím obrázku (Obrázek 2 Rozpad oblasti procesů „Správa příjmů a vymáhání“). Proces „Správa příjmů“ se dále rozpadá na jednotlivé subprocessy (viz. ).



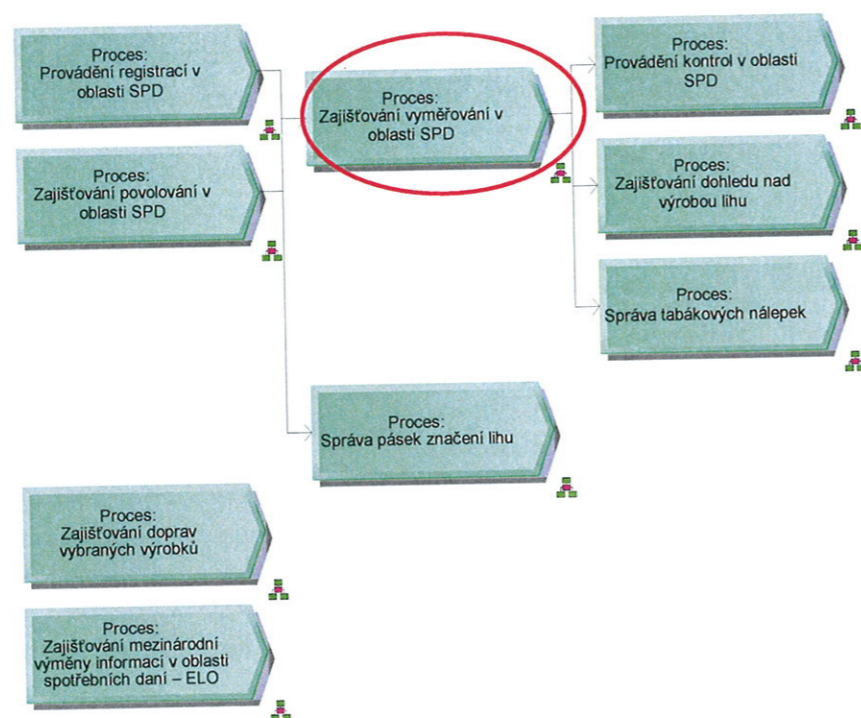
Obrázek 2 Rozpad oblasti procesů „Správa příjmů a vymáhání“





Obrázek 3 Detailní rozpad procesu „Správa příjmů“ na subprocesy

Obdobně je proveden současný popis procesu „Vyměrování SPD“, který je v současném popisu procesů pojmenován „Zajišťování vyměrování v oblasti SPD“ (viz. Obrázek 4 Rozpad oblasti procesů „Spotřební daně“)



Obrázek 4 Rozpad oblasti procesů „Spotřební daně“

Uchazeč v rámci jednotlivých pracovních schůzek s odbornými pracovníky CS provede analýzu a popis vyznačených procesů ve formě EPC diagramů. Při detailní analýze se Uchazeč zaměří na identifikaci informačních systémů, především z hlediska jejich datových struktur a obsahu informací, které je možné využít při monitorování a měření analyzovaných a popsaných procesů

### Zpracování metodiky měření výkonnosti procesů

Předem je třeba zdůraznit důležitý fakt, že již v předchozích aktivitách tohoto projektu (tedy v aktivitách strategického respektive procesního řízení) vznikne celá řada výstupů, které se stanou klíčovými vstupy pro tuto projektovou aktivitu „Implementace měření výkonnosti procesů“. Přestože je tedy níže popisována pouze část metodického postupu vztahující se primárně k této aktivitě (tj. měření výkonnosti procesů), bude tato vycházet (zejména na úrovni úvodních kroků) z existence výstupů vytvořených v rámci předchozích aktivit.

Metodiku měření výkonnosti procesů lze rozdělit do dvou základních fází, které se průběžně cyklicky opakují. Zatímco první fáze zahrnuje specifikaci rozsahu systému monitorování procesů a jeho následnou implementaci v softwarových nástrojích ARIS PPM a ARIS MashZone, tak druhá fáze zahrnuje již vlastní monitorování implementovaných procesů na každodenní bázi s využitím implementovaných objektů (jakými jsou klíčové ukazatele výkonnosti, dimenze, apod.) a dále s využitím standardních funkcionalit nabízených na úrovni systémů ARIS PPM a ARIS MashZone.

Následující kapitoly uvádí klíčové kroky jednotlivých metodických fází.

### Implementace měření výkonnosti procesů

Na základě analýzy procesů, v rámci které se pracovníci Uchazeče seznámí s problematikou měřených procesů a provede následující kroky:

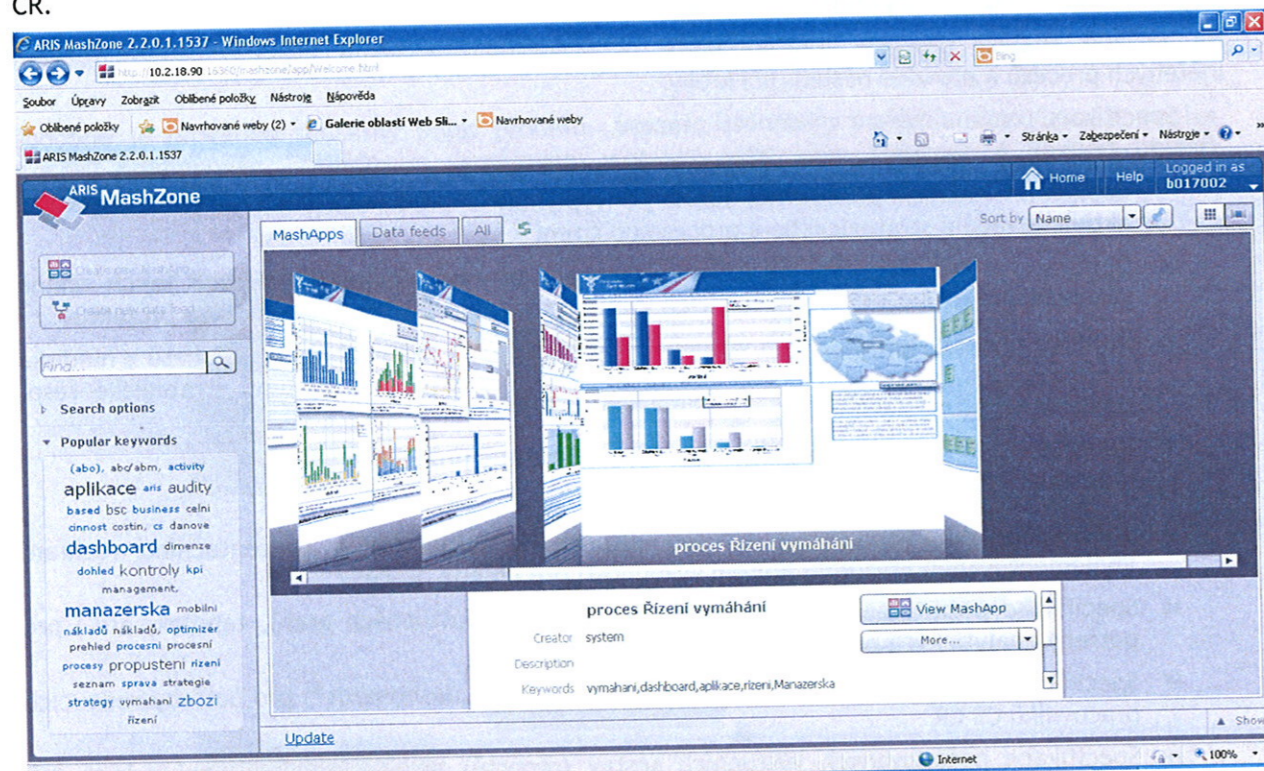
- ▶ Specifikace rozsahu měření výkonnosti procesů
  - ▶▶ Specifikace rozsahu měření výkonnosti určených procesů, zejména ve smyslu revize, příp. doplnění funkčních požadavků, které již vyplynuly z předchozích aktivit projektu, tj. z aktivit zavádění strategického a procesního řízení
  - ▶▶ Definice resp. revize cílů na úrovni vybraných procesů z hlediska měření jejich reálné výkonnosti (vychází se z již existujících výstupů strategické resp. procesní fáze projektu)
  - ▶▶ Definice resp. revize klíčových výkonnostních indikátorů (KPI) vybraných procesů z hlediska měření jejich reálné výkonnosti (vychází se z již existujících výstupů strategické resp. procesní fáze projektu)
  - ▶▶ Definice dimenzí (tj. rozlišujících faktorů) pro vybrané procesy
- ▶ Specifikace analytického a prezentačního rozhraní
  - ▶▶ Specifikace (po obsahové i vizuální stránce) analytického a prezentačního rozhraní implementovaného systému měření výkonnosti pro určené procesy
  - ▶▶ Specifikace požadovaného analytického aparátu (tj. dostupných grafů, tabulek, atd.) pro potřeby analytických pracovníků CS ČR
  - ▶▶ Specifikace požadovaných manažerských souhrnů (tzv. „dashboards“) pro potřeby vedoucích pracovníků CS ČR
  - ▶▶ Specifikace požadovaných výstupních sestav (reportů) pro potřeby jak analytických tak vedoucích pracovníků CS ČR
- ▶ Analýza případných potřebných úprav na zdrojových systémech
  - ▶▶ Provedení analýzy dostupných zdrojů dat (zdrojových systémů) potřebných pro implementaci specifikovaného rozsahu měření reálné výkonnosti procesů v úvodní fázi zavádění a následného provozování systému pro měření výkonnosti
  - ▶▶ Provedení analýzy případných potřebných úprav na straně zdrojových systémů (zdrojů dat) pro pokrytí těch mandatorních požadavků vedení CS ČR na měření výkonnosti procesů, pro která nebude v dané době existovat odpovídající potřebná datová základna
- ▶ Vytvoření datového rozhraní a provedení úvodní extrakce dat
  - ▶▶ vytvoření potřebného datového rozhraní (interface) mezi zdrojovými systémy a systémem ARIS PPM pro měření výkonnosti procesů prostřednictvím konfigurace existujících SW komponent (tzv. procesních extraktorů)



- » Provedení úvodní extrakce dat z identifikovaných zdrojových IT systémů
- » Konfigurace systému ARIS PPM pro měření výkonnosti procesů
  - » Komplexní konfigurace systému ARIS PPM pro účely měření výkonnosti vybraných procesů v stanoveném rozsahu dle specifikace pro úvodní fázi zavádění/provozování systému
  - » Konfigurace tzv. procesních fragmentů
  - » Konfigurace potřebných atributů (procesních, funkčních, atd.)
  - » Konfigurace tzv. klíčů (procesních, objektových, atd.)
  - » Konfigurace klíčových výkonnostních indikátorů (KPI)
  - » Konfigurace dimenzí (rozišovací faktorů)
  - » Konfigurace procesního stromu (procesní hierarchie, slouží též pro účel nastavení přístupových oprávnění v pozdější fázi implementace)

### Rozšíření Manažerské aplikace o měřené procesy

V rámci původního projektu byla vytvořena Manažerská aplikace pro prezentaci výstupů z měření procesů. Tato Manažerská aplikace byla vytvořena na základě produktu ARIS MashZone a zpřístupňuje informace týkající se průběžných výsledků měření procesů vedoucím pracovníkům CS ČR.



Obrázek 5 Manažerská aplikace

V rámci jejího rozšíření o prezentaci měření procesů „Správa příjmů“ a „Zajišťování vyměrování v oblasti SPD“ Uchazeč provede následující kroky:

- » Vytvoření analytického a prezentačního rozhraní
  - » Komplexní konfigurace požadovaného rozhraní (jak analytického, tak prezentačního charakteru) dle stanovené specifikace
  - » Konfigurace požadovaných analytických pohledů
  - » Konfigurace požadovaných manažerských souhrnů (dashboards)
  - » Specifikace požadovaných výstupních sestav (reportů)
- » Otestování systému pro měření výkonnosti procesů a provedení úvodního importu dat

- » Otestování nakonfigurovaného systému ARIS PPM (vč. jak analytického tak prezentačního rozhraní) - na úrovni vývojového prostředí
- » Provedení úvodního importu dat (na základě předem provedené extrakce zdrojových dat) do systému měření výkonnosti procesů
- » Uvedení systému pro měření výkonnosti procesů do rutinního provozu
  - » Nastavení pravidelného automatizovaného exportu dat ze zdrojových systémů a jejich následný import do systému pro měření výkonnosti procesů
  - » Nastavení uživatelských účtů (přihlašovací jméno/heslo, ap.), uživatelských skupin a přístupových oprávnění k analytickému a prezentačnímu rozhraní systému měření výkonnosti procesů) dle zadané specifikace vedení CS ČR
  - » Předání provozu systému správci Manažerské aplikace

### Aktualizovat metodiku měření výkonnosti procesů

V rámci původního projektu byla vytvořena metodika měření výkonnosti procesů, která obsahuje popis nastavení systému ARIS PPM i nastavení Manažerské aplikace. V rámci této aktivity Uchazeč aktualizuje existující dokumentaci (metodiku) měření výkonnosti procesů. Uchazeč se zaměří především na:

- » aktualizaci dokumentace systému měření výkonnosti procesů, vč. způsobu práce s analytickým a prezentačním rozhraním a práce s datovými zdroji, dojde-li ke změnám
- » aktualizaci uživatelské dokumentace k Manažerské aplikaci, bude-li změněno její používání
- » aktualizaci provozní dokumentace, byla-li vytvořena a pokud došlo ke změně provozních postupů

### Dodávka dodatečných nástrojů SW podpory procesního řízení

Cíl

Cílem této etapy je dodat licence vč. související dokumentace ARIS Platform pro potřeby Projektu vč. poskytnutí požadované úrovně podpory.

#### Stručná specifikace postupu

Předmětem této fáze je dodávka integrovaného softwarového řešení v souladu s požadavky zadávací dokumentace pro podporu:

- » strategického řízení,
- » procesního řízení,

Součástí dodávky vedle dodávky licencí i případné související dokumentace. Vzhledem k tomu, předmětem dodávky je rozšíření licencí existujícího SW, který je v CS ČR již zaveden, tak není třeba provádět testování a předání řešení do rutinního provozu. Dodávané produkty jsou již začleněny do IT architektury CS ČR a IT architektury resortu MF ČR.

Dodaný integrovaný systém ARIS Platform bude poskytovat podporu pracovníkům CS ČR plně v souladu s metodikami navrženými a zaváděnými v rámci tohoto Projektu. V rámci souvisejících etap tohoto Projektu Uchazeč zajistí integraci stávajících (procesních) modelů do navrhovaného integrovaného systému nebo nástrojů a dodání automatizovaného rozhraní na stávající systémy pro podporu procesního řízení a měření výkonnosti procesů provozované v rámci resortu MF.

Bližší specifikaci vlastností a IT architektury dodávaného řešení ARIS Platform uvádíme prostřednictvím dílčích kapitol.

#### Požadavky na součinnost

- » Úzká spolupráce Zadavatele při dodávce licencí SW podpory ARIS Platform
- » Převzetí dodávky SW vč. dokumentace a akceptace souvisejících výstupů této etapy Zadavatele
- » Poskytnutí relevantní dokumentace a informačních podkladů pro potřeby této etapy Projektu

#### Výstupy

- » Dodávka licencí nástroje ARIS pro podporu procesního řízení



- ▶ dodávka licencí nástroje ARIS pro podporu strategického řízení,
- ▶ dodávka licencí nástroje ARIS pro provádění dynamické simulace procesů,

### Specifikace architektury nástrojů SW podpory - ARIS Platform

Integrované softwarové řešení nabízené Uchazečem v této nabídce je modulární, robustní, serverový, standardní aplikační balík označovaný jako ARIS Platform. V rámci této nabídky byla zvolena kombinace modulů:

- ▶ ARIS Business Strategy, který je určen k modelování strategií, KPI a souvisejících analýz (SWOT, CSF aj.) - podpora strategického řízení,
- ▶ ARIS Business Architect/Designer pro modelování a statickou analýzu procesů a souvisejících pohledů (organizace, IT, znalosti aj.),
- ▶ ARIS Business /Easy Simulator pro provádění dynamické analýzy (simulaci) procesů,

Moduly ARIS Business Strategy, Business Architect / Designer a Business /Easy Simulator využívají společný aplikační server ARIS Business Server a společný databázový server.

V rámci tohoto Projektu budou dodány následující systémy / nástroje:

- ▶ ARIS Business Architect (pro 1 uživatele)
- ▶ ARIS Business Designer (pro 4 uživatele)
- ▶ ARIS Business Strategy (pro 5 uživatelů)
- ▶ ARIS Easy / Business Simulator (celkem pro 1 uživatele)

Popis jednotlivých nástrojů / systémů je uveden dalších kapitolách.

Pro účely tohoto Projektu plánujeme využít, resp. integrovat stávající informační systémy ARIS Platform resortu MF, které CS ČR již využívá, čímž dochází k výrazné úspoře finančních prostředků státního rozpočtu:

- ▶ ARIS Business Publisher
- ▶ ARIS Business Server

### Údržba a podpora dodávaných nástrojů ARIS

Součástí dodávaných SW nástrojů je i poskytování servisu, kterým se rozumí údržba a podpora dodaných modulů Platformy ARIS na dobu 12-ti měsíců tj. do 31.8.2014. Pro další období může Zadavatel volitelně uzavřít smlouvu o pokračování poskytování údržby a podpory. Pod pojmem údržba rozumíme poskytování nových verzí (upgrade) jednotlivých modulů z ARIS Platform, které jsou součástí dodávky Uchazeče nebo celého systému, řešení chyb modulů/systému (Hot fix), vývoj a instalace patchů a poskytování služby help-desk. Help-desk bude poskytován v českém jazyce formou vzdáleného přístupu nebo telefonické konzultace v pracovní dny od 9:00 do 17:00.

Poskytováním údržby a podpory po dobu realizace projektu Uchazeč garantuje, že jím dodané dílo včetně SW nástrojů v konfiguraci a verzích předaných k datu ukončení projektu budou odpovídat ustanovením smlouvy ve smyslu, že jím dokončené a předané dílo bude odpovídat všem ekonomickým a právním podmínkám stanoveným (známým) ke dni jeho předání a převzetí Zadavatelem (objednatelem).

### Podpora procesního řízení - ARIS Business Architect / Designer

ARIS Business Architect / Designer je kolaborativní nástroj pro návrh procesů, který je intuitivní a snadno ovladatelný. Prakticky každý v tomto nástroji může navrhovat procesy, které povedou ke zlepšení výkonosti podniku (od vývoje produktů přes jejich prodej až po služby) nebo pro k zefektivnění organizací veřejné správy. ARIS Business Architect / Designer můžete využít k navrhování procesů s automatickými modelovacími funkcionalitami pro podporu strategické rozhodování i zjednodušení údržby procesních dat. Nástroj lze také přizpůsobit specifickým požadavkům organizace a data o procesech využít prostřednictvím programového API. Krátký přehled některých výhod a vlastností:

- ▶ Uživatelsky přívětivý modelovací nástroj, kterým navrhujete procesy napříč celou organizací



- ▶ Všechny nástroje ARIS mají stejný vzhled a také se stejně chovají, proto je jejich používání jednoduché a snižuje čas potřebný na zaškolení.
- ▶ Nástroj nabízí modelování pomocí editoru matic, v němž se dají vztahy mezi objekty vytvářet a zobrazovat v tabulkách bez ohledu na typy modelů.
- ▶ Modely, objekty a duplikáty je v databázi snadné vyhledat podle jména, hodnoty atributu nebo času posledního přístupu.
- ▶ Vyhodnocujete procesy z hlediska kvality a využijte výsledné klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) k optimalizaci procesů. Výstupní reporty mohou být tvořeny ve formě textů, tabulek a grafů.
- ▶ Průvodce skripty vám usnadní spuštění skriptů, které vytvoří sestavy v různých formátech jako XLS, DOC, RTF, TXT, HTML and PDF.
- ▶ ARIS Business Architect lze využít ke správě databází, uživatelů, metod a serverů administrací modul. Můžete definovat odlišné uživatelské role s různým nastavením práv, a to s ohledem na konkrétní projekty.

### Podpora strategického řízení - ARIS Business Strategy

umožňuje propojit strategické a provozní cíle, tj. přetlumočit dlouhodobé strategické cíle do cílů provozních, kterými se pak řídí výkon procesů. Pro překlad strategických cílů do měřitelných provozních cílů lze využít metodu Balanced Scorecard. Aby byly provozní cíle říditelné, jsou propojovány se strukturou procesů a s odpovědnými osobami za jejich naplnění.



Krátký přehled některých výhod a vlastností:

- ▶ Modelování strategií (např. v podobě BSC strategické mapy, modelů cílů, struktura strategie aj.)
- ▶ Umožňuje provádění podpůrných analýz (CSF, SWOT aj.) přímo v nástroji
- ▶ Umožňuje provázání strategických a operativních cílů s procesy
- ▶ Poskytuje modelování struktur ukazatelů (KPI)
- ▶ Ostatní vlastnosti jsou identické s nástrojem ARIS Business Architect
- ▶ 100% integrace s ARIS Business Architect/Designer (jedná se o aktivaci dodatečné funkcionality ARIS Business Architect/Designer určené pro analytickou podporu strategického řízení)

### IS pro simulaci procesů - ARIS Easy / Business Simulator

ARIS Easy/Business Simulator je nástroj, který umožňuje realisticky simulovat a dynamicky analyzovat podnikové procesy a který je plně integrovaný s ARIS Business Architect/Designer. S ARIS Easy/Business Simulator uvidíte, jak lze nejlépe zlepšit procesy - ještě než začnete nákladně změny provádět.



Pomocí něj dokážete:

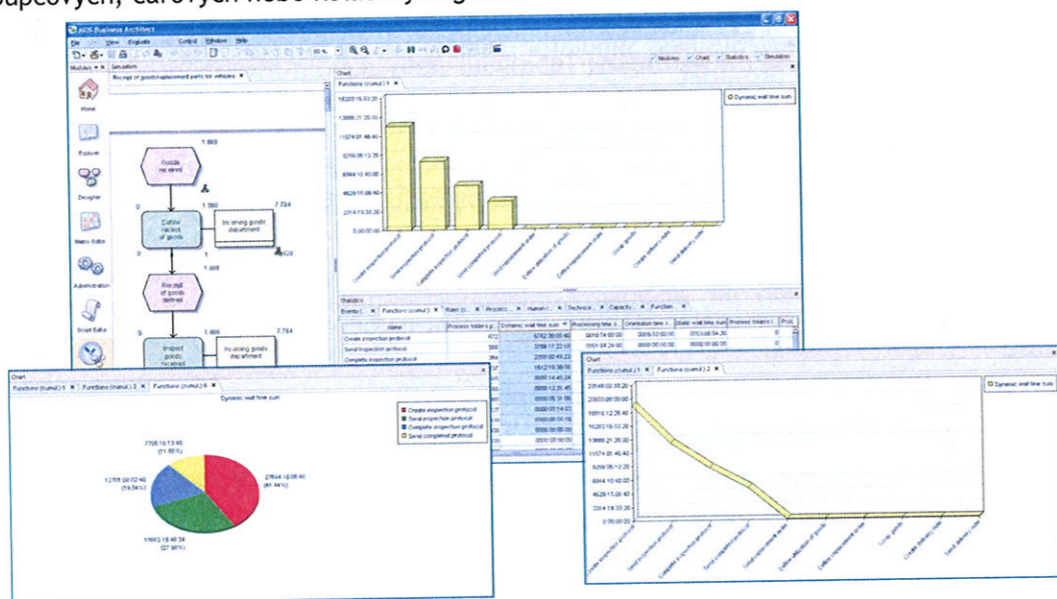
- ▶ Rozpoznat, zda jsou nové procesy proveditelné
- ▶ Identifikovat ve svých procesech Best-practices („nejlepší praxe“)
- ▶ Najít slabiny a úzká hrdla procesů
- ▶ Optimalizovat výkon a využití zdrojů
- ▶ Určit nároky na zdroje, personální zatížení a cenovou náročnost s ohledem na tok pracovních činností
- ▶ Posoudit organizační rozhodnutí dřív, než je implementujete
- ▶ Analyzovat potenciální rizika procesů
- ▶ Zjistit časovou náročnost procesů
- ▶ Rozpoznat a kvantifikovat dynamické prodlevy (úzká hrdla)
- ▶ Zjistit skutečné náklady na proces a jeho činnosti (ABC) a odhalit využití útvarů a skupin zdrojů

ARIS Business Simulator je ideální na reinženýring, optimalizaci a analýzu procesů, jejich srovnávání a plánování zdrojů. K identifikaci chyb v modelování procesů, jejich neefektivit a slabin můžete využít širokou škálu analytických nástrojů.

Krátký přehled některých výhod a klíčových vlastností:



- 1) Interaktivní simulace procesů** přináší úplný přehled simulovaných procesů, jejich status i vyhodnocení ve formě statistických tabulek a diagramů. Můžete spouštět a zastavovat simulace, regulovat rychlost procesů a provádět simulace krok po kroku. Zatímco se simulace provádí, můžete upravovat objekty modelů a sledovat výsledné hodnoty atributů, které jsou upravovány kontinuálně pro každý objekt.
- 2) Simulační nástroj L-Sim ARIS Business Simulator** používá simulaci L-Sim od Lanner Group, která je špičkou mezi dodavateli simulačního software.
- 3) Robustní stochastický aparát**  
Pro vyjádření jednotlivých časových charakteristik trvání činností uvnitř procesního toku je možné vedle fixního trvání (např. 5 min a 3s) využít širokou škálu různých typů stochastického rozdělení trvání aktivit (např. pomocí gausova, exponenciálního, pearsonova, logaritmického nebo jiného rozdělení).
- 4) Podpora pro plánování zdrojů a jejich využití**  
Potřebujete vědět, koho budete potřebovat, kde, kdy a v jakém počtu? ARIS Business Simulator nabízí pomoc. Můžete vytvořit organizační graf a dále pracovat s lidskými zdroji s ohledem na úroveň individuálních rolí nebo zaměstnance zapojené do procesu. Stochastický aparát přináší možnosti realisticky popsat ukazatele čas dokumentových v atributech objektů - činnosti.
- 5) Centrální úložiště**  
Návrhy procesů a data, jako je cena, čas a množství, čerpá ARIS Business Simulator z centrálního úložiště ARIS Business Server. Protože nástroj je plně integrován s ARIS Business Architect/Designer (jedná se o jeho doplněk), základní data k simulaci podnikových procesů poskytují procesy zachycené v ARIS repository
- 6) Simulace rizik**  
Vypořádejte se s riziky zcela novým způsobem. Simulace se často používají pro klasické scénáře tržních a úvěrových rizik. Nyní je možné kontrolovat operační rizika v procesním řetězci. Lze analyzovat vzájemné závislosti mezi podnikovými procesy, riziky a řízením.
- 7) Detailní statistiky**  
ARIS Easy/Business Simulator poskytuje velké množství těchto statistik, které uživatelé využívají podle svých potřeb. Statistiku lze také uložit nebo importovat do jiných aplikací pro následné zpracování. Statistická data je též možné zobrazit v ARIS Business Simulator ve formě sloupkových, čárových nebo koláčových grafů.



Obrázek 6 Ukázka "živých" statistik generovaných v průběhu simulace

### Metodika řízení Projektu

V rámci realizace této zakázky bude uchazeč postupovat v souladu s projektovými postupy sjednanými v rámci realizace předchozí části projektu „Komplexní zavedení procesního řízení a procesní optimalizace v Celní správě České republiky“. Základní pravidla pro řízení Projektu jsou definována v dokumentu Smlouva o dílo, Příloha č. 2 - Specifikace nabízeného plnění - metodiky poskytovaných služeb v kapitole „Metodika řízení projektu“ ze dne 21.3.2012

V nesledujících kapitolách jsou dále uvedeny úpravy základních principů řízení Projektu včetně úpravy organizační struktury projektu, které uchazeč uplatní při realizaci tohoto projektu. Úpravy zohledňují rozsah tohoto projektu, který je v porovnání s původním projektem redukován.

### Organizační struktura Projektu

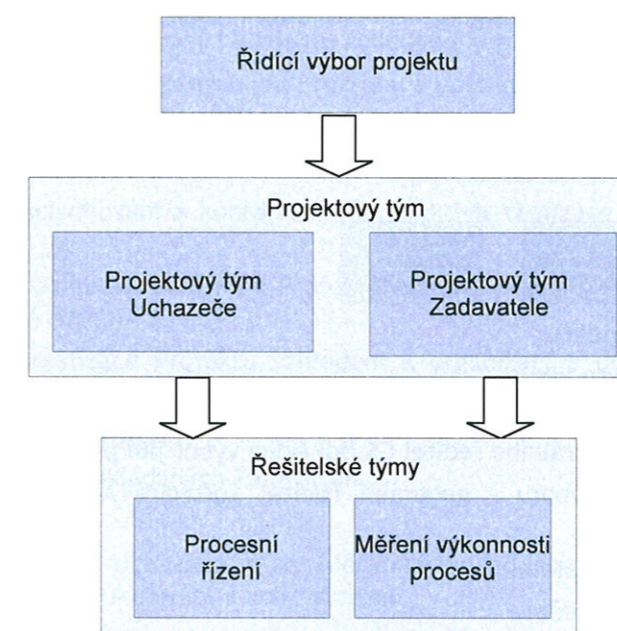
Organizační struktura Projektu je navržena s cílem zajistit transparentní organizační strukturu garantující kontrolované řízení a koordinaci Projektu směrem k definovaným cílům za minimalizace rizika neúspěchu pro Zadavatele.

Pro efektivní využití lidských zdrojů při přípravě a realizaci projektu se jednoznačně rozdělují pravomoci, odpovědnosti a tím i náplně práce jednotlivých rolí, které se na Projektu podílí. Organizační struktura popisuje systém řízení projektu, to znamená, že poskytuje nástroj pro efektivní řízení lidských zdrojů a optimalizaci jejich vytižení na činnostech. Účastníkům Projektu poskytuje organizační struktura návod, jaké činnosti mají vykonávat, komu při jejich výkonu podléhají a koho řídí.

Organizační struktura Projektu je Uchazečem navržena tak, aby co nejlépe odpovídala charakteru Projektu z hlediska odborných i časových předpokladů. Organizační struktura je v souladu s celosvětově uznávanou metodikou řízení projektů PMBOK navržena v tříúrovňové struktuře.

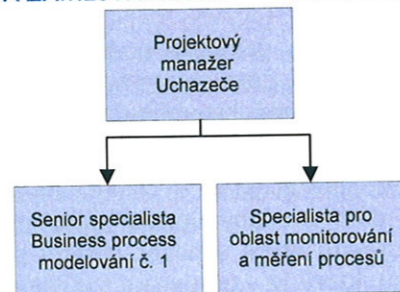
Projekt je vrcholově řízen a koordinován řídicím výborem. Výkonnou složkou realizace Projektu je **projektový tým a specializované řešitelské týmy**.

K realizaci Projektu bude využita projektová organizace, jejíž popis a grafické znázornění organizační struktury je složeno ze dvou pohledů - **Vrcholová organizační struktura Projektu a Projektový tým e**



Obrázek 7 Organizační struktura Projektu (Vrcholová organizační struktura)





**Obrázek 8 Projektový tým Uchazeče**

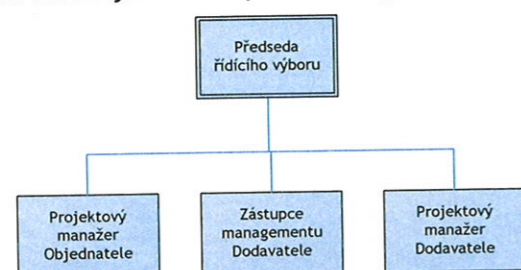
Za řádné věcné plnění předmětu Projektu je vrcholově odpovědný certifikovaný projektový manažer Uchazeče.

### Řídící výbor Projektu

Řídící výbor je nejvyšším orgánem řízení Projektu. Řídící výbor je v souladu s ustanovením čl. 8 Organizačního řádu Celní správy ČR (dále jen „OŘ CS“) dočasným poradním orgánem generálního ředitele, který koordinuje realizaci zásadních úkolů souvisejících s realizací Projektu, zejména úkolů sponzora v oblasti rozhodování o podstatných změnách plánu realizace, harmonogramu a rozpočtu Projektu GŘC. Jeho odpovědností je v rámci svých kompetencí podporovat práci projektového týmu Projektu a specializovaných řešitelských týmů Projektu, monitorovat průběh realizovaných prací, zajistit plnění cílů a očekávání Projektu a přispět k efektivní komunikaci a spolupráci při realizaci Projektu v rámci CS.

Řídící výbor v rámci svých pravomocí je primárně zodpovědný zejména za tyto úkoly:

- ▶ rozhoduje o návrzích na změny smlouvy,
- ▶ rozhoduje o návrzích, které mají vliv na plnění smlouvy,
- ▶ rozhoduje o problémech, které jsou eskalovány projektovým týmem,
- ▶ rozhoduje o dalších zásadních otázkách Projektu
- ▶ řešení dostupnosti požadovaných zdrojů v případě potíží s jejich zajištěním nebo dostupností,
- ▶ řešení problémů Projektu eskalovaných projektovým manažerem,
- ▶ uzavření Projektu a rozpouštění organizační struktury Projektu.



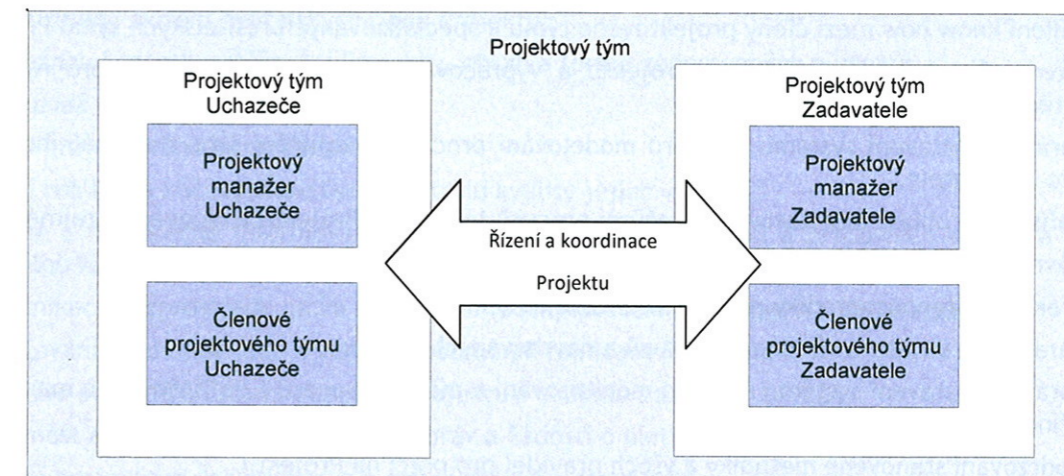
**Obrázek 9 Řídící výbor Projektu**

Členy řídicího výboru Projektu **jsou**:

- ▶ předseda řídicího výboru - generální ředitel CS (zástupce Zadavatele – sponzor Projektu). V době nepřítomnosti generálního ředitele CS řídí řídicí výbor jím pověřená osoba;
- ▶ místopředseda řídicího výboru - generální ředitel Software AG nebo jím pověřená osoba (zástupce Uchazeče);
- ▶ projektový manažer Zadavatele;
- ▶ projektový manažer Uchazeče;
- ▶ další pozvaní dle potřeby.

### Projektový tým Projektu

Projekt zajišťuje projektový tým složený z projektového týmu Uchazeče a projektového týmu Zadavatele.



**Obrázek 10 Projektový tým Projektu**

### Projektový tým Uchazeče

Projektový tým Uchazeče je tvořen projektovým manažerem, analytiky a specialisty na řešenou problematiku Projektu.

Projektový tým Uchazeče je složen minimálně z následujících členů:

- ▶ projektový manažer Uchazeče (vedoucí projektového týmu Uchazeče);
- ▶ senior specialista Business process modelování č. 1,
- ▶ specialista pro oblast monitorování a měření procesů,

Projekt je za stranu Uchazeče řízen a koordinován projektovým manažerem Uchazeče (vedoucím projektového týmu Uchazeče), který je vůči Zadavateli koordinátorem a kontaktní osobou.

Projektový manažer Uchazeče je v rámci Projektu zodpovědný zejména za:

- ▶ realizaci Projektu v rámci schválených cílů, rozsahu a postupů prací;
- ▶ dodržování termínů podle schváleného harmonogramu Projektu;
- ▶ sběr, sumarizaci a vyhodnocování informací o průběhu realizace Projektu;
- ▶ detailní plánování, schvalování a koordinaci všech aktivit realizace Projektu na vlastní úrovni řízení;
- ▶ identifikaci, monitorování a řízení rizik Projektu, včetně přípravy návrhu a realizace opatření k eliminaci / nápravě rizik;
- ▶ koordinaci činností realizace Projektu vzhledem k organizaci a lidským zdrojům Zadavatele v součinnosti s kontaktní osobou Zadavatele (projektovým manažerem Zadavatele);
- ▶ komunikaci směrem k Zadavateli;
- ▶ autorizaci dokumentů předkládaných Zadavateli.

Členové projektového týmu Uchazeče jsou hierarchicky podřízeni projektovému manažerovi Uchazeče, kterým jsou řízeni, úkolováni a kontrolováni.

Senior specialista Business proces modelování jsou v rámci Projektu zodpovědní zejména za:

- ▶ provedení analýzy stávajících procesů, jejich zdokumentování v nástroji pro podporu procesního modelování a případný návrh TO-BE verzí procesů;
- ▶ návrh metodiky postupu probíhající etapy řešení Projektu a v případě potřeby proškolení členů specializovaných řešitelských týmů Projektu;



- ▶ garanci správnosti a vhodnosti navrhovaných řešení a výstupů v oblasti procesních, organizačních, funkčních a ekonomických analýz;
- ▶ dodržování stanovené metodiky a všech pravidel pro práci na Projektu;
- ▶ sdílení know how mezi členy projektového týmu a specializovaných řešitelských týmů Projektu;
- ▶ návrh případných změn řešení Projektu a vypracování podrobných podkladů pro rozhodnutí o těchto návrzích;
- ▶ správné nastavení systému APV pro modelování procesů a zajištění jeho maximálního přínosu pro Zadavatele.

Specialista pro oblast monitorování a měření procesů je v rámci Projektu zodpovědný zejména za:

- ▶ návrh metodiky v oblasti monitorování a měření procesů;
- ▶ efektivní přenos metodiky potřebě realizovaného Projektu;
- ▶ garanci správnosti a vhodnosti výstupů a navrhovaných řešení;
- ▶ správné nastavení systému APV pro monitorování a měření procesů a zajištění jeho maximálního přínosu pro Zadavatele;
- ▶ dodržování stanovené metodiky a všech pravidel pro práci na Projektu.

Počet členů projektového týmu Uchazeče je v průběhu Projektu upravován dle potřeb realizace Projektu tak, aby odpovídal stavu rozpracovanosti a jeho aktuálního vývoje.

Členové projektového týmu Uchazeče, kteří případně v průběhu realizace Projektu rozšíří projektový tým, jsou na obdobné úrovni seniority a profesionality jako jsou aktuálně nominovaní pracovníci Uchazeče do projektového týmu.

#### Projektový tým Zadavatele

Součástí výkonné struktury Projektu na straně Zadavatele je vedle projektového manažera a vlastního realizačního týmu i projektová kancelář, pracovní skupiny a administrátor Projektu - Centrum evropského projektování a.s., Hradec Králové, které tvoří rozšířený realizační tým. Tito pracovníci Zadavatele jsou nositeli potřebných znalostí a jsou tedy schopni poskytovat Uchazeči nezbytně nutnou součinnost při realizaci Projektu, případně jsou schopni identifikovat experty na straně Zadavatele, kteří poskytnou Uchazeči potřebnou expertní součinnost.

Projektový tým Zadavatele je složen z těchto pozic:

- ▶ manažer projektu,
- ▶ odborný garant - procesní řízení, měření výkonnosti,
- ▶ expert datové analýzy 1,

Projektový tým Zadavatele je řízen manažerem projektu a jeho členové plní úkoly podle popisu příslušné pozice v Žádosti. Odborní garanti zajišťují řešení specifických dílčích úkolů Projektu (např. analýzy, oponentury, testování, apod.) cestou ustanovených pracovních skupin. Členy pracovních skupin určuje manažer projektu po dohodě s příslušným služebním funkcionářem, z řad zaměstnanců Zadavatele, kteří jsou zpravidla gestory příslušných věcných procesů a v Projektu zastupují vlastníka procesu. Odborní garanti jsou zodpovědní manažerovi projektu za zpracování požadovaných výstupů ve stanovené kvalitě a termínu. Odborní garanti plní své úkoly v úzké součinnosti s projektovou kanceláří, administrátorem projektu, projektovým týmem Uchazeče a příslušnými služebními funkcionáři, kteří jsou dle organizačního řádu (dále jen „OŘ“) Zadavatele vlastníky dotčených procesů.

Projektový manažer Zadavatele je v rámci Projektu zodpovědný zejména za:

- ▶ schválení Zakázkového listu, plánu a harmonogramu realizace Projektu;
- ▶ provádění hodnocení průběhu realizace Projektu v návaznosti na stanovený plán realizace;
- ▶ výběr variant a akceptaci výstupních dokumentů Projektu (schválení výstupů / výstupních dokumentů jednotlivých etap Projektu), a to prostřednictvím protokolu „Dílčí protokol o řádném a úplném převzetí díla“;
- ▶ komunikaci směrem k Dodavateli;
- ▶ zajištění požadovaných zdrojů, součinnosti a infrastruktury Zadavatele v definované kvalitě dle časového harmonogramu Projektu;

- ▶ řešení běžných problémů a autorizaci změn, které nemají zásadní vliv na parametry Projektu;
- ▶ řešení sporů vzniklých v rámci projektového týmu a specializovaných řešitelských týmů Projektu;
- ▶ návrh změny složení řešitelských týmů Projektu;
- ▶ průběžnou kontrolu směřování Projektu, obsah a formu generovaných výstupů;
- ▶ zodpovídá za realizaci Projektu;
- ▶ řízení projektového týmu Zadavatele;
- ▶ řízení realizace klíčových aktivit a kontrolu kvality jejich výstupů;
- ▶ včasné a dostatečné informování a koordinaci řešitelských týmů a pracovních skupin a jejich plynulou komunikaci;
- ▶ komunikaci se zprostředkujícím subjektem (poskytovatelem dotace) a s Dodavatelem;
- ▶ dodržování harmonogramu a věcných podmínek realizace Projektu;
- ▶ zajištění povinné a ostatní publicity Projektu v souladu s pravidly OP LZZ;
- ▶ správnost a přípravu monitorovacích zpráv a žádostí o platbu;
- ▶ vedení projektové dokumentace a její publikaci a archivaci;
- ▶ dodržení všech pravidel a podmínek souvisejících s dodavatelskými smlouvami;
- ▶ realizaci Kontrolních dnů, hodnocení plnění úkolů ze Zakázkových listů;
- ▶ celkové plnění podmínek použití prostředků pro realizaci Projektu, včetně dodržení všech finančních podmínek;
- ▶ správnost účtování,
- ▶ řízení odborných garantů a koordinaci činnosti pracovních skupin;
- ▶ předkládání zprávy o stavu a výstupech Projektu řídicímu výboru,
- ▶ navrhov. podstatné změny Projektu řídicímu výboru ke schválení;
- ▶ schvalování tzv. nepodstatné změny Projektu;
- ▶ správnost výkazů práce odborných garantů a expertů datové analýzy;
- ▶ dodržování stanovené projektové metodiky;
- ▶ schválení podstatných změn metodiky a organizace práce v rámci Projektu;
- ▶ řízení rizik;
- ▶ předkládání výstupů projektového týmu, pracovních skupin a řešitelských týmů,
- ▶ řízení projektové kanceláře.

#### Řídící procedury Projektu

Za realizaci všech aktivit Projektu bude vrcholově odpovědný projektový manažer Uchazeče. Projektový tým Uchazeče v čele s projektovým manažerem bude vždy jednat v souladu s potřebami a požadavky Zadavatele, které bude v průběhu realizace Projektu neustále ověřovat.

Projektový tým Uchazeče bude zajišťovat plán aktivit Projektu takovým způsobem, který bude garantovat:

- ▶ splnění časových omezení Projektu – soulad se Zakázkovým listem a harmonogramem realizace Projektu, splnění nadefinovaných projektových milníků;
- ▶ včasné a úplné zpracování podkladů pro jednání řídicího výboru projektu tzn. v rámci Kontrolních dnů
- ▶ naplnění závěrů z Kontrolních dnů dle příslušného zápisu
- ▶ vyřešení veškerých vzniklých neshod mezi projektovým plánem a skutečným vývojem Projektu;
- ▶ včasné nasazení potřebných zdrojů – průběžné sledování a hodnocení činností Projektu
- ▶ v odpovědnosti projektových orgánů a struktur, zajištění potřebné součinnosti všech zainteresovaných stran;



- ▶ přijetí všech nutných opatření směřujících k tomu, aby byl Projekt dokončen v řádném termínu, v požadované kvalitě a s předpokládanou spotřebou zdrojů;
- ▶ identifikování, ocenění a průběžné řízení rizik Projektu;
- ▶ časově optimalizované vyprodukování výstupů, které budou odvozeny od aktuálně platného rozsahu Projektu
- ▶ včasné zpracování podkladů/výstupů Projektu pro jejich dílčí / konečnou akceptaci

Projektový tým Uchazeče bude v průběhu realizace Projektu řídit a koordinovat nároky na rozsah, čas, náklady, kvalitu, zdroje a rizika Projektu tak, aby řízené úsilí vedlo k dosažení Zadavatelem požadovaného výsledku.

Uchazeč bude také zodpovědný za zajištění souladu realizace Projektu s platnou legislativou ČR i EU a pravidly Zadavatele včetně všech dalších relevantních předpisů a dokumentů (např. usnesení a nařízení vlády ČR apod.).

### Způsob komunikace se Zadavatelem

Pro hladký průběh realizace Projektu je zejména nezbytná úzká spolupráce Uchazeče s kontaktní osobou Zadavatele (projektovým manažerem Zadavatele), který bude mimo jiné zodpovědný za přijímání rozhodnutí a koordinaci plnění Projektu na výkonné úrovni.

Uchazeč bude se zástupci Zadavatele komunikovat operativně v průběhu realizace Projektu dle aktuálních potřeb Projektu, tj. Uchazeč bude úzce spolupracovat se členy projektového týmu Zadavatele a bude pravidelně informovat i vedení Zadavatele o aktuálním stavu plnění Projektu (viz kapitola 0 (Pravidla projektových porad Projektu)).

Uchazeč předpokládá provádění převážné části prací Projektu vlastními silami. Uchazeč bude pro potřeby Zadavatele k zastížení v pracovní dny nepřetržitě po celou dobu realizace Projektu, konkrétní požadavky / dotazy bude Uchazeč řešit operativně, bez zbytečných prodloužení.

Odpovídající práce, které bude nutno provádět v prostorách Zadavatele, je Uchazeč připraven provádět přímo v místě. Práce, které je možné provádět mimo sídlo Zadavatele (např. zpracovávání projektové dokumentace, zpracování modelů procesů apod.) je Uchazeč připraven provádět ve vlastních prostorách, které jsou geograficky blízké sídlu Zadavatele.

### Řízení komunikace v rámci Projektu

Za řízení komunikace v rámci Projektu bude odpovědný projektový manažer Uchazeče.

Projektový manažer Uchazeče bude zodpovědný za generování a sběr informací a jejich efektivní šíření v rámci celé organizační struktury Projektu (tj. informování členů řídicího výboru, projektového týmu a jednotlivých řešitelských týmů) a archivaci.

Projektový manažer Uchazeče bude v rámci komunikace zodpovědný za:

- ▶ plánování komunikace: bude determinovat komunikační a informační potřeby v rámci Projektu;
- ▶ distribuci informací: bude postupovat relevantní potřebné informace dostupné zájmovým týmům Projektu v okamžiku, kdy tyto informace potřebují;
- ▶ reportování: bude zajišťovat sběr a distribuci informací o postupu Projektu (Zápis z Kontrolního dne Projektu, Status reporty, metriky, predikce budoucího vývoje atd.);
- ▶ řízení zájmových skupin Projektu: bude řídit komunikaci k uspokojení požadavků a vyřešení problémů v rámci Projektu.

### Pravidla projektových porad Projektu

Splnění termínů realizace jednotlivých etap (aktivit) Projektu bude zajišťováno prostřednictvím Kontrolního dne Projektu, které se budou konat v rámci jednání řídicího výboru. Porady řídicího výboru, projektového týmu a řešitelských týmů budou hlavním nástrojem zadávání, řízení a kontrolování projektové práce.

Řídicí výbor, projektový tým a řešitelské týmy se budou scházet pravidelně ve stanovené frekvenci. Uchazeč navrhuje frekvenci porad řídicího výboru jedenkrát měsíčně, frekvenci porad projektového týmu jedenkrát týdně, frekvenci porad řešitelských týmů jedenkrát až dvakrát týdně, v případě

potřeb Projektu častěji.

Jednání řídicího výboru bude řízeno předsedou řídicího výboru, v době jeho nepřítomnosti místopředsedou řídicího výboru, přítomnost na jednání bude požadována od všech členů řídicího výboru. V případě potřeb může předseda řídicího výboru přizvat na jednání jakéhokoliv člena Projektu nebo experta / specialistu Zadavatele.

Jednání projektového týmu bude řízeno projektovým manažerem, přítomnost na jednání bude požadována od relevantních členů projektového týmu dle řešené problematiky. V případě potřeb se jednání projektového týmu budou účastnit i členové specializovaných řešitelských týmů.

Jednání specializovaného řešitelského týmu bude řízeno vedoucím řešitelského týmu, přítomnost na jednání bude požadována od všech členů řešitelského týmu.

Porady řídicího výboru, projektového týmu a řešitelských týmů budou dokumentovány zápisem, kterým budou jednoznačně a transparentně rozděleny úkoly v rámci Projektu. Zápisy z porad budou distribuovány všem relevantním rolím Projektu. Pokud nebude k zápisu do 24 hodin vznesena připomínka, bude zápis považován automaticky za platný a závazný pro všechny organizačně podřízené složky. Zápis schválený účastníky porady bude tedy závazným operativně-řídicím dokumentem Projektu.

### Pravidla eskalace problémů v rámci Projektu

Pro zajištění operativní reakce na aktuální problémy vzniklé v průběhu realizace Projektu a pro zajištění jejich nápravy tak, aby nebylo ohroženo splnění nadefinovaných cílů, se stanovují tato pravidla pro eskalaci problémů v rámci Projektu (pravidla respektují organizační strukturu Projektu).

- 1) Aktuální problémy (rizika), která vznikají v průběhu realizace Projektu se primárně řeší na té úrovni, na jaké věcně vznikly, např. na úrovni specializovaného řešitelského týmu Projektu, a to v souladu s jimi definovanými odpovědnostmi a pravomocemi (princip subsidiarity).
- 2) Pokud nejsou tyto problémy (rizika) z jakýchkoliv důvodů řešitelná dobrou vůlí na úrovni jejich vzniku (na nižší řídicí úrovni), postupují se bez zbytečného odkladu na vyšší řídicí úroveň Projektu, tj.:
  - ▶ nevyřešené problémy, které vznikly na úrovni specializovaných řešitelských týmů Projektu, **jsou** bez zbytečného odkladu postoupeny na úroveň vedení projektového týmu;
  - ▶ nevyřešené problémy, které vznikly na úrovni projektového týmu Projektu (tj. projektového týmu Zadavatele či projektového týmu Uchazeče), **jsou** bez zbytečného odkladu postoupeny na úroveň řídicího výboru Projektu;
  - ▶ problémy, které byly eskalovány na úroveň řídicího výboru Projektu, **musí být** řešeny za přítomnosti oprávněných zástupců Zadavatele a Uchazeče, kteří jsou uvedeni ve smlouvě nebo jsou zplnomocněni jednat za Zadavatele nebo Uchazeče. O výsledku a dohodnutých opatřeních sepíše zápis, který **je** závazným dokumentem Projektu. Realizaci dohodnutých opatření zajistí manažer projektu Zadavatele nebo Uchazeče.

### Provázanost jednotlivých etap řízení Projektu

Komplexnost přístupu k realizaci Projektu bude zajištěna jednotným systémem řízení Projektu dle celosvětově uznávané metodiky řízení projektů PMI/PMBOK. Tento zvolený systém řízení Projektu bude zabezpečovat provázanost jednotlivých etap Projektu a realizaci průběžného monitoringu plnění předmětu Projektu.

Provázanost jednotlivých etap řízení Projektu bude kontrolována na pravidelných projektových poradách (viz kapitola 00 Pravidla projektových porad Projektu), pro jejichž potřeby budou relevantní role projektového týmu zpracovávat Status report o vývoji plnění Projektu.

Vrcholové monitorování průběhu prací Projektu, plnění cílů a očekávání budou probíhat formou



pravidelných porad řídicího výboru, tzv. Kontrolních dnů.

Projektový tým a řešitelské týmy Projektu budou při své práci:

- ▶ uplatňovat systémový a koncepční přístup;
- ▶ vycházet ze zásad projektového řízení (techniky a postupy metodiky řízení projektů PMI/PMBOK);
- ▶ využívat zkušeností získaných při realizaci předchozích obdobně zaměřených projektů.

Průběžné informace o aktuálním stavu plnění Projektu budou nezbytné pro znalost stavu a budou tedy podklady pro rozhodování a průběžnou analýzu rizik. Tyto informace – formou Status reportů – budou určeny ke sdílení pro členy řídicího výboru, projektového týmu i řešitelských týmů.

Zadavatel ve spolupráci s projektovým manažerem Uchazeče bude schvalovat detailní harmonogram Projektu vytvořený Uchazečem tak, aby zajistil plán aktivit takovým způsobem, který garantuje splnění časových omezení Projektu, zajišťuje včasné nasazení potřebných zdrojů a časově optimalizované vyprodukování výstupů, které jsou odvozeny od aktuálně platného rozsahu Projektu.

### Popis způsobu řízení dokumentace Projektu zejména ve vazbě na vykazovací povinnost projektu kofinancovaného z OP LZZ

Vykazovací povinnost Projektu a pravidla pro uchování projektových dokumentů definuje Příručka pro příjemce finanční podpory z OP LZZ ve své aktuální verzi.

Uchazeč zajistí v průběhu realizace Projektu vznik povinné projektové dokumentace uvedené níže, nicméně předmětem plnění Uchazeče není celková administrace a výkon povinností příjemce financování z OP LZZ ani tvorba a předkládání monitorovacích zpráv Projektu.

Uchazeč zajistí zpracování veškeré projektové dokumentace související s předmětem plnění Projektu. V rámci plnění Uchazeč zároveň zajistí provádění a správu jednotlivých verzí dokumentů a výstupů / produktů Projektu. Řízená dokumentace Projektu bude průběžně předávána v písemné (listinné) i elektronické podobě k archivaci administrátorovi Projektu.

Uchazeč předpokládá na základě charakteru Projektu, že v průběhu realizace Projektu zpracuje následující projektovou dokumentaci:

- ▶ Zakázkový list
- ▶ Plán Projektu vč. harmonogramu;
- ▶ Výstupy (produkty) Projektu;
- ▶ Předávací protokoly;
- ▶ Akceptační protokoly;( „Protokol o řádném a úplném převzetí díla“, „Dílčí protokol o řádném a úplném převzetí díla“ )
- ▶ Zápisy z jednání řídicího výboru (Kontrolního dne) / projektového týmu / řešitelských týmů Projektu;
- ▶ Další řízenou dokumentaci Projektu;

Veškeré výstupy Projektu budou označeny dle zásad publicity operačního programu s uvedením, že se jedná o projekt kofinancovaný z prostředků Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státního rozpočtu, názvem a registračním číslem projektu.

V rámci plnění Uchazeč zajistí administrativní podporu řízení Projektu (projektového týmu i řídicího výboru Projektu), distribuci zápisů, výstupů a podkladů Projektu, vedení projektové dokumentace, administraci a řízení jednotlivých verzí dokumentů a výstupů Projektu.

Jako centrální úložiště dokumentů, zpracovaných při realizaci projektu bude používán systém SharePoint (dále jen „SP“), který je umístěn na intranetu celní správy na adrese:

[http://portal.cs.mfcr.cz/grcodbor10/SP\\_V59/default.aspx](http://portal.cs.mfcr.cz/grcodbor10/SP_V59/default.aspx)

Systém řízení dokumentace Projektu bude respektovat následující zásady:

- ▶ všechny projektové dokumenty budou uloženy v jednotném zabezpečeném úložišti a budou přístupné všem oprávněným uživatelům této dokumentace;

- ▶ administrátorem Projektu bude průběžně zajišťována aktuálnost a konzistence projektové dokumentace;
- ▶ všechny projektové dokumenty budou jednoznačně identifikovatelné – budou označeny jednoznačným a jedinečným alfanumerickým kódem označujícím minimálně typ a verzi dokumentu;
- ▶ dokumenty většího rozsahu mohou mít samostatnou titulní stranu a samostatný list Shrnutí;
- ▶ dokumenty vyžadující sledování revizí budou mít samostatnou stranu Historie změn;
- ▶ dokumenty vyžadující schválení budou mít samostatnou stranu Schvalovací doložka;
- ▶ v případě, že bude dokument ve zvláštním režimu ochrany informací, bude tato skutečnost vyznačena v patičce na titulní straně a uprostřed na patičce dokumentu.

### Systém řízení kvality Projektu

Základní filosofií řízení kvality Projektu je zjištění očekávání Zadavatele / koncových uživatelů výstupů Projektu. Tato očekávání budou zjišťována v úvodní etapě Projektu.

Vrcholovou odpovědnost za řízení kvality bude mít projektový manažer Uchazeče. Uchazeč zajistí v rámci plnění veřejné zakázky řízení kvality Projektu a to jak po stránce plnění smluvních ujednání, tak

i po stránce kvality věcného plnění.

Projektový tým Uchazeče při zahájení Projektu nastaví / nadefinuje v úzké spolupráci s projektovým týmem Zadavatele systém řízení kvality Projektu, tj. nadefinuje normy, standardy a kontrolní mechanismy kvality Projektu v souladu s jeho definovaným plánem.

Projektový tým Uchazeče bude v průběhu realizace Projektu odpovědný za:

- ▶ řízení očekávání Zadavatele / koncových uživatelů výstupů Projektu;
- ▶ provedení dalších činností zajišťujících kvalitu, tj. systematickou aplikaci plánované činnosti nutné k zajištění souladu Projektu s požadavky relevantních kvalitativních standardů;
- ▶ provedení kontroly kvality, tj. monitoring dílčích i komplexních výstupů Projektu a jejich porovnávání s požadavky norem;
- ▶ realizaci nápravného opatření v případě, že výstupy Projektu nebudou v souladu s nadefinovanými standardy kvality.

Cílem monitorování a kontroly realizace Projektu je zabezpečit pravidelné a standardizované získávání, analyzování a vykazování informací o aktuálním stavu aktivit Projektu za účelem průběžné kontroly a příp. realizace preventivních nebo nápravných opatření z důvodu eliminace vzniklých problémů a rizik realizace Projektu.

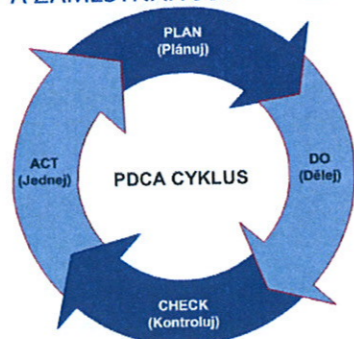
Systém kontroly a monitoringu aktivit realizace Projektu navržený Uchazečem bude souhrnem řady kontrolních činností zaměřených na zjištění a hodnocení měřitelných údajů u jednotlivých aktivit Projektu.

Nadefinované klíčové ukazatele výkonnosti a efektivity aktivit (KPI) musí být jasně měřitelné. Klíčovými ukazateli mohou být např. indikátory schválených výstupů aktivit. Změřené / vyhodnocené klíčové ukazatele výkonnosti a efektivity aktivit budou představovat aktuální stav dané aktivity, který bude porovnán s nadefinovanou (optimální) hodnotou KPI.

Uchazeč nadefinuje systém monitoringu a kontroly ukazatelů výkonnosti a efektivity aktivit dle principu PDCA diagramu / cyklu. PDCA diagram (Demingův cyklus) je metoda, která lze využít pro postupné zlepšování aktivit (procesů) formou opakovaného provádění čtyř základních činností:

- ▶ P – Plan (Plánuj): naplánování zamýšleného zlepšení (záměr);
- ▶ D – Do (Dělej): realizace (zavedení popsanych činností);
- ▶ C – Check (Kontroluj): ověření výsledku realizace oproti původnímu záměru (sledování dosažených výsledků a jejich porovnání s plánem);
- ▶ A – Act (Jednej): úprava záměru i vlastního provedení na základě ověření a plošné implementace zlepšení do praxe.





Obrázek 11 PDCA diagram / cyklus

Dle metody PDCA Uchazeč nastaví principy pravidelného vyhodnocování nadefinovaných klíčových ukazatelů výkonnosti a efektivity realizace Projektu. Cyklus PDCA je možné využít pro jakékoliv řešení problémů nebo zavedení nových změn. Čtyři základní kroky PDCA se mohou neustále opakovat, jejich opakováním dochází k postupnému zlepšování.

### Způsob akceptace výstupů Projektu

Kvalita Projektu bude zajišťována prostřednictvím stanovených akceptačních kritérií dílčích výstupů Projektu. Tato kritéria budou stanovena v úzké spolupráci se Zadavatelem a v rámci řízení Projektu bude zamezeno jejich změnám nebo snižování parametrů s výjimkou změn schválených řídicím výborem Projektu.

Akceptační kritéria, která jsou definicí měřitelných charakteristik finálních produktů, jsou nezbytná pro závěrečnou akceptaci vytvořených výstupů / produktů Projektu.

V rozsahu uvedeném v Zakázkovém listě bude o každém výstupu dodaném Uchazečem sepsán a Zadavatelem podepsán „Dílčí protokol o řádném a úplném převzetí díla“ a to následujícím způsobem:

- ▶ Uchazeč písemně Zadavateli oznámí, že daný výstup je připraven k převzetí. Zadavatel je povinen výstup neprodleně prověřit a nejpozději ve lhůtě 10-ti pracovních dnů od obdržení takového oznámení, resp. v odlišné době lhůtě, je-li sjednána v Zakázkovém listě, je Zadavatel povinen sdělit Uchazeči:
  - ▶ že výstup přijímá; v takovém případě Zadavatel současně předá Uchazeči písemný „Dílčí protokol o řádném a úplném převzetí díla“ podepsaný ze strany Zadavatele, nebo
  - ▶ že má k výstupu výhrady nebo připomínky; v takovém případě je Zadavatel povinen tyto výhrady nebo připomínky jasně a přehledně konkretizovat v rozdílovém protokolu a neprodleně je Uchazeči předat ke zpracování. Uchazeč je povinen následně tyto výhrady a připomínky zpracovat bez zbytečného odkladu do příslušného výstupu. Poté budou strany postupovat dle tohoto odstavce s tím, že Zadavatel může nadále vznášet pouze výhrady a připomínky týkající se nesplnění výhrad a připomínek rozdílového protokolu ze strany Uchazeče. Celý tento postup se může uplatnit i opakovaně až do doby, kdy bude předmětný výstup ze strany Zadavatele přijat. Pokud však výhrady a připomínky vznesené Zadavatelem doplňují nebo překračují sjednanou specifikaci výstupu v zakázkovém listě, nebo nesoulad výstupu se zakázkovým listem, Uchazeč nemá povinnost takové připomínky bez dalšího zpracovat.
  - ▶ jakýkoli výstup bude platit za převzatý ze strany Zadavatele dnem, kdy Zadavatel začne využívat tento výstup k jakémukoli jinému účelu, než je akceptační procedura (viz výše). Jakýkoli výstup bude dále platit za převzatý ze strany Zadavatele následujícím pracovním dnem poté, kdy Zadavatel nedoručil Uchazeči Zadavatelem podepsaný „Dílčí protokol o řádném a úplném převzetí díla“, ač byl dle této smlouvy povinen tak učinit nebo kdy uplynula Zadavateli lhůta k vyjádření se k předloženému výstupu a Zadavatel se v této lhůtě k předloženému výstupu nevyjádřil.
- ▶ Převzetím výstupu Zadavatelem nebo tím, že výstup platí za převzatý, platí za převzaté i všechny služby a všechny produkty práce poskytnuté Uchazečem Zadavateli jako součást tohoto výstupu, nebo v souvislosti s ním.

### Identifikace a řízení rizik Projektu

Účelem řízení rizik Projektu je zajistit předcházení vzniku možných rizik ohrožujících Projekt a omezení rizik existujících. Řízení rizik Projektu je založeno na jejich včasné identifikaci, zaznamenání, odhadování, plánování a vyhodnocování, tj. na analýze rizik. Analýza rizik poskytuje vyhodnocení událostí, které mohou významně ovlivnit věcný rámec nebo jiné oblasti Projektu.

V průběhu realizace Projektu bude Uchazeč průběžně monitorovat a aktualizovat existující rizika Projektu a identifikuje příp. nově vyskytnuvší rizika.

Projektový manažer Uchazeče pravidelně provádí vyhodnocení, zda se v rámci Projektu neobjevilo nové riziko, které vyplynulo z dané situace a které nebylo předtím v Projektu definováno. Pokud se tak stane, je nové riziko ohodnoceno z pohledu pravděpodobnosti jeho výskytu a míry dopadu, a je zaneseno do seznamu rizik Projektu (Registr rizik / risk log). Projektový manažer Uchazeče sleduje jeho vývoj a navrhuje možná řešení preventivních či nápravných opatření. Jednotlivá preventivní opatření Manažer Projektu Uchazeče rámcově plánuje do Projektu a počítá s potřebami na relevantní zdroje.

Rizika a jejich preventivní a nápravná opatření jsou strukturovaně spravována v Registru rizik (viz. Obrázek 12 Registr rizik), za jehož aktuální podobu je odpovědný Manažer projektu Uchazeče. Seznam rizik Projektu je aktualizován vždy, když dojde ke změně v plánu realizace Projektu či k identifikaci nového rizika.

Projektový kód		Název projektu		RISK ASSESSMENT														
Rozpoznání rizik		ID Rizika	Název rizika	Stav	Typ rizika	Aspektr rizika	Popis rizika	Typ rizika (R-I-C)	Datum evidence rizika	Začal	Průběh	Společné riziko	Datum kdy se riziko objeví (včetně)	Pravděpodobnost výskytu rizika (1-5)	Dopad (1-5)	Odhadovaná rizika	Druh strategie	
		R-1	Nedostatečná kapacita pro realizaci Projektu	Open	Organizační	Z.Kocourek	Nedostatečná kapacita pro realizaci Projektu	Rak	21. březen 2012	J.Šáda	16. duben 2013			3	4	12	Mitigate	
		R-2	Nevhodný projektový tým a heterogenní tým Projektu (nedostatečné kvalifikační předpoklady členů týmu)	Open	Organizační	Z.Kocourek	Nevhodný projektový tým a heterogenní tým Projektu (nedostatečné kvalifikační předpoklady členů týmu)	Rak	21. březen 2012	J.Šáda	16. duben 2013			3	4	12	Mitigate	
		R-3	Nesoučinnost s úhletem výstupu Projektu	Open	Organizační	Z.Kocourek	Nesoučinnost s úhletem výstupu Projektu	Rak	21. březen 2012	J.Šáda	16. duben 2013			2	3	6	Mitigate	
		R-4	Selhání koordinace dodávek	Open	Technologické/Implementační	Z.Kocourek	Selhání koordinace dodávek	Rak	21. březen 2012	J.Šáda	16. duben 2013			2	4	8	Mitigate	
		R-5	Nedostatečná výkonnost IS	Open	Technologické/Implementační	Z.Kocourek	Nedostatečná výkonnost IS	Rak	21. březen 2012	J.Šáda	16. duben 2013			3	4	12	Avoid	
		R-6	Nedostatečná koordinace (časové zpoždění realizace Projektu)	Open	Technologické/Implementační	Z.Kocourek	Nedostatečná koordinace (časové zpoždění realizace Projektu)	Rak	21. březen 2012	J.Šáda	16. duben 2013			4	4	16	Mitigate	
		R-7	Nedostatečná koordinace (časové zpoždění realizace Projektu)	Open	Technologické/Implementační	Z.Kocourek	Dodání výstupů Projektu nespĺňujících definovaná akceptační kritéria	Rak	21. březen 2012	J.Šáda	16. duben 2013			2	4	8	Avoid	
		R-8	Nedostatečná sdělení informací mezi členy jednotlivých týmů Projektu	Open	Informační	Z.Kocourek	Nedostatečná sdělení informací mezi členy jednotlivých týmů Projektu	Rak	21. březen 2012	J.Šáda	16. duben 2013			1	4	4	Contingency	
		R-9	Nevhodný zabezpečení / úložení dat - únik dat	Open	Informační	Z.Kocourek	Nevhodný zabezpečení / úložení dat - únik dat	Rak	21. březen 2012	J.Šáda	16. duben 2013			4	3	12	Avoid	
		R-10	Nedostatečná podpora realizace Projektu vnitřním vedením Zadavatele	Open	Procesní	Z.Kocourek	Nedostatečná podpora realizace Projektu vnitřním vedením Zadavatele	Rak	21. březen 2012	J.Šáda	16. duben 2013			1	4	4	Contingency	
		R-11	Nedostatečná koordinace práce, častá absence projektových porad	Open	Procesní	Z.Kocourek	Nedostatečná koordinace práce, častá absence projektových porad	Rak	21. březen 2012	J.Šáda	16. duben 2013			1	3	3	Avoid	
		R-12	Nedostatečné řízení Projektu, pomalé rozhodování a schvalování	Open	Procesní	Z.Kocourek	Nedostatečné řízení Projektu, pomalé rozhodování a schvalování	Rak	21. březen 2012	J.Šáda	16. duben 2013			2	4	8	Avoid	
		R-13	Nevčasné doplnění a prodloužení změn procesního modelu	Open	Procesní	J.Šáda	Nevčasné doplnění a prodloužení změn procesního modelu	Rak	15. prosinec 2012	J.Šáda	20. leden 2013			3	4	12	Mitigate	
		R-14	Změny požadavků na metodiku sledování nákladů dle ABC	Open	Procesní	J.Šáda	Změny požadavků na metodiku sledování nákladů dle ABC	Rak	20. leden 2013	J.Šáda	20. leden 2013			4	3	12	Mitigate	
		R-15	Komplexní určení alokačních koeficientů procesů (PCD)	Open	Procesní	J.Šáda	Komplexní určení alokačních koeficientů procesů (PCD)	Rak	29. březen 2013	J.Šáda	21. duben 2013			3	5	15	Avoid	
		R-16	Neposkytnutí dat pro měření výkonnosti procesů	Open	Informační	J.Šáda	Neposkytnutí dat pro měření výkonnosti procesů	Rak	4. duben 2013	J.Šáda	21. duben 2013			4	5	20	Avoid	
		R-17	Nedostatečnost klíčových systémů GIS pro stanovení nákladů (AVIS)	Open	Informační	J.Šáda	Nedostatečnost klíčových systémů GIS pro stanovení nákladů (AVIS)	Rak	16. duben 2013	J.Šáda	21. duben 2013			4	5	20	Avoid	

Obrázek 12 Registr rizik

Všechny uvedené typy rizik jsou Uchazečem analyzovány, vyhodnocovány a příslušná opatření jsou přijímána na úrovni projektového týmu Projektu. Stavy jednotlivých konkrétních rizik jsou



Manažerem Projektu Uchazeče v dohodnuté frekvenci reportovány prostřednictvím reportu řídicímu výboru Projektu například ve formě grafického přehledu hodnocení rizik například pomocí matice pravděpodobnosti a dopadu rizika (viz. Obrázek 13 Matice pravděpodobnosti a dopadu rizika)

Obecný postup při řešení rizika:

- **identifikace rizika** – důležité je pochopení podstaty rizika, protože cílem musí být vyřešení podstaty problému, nikoliv odstranění jeho vnějšího projevu;
- **shromáždění údajů** – k objasnění problému je vždy nezbytně nutné shromáždit dostatečné informace (údaje), které slouží jako informační báze pro analýzu problému a přijetí příslušných opatření k jeho odstranění či minimalizaci;
- **návrh řešení** – na základě analýzy problému jsou odpovědným členem projektového týmu navrženy možnosti řešení včetně alternativních, pokud je to relevantní a možné. Navržené řešení i jeho alternativy nabízí vhodný způsob, jakým je možné nastalou situaci vyřešit a jak jí zabránit i do budoucna;
- **výběr nejlepší varianty** – pokud je v předchozím kroku navrženo více variant, je po důkladném zvážení na základě posouzení její náročnosti a postupu její realizace zvolena nejlepší varianta;
- **aplikace zvoleného řešení** – vybraná varianta řešení problému je následně aplikována v rámci řízení konkrétní aktivity a řešení daného problému;
- **informování členů projektových týmů Projektu** – protože všichni ostatní zainteresovaní lidé na Projektu znají pouze původní plán, je nutné po provedené změně zajistit, aby byli seznámeni s tímto upraveným plánem (je nutné zabezpečit, aby v důsledku neinformovanosti nepracovali podle plánu původního);
- **sledování řešení** – po celou dobu je nezbytné sledovat, jaký je průběh aplikace zvolené varianty řešení a jak Projekt postupuje, a v případě potřeb řešení upravit. Po provedení změny je tato potřeba ještě zvýrazněna tím, že by změna mohla do určité míry ovlivnit i ostatní aktivity Projektu.

Likelihood	Impact				
	1. Negligible	2. Minor	3. Moderate	4. Major	5. Critical
5. Almost Certain					
4. Highly Likely			R-9, R-14	R-6	R-16, R-17
3. Likely				R-1, R-2, R-5, R-13	R-15
2. Unlikely			R-3	R-4, R-7, R-12	
1. Negligible			R-11	R-8, R-10	

Risk ID	Risk Score	Risk Name / Iden
R-16	20	Neposkytnutí dat pro měření výkonu
R-17	20	Nedostupnost klíčových systémů CI
R-6	16	Nedodržení harmonogramu (časové)
R-15	15	Komplikované určení alokačních koef.
R-1	12	Nedostatečná kapacita pro realizaci
R-2	12	Nekvalitní projektový tým a řešitelsk
R-5	12	Nedostatečná výkonnost IS
R-9	12	Nekvalitní zabezpečení / uložení dat
R-13	12	Neustále doplňování a provádění změn
R-14	12	Změny požadavků na metodiku sled
R-4	8	Selhání koordinace dodávek
R-7	8	Dodání výstupů Projektu nespĺňující
R-12	8	Nedostatečné řízení Projektu, poma
R-3	6	Nesoučinnost s uživateli výstupů Pr
R-8	4	Nedostatečné sdílení informací mez
R-10	4	Nedostatečná podpora realizace Pr
R-11	3	Nedostatečná koordinace práce, ča

Obrázek 13 Matice pravděpodobnosti a dopadu rizika

### Požadavky na součinnost Zadavatele

V této kapitole jsou shrnuty základní požadavky na součinnost ze strany Zadavatele, která bude nezbytná k bezproblémovému plnění a řádnému dokončení Projektu.

Požadavky na součinnost ze strany Zadavatele jsou detailně definovány v popisu realizace jednotlivých etap Projektu.

Níže uvedené základní požadavky na součinnost Zadavatele vycházejí z charakteru předmětu Projektu.

### Požadavky na součinnost pracovníků Zadavatele

Pro úspěšnou realizaci Projektu bude nezbytná součinnost relevantních pracovníků Zadavatele, a to především jmenovaných členů řídicího výboru, projektového týmu Zadavatele a expertů / odborníků Zadavatele na řešenou problematiku Projektu, ale i ostatních pracovníků Zadavatele, kteří do organizační struktury Projektu nebudou přímo zařazeni. Uchazeč předpokládá, že Zadavatel zajistí účast pracovníků Zadavatele na pracovních schůzkách dle harmonogramu předkládaného a aktualizovaného v průběhu realizace Projektu.

Tabulka 1 Požadavky na součinnost pracovníků

Role	Požadovaná součinnost
Řídící výbor Projektu	2 hodiny pro každého člena řídicího výboru na pravidelná jednání řídicího výboru, jejichž frekvence bude stanovena při zahájení Projektu (Uchazeč navrhuje frekvenci porad řídicího výboru 1x měsíčně).
Projektový manažer Zadavatele	2 hodiny na pravidelná jednání řídicího výboru, jejichž frekvence bude stanovena při zahájení Projektu (Uchazeč navrhuje frekvenci porad řídicího výboru 1x měsíčně). 2 hodiny na pravidelná jednání projektového týmu, jejichž frekvence bude stanovena při zahájení Projektu (Uchazeč navrhuje frekvenci porad projektového týmu 1x týdně). Součinnost projektového manažera Zadavatele při výkonné realizaci Projektu bude stanovena při zahájení Projektu dle časových a kapacitních možností pracovníka Zadavatele.
Projektový tým Zadavatele	2 hodiny na pravidelná jednání projektového týmu, jejichž frekvence bude stanovena při zahájení Projektu (Uchazeč navrhuje frekvenci porad projektového týmu 1x týdně). Součinnost členů projektového týmu Zadavatele bude stanovena při zahájení Projektu na základě finalizované organizační struktury Projektu dle časových a kapacitních možností pracovníků Zadavatele.

### Požadavky na informační podklady

Pro úspěšnou a včasnou realizaci Projektu Uchazeč předpokládá, že Zadavatel či jím pověřené subjekty veřejné správy umožní Uchazeči přístup k relevantní projektové dokumentaci a jiným podkladovým materiálům souvisejícím s předmětem Projektu, aby realizace Projektu ze strany Uchazeče mohla být činěna s odbornou péčí.

Konkretizovaný a detailní seznam podkladů, které budou ze strany Uchazeče vyžadovány, bude zpracován při zahájení Projektu v úzké součinnosti zástupců Uchazeče a Zadavatele.

Uchazeč předpokládá, že Zadavatel bude poskytovat relevantní dokumenty a podklady pro potřeby jednotlivých etap Projektu do 7 dní od jejich vyžádání.



### Technické požadavky

Uchazeč na základě navrženého řešení Projektu požaduje po Zadavateli součinnost v podobě zajištění přístupu k HW prostředkům Zadavatele. Uchazeč předpokládá, že technické požadavky budou zajištěny ze strany Zadavatele nejpozději do 10 dní od oficiálního zahájení Projektu.

Uchazeč dále po Zadavateli bude požadovat zajištění:

- ▶ přístupu do prostor Zadavatele, ve kterých bude Projekt realizován, a to i pro časy mimo standardní pracovní dobu v pracovních dnech příslušného úřadu;
- ▶ minimálně jedné místnosti pro pracovníky Uchazeče;
- ▶ prostor pro konání schůzek řídicího výboru Projektu;
- ▶ prostor pro konání pracovních schůzek v prostorách Zadavatele;
- ▶ základní technické informační a komunikační infrastruktury, tj. zajištění možnosti připojení do sítě internet, zajištění možnosti tisku dokumentů, jejich archivace po dobu Projektu a jejich skartace;
- ▶ parkovacích míst pro pracovníky Uchazeče.

### Harmonogram plnění

Uchazeč se zavazuje, že zahájí práce na předmětu smlouvy neprodleně (nejpozději do pěti dnů) po podpisu smlouvy oběma smluvními stranami. Aby bylo možno vytvořit alespoň hrubý harmonogram postupu realizace Projektu, vychází Uchazeč z předpokladu, že termín zahájení prací, resp. uzavření smlouvy (v harmonogramu označen jako „D0“) bude nejpozději do 1.8.2013.

Projektové práce budou rozděleny do 5 Etap, kdy Etapa 0, tzv. Iniciace projektu je koncipována jako přípravná, iniciační etapa nutná pro úspěšné zahájení Projektu a ostatní Etapy 1-2 vyplývají z požadavků zadávací dokumentace.

Uchazeč respektuje požadavek zadávací dokumentace na dobu plnění zakázky s tím, že Projekt bude ukončen do 23. srpna 2013

Níže uvedený harmonogram uvádí časový postup realizace dodávky Projektu.

Tabulka 2 Návrh časového harmonogramu realizace Veřejné zakázky

Označení etapy	Název etapy	Začátek	Konec
Etapa 0	Iniciace projektu	D0 (1.8.2013)	1.8.2013
Etapa 1	Dodávka nástrojů SW podpory (strategického a procesního řízení - kap. 9.4 Nabídky)	5.8.2013	9.8.2013
Etapa 2	Analýza současného průběhu měřených procesů	5.8.2013	9.8.2013
Etapa 3	Implementace měření výkonnosti procesů (kap. 0 Nabídky)	12.8.2013	23.8.2013
Etapa 4	Návrh rozšíření manažerské aplikace o nově měřené procesy	12.8.2013	23.8.2013

Cílové termíny jednotlivých etap jsou realizovatelné za předpokladu poskytnutí součinnosti zaměstnanců ministerstva a poskytnutí požadovaných informací pro potřeby projektu.

Vypracování podrobného harmonogramu je předmětem jednání v iniciační fázi projektu. V rámci těchto jednání bude harmonogram před zahájením projektu upraven a doplněn tak, aby odrážel aktuální situaci a potřeby ministerstva.



# SMLOUVA O DÍLO

## Nabídková cena

Příloha č. 3 – Tabulka pro stanovení ceny

Položka	Nejvyšší nabídková cena bez DPH	Nabízená cena bez DPH
<b>KA č. 1, 2 a 3 - SW podpora</b> 1. ARIS Business Architect + ARIS Business Strategy + ARIS Simulator - 1ks licence 2. ARIS Business Designer + ARIS Business Strategy - 4ks licence	480 000 Kč	480 000,- Kč
<b>KA č. 2 Implementace procesního řízení, KA č. 3 Implementace měření výkonnosti procesů – Měření a optimalizace procesů</b> Dva měřené procesy (proces správy příjmů a proces vyměřování SPD)	600 000 Kč	600 000,- Kč
<b>Celkem</b>	<b>1 080 000 Kč</b>	<b>1 080 000,- Kč</b>



# SMLOUVA O DÍLO

Příloha č. 4 – Seznam subdodavatelů

Na plnění veřejné zakázky nebude dodavatel využívat žádné subdodavatele.



# SMLOUVA O DÍLO

Příloha č. 5 – Seznam a specifikace SW nástrojů

V rámci tohoto Projektu budou dodány následující systémy / nástroje:

- ▶ ARIS Business Architect (pro 1 uživatele)
- ▶ ARIS Business Designer (pro 4 uživatele)
- ▶ ARIS Business Strategy (pro 5 uživatelů)
- ▶ ARIS Easy / Business Simulator (pro 1 uživatele)

**Součástí dodávaných SW nástrojů je i poskytování servisu, kterým se rozumí údržba a podpora dodaných modulů Platformy ARIS na dobu 12-ti měsíců od podpisu smlouvy.**

## Specifikace architektury nástrojů SW podpory - ARIS Platform

Integrované softwarové řešení nabízené Uchazečem v této nabídce je modulární, robustní, serverový, standardní aplikační balík označovaný jako ARIS Platform. V rámci této nabídky byla zvolena kombinace modulů:

- ARIS Business Strategy, který je určen k modelování strategií, KPI a souvisejících analýz (SWOT, CSF aj.) - podpora strategického řízení,
- ARIS Business Architect/Designer pro modelování a statickou analýzu procesů a souvisejících pohledů (organizace, IT, znalostí aj.),
- ARIS Business /Easy Simulator pro provádění dynamické analýzy (simulaci) procesů,

Moduly ARIS Business Strategy, Business Architect / Designer a Business /Easy Simulator využívají společný aplikační server ARIS Business Server a společný databázový server.

V rámci tohoto Projektu budou dodány následující systémy / nástroje:

- ▶ ARIS Business Architect (pro 1 uživatele)
- ▶ ARIS Business Designer (pro 4 uživatele)
- ▶ ARIS Business Strategy (pro 5 uživatelů)
- ▶ ARIS Easy / Business Simulator (celkem pro 1 uživatele)

Popis jednotlivých nástrojů / systémů je uveden dalších kapitolách.

Pro účely tohoto Projektu plánujeme využít, resp. integrovat stávající informační systémy ARIS Platform resortu MF, které CS ČR již využívá, čímž dochází k výrazné úspoře finančních prostředků státního rozpočtu:

- ▶ ARIS Business Publisher
- ▶ ARIS Business Server

## Údržba a podpora dodávaných nástrojů ARIS

**Součástí dodávaných SW nástrojů je i poskytování servisu, kterým se rozumí údržba a podpora dodaných modulů Platformy ARIS na dobu 12-ti měsíců tj. do 31.8.2014.** Pro další období může Zadavatel volitelně uzavřít smlouvu o pokračování poskytování údržby a podpory. Pod pojmem údržba rozumíme poskytování nových verzí (upgrade) jednotlivých modulů z ARIS Platform, které jsou součástí dodávky Uchazeče nebo celého systému, řešení chyb modulů/systému (Hot fix), vývoj a instalace patchů a poskytování služby help-desk. Help-desk bude poskytován v českém jazyce formou vzdáleného přístupu nebo telefonické konzultace v pracovní dny od 9:00 do 17:00.

Poskytováním údržby a podpory po dobu realizace projektu Uchazeč garantuje, že jím dodané dílo včetně SW nástrojů v konfiguraci a verzích předaných k datu ukončení projektu budou odpovídat ustanovením smlouvy ve smyslu, že jím dokončené a předané dílo bude odpovídat všem



ekonomickým a právním podmínkám stanoveným (známým) ke dni jeho předání a převzetí Zadavatelem (objednatelem).

### Podpora procesního řízení - ARIS Business Architect / Designer

ARIS Business Architect / Designer je kolaborativní nástroj pro návrh procesů, který je intuitivní a snadno ovladatelný. Prakticky každý v tomto nástroji může navrhovat procesy, které povedou ke zlepšení výkonnosti podniku (od vývoje produktů přes jejich prodej až po služby) nebo pro k zefektivnění organizací veřejné správy. ARIS Business Architect / Designer můžete využít k navrhování procesů s automatickými modelovacími funkcionalitami pro podporu strategické rozhodování i zjednodušení údržby procesních dat. Nástroj lze také přizpůsobit specifickým požadavkům organizace a data o procesech využít prostřednictvím programového API. Krátký přehled některých výhod a vlastností:



- ▶ Uživatelsky přívětivý modelovací nástroj, kterým navrhujete procesy napříč celou organizací
- ▶ Všechny nástroje ARIS mají stejný vzhled a také se stejně chovají, proto je jejich používání jednoduché a snižuje čas potřebný na zaškolení.
- ▶ Nástroj nabízí modelování pomocí editoru matic, v němž se dají vztahy mezi objekty vytvářet a zobrazovat v tabulkách bez ohledu na typy modelů.
- ▶ Modely, objekty a duplikáty je v databázi snadné vyhledat podle jména, hodnoty atributu nebo času posledního přístupu.
- ▶ Vyhodnocujete procesy z hlediska kvality a využijte výsledné klíčové ukazatele výkonnosti (KPI) k optimalizaci procesů. Výstupní reporty mohou být tvořeny ve formě textů, tabulek a grafů.
- ▶ Průvodce skripty vám usnadní spuštění skriptů, které vytvoří sestavy v různých formátech jako XLS, DOC, RTF, TXT, HTML and PDF.
- ▶ ARIS Business Architect lze využít ke správě databází, uživatelů, metod a serverů administrační modul. Můžete definovat odlišné uživatelské role s různým nastavením práv, a to s ohledem na konkrétní projekty.

### Podpora strategického řízení - ARIS Business Strategy

umožňuje propojit strategické a provozní cíle, tj. přetlumočit dlouhodobé strategické cíle do cílů provozních, kterými se pak řídí výkon procesů. Pro překlad strategických cílů do měřitelných provozních cílů lze využít metodu Balanced Scorecard. Aby byly provozní cíle říditelné, jsou propojovány se strukturou procesů a s odpovědnými osobami za jejich naplnění.



Krátký přehled některých výhod a vlastností:

- ▶ Modelování strategií (např. v podobě BSC strategické mapy, modelů cílů, struktura strategie aj.)
- ▶ Umožňuje provádění podpůrných analýz (CSF, SWOT aj.) přímo v nástroji
- ▶ Umožňuje provázání strategických a operativních cílů s procesy
- ▶ Poskytuje modelování struktur ukazatelů (KPI)
- ▶ Ostatní vlastnosti jsou identické s nástrojem ARIS Business Architect
- ▶ 100% integrace s ARIS Business Architect/Designer (jedná se o aktivaci dodatečné funkcionality ARIS Business Architect/Designer určené pro analytickou podporu strategického řízení)

### IS pro simulaci procesů - ARIS Easy / Business Simulator

ARIS Easy/Business Simulator je nástroj, který umožňuje realisticky simulovat a dynamicky analyzovat podnikové procesy a který je plně integrován s ARIS Business Architect/Designer. S ARIS Easy/Business Simulator uvidíte, jak lze nejlépe zlepšit procesy - ještě než začnete nákladně změny provádět.



Pomocí něj dokážete:

- ▶ Rozpoznat, zda jsou nové procesy proveditelné
- ▶ Identifikovat ve svých procesech Best-practices („nejlepší praxe“)
- ▶ Najít slabiny a úzká hrdla procesů
- ▶ Optimalizovat výkon a využití zdrojů

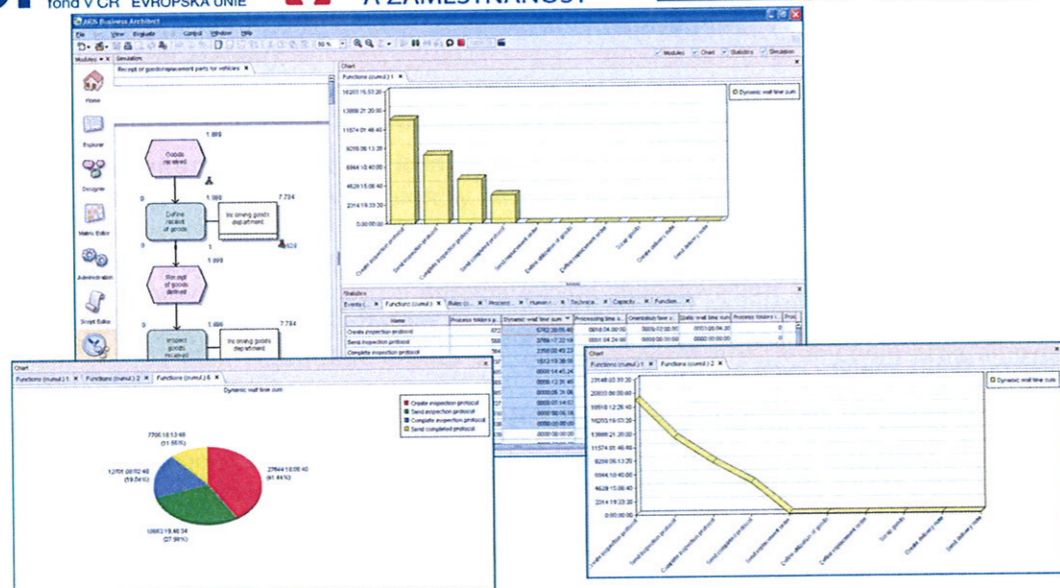
- ▶ Určit nároky na zdroje, personální zatížení a cenovou náročnost s ohledem na tok pracovních činností
- ▶ Posoudit organizační rozhodnutí dřív, než je implementujete
- ▶ Analyzovat potenciální rizika procesů
- ▶ Zjistit časovou náročnost procesů
- ▶ Rozpoznat a kvantifikovat dynamické prodlevy (úzká hrdla)
- ▶ Zjistit skutečné náklady na proces a jeho činnosti (ABC) a odhalit využití útvarů a skupin zdrojů

ARIS Business Simulator je ideální na reinženýring, optimalizaci a analýzu procesů, jejich srovnávání a plánování zdrojů. K identifikaci chyb v modelování procesů, jejich neefektivit a slabin můžete využít širokou škálu analytických nástrojů.

Krátký přehled některých výhod a klíčových vlastností:

- ▶ **Interaktivní simulace procesů** přináší úplný přehled simulovaných procesů, jejich status i vyhodnocení ve formě statistických tabulek a diagramů. Můžete spouštět a zastavovat simulace, regulovat rychlost procesů a provádět simulace krok po kroku. Zatímco se simulace provádí, můžete upravovat objekty modelů a sledovat výsledné hodnoty atributů, které jsou upravovány kontinuálně pro každý objekt.
- ▶ **Simulační nástroj L-Sim ARIS Business Simulator** používá simulaci L-Sim od Lanner Group, která je špičkou mezi dodavateli simulačního software.
- ▶ **Robustní stochastický aparát**  
Pro vyjádření jednotlivých časových charakteristik trvání činností uvnitř procesního toku je možné vedle fixního trvání (např. 5 min a 3s) využít širokou škálu různých typů stochastického rozdělení trvání aktivit (např. pomocí gausova, exponenciálního, pearsonova, logaritmického nebo jiného rozdělení).
- ▶ **Podpora pro plánování zdrojů a jejich využití**  
Potřebujete vědět, koho budete potřebovat, kde, kdy a v jakém počtu? ARIS Business Simulator nabízí pomoc. Můžete vytvořit organizační graf a dále pracovat s lidskými zdroji s ohledem na úroveň individuálních rolí nebo zaměstnance zapojené do procesu. Stochastický aparát přináší možnosti realisticky popsat ukazatele čas dokumentových v attributech objektů - činností.
- ▶ **Centrální úložiště**  
Návrhy procesů a data, jako je cena, čas a množství, čerpá ARIS Business Simulator z centrálního úložiště ARIS Business Server. Protože nástroj je plně integrován s ARIS Business Architect/Designer (jedná se o jeho doplněk), základní data k simulaci podnikových procesů poskytují procesy zachycené v ARIS repository
- ▶ **Simulace rizik**  
Vypořádejte se s riziky zcela novým způsobem. Simulace se často používají pro klasické scénáře tržních a úvěrových rizik. Nyní je možné kontrolovat operační rizika v procesním řetězci. Lze analyzovat vzájemné závislosti mezi podnikovými procesy, riziky a řízením.
- ▶ **Detailní statistiky**  
ARIS Easy/Business Simulator poskytuje velké množství těchto statistik, které uživatelé využívají podle svých potřeb. Statistiky lze také uložit nebo importovat do jiných aplikací pro následné zpracování. Statistická data je též možné zobrazit v ARIS Business Simulator ve formě sloupcových, čárových nebo koláčových grafů.





Obrázek 1 Ukázka "živých" statistik generovaných v průběhu simulace

# SMLOUVA O DÍLO

Příloha č. 6 – Licenční podmínky dodávaných SW nástrojů

## ARIS Software License and maintenance Agreement

This ARIS Software License and Maintenance Agreement, SLMA, and any Appendix and Amendment attached hereto (these documents collectively are the "Agreement") is effective as of **15.8.2013** ("Effective Date") by and between SOFTWARE AG, s.r.o., Corporate ID No. (IČ) 45796238, a corporation organized under Czech law with, its registered office at Praha 1, Staré Město, Na Příkopě 958/25, registered in the Commercial Register administered by the Regional Court in P, Section C, Entry No. 11514 ("SOFTWARE AG") and Custom Administration of the Czech Republic, Corporate ID No. (IČ) 71214011, a government department organized according to law No. 185/2004 Coll. about Custom Administration of the Czech Republic with its registered office at Budějovická 7, 14096 Praha 4 ("Licensee").

NOW, THEREFORE, in consideration of the mutual covenants and agreements contained herein, the parties hereby agree as follows:

1. **License.**
  - 1.1. **Grant.** Upon receipt of the License Fee by SOFTWARE AG, and subject to the terms of this Agreement, SOFTWARE AG grants to Licensee (and any Authorized Entity, as the case may be, as that term is defined in Section 1.3 hereof) a nonexclusive, nontransferable (except as provided in Section 8 hereof), royalty-free license for the entire legal term of protection of the economic rights over the software (the "License") to install and use a current

## Smlouva o poskytnutí licence k Software ARIS a o jeho údržbě

Tato smlouva o poskytnutí licence k software a o jeho údržbě, SPLSÚ, jakož i veškeré k ní připojené Přílohy a Dodatky (tyto dokumenty společně dále jen „Smlouva“), nabývá účinnosti ke dni **13.8.2013** („Den účinnosti“) a je uzavřena mezi společností SOFTWARE AG, s.r.o., IČ 45796238, založenou podle českého práva, se sídlem Praha 1, Staré Město, Na Příkopě 958/25, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 11514 („společnost SOFTWARE AG“), a organizační složkou státu Česká republika - Generální ředitelství cel, IČ 71214011, zřízené podle zákona č. 185/2004 Sb. o Celní správě České republiky, se sídlem Budějovická 7, 14096 Praha 4 („Nabyvatel licence“).

NYNÍ PROTO sjednávají smluvní strany s přihlédnutím ke zde obsaženým vzájemným závazkům a dohodám následující:

1. **License.**
  - 1.1. **Poskytnutí.** Okamžikem přijetí Licenčního poplatku společností SOFTWARE AG a při dodržení podmínek této Smlouvy poskytne společnost SOFTWARE AG Nabyvateli licence (a případně jakékoliv Oprávněné osobě, jak je tento pojem definován v odstavci 1.3 této Smlouvy), nevýhradní, nepřevoditelnou (vyjma jak je uvedeno v Článku 8 této Smlouvy), dalším platbám nepodléhající licenci pro celou dobu ochrany majetkových práv k



object code version of SOFTWARE AG's proprietary ARIS software together with (i) if applicable, any Updates or New Versions, as those terms are defined in the Maintenance Schedule, (ii) the associated Registration Key, as defined below, and (iii) documentation, all marketed under various trademarks, including, without limitation, ARIS™ (collectively, the "Software Product") within the Czech Republic, for internal operations in the ordinary course of Licensee's (and any such Authorized Entity's) business. The restriction means that Licensee (and any such Authorized Entity) may not, for example, use the Software Product for time sharing, remote processing, or service bureau purposes. A copy of the Software Product is "in use" when it is, for example, loaded into the temporary memory (i.e. RAM) or installed into the permanent memory (i.e., hard disk, CD-ROM or other storage device) of a computer terminal or server (as those terms are defined below). In order to install the Software Product, the Licensee must accept click through terms to complete the installation. The terms of this Agreement shall supersede the click through terms that appear during installation of the Software Product, regardless of whether such Software Product is licensed prior to, concurrent with or subsequent to the execution of this License Agreement.

- 1.2. **Type of License.** The Appendix will identify the type and quantity of Software Products which Licensee is purchasing.

software („Licence“) na instalaci a užití aktuální verze proprietárního software ARIS společnosti SOFTWARE AG ve formě objektového kódu, společně (i) s jakýmkoliv případnými Aktualizacemi nebo Novými verzemi, jak jsou tyto pojmy definovány v Dodatku o údržbě, (ii) s ním spojeným Registračním klíčem, jak je definován níže, a (iii) s dokumentací, přičemž vše je nabízeno k prodeji pod různými ochrannými známkami, včetně, ale nikoliv výlučně, ARIS™ (společně „Softwarový produkt“), a to na území České republiky a pouze pro účely interních operací v rámci běžné činnosti organizace Nabyvatele licence (a jakékoli takovéto Oprávněné osoby). Toto omezení znamená, že Nabyvatel licence (a jakákoliv takováto Oprávněná osoba) nesmí například užívat Softwarový produkt pro účely sdílení, vzdáleného zpracování nebo pro účely servisního výpočetního střediska. Kopie Softwarového produktu je „užívána“, pokud je například zavedena do dočasné paměti (tj. RAM) nebo instalována do pevné paměti (tj. na harddisk, CD-ROM nebo na jiné zařízení pro uložení dat) počítačového terminálu nebo serveru (jak jsou tyto pojmy definovány níže). K instalaci Softwarového programu musí Nabyvatel licence akceptovat jeho podmínky, které se mu zobrazí v průběhu instalace. Podmínky této Smlouvy nahrazují podmínky potvrzené v průběhu instalace Softwarového produktu, bez ohledu na to, zda byla na takovýto Softwarový produkt poskytnuta licence před uzavřením této Licenční smlouvy, při jejím uzavření nebo následně.

- 1.2. **Druh Licence.** V Příloze bude uveden druh a množství Softwarových produktů kupovaných Nabyvatelem licence. Další

Additional licenses may be purchased by executing an Amendment to this Agreement. For purposes of this Agreement, the quantity of the Software Products indicates the number of named users. The term "Named User" shall mean any employee, agent or contractor of Licensee who is authorized by Licensee to connect to a licensed server for the purpose of executing ARIS™ transactions.

- 1.3. **Authorized Entities.** If Licensee requires certain his territorial units (each, an "Authorized Entity") to use the Software Product, then a Schedule titled "Authorized Entities" will be attached to this Agreement identifying the Authorized Entities, as may be amended from time to time upon mutual agreement of the parties, subject to terms of this Agreement. Licensee warrants that all Authorized Entities satisfy the following conditions: (i) each Authorized Entity shall be bound by the terms of this Agreement, (ii) the number of copies of the Software Product that are in use does not exceed the number of copies licensed hereunder, (iii) the maximum number of Named Users of the Software Product simultaneously connected to a licensed server does not exceed the maximum number of Named Users for which the Software Product is licensed hereunder, and (iv) Licensee shall be primarily responsible to SOFTWARE AG for full compliance by the Licensee and all Authorized Entities with this Agreement.

- 1.4. **Registration Key.** Licensee acknowledges that a software registration key is provided with the Software Product (the

licence lze zakoupit podpisem Dodatku k této Smlouvě. Pro účely této Smlouvy označuje počet kusů Softwarových produktů počet jmenovitě uvedených uživatelů. Pojem „Jmenovitě uvedený uživatel“ znamená jakéhokoli zaměstnance, zástupce nebo dodavatele Nabyvatele licence, který je Nabyvatelem licence oprávněn k připojení se na licencovaný server pro účely uskutečňování transakcí ARIS™.

- 1.3. **Oprávněné osoby.** Bude-li Nabyvatel licence vyžadovat, aby Softwarový produkt užívaly jeho územní pracoviště (každá z nich dále „Oprávněná osoba“), bude k této Smlouvě připojena Příloha „Oprávněné osoby“, v níž bude uvedena specifikace těchto Oprávněných osob, kterou mohou smluvní strany při dodržení podmínek této Smlouvy vzájemnou dohodou měnit. Nabyvatel licence zaručuje, že veškeré Oprávněné osoby budou splňovat následující podmínky: (i) každá Oprávněná osoba bude vázána podmínkami této Smlouvy, (ii) počet užívaných kopií Softwarového produktu nepřekročí počet kopií, na něž byla touto Smlouvou poskytnuta licence, (iii) maximální počet Jmenovitě uvedených uživatelů Softwarového produktu, kteří budou najednou připojeni k licencovanému serveru, nepřekročí maximální počet Jmenovitě uvedených uživatelů, pro něž byla touto Smlouvou poskytnuta licence na Softwarový produkt, a (iv) Nabyvatel licence bude společností SOFTWARE AG primárně odpovídat za plnění podmínek této Smlouvy ze strany Nabyvatele licence i všech Oprávněných osob.

- 1.4. **Registrační klíč.** Nabyvatel licence bere na vědomí, že se Softwarovým produktem je dodáván softwarový registrační klíč



“Registration Key”), and Licensee shall use the Registration Key. The Registration Key limits the use of the Software Product to one user of the Registration Key at a time. With the exception of a server license (which is limited in the number of Named Users), under no circumstance shall the Software Products be used by more than one individual at the same time. If a Registration Key is lost or unworkable, Licensee will be required to provide a written letter signed by an authorized representative in order to obtain a new Registration Key from SOFTWARE AG. This letter must state that the Registration Key has been lost and if found returned to SOFTWARE AG.

1.5. **Term.** The term of this Agreement begins on the Effective Date and continues until the Agreement is terminated as provided in Section 13. To the extent that maintenance services are included in this Agreement, the term for the maintenance services will be governed by the terms of the Maintenance Schedule.

2. **Pricing and Payment.**

2.1. **Payment Terms.** Within thirty (30) days from the date on which SOFTWARE AG issues its invoice, Licensee shall pay to SOFTWARE AG the License Fee and other Fees (as defined below) stated in any Appendix or Amendment attached hereto. Failure of Licensee to pay the License Fee or any Fees when due shall result in the imposition of an interest charge on any unpaid amount at an annual rate equivalent to the lesser of (i) 18% per year (1½% per month), or (ii) the level of the interest on late payments prescribed by law.

(„Registrační klíč“), který je Nabyvatel licence povinen užívat. Registrační klíč omezuje užívání Softwarového produktu na jednoho uživatele Registračního klíče v danou dobu. Vyjma licence na server (která je omezena na počet Jmenovitě uvedených uživatelů) nesmějí být Softwarové produkty užívány více než jednou osobou najednou. Dojde-li ke ztrátě Registračního klíče nebo bude-li Registrační klíč nefunkční, bude Nabyvatel licence pro získání nového Registračního klíče je povinen zaslat společnosti SOFTWARE AG písemný dopis podepsaný oprávněným zástupcem. V tomto dopisu musí být uvedeno, že došlo ke ztrátě Registračního klíče, a pokud bude Registrační klíč nalezen, musí být společnosti SOFTWARE AG vrácen.

1.5. **Smluvní období.** Smluvní období začíná Dnem účinnosti a potrvá do doby výpovědi této Smlouvy podle Článku 13. Pokud jsou předmětem této Smlouvy i služby údržby, pak se smluvní období pro služby údržby řídí podmínkami Dodatku o údržbě.

2. **Ceny a platby.**

2.1. **Platební podmínky.** Nabyvatel licence je povinen zaplatit společnosti SOFTWARE AG Licenční poplatek, jakož i ostatní Poplatky (jak jsou definovány níže) uvedené v jakémkoliv Příloze nebo Dodatku této Smlouvy, do třiceti (30) dnů od data vystavení faktury společností SOFTWARE AG. Nezaplatí-li Nabyvatel licence Licenční poplatek nebo jakýkoliv Poplatek ve lhůtě splatnosti, bude mu účtován úrok z prodlení z nezaplacené částky s roční sazbou, jejíž výše bude odpovídat nižší z uvedených částek: (i) 18% p.a. (1½% měsíčně), nebo (ii) výše

zákonného úroku z prodlení.

2.2. **Maintenance and Support Annual Fee.**

Licensee shall pay to SOFTWARE AG the Annual Maintenance and Support Fee and other fees (collectively “Fees”) as set forth in the applicable Appendix. Unless otherwise agreed by the parties, SOFTWARE AG reserves the right to adjust the Fees for any Renewal Term if the Maintenance Schedule is renewed, provided that no such adjustment shall result in an annual increase of the Fees by more than ten percent (10%) from the Fees charged during the immediately preceding term. Fees for the Initial Term shall be due and payable upon the execution of this Agreement, and Fees for any Renewal Term shall be due and payable annually in advance no later than ten (10) days prior to the commencement of each Renewal Term. For purposes of this Article, any fees for additional services and all expenses to be paid by Licensee under the Maintenance Schedule shall be included within the definition of the term “Fees” except that such fees and expenses shall be due and payable within twenty-one (21) days from the date of SOFTWARE AG’s invoice.

2.3. **Expenses.** All SOFTWARE AG’s reasonable travel, meals and lodging expenses incurred on behalf of Licensee will be paid by Licensee as incurred by SOFTWARE AG.

3. **DELIVERY.** SOFTWARE AG shall deliver the Software Product to Licensee by thirty (30) days after the receipt and acceptance of Licensee’s purchase order by SOFTWARE AG at SOFTWARE AG’s place of

2.2. **Roční poplatek za údržbu a podporu.**

Nabyvatel licence je povinen platit společnosti SOFTWARE AG Roční poplatek za údržbu a podporu, jakož i další poplatky (společně „Poplatky“), které jsou uvedeny v příslušné Příloze. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, vyhrazuje si společnost SOFTWARE AG právo upravovat Poplatky za jakékoliv Období prodloužení v případě, že dojde k prodloužení Dodatku o údržbě, za předpokladu, že v důsledku takovéto úpravy nedojde k meziročnímu navýšení Poplatků o více než deset procent (10%) ve srovnání s Poplatky účtovanými v bezprostředně předcházejícím období. Poplatky za Počáteční období jsou splatné při podpisu této Smlouvy a Poplatky za jakékoliv Období prodloužení jsou splatné ročně předem nejpozději deset (10) dnů před započítáním každého Období prodloužení. Pro účely tohoto Článku spadají do definice pojmu „Poplatky“ také jakékoliv poplatky za dodatečné služby a veškeré výdaje, které má Nabyvatel licence zaplatit na základě Dodatku o údržbě, avšak s tím, že takovéto poplatky a výdaje budou splatné do jedenadvaceti (21) dnů ode dne vystavení faktury společnosti SOFTWARE AG.

2.3. **Výdaje.** Veškeré přiměřené cestovní výdaje, stravné a výdaje na ubytování společnosti SOFTWARE AG jí vzniklé na účet Nabyvatele licence budou zaplacený Nabyvatelem licence v takové výši, v níž společnosti SOFTWARE AG vznikly.

3. **DODÁNÍ.** Společnost SOFTWARE AG doručí Softwarový produkt Nabyvateli licence nejpozději do třiceti (30) dnů poté, co společnost SOFTWARE AG v místě svého podnikání obdrží a schválí



business, at the latest. Licensee shall be conclusively deemed to have accepted the Software Product upon delivery or by confirmation of the receipt note.

4. **SUPPORT, INSTALLATION AND TRAINING.**

4.1. **Training.** This Agreement does not include training services. If Licensee requires training in connection with the Software Product, then SOFTWARE AG and Licensee will enter into a separate Service Agreement (as defined in Section 4.3) for training.

4.2. **Maintenance Services.** Licensee may obtain maintenance services for the Software by entering into a Maintenance Schedule which would be attached to this Agreement. Such maintenance services include telephone support and providing updates to, and new versions of, the Software Product, incorporating improvements and corrections, if any, as may be generally incorporated in the Software Product. SOFTWARE AG shall have no obligation to provide such maintenance services to Licensee unless Licensee has entered into a Maintenance Schedule and pays the requisite maintenance fees.

4.3. **Other Services.** Licensee may obtain training and/or other services, including on site support services in connection with the Software Product as well as consulting services, by entering into a separate Professional Services Agreement (a "Services Agreement") with SOFTWARE AG. SOFTWARE AG shall have no obligation to provide such other services to Licensee unless Licensee has entered into such a separate Services Agreement and pays the requisite service

objednávku Nabyvatele licence. Má se za to, že Nabyvatel licence prokazatelně převzal Softwarový produkt při jeho doručení nebo potvrzením předávacího protokolu.

4. **PODPORA, INSTALACE A ŠKOLENÍ.**

4.1. **Školení.** Tato Smlouva nezahrnuje školení. Bude-li Nabyvatel licence požadovat v souvislosti se Softwarovým produktem školení, uzavřou společnost SOFTWARE AG a Nabyvatel licence samostatnou Smlouvu o poskytování školících služeb (jak je definována v odstavci 4.3).

4.2. **Služby údržby.** Uzavřením Dodatku o údržbě, který bude připojen k této Smlouvě, si může Nabyvatel licence zajistit služby údržby Software. Takovéto služby údržby zahrnují podporu po telefonu a poskytování aktualizací Softwarového produktu a jeho nových verzí, včleňování případných zdokonalení a oprav, které mohou být všeobecně do Softwarového produktu včleňovány. Společnost SOFTWARE AG nebude povinna takovéto služby podpory Nabyvateli licence poskytovat, pokud Nabyvatel licence neuzavře Dodatek o údržbě a nezaplatí příslušné poplatky za údržbu.

4.3. **Další služby.** Uzavřením samostatné Smlouvy o poskytování odborných služeb („Smlouva o poskytování služeb“) se společností SOFTWARE AG si Nabyvatel licence může ve vztahu k Softwarovému produktu zajistit poskytování školících a/nebo dalších služeb, včetně služeb podpory poskytovaných na místě a konzultačních služeb. Společnost SOFTWARE AG nebude povinna takovéto další služby Nabyvateli licence poskytovat, pokud Nabyvatel licence neuzavře

fees.

5. **OWNERSHIP AND USE.** Licensee acknowledges that the Software Product and all copyrights, trademarks and other proprietary rights in it are owned by SOFTWARE AG or by Software AG, a company organized under the laws of Germany, and that Licensee acquires no ownership rights in the Software Product other than the rights expressly granted in this Agreement. Licensee may either (i) make one copy of the Software Product solely for backup or archival purposes, or (ii) copy the Software Product to a single hard disk and keep the original media provided by SOFTWARE AG solely for backup or archival purposes. Notwithstanding the foregoing, Licensee may print a reasonable number of copies of the manuals and documentation, and any portion thereof, directly from the CD-ROM accompanying the Software Product and may utilize such copies for internal purposes only, subject to the terms of this Agreement.

6. **MODIFICATIONS.** All copies of Software Product must display the copyright notice and information relating to trademark and other proprietary rights as they appear on the Software Product. Licensee may not alter or remove any copyright, trademark, or other proprietary rights notice or information from the Software Product. Other than as expressly provided in this Agreement, Licensee may not copy the documentation. Licensee may modify, decompile, disassemble or reverse engineer any portion of the Software

takovouto Smlouvu o poskytování služeb a nezaplatí příslušnou částku za poskytnutí těchto služeb.

5. **VLASTNICTVÍ A UŽITÍ.** Nabyvatel licence bere na vědomí, že Softwarový produkt, jakož i veškerá autorská práva, ochranné známky a další majetková nebo chráněná práva k nim vlastní společnost SOFTWARE AG nebo společnost Software AG, společnost založená podle německého práva, a že kromě práv výslovně udělených touto Smlouvou Nabyvatel licence nenabude žádná majetková ani chráněná práva k Softwarovému produktu. Nabyvatel licence může buď (i) pořídit jednu kopii Softwarového produktu výlučně pro zálohovací nebo archivační účely, nebo (ii) zkopírovat Softwarový produkt na jediný pevný disk a ponechat si originální nosič poskytnutý společností SOFTWARE AG výlučně pro zálohovací nebo archivační účely. Bez ohledu na výše uvedené si může Nabyvatel licence vytisknout přiměřený počet kopií návodů na použití a dokumentace, jakož i jakékoliv jejich části, přímo z CD-ROM přiloženého k Softwarovému produktu a může tyto kopie užívat pouze pro vnitřní potřeby při dodržení podmínek této Smlouvy.

6. **ZMĚNY.** Na veškerých kopiích Softwarového produktu musí být uvedena doložka o autorských právech a informace týkající se ochranné známky a dalších majetkových nebo chráněných práv tak, jak jsou uvedeny na Softwarovém produktu. Nabyvatel licence nesmí na Softwarovém produktu měnit ani z něj odstraňovat žádné doložky o autorských právech, ochranné známce nebo jiných majetkových nebo chráněných právech ani žádné jiné informace. Vyjma případů výslovně zmíněných v této Smlouvě nesmí



Product and may copy the Software Product only within the scope of the statutory licence pursuant to the Section 66 of the Act No. 121/2000, Coll., Copyright Act, as amended (the "Copyright Act"). If Licensee or any employee or agent of Licensee violates the limitation stipulated in the preceding sentence and Licensee does not, within ten (10) business days from the discovery of the violation or from the receipt of a notice of such violation from SOFTWARE AG, cure the violation, then SOFTWARE AG is entitled to terminate this Agreement without prior notice. SOFTWARE AG shall have no further duties, liabilities or obligations with respect to the Software Product. Licensee shall notify SOFTWARE AG promptly in writing that the violation has been cured.

7. **CONFIDENTIALITY.** Licensee agrees to protect and maintain the confidentiality of the Software Product, not to disclose the confidential aspects of the Software Product to any unauthorized third party and to take, at a minimum, reasonable precautions to protect the confidentiality of the Software Products. Licensee shall instruct all users that the Software Product is subject to the foregoing obligations. This provision shall survive the termination of this Agreement for as long as such confidential aspects remain confidential.

Nabyvatel licence kopírovat dokumentaci. Nabyvatel licence smí modifikovat, dekompilovat, převádět strojový kód či jinak zkoumat funkčnost Softwarového produktu za účelem zjištění myšlenek a principů, na nichž je založen kterýkoli prvek Softwarového produktu, a smí kopírovat Softwarový produkt pouze v rozsahu zákonné licence stanovené v ust. § 66 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném znění ("Autorský zákon"). Poruší-li Nabyvatel licence nebo jeho zaměstnanec či zástupce omezení uvedené v předchozí větě a nenapraví-li Nabyvatel licence toto porušení do deseti (10) pracovních dnů od zjištění porušení nebo od obdržení oznámení společnosti SOFTWARE AG o takovémto porušení, bude společnost SOFTWARE AG oprávněna tuto Smlouvu vypovědět bez předchozího oznámení a společnost SOFTWARE AG nadále ve vztahu k Softwarovému produktu nebude mít žádnou odpovědnost ani žádné povinnosti či závazky. Nápravu porušení je Nabyvatel licence povinen společnosti SOFTWARE AG oznámit neprodleně písemně.

7. **ZÁVAZEK MLČENLIVOSTI.** Nabyvatel licence se zavazuje chránit a udržovat důvěrný charakter Softwarového produktu a nesdělovat důvěrné aspekty Softwarového produktu žádným neoprávněným třetím osobám, jakož i přijmout alespoň přiměřená opatření na ochranu důvěrného charakteru Softwarových produktů. Nabyvatel licence oznámí všem uživatelům, že pro Softwarový produkt platí výše uvedené závazky. Toto ustanovení trvá i po ukončení této Smlouvy a potrvá tak dlouho, dokud důvěrné aspekty zůstanou důvěrnými.

8. **TRANSFER.** Neither this Agreement nor any of the rights and obligations under this Agreement may be sublicensed, leased, assigned or otherwise transferred in whole or in part by Licensee, and any attempted transfer, including, without limitation, a transfer pursuant to a sale of all, or substantially all, of Licensee's assets or a merger in which Licensee is a constituent entity, shall be null and void unless made with prior written consent of SOFTWARE AG, which consent shall not be given in any event unless the intended assign agrees to be bound by these terms by signing a copy of the Agreement and returning the copy to SOFTWARE AG. If SOFTWARE AG elects to consent to a permanent assignment of this Agreement by Licensee to a third party, then Licensee shall transfer the Agreement, the Registration Key, and all copies of the Software Product, and may not retain any copies of the Software Product. Subject to the foregoing, this Agreement shall be binding on the parties and their respective successors and permitted assigns.

9. **LIMITED WARRANTY.** SOFTWARE AG warrants to Licensee that the Software Product will perform substantially in accordance with the technical specifications published in the manuals and documentation accompanying the Software Product for a period of ninety (90) days from the date of delivery of the Software Product. For any copy of the Software Product that does not meet the

8. **PŘEVOD.** Nabyvatel licence nesmí na tuto Smlouvu jako celek nebo na její část ani na veškerá nebo některá práva a povinnosti z ní poskytnout další licenci, ani nesmí tuto Smlouvu jako celek nebo její část ani veškerá nebo některá práva a povinnosti z ní pronajmout, postoupit nebo jinak převést, a jakýkoliv pokus o převod, včetně, ale nikoliv výlučně, převodu v důsledku prodeje veškerého nebo převážné části majetku Nabyvatele licence nebo v důsledku fúze s Nabyvatelem licence jakožto zanikající společností bude od počátku neplatný, pokud nebude proveden s předchozím písemným souhlasem společnosti SOFTWARE AG, přičemž tento souhlas nebude v žádném případě poskytnut, pokud se zamýšlený postupník nezaváže k dodržování těchto podmínek podpisem kopie Smlouvy a jejím doručením společnosti SOFTWARE AG. Pokud se společnost SOFTWARE AG rozhodne udělit svůj souhlas s trvalým postoupením této Smlouvy Nabyvatelem licence na třetí osobu, poté Nabyvatel licence převede Smlouvu, Registrační klíč a veškeré kopie Softwarového produktu, a nesmí si žádné kopie Softwarového produktu ponechat. Svýhradou výše uvedeného bude tato Smlouva závazná pro smluvní strany a jejich případné nástupce a povolené postupníky.

9. **OMEZENÁ ZÁRUKA.** Společnost SOFTWARE AG zaručuje Nabyvateli licence, že Softwarový produkt bude plnit své funkce v zásadě v souladu s technickými specifikacemi zveřejněnými v návodech na použití a dokumentaci doprovázející Softwarový produkt po dobu devadesáti (90) dnů ode dne doručení Softwarového produktu. V případě jakékoliv kopie Softwarového



foregoing warranty, SOFTWARE AG's entire liability, and Licensee's sole remedy, shall be, at SOFTWARE AG's option, either (i) repair of the Software Product, or (ii) replacement of the Software Product with a new copy of the Software Product. THIS LIMITED WARRANTY IS VOID IF THE FAILURE OF THE SOFTWARE PRODUCT RESULTS FROM ANY UNAUTHORIZED MODIFICATION BY LICENSEE (INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, CHANGES TO THE SOURCE CODE), ABUSE, MISUSE, ACCIDENT, OR OTHER CIRCUMSTANCES BEYOND THE REASONABLE CONTROL OF SOFTWARE AG. Licensee accepts the entire responsibility for the selection, installation and use of the Software Product and the compatibility of the equipment on which the Software Product will be executed and the compatibility of other programs or data not provided by SOFTWARE AG and used in conjunction with the Software Product.

10. **NO OTHER WARRANTIES.** EXCEPT AS STATED ABOVE, SOFTWARE AG DISCLAIMS ALL OTHER REPRESENTATIONS AND WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO THE IMPLIED WARRANTIES OF FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND MERCHANTABILITY, IN CONNECTION WITH THE SOFTWARE PRODUCT.
11. **COPYRIGHT INDEMNITY.** SOFTWARE AG shall, at its expense, indemnify and defend Licensee against any claim that the Software Product infringes any copyright

produktu, která nebude splňovat záruku uvedenou výše, bude celková odpovědnost společnosti SOFTWARE AG, jakož i jediný prostředek nápravy Nabyvatele licence, spočívat dle rozhodnutí společnosti SOFTWARE AG buď (i) v opravě Softwarového produktu, nebo (ii) ve výměně Softwarového produktu za novou kopii Softwarového produktu. TATO OMEZENÁ ZÁRUKA NEPLATÍ V PŘÍPADĚ, KDY BUDE PORUCHA SOFTWAREOVÉHO PRODUKTU ZPŮSOBENA NEOPRÁVNĚNOU MODIFIKACÍ ZE STRANY NABYVATELE LICENCE (ZEJMÉNA, ALE NIKOLIV VÝLUČNĚ, ZMĚNAMI ZDROJOVÉHO KÓDU), ZNEUŽITÍM, ŠPATNÝM POUŽITÍM, NEHODOU NEBO JINÝMI OKOLNOSTMI MIMO PŘIMĚŘENOU KONTROLU SPOLEČNOSTI SOFTWARE AG. Nabyvatel licence přebírá veškerou odpovědnost za výběr, instalaci a užívání Softwarového produktu a kompatibilitu zařízení, na němž bude Softwarový produkt prováděn, jakož i za kompatibilitu dalších programů nebo dat, která nedodala společnost SOFTWARE AG a která jsou ve spojení se Softwarovým produktem užívána.

10. **ŽÁDNÉ DALŠÍ ZÁRUKY.** KROMĚ VÝŠE UVEDENÉHO SE SPOLEČNOST SOFTWARE AG VE VZTAHU K SOFTWAREOVÉMU PRODUKTU ZŘÍKÁ JAKÝCHKOLIV DALŠÍCH VÝSLOVNÝCH NEBO MLČKY PŘEDPOKLÁDANÝCH PROHLÁŠENÍ A ZÁRUK, ZEJMÉNA, AVŠAK NE VÝLUČNĚ, MLČKY PŘEDPOKLÁDANÝCH ZÁRUK VHODNOSTI NÁKUPU PRO URČITÝ ÚČEL.
11. **ODŠKODNĚNÍ V PŘÍPADĚ PORUŠENÍ AUTORSKÉHO PRÁVA.** Společnost SOFTWARE AG na své náklady odškodní a ochrání Nabyvatele licence ohledně

of any third party, provided that Licensee gives SOFTWARE AG prompt, written notice of any such claim and allows SOFTWARE AG to control the defense and all related settlement negotiations. Licensee shall allow SOFTWARE AG, at SOFTWARE AG's option and expense, if any infringement claim has occurred or in SOFTWARE AG's reasonable judgment is likely to occur, to procure the right for Licensee to continue using the Software Product or to replace or modify it so that it becomes non-infringing; and, if neither of the foregoing alternatives is available on terms that are commercially reasonable, then Licensee shall, upon the request of SOFTWARE AG, return the Software Product to SOFTWARE AG, whereupon SOFTWARE AG shall return to Licensee an equitable portion the License Fee paid by Licensee. SOFTWARE AG shall incur no other liability to Licensee on account of such request and return, except for return of such License Fee as provided herein.

12. **DAMAGE LIABILITY**  
12.1. Each Contracting Party Contracting Party

This Section 11 states Licensee's sole and exclusive remedy and SOFTWARE AG's sole obligation in respect of claims of infringement or misappropriation.

jakéhokoliv nároku z titulu toho, že Softwarový produkt porušuje autorská práva třetí strany, za předpokladu, že Nabyvatel licence takovýto nárok neprodleně společnosti SOFTWARE AG oznámí písemně a umožní společnosti SOFTWARE AG kontrolovat obhajobu a veškeré související jednání o narovnání. V případě, že nárok z porušení byl nebo podle důvodného uvážení společnosti SOFTWARE AG pravděpodobně bude vznesen, je Nabyvatel licence povinen umožnit společnosti SOFTWARE AG, dle jejího uvážení a na její náklady, zajistit pro Nabyvatele licence právo Softwarový produkt nadále užívat, nebo jej vyměnit nebo modifikovat tak, aby již práva neporušoval; a pokud žádná z uvedených možností nebude proveditelná za obchodně přiměřených podmínek, poté Nabyvatel licence na žádost společnosti SOFTWARE AG vrátí Softwarový produkt společnosti SOFTWARE AG, přičemž společnost SOFTWARE AG vrátí Nabyvateli licence přiměřenou část Licenčního poplatku zaplaceného Nabyvatelem licence. Společnosti SOFTWARE AG nevzniká z titulu takovéto žádosti a vrácení vůči Nabyvateli licence žádná další odpovědnost kromě vrácení Licenčního poplatku tak, jak je zde uvedeno.

12. **ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU**  
12.1. Každá smluvní strana je povinna učinit

Tento Článek 11 stanoví jediný a výlučný prostředek nápravy Nabyvatele licence a jedinou povinnost společnosti SOFTWARE AG pro případ nároků z porušení nebo nesprávného použití.



shall take all measures necessary to prevent or mitigate imminent damage, and in particular notify the other Party of the risk of damage or the damage already occurred and enable it to prevent or mitigate damage. Neither Party has an obligation to compensate the damaged Party for the damage by nonfulfillment of the above stated obligation.

12.2. Taking into account the provision of section 379 of the Commercial Code, both Parties acknowledge with respect to all circumstances relevant to conclusion of this Agreement, that the sum of foreseeable damage may not exceed the price agreed under this Contract.

12.3. Arrangement in this Article shall also apply to statutory bodies, shareholders and employees of SOFTWARE AG in the extent to which the Licensee would have the direct claim against them.

### 13. TERMINATION.

13.1. Termination for Cause. SOFTWARE AG is entitled to terminate this Agreement without prior notice if Licensee fails in any respect to comply with the requirements of this Agreement and does not, within ten (10) days from the discovery of such failure to comply or from the receipt of a notice from SOFTWARE AG of such failure to comply, cure the violation and particularly if Licensee (a) fails to pay the License Fee when and as due; (b) makes or distributes, or fails to prevent others from making or distributing, copies of the Software Product (except as expressly permitted by Copyright Act and/or this Agreement), or derivations or modifications thereof; (c) uses the

veškerá opatření potřebná k odvrácení hrozící škody nebo k jejímu zmírnění, a to zejména upozornit druhou smluvní stranu na to, že škoda hrozí, nebo že škoda již vznikla a umožnit jí vzniku škody zabránit popř. škodu zmírnit. Žádná smluvní strana nemá povinnost nahradit poškozené smluvní straně škodu způsobenou tím, že poškozená smluvní strana nesplnila svou povinnost dle předchozí věty.

12.2. S přihlédnutím k ustanovení § 379 obchodního zákoníku konstatují obě smluvní strany s ohledem na všechny okolnosti související s uzavřením této Smlouvy, že úhrnná předvídatelná škoda, jež by mohla vzniknout, může činit maximálně částku rovnající se sjednané ceně.

12.3. Ujednání v tomto čl. 12 se vztahují i na statutární orgány, společníky a zaměstnance společnosti SOFTWARE AG v rozsahu, v jakém by Nabyvateli případně svědčil přímý nárok vůči nim.

### 13. UKONČENÍ SMLOUVY.

13.1. Ukončení z určitého důvodu. Společnost SOFTWARE AG je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět bez předchozího oznámení v případě, že Nabyvatel licence nesplní v jakémkoliv ohledu požadavky této Smlouvy a nenapraví toto porušení do deseti (10) pracovních dnů od zjištění porušení nebo od obdržení oznámení společnosti SOFTWARE AG o takovémto porušení, a zejména v případě, že Nabyvatel licence (a) nezaplatí Licenční poplatky ve lhůtě splatnosti a ve stanovené výši; (b) pořídí nebo rozšíří kopie Softwarového produktu (jinak, než jak výslovně povoluje Autorský zákon a/nebo tato Smlouva) či jeho odvozené nebo modifikované verze, nebo nezabrání

Software Product in violation of the provisions of the Copyright Act and/or this Agreement; (d) uses the Software Products at any workplace other than the workplaces permitted under this Agreement; or (e) permits the Software Product to be used by a number of Named Users that exceeds the number of Named Users stated on the Appendix. Licensee shall promptly notify SOFTWARE AG in writing of any violation and the cure of such violation, if any.

13.2. Effect of Expiration or Termination. Upon the expiration or termination of this Agreement for any reason, Licensee shall discontinue all use of the Software Product and return all copies of the Software Product in its possession or control to SOFTWARE AG, but Licensee's obligation to pay accrued charges and fees up to the date of termination and to protect the confidentiality of the Software Product shall continue. Any use of the Software Product by Licensee beyond the termination of the Agreement shall be deemed an infringement by Licensee of SOFTWARE AG's copyright and other proprietary rights.

14. EXPORT LAWS. Since the SOFTWARE AG is a part of the group listed on the New York Stock Exchange, it is bound by US export legislation. With respect to the above stated, the Parties agree as follows:

This Agreement is made subject to any and all laws, regulations, orders or other restrictions on the export from the United States of America of computer software,

pořizování kopií, distribuci, odvození nebo modifikaci jinými osobami; (c) užije Softwarový produkt při porušení ustanovení Autorského zákona a/nebo této Smlouvy; (d) užije Softwarové produkty na jiném pracovišti než na pracovištích, které povoluje tato Smlouva; nebo (e) strpí, aby byl Softwarový produkt užíván Jmenovitě uvedenými uživateli, jejichž počet přesahuje počet Jmenovitě uvedených uživatelů stanovený v Příloze. Nabyvatel licence je povinen jakékoliv porušení neprodleně oznámit společnosti SOFTWARE AG písemně a případné porušení napravit.

13.2. Účinek vypršení nebo výpovědi Smlouvy. Dojde-li k vypršení nebo výpovědi této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu, je Nabyvatel licence povinen zdržet se jakéhokoliv užívání Softwarového produktu a vrátit všechny kopie Softwarového produktu, které drží nebo kontroluje, společnosti SOFTWARE AG, avšak s tím, že povinnost Nabyvatele licence zaplatit odměny a poplatky vzniklé až do dne ukončení a chránit důvěrný charakter Softwarového produktu trvá i poté. Jakékoliv užití Softwarového produktu Nabyvatelem licence po ukončení této Smlouvy bude považováno za porušení autorských a dalších majetkových nebo chráněných práv společnosti SOFTWARE AG ze strany Nabyvatele licence.

14. ZÁKONY TÝKAJÍCÍ SE VÝVOZU. Vzhledem k tomu, že SOFTWARE AG je součástí skupiny kotované na newyorské burze cenných papírů, je tato povinna dodržovat i zákony Spojených států amerických, pokud se týká vývozu. Vzhledem k výše uvedenému se proto sjednává následující:

Tato Smlouva se uzavírá s tím, že podléhá



hardware and technical knowledge or know-how relating thereto, which may be imposed from time to time by the United States of America. Licensee hereby covenants that Licensee will not export, re-export or transfer, directly or indirectly, any of the Software Product to any country for which the United States Government or any agency thereof requires, with respect to United States exporters, an export license or other governmental approval at the time of export, re-export, or transfer without first obtaining both the written consent of SOFTWARE AG and such license or approval.

15. **MISCELLANEOUS.**

15.1. **Entire Agreement.** This Agreement constitutes the entire agreement between the parties and supersedes all prior and contemporaneous agreements and understandings with respect to the subject matter herein. This Agreement may only be modified by written amendments signed by both parties.

15.2. **Standard Forms.** From time to time the parties may prepare and issue papers ancillary to the License (collectively, "STANDARD FORMS"), including, without limitation, purchase orders, acceptance letters, forms, and notices, from Licensee, in order to set up the use of Software Product, or to facilitate invoicing and bill payment and/or for other purely administrative purposes. It is understood that all Standard Forms issued or accepted by either party shall be governed solely by the terms of this Agreement. In no event shall Standard Forms be construed as

veškerým zákonům, předpisům, nařízením nebo jiným omezením týkajícím se vývozu počítačového software, hardware a s tím souvisejících technických znalostí nebo know-how ze Spojených států amerických, který v danou dobu Spojené státy americké případně uloží. Nabyvatel licence se tímto zavazuje, že žádný Softwarový produkt nebude přímo ani nepřímo vyvážen, opětovně vyvážen nebo převádět do žádné země, pro něž vláda Spojených států amerických nebo její zastoupení vyžaduje u vývozců ze Spojených států vývozní licenci nebo jiné schválení vládou v době vývozu, opětovného vývozu nebo převodu bez předchozího písemného souhlasu společnosti SOFTWARE AG a bez takové licence nebo schválení.

15. **RŮZNÁ USTANOVENÍ.**

15.1. **Úplné ujednání.** Tato Smlouva představuje úplné ujednání mezi smluvními stranami a nahrazuje veškeré předchozí a současné dohody a ujednání ohledně jejího předmětu. Tuto Smlouvu lze měnit jen písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.

15.2. **Standardní formuláře.** Strany mohou případně vyhotovit a vydat listiny související s Licencí (společně „STANDARDNÍ FORMULÁŘE“), zejména, ale nikoliv výlučně, objednávky, potvrzující dopisy, formuláře a oznámení Nabyvatele licence pro účely nastavení užívání Softwarového produktu nebo pro účely umožnění fakturace a platby účtenek a/nebo pro jiné čistě administrativní účely. Má se za to, že veškeré Standardní formuláře vystavené nebo přijaté některou ze stran se budou řídit pouze podmínkami této Smlouvy.

amending or revising this Agreement, whether or not any such Standard Form is received, accepted, approved or signed by either party.

15.3. **Governing Law.** This Agreement shall be governed by the substantive laws of the Czech Republic without regard to conflict or choice of law principles of any jurisdiction. The parties expressly agree to exclude the application of the U.N. Convention on Contracts for the International Sale of Goods to this Agreement and the performance of the parties contemplated under this Agreement, to the extent that such convention might otherwise be applicable.

15.4. **Jurisdiction.** Any disputes arising from or in connection with this Agreement shall be finally decided by the competent court of the Licensee.

15.5. **Notices.** Any notice hereunder by either party shall be given by personal delivery or by sending such notice by certified or registered mail, postage pre-paid, or any nationally-recognized overnight courier service, addressed or delivered, as the case may be, to the other party at its address set forth in the introduction paragraph or at such other address designated by notice in the manner provided in this subsection. Such notice shall be deemed to have been given and received upon the date of actual delivery if personally delivered or, in the case of certified or registered mailing, five (5) days after deposit in the mail, or, in the case of nationally-recognized overnight courier service, one (1) business day after deposit with such service.

Standardní formuláře se v žádném případě nebudou vykládat jako doplnění nebo revize této Smlouvy, bez ohledu na to, zda je takovýto Standardní formulář obdržén, přijat, schválen nebo podepsán některou ze stran, či nikoliv.

15.3. **Rozhodné právo.** Tato Smlouva se řídí hmotným právem České republiky bez ohledu na kolizní normy nebo zásady volby práva právního řádu jakéhokoliv státu. Smluvní strany se výslovně dohodly na vyloučení použitelnosti Úmluvy OSN o smlouvách pro mezinárodní prodej zboží na tuto Smlouvu a plnění smluvních stran touto Smlouvou zamýšlené, v rozsahu, v němž by tato Úmluva mohla být jinak použitelná.

15.4. **Příslušnost.** Veškeré spory vyplývající z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou s konečnou platností rozhodovány příslušným soudem Nabyvatele.

15.5. **Oznámení.** Jakékoliv oznámení smluvní strany podle této Smlouvy bude doručeno osobně nebo zasláno doporučeným dopisem nebo na doručenkou s předplaceným poštovním, nebo jakoukoliv národně uznávanou kurýrní službou doručující do druhého dne, adresovaným případně doručným druhé smluvní straně na její adresu uvedenou v záhlaví nebo na takovou jinou adresu, kterou určí oznámením zasláným způsobem uvedeným v tomto odstavci. Bude se mít za to, že takovéto oznámení bylo učiněno a doručeno dnem skutečného doručení v případě osobního doručení, nebo, v případě zaslání doporučeným dopisem nebo na doručenkou pět (5) dnů po jejím podání na poště, nebo, v případě národně uznávané kurýrní služby doručující do druhého dne, jeden (1) pracovní den po



jejím odevzdání kurýrní službě pro odeslání.

15.6. **Severability.** If any provision of this Agreement shall be determined to be void, invalid, unenforceable or illegal for any reason, then the validity and enforceability of all of the remaining provisions hereof shall not be affected thereby.

15.7. **Waivers.** The failure of either party to exercise any of its rights under this Agreement for a breach thereof shall not be deemed to be a waiver of such rights nor shall the same be deemed to be a waiver of any subsequent breach.

15.8. **Language.** Any translation of this Agreement is merely intended to facilitate understanding; in the event of any disputes or questions of interpretation, the Czech version of the Agreement shall govern.

15.9. **Titles.** The titles of the Sections hereof are for convenience only and do not in any way limit or amplify these terms.

15.10. **Survival.** Any provision of this Agreement that by its nature should survive the termination of this Agreement shall survive the termination of this Agreement.

IN WITNESS WHEREOF, SOFTWARE AG and Licensee have caused this Agreement to be executed and delivered by their respective duly authorized representatives.

15.6. **Oddělitelnost.** Bude-li některé ustanovení této Smlouvy prohlášeno z jakéhokoliv důvodu za zmatečné, neplatné, nevymahatelné nebo nezákonné, nebude tím dotčena platnost a vymahatelnost všech zbývajících ustanovení této Smlouvy.

15.7. **Vzdání se práv.** Nebude-li se některá ze stran domáhat svých práv z této Smlouvy na plnění této Smlouvy v případě jejího porušení, nebude to považováno za vzdání se takovýchto práv ani za vzdání se práv na plnění v případě jakéhokoliv následného porušení.

15.8. **Jazykové verze.** Jakýkoliv překlad této Smlouvy slouží pouze k usnadnění jejího pochopení; v případě sporů nebo otázek týkajících výkladu této Smlouvy je rozhodující české znění této Smlouvy.

15.9. **Nadpisy.** Nadpisy článků této Smlouvy slouží pouze k usnadnění orientace a nijak neomezuji ani nerozšiřují jejich obsah.

15.10. **Přetrvání.** Jakékoliv ustanovení této Smlouvy, které by díky své povaze mělo přetrvat ukončení této Smlouvy, bude trvat i po ukončení této Smlouvy.

NA DŮKAZ TOHO zajistili společnost SOFTWARE AG a Nabyvatel licence podpis a doručení této Smlouvy jejich příslušnými řádně oprávněnými zástupci.

SOFTWARE AG, s.r.o.

By / Podepsal:

Printed name /

Jméno:

Title / Funkce:

Date / Datum:

By / Podepsal:

Printed name /

Jméno:

Title / Funkce:

Date / Datum:

Licensee / Nabyvatel licence

By / Podepsal:

Printed name /

Jméno:

Title / Funkce:

Date / Datum:



Branislav Mikoláško

ředitel realizace, na základě plné moci

13.8.2013



Martina Zimmermannová

finanční ředitel, na základě plné moci

13.8.2013



JUDr. Ing. Pavel Novotný

generální ředitel

13.8.2013



## MAINTENANCE SCHEDULE

for

ARIS SOFTWARE License and maintenance  
AGREEMENT

DATED 13.8.2013

This Maintenance Schedule ("**Schedule**") applies to the maintenance and support services for the Software Products licensed to Licensee under the Agreement stated above. For purposes of this Schedule, the terms defined in the Agreement shall have the same meaning as the respective meanings attributed to such terms in the Agreement.

1. **Term.** The initial term of this Schedule ("**Initial Term**") will commence upon the first day of the month of the Effective Date ("**Commencement Date**") and shall end on the last day of the twelve (12) months following the Commencement Date. Following the Initial Term, this Schedule will be automatically renewed for successive periods of twelve (12) months (each, a "**Renewal Term**") without any further action by either party, unless one of the parties terminates this Schedule at the end of the Initial Term or any Renewal Term by sending a written notice of termination to the other party at least ninety (90) calendar days' prior to the end of the Initial or Renewal Term. .
2. **Scope of Services.** During the term of this Schedule, in consideration of the maintenance and hotline support fees and other amounts set forth in the applicable Appendix, SOFTWARE AG shall grant access to Licensee for the following technical maintenance services ("**Services**"):
  1. **Období.** Počáteční období trvání tohoto Dodatku ("**Počáteční období**") začne prvním dnem měsíce, v němž nastane Den účinnosti ("**Den zahájení**"), a skončí poslední den dvanáctého (12.) měsíce následujícího po Dni zahájení. Po Počátečním období bude tento Dodatek bez dalšího úkonu jakékoliv smluvní strany automaticky obnoven na následné období dvanácti (12) měsíců (každé toto období "**Obnovené období**"), pokud některá ze smluvních stran tento Dodatek na konci Počátečního období nebo jakéhokoliv Obnoveného období neukončí zasláním písemné výpovědi druhé smluvní straně s výpovědní lhůtou minimálně devadesát (90) kalendářních dnů před koncem Počátečního nebo Obnoveného období.
  2. **Rozsah Služeb.** Po dobu trvání tohoto Dodatku a při zaplacení poplatků za údržbu a podporu horké linky (hotline), jakož i dalších částek, které jsou uvedeny v příslušném Příloze, umožní společnost SOFTWARE AG Nabyvateli licence přístup k následujícím službám technické podpory ("**Služby**"):
    - 2.1. **Updates.** SOFTWARE AG will grant Licensee access to enhancements and error corrections developed or made available to SOFTWARE AG from time to time to update the Software Product ("**Updates**") without additional charge. Updates would reflect a change in the second digit after the period (such as going from 7.1.1 to 7.1.2). Once installed, such Updates shall be subject to the terms of this Agreement and shall be included in the definition of "Software Product" as defined in the Agreement. The Updates provide solutions to identifiable software problems. Licensee may in its sole discretion install the Updates. Upon Licensee's request, SOFTWARE AG will install any Update at an additional charge to Licensee. If Licensee requires additional training to install and integrate Updates, SOFTWARE AG will provide a maximum of five (5) business days of training at its standard time and expenses rates in effect at the time such training is provided.
    - 2.2. **New Versions.** SOFTWARE AG will grant Licensee access to new versions of the Software Product ("**New Version**") developed or made available to SOFTWARE AG, without additional charge. A New Version is represented by a change of the first digit after the period in the number designating the software (such as going from Version 7.1 to 7.2) and does not include new components to the Software Product. Licensee may in its sole discretion install any New Version. Once installed, any New

## DODATEK O ÚDRŽBĚ

ke

SMLOUVĚ o poskytnutí licence K SOFTWARE ARIS  
a jeho údržbě

ZE DNE 13.8.2013

Tento Dodatek o údržbě ("**Dodatek**") se vztahuje na služby údržby a podpory pro Softwarové produkty, na něž byla na základě výše uvedené Smlouvy poskytnuta licence. Pro účely tohoto Dodatku mají pojmy definované ve Smlouvě stejný význam, jako významy přiřazené těmto pojmům ve Smlouvě.

- 2.1. **Aktualizace.** Společnost SOFTWARE AG umožní Nabyvateli licence přístup ke zdokonalením a opravám chyb, které společnost SOFTWARE AG v dané době vyvine nebo které jí budou k dispozici, za účelem aktualizace Softwarového produktu ("**Aktualizace**"), která nebude dále zpoplatněna. Aktualizace bude označena změnou druhé číslice za tečkou (jako například přechod z aktualizace 7.1.1 na aktualizaci 7.1.2). Jakmile bude nainstalována, bude taková Aktualizace podléhat podmínkám Smlouvy a bude zahrnuta do definice pojmu „Softwarový produkt“, jak je popsána ve Smlouvě. Aktualizace bude poskytovat řešení pro identifikovatelné softwarové problémy. Nabyvatel licence může Aktualizaci nainstalovat dle svého vlastního uvážení. Na žádost Nabyvatele licence nainstaluje společnost SOFTWARE AG jakoukoliv Aktualizaci oproti zaplacení dalšího poplatku Nabyvatelem licence. Bude-li Nabyvatel licence požadovat dodatečné školení pro účely instalace a integrace Aktualizace, zajistí společnost SOFTWARE AG školení v délce maximálně pěti (5) pracovních dní, za něž bude účtovat standardní sazbu za hodinu a výdaje, která bude platná v době realizace takového školení.
- 2.2. **Nové verze.** Společnost SOFTWARE AG umožní Nabyvateli licence přístup k novým verzím Softwarového produktu ("**Nová verze**"), které společnost SOFTWARE AG v dané době vyvine nebo které jí budou k dispozici, které nebudou dále zpoplatněny. Nová verze bude označena změnou první číslice za tečkou v čísle, jímž bude software označen (jako například přechod z verze 7.1 na verzi 7.2), a nebude zahrnovat nové komponenty Softwarového produktu. Nabyvatel licence



Version shall be subject to the terms of the Agreement and shall be included in the definition of "Software Product" as defined in the Agreement. SOFTWARE AG will install the New Version on request (subject to an additional charge at SOFTWARE AG's current standard hourly rates for such services).

- 2.3. **Hotline Support.** SOFTWARE AG will grant Licensee access to telephone hotline support in the Czech Republic between the hours of 9:00 a.m. and 5:00 p.m., GMT, excluding holidays, to identify, verify, circumvent or solve any problems Licensee may identify in connection with the Software Product. In the event that SOFTWARE AG's hotline support staff is not available during these times to answer Licensee's call, and generally on a 24 hour basis, Licensee will have the opportunity to send a message to SOFTWARE AG by voicemail or by electronic mail, in which case SOFTWARE AG shall use its reasonable efforts to respond to Licensee within 12 hours. In order to provide effective support, Licensee will be asked to give a detailed description of the problem or defect. Based on the information provided by Licensee, the hotline support staff will use commercially reasonable efforts to help Licensee with the problem. This hotline support is limited to discussing the problem with Licensee by telephone and does not include any additional evaluations or testing which might be required to identify or solve a particular problem. In the event that a problem cannot be resolved solely through the hotline support, SOFTWARE AG shall, upon Licensee's request, make commercially reasonable efforts to investigate the problem and propose a solution to the

může nainstalovat jakoukoliv Novou verzi dle svého vlastního uvážení. Jakmile bude nainstalována, bude taková Nová verze podléhat podmínkám Smlouvy a bude zahrnuta do definice pojmu „Softwarový produkt“, jak je popsána ve Smlouvě. Na požádání společnost SOFTWARE AG Novou verzi nainstaluje (oproti zaplacení dalšího poplatku na základě aktuální standardní hodinové sazby společnosti SOFTWARE AG za takovéto služby).

- 2.3. **Podpora prostřednictvím horké linky.** Společnost SOFTWARE AG umožní Nabyvateli licence přístup k podpoře prostřednictvím horké linky v České republice, a to v době od 9:00 to 17:00 středoevropského času, vyjma svátků; tato horká linka bude napomáhat při identifikaci, ověřování, překlenutí nebo řešení jakýchkoliv problémů, které Nabyvatel licence v souvislosti se Softwarovým produktem případně zjistí. Nebude-li obsluha horké linky společnosti SOFTWARE AG v této době k dispozici pro vyřízení hovoru Nabyvatele licence, a to obvykle do 24 hodin, bude mít Nabyvatel licence možnost poslat zprávu společnosti SOFTWARE AG prostřednictvím hlasové pošty nebo elektronické pošty; v takovém případě vynaloží společnost SOFTWARE AG veškeré své přiměřené úsilí na to, aby Nabyvateli licence odpověděla do 12 hodin. Aby bylo možné poskytnout účinnou podporu, bude se od Nabyvatele licence vyžadovat podrobný popis problému nebo závady. Obsluha horké linky pak na základě těchto informací poskytnutých Nabyvatelem licence vynaloží obchodně přiměřené úsilí na to, aby Nabyvateli licence s problémem pomohla. Tato podpora prostřednictvím horké linky se omezuje na projednání problému s Nabyvatelem licence po

problem, if the problem is covered by any warranty provisions contained in the License Agreement concerning the Software Product. Any other services required to investigate and resolve the problem would be considered an additional service, and is subject to the terms and conditions of a Services Agreement as defined in the License Agreement.

- 2.4. **Limitation of Responsibility.** If SOFTWARE AG at SOFTWARE AG's sole discretion determines that any problems that Licensee is having with the Software Product is caused by non-SOFTWARE AG software or by modifications to the Software Product not made by SOFTWARE AG or by any error of Licensee in using the Software Product or by any hardware or system configuration that was not recommended by SOFTWARE AG, Licensee shall pay to SOFTWARE AG, in addition to the Fees otherwise provided for in this Schedule, SOFTWARE AG's time and expense rates (without considering any discounts otherwise available to Licensee) for time spent by SOFTWARE AG in diagnosing the problem, whether or not SOFTWARE AG is able to solve the problem. In no event shall SOFTWARE AG have any obligations under this Schedule with regard to Licensee-modified portions of the Software Product unless SOFTWARE AG has agreed to provide additional services pursuant to a Service Agreement.

telefonu, a nezahrnuje žádná další hodnocení nebo testování, která mohou být potřebná pro identifikaci nebo řešení daného problému. Nebude-li možné problém vyřešit pouze prostřednictvím horké linky, vynaloží společnost SOFTWARE AG na žádost Nabyvatele licence obchodně přiměřené úsilí na šetření problému a navržení jeho řešení, pokud se na problém vztahují záruční ustanovení obsažená v Licenční smlouvě na Softwarový produkt. Jakékoliv další služby, které si šetření a řešení problému bude vyžadovat, budou považovány za dodatečné služby, na něž se budou vztahovat podmínky Smlouvy o poskytování služeb, jak je definovaná v Licenční smlouvě.

- 2.4. **Omezení odpovědnosti.** Stanoví-li společnost SOFTWARE AG dle svého vlastního uvážení, že jakékoliv problémy, které Nabyvatel licence se Softwarovým produktem má, byly způsobeny softwarem, který nedodala společnost SOFTWARE AG, nebo úpravami Softwarového produktu, které neprovedla společnost SOFTWARE AG, nebo jakoukoliv chybou Nabyvatele licence při užívání Softwarového produktu, nebo jakoukoliv konfigurací hardwaru nebo systému, který nedoporučila společnost SOFTWARE AG, bude Nabyvatel licence povinen zaplatit společnosti SOFTWARE AG, kromě Poplatků jinak stanovených tímto Dodatkem, hodinové sazby a výdaje společnosti SOFTWARE AG (bez přihlédnutí ke slevám, které jsou jinak Nabyvateli licence poskytovány) za čas strávený společností SOFTWARE AG při diagnostikování problému, a to bez ohledu na to, zda společnost SOFTWARE AG byla schopna problém vyřešit, či nikoliv. Z tohoto Dodatku neplynou společnosti



SOFTWARE AG žádné závazky týkající se těchto částí Softwarového produktu, které byly Nabyvatelem licence upraveny, pokud se společnost SOFTWARE AG nezavázala poskytovat dodatečné služby v souladu se Smlouvou o poskytování služeb.

2.5. **Software Desupport.** SOFTWARE AG reserves the right to publish support announcements on the SOFTWARE AG website every six months. Software Products go through three phases of support: Full support, Restricted Support, and Desupport. Full support includes telephone support, remote support, patches and desupport notes. Under Restricted support, SOFTWARE AG does not provide patches (debugging routines/service packs), possible errors are eliminated and solved by a corresponding bug fix. Desupport means the Software Product is no longer supported by SOFTWARE AG.

2.6. **Conditions.** SOFTWARE AG shall not be responsible to Licensee for any data loss or the Licensee's expense to replace data lost as a result of Services requested by Licensee or loss, damage or deletion of data storage media, files, or programs. Licensee is solely responsible for saving and/or backing up all data before an Update or a New Version is installed or before any data conversion. All Services are contingent upon the Software Product being unmodified, or modified only by, or with the authorization of, SOFTWARE AG and properly maintained at the latest revision (or revision immediately preceding the most recent revision level) supported by SOFTWARE AG. SOFTWARE AG will not be responsible for providing software fixes to the prior revision level if the defect is corrected in the latest

2.5. **Ukončení podpory Softwaru.** Společnost SOFTWARE AG si vyhrazuje právo zveřejňovat každých šest měsíců na své webové stránce oznámení o podpoře. Softwarové produkty procházejí třemi fázemi podpory: úplná podpora, omezená podpora a ukončená podpora. Úplná podpora zahrnuje podporu prostřednictvím telefonu, podporu na dálku, provizorní opravy a oznámení o ukončení podpory. Při omezené podpoře nezajišťuje společnost SOFTWARE AG provizorní opravy (ladící programy/servisní balíčky), případné chyby jsou odstraňovány a řešeny odstraněním odpovídající závady. Ukončení podpory znamená, že společnost SOFTWARE AG pro Softwarový produkt již nadále podporu neposkytuje.

2.6. **Podmínky.** Společnost SOFTWARE AG nebude Nabyvateli licence odpovídat za žádnou ztrátu dat nebo výdaje vzniklé Nabyvateli licence při náhradě dat ztracených v důsledku Služby poskytnuté na žádost Nabyvatele licence nebo v důsledku ztráty, poškození nebo vymazání paměťových medií, souborů nebo programů. Za ukládání a/nebo zálohování všech dat před instalací Aktualizace nebo Nové verze nebo před převodem dat odpovídá výlučně Nabyvatel licence. Veškeré Služby jsou podmíněny tím, že Softwarový produkt nebyl modifikován, nebo byla jeho modifikace provedena nebo schválena společností SOFTWARE AG, a že byl řádně uchovávan ve své nejaktuálnější verzi (nebo verzi, která bezprostředně předchází

revision level.

3. **Contract Person, Problem Classes, Response Times**

3.1. **Contact Person.** Licensee shall designate to SOFTWARE AG a limited number of personnel with appropriate professional and technical qualifications who shall be assigned internally at Licensee to process queries from users about the Software Product. Only such personnel designated to SOFTWARE AG shall direct queries to the hotline.

**Problem Classes.** Based upon the Licensee's description of the problem, SOFTWARE AG should be able to classify the inquiry into one of the following classifications:

Level 1 - System production is severely impacted or completely down, project deliverables are severely impacted.

Level 2 - System production is functioning with limited use or is unstable.

Level 3 - Non-critical development or production is down, general information or clarification of procedures is requested, product enhancement is requested.

3.2. **Response Times.** Depending upon the problem class to which Licensee's problem is assigned, SOFTWARE AG shall make every reasonable effort to respond as outlined by problem classification:

3. **Kontaktní osoba, klasifikace problémů, doba odezvy**

3.1. **Kontaktní osoba.** Nabyvatel licence nahlásí společnosti SOFTWARE AG omezený počet pracovníků s odpovídajícími odbornými a technickými předpoklady, kteří budou u Nabyvatele licence interně zpracovávat dotazy uživatelů týkající se Softwarového produktu. Pouze tyto pracovníci, kteří byli společnosti SOFTWARE AG nahlášení, mohou směřovat dotazy přímo na horkou linku.

**Klasifikace problémů.** Na základě popsání problému Nabyvatelem licence by společnost SOFTWARE AG měla být schopna klasifikovat dotaz podle níže uvedených kritérií:

Úroveň 1 - Produkční systém či výstupy, které poskytuje, jsou zásadním způsobem poškozeny nebo jsou zcela nefunkční.

Úroveň 2 - Funkčnost produkčního systému je omezena nebo je systém nestabilní.

Úroveň 3 - Produkční či vývojový systém, který není kritický, je nefunkční, vyžadují se všeobecné informace nebo vysvětlení postupů, případně zdokonalení produktu.

3.2. **Doba odezvy.** Podle zařazení problému Nabyvatele licence do úrovně podle výše uvedené klasifikace vynaloží společnost SOFTWARE AG veškeré přiměřené úsilí na to, aby poskytla odpověď tak, jak to vyžaduje klasifikace problému:



Level 1 - every effort will be made to respond to the inquiry within four hours. A support representative will be assigned to correct the error on an expedited basis, will provide ongoing communication on the status and will use reasonable efforts to provide a patch or adequate work around.

Level 2 – every effort will be made to respond to the inquiry within one day. A support representative will be assigned to correct the error on an expedited basis, will provide ongoing communication on the status and will use reasonable efforts to provide a patch or adequate work around.

Level 3 – every effort will be made to respond to the inquiry within two days. A support representative will be assigned to correct the error on an expedited basis, will provide ongoing communication on the status and will use reasonable efforts to provide a patch or adequate work around.

4. **Miscellaneous.**

4.1. **Independent Contractor.** It is expressly agreed and understood that SOFTWARE AG is performing Services under this Maintenance Agreement as an independent contractor for Licensee and neither SOFTWARE AG nor any of its agents or employees is an employee or agent of Licensee.

4.2. **No Solicitation.** During the Initial Term, any Renewal Term (or subsequent resumption of maintenance and/or support services) and for a period of one (1) year following the

Úroveň 1 - bude vynaloženo veškeré úsilí na zodpovězení dotazu do čtyř hodin. Bude ustanoven zástupce služby podpory, jehož úkolem bude urychleně opravit chybu, průběžně komunikovat o stavu situace a vynaložit přiměřené úsilí na zajištění provizorní opravy a odpovídající práce s tím spojené.

Úroveň 2 – bude vynaloženo veškeré úsilí na zodpovězení dotazu do jednoho dne. Bude ustanoven zástupce služby podpory, jehož úkolem bude urychleně opravit chybu, průběžně komunikovat o stavu situace a vynaložit přiměřené úsilí na zajištění provizorní opravy a odpovídající práce s tím spojené.

Úroveň 3 – bude vynaloženo veškeré úsilí na zodpovězení dotazu do dvou dnů. Bude ustanoven zástupce služby podpory, jehož úkolem bude urychleně opravit chybu, průběžně komunikovat o stavu situace a vynaložit přiměřené úsilí na zajištění provizorní opravy a odpovídající práce s tím spojené.

4. **Různá ustanovení.**

4.1. **Nezávislý dodavatel.** Strany se výslovně dohodly a vzaly na vědomí, že společnost SOFTWARE AG poskytuje Služby podle tohoto Dodatku o údržbě jako nezávislý dodavatel Nabyvatele licence s tím, že ani společnost SOFTWARE AG ani žádný z jejích zástupců nebo zaměstnanců není zaměstnancem ani zástupcem Nabyvatele licence.

4.2. **Zákaz nábory zaměstnanců.** V průběhu Počátečního období, jakéhokoliv Obnoveného období (nebo při následném znovuzavedení služeb údržby a/nebo

termination or expiration of thereof, neither party will, except with the other party's prior written consent, directly or indirectly solicit or offer employment to an employee of the other party who was directly and substantively involved in such party's performance hereunder. This provision shall not restrict the right of either party to solicit or recruit generally in the public media, and shall not prohibit either party from hiring an employee of the other who answers any public advertisement without having been initially personally solicited or recruited by the hiring party.

podpory) a dále po dobu jednoho (1) roku po jejich ukončení nebo vypršení nesmí žádná smluvní strana bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, přímo ani nepřímo usilovat o zaměstnání zaměstnance druhé strany, který byl podstatným způsobem zapojen do plnění tohoto Dodatku druhou stranou, ani mu zaměstnání nabízet. Tímto ustanovením není omezeno právo kterékoliv smluvní strany obecně nabízet volná místa nebo provádět nábor prostřednictvím veřejných médií, ani zaměstnat zaměstnance druhé smluvní strany, který odpověděl na veřejný inzerát a o jehož zaměstnání nabírající smluvní strana nejprve neusilovala, ani u něho nejprve neprováděla nábor.

SOFTWARE AG, s.r.o.

By / Podepsal:

Printed name /

Jméno:

Title / Funkce:

Date / Datum:



Branislav Mikoláško

ředitel realizace, na základě plné moci

13.8.2013

Licensee / Nabyvatel licence

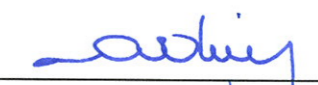
By / Podepsal:

Printed name /

Jméno:

Title / Funkce:

Date / Datum:



JUDr. Ing. Pavel Novotný

generální ředitel

13.8.2013

By / Podepsal:

Printed name /

Jméno:

Title / Funkce:

Date / Datum:



Martina Zimmermannová

finanční ředitel, na základě plné moci

13.8.2013



APPENDIX 1

This Appendix 1 (the "Appendix 1") is made as of, 13.8.2013 (the "Appendix Date"), by and between SOFTWARE AG, s.r.o., Corporate ID No. (IČ) 45796238, a corporation organized under Czech law with its registered office at Praha 1, Staré Město, Na Příkopě 958/25, registered in the Commercial Register administered by the Regional Court in Praha, Section C, Entry No. 11514 ("SOFTWARE AG") and Custom Administration of the Czech Republic, Corporate ID No. (IČ) 71214011, a government department organized according to law No. 185/2004 Coll. about Custom Administration of the Czech Republic with its registered office at Budějovická 7, 14096 Praha 4 ("Licensee"). This Appendix 1 is governed by the terms and conditions of that certain ARIS Software License and Maintenance Agreement dated 13.8.2013 ("Agreement").

PŘÍLOHA 1

Tato Příloha 1 („Příloha 1“) se uzavírá dne 13.8.2013 („Datum přílohy“), mezi společnostmi SOFTWARE AG, s.r.o., IČ 45796238, založenou podle českého práva, se sídlem Praha 1, Staré Město, Na Příkopě 958/25, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 11514 („společnost SOFTWARE AG“), a organizační složkou státu Česká republika - Generální ředitelství cel, IČ 71214011, zřízené podle zákona č. 185/2004 Sb. o Celní správě České republiky, se sídlem Budějovická 7, 14096 Praha 4 („Nabyvatel licence“). Tato Příloha 1 se řídí podmínkami příslušné Smlouvy o poskytnutí licence k software ARIS a o jeho údržbě ze dne 13.8.2013 („Smlouva“).

1. **Software Products.** SOFTWARE AG shall license to Licensee the following Software Products and Licensee shall pay the License Fees listed hereunder:

1. **Softwarové produkty.** Společnost SOFTWARE AG poskytne Nabyvateli licence licenci k níže uvedeným Softwarovým produktům a Nabyvatel licence zaplatí níže uvedené Licenční poplatky:

Poř. číslo položky	Datum objednávky	Produkt	Počet licencí
1	5.8.2013	ARIS Business Architect	1
2	5.8.2013	ARIS Business Designer	4
3	5.8.2013	ARIS Business Strategy	5
4	15.8.2013	ARIS Business Simulator	1

2. **Maintenance for licenses.** Licensee receives maintenance of below specified licenses as part of contract for the period as specified below:

2. **Údržba licencí.** Současně s pořízením licencí Nabyvatel licence získává údržbu níže uvedených licencí na období dle specifikace níže:

Poř. číslo položky	Datum objednávky	Produkt	Počet MJ	Zahájení poskytování služeb	Ukončení poskytování služeb	Automatické obnovení
1	5.8.2013	ARIS Business Architect	1	1.9.2013	31.8.2014	Ne
2	5.8.2013	ARIS Business Designer	4	1.9.2013	31.8.2014	Ne
3	5.8.2013	ARIS Business Strategy	5	1.9.2013	31.8.2014	Ne
4	5.8.2013	ARIS Business Simulator	1	1.9.2013	31.8.2014	Ne

IN WITNESS WHEREOF, SOFTWARE AG and Licensee have caused this Appendix 1 to be

NA DŮKAZ TOHO zajistili společnost SOFTWARE AG a Nabyvatel licence podpis a





OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST



PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST  
[www.esfcr.cz](http://www.esfcr.cz)

executed and delivered by their respective  
duly authorized representatives.

doručení této Přílohy 1 jejich příslušnými  
řádně oprávněnými zástupci.

SOFTWARE AG, s.r.o.

Licensee / Nabyvatel licence

By / Podepsal:

By / Podepsal:

Printed name /

Branislav Mikoláško

Printed name /

JUDr. Ing. Pavel Novotný

Jméno:

Jméno:

Title / Funkce:

ředitel realizace, na základě plné moci

Title / Funkce:

generální ředitel

Date / Datum:

13.8.2013

Date / Datum:

13.8.2013

By / Podepsal:

Printed name /

Martina Zimmermannová

Jméno:

Title / Funkce:

finanční ředitel, na základě plné moci

Date / Datum:

13.8.2013