<< Service Description: Professional Services – Fixed Price

Cisco QuickStart Implementation Service for Tetration Analytics SaaS/V – 1000 Workloads

ASF-DCV1-G-TA-V1K >>

Description du service : Services professionnels – Prix fixe

Service de mise en œuvre de démarrage rapide de Cisco pour Tetration Analytics SaaS/V – 1000 charges de travail

ASF-DCV1-G-TA-V1K

Le présent document décrit les Services avancés à prix fixe : Service de mise en œuvre de démarrage rapide de Cisco pour Tetration Analytics SaaS/V – 1000 charges de travail

Documents connexes : le présent document doit être lu conjointement avec les documents suivants, également disponibles à l'adresse www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/ : (1) Glossaire; (2) Liste des services non couverts. Tous les termes en majuscules figurant dans cette description revêtent la signification qui leur est donnée dans le Glossaire.

Vente directe par Cisco. Si vous avez souscrit ces services directement auprès de Cisco pour votre propre usage interne, ce document est intégré à votre contrat cadre de services (MSA), à votre contrat de services avancés (ASA) ou à tout autre contrat de services conclu avec Cisco (le « Contrat cadre »). Si aucun Contrat cadre de ce type n'a été conclu entre vous et Cisco, la présente description de service est alors régie par les conditions générales figurant dans le Contrat de conditions générales disponible à l'adresse suivante : http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/terms_conditions_fr.html. Si vous avez souscrit ces services directement auprès de Cisco à des fins de revente, ce document est intégré à votre Contrat pour les intégrateurs de systèmes ou à tout autre contrat de services couvrant la revente des Services avancés (le « Contrat cadre de revente »). Si le Contrat cadre de revente ne renferme pas les modalités d'achat et de revente des Services avancés Cisco ou des conditions générales analogues, la présente description de service est régie par les conditions générales du Contrat cadre de revente, ainsi que par les conditions générales exposées dans le Contrat de conditions générales de revente EDT, disponible à l'adresse http://www.cisco.com/web/CA/about/doing_business/legal/terms_conditions_fr.html. Aux fins du Contrat susmentionné, la présente description de service doit être considérée comme un Énoncé des travaux (« EDT »). En cas de conflit entre la présente description de service et le Contrat-cadre (ou annexe ou entente équivalente), cette description de service fait foi.

Vente par un revendeur agréé Cisco. Si vous avez souscrit ces Services auprès d'un revendeur agréé Cisco, ce document n'a qu'un caractère informatif et ne constitue en aucun cas un contrat entre vous et Cisco. Le contrat, le cas échéant, qui régit la prestation de ce service est celui établi entre vous et votre revendeur agréé Cisco. Votre revendeur agréé Cisco doit vous fournir ce document. Vous pouvez également en obtenir une copie, ainsi qu'une copie des autres descriptions des services proposés par Cisco, à l'adresse suivante : www.cisco.com/ca/aller/descriptionsduservice/.

Service de mise en œuvre de Cisco pour Tetration Analytics SaaS/V – 1000 charges de travail

Résumé du service

Ce service traite les domaines suivants :

- Gestion de projets
- Tel qu'appliqué à la solution Tetration-V ou Tetration SaaS Analytics :
    - Intégration de Tetration
    - Conseils pour l'installation du capteur
    - Mappage des dépendances des applications
    - Création du tableau de bord (1)
    - Transfert des connaissances
- Le service est limité à 20 applications pour la cartographie des dépendances des applications, sans excéder 50 terminaux dans chaque cas.

Produits livrables

1) Plan de gestion de projets (« PGP »)
2) Document de l'état définitif de Tetration Analytics
3) Dossier d'exploitation des opérations
4) Liste de vérification des conditions préalables et modèles, comme décrit ci-dessous.

Lieu de la prestation

Les services seront exécutés à distance, à partir du ou des sites Cisco.

Gestion de projets

La gestion de projet sera proposée conjointement avec et sera limitée à la gestion des Services et des Produits livrables décrits dans le présent document.

Responsabilités de Cisco

- Fournir au Client une liste des rôles et responsabilités des membres du personnel Cisco désignés en vertu du présent Service.
- Fournir un Plan de gestion de projets (« PGP »). Un PGP est un document de référence à partir duquel le chef de projet Cisco peut gérer des produits livrables, évaluer les progrès réalisés et traiter les problèmes liés à la gestion du changement ainsi que toutes les questions en cours d'examen.
- Collaborer avec le Client afin d'identifier et de documenter les dépendances, les risques et les problèmes associés au bon déroulement du projet.
- Fournir au Client la liste de vérification des conditions préalables. La liste de vérification des conditions préalables est un document fourni par Cisco qui présente une description détaillée de la configuration de matériel requise pour Tetration-V ou des exigences de connectivité pour le SaaS.
- Participer, lorsque cela est nécessaire, aux réunions d'examen de projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- Fournir au Client l'avancement hebdomadaire du projet.
- Identifier et gérer les membres de l'équipe du projet.
- Définir le flux de communication avec le commanditaire du projet et les parties prenantes majeures et le consigner dans le Plan du projet.
- Collaborer avec le Client afin de repérer et de documenter les relations de dépendance, les risques et les problèmes associés à la réussite du projet.
- Fournir les éléments suivants :
    - Réunion de lancement
    - Planification des ressources Cisco
    - Plan du projet
    - Gestion du changement
    - Assurer la gestion du projet conformément au Plan de projet convenu.

Responsabilités du Client

- Fournir à Cisco les réponses soumises dans la Liste de vérification des conditions préalables dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception.
- Identifier le commanditaire du projet du Client, ainsi que ses parties prenantes majeures et définir leur engagement dans le projet.
- Collaborer avec le chef de projet Cisco pour s'assurer que le commanditaire du projet au niveau du Client, les parties prenantes clés et tous les membres de l'équipe de projet reçoivent les communications sur le projet et sont inclus dans les séances de communication régulièrement programmées.
- Collaborer avec Cisco pour planifier la réunion de lancement et communiquer le programme de la réunion aux parties prenantes du Client.
- Examiner avec Cisco le calendrier du projet, les objectifs, les Services et les produits livrables ainsi que les rôles et les responsabilités.
- Planifier les installations nécessaires pour les réunions (comme des ponts de conférence).
- Participer aux réunions d'analyse du projet ou aux conférences téléphoniques régulièrement organisées.
- Collaborer avec Cisco en vue d'identifier les objectifs spécifiques et les facteurs de succès essentiel du projet.
- Assurer la coordination des activités des tierces parties (comme les activités des opérateurs/ sociétés de télécommunications nationaux), des produits livrables ou des calendriers pour la réalisation de la prestation des services de Cisco.
- Informer Cisco de toute modification de planification relative à ce projet au moins cinq (5) jours ouvrables avant l'activité prévue.

Préparation du site

Responsabilités de Cisco :

- Fournir une liste de vérification des conditions préalables. Cette liste définira tous les éléments qui doivent être pris en compte avant l'installation ou l'établissement de la connectivité avec l'infrastructure SaaS de Cisco.
- Examiner la liste de vérification complétée par le Client et avertissez le Client des étapes correctives requises pour prendre en charge la mise en œuvre de Tetration.

Responsabilités du client :

- Retourner la liste de vérification des conditions préalables de Cisco remplie dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception du document.

- Terminer les mesures correctives demandées par Cisco dans les dix (10) jours ouvrables suivant la fin de l'examen de la liste vérification de Cisco.

Intégration de Tetration

Responsabilités de Cisco :

- Organiser un (1) atelier à distance (de deux heures) auprès de tout au plus dix (10) parties prenantes du Client pour examiner les exigences opérationnelles pour le projet.
- Pour Tetration-V, effectuer des validations matérielles et logicielles pour l'environnement Tetration fourni par le Client, afin de prendre en charge un (1) appareil Tetration.
- Pour Tetration-V, soutenir l'installation pendant tout au plus deux heures, dans l'environnement fourni par le Client, en utilisant les informations sur le site fournies par le Client dans la liste de vérification des conditions préalables.
- Pour Saas, fournir une liste de vérification sur l'intégration à l'intention du Client. Ce document précise des informations sur la connectivité de grappe.

Responsabilités du client :

- Désigner les parties prenantes du Client chargées de soutenir la réalisation des tâches de mise en œuvre, notamment :
  - Pour Tetration V : a) Vérifier que le matériel fourni par le Client pour l'appareil Tetration-SaaS ou Tetration-V est sous tension et que les conditions environnementales adéquates prévalent, comme indiqué dans le Rapport de la liste de vérification des conditions préalables; b) Assurer la connectivité entre l'appareil Tetration-SaaS ou Tetration-V, selon le Rapport de la liste de vérification des conditions préalables (câblage de serveur inter et intra et connectivité de l'infrastructure réseau Tetration-Client); c) Vérifier que le bâti Tetration peut se connecter au réseau du Client via les ports réseau (TCP/UDP) indiqués par Cisco ; d) Obtenir le programme d'installation de l'ensemble de solutions Tetration à partir de CCO et vérifier qu'il est disponible pour l'utilisation de Cisco.
  - Pour Tetration SaaS : S'assurer que Tetration-SaaS peut se connecter au réseau du Client sur les ports réseau (TCP/UDP) indiqués par Cisco.
  - Pour Tetration V : Gérer la livraison, l'installation et la configuration des équipements non fournis par Cisco nécessaires au fonctionnement des équipements Cisco.
  - Pour Tetration-SaaS : Gérer l'installation des agents logiciels sur les serveurs afin de fournir des données de télémétrie à l'infrastructure de Tetration SaaS.
- Faire le nécessaire pour que Cisco ait accès au personnel du Client ou un accès à distance au site du Client (y compris un accès à la solution, aux périphériques et aux installations) selon les besoins de Cisco pour réaliser les Services.
- Créer et fournir un alias de messagerie à utiliser spécifiquement pour les communications liées aux services Tetration.
- Fournir à Cisco des informations sur le site/le serveur/l'hôte du Client, via le modèle fourni avec le Rapport sur la liste de vérification des conditions préalables au lancement du projet.
- Pour Tetration–V, fournir à Cisco un accès à distance à la grappe.
- Gérer toute procédure interne de gestion du changement du Client.
- Pour Tetration–V, apporter les modifications nécessaires à l'environnement virtuel fourni par le Client pour répondre aux exigences de Cisco, selon les besoins.
- Pour Tetration–V, adopter les pratiques exemplaires de vCenter ou apporter les ajustements nécessaires aux réglages pour les refléter.
- Pour Tetration-SaaS, effectuer les ajustements nécessaires dans l'environnement du serveur pour répondre aux exigences Tetration-SaaS de Cisco.
- Pour Tetration-V, permettre à Cisco de configurer le logiciel Tetration à distance dans l'environnement virtuel et autoriser l'accès système à Cisco.
- Fournir une assistance, à la demande de Cisco, pour dépanner tout problème en matière d'environnement ou autres, aux fins du provisionnement de la grappe. La liste des problèmes pour lesquels Cisco pourrait avoir besoin d'aide peut comprendre, notamment, selon le cas, pour Tetration-V or Tetration SaaS : a) un problème d'environnement virtuel; d) des problèmes de station de travail; e) un RMP de logiciels Tetration endommagé à cause de mécanismes de téléchargement incorrects; f) l'environnement Tetration-SaaS; g) serveur/poste de travail/hôte.
- Indiquer une adresse courriel et un accès réseau à Cisco à des fins de connexion avec la grappe à l'aide des informations d'identification pour un rôle d'assistance. Cet accès est requis pour la durée des services, notamment : a) pour Tetration-V, en mode local pour le centre de données, où se trouve la grappe; et b) via un VPN site à site, le cas échéant, comme convenu entre les parties.
- Assurer la connectivité nécessaire pour le réseau du Client, à la demande de Cisco, de la grappe au réseau où les capteurs seront intégrés.

- Effectuer le routage nécessaire pour permettre aux capteurs et aux utilisateurs d'atteindre la grappe.

Prise en charge des capteurs pour l'installation

Responsabilités de Cisco :

- Cisco doit fournir l'accès à des exemples de scénarios que le Client pourra utiliser à l'interne uniquement pour installer les capteurs pris en charge. Le format des scénarios sera défini par Cisco et pourrait inclure un ou plusieurs des éléments suivants :
  - Ansible
  - Chef
  - Puppet
  - Bash
  - Python
  - Powershell
- Cisco utilisera les données des capteurs pour l'analyse des applications. Les capteurs seront déployés sur les hôtes et sur les commutateurs qui fourniront des données de flux pour les applications choisies.
- Cisco doit aider les clients lors du déploiement des capteurs pendant une durée maximale de 8 heures.
- Cisco inclura les éléments suivants dans un rapport de l'état définitif, le cas échéant :
  - Nombre de capteurs
  - Systèmes d'exploitation déployés
  - Renseignements sur le profil des capteurs
  - Scénarios d'automatisation applicables

Responsabilités du Client :

- Le Client est tenu de réquisitionner les périodes de gestion du changement requises pour le nombre de capteurs convenus devant être déployés avec l'assistance Cisco.
- Le Client est tenu d'installer les capteurs restants sur ses systèmes hôtes convenus au cours de l'appel de lancement entre le client et Cisco
- Le Client comprend que Cisco n'assumera aucune responsabilité d'assistance pour les scénarios fournis au client durant le déploiement.
- À moins que cela ne soit requis par les lois applicables ou que cela n'ait été convenu par écrit, les scénarios sont fournis « EN L'ÉTAT », SANS GARANTIE NI CONDITION D'AUCUNE SORTE, qu'elle soit expresse ou implicite. Cisco et ses concédants de licence conservent la propriété unique et exclusive des scénarios, y compris, sans aucune limitation, tous les droits de propriété intellectuelle dans les scénarios et toutes les modifications, améliorations et ouvrages dérivés s'y rapportant. Les scénarios peuvent comprendre des logiciels libres sous réserve des conditions de licence distinctes s'y rapportant.

Exécution et conformité du mappage des dépendances des applications (ADM)

Responsabilités de Cisco :

- Cisco doit fournir une analyse de 20 applications au maximum. Ne pas dépasser 50 points terminaux par application découverte avec les capteurs sous tension, par exemple toute adresse IPv4/IPv6 est un point terminal, dans le cadre de l'exécution d'ADM.
- Cisco doit fournir au client les modèles des configurations SLB, DNS et des configurations d'étiquette de cheminement en formats canoniques Tetration Analytics.
- Cisco doit fournir des recommandations relatives aux grappes/groupements pour les points terminaux analysés.
- Cisco réalisera jusqu'à trois (3) évaluations d'application par application avec le client.
- Cisco doit créer au maximum deux (2) espaces de travail d'ADM par application analysée.
- Cisco ne fournira que trois aperçus d'application par espace de travail d'ADM
- Cisco doit exécuter au maximum trois (3) analyses de conformité ponctuelles pour les politiques publiées, par application.
- Cisco fournira un rapport de l'état définitif contenant les éléments suivants, le cas échéant :
  - Rapport d'exportation de politique d'ADM comprenant les éléments suivants :
    - Politiques de liste blanche entre grappes
    - Politiques de microsegmentation
    - Terminaux dans une grappe d'applications
    - Analyse de conformité et recommandations
    - aperçus des applications.

Responsabilités du Client :

- Le Client est tenu de désigner des parties prenantes des applications pour participer à un maximum de trois (3) points de contrôle/ évaluations par application analysée.
- Le Client doit désigner une partie prenante pour examiner chaque résultat des exécutions d'ADM et pour « approuver les grappes » fournis dans les résultats de chaque itération d'ADM.
- Le Client doit désigner des parties prenantes pour participer à l'analyse des résultats des tests de conformité ponctuels et expérimentaux, à la demande de Cisco.
- Le Client doit fournir des parties prenantes pour participer à toute discussion pour la création de politiques de liste blanche, à la demande de Cisco.
- Le Client doit utiliser les modèles Tetration Analytics pour DNS/SLB/étiquettes de cheminement fournis par Cisco pour générer leurs configurations dans le cadre de l'analyse d'ADM.

Dossier d'exploitation des opérations

Responsabilités de Cisco :

- Fournir le Dossier d'exploitation des opérations qui précise la ou les procédures d'exploitation standard et trois scénarios d'utilisation de Tetration pour le transfert de connaissances, lesquels abordent une procédure opérationnelle ou technique spécifique pour Tetration.

Responsabilités du client :

- Collaborer avec Cisco pour documenter les exigences, les configurations et les paramètres de connexion du système selon le Dossier d'exploitation des opérations.
- Collaborer avec Cisco pour documenter le système d'exploitation ou le logiciel de virtualisation installé, selon le Dossier d'exploitation des opérations.
- Collaborer avec Cisco pour documenter les aspects techniques et les configurations des applications installées, selon le Dossier d'exploitation des opérations

Transfert des connaissances

Responsabilités de Cisco :

- Fournir des renseignements au Client concernant toute condition préalable au transfert des connaissances pour tous les membres du personnel du Client désignés pour participer à l'atelier de transfert des connaissances. Cisco déterminera le format et la méthode de présentation appropriés pour les ateliers de transfert des connaissances.
- S'accorder avec le client sur le lieu et la date de début réels des ateliers de transfert des connaissances dans les cinq (5) jours qui suivent l'achèvement des livrables relatifs à l'exécution et à la conformité du mappage des dépendances des applications (ADM).
- Effectuer un (1) atelier de transfert des connaissances à distance à propos de sujets pertinents en ce qui concerne la solution Tetration déployée dans le réseau de production du client. Chaque atelier aura lieu pendant un (1) jour ouvrable consécutif, pour un maximum de quinze (15) participants.
- L'atelier de transfert des connaissances peut porter notamment, sans toutefois s'y limiter, sur un ou plusieurs des sujets suivants : a) procédure guidée de l'interface utilisateur graphique; b) analyse de l'ADM; c) analyse de conformité; d) flux d'exploration et de recherche; e) opérationnalisation de la grappe Tetration; f) vues du tableau de bord.
- Fournir le matériel de transfert des connaissances connexe, le cas échéant.
- Aborder et démontrer au plus trois (3) cas d'utilisation sélectionnés par le Client à partir de la liste suivante pendant au maximum huit (8) heures par cas d'utilisation :
  - Cas d'utilisation relatif à l'analyse du flux : Créer des filtres et explorer des flux précis présentant un intérêt en fonction de critères de filtrage définis par le Client; conseils pour créer et analyser des flux en fonction de filtres définis par le client; créer une bibliothèque de recherches de flux couramment utilisées (10 recherches de flux couramment utilisées au maximum).
  - Cas d'utilisation relatif à la criminalistique et à la visibilité : démontrer la création et l'établissement de la base de référence de diverses mesures comme la latence, la bande passante et les activités de flux de diverses applications et de divers segments de réseau; illustrer comment localiser les pannes en cas de problème relatif au réseau et aux applications à partir de Tetration.
  - Cas d'utilisation relatif à l'inventaire et à la détection des processus en temps quasi réel des applications et logiciels : démontrer comment établir la base de référence du comportement des processus s'exécutant sur les serveurs afin de détecter les déviations et les comparer aux « mauvais » modèles présentés par ces processus; illustrer comment cibler la localisation de pannes opérationnelles en cas de problème relatif aux processus ou aux sous-processus de traitement ou d'hôte; illustrer les mises à jour faisant autorité en temps quasi réel pouvant être intégrées à la base de données de gestion de la configuration du client seulement pour Tetration-V.
  - Le scénario d'utilisation des performances du réseau, comprenant : les fonctionnalités de NPMD prises en charge par les capteurs logiciels uniquement.
  - Cas d'utilisation relatif aux graphiques voisins : démontrer comment détecter les serveurs d'application adjacents en fonction des flux d'application et des modèles de trafic de bout en bout; illustrer comment détecter des flux d'application asymétriques; illustrer l'information par bond détaillée sur le flux.
  - Cas d'utilisation relatif aux conseils sur les pratiques exemplaires et versions à venir et à l'intégration dans le cadre des opérations du jour 2 : tenir une séance de questions et de réponses, effectuer une feuille de route et communiquer les pratiques exemplaires; illustrer comment déployer et exécuter Tetration conformément aux pratiques exemplaires de Cisco; fournir des conseils sur l'intégration de Tetration dans le cadre des processus du jour 2 du client; illustrer comment tirer profit des nouvelles fonctionnalités pour atteindre le seuil de rentabilité plus rapidement

Responsabilités du client :

- Communiquer des renseignements complémentaires sur les exigences du Client pour permettre à Cisco de dispenser un atelier de transfert de connaissances plus ciblé et adapté.
- Fournir à Cisco le nom et le profil de base des membres du personnel participant à chaque atelier de transfert des connaissances au moins cinq (5) jours ouvrables avant le début des ateliers de transfert des connaissances.
- S'accorder avec Cisco sur le lieu et la date de début réels des ateliers de transfert des connaissances dans les cinq (5) jours qui suivent l'achèvement des livrables relatifs à l'exécution et à la conformité du mappage des dépendances des applications (ADM).
- Veiller à ce que les membres du personnel du Client participant aux ateliers de transfert des connaissances respectent toutes les conditions préalables au cours définies par Cisco.

Hypothèses et exclusions du projet

- Cisco doit aider le Client dans la mise à niveau de la grappe, dans le cas où une mise à niveau est à la disposition du Client pendant la prestation du Service.
- Cisco doit aider le Client dans les activités opérationnelles qui se limitent à :
    - Créer un maximum de dix (10) comptes d'utilisateurs sur la grappe.
    - Valider l'état de la grappe avant et après la mise à niveau par le biais des clichés.
    - Confirmer que les capteurs marqués pour une mise à niveau automatique ont bien été mis à niveau.
- Aucun travail ne peut commencer après le démarrage des grappes tant que le Client n'a pas soumis tous les renseignements sur le site au chef de projet Cisco.
- Cisco déploiera des efforts raisonnables d'un point de vue commercial afin d'élaborer une conception pouvant être automatisée par les systèmes d'orchestration de tierces parties ou de Cisco. Cependant, Cisco ne peut prendre en charge un logiciel ou une mise en œuvre de tierce partie existants ou futurs.
- Cisco déploiera tous les efforts commercialement raisonnables pour assurer la gestion du projet et la planification de la disponibilité du matériel tiers dont dépend l'achèvement des services. Ce matériel peut comprendre les serveurs sur lesquels les agents logiciels Tetration seront installés. Toutefois, les services Cisco ne seront pas responsables des impacts de planification attribuables aux livrables ou aux dépendances de tiers.
- Il incombe au Client de déterminer et de mettre en œuvre les exigences de conception du Client, ainsi que d'appliquer les recommandations éventuelles fournies par Cisco. Les recommandations de Cisco s'appuient sur les renseignements qui lui sont communiqués au moment de la prestation des services. Cisco ne peut être sous aucune circonstance responsable de l'exactitude ou de l'intégralité des informations contenues dans ses recommandations.
- Il incombe au Client de tester le niveau du système et la solution d'application de bout en bout, de les approuver et de les certifier. Cisco doit collaborer et fournir la conception architecturale et les tests de niveau des sous-systèmes pour les composants du centre de données.
- Le Client est tenu d'assurer la migration et les tests de toutes les applications basées sur le serveur.
- L'Assistance à l'exécution du programme de mise en œuvre/migration ne comprend pas l'installation physique, le montage sur bâti et l'empilage de l'équipement ou l'installation des câbles physiques.
- Le Client devra fournir les politiques, les conditions et les milieux de travail en vigueur sur son site. Toutes les données (dessins, topologies et exigences) fournies par le Client sont considérées comme étant exactes et valables.
- Le Client doit intégrer et valider toutes les solutions de contrôle de réseau.
- IPv6 est exclu de ce Service.
- La configuration de multidiffusion est exclue de ce Service.
- Tous les plans de méthodes de procédures (MOP) / de migration détaillée relatifs aux serveurs et aux applications sont exclus de ce Service. Les méthodes de procédures (MOP) susmentionnées sont uniquement liées aux éléments de réseau.
- Ce Service ne comprend ni découverte basée sur des outils, ni d'enregistrements de communication réseau.
- L'élaboration de stocks de serveur, de périphériques réseau et d'applications n'entre pas dans le cadre de ce Service

Facturation et achèvement

Facturation
Les Services sont facturés après leur réalisation.

Achèvement des services

Cisco informera le Client par écrit une fois les Services réalisés. Le Client devra accuser réception de cette notification dans les cinq (5) jours ouvrables et attester par écrit que Cisco a bien réalisé les Services. Si le Client ne confirme pas la réalisation des Services ou ne justifie pas le refus des Services dans les cinq (5) jours ouvrables, la réalisation des Services est considérée comme acceptée conformément à la présente description de service.

Le Client comprend et accepte expressément que les Services seront exécutés dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours civils à compter de l'envoi d'un Bon de commande à Cisco pour les Services décrits aux présentes.