



## Description de Service

### Services du Partner Success Program Manager

---

#### I. Présentation

Dell Technologies (désigne l'entité juridique qui vous fournit les Services, comme indiqué sur votre bon de commande) est heureuse de vous fournir les services d'un Partner Success Program Manager (« PSPM »), tels que décrits dans les présentes (les "Services"), pendant la Durée et conformément à la présente Description de Service ("Description de Service"). Votre devis, bon de commande ou autre formulaire de service (défini ci-dessous) (le cas échéant, le "bon de commande") comprendra la durée, le nom du ou des Service(s) et les options de Service disponibles que vous avez achetés. Pour obtenir de l'aide supplémentaire ou pour demander une copie de votre (vos) contrat(s) de service, contactez le support technique Dell ou votre représentant commercial. Les frais que vous payez pour les Services ne s'appliquent qu'à la collaboration que le PSPM est assigné à fournir, comme déterminé à la seule discrétion de Dell Technologies. Pour plus de clarté, les frais imputés pour les Services ne vous donnent pas droit au support PSPM pour toutes les activités de partenariat auxquelles vous êtes autorisé par Dell Technologies à participer.

#### II. Définitions

1. "Partenaire " ou " vous " ou " votre " désigne le partenaire Dell Technologies qui reçoit les Services.
2. "PSPM " – désigne le Partner Success Program Manager (anciennement nommé Channel Engagement Manager (CEM))

#### III. Services

Le PSPM de Dell Technologies (i) servira de point de contact unique et central chargé de fournir les lignes directrices, les meilleures pratiques et les recommandations d'amélioration des processus afin d'améliorer la capacité de nos partenaires à développer leurs opérations avec Dell Technologies ; et (ii) assurera le leadership opérationnel et la responsabilité interfonctionnelle en se concentrant sur les délais, ressources, risques, problèmes et activités des projets (collectivement les " Services de Base PSPM "). Les Services comprendront les Services de Base du PSPM et les options de services supplémentaires convenues d'un commun accord par les parties et décrites sous une forme écrite essentiellement similaire au modèle de formulaire de service figurant à l'annexe A ci-jointe (" Formulaire de Service "), et qui, une fois accepté par les parties, sera intégré aux présentes par référence. Le PSPM est encouragé à collaborer avec vous pour identifier et adapter les Services afin d'en maximiser l'efficacité pour vous.

#### IV. 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 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 en cas de 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 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 TOUS ACTES OU OMISSIONS, Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE, PAR DELL TECHNOLOGIES, LE PSPM OU UN FOURNISSEUR DE SERVICES TIERS (non applicable en EMEA).

## V. 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 de votre 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="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
Canada	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (English) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (French-Canadian)
Latin America & Caribbean Countries	Local <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> country-specific website or <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*
Asia-Pacific- Japan	Local <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> country-specific website or <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*
Greater China	Local <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> country-specific website or <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*
Europe, Middle East, & Africa	Local <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> country-specific website or <a href="http://Dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> .*  In addition, Partners located in France, Germany and the UK can select the applicable URL below:  France: <a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a>
	Germany: <a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a>  UK: <a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</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 Technologies Partner Success Program Manager Services | v1 | June 21, 2019

Dell "Choose a Region/Country" disponible sur  
[Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](http://Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen)

Dans la mesure où il existe des dispositions 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 termes en vigueur seront interprétés 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.

## VI. Conditions générales supplémentaires

1. **Durée du Service.** Sous réserve des conditions du Contrat et de la présente Description de Service, la durée commence à la date à laquelle Dell Technologies reçoit votre paiement pour les Services et se poursuit jusqu'à ce qu'elle soit terminée conformément à la présente Description de Service ("Durée"). Pour plus de clarté, vous serez responsable de tous les montants dus en vertu des présentes jusqu'à ce que vous y mettiez fin conformément à la présente description de service.
2. Informations Additionnelles 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 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. En outre, l'étendue des services est susceptible d'être modifiée à tout moment, sans préavis, à la seule discrétion de Dell Technologies.
  - B. **Services facultatifs.** Les services optionnels du PSPM (y compris, mais sans s'y limiter, les services de support, d'installation, de conseil, services d'infogérance, services d'assistance professionnelle, de maintenance ou de formation) peuvent être achetés auprès de Dell Technologies et varient selon les zones géographiques des Partenaires. Les services PSPM optionnels peuvent nécessiter un accord séparé avec Dell Technologies. En l'absence d'un tel accord distinct, les services optionnels du PSPM sont fournis conformément à la présente Description de Service.
3. **Cession et sous-traitance.** Dell Technologies peut sous-traiter ce Service et/ou céder tout ou partie de cette Description de Service à des fournisseurs de services tiers qualifiés qui exécuteront le Service au nom de Dell Technologies.
4. **Suspension ou annulation des services.**
  - a. Dell Technologies se réserve le droit de suspendre ou annuler la fourniture de Services, en tout ou partie, à tout moment pendant la Durée du contrat pour l'une des raisons suivantes :
    - i. Le partenaire est commet des abus, est menaçant ou refuse de coopérer avec un représentant Dell Technologies ;
    - ii. Le Partenaire ne se conforme pas à toutes les modalités et conditions énoncées dans la présente Description de Service ;
    - iii. Le Partenaire ne paie pas le prix total de ce Service conformément au Bon de commande ; ou
    - iv. En cas de manquement par le Partenaire, tel que déterminé à l'entière discrétion de Dell Technologies, de tout accord relatif à votre participation au Programme de Partenariat Dell Technologies, y compris, notamment, la présente Description de Service ou le Contrat.
  - b. Sous réserve de la politique de retour de produits et d'annulation de services applicable à la localisation géographique du Partenaire (qu'elle soit spécifiée dans le Contrat, la présente Description de Service ou imposée par les lois locales), le Partenaire peut résilier les Services en fournissant à Dell Technologies un préavis écrit d'au moins trente (30) jours de la volonté du Partenaire de mettre fin

aux Services. Des frais de résiliation de Service peuvent s'appliquer.

SI DELL TECHNOLOGIES TERMINE OU SUSPEND LA FOURNITURE DU SERVICE EN VERTU DU PRÉSENT PARAGRAPHE, LE PARTENAIRE N'A DROIT À AUCUN REMBOURSEMENT DES HONORAIRES DÉJÀ PAYÉS OU DUS À DELL TECHNOLOGIES.

5. **Résiliation.** Dell Technologies, à sa seule discrétion, peut mettre fin à cette Description de Service en donnant au Partenaire un préavis exprès de quinze (15) 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.
8. **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.
9. **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 terme du présent contrat.
10. **Frais.** Les Services seront facturés aux tarifs indiqués sur le bon de commande. Si des Services vous sont fournis en sus des Services ou si les Services sont fournis pour une période plus longue que la Durée, des frais supplémentaires peuvent s'appliquer, comme déterminé à la seule discrétion de Dell Technologies. Dell Technologies, ou l'entité locale concernée affiliée à Dell Technologies, facturera le Partenaire localement, dans la devise applicable.
11. **Aucun bénéficiaire tiers.** La présente Description de Service ne confère et ne vise pas à conférer des droits ou des recours, explicites ou implicites, à toute personne autre que les parties présentes.
12. **Intégralité de l'accord.** Le Contrat, la présente Description de Service et les Formulaires de service (le cas échéant) constituent l'accord intégral entre les parties concernant l'objet des Services. Il n'existe aucun engagement, entente ou accord, écrit ou oral, relatif aux Services qui ne soit pas pleinement exprimé dans les présentes. Les parties ne se déclarent pas régies par des déclarations ou engagements autres que ceux pleinement exprimés dans la présente Description de Service, le Contrat ou les Formulaires de service connexes ; chaque partie se soumettant plutôt à son propre jugement et diligence raisonnable en rejetant expressément toute déclaration ou engagement non expressément énoncé dans le Contrat, la présente Description de Service ou les Formulaires de service connexes.
12. **Exclusion de garantie.** Cette Description de Service ne confère au Partenaire aucune garantie autre que celles prévues aux présentes ou aux termes du 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 revendent lesdits marques et noms, soit leurs produits. Une copie imprimée des conditions générales de vente de Dell est également disponible sur demande.

# Pièce A de la Description de Service du PSPM

## Formulaire de Service

---

Rason sociale complète du Partenaire	
Adresse du partenaire	
Service	Déterminer le périmètre des services.
Paiement	Déterminez le montant, la fréquence et la structure des paiements.