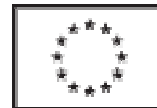




**PROGRAM
REGIONALNY**
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO**



Projekt znajduje się w Indykatorywnym Wykazie Indywidualnych Projektów Kluczowych, współfinansowanych przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Śląskiego na lata 2007-2013.

DOSTOSOWANIE ZASOBU ŚLĄSKIEJ BIBLIOTEKI CYFROWEJ DO ROZSZERZONEGO DOSTĘPU INTERNETOWEGO- RID

Załącznik nr 5.

UMOWA nr RU/DW/23/09

*poprzedzona postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego
(na podstawie ustawy z dnia 29.01.2004r. o zamówieniach publicznych)*

zawarta w Katowicach pomiędzy:

Uniwersytetem Śląskim,

z siedzibą w Katowicach; adres: 40-007 Katowice, ul. Bankowa 12,

NIP: 634-019-71-34,

zwanym dalej *Zamawiającym*

który reprezentuje :

.....

a

.....

NIP:

zwanym dalej *Wykonawcą,*

albo 1

.....

NIP:

wspólnie ubiegającymi się o udzielenie zamówienia i ponoszącymi z tego tytułu solidarną odpowiedzialność za wykonanie umowy, zwanymi dalej *Wykonawcą*

o następującej treści:

§1

1. W oparciu o dokumentację przygotowaną dla przeprowadzonego przez *Zamawiającego* postępowania nr RU/DW/23/09 oraz ofertę przedstawioną przez *Wykonawcę* w tym postępowaniu – stanowiące integralną część niniejszej umowy, *Zamawiający* nabywa od *Wykonawcy* **OPROGRAMOWANIE DO WIRTUALIZACJI WRAZ ZE WSPARCIEM TECHNICZNYM.**
2. Szczegółowy wykaz oprogramowania z jego opisem oraz zasady wsparcia technicznego z opisem prac wdrożeniowych i szkoleniowych zawiera oferta *Wykonawcy*.
3. *Wykonawca* zrealizuje przedmiot umowy z należytą starannością, bez udziału podwykonawców, zgodnie z:
 - 1) warunkami określonymi w niniejszej umowie;
 - 2) warunkami wynikającymi z właściwych przepisów prawa.

§2

1. *Zamawiający* upoważnia do kontaktów z *Wykonawcą*: p. **Tomasza Wantułę**
tel. 32 359 21 72, faks 32 359 19 41.

1 Dotyczy jedynie wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia

2. Wykonawca upoważnia do kontaktów z Zamawiającym: p tel.:, faks.:
3. Ewentualna zmiana osoby, o której mowa w ust.1 lub 2 wymaga pisemnej notyfikacji Strony dokonującej zmiany.

§3

1. Wykonawca oświadcza, iż działając jako autoryzowany sprzedawca posiada prawo do przenoszenia na Zamawiającego uprawnień do korzystania z oprogramowania, nie naruszając praw osób trzecich.
2. Na podstawie niniejszej umowy Zamawiający uprawniony jest do:
 - 1) eksploatacji oprogramowania we własnej siedzibie i na własne potrzeby we właściwej konfiguracji;
 - 2) wykonania 1 kopii oprogramowania w celu zabezpieczenia przed zniszczeniem.
3. Zamawiający zobowiązany jest:
 - 1) zapewnić odpowiednią platformę sprzętową oraz programową (sprzęt komputerowy, system operacyjny), niezbędny dla prawidłowego funkcjonowania oprogramowania;
 - 2) eksploatować oprogramowanie zgodnie z jego charakterem i przeznaczeniem bez prawa do powielania i rozpowszechniania powielonego programu i dokumentacji na rzecz osób trzecich;
 - 3) nie dokonywać samowolnie żadnych zmian w oprogramowaniu;
 - 4) chronić zapis oprogramowania przed jego utratą.

§4

1. Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć oprogramowanie do Działu Logistyki (40-007 Katowice, ul. Bankowa 12) – miejsce spełnienia świadczenia, w terminie dni od daty zawarcia niniejszej umowy. W ramach przedmiotu umowy Wykonawca udzielać będzie wsparcia technicznego w miejscu instalacji oprogramowania na zasadach określonych w załączniku nr 1 do niniejszej umowy.
Z chwilą wydania nośników ich własność przechodzi na Zamawiającego.
2. Zamawiający może odmówić przyjęcia oprogramowania dostarczonego w dni uznane u Zamawiającego za wolne od pracy oraz w dni powszednie poza godzinami 8:00. – 15:00.
3. Informacje i dokumenty, o których mowa w art. 546 K.C., Wykonawca przekaze Zamawiającemu wraz z oprogramowaniem. Dokumenty winny być sporządzone w języku polskim.
4. W dniu dostarczenia oprogramowania nastąpi jego sprawdzenie pod względem kompletności i zgodności z ofertą Wykonawcy, a następnie odbiór przedmiotu umowy (chwilą wydania rzeczy sprzedanej). Odbiór przedmiotu umowy zostanie potwierdzony Protokołem Odbioru podpisanym przez upoważnionych przedstawicieli Stron.
5. Jeżeli przy dokonywaniu czynności wymienionych w ust.4 zostaną stwierdzone przez Zamawiającego jakiekolwiek niewłaściwości, odbiór przedmiotu umowy nastąpi dopiero po ich usunięciu przez Wykonawcę, w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.
6. Protokół Odbioru stanowi podstawę wystawienia faktury za oprogramowanie objęte odbiorem.

§5

1. Z tytułu niniejszej umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy cenę (z VAT) w wysokości: PLN (słownie:/100).
Powyższa cena stanowi sumę cen jednostkowych oprogramowania i zawiera wszelkie koszty, jakie ponosi Wykonawca w celu należytego spełnienia wszystkich obowiązków wynikających z niniejszej umowy, w szczególności zawiera koszt oprogramowania, licencji oraz dostarczenia oprogramowania zgodnie z postanowieniami §4 ust.1.
2. Zapłata należności nastąpi przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy: , w terminie 14 dni od daty przyjęcia przez Zamawiającego prawidłowo sporządzonych faktur dla całego przedmiotu umowy.

3. Za datę dokonania płatności rozumie się datę obciążenia rachunku bankowego *Zamawiającego* kwotą przelewu. *Wykonawca* ma prawo żądać od *Zamawiającego* ustawowych odsetek w razie zwłoki w płatności.

§6

1. *Wykonawca* gwarantuje najwyższą jakość przedmiotu umowy zwłaszcza w zakresie:
 - 1) zgodności z niniejszą umową,
 - 2) zgodności z właściwymi przepisami technicznymi oraz normami państwowymi, *Wykonawca* ponosi odpowiedzialność z tytułu gwarancji za wady zmniejszające wartość techniczną i użytkową nośników ujawnione w okresie gwarancyjnym oraz za ich usunięcie.
2. Termin gwarancji wynosi **miesiące**, przy czym bieg terminu gwarancji rozpoczyna się w dacie podpisania Protokołu Odbioru.
3. W razie zniszczenia lub zagubienia dokumentu gwarancyjnego, *Zamawiający* nie traci uprawnień z tytułu gwarancji, jeżeli wykaże istnienie zobowiązania gwarancyjnego za pomocą innego dowodu.
4. Postanowienia zawarte w §6 ust.3 i 4 stosuje odpowiednio.

§7

1. Bez względu na to czy szkoda faktycznie zaistniała, z tytułu nienależytego wykonania obowiązków wynikających z niniejszej umowy *Wykonawca* zapłaci *Zamawiającemu* kary umowne:
 - 1) za każdy rozpoczęty dzień zwłoki w spełnieniu świadczenia, dla którego Strony ustaliły termin realizacji – w wysokości 0,2% kwoty wskazanej w §5 ust. 1,
 - 2) z tytułu dostarczenia wadliwego oprogramowania – w wysokości 10% ceny tego oprogramowania wskazanej w ofercie *Wykonawcy*;
 - 3) z tytułu rozwiązania umowy z przyczyn, za które odpowiada *Wykonawca* - w wysokości 25% kwoty wskazanej w §5 ust. 1.
2. Jeżeli kara umowna nie pokrywa poniesionej szkody Strony mogą żądać odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

§8

1. Przyczynami rozwiązania umowy z przyczyn, za które odpowiada *Wykonawca* są w szczególności:
 - 1) stwierdzenie przez *Zamawiającego* wady prawnej oprogramowania;
 - 2) zwłoka w dostarczeniu oprogramowania przekraczająca trzydzieści dni;
 - 3) stwierdzenie wady fizycznej nośnika trwale uniemożliwiającej jego działanie.
2. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, *Zamawiający* może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. *Wykonawca* ma prawo żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części umowy.

§9

Wykonawca nie ma prawa, bez uzyskania wcześniejszej, pisemnej zgody *Zamawiającego*, przelewać na osoby trzecie jakichkolwiek uprawnień wynikających z niniejszej umowy.

§10

W sprawach nie uregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie w szczególności przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych oraz Kodeksu cywilnego.

§11

Spory mogące wyniknąć z niniejszej umowy rozstrzygane będą przez właściwy rzeczowo sąd w Katowicach. W przypadku właściwości sądu Rejonowego będzie to Sąd Rejonowy Katowice – Wschód.

§12

1. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
2. Jako datę zawarcia umowy przyjmuje się datę złożenia podpisu przez Stronę składającą podpis w drugiej kolejności.
3. Jeżeli którakolwiek ze Stron nie umieści daty złożenia podpisu, jako datę zawarcia umowy przyjmuje się datę złożenia podpisu przez drugą Stronę.

Wykonawca:

Zamawiający:

data, podpis.....

data, podpis.....

Przedmiot zamówienia:

Lp	Nazwa	P/N	Ilość
1	Academic VMware VirtualCenter Server for VMware Infrastructure	VI-VCMS-A	1
2	Academic VMware Infrastructure Enterprise for 2 processors	VI-ENT-A	6
3	Academic Platinum Support/Subscription VirtualCenter Server for VMware Infrastructure (wsparcie na okres 5 lat)	VI-VCMS-P-SSS-A	1
4	Academic Platinum Support/Subscription for VMware Infrastructure Enterprise for 2 Processors (wsparcie na okres 5 lat)	VI-ENT-P-SSS-A	6

W ramach wsparcia technicznego – suportu Zamawiający dodatkowo wymaga

Wykonawca powinien wykonać instalację dostarczonego oprogramowania na sprzęcie będącym w posiadaniu Zamawiającego oraz przeprowadzić jego testy funkcjonalne. Instalacja i migracje systemów powinny zostać wykonane lub nadzorowane przez inżynierów odpowiednie kwalifikacje certyfikaty lub ukończone szkolenia. W ramach instalacji Wykonawca zobowiązany jest do wykonania migracji wymienionych poniżej serwerów.

ZAKRES INSTALACJI:

- Opracowanie Dokumentacji Technicznej zawierającej co najmniej:
 - projekt techniczny dla środowiska do wirtualizacji systemów serwerowych, zawierający także procedurę i harmonogram migracji zawartości istniejących serwerów fizycznych na platformę wirtualną,
 - dokumentację powykonawczą wykonanego przedmiotu umowy,
- zainstalowanie i skonfigurowanie oprogramowania wg. zatwierdzonego projektu technicznego,
- przeprowadzenie testów funkcjonalnych infrastruktury wirtualnej
- wykonanie migracji wyszczególnionych serwerów fizycznych do infrastruktury wirtualnej zgodnie z projektem technicznym,
- przeprowadzenie szkoleń,
- świadczenie usługi dedykowanej asysty technicznej.

Wykonawca jest zobowiązany do zainstalowania i skonfigurowania zgodnie z zatwierdzonym projektem technicznym, wszystkich elementów przedmiotu umowy na sprzęcie będącym w posiadaniu Zamawiającego, w szczególności do:

Instalacji i konfiguracji infrastruktury wirtualnej

Na serwerach produkcyjnych musi być zainstalowane oprogramowanie do wirtualizacji posiadające możliwość centralnego zarządzania infrastrukturą wirtualną. Platforma do wirtualizacji musi być skonfigurowana w sposób umożliwiający automatyczne równoważenie obciążenia serwerów fizycznych.

Instalacja systemów VMware Infrastructure 3.5 na serwerach fizycznych

- Instalację należy wykonać dla 6 serwerów fizycznych typu blade

- b. Konfiguracja ustawień sieciowych
- c. Konfiguracja synchronizacji czasu
- d. Przyłączenie serwerów do sieci SAN
- e. Konfiguracja systemu plików na LUN'ach z macierzy dyskowej

Instalacja i konfiguracja serwera VMware VirtualCenter jako serwera wirtualnego

- a. Instalacja systemu Microsoft Windows Server 2003/2008 (licencję dostarcza Zamawiający)
- b. Instalacja aplikacji VMware VirtualCenter
- c. Instalacja kluczy licencyjnych oprogramowania VMware
- d. Podłączenie serwerów VMware Infrastructure 3.5 do zarządzania przez VirtualCenter
- e. Konfiguracja i przetestowanie mechanizmów VMotion, VMware DRS oraz VMware HA

Instalacja i konfiguracja mechanizmów kopii zapasowych (na wskazanym serwerze fizycznym)

- f. Instalacja i konfiguracja aplikacji VMware ConsolidatedBackup
- g. Przygotowanie przykładowych skryptów kopii zapasowych

Wykonanie migracji

Wykonawca jest zobowiązany do wykonania migracji zawartości serwerów fizycznych obecnie eksploatowanych przez Zamawiającego, wymienionych poniżej, do dostarczonej infrastruktury wirtualnej. Terminy i godziny migracji (harmonogram) będą uzgodnione z Zamawiającym na etapie przygotowywania projektu technicznego. Należy przenieść na platformę wirtualną serwery z następującymi usługami:

- serwer Microsoft Windows 2003 z usługą DHCP (1 szt.)
- serwer Microsoft Windows 2003 z usługą MOM WSUS (1 szt.)
- serwer Microsoft Windows 2003 z usługą serwera certyfikatów (1 szt.)
- serwer Microsoft Windows 2003 z usługą kontrolera domeny (2 szt.)
- serwer Microsoft Windows 2003 z usługą IIS (1 szt.)
- serwer Microsoft Windows 2003 z oprogramowaniem Joomla! (1 szt.)
- serwer Novell 5.1 Sp 6 z usługą poczty Mercury (1 szt.)
- serwer Microsoft Windows 2003 z usługą poczty Microsoft Exchange (1 szt.)
- serwer Microsoft Windows 2000 z usługą terminalową Citrix (1 szt.)
- serwer Microsoft Windows 2003 z usługą terminalową Citrix (farma - 2 szt.)
- serwer Microsoft Windows 2003 z usługą terminalową Citrix (dodatkowe serwery do farmy - 2 szt.)
- serwer Microsoft Windows 2003 z usługą RDP (2 klastry po 2 szt.)
- serwer wirtualny z wewnętrznym systemem operacyjnym CentOS release 5.3 z usługą PostgreSQL 8.4 eksploatowany na platformie CentOS release 5.2 poprzez usługę wirtualizacji Xen-3.0.3

Konfiguracje wzorcowe:

Wykonawca zobowiązany jest do wykonanie instalacji obrazów wzorcowych 5 szt. serwerów Windows 2003/2008 w wersji wskazanych przez Zamawiającego podczas instalacji oprogramowania wirtualizacyjnego

Przeprowadzenie testów funkcjonalnych

Testy funkcjonalne powinny obejmować podstawowe mechanizmy infrastruktury wirtualnej, w tym odporność na uszkodzenia poszczególnych jej elementów (serwer fizyczny, sieć LAN/SAN), uruchamianie i przenoszenie maszyn wirtualnych, tworzenie i odtwarzanie migawek.

Świadczenie usługi dedykowanej asysty technicznej

Wykonawca jest zobowiązany do świadczenia w siedzibie Zamawiającego dedykowanej asysty technicznej, dotyczącej wykonanej instalacji, polegającej na:

- a) konsultacjach dotyczących budowy, konfigurowania, eksploatacji środowiska do wirtualizacji systemów serwerowych,
- b) rozwiązywaniu problemów technicznych związanych z funkcjonowaniem infrastruktury wirtualnej,
- c) pomocy przy rekonfiguracji architektury systemu, aktualizacji oprogramowania, instalacji nowych wersji oprogramowania, zmianach w skryptach, a także przy bieżącej eksploatacji, w zakresie konfiguracji infrastruktury do wirtualizacji.

Wymiar dedykowanej asysty technicznej obejmuje 10 roboczo dni do wykorzystania w postaci maksymalnie 10 osobnych wizyt w siedzibie Zamawiającego, do wykorzystania przez Zamawiającego stosownie do potrzeb, w okresie 3 lat od zakończenia wdrożenia.

Usługa świadczona będzie sukcesywnie, każdorazowo uruchamiana pisemnym lub mailowym zawiadomieniem Zamawiającego zawierającym zakres usługi oraz pożądaný termin jej wykonania. Usługa świadczona będzie w terminie wskazanym przez Zamawiającego w dni robocze: od poniedziałku do piątku, w godzinach: od 8:00 do 16:00.

Szkolenie:

Oferent jest zobowiązany do przeszkolenia 2 osób z administrowania dostarczonym oprogramowaniem do wirtualizacji. Zakres szkolenia, jego program oraz sposób organizacji powinien zapewniać przeszkolonym osobom możliwość zdawania certyfikowanego przez producenta oprogramowania egzaminu kwalifikacyjnego.

Podstawowy zakres szkolenia powinien obejmować:

- Zainstalowanie serwera ESX,
- Konfigurowanie sieci LAN i SAN dla ESX serwera
- Instalowanie i konfigurowanie serwera Virtual Center
- Kontrolowanie dostępu do wirtualnej infrastruktury
- Instalowanie i konfigurowanie serwerów wirtualnych
- Alokowanie i monitorowanie zasobów wirtualnych maszyn
- Konfigurowanie i zapewnianie wysokiej dostępności wirtualnych maszyn

Każde ze świadczeń wymienionych powyżej powinno zostać wykonane w terminie nie przekraczającym 14 dni od daty pisemnego zgłoszenia przez zamawiającego.

Minimalne parametry dla oprogramowania równoważnego (dotyczy pojedynczej licencji):

- Oprogramowanie wirtualizacyjne musi być instalowane bezpośrednio na serwerze fizycznym bez konieczności instalowania systemu operacyjnego ogólnego zastosowania.
- Oprogramowanie musi posiadać centralną konsolę graficzną do zarządzania wieloma maszynami wirtualnymi oraz ich zasobami pracującymi na wielu serwerach fizycznych.
- Oprogramowanie musi zawierać licencje do obsługi serwerów, wyposażonych w dwa czterordzeniowe procesory Intel Xeon każdy.
- Oprogramowanie musi umożliwiać tworzenie backupu maszyn wirtualnych bez konieczności ich zatrzymywania i/lub instalowania agentów wewnątrz wirtualnej maszyny. Oprogramowanie musi mieć wsparcie dla urządzeń pamięci masowej NAS, SAN, iSCSI do przechowywania obrazów maszyn wirtualnych.
- Oprogramowanie nie może wymagać modyfikacji systemu operacyjnego pod kątem uruchamiania w formie maszyny wirtualnej.

- Oprogramowanie musi umożliwiać przeniesienie maszyn wirtualnych bez konieczności ich zatrzymywania z jednej fizycznej maszyny na drugą.
- Oprogramowanie musi umożliwiać przeniesienie dysków maszyn wirtualnych bez konieczności ich zatrzymywania z jednej fizycznej macierzy na drugą.
- Oprogramowanie musi umożliwiać dynamiczne zarządzanie zasobami fizycznymi: procesora i pamięci umożliwiając rezerwację i priorytetyzację tych zasobów dla maszyn wirtualnych.
- Oprogramowanie musi mieć możliwość utworzenia maszyny wirtualnej o parametrach do 64 GB RAM i 4 procesory.
- Oprogramowanie musi mieć możliwość wykonywania wielu migawek maszyn wirtualnych w celu późniejszego powrotu do określonego stanu maszyny wirtualnej.
- Oprogramowanie musi posiadać, potwierdzone przez producenta oprogramowania, wsparcie dla następujących Systemów Operacyjnych: Windows 2000 Server, Windows 2003, Solaris 10, Red Hat Enterprise Linux 4/5, SUSE Linux Enterprise Server 8/9.
- Oprogramowanie musi posiadać wsparcie dla systemów 32- i 64-bitowych, w tym systemów spoza rodziny Windows.
- Oprogramowanie musi umożliwiać update systemów operacyjnych maszyn wirtualnych oraz serwerów na których zainstalowane jest oprogramowanie do wirtualizacji.
- Oprogramowanie musi umożliwiać przenoszenie licencji oprogramowania wirtualizacyjnego pomiędzy serwerami różnych producentów z zachowaniem supportu telefonicznego i przez pocztę elektroniczną świadczonego przez producenta oprogramowania wirtualizacyjnego.
- Oprogramowanie musi umożliwiać:
 - a. współdzielenie adapterów Fibre Channel HBA przez wirtualne maszyny,
 - b. maskowanie LUN na poziomie hosta maszyn wirtualnych, przydzielanie LUN do maszyn wirtualnych,
 - c. uruchamianie hosta maszyn wirtualnych z SAN (boot from SAN),
 - d. wbudowane wsparcie dla technologii multipathing,
 - e. możliwość użycia fizycznych dysków (LUN-ów) wewnątrz wirtualnych maszyn,
 - f. wirtualizację sieci:
 - wirtualne karty sieciowe,
 - wirtualne przełączniki z możliwością podłączenia kart wirtualnych i kart fizycznych,
 - kształtowanie ruchu wychodzącego na kartach sieciowych,
 - obsługa sieci VLAN 802.1Q na poziomie hosta,
 - możliwość agregowania fizycznych kart sieciowych,
 - g. przydzielanie wirtualnym maszynom pamięci większej niż dostępna fizyczna pamięć RAM (RAM overcommitment),
 - h. współdzielenie jednakowych obszarów pamięci RAM przez wirtualne maszyny (page sharing),
 - i. możliwość "odebrania" fizycznej pamięci RAM maszynie wirtualnej poprzez wymuszenie swappingu wewnątrz maszyny wirtualnej,
 - j. obsługa do 128 jednocześnie działających maszyn wirtualnych,
 - k. funkcjonalność Wake-on LAN dla wirtualnych maszyn,
 - l. wsparcie dla procesorów Intel i AMD,
 - m. wsparcie dla Fibre Channel 4GB,
 - n. możliwość importowania maszyn wirtualnych z innych systemów,
 - o. możliwość automatycznego uruchamiania wirtualnych maszyn na innym hoście w przypadku awarii fizycznego hosta,
 - p. możliwość automatycznego rozkładania obciążenia (przenoszenia wirtualnych maszyn) między fizycznymi hostami,
 - q. możliwość wykonywania backupu wirtualnych maszyn bez specjalizowanych agentów instalowanych w systemie wirtualnym.

Minimalne parametry dla wsparcia technicznego obejmujące wszystkie elementy składowe dostarczanego oprogramowania:

- Okres świadczenia wsparcia: 5 lat
- Godziny udzielania wsparcia: 24x7x365
- prawo do aktualizacji produktów: przez cały okres wsparcia
- prawo do modernizacji produktów: przez cały okres wsparcia
- metoda dostępu do wsparcia: telefon/Internet
- metoda reakcji na zgłoszone problemy: telefon/e-mail
- wsparcie zdalne
- dostęp do witryny producenta
- dostęp do forum dyskusyjnego i baz wiedzy producenta
- maksymalna liczba administratorów wsparcia na kontrakt: 6
- dopuszczalna liczba żądań wsparcia: nieograniczona
- maksymalny czas reakcji:
 - zgłoszenia przez telefon (niezależnie od wagi problemu): na żywo
 - problemy krytyczne (waga 1) 30 minut lub szybciej; 24x7
 - problemy poważne (waga 2) 4 godzin biznesowych
 - problemy drugorzędne (waga 3) 8 godzin biznesowych
 - problemy kosmetyczne (waga 4) 12 godzin biznesowych
- godziny biznesowe: 7-19 czasu GMT

Oferując oprogramowanie równoważne Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia wsparcia w identycznym zakresie jak dla VMWare, jak również wykonać prace wdrożeniowe i szkoleniowe w zakresie i w terminach identycznym jak określone w pierwszej części specyfikacji.