Nr Pytania	Pytanie	Odpowiedź
1	Prosimy Zamawiającego o wskazanie jednej obowiązującej macierzy SLA i hierarchii zapisów ze stron 26, 32 i 34, wraz z rozróżnieniem reakcji, przywrócenia działania i trwałej naprawy.	Zamawiający podtrzymuje 3 oddzielne macierze SLA związane z poszczególny zadaniami realizowanymi przez Wykonawcę
2	Prosimy Zamawiającego o wyjaśnienie, które priorytety wymagają obsługi całodobowej podczas naborów, okresów krytycznych i poza nimi? Jak te obowiązki mają się do dodatkowego wsparcia w wymiarze 96 RBH?	Podczas naborów i okresów krytycznych całodobowej obsługi wymagają priorytety P1 i P2, a w poza nimi obsługa jest niewymagana. Postępowanie dot. kategorii P1 w ramach usługi utrzymania są opisane w rozdziale 4.2 OPZ
3	Prosimy Zamawiającego o wyjaśnienie, jak liczona będzie dostępność 99,95%: za miesiąc, za pojedynczy nabór czy za łączny okres naborów? Jak traktowane będą awarie usług zewnętrznych, częściowa niedostępność i awaryjne okna serwisowe?	Dostępność 99,95% dotyczy okresu naboru co jest opisane w rozdziale 4.1 OPZ. Postępowanie w ramach awarii usług zewnętrznych i innych są opisane w rozdziale 4.2 na stronie 35 OPZ.
4	Prosimy Zamawiającego o wyjaśnienie czy pełne analizy zmian są rozliczane z puli 16 000 RBH, czy z ryczałtu utrzymaniowego? Jak rozliczane będą analizy zmian niezleconych oraz kolejne wersje wymagań?	Wszelkie prace związane z wyceną zadań do realizacji będą realizowane w ramach ryczałtu utrzymaniowego. Analiza biznesowa jest prowadzona przez pracowników CeZ, Wykonawca otrzymuje do wyceny materiał analityczny.
5	Prosimy Zamawiającego o wyjaśnienie czy obowiązek usuwania podatności obejmuje stan istniejący na początku umowy, aktualizacje głównych wersji i migracje usług wycofywanych przez producentów? Jaki jest budżet tych prac i tryb postępowania przy braku poprawki producenta?	Usuwanie wykrytych (czy przez Wykonawcę czy przez Zamawiającego lub przez Dostawcę testów penetracyjnych) podatności obejmuje aktualny stan systemu w dowolnym jego momencie. Budżet na tego typu prace jest budżetem z części utrzymaniowej co jest opisane w rozdziale 4.3 OPZ. W przypadku braku wsparcia Producenta (albo oznaczenia zakończenia wsparcia dla składowej Produktu przez Producenta a mieszczącej się w okresie realizacji umowy Wykonawcy) na Wykonawcy leży obowiązek migracji rozwiązania na wspieraną wersję/Produkt. Takie prace będą realizowane z części rozwojowej po uprzedniej analizie i akceptacji kosztów przez Zamawiającego.
6	Prosimy Zamawiającego o wyjaśnienie jaki jest okres realizacji 16 000 RBH, gwarantowane minimum zamówienia oraz pula rozwoju w opcji? Czy 96 RBH dotyczy zamówienia podstawowego, opcji czy całego okresu?	W celu ustalenia wartości szacunkowej zamówienia zostało przyjęte 16 000 h w zakresie zamówienia podstawowego w okresie 24 miesięcy. Odpowiedź dot. 96 RBH znajduje się w Załączniku nr 2.
7	Prosimy Zamawiającego o wyjaśnienie co dokładnie obejmuje bezpłatne ponowne uruchomienie naboru? Jakie obowiązują limity zmian, powtórzeń, równoległych naborów i minimalne wyprzedzenie przekazania kompletnych materiałów?	Obejmuje ponowienie naboru w poprzedniej konfiguracji ze zmienionymi datami obowiązywania. Dopuszcza się 5 zmian w zakresie struktury i zawartości formularzy naboru, bez wpływu na logikę naboru i nielimitowaną liczbę zmian dot. aktualizacji ogłoszenia oraz listy grantobiorców. Brak limitu powtórzeń. Minimalne wyprzedzenie przekazania kompletnych materiałów nie później niż 1 tydzień przed powtórzeniem naboru.
8	Prosimy Zamawiającego o wyjaśnienie jaki jest docelowy katalog środowisk, częstotliwość odświeżania PRE-PROD i podział kosztów zasobów, licencji oraz przygotowania danych?	Docelowy katalog środowisk jest wskazany w dokumentacji. Częstotliwość odświeżania PRE-PROD ma być nie mniejsza niż 1 raz na dwa tygodnie. Zasoby są dostarczane przez Zamawiającego. Przygotowanie danych (środowiska nieprodukcyjne) jest w zakresie zadań Wykonawcy
9	Prosimy Zamawiającego o wyjaśnienie jakie są kompletne kryteria testów wydajnościowych 5000 użytkowników? Jak jest finansowane przeprowadzenie testów, optymalizacja lub przebudowa konieczna do osiągnięcia wymaganych wyników - czy z utrzymania, czy z puli prac rozwojowych?	Kryteria testu wydajnościowego obejmują wykonanie podstawowego działania: uwierzytelnienie, wybranie funkcjonalności naboru, rejestracja w naborze. Przeprowadzenie testów będzie finansowane z puli utrzymaniowej, a optymalizacja i przebudowa z części rozwojowej po uprzedniej analizie i akceptacji kosztów przez Zamawiającego.
10	Prosimy Zamawiającego o wyjaśnienie jakie standardy i wersje „dobrych praktyk" będą podstawą audytów? Jak rozstrzygane będą spory o estymację i zmiany architektury wcześniej zaakceptowane przez Zamawiającego?	Przewidywane audyty będą dotyczyć sposobu wytwarzania/zmian w oprogramowaniu oraz konfiguracji (dla wykorzystywanych produktów typu "no-code"). Dobre praktyki są wskazywane przez Producentów konkretnych pakietów oprogramowania albo Produktów.
11	Prosimy Zamawiającego o wyjaśnienie jakie są maksymalne, a nie tylko minimalne, limity transferu wiedzy i wsparcia po zakończeniu umowy? Czy 160 godzin oznacza osobogodziny? Jak będzie odbierany Exit Plan przy braku gotowości następcy?	Zamawiający nie przewiduje maksymalnych godzinowych nakładów Wykonawcy w zakresie przekazania wiedzy Zamawiajacemu/wybranego nowego Wykonawcy . Zamawiający oczekuje przeprowadzenie warsztatów dotyczących wszystkich aspektów realizacji (wytwarzanie, testowanie, uruchamianie, konfigurowanie, adminstrowanie, monitorowanie) w adekwatnych w stosunku do struktury zespołu Wykonawcy proporcjach w wysokości nie mniejszej niż 160 godzin. W przypadku braku gotowości nowego Wykonawcy odbiór będzie realizowany przez Zamawiającego.
12	Prosimy Zamawiającego o udostępnienie projektu nowej umowy, w szczególności zapisów o karach, odpowiedzialności, odbiorach, płatnościach, waloryzacji, opcji i obowiązkach po zakończeniu kontraktu.	na etapie szacowania nie udostępniamy umowy