



## Description de Service

### Services du Centre d'Expérience des Partenaires

---

Lorsque vous bénéficiez des Services (définis ci-dessous), utilisez lesdits Services ou les logiciels y afférents ou lorsque vous cliquez sur le bouton "J'accepte" ou cochez la case ou le bouton "J'accepte" ou tout autre acte similaire sur le site Dell.com via un logiciel Dell Technologies ou une interface web, vous acceptez d'être régis par la présente Description de Service et les termes intégrés par référence aux présentes. Si vous concluez cette Description de Service au nom de votre société ou d'une autre entité juridique, vous déclarez que vous avez le pouvoir d'engager cette entité pour cette commande de Description de Service, auquel cas "vous" ou "votre" ou "partenaire" se réfèrera à cette entité. En plus de recevoir cette Description de Service (définie ci-dessous), les partenaires de certains pays peuvent également être tenus d'exécuter un formulaire de commande signé.

#### I. Présentation

Dell Technologies (désignant l'entité juridique qui vous fournit les services) est heureuse de fournir des Services d'Assistance Opérationnelle des Partenaires revendeurs (les " Services ") conformément à cette Description de Service (" description de service "). Pour obtenir de l'aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre (vos) contrat(s) de service, contactez les équipes d'Assistance Opérationnelle des Partenaires revendeurs ou votre représentant commercial.

#### II. Définitions

1. "Partenaire " ou " vous " ou " votre " désigne le partenaire revendeur de Dell Technologies recevant les services fournis par Dell Technologies.
2. "GBS" - désigne l'organisation Global Business Services de Dell Technologies
3. "PXC " - désigne le Centre d'Expérience des Partenaires Dell Technologies fournissant les Services.
4. "PSPM " - Gestionnaire du programme de réussite des partenaires (anciennement Channel Engagement Manager (CEM))
5. "SC " - désigne le Configureur de Solutions Dell Technologies (anciennement connu sous le nom de configureur de solutions en ligne).

#### III. Périmètre du Service

##### 1. Services :

Conformément à la présente Description de Service, les services vous seront fournis par l'équipe PXC pendant la Durée du Service. Les fonctionnalités de vos Services comprendront le support en ligne et téléphonique par les équipes PXC de Dell Technologies, afin de fournir aux Partenaires des conseils généraux, une assistance en cas d'erreurs de dépannage et/ou des réponses aux questions sur les sujets et/ou programmes Dell Technologies suivants (" Support ") :

- L'enregistrement des Partenaires
- Les Deals Registration
- Gestion des commandes
- Ventes aux utilisateurs finaux et réclamations
- Programme de Partenariat de Dell Technologies
- Facturation
- Outils de commande en ligne - Premier, Portail mondial, Premier Connect (EDI), MyQuotes et OSC

## 2. Services de support PXC :

Tous les services fournis par l'équipe PXC doivent être demandés par l'intermédiaire de l'outil Partner Portal Case Management et comprennent le support sur les sujets suivants en rapport avec Dell Technologies et les Partenaires et peuvent inclure la coordination avec des équipes fonctionnelles Dell Technologies plus larges :

- a. Support à la commande
  - i. Gestion des commandes
  - ii. Suivi du statut des commandes
  - iii. Établissement des priorités en matière de logistique et remontée d'informations
  - iv. Commandes en attente
  - v. Pénuries
  - vi. Commandes manquantes, erronées, endommagées, produits en fin de vie (Stockage)
  - vii. Certification des produits
- b. Outils de commande en ligne
  - i. Soutien à l'accès des utilisateurs
  - ii. Dégradation de l'assistance technique
  - iii. Formation et démonstrations
- c. Soutien à l'enregistrement des transactions (Deal Registration)
- d. Informations factuelles détaillées sur les prix et les offres (et non pas de l'aide pour obtenir les prix et des offres)
- e. Heures de support EOQ élargies pour les Partenaires/Vendeurs
- f. Activation du système de stockage et procédure d'habilitation d'infrastructure
- g. Organisation de webinaires de formation pour les partenaires sur le Partner Portal, l'enregistrement des offres (Deal registration), MyQuotes, le configurateur de solutions, la conformité, etc.
- h. Point d'escalade opérationnelle pour les partenaires

## IV. Exclusions

Pour éviter tout malentendu, les activités suivantes ne sont pas incluses dans le cadre de cette Description de Service :

- Le Service n'inclut pas le support aux utilisateurs finaux ou clients propres du Partenaire.
- Les Services ne comprennent pas les prestations de services fournies par les PSPMs.
- Tous les services, tâches ou activités autres que ceux qui sont expressément indiqués dans la présente Description de Service.
- Le Service n'inclut pas le développement de tout élément de propriété intellectuelle créé uniquement et spécifiquement pour le Partenaire, tel que défini ci-dessous.
- Le support n'inclut pas la fourniture de prix sur les configurations de produits, ces prix doivent être obtenus par les équipes commerciales ou les sites Web Dell Technologies concernés.
- Création ou modification de tout devis.
- Services couverts par toute autre description de prestation de service.
- Toutes les activités ou déploiements coordonnés à l'échelle mondiale (qui nécessitent le soutien d'un gestionnaire de programme intégré, déterminé à la seule discrétion de Dell Technologies).

Cette Description de Service ne confère au Partenaire aucune garantie s'ajoutant aux garanties fournies en vertu des conditions générales de vente aux partenaires revendeurs, d'un contrat-cadre de services ou de tout autre contrat, tel que défini ci-dessous, selon le cas.

## V. Responsabilités générales du Partenaire

1. **Pouvoir d'accorder l'accès.** Le Partenaire déclare et garantit qu'il a obtenu l'autorisation, sous réserve des lois locales applicables à la protection des données personnelles (y compris le RGPD pour les régions concernées), tant pour le Partenaire que pour Dell Technologies d'accéder et d'utiliser toute donnée (du Partenaire ou de tout tiers) dans le but de fournir ces Services. Si le Partenaire n'a pas déjà cette autorisation, il est de la responsabilité du Partenaire de l'obtenir, aux frais du Partenaire, avant que le Partenaire ne demande à Dell Technologies de fournir ces Services.

2. **Coopération des Partenaires.** Le Partenaire comprend que sans une coopération rapide et adéquate, Dell Technologies ne sera pas en mesure d'exécuter le Service ou, s'il est exécuté, le Service peut être sensiblement modifié ou retardé. En conséquence, le Partenaire fournira rapidement et raisonnablement à Dell Technologies toute la coopération nécessaire pour que Dell Technologies puisse exécuter le Service. Si le Partenaire ne fournit pas une coopération raisonnablement adéquate conformément à ce qui précède, Dell Technologies ne sera pas responsable de toute défaillance dans l'exécution du Service.

3. **Clause de non-responsabilité relative à la perte de données et obligation de sauvegarde des données et des programmes.** À moins que les lois locales applicables ne l'exigent autrement (ou dans le cas de Services fournis dans la région EMEA, à moins que la limitation de responsabilité ne soit autrement prévue dans les Conditions générales de vente ou le Contrat applicable), DELL INC. ET SES FILIALES DIRECTES ET INDIRECTES, Y COMPRIS DELL TECHNOLOGIES, N'ASSUMENT AUCUNE RESPONSABILITÉ POUR :

- A. TOUT RENSEIGNEMENT CONFIDENTIEL, EXCLUSIF OU PERSONNEL VOUS CONCERNANT ;
- B. LA PERTE OU LA CORRUPTION DE DONNÉES, DE PROGRAMMES OU DE LOGICIELS ;
- C. SUPPORTS AMOVIBLES ENDOMMAGÉS OU PERDUS ;
- D. LA PERTE D'UTILISATION D'UN SYSTÈME OU D'UN RÉSEAU ; ET/OU
- E. POUR TOUTES ACTES OU OMISSIONS, Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE, PAR DELL TECHNOLOGIES SERVICES OU UN FOURNISSEUR DE SERVICES TIERS (non applicable en EMEA).

4. **Heures des Services.** Sous réserve de la législation locale relative aux heures de travail hebdomadaires, ce Service sera généralement exécuté du lundi au vendredi pendant les heures d'ouverture normales de Dell Technologies Channel Operations, qui est de 8h00 à 17h, (heure locale applicable au Partenaire). Aucune activité de service n'aura lieu en dehors des heures d'ouverture normales ou pendant les jours fériés locaux, à moins que d'autres dispositions n'aient été prises à l'avance par écrit.

## VI. Conditions d'utilisation des Services

Cette Description de Service est conclue entre vous et Dell Technologies. Ce Service est fourni sous réserve et régi, selon votre lieu de résidence, soit par les Conditions générales de vente de Dell, soit par le contrat mentionné dans le tableau ci-dessous (le cas échéant, le "Contrat"). Veuillez consulter le tableau ci-dessous qui énumère l'URL applicable selon la localisation géographique du Partenaire où votre Contrat peut être trouvé. Les parties reconnaissent avoir lu et acceptent d'être régies par ces conditions en ligne.

Localisation Partenaire	Sites Web des conditions générales de vente
United States	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canada	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (English) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (French-Canadian)
Latin America & Caribbean Countries	Local <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> country-specific website or <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*
Asia-Pacific- Japan	Local <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> country-specific website or <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> .*

Greater China	Local <a href="#">Dell.com</a> country-specific website or <a href="#">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*
Europe, Middle East, & Africa	Local <a href="#">Dell.com</a> country-specific website or <a href="#">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*  De plus, les Partenaires situés en France, Allemagne et au Royaume-Uni peuvent accéder à l'url applicable ci-dessous France: <a href="#">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a>

\* Les Partenaires peuvent accéder à leur site Web Dell.com local en accédant simplement à Dell.com à partir d'un ordinateur connecté à Internet dans leur localité ou en choisissant l'une des options du site Web Dell "Choose a Region/Country" disponible sur [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](#)

Dans la mesure où il existe des termes ou conditions contradictoires concernant la réception de Services de la part de Dell Technologies, les documents prévaudront dans l'ordre suivant (dans la zone EMEA, sous réserve de la clause V.3) : (1) la présente Description de Service ; et (2) le Contrat. Les conditions en vigueur seront interprétées aussi restrictivement que possible pour résoudre le conflit tout en préservant autant de termes non conflictuels que possible, y compris les dispositions non conflictuelles dans le même paragraphe, section ou sous-section.

## VII. Conditions générales supplémentaires

1. **Durée du service.** Cette Description de Service commence à la date à laquelle vous adhérez au Programme de Partenariat Dell Technologies et se poursuit jusqu'à ce que votre adhésion au programme de partenariat Dell Technologies prenne fin ou que cette Description de Service prenne fin ("Durée"). Sauf accord écrit contraire entre Dell Technologies et le Partenaire, les achats de prestations services dans le cadre de cette Description de Service doivent être effectués uniquement pour l'usage interne du Partenaire et non à des fins de revente ou de service bureau.

### 2. Informations supplémentaires importantes

A. **Limites commerciales raisonnables de l'étendue du Service.** Dell Technologies peut refuser de fournir le Service si, selon son avis raisonnable d'un point de vue commercial, la fourniture du Service crée un risque déraisonnable pour Dell Technologies ou les fournisseurs de services de Dell Technologies ou si tout Service demandé dépasse le périmètre du Service. Dell Technologies n'est pas responsable de toute défaillance ou retard dans l'exécution du Service en raison de toute cause indépendante de sa volonté, y compris le non-respect par le Partenaire de ses propres obligations en vertu de cette Description de Service. De plus, le périmètre des Services peut être modifié à tout moment, sans préavis, à la seule discrétion de Dell Technologies.

B. **Services facultatifs.** Des services optionnels (y compris tous les services fournis par les PSPM, le support ponctuel, l'installation, la consultation, les services infogérés, les services d'assistance professionnelle, prestation de maintenance et de support ou de formation) peuvent être disponibles à l'achat auprès de Dell Technologies et varient selon la localisation du Partenaire. Les Services optionnels peuvent nécessiter un contrat ou une description de prestations de services séparé, selon le cas, avec Dell Technologies. En l'absence d'un tel accord, les services facultatifs sont fournis conformément à la présente Description de Service.

3. **Cession et sous-traitance.** Dell Technologies peut sous-traiter ce Service et/ou céder et transférer cette Description de Service à des fournisseurs de services tiers qualifiés qui exécuteront le Service au nom de Dell Technologies.

4. **Annulation.** Dell Technologies se réserve le droit de suspendre ou annuler la fourniture du Service, en tout ou partie, à tout moment pendant la Durée pour l'une des raisons suivantes :

A. Le Partenaire commet des abus, est menaçant ou refuse de coopérer avec un représentant de Dell Technologies ;

B. Le Partenaire ne se conforme pas à toutes les modalités et conditions énoncées dans la présente Description de Service ; ou

C. En cas de manquement du Partenaire, tel que déterminé à la seule discrétion de Dell Technologies, à tout accord relatif à votre participation au programme de partenariat Dell Technologies.

5. **Résiliation.** Dell Technologies peut, à sa seule discrétion, résilier la Description de Service, en tout ou partie, pour tous les Partenaires, fournisseurs de solutions et distributeurs autorisés de Dell Technologies, ou pour vous seul, sans motif, sur préavis de dix (10) jours.

6. **Limites géographiques et relocalisation.** Ce Service peut ne pas être disponible partout. Les options de Service, y compris les heures d'assistance technique et les temps de réponse, varient en fonction de la zone géographique et certaines options peuvent ne pas être disponibles à l'achat selon la localisation du Partenaire, veuillez donc contacter votre représentant commercial pour obtenir ces détails.

7. **Modifications.** Dell Technologies se réserve le droit de modifier les termes de cette Description de Service à tout moment et sans préavis. Le fait de continuer à recevoir ou à utiliser les Services constitue votre acceptation ferme des modifications après considération de ces modifications.

8. **Limitation de responsabilité.** DELL TECHNOLOGIES N'EST PAS RESPONSABLE DES PERTES OU DOMMAGES CONSÉCUTIFS INDIRECTS DÉCOULANT DES SERVICES OU DE LA PRÉSENTE DESCRIPTION DE SERVICE OU DE L'INTERPRÉTATION, DE LA VIOLATION, DE LA RÉSILIATION OU DE LA VALIDITÉ DE CEUX-CI. EN AUCUN CAS DELL TECHNOLOGIES NE PEUT ÊTRE TENU RESPONSABLE DE TOUTE PERTE D'AFFAIRES, DE REVENUS OU DE PROFITS, OU DE LA PERTE OU DE LA CORRUPTION DE DONNÉES. EN AUCUN CAS, LA RESPONSABILITÉ GLOBALE DE DELL TECHNOLOGIES POUR TOUTES LES RÉCLAMATIONS DÉCOULANT DU SERVICE OU DE CETTE DESCRIPTION DE SERVICE NE DÉPASSERA 500,00 \$ (EN DOLLARS AMÉRICAINS). CES LIMITATIONS DE RESPONSABILITÉ S'APPLIQUENT À TOUTES LES DEMANDES DE DOMMAGES-INTÉRÊTS, QU'ELLES SOIENT FONDÉES SUR LA RESPONSABILITÉ DÉLICTEUELLE, CONTRACTUELLE OU D'AUTRES THÉORIES, MEME SI DELL TECHNOLOGIES CONNAISSAIT OU AURAIT DÛ CONNAÎTRE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. NONOBTANT TOUTE DISPOSITION DE LA PRÉSENTE DESCRIPTION DE SERVICE, LES RECOURS PRÉVUS AUX PRÉSENTES S'APPLIQUENT MÊME S'ILS NE REMPLISSENT PAS LEUR FONCTION ESSENTIELLE.

9. **Divisibilité.** Si l'une des dispositions des présentes est nulle ou inapplicable, vous et Dell Technologies acceptez de réputer non écrite cette disposition et convenez que le reste du contrat continuera d'être applicable.

10. **Renonciation.** L'incapacité de Dell Technologies à faire valoir votre stricte exécution de l'une des quelconques conditions présentes ne constituera pas une renonciation au droit de Dell Technologies de faire valoir ultérieurement cette condition ou toute autre condition du présent contrat.

© 2019 Dell Inc. Tous droits réservés. Des marques commerciales et les noms commerciaux peuvent être utilisés dans le présent document pour désigner soit les entités qui revendiquent lesdits marques et noms, soit leurs produits. Une copie imprimée des conditions générales de vente de Dell est également disponible sur demande.