

# 서비스 명세서

## Dell Logistics Services

---

### 소개

Dell Logistics Services("서비스" 또는 "물류 서비스")는 물리적 주문 처리와 배송에 중점을 둔 광범위한 표준 및 맞춤형 서비스 포트폴리오로서 Dell 고객의 구매 경험을 지원하고 강화하며 때로는 완성하는 요소가 됩니다. 역동적인 고객 요구 사항을 반영한 서비스 유연성과 다양성을 통해 웨어하우징, 패키징 및 운송 필요성에 대한 백엔드 주문 지원을 제공하는 다각적 서비스를 선택할 수 있는 기회가 제공됩니다.

### 서비스 범위

Dell 물류 서비스는 지원 제품을 대상으로 Dell이 제공하며 다음을 포함합니다(이에 국한되지는 않음).

1. **웨어하우징 서비스** - 시차를 둔 배송 일정에 맞게 빠른 배치를 지원하는 비축 솔루션입니다(서비스 첨부서 (1) 참조).
2. **드롭 인 박스** - 배송 상자에 추가 하드웨어, 맞춤형 설치 문서 및/또는 기타 액세서리를 추가합니다. (서비스 첨부서 (2) 참조).
3. **품목 제거** - 배송 상자에서 Dell 기본/표준 품목을 제거합니다(서비스 첨부서 (3) 참조).
4. **멀티팩** - 승인된 멀티팩 컨테이너에 고객 시스템 및 지정된 문서를 제공합니다(서비스 첨부서 (4) 참조).
5. **오버팩** - 여러 시스템 및/또는 액세서리 품목을 큰 판지 상자에 함께 넣어 개별 수령되는 상자의 수를 줄입니다(서비스 첨부서 (5) 참조).
6. **팔레트 및 크레이트** - 사전 정의된 비표준 또는 고객별 맞춤 팔레트나 크레이트를 설계 및 구성하거나 팔레트화합니다(서비스 첨부서 (6) 참조).
7. **맞춤형 패키징** - 고객이 지정한 규격에 맞게 설계된 패키징을 제공합니다. (서비스 첨부서 (7) 참조).
8. **배송 상자 레이블** - 고객이 정의하거나 제공하는 데이터가 포함될 수 있는 사전 정의된/표준 및/또는 맞춤형 레이블을 시스템 배송 상자에 부착합니다(서비스 첨부서 (8) 참조).
9. **주문 통합** - 다수의 Dell 및 타사 하드웨어, 소프트웨어 및 주변 기기 또는 고객 위탁 부품의 수령과 통합을 관리하고 단일 배송으로 모든 부품의 배달을 처리합니다(서비스 첨부서 (9) 참조).



10. **맞춤형 배송** - 특정 시간 또는 날짜에 제품을 배송하거나 운송업체의 표준 방법이 아닌 추가 서비스를 통해 고객이 있는 곳으로 배송합니다. 이 서비스에는 특정 시간, 근무 시간 후, 날짜, 평일, 주말 또는 공휴일 배송, 팔레트 하역, 내부 단일 목적지, 내부 사무실 배달(하나의 주소에 다수의 목적지), 포장 풀기, 리프트 게이트, 패키지 제거가 포함될 수 있습니다(쓰레기 처리)(서비스 첨부서 (10) 참조).
11. **고객 운송업체** - 제품 운송에 Dell 및 Dell 이외 표준 물류 운송업체를 이용하여 운송 프로세스를 관리합니다. (서비스 첨부서 (13) 참조).
12. **국제 배송** - 필요한 모든 문서를 포함하여 국제 운송을 준비합니다. 정확히 필요한 세금 및 수출 규정 준수 문서를 포함하여 직접 또는 간접 국가의 최종 사용자에게 직접 배송합니다. (서비스 첨부서 (12) 참조).
13. **보고 및 통지** - 표준 및 맞춤형 배송 서류, 포장 목록이나 레이블, 물류 및 운송 보고 및 배송과 보고 사전 통지를 준비합니다. (서비스 첨부서 (13) 참조).
14. **단기 저장(EMEA 및 APJC 고객)** - Dell은 변동하는 고객의 주문량을 사전 지정된 기간 동안 관리/보관합니다. (자세한 사항은 서비스 첨부서(14) 참조).

**참고:** 본 서비스 명세서에 대한 서비스 첨부서에는 Dell이 제공하는 각 물류 서비스에 대한 구체적 내용이 포함되어 있습니다. 고객 인보이스, 주문 확인서 또는 PO(Purchase Order)에 식별된 물류 서비스에 대한 서비스 첨부서만 고객의 해당하는 특정 주문에 적용됩니다.

고객은 양자 간에 결정되는 시스템별 수수료를 지불하고 Dell로부터 상기 물류 서비스를 하나 이상 구입할 수 있습니다. 고객이 구입하는 특정 물류 서비스와 이러한 물류 서비스에 관련된 가격은 고객 인보이스, 주문 확인서 또는 PO(Purchase Order)에 표기됩니다. Dell로부터 이러한 "서비스"를 구입함으로써 고객은 해당 서비스 첨부서 및 해당 고객 마스터 서비스 계약 또는 기업 고객에게 적용되는 Dell 판매 약관([www.Dell.com/terms](http://www.Dell.com/terms) 참조)을 포함하여 본 서비스 명세서에 명시된 모든 조건이 적용된다는 데 동의하게 됩니다(해당하는 경우).

## 서비스 옵션

현재 이용 가능한 각 물류 서비스는 본 서비스 명세서의 서비스 첨부서에 자세히 설명되어 있습니다. 추가 서비스(구성 서비스 또는 관련 컨설팅, 관리, 전문, 지원 또는 교육 서비스 포함)도 Dell에서 구입할 수 있습니다. 추가 서비스에는 각각 Dell과 별도로 체결한 서비스 계약서가 필요합니다.



## 서비스 기간

본 계약은 주문한 날짜부터 발효되며 서비스 기간 동안 지속됩니다. "서비스 기간"은 구매일로부터 시작되어 주문 양식에 명시된 기간에 걸쳐 계속됩니다. 고객이 구입한 하나 이상의 서비스에 대한 시스템, 라이선스, 설치, 배포, 관리형 종단점 또는 최종 사용자의 수, 요금이나 가격, 각각에 대한 해당 서비스 기간은 고객의 주문 양식 또는 기타 상호 합의된 인보이스 양식, 주문 확인서 또는 PO(Purchase Order)(총칭하여 "주문 양식")에 나와 있습니다. Dell과 고객이 서면상 별도의 내용을 합의하지 않는 한, 이 계약에 따른 서비스의 구매는 전적으로 고객사 내부에서만 사용해야 하고, 재판매나 서비스 위탁 용도여서는 안 됩니다.

## 일반 고객 책임

본 문서에 따라 고객이 주문한 각 물류 서비스에 대해 고객은 다음과 같은 책임이 있습니다.

- 서비스 제공과 전달 업무를 지원할 적합한 고객 담당자를 Dell에 지정해 주어야 합니다.
- 현장 작업이 필요한 서비스일 경우 고객은 충분한 작업 공간, 전기 및 현지 전화 회선을 포함하여 자유롭고, 안전하고, 충분하게 고객의 시설과 지원 제품에 접근할 수 있도록 보장해야 합니다.
- 최소 주문 수량, 주문 빈도, 시스템 적용 가능성, 기타 조건 등 서비스 첨부서에 정의된 대로 주문된 서비스에 대한 적격성 기준을 충족해야 합니다.
- 국제 무역 규정 준수와 관련하여 Dell이 서비스를 수행하기 위해 필요한 모든 허가, 권리, 규제 증명서 및 기타 허가서를 준비해야 합니다.
- 개별 서비스 첨부서에 명시된 약관에 동의해야 합니다.

**데이터 백업 - 기밀 데이터 제거.** 고객은 이 서비스가 제공되기 전과 제공되는 동안(해당하는 경우에) 영향을 받는 시스템에 있는 모든 기존 데이터, 소프트웨어 및 프로그램을 완전히 백업합니다. 고객은 발생 가능한 데이터 오류, 변경 또는 손실을 방지하기 위한 예방 조치로 영향을 받는 모든 시스템에서 저장된 데이터의 백업 복사본을 주기적으로 생성해야 합니다. 그 밖에도 고객은 현장에 파견된 기술 전문 담당자가 지원을 제공하는지 여부에 관계없이 모든 기밀, 독점 또는 개인 정보와 함께 SIM 카드, CD 또는 PC 카드 등의 이동식 미디어를 제거해야 합니다. Dell은 다음 경우에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.

- 기밀 정보, 독점 정보 또는 개인 정보
- 데이터, 프로그램 또는 소프트웨어의 손실이나 손상
- 이동식 미디어의 손상이나 손실



- Dell에 반환된 지원 대상 제품 내의 모든 SIM 카드 또는 다른 이동식 미디어를 제거하지 않아 발생하는 데이터 또는 음성 요금
- 시스템이나 네트워크의 사용 손실
- 및/또는 Dell 또는 타사 서비스 공급업체의 작위 또는 부작위(과실 포함)

Dell은 그 어떤 프로그램 또는 데이터의 복구나 재설치에 대해서도 책임을 지지 않습니다. 지원 대상 제품이나 그 일부를 반환하는 경우, 고객은 기술 지원 담당자가 전화상으로 요청한 지원 대상 제품 또는 그 일부만을 포함시킵니다.

## 제외되는 내용

이 서비스 명세서의 범위에는 다음 활동이 포함되지 않습니다.

- 본 서비스 명세서에 명시된 사항을 제외한 모든 서비스, 작업 또는 활동  
물류 서비스에서만 특별히 제외되는 내용은 해당 서비스 첨부서에 자세히 설명되어 있습니다.

본 서비스 명세서는 마스터 서비스 계약(해당하는 경우 “계약”) 약관에 따라 제공된 보증 외에 다른 보증을 고객에게 제공하지 않습니다.

## 약관

**지원 제품.** 본 서비스는 특정 Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™, Dell EqualLogic™, 특정 Dell 프린터, 특정 Dell 및 타사 액세서리에서 지원됩니다. 지원 제품은 정기적으로 추가되므로 귀하의 Dell 또는 Dell 이외 제품에 사용할 수 있는 최신 서비스 목록은 Dell 영업 담당자에게 문의하십시오.

**구성 서비스 프로젝트.** Dell의 물류 서비스 제공은 구성 서비스 프로젝트(“CS 프로젝트”)를 개발하고 관리하는 식으로 수행될 수 있습니다. 새로운 지원 Dell 시스템 및/또는 다른 구성 서비스 구입과 관련하여 고객이 주문하는 각 물류 서비스는 Dell에서 고유 CS 프로젝트로 관리될 수 있습니다. 새로운 지원 Dell 시스템 구입과 관련하여 고객이 다수의 물류 서비스 및 맞춤형 공장 구성 서비스를 주문하는 경우, 이러한 주문은 단일 CS 프로젝트로 결합됩니다(해당하는 경우). 물류 서비스 및 구성 서비스를 단일 CS 프로젝트로 결합할 수 없는 특정한 시스템 유형은 개별 CS 프로젝트로 처리됩니다. 기존 CS 프로젝트를 고객이 변경하는 경우 이는 개별 CS 프로젝트로 처리될 수 있습니다.



**Dell 파트너.** Dell은 계열사 및 하청업체를 통해 물류 서비스를 수행할 수 있습니다. 경우에 따라 Dell은 서비스가 이루어지는 위치 및/또는 서비스 수행 당사자를 변경할 수는 있지만 서비스 제공에 대한 책임은 Dell에게만 있습니다.

**고객 파트너.** 고객은 물류 서비스를 고객에게 제공하는 데 필요한 범위 내에서 고객을 대신하여 Dell과 협력하도록 제3자(계약업체, 대리점, 시스템 통합업체 및/또는 채널 파트너 등)를 위임할 수 있습니다. 고객 파트너의 모든 작위 또는 부작위에 대한 전적인 책임은 고객에게 있습니다. 또한 고객은 행위의 형태에 관계없이 고객 대표자로서의 위치에서 각 고객 파트너의 작위 또는 부작위로 인해 발생하거나 이와 관련하여 발생하는 모든 손해, 비용 및 경비(법적 비용 및 재판 또는 중재 비용 포함)에 대해 배상하고 Dell을 면책한다는 데 동의합니다.

**취소.** 고객의 지리적 위치에 해당하는 제품 반환 및 서비스 취소 정책에 따라(서비스 명세서에 규정되거나 현지 법률로 요구되는 모든 경우) 고객은 Dell에 서면 취소 통지서를 제출하여 지원 제품의 허가된 구입 취소와 관련하여 물류 서비스를 종료할 수 있습니다. 서비스 취소 수수료가 적용될 수 있습니다. 고객은 물류 서비스를 취소할 수 없습니다. 단, 계약에 의해 변경할 수 없는 해당 국가/지역 법률에서 규정한 경우는 예외로 합니다.

Dell은 본 서비스 명세서의 기간 중 언제라도 다음과 같은 사유로 진행 중인 서비스를 포함하여 물류 서비스를 취소할 수 있습니다.

- 고객이 인보이스 조건에 따라 부과된 물류 서비스의 전체 비용을 지불하지 않는 경우
- 고객이 권한을 남용하거나 위협적인 태도를 보이거나 지원 업무를 수행 중인 분석가 또는 현장에 파견된 기술 지원 담당자와의 협조를 거부하는 경우
- 고객이 서비스 명세서에 상술된 조건을 일부라도 위반한 경우

Dell 측에서 물류 서비스를 취소할 경우, Dell은 고객이 받은 인보이스에 명시된 주소로 서면 취소 통지서를 발송합니다. 현지 법률에서 계약에 의해 변경할 수 없는 다른 취소 규정을 요구하지 않는 한, 통지서에 취소 사유, 취소 효력 발생일(Dell이 고객에게 취소 통지서를 발송한 날로부터 십(10) 일 이후)을 명시합니다. Dell이 이 조항에 따라 본 서비스를 취소할 경우 고객은 Dell 측에 이미 지불했거나 지불 예정인 금액을 전액 환불받을 수 없습니다.

**타사 제품.** "타사 제품"은 물류 서비스와 관련하여 Dell이 이용하는 하드웨어, 소프트웨어 또는 기타 유형 또는 무형의 자료/부품(고객이 Dell에 제공하거나 고객의 지시에 따라 Dell이 조달)을 의미합니다. 고객은



이러한 타사 제품 공급업체 또는 소유업체의 소유권 또는 라이선스 권리(특허 및 저작권 포함)를 제한하거나 위반하지 않고 이러한 타사 제품에 접근해 이를 복사, 배포, 사용 및/또는 수정(파생물의 생성 포함)하고/하거나 설치할 수 있는 권리와 허가를 Dell 및 위의 설명에 따라 Dell 파트너를 포함한 해당 하청업체 및 직원에게 부여하는 데 필요한 허가, 동의, 규제 인증 또는 승인을 얻었다는 사실을 Dell에 보증합니다. 고객과 Dell이 서면으로 서로 합의하는 경우를 제외하고 Dell은 타사 제품과 관련된 어떠한 명시적 또는 묵시적 보증 책임도 거부합니다. 타사 제품에는 타사와 고객 사이의 약관만이 적용됩니다. Dell은 물류 서비스가 타사 제품에 대한 보증에 미칠 수 있는 영향에 대해 어떠한 책임도 거부합니다. 해당 지역 법률로 허용되는 최대한의 범위 내에서 Dell은 타사 제품에 대한 책임을 지지 않으며 고객은 이러한 타사 제품의 제공과 관련된 손해나 책임에 대해 타사 공급업체와 교섭합니다. Dell은 고객을 위한 맞춤형 구성 제작을 지원하기 위해 고유 부품 및 장기 리드 타임 구성 요소를 타사 제품으로 구입할 수 있습니다. (i) 고객의 예측 변화, 구매 주문의 일정 조정이나 취소 또는 다른 사유로 인해 이러한 자료 또는 부품이 90일 이내에 사용되지 않고, (ii) Dell이 이러한 자료 또는 부품을 합당한 가격으로 타사에게 리셀하지 못하거나 주문을 취소할 수 없는 경우, Dell은 자유 재량에 따라 고객에게 비용을 청구하고 자료 또는 부품을 전달할 수 있습니다. 고객은 자료 또는 부품과 이를 90일 이상 재고 보관하는 동안 Dell에 발생할 수 있는 관리 비용을 Dell에 지불해야 합니다.

**수출.** 고객은 물류 서비스와 관련하여 Dell에 제출한 이미지에 포함된 소프트웨어(이에 국한되지는 않음) 등의 타사 제품에 사용이 제한된 기술(예: 암호화)이 포함되지 않으며, 또는 만약 포함되어 있을 경우에는, 수출 허가 없이도 Dell에 의해 타사 제품이 다른 국가(관련 수출 법령에 의한 통상 금지 국가 제외)로 수출될 수 있음을 진술합니다. Dell은 수출 허가의 소지와 관련되거나 또는 허가 없는 타사 제품 수출 권한과 관련된 그 어떤 진술에 대해서도 그 정확성을 결정할 책임을 지지 않습니다. 고객의 수출 허가서는 해당 지역 및 현지 법률, 규정과 요구 사항(예: 수기 서명 대 전자서명)을 만족시켜야 합니다. 이상과 같은 보증 사항에 추가하여, 서명된 별도의 수출 허가서가 모든 CFI 이미징 서비스에 필요할 수 있습니다("이미지 수출 규정 준수 허가서"). 일부 국가에서는 다른 서비스(예: CS 자산 서비스, CS 하드웨어 통합 서비스, CS BIOS 맞춤형 서비스, 또는 CS 드롭 인 박스 서비스)와 관련하여 수출 허가서가 필요할 수 있습니다. 요구되는 수출 허가서는 Dell이 해당 물류 서비스를 구현하기 전에 작성되어 서명된 뒤 Dell에 반환되어야 합니다. 만약 Dell이 서비스를 제공을 위해 타사 제품에 대한 수출 허가를 받아야 되는 경우, 고객은 Dell이 수출 허가를 획득하기 위해 필요로 하는 모든 합당한 도움을 비용 청구 없이 제공할 것에 동의합니다.

**고객 배상.** 고객은 다음으로 인해 발생하는 타사의 배상 요구나 행동으로부터 Dell을 변호하고 면책하며 Dell이 피해를 입지 않도록 보호해야 합니다. (a) 타사 제품 및 고객이 서비스의 일부로 통합할 것을 지시하거나 요청한 소프트웨어 또는 자료 또는 부품과 관련된 적합한 라이선스, 지적 재산권 또는 기타 권한, 규제 인증서 또는 승인을 고객이 얻지 못하는 경우, 또는 (b) 수출 허가서의 유무에 대한 잘못된 표시나 고객이 해당 수출 법률, 규정 및 명령을 위반하거나 위반했다는 주장으로 인해 Dell에 제기된 배상 요구가 있는 경우.



**기술적 사양 통지 및 책임의 부인.** 고객은 물류 서비스에 대해 고객이 지정한 세부 사항을 결정하고 이러한 세부 사항이 Dell에 올바르게 전달되도록 할 책임이 있습니다. 고객은 물류 서비스가 고객의 선택에 의한 것임을 인정합니다. Dell은 고객이 제공한 문서("고객 사양서")에 준하여 서비스를 제공합니다. Dell은 고객 사양서에 따라 수행된 물류 서비스 제공에 의해 발생하는 책임이나 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. Dell이 제안된 물류 서비스가 기술적으로 합당하지 않다는 합리적 견해를 가지고 있는 경우, Dell은 물류 서비스 제공을 거부할 수 있습니다. Dell은 타사 제품 및 고객이나 타사가 제공하는 지원에 의존하므로 고객에게 제공되는 물류 서비스가 고객의 모든 요구 사항을 충족할 것이라고 보증하지 않습니다.

### **중요한 추가 정보**

**변경 관리.** (i) 서비스 범위에 대한 변경 요청, (ii) 고객의 작위 또는 부작위, (iii) 법률 및/또는 해당 규정의 변경, 또는 (iv) 불가항력에 의해 물류 서비스에 지정되지 않은 추가 작업이 발생하는 경우, Dell은 추가 작업을 고려하고 요청된 변경을 바탕으로 기간과 비용의 변동 정보를 제공합니다. 고객은 추가 일정 및/또는 비용에 동의하면 Dell이 추가 서비스를 시작하거나 (이미 시작된 경우) 제공을 계속하기 전에 서면 동의서를 제공하여 서면으로 그 사실을 확인해야 합니다.

**서비스는 구매일로부터 1년 후에 만료됩니다.** 관련 법규가 별도로 지정되지 않는 한, 이 서비스는 최초 구매일로부터 1년(이하 "만료일") 동안 한 번 사용할 수 있습니다. 최초 구매일은 Dell의 주문 확인 날짜나 서비스 인보이스 날짜 중 더 이전 날짜로 정의됩니다. 만료일 이후에는 귀하가 서비스를 사용하지 않은 경우라도 Dell의 서비스 공급이 이행된 것으로 간주됩니다.

**서비스 양도.** 고객은 본 서비스 명세서에 의거하여 고객에게 부여된 물류 서비스나 권한을 제3자에게 양도할 수 없습니다.

**물류 서비스 제공 가능 여부.** 물류 서비스는 지역이나 제품에 따라 제공되지 않을 수도 있습니다.

본 서비스 명세서는 고객("귀하" 또는 "고객")과 서비스 구입 시 고객이 수령한 인보이스에 명시되어 있는 Dell 회사 간에 체결되는 계약입니다. 본 서비스는 본 서비스의 판매를 명시적으로 승인하는, 고객이 별도로 서명한 Dell과의 마스터 서비스 계약의 적용을 받고 이를 통해 관리되며 고객 소재지에 따라 이러한 계약이 없는 경우, 이 서비스는 Dell의 커머셜 판매 약관 또는 아래 표에 참조된 계약(해당하는 경우, "계약")에 따라 제공되고 해당 내용의 적용을 받습니다. 고객 소재지에 해당하는 계약을 확인할 수 있는 URL은 아래의 표를 참조하십시오. 당사자는 온라인 약관을 읽었으며 이에 따를 것에 동의합니다.



고객 소재지	Dell 서비스의 구매에 적용되는 약관	
	Dell로부터 직접 Dell 서비스를 구매한 고객	Dell 공인 리셀러를 통해 Dell 서비스를 구매한 고객
미국	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
캐나다	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (영어) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (캐나다 프랑스어)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (영어) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (캐나다 프랑스어)
라틴 아메리카 및 카리브 지역 국가	현지 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 국가별 웹사이트 또는 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> *	현지 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 국가별 웹사이트 또는 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> *
아시아 태평양 지역 및 일본	현지 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 국가별 웹사이트 또는 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> *	판매자로부터 받은 서비스 명세서 및 기타 Dell 서비스 문서는 귀하와 Dell 간의 계약을 구성하지 않으며, 판매자로부터 구매한 서비스의 내용, 서비스 수령인으로서의 의무, 이러한 서비스의 범위 및 제한 사항을 설명하는 용도로만 사용됩니다. 따라서 본 서비스 명세서 및 기타 Dell 서비스 문서에서 지칭하는 "고객"은 전반적으로 귀하를 가리키지만, "Dell"을 가리키는 경우 귀하의 판매자를 대신하여 서비스를 제공하는 서비스 공급업체로서의 Dell만을 지칭합니다. 본 서비스 명세서에서 설명한 서비스에 관련하여 귀하는 Dell과 직접적인 계약 관계를 맺지 않습니다. 계약 당사자 간의 불필요한 오해와 분쟁을 방지하기 위해 본질적으로 구매자와 판매자만 관련된 결제 조건 또는 기타 계약 조건은 귀하에게 적용되지 않으며 고객과 판매자 간의 상호 합의에 따릅니다.
유럽, 중동 및 아프리카	현지 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 국가별 웹사이트 또는 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> *  프랑스, 독일 및 영국에 거주하는 고객은 아래의 해당 URL을 선택할 수도 있습니다.	판매자로부터 받은 서비스 명세서 및 기타 Dell 서비스 문서는 귀하와 Dell 간의 계약을 구성하지 않으며, 판매자로부터 구매한 서비스의 내용, 서비스 수령인으로서의 의무, 이러한 서비스의 범위 및 제한 사항을 설명하는 용도로만 사용됩니다. 따라서 본 서비스 명세서 및 기타 Dell 서비스 문서에서



	프랑스: <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> 독일: <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> 영국: <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	지칭하는 "고객"은 전반적으로 귀하를 가리키지만, "Dell"을 가리키는 경우 귀하의 판매자를 대신하여 서비스를 제공하는 서비스 공급업체로서의 Dell만을 지칭합니다. 본 서비스 명세서에서 설명한 서비스에 관련하여 귀하는 Dell과 직접적인 계약 관계를 맺지 않습니다. 계약 당사자 간의 불필요한 오해와 분쟁을 방지하기 위해 본질적으로 구매자와 판매자만 관련된 결제 조건 또는 기타 계약 조건은 귀하에게 적용되지 않으며 고객과 판매자 간의 상호 합의에 따릅니다.
--	---	--

\* 고객은 해당 지역의 인터넷에 연결된 컴퓨터에서 [www.dell.com](http://www.dell.com)에 액세스하거나 Dell의 "Choose a Region/Country(국가/지역 선택)"

웹사이트(<http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>)에 있는 옵션 중에서 선택하여 현지 [www.dell.com](http://www.dell.com) 웹사이트에 액세스할 수 있습니다.

본 마스터 서비스 계약에도 불구하고 본 서비스 명세서의 조항과 해당 고객 마스터 서비스 계약 조항이 서로 충돌하는 경우, 고객은 해당 마스터 계약의 조항 다음으로 본 서비스 명세서에 명시된 조항이 적용된다는 데 동의합니다. 본 서비스 명세서 내용과 해당 계약의 약관 간 충돌이 발생할 경우 특정 충돌 사항에 대해서만 본 서비스 명세서가 우선하며, 본 서비스 명세서와 상반되지 않는 계약의 기타 약관을 대체하지 않습니다.

고객이 최초 계약 기간 이후에 본 서비스를 갱신, 수정, 연장하거나 계속 이용할 경우 해당 시점의 서비스 명세서를 따를 것에 동의하게 됩니다. 해당 시점의 서비스 명세서는 [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global)에서 검토할 수 있습니다.

본 서비스 명세서 내용과 해당 계약의 약관 간 충돌이 발생할 경우 특정 충돌 사항에 대해서만 본 서비스 명세서가 우선하며, 본 서비스 명세서와 상반되지 않는 계약의 기타 약관을 대체하지 않습니다.

서비스를 주문하거나, 서비스를 제공받거나, 서비스 또는 관련 소프트웨어를 활용하거나, 구매와 관련해 Dell.com 웹사이트나 Dell 소프트웨어 또는 인터페이스에서 "I Agree(동의함)" 버튼, 상자 또는 유사한 항목을 클릭/선택할 경우 귀하는 서비스 명세서 및 여기에 참조용으로 포함되어 있는 계약 준수에 동의하게 됩니다. 귀하가 회사 또는 다른 법인 회사를 대표하여 본 서비스 명세서를 체결하는 경우에는 귀하에게 해당 회사가 본 서비스 명세서를 준수하도록 할 권한이 있음을 나타냅니다. 이 경우 "귀하" 또는 "고객"은 해당 회사를 지칭하게 됩니다. 이 서비스 명세서의 수락 외에 특정 국가/지역의 고객은 서명된 주문 양식을 실행해야 할 수도 있습니다.

**Dell 서비스 오퍼링에 대한 자세한 내용은 Dell 담당자에게 문의하거나**

**<https://www.delltechnologies.com/ko-kr/services/index.htm>를 방문하십시오.**



제공 가능 여부는 국가/지역에 따라 다를 수 있습니다. 국가별 제공 가능 여부에 대해 자세히 알고 싶은 고객 및 Dell 채널 파트너는 해당 영업 담당자에게 문의해야 합니다.

© 2018 Dell Inc. All rights reserved. 본 문서에 언급된 상표와 상품명은 해당 상표권자 및 그 상품의 이름을 지칭하기 위해 사용되었습니다. Dell의 판매 약관이 적용되며 이러한 약관은 [www.Dell.com](http://www.Dell.com)에서 확인 가능하고 요청 시에도 제공됩니다.



# 첨부서 1

## 웨어하우징 Ready Stock\*

---

### 서비스 개요

Dell의 Ready Stock service("서비스")는 고객이 변동하는 구매자의 주문량을 관리하도록 도와주고 사전 구성되고 사전 제작된 시스템 공급을 재고 관리 위치에 사전에 배치하여 유지하고 이러한 재고를 수요에 맞게 관리함으로써 공급에 요구되는 리드 타임을 줄여줍니다. 이 서비스는 특정 시스템 모델 및 구성, 소프트웨어 및 주변 기기, 타사 구성 요소 및 고객 위탁 제품("적격 제품")에서 사용할 수 있습니다. 서비스 위치는 Dell이 자유 재량에 따라 승인하며 변경될 수 있습니다. 적격 제품의 시스템 및 구성에 대한 자세한 내용은 Dell 영업 담당자에게 문의하십시오.

Dell은 고객의 적격 제품 구매 주문을 바탕으로 사전 지정된 기간 동안 적격 제품 수량을 제작하여 재고 관리합니다. 고객은 지역 수급 상황에 따라 90, 120, 150 또는 180일의 초기 기간을 각 레벨에 정의된 가격으로 선택할 수 있습니다.

적격 제품은 고객이 배송 지시서를 제출하여 적격 제품의 배송을 요청할 때까지 Dell(또는 Dell 계약업체) 시설("집중 센터")에 입고됩니다. 이 서비스의 목적은 고객에게 최대한의 배송 유연성을 제공하는 것입니다. 고객은 보관 기간 동안 언제든지 특정 적격 제품, 수량 및 배송 목적지를 명시한 배송 지시를 전송할 수 있습니다. Dell이 고객의 배송 지시를 접수하고 승인하면 고객이 주문한 적격 제품이 집중 센터에서 출고됩니다. 고객은 해당 서비스 계약에 따라 기타 서비스(배송, 구성, 지원 등)도 주문할 수 있습니다. 고객이 서비스 계약에 따라 주문하는 기타 서비스는 고객의 요청에 따라 신청되거나 주문된 서비스에 적합한 경우에 신청되며, 재고 준비 이전 또는 고객이 제출한 배송 지시서를 접수한 후에 실시됩니다.

### 서비스 절차:

- 적격 제품은 적격 제품과 지역 수급 상황에 따라 첫 90, 120, 150 또는 최장 180일 동안 입고 보관할 수 있습니다.
- 고객은 보관 기간 중 언제든지 적격 제품의 전부 또는 일부에 대한 배송 지시서를 제출할 수 있습니다. 고객은 배송할 특정 적격 제품을 유형 및 수량과 배송 주소와 함께 지시해야 합니다.
- 배송 지시서가 접수되면 Dell은 주문된 서비스의 나머지 부분을 당시 적용 가능한 SLA(Service Level Agreement)에 따라 신청합니다.



- Dell은 서비스 적격 제품에 관한 재고 및 활동을 고객에게 정기적으로 제공 및 보고합니다.
- 처음에 구입한 보관 기간은 30일씩 연장할 수 있으며, 연장 기간은 최대 세 번입니다. 서비스 수수료가 적용됩니다.
- 구입한 기간이 지나도록 입고된 채 남아있는 모든 적격 제품은 고객에게 배송되고 비용이 청구되며 고객은 Dell의 인보이스 날짜로부터 30일 이내에 이러한 제품에 대한 비용을 지불합니다. 집중 센터에 남아 있는 관련된 타사 제품도 적격 제품과 함께 배송됩니다.
- Dell의 반환 정책이 적용되지 않고 일부 적격 제품이 반환되지 않을 수 있습니다.
- Dell은 이 서비스 또는 Dell에서 주문한 적격 제품에 대해 현재 이용 가능한 모든 결제 유형과 승인된 결제 유형을 지원할 예정입니다. 결제 유형에 관한 자세한 정보는 영업 담당자에게 문의하시기 바랍니다.
- Dell 지원 제품(구매된 타사 또는 위탁 제품 제외), 웨어하우징 서비스 및 서비스 계약에 포함된 신청된 기타 서비스에 대한 인보이스 발행은 Dell의 이행 위치에서 출고될 때 실시됩니다.
- 집중 센터로 Dell 공급업체의 배송 물품이 입고되면 고객이 Dell로부터 구입한 타사 제품 비용이 고객에게 청구됩니다. 고객은 이러한 타사 제품에 대한 보증을 타사 제품의 최초 제조업체가 제공하며 Dell 공급업체가 집중 센터로 타사 제품을 배송할 때 이러한 보증이 시작된다는 점을 이해하고 이에 동의합니다.
- 시스템의 적용 서비스 기간에 따라 본 서비스에 해당하는 자격으로 함께 주문된 지원 제품에 대한 해당 서비스 계약에 설명된 대로, 적격 제품을 포함한(타사 제품 제외) 지원 제품에 대해 해당 시점의 최신 보증 약관을 적용합니다.

## 고객 책임

- 고객은 이 제안서에 따라 제공되는 서비스에 대한 고객 사양서를 작성하고 서명합니다.
- 고객은 적격 제품 및 서비스 계약에 포함된 서비스에 대한 PO(Purchase Order)를 Dell에 제출합니다.
- 고객은 정기적으로 Dell 고객 팀과 만나 제품 예측, 기존 재고 현황, 적격 제품의 구성 추가 또는 제거, 및 기타 서비스 관련 문제를 논의합니다.
- 고객은 서비스 제공과 관련하여 합당하게 요구되는 원조, 협력, 시기적절한 결정 및 지원을 제공합니다.



- 규정 준수 검토. Dell과 고객은 본 서비스 명세서를 고객이 준수하고 있는지 정기적으로 검토합니다. 고객이 서비스 명세서의 어떤 조항이라도 준수하지 않는 경우, Dell은 서비스를 종료하거나 변경할 수 있습니다.
- 재고 보관 기간이 종료될 때 남아 있는 모든 재고는 고객에게 배송되고 해당 적격 제품의 배송일 당시 존재하나 고객이 지불하지 않은 모든 서비스 수수료(서비스 확장 수수료 포함)를 비롯한 비용이 청구됩니다.
- 해당하는 반품 및 서비스 취소 정책에 따라 고객이 Dell에 서면 취소 통지서를 제출하여 지원 대상 제품의 허가된 구입 취소와 관련하여 물류 서비스를 종료하는 경우에는 취소한 각 단위에 대해 합의된 단가의 최고 25%에 상응하는 주문 취소 수수료가 지원되는 제품 취소 시기까지 발생한 각종 웨어하우징 수수료에 추가하여 적용됩니다.

### 서비스 제외 항목:

- 부품 해체 - 구성된 시스템의 해체 및/또는 재판매 목적으로 보호된 재고 품목으로부터 제거
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 활동

\*본 첨부서는 이전 버전의 웨어하우징 서비스인 주문형 배송 서비스 및 ReadyShip에 적용됩니다.



## 첨부서 2

### 드롭 인 박스

---

#### 서비스 개요

물류 서비스의 드롭 인 박스 서비스("드롭 인 박스")는 새로운 지원 제품이 배송될 때 Dell 제품 및/또는 Dell에 제공하는 타사 제품(예: 문서, 소프트웨어 및/또는 주변 하드웨어 제품)을 고객이 동시에 포장하여 배송하도록 선택할 수 있는 방법을 제공합니다.

#### 서비스 절차

드롭 인 박스 서비스를 맞춤형 구성으로 주문하거나 Dell이 만든 사전 구성된 표준 제품으로 주문할 수 있는 프로세스는 다음과 같습니다.

- Dell 프로젝트 관리자 또는 Dell 영업 부서에서 고객에게 연락하여 고객의 기술적 요구 사항을 파악하고 기술 명세서에 문서화합니다.
- 고객은 내용이 맞는지 확인하고 기술 명세서를 승인한 후 Dell에 반환하여 요구 사항을 확인합니다.
- Dell 조달 부서에서 타사 제품을 구입하거나 고객이 Dell에 드롭 인 박스 품목을 제공할 수 있습니다.
- 프로젝트 관리자는 Dell 조달 부서 또는 고객과 협력하여 드롭 인 박스 품목의 재고 관리 프로세스를 수립합니다.
- Dell은 제조 테스트를 수행하여 (i) 모든 품목이 재고 시스템에 올바르게 설정되었음을 확인하고 (ii) 모든 품목이 새로운 지원 제품 상자에 맞는지, 혹은 추가 상자가 필요한지 결정합니다.

#### 고객 책임

고객의 책임은 다음과 같습니다.

- 프로젝트 시작을 위한 충분한 양의 고객 소유 드롭 인 박스 품목을 Dell에 제공합니다.
- 드롭 인 박스 품목에 PII(Personally Identifiable Information)가 없는 것을 확인합니다.
- Dell이 고객 소유의 타사 제품에 대한 서비스를 수행하기 위해 필요한 수출 허가서를 얻을 수 있도록 Dell이 요청하는 합당한 모든 지원을 제공합니다.



- 프로젝트를 진행하는 전 기간 동안 Dell과 협력하여 지원 제품 주문을 충족하기에 적합한 양의 위탁(고객 소유) 드롭 인 박스 재료를 Dell에 제공합니다. 지원 처리 사이트의 배송 가이드라인에 대한 준수를 포함합니다.
- Dell 조달 타사 제품의 경우, 고객의 드롭 인 박스 서비스 프로젝트 시스템 주문을 지원하기 위해 분기별 및 연간 단위 예측을 제공함으로써 프로젝트를 진행하는 전 기간 동안 Dell 조달 업무에 협조합니다.

### 서비스 요구 사항:

- 주문한 품목의 종류와 사용 가능한 상자 용량에 따라 이 서비스에 포함시킬 품목의 크기와 수량이 제한될 수 있습니다. 프로젝트 관리자 또는 Dell 영업 담당자를 통해 제한 사항이 있는지 확인하십시오.
- 품목 삽입으로 인해 시스템 패키지의 안전이나 완벽성이 저해되지 않아야 합니다.
- 모든 추가 구성 요소나 품목은 현지 규제 기관의 요구에 따라 관세, 무역 또는 수출 문서에 표기 및 포함됩니다.

### 서비스 제외 항목:

- 상자에 포함시킬 품목의 맞춤형 구성
- 고객 구성과 호환되는지 타사 제품 테스트
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 활동



## 첨부서 3

### 품목 제거

---

#### 서비스 개요

물류 서비스의 품목 제거 서비스("품목 제거", "서비스")는 일반적으로 Dell 시스템(예: 문서, 소프트웨어 및/또는 주변 하드웨어 제품)의 구성 요소/액세서리로 제공되는 기본/표준 품목을 고객이 확인하고 Dell 지원 시스템에서 이를 제거하는 방법을 제공합니다. 선택 품목은 배송 전에 Dell 시스템 패키징에서 제거됩니다.

#### 서비스 절차

- Dell 프로젝트 관리자나 Dell 영업 부서에서 고객에게 연락하여 고객의 요구 사항을 파악하고 문서화합니다.
- 고객은 내용이 맞는지 확인하고 Dell에 요구 사항을 확인합니다.
- Dell 프로젝트 관리자가 서비스 주문을 작성합니다.
- Dell CS 운영 부서에서 서비스 주문을 접수하고 기존의 품목 제거 서비스 프로세스에 따라 업무를 처리합니다.
- 제거된 품목은 Dell에서 폐기 처리됩니다.
- 고객은 제거된 품목에 대해 금전적 보상을 받지 못합니다.

#### 고객 책임

고객의 책임은 다음과 같습니다.

- 제거된 품목에 대한 소유권을 포기합니다.

#### 서비스 요구 사항:

- 제거된 품목은 고객 및 현지 규정에 따라 특정 지역/국가에서 제한될 수 있습니다. 프로젝트 관리자를 통해 제한 사항이 있는지 확인하십시오.
- 품목 제거로 인해 배송 컨테이너의 안전이나 패키지 완벽성이 저해되지 않아야 합니다.



## 서비스 제외 항목:

- 상자에 남아 있는 품목의 맞춤형 구성
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 활동



## 첨부서 4

### 멀티팩

---

#### 서비스 개요

물류 서비스의 멀티팩 서비스("멀티팩", "서비스")는 고객이 하드웨어 시스템을 마스터팩 형태의 배송으로 받을 수 있는 방법을 제공합니다. 멀티팩은 하나의 배송 컨테이너에 포장된 시스템과 같습니다. 멀티팩 서비스에는 다음과 같은 많은 이점이 있습니다.

- 간편한 배포(여러 개의 상자가 아닌 하나의 상자)
- 현장에서 발생하는 폐기물과 재활용 비용 감소
- 이동하기가 매우 용이(~ 약 36kg)
- 창고 보관 용량 최대화
- 필요한 원료 감소(나무, 종이, 플라스틱)
- 매립지로 향하는 폐기물 감소

이용 가능한 기본 구성:

- 서버
  - 10팩 멀티팩
  - 20팩 멀티팩
  - 4팩 멀티팩
- 노트북 컴퓨터
  - 멀티팩당 6개 - 다중 플랫폼
- 데스크탑
  - 멀티팩당 6 DT - 다중 플랫폼
  - 멀티팩당 4 MT - 다중 플랫폼
  - 멀티팩당 10 SFF - 다중 플랫폼
  - 멀티팩당 5 USFF - 다중 플랫폼

#### 서비스 절차

- Dell 프로젝트 관리자 또는 Dell 영업 부서에서 고객에게 연락하여 고객의 요구 사항을 문서화 및 파악하고 고객에게 필요한 서비스 지원을 확인합니다.



- 고객은 내용이 맞는지 확인하고 Dell에 요구 사항을 확인합니다.
- Dell 프로젝트 관리자가 서비스 주문을 작성합니다.
- Dell Logistics Services 운영 부서에서 서비스 주문을 접수하고 기존의 멀티팩 서비스 프로세스에 따라 업무를 처리합니다.

## 고객 책임

- 멀티팩 구성을 지원하려면 여러 수량의 주문이 필요합니다.
- 멀티팩 구성의 배송을 수령할 수 있습니다.

## 서비스 요구 사항:

만들어진 멀티팩 패키지는 표준 "패키지 손상 또는 손실 방지" 가이드라인을 따릅니다.

- 내용물 무게를 지탱하기에 충분히 강한 상자 사용
- 골판 배송 컨테이너로 배송
- 누출 위험이 없도록 내용물을 안전하게 밀봉
- 약 5cm 이상의 적합한 완충 재료를 사용하여 품목을 서로 간에, 그리고 상자 모서리, 측면, 상단 및 하단으로부터 보호
- 패키지 가장자리를 보강하여 잘 구부러지지 않게 함
- 패키지 마감 부분과 이음 부분을 강화 테이프로 안전하게 밀봉
- 멀티팩에는 최소한 고객 주문 번호, 포함되는 각 패키지에 대한 Dell 주문 번호, 전체 주소 정보 및 전화번호 등의 정보가 포함됨
- 결합되는 모든 구성 요소나 품목은 현지 규제 기관의 요구에 따라 관세, 무역 또는 수출 문서에 표기 및 포함됨

## 제외 사항

- 멀티팩을 이용할 수 있는 시스템은 지역과 배송 위치에 따라 다릅니다. 자세한 내용은 담당 CS PM에게 문의하십시오.

## 서비스 제외 항목:

- 상자에 남아 있는 품목의 맞춤형 구성

본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 활동



# 첨부서 5

## 오버팩

---

### 서비스 개요

물류 서비스의 오버팩 서비스("오버팩", "서비스")는 고객이 여러 개의 고유하게 포장된 품목(즉, 시스템, 주변 기기, 타사 디바이스)을 배송 목적으로 하나의 큰 패키지 또는 컨테이너에 결합시킬 수 있는 방법을 제공합니다.

### 서비스 절차

- Dell 프로젝트 관리자나 Dell 영업 부서에서 고객에게 연락하여 고객의 요구 사항을 파악하고 문서화합니다.
- 고객은 내용이 맞는지 확인하고 Dell에 요구 사항을 확인합니다.
- Dell 프로젝트 관리자 또는 Dell 영업 부서에서 서비스 주문을 처리합니다.
- Dell CS 운영 부서에서 서비스 주문을 접수하고 기존 프로세스에 따라 업무를 처리합니다.
- 여러 개의 상자 및 품목을 하나의 상자에 넣고 상자를 닫아 밀봉한 다음 적합한 레이블 및 문서로 오버팩 상자라는 표시를 합니다.

### 고객 책임

- 주문 내용이 오버팩 상자 제한에 맞아야 합니다.

### 서비스 요구 사항

- 만들어진 오버팩 패키지는 표준 "패키지 손상 또는 손실 방지 가이드라인"을 따릅니다.
  - 내용물 무게를 지탱하기에 충분히 강한 상자 사용
  - 골판 배송 컨테이너로 배송
  - 누출 위험이 없도록 내용물을 안전하게 밀봉
  - 약 5cm 이상의 적합한 완충 재료를 사용하여 품목을 서로 간에, 그리고 상자 모서리, 측면, 상단 및 하단으로부터 보호
  - 패키지 가장자리를 보강하여 잘 구부러지지 않게 함
  - 패키지 마감 부분과 이음 부분을 강화 테이프로 안전하게 밀봉
  - 레이블에 전체 주소 정보와 전화번호를 포함시킴



- 구체적인 표준 오버팩 크기는 지역 기준에 따라 설정되지만 일반적으로 “중형” 및 “대형” 구성으로 분류
- 오버팩에는 최소한 고객 PO 번호, 포함되는 각 패키지에 대한 Dell 주문 번호 등의 정보를 포함함
- 결합되는 모든 구성 요소나 품목은 현지 규제 기관의 요구에 따라 관세, 무역 또는 수출 문서에 표기 및 포함됨

### 서비스 제외 항목:

- 맞춤형 오버팩 상자 또는 컨테이너 디자인
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 활동



# 첨부서 6

## 팔레트 및 크레이트

---

### 서비스 개요

팔레트 및 크레이트 서비스("팔레트 및 크레이트", "서비스")는 Dell 고객이 필요성에 가장 적합한 Dell 이외 표준 팔레트와 크레이트 구성을 사용할 수 있는 방법을 제공합니다. 많은 경우에 맞춤형 팔레트 및 크레이트를 사용하면 적재량을 최대화하고 상자 방향을 맞추고 특수 레이블을 부착할 수 있습니다. 필요에 따라 새로운 서류와 맞춤형 레이블을 포함시켜 여러 개의 제품을 팔레트에 놓을 수 있습니다. 비표준 구성에는 다음이 포함될 수 있습니다.

- Gaylord 컨테이너
- 대형 팔레트
- 맞춤형 크기 팔레트(고객 요청)
- 충격 흡수 팔레트
- 목재 크레이트
- 롤 컨테이너

### 서비스 절차

팔레트 및 크레이트 서비스 제공은 맞춤형 서비스이며 CS 프로젝트 설정이 필요합니다. 고객에게 다수의 물류 서비스가 필요한 경우, 해당하는 모든 서비스를 하나의 CS 프로젝트로 결합시킬 수 있습니다. 고객에게 활성 CS 프로젝트가 있는 경우, 프로젝트 관리자가 현재 프로젝트를 사용하거나 새 CS 프로젝트 설정을 결정합니다. 팔레트 및 크레이트 서비스를 포함하는 각 CS 프로젝트에 대한 프로세스는 다음과 같습니다.

- 프로젝트 관리자 또는 Dell 영업 부서에서 고객에게 연락하여 고객의 요구 사항과 관련 정보를 파악하고 기술 명세서에 문서화합니다.
- 고객은 내용이 맞는지 확인하고 기술 명세서를 승인한 후 Dell에 반환하여 요구 사항을 확인합니다.
- Dell은 물류 테스트를 수행하여 배송 지역에서 물류를 처리하기에 서비스가 올바르게 설정되었는지 확인합니다.



- 프로젝트 관리자는 Dell 고객 팀 및 고객에게 CS 프로젝트의 완료를 통보합니다.
- Dell 프로젝트 관리자 또는 Dell 영업 부서에서 서비스 주문을 처리합니다.
- Dell이 설계/선택된 팔레트 또는 크레이트를 입수합니다.
- Dell Logistics Services 운영 부서에서 서비스 주문을 접수하고 기존 프로세스에 따라 업무를 처리합니다.

### **고객 책임.** 고객의 책임은 다음과 같습니다.

- 내용이 맞는지 확인하고 기술 명세서를 승인한 후 Dell에 반환하여 요구 사항을 확인합니다.
- 맞춤형 팔레트 및 크레이트가 사용되는 배송 시 손상이나 다른 형태의 손실(일부 또는 전체)이 발생할 경우 고객이 책임집니다.
- 성공적 서비스 제공을 위해 프로젝트를 진행하는 전 기간 동안 Dell에 협력합니다.

### **서비스 요구 사항:**

- Dell은 수용 가능한 기간 내에 고객이 요청한 팔레트 또는 크레이트를 입수하기 위해 합당한 모든 노력을 기울일 것입니다.
- 모든 팔레트 및 크레이트는 운송 시 제품을 적합하게 보호해야 합니다.

### **서비스 제외 항목:**

- 일부 국가/지역에서는 서비스를 이용하지 못할 수도 있습니다.
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 활동



# 첨부서 7

## 맞춤형 패키징

---

### 서비스 개요

Dell Logistics Service의 맞춤형 패키징("맞춤형 패키징", "서비스")을 통해 Dell 이외 표준, 고객 설계 또는 요청 패키지를 만들 수 있습니다. 이 맞춤형 패키지는 고객 요청이나 필요성을 바탕으로 크기, 포장 내용물, 색상, 그래픽 또는 기타 기준을 적용하여 설계 및 구성할 수 있습니다.

### 서비스 절차

맞춤형 패키징 제공은 맞춤형 서비스이며 CS 프로젝트의 설정이 필요합니다. 고객에게 다수의 물류 서비스가 필요한 경우, 해당하는 모든 서비스를 하나의 CS 프로젝트로 결합시킬 수 있습니다. 고객에게 활성 CS 프로젝트가 있는 경우, 프로젝트 관리자가 현재 프로젝트를 사용하거나 새 CS 프로젝트 설정을 결정합니다. 맞춤형 패키징 서비스를 포함하는 각 CS 프로젝트에 대한 프로세스는 다음과 같습니다.

- 프로젝트 관리자 또는 Dell 영업 부서에서 고객에게 연락하여 고객의 요구 사항과 관련 정보를 파악하고 기술 명세서에 문서화합니다.
- 고객은 내용이 맞는지 확인하고 기술 명세서를 승인한 후 Dell에 반환하여 요구 사항을 확인합니다.
- Dell은 물류 테스트를 수행하여 배송 지역에서 물류를 처리하기에 서비스가 올바르게 설정되었는지 확인합니다.
- 프로젝트 관리자는 Dell 고객 팀 및 고객에게 CS 프로젝트의 완료를 통보합니다.
- Dell 프로젝트 관리자 또는 Dell 영업 부서에서 서비스 주문을 처리합니다.
- Dell이 설계/선택된 패키징을 입수합니다.
- Dell Logistics Services 운영 부서에서 서비스 주문을 접수하고 기존 프로세스에 따라 업무를 처리합니다.

**고객 책임.** 고객의 책임은 다음과 같습니다.

- 내용이 맞는지 확인하고 기술 명세서를 승인한 후 Dell에 반환하여 요구 사항을 확인합니다.



- 맞춤형 패키징이 사용되는 배송 시 손상이나 다른 형태의 손실(일부 또는 전체)이 발생할 경우 고객이 책임집니다.
- 이 서비스를 통해 입수되는 모든 패키징의 소유권을 유지합니다.
- 성공적 서비스 제공을 위해 프로젝트를 진행하는 전 기간 동안 Dell에 협력합니다.

### 서비스 요구 사항:

- 맞춤 포장 디자인은 완충재, 디자인, 색상, 텍스트 등의 양에 따라 최대 3개월이 걸릴 수 있습니다. 서비스 완료 시기는 고객의 프로젝트 관리자가 평가한 후 통보하며 실제 작업에 들어가기 전에 고객의 승인을 받습니다.
- 서비스 가격은 각 프로젝트에 구체적으로 고유하게 책정됩니다.
- 사용되지 않은 맞춤형 패키징은 프로젝트를 설정할 때 합의된 내용에 따라 처분됩니다.

### 서비스 제외 항목:

- 일부 국가/지역에서는 서비스를 이용하지 못할 수도 있습니다.
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 활동



## 첨부서 8

### 배송 상자 레이블

---

#### 서비스 개요

물류 서비스의 Ship Box Label service(“배송 상자 레이블”)는 고객이 시스템 배송 상자에 맞춤형 데이터를 포함한 인쇄 태그를 적용할 수 있는 방법을 제공합니다. 이 서비스를 통해 고객은 다양한 사전 구성된 디자인을 선택하거나 특정 요구 사항에 가장 적합한 Dell 표준 배송 상자 레이블을 맞춤 구성할 수 있습니다.

맞춤 구성할 수 있는 배송 상자 레이블 요소는 변경될 수 있지만 고객 로고 또는 다른 고유 내용이나 일반적으로 지원 Dell 정보 시스템으로부터 얻을 수 있는 시스템 또는 고객 주문 정보(즉, HDD 크기, RAM, 프로세서, 모델 번호, 고객 PO 번호, 배송 날짜, 자산 번호, 서비스 태그)를 추가로 포함할 수 있습니다.

#### 서비스 절차:

각 맞춤형 패키징 레이블 서비스에 대한 프로세스는 다음과 같습니다.

- Dell 프로젝트 관리자나 Dell 영업 부서에서 고객에게 연락하여 고객의 요구 사항을 파악하고 문서화합니다.
- 고객은 내용이 맞는지 확인하고 Dell에 요구 사항을 확인합니다.
- Dell 프로젝트 관리자 또는 Dell 영업 부서에서 고객 요청이 표준 또는 맞춤형 설계인지 결정합니다.
- Dell 프로젝트 관리자 또는 Dell 영업 부서에서 서비스 주문을 처리합니다.
- Dell Logistics Services 운영 부서에서 서비스 주문을 접수하고 기존 프로세스에 따라 업무를 처리합니다.

#### 고객 책임:

고객의 책임은 다음과 같습니다.

- 고유 배송 상자 레이블 내용에 대한 데이터를 제공합니다.
- 생산 단계로 진행하기 전에 맞춤형 설계를 승인합니다.



## 서비스 요구 사항:

- Dell은 표준 선택 항목으로 제공되는 사전 구성된 최신 배송 상자 레이블 디자인을 관리하고 고객에게 제공합니다.
- 맞춤형 정보 또는 브랜딩 레이블을 포함한 레이블 또는 사전 인쇄되거나 위탁된 레이블을 생성, 인쇄 및/또는 부착합니다.
- Dell에서 명시한 내용(시스템, 주변 기기 등)에 따라 상자 외부에 레이블을 부착합니다. 여러 언어(국제 문자 집합)가 필요할 수 있습니다.
- 모든 패키징 레이블은 크기에 관계없이 각 패키지의 동일 위치에 설치됩니다. 위치는 가장 큰 면상단입니다. 국가/지역에 따라 요구 조건이 다른 경우 외에 이 규칙은 전체적으로 적용됩니다.

## Box Label Services에 포함되지 않는 내용:

- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 활동



# 첨부서 9

## 주문 통합

---

### 서비스 개요

물류 서비스의 주문 통합 서비스("주문 통합", "서비스")는 고객이 다수의 Dell 하드웨어 시스템과 주변 부품을 비롯하여 타사 하드웨어, 소프트웨어, 주변 기기 또는 고객 위탁 부품의 수령과 통합을 관리하고 단일 배송으로 모든 부품의 전달을 처리할 수 있는 방법을 제공합니다. (구체적 기능에 대해서는 지사를 통해 확인하십시오.)

### 서비스 절차

주문 통합 서비스를 제공하려면 CS 프로젝트를 설정해야 합니다. 고객에게 다수의 물류 서비스가 필요한 경우, 해당하는 모든 서비스를 하나의 CS 프로젝트로 결합시킬 수 있습니다. 고객에게 활성 CS 프로젝트가 있는 경우, 주문 통합 서비스를 이 CS 프로젝트에 추가시킬 수 있습니다. 고객의 프로젝트 관리자가 현재 프로젝트를 사용하거나 새 CS 프로젝트 설정을 결정합니다. 주문 통합 서비스를 포함하는 각 CS 프로젝트에 대한 프로세스는 다음과 같습니다.

- Dell 프로젝트 관리자나 Dell 영업 부서에서 고객에게 연락하여 고객의 요구 사항을 파악하고 문서화합니다.
- 고객은 내용이 맞는지 확인하고 Dell에 요구 사항을 확인합니다.
- Dell 프로젝트 관리자 또는 Dell 영업 부서에서 서비스 주문을 처리합니다.
- 고객이 Dell 영업 담당자 또는 프로젝트 관리자가 제공한 주소로 타사 부품의 전달을 설정하고 프로젝트 관리자에게 주문이 통합되도록 전체 주문 번호 목록, 공급업체 이름, 운송업체 이름 및 예상 배송 날짜 등의 기타 정보를 제공합니다.
- Dell은 물류 테스트를 실시하여 배송 지역에서 물류를 처리할 수 있는 서비스가 올바르게 준비되었는지 확인합니다.
- 프로젝트 관리자는 Dell 고객 팀 및 고객에게 CS 프로젝트의 완료를 통보합니다.
- Dell Logistics Services 운영 부서에서 서비스 주문을 접수하고 기존 프로세스에 따라 업무를 처리합니다.



## 고객 책임:

- 내용이 맞는지 확인하고 기술 명세서를 승인한 후 Dell에 반환하여 요구 사항을 확인합니다.
- Dell 영업 담당자 또는 프로젝트 관리자가 제공한 주소로 타사 부품의 전달을 준비하고 프로젝트 관리자에게 주문이 통합되도록 전체 주문 번호 목록, 공급업체 이름, 운송업체 이름 및 예상 배송 날짜 등의 기타 정보를 제공합니다.
- 이 서비스 수행을 위한 추가 정보를 입수하기 위해 Dell이 요청하는 합당한 모든 지원을 제공합니다.
- 성공적 서비스 제공을 위해 프로젝트를 진행하는 전 기간 동안 Dell에 협력합니다.
- 서비스 지원에 필요한 임시 보관 제한 사항 및 요구 조건을 준수합니다.

## 서비스 요구 사항:

- 서비스를 통해 고객은 Dell이 배송하고 고객 소재지에 도착하기 전에 특정 하드웨어(및 Dell 주문)의 통합을 요청할 수 있습니다.
- 이 서비스는 통합이 요청된 하드웨어 브랜드에 관계없이 제공됩니다(Dell, IBM, Cisco, Lenovo, HP, S&P 공급업체 등).
- 이 서비스는 통합이 요청된 품목의 수량 또는 무게를 바탕으로 단순화됩니다.
- 각 서비스 이벤트에 대해 모든 Dell 주문이 고객에게 하나의 인보이스로 통합됩니다.
- 주문 통합은 즉시 이루어지지 않습니다. 이 때문에 주문 통합을 위해 하드웨어를 제한된 기간 동안 보관해야 할 수 있습니다. 최종 통합 및 배송까지의 하드웨어 및 주문 보관에 대한 표준 기간은 30일입니다. 이는 수주 잔량과 다른 시간 지연을 감안한 기간입니다. 이 서비스를 일정 기간 운영하면서 이 유보 기간을 줄일 수 있는지 평가할 예정입니다(서비스 제공의 핵심적 비용 요소이므로). 고객에게 이 표준 30일 기간보다 더 긴 보관 기간이 필요한 경우, 주간 또는 월간 인벤토리 서비스 구입을 요청드립니다.
- 주문 통합 서비스가 일부 타사 부품에는 적용되지 않을 수 있습니다.

## 서비스 제외 항목:

- 통합할 타사 품목의 맞춤형 또는 구성
- 하나의 주문 내에서, 또는 전체 통합 주문에 걸쳐 팔레트에 패키지 재구성
- 고객 구성과 호환되는지 타사 제품 테스트
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 활동



# 첨부서 10

## 맞춤형 배송

---

### 서비스 개요

물류 서비스의 맞춤형 배송("맞춤형 배송", "서비스")은 고객이 일반적인 표준 배송 서비스로 해결되지 않는 특정한 시간 또는 날짜에 대한 특정 고객 요구 사항을 충족시키는 솔루션과 제품 운송 서비스를 이용할 수 있는 방법을 제공합니다. 이 서비스에는 다음이 포함될 수 있습니다.

- 특정 시간 - 특정 시간 및 날짜에 주문 배송
- 근무 시간 후 - 정상 근무 시간 후 주문 배송
- 특정 날짜 - 특정 날짜에 주문 배송
- 특정 평일 - 주중 특정 날짜에 주문 배송
- 주말 또는 공휴일 배송 - 주말 또는 공휴일 중에 주문 배송
- 내부 단일 목적지 - 단일 목적지의 단일 위치로 패키지 배송
- 내부 사무실 배달(하나의 주소에 다수의 목적지) - 단일 목적지의 다수 위치로 패키지 배송
- 팔레트 하역 - 팔레트에서 원래 팔레트 근처의 다른 위치로 패키지 이동
- 포장 풀기 - 배송 상자에서 품목을 꺼내고 원래 팔레트 근처에 임시로 놓음
- 패키징 제거(쓰레기 처리) - 고객 소재지에서 배송 및 패키징 재료(상자, 포장재, 팔레트, 오버팩) 제거
- 리프트 게이트 - 패키지를 적재하거나 하적할 때 올릴 수 있는 클로저가 있는 배송 차량의 이용 요청 일반적으로 화물 적재 플랫폼의 문 높이가 높지 않은 위치에서 이용합니다.
- 특정한 트럭 크기 - 고객은 특정한 트럭 크기를 요청할 수 있습니다. 트럭 크기에는 풀 세미 없음, 박스 트럭 필요, 28피트 이하 등이 있을 수 있습니다. 배송 위치 환경에 따라 이러한 요청이 필요할 수 있습니다.

### 서비스 절차

맞춤형 배송 서비스를 제공하려면 CS 프로젝트를 설정해야 할 수 있습니다. 고객에게 다수의 서비스가 필요한 경우, 해당하는 모든 서비스를 하나의 CS 프로젝트로 결합시킬 수 있습니다. 고객에게 활성 CS



프로젝트가 있는 경우, 맞춤형 배송 서비스를 이 CS 프로젝트에 추가시킬 수 있습니다. 고객의 프로젝트 관리자가 현재 프로젝트를 사용하거나 새 CS 프로젝트 설정을 결정합니다. 맞춤형 배송 서비스를 포함하는 각 CS 프로젝트에 대한 프로세스는 다음과 같습니다.

- Dell 프로젝트 관리자나 Dell 영업 부서에서 고객에게 연락하여 고객의 요구 사항을 파악하고 문서화합니다.
- 고객은 내용이 맞는지 확인하고 Dell에 요구 사항을 확인합니다.
- Dell 프로젝트 관리자 또는 Dell 영업 부서에서 서비스 주문을 처리합니다.
- Dell Logistics Services 운영 부서에서 서비스 주문을 접수하고 기존 프로세스에 따라 업무를 처리합니다.

### 고객 책임:

- 서비스 조정, 제공 및 전달을 지원하기 위해 Dell에 적합한 고객 담당자를 지정하고 시설을 이용할 수 있도록 합니다.

### 서비스 요구 사항:

- 서비스를 위해 운송업체가 해당 위치에 도착하기 전에 고객에게 연락해야 합니다. 업계에서는 종종 이를 사전 배달 통지(ADN, Advance Delivery Notice)라고 합니다. 운송업체가 다음 정보를 제공하면 고객은 이 정보를 확인합니다.
  - 배송 날짜
  - 배송 내용물
  - 배송 요구 사항(있는 경우)
  - 운전자 이름 및 회사
  - 고객 PO 및 Dell 주문 번호(필요한 경우)
- 고객과 운송업체가 고객 배달 위치에 대한 "현장 조사"를 마쳐야 할 수 있습니다.

### 서비스 제외 항목:

- 통합할 타사 품목의 맞춤형 또는 구성
- 고객 구성과 호환되는지 타사 제품 테스트
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 활동



# 첨부서 11

## 고객 운송업체

---

### 서비스 개요

고객 운송업체 서비스("고객 운송업체 계정", "CCA", "서비스")는 Dell 고객이 지정 위치로 제품을 운송하기 위해 원하는 운송업체를 이용할 수 있는 방법을 제공합니다. Dell이 필요한 서류를 준비하고 고객이 선택한 운송업체에게 배송 업무를 인계합니다.

고객 운송업체 서비스는 오버팩, 멀티팩, 맞춤형 패키징 및 패키징 레이블 등의 다른 물류 서비스와 함께 주문할 수 있습니다. 프로젝트 관리자에게 연락하여 함께 호환/이용 가능한 전체 서비스 목록을 확인하십시오.

시간 지정 배송, 내부 배송, 사전 통지, 특수 트럭 크기 및 리프트 게이트 등의 특정 물류 서비스는 고객 운송업체 서비스와 함께 구입할 수 없습니다. 프로젝트 관리자에게 연락하여 CCA와 함께 이용할 수 없는 전체 서비스 목록을 확인하십시오.

### 서비스 절차

고객 운송업체 서비스를 제공하려면 CS 프로젝트를 설정해야 합니다. 고객에게 다수의 물류 서비스가 필요한 경우, 해당하는 모든 서비스를 하나의 CS 프로젝트로 결합시킬 수 있습니다. 고객에게 활성 CS 프로젝트가 있는 경우, 고객 운송업체 서비스를 이 CS 프로젝트에 추가시킬 수 있습니다. 고객의 프로젝트 관리자가 현재 프로젝트를 사용하거나 새 CS 프로젝트 설정을 결정합니다. 고객 운송업체 서비스를 포함하는 각 CS 프로젝트에 대한 프로세스는 다음과 같습니다.

- 프로젝트 관리자 또는 Dell 영업 부서에서 고객에게 연락하여 고객의 요구 사항과 고객이 선택한 운송업체에 관한 정보를 파악하고 기술 명세서에 문서화합니다.
- 고객은 내용이 맞는지 확인하고 기술 명세서를 승인한 후 Dell에 반환하여 요구 사항을 확인합니다.
- 고객이 Dell 영업 담당자 또는 프로젝트 관리자가 제공한 주소로 타사 부품(배송에 포함되는 경우)의 전달을 준비하고 프로젝트 관리자에게 주문이 통합되도록 전체 주문 번호 목록, 공급업체 이름, 운송업체 이름 및 예상 배송 날짜 등의 기타 정보를 제공합니다.



- Dell은 물류 테스트를 수행하여 배송 지역에서 물류를 처리하기에 서비스가 올바르게 설정되었는지 확인합니다.
- 프로젝트 관리자는 Dell 고객 팀 및 고객에게 프로젝트의 완료를 통보합니다.
- 이제 프로젝트에서 대량 주문을 할 수 있습니다.

### 고객 책임. 고객의 책임은 다음과 같습니다.

- 내용이 맞는지 확인하고 기술 명세서를 승인한 후 Dell에 반환하여 요구 사항을 확인합니다.
- Dell 영업 담당자 또는 프로젝트 관리자가 제공한 주소로 타사 부품의 전달을 준비하고 프로젝트 관리자에게 주문이 통합되도록 전체 주문 번호 목록, 공급업체 이름, 운송업체 이름 및 예상 배송 날짜 등의 기타 정보를 제공합니다.
- 이 서비스 수행을 위한 추가 정보를 입수하기 위해 Dell이 요청하는 합당한 모든 지원을 제공합니다.
- 성공적 서비스 제공을 위해 프로젝트를 진행하는 전 기간 동안 Dell에 협력합니다.

### 서비스 요구 사항:

- Dell은 고객이 선택한 운송업체, 즉 고객 운송업체에게 인계된 제품/배송에 대한 책임을 포기합니다.
- 고객이 선택한 운송업체가 배송 소유권에 서명하고 인계받은 후 배송 중 손상이나 다른 형태의 손실(전체 또는 일부)이 발생할 경우 고객이 책임집니다.
- 고객은 배송이 고객 운송업체로 인계된 후에 손실 및 손상이 발생하는 경우 이러한 배송 손실이나 손상에 대한 해결이나 보상을 강구하거나 청구하지 못합니다. 대신 고객은 배송을 책임진 선택 운송업체를 상대로 이러한 해결이나 보상을 강구/청구합니다.

### 서비스 제외 항목:

- 고객 운송업체로 배송이 인계된 후 배송 전체나 일부에 대한 손실이나 손상 보상
- 국제 제품 배송에 필요한 수출 또는 수입 서류
- 일부 국가/지역에서는 서비스를 이용하지 못할 수도 있습니다.
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 활동



# 첨부서 12

## 국제 배송

---

### 서비스 개요

국제 배송 물류 서비스("국제 배송", "서비스")는 고객이 고객의 직접 또는 간접 국가의 국제 목적지로 솔루션과 제품 운송을 준비할 수 있는 방법을 제공합니다. 이 서비스에는 해당하는 필수 수출 문서 및 상업 인보이스의 제공이 포함됩니다. 여기에는 사용된 INCO 조건 및 합의된 판매 약관에 따라 수출 허가 취득 및 고객이 지정한 대상 위치(항구 또는 최종 주소)로의 운송 준비가 포함될 수 있습니다. 국제 배송에 필요한 모든 문서를 준비합니다.

Dell은 일반적으로 목적지 국가의 수입업체 역할을 하지 않지만 수입이 허가되지 않은 "지명된 위치"로의 배송 서비스를 제공할 수 있습니다. 수입업체 역할은 고객의 책임입니다.

### 서비스 절차

각 국제 배송 서비스의 프로세스는 다음과 같습니다.

- Dell 프로젝트 관리자나 Dell 영업 부서에서 고객에게 연락하여 고객의 요구 사항을 파악하고 문서화합니다.
- 고객은 내용이 맞는지 확인하고 Dell에 요구 사항을 확인합니다.
- Dell 프로젝트 관리자 또는 Dell 영업 부서에서 서비스 주문을 처리합니다.
- Dell Logistics Services 운영 부서에서 서비스 주문을 접수하고 기존 프로세스에 따라 업무를 처리합니다.

### 고객 책임:

- 상업 인보이스와 수출 문서를 작성하여 서비스 조정, 제공 및 전달을 지원하기 위해 필요한 정보를 Dell에 제공합니다.
- 고객이 제공한 내용이 해당 무역 규정을 준수하도록 책임집니다.
- INCO 및 판매 약관에 따라 목적지 국가에서 상품의 수입 통관을 지원합니다.
- 판매 약관 및 INCO에 따라 필요한 경우 해당 수출, 수입, 관세, 세금 및/또는 수수료를 지불합니다.
- 상업 인보이스에 표시된 INCO 조건에 따라 운송을 준비합니다.



## 서비스 요구 사항:

- 수출하는 물품이 현재 무역 법률을 준수하고 목적지 국가로의 수입이 승인되었음을 확인합니다.
- 해당하는 모든 필수 패키징/팔레트화, 문서 작성 및 배송 레이블 지정을 포함하여 국제 배송에 적합하게 주문을 준비합니다.
- 다음 옵션 중 하나에 따라 주문을 서비스에 적합하게 구성합니다.
  - EXW – 공장 인도. Dell이 해당 위치에서 상품을 이용할 수 있도록 합니다. 고객은 모든 운송 비용을 지불하고 상품을 최종 목적지로 가져올 때의 위험도 부담합니다. Dell은 수거 차량에 상품을 적재하지 않으며 수출을 위한 업무도 처리하지 않습니다. 판매자가 상품을 적재하는 경우, 그 위험 및 비용 부담은 고객에게 있습니다. 양 당사자가 판매자가 출발 시 상품의 적재를 책임지고 이러한 적재 위험과 모든 비용을 판매자가 부담하기를 원하는 경우, 판매 계약에 이러한 내용을 명시적으로 추가하여 의사를 분명히 해야 합니다.
  - FCA – 운송인 인도(배송 위치 지명). Dell이 지명된 위치에서 고객이 지정한 운송업체에게 상품을 전달하고 수출을 위한 업무를 처리합니다. Dell이 고객 운송업체를 대상으로 상품을 적재합니다.
  - FOB – 본선 인도(운송 항구 지명). Dell이 고객이 지명한 선박에 상품을 적재하고 수출을 위한 업무를 처리합니다. 상품이 실제로 선박에 실리면 비용과 위험 부담이 분할됩니다. 고객은 Dell에 상품이 적재되는 선박과 항구 정보를 알려주어야 하고 운송업체 또는 운송주선업체에 대한 언급이나 제공 및 이용은 없습니다. Dell은 선적 항구까지의 상품 운송과 적재 비용을 지불합니다. 고객은 화물 운송 비용, 보험료, 적재 및 목적지 도착 항구까지의 운송 비용을 지불합니다.
  - CFR – 운임 포함 인도(목적지 항구 지명). Dell이 상품을 목적지 항구까지 가져오는 비용과 운임을 지불해야 합니다. 그러나, 상품이 선박에 실린 후에는 위험 부담이 고객에게 전가됩니다. 상품 보험은 포함되지 않습니다. 이 조건을 운임 포함 인도(CNF 또는 C&F)라고 합니다. 해상 운송만 해당합니다.
  - DAP – 위치 인도 조건(목적지 위치 지명). Dell이 수입 통관에 관련된 비용을 제외하고 지명된 위치까지의 운송료를 지불하고 고객이 상품을 하적할 준비가 되는 시점 이전의 모든 위험을 부담합니다.



- 원활한 배송 서비스를 위해 지명된 위치에 도착하기 전에 운송업체가 고객에게 연락해야 할 수 있습니다. 업계에서는 종종 이를 사전 배달 통지(ADN, Advance Delivery Notice)라고 합니다. 운송업체가 다음 정보를 제공하면 고객은 이 정보를 확인합니다.
  - 배송 날짜
  - 배송 내용물
  - 배송 요구 사항(있는 경우)
  - 운전자 이름 및 회사
  - 고객 PO 및 Dell 주문 번호(필요한 경우)

### 서비스 제외 항목:

- Dell은 일반적으로 수입업체 역할을 하지 않습니다.
- 국가 또는 Dell 위치에 따라 서비스를 이용하지 못할 수도 있습니다. 서비스 제공 가능 여부를 알아보려면 영업 담당자 또는 프로젝트 관리자에게 문의하십시오.



# 첨부서 13

## 보고 및 통지

---

### 서비스 개요

물류 서비스, 보고 및 통지 서비스("보고", "서비스")를 이용하면 Dell이 사전 고안되거나 맞춤 구성된 배송 서류, 포장 목록 또는 레이블, 그리고 배송 및 보고서의 사전 통지 등 보고 서비스를 제공할 수 있습니다. 다음 서비스를 이용할 수 있습니다.

- 표준 물류 보고 – 재고 보고, 자산 보고, 배송 보고 및 통지.
- 맞춤형 배송 문서 – 선하증권, 고객에게 특정한 형식 및/또는 데이터 필드로 코딩된 물품 명세서.
- 맞춤형 팔레트 레이블 – 고객에게 특정한 팔레트 레이블을 인쇄 및 부착. 이러한 레이블은 일반적으로 취급, 보관 또는 내용물에 대한 데이터 및/또는 지침을 제공합니다.
- 맞춤형 보고서 – 제공되는 표준 또는 사전 구성된 물류 보고서가 변형된 형태. 맞춤형 보고 레벨에는 다음이 포함됩니다.
  - 사용 가능한 맞춤형 옵션으로부터 표준 보고서를 단순하게 수정, 즉, 기존 데이터 필드의 재지정, 필드 데이터의 정적 변경
  - 사용 가능한 옵션으로부터 표준 보고서를 적절하게 복잡한 수준으로 수정, 즉, 하위 계층 옵션과 더불어 그래픽 삽입 추가, 필드 계산 등의 작은 동적 변경
  - 사용 가능한 옵션으로부터 표준 보고서를 매우 복잡한 수준으로 수정, 하위 계층 옵션과 더불어 데이터 모델링, 표준 구성의 구조적 변경
- 배송 사전 통지 – 고객 배송 활동을 세부적으로 기술하는 보고 및 커뮤니케이션

### 서비스 절차

보고 및 통지 서비스를 제공하려면 CS 프로젝트를 설정해야 할 수 있습니다. 고객에게 다수의 서비스가 필요한 경우, 해당하는 모든 서비스를 하나의 CS 프로젝트로 결합시킬 수 있습니다. 프로젝트 관리자가 현재 프로젝트를 사용하거나 새 CS 프로젝트 설정을 결정합니다. 보고 및 통지 서비스를 포함하는 각 CS 프로젝트에 대한 프로세스는 다음과 같습니다.

- Dell 프로젝트 관리자나 Dell 영업 부서에서 고객에게 연락하여 고객의 요구 사항을 파악하고 문서화합니다.



- 고객은 내용이 맞는지 확인하고 Dell에 요구 사항을 확인합니다.
- Dell 프로젝트 관리자 또는 Dell 영업 부서에서 서비스 주문을 처리합니다.
- Dell Logistics Services 운영 부서에서 서비스 주문을 접수하고 기존 프로세스에 따라 업무를 처리합니다.

### 고객 책임:

- Dell에게 서비스의 설계와 제공을 지원하는 데 필요한 고객 특정 정보를 제공합니다.
- 생산 단계로 진행하기 전에 맞춤형 설계를 승인합니다.
- 배송 빈도 및 주소에 관한 지시서를 Dell에 제공합니다.

### 서비스 요구 사항:

- 보고 전달에는 전자적 방법이 이용됩니다.

### 서비스 제외 항목:

- 위와 같은 정의 범위를 벗어나는 맞춤형 보고(일회성 가격으로 이용 가능)
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 활동

## 첨부서 14

### 단기 보관 서비스(EMEA 및 APJC 고객만 해당)

---

#### 서비스 개요

Dell의 단기 보관 서비스("서비스")는 Dell 파트너 및 고객이 변동하는 구매자의 주문량을 관리하도록 도와주고 사전 제작된 시스템 공급을 중앙 재고 관리 위치에 사전에 배치하여 유지함으로써 공급에 요구되는 리드 타임을 줄여줍니다. 이 서비스는 특정 시스템 모델 및 구성, 소프트웨어 및 주변 기기, 타사 구성 요소 및 고객 위탁 제품("적격 제품")에서 사용할 수 있습니다. 서비스 위치는 Dell이 자유 재량에 따라



승인하며 변경될 수 있습니다. 적격 제품의 시스템 및 구성에 대한 자세한 내용은 Dell 영업 담당자에게 문의하십시오.

고객은 원하는 적격 제품을 주문합니다. 적격 제품은 제조 후 Dell의 보관 시설에 입고됩니다. 고객은 최대 90일의 보관 기간까지 원하는 일정에 따라 보관 시설에서 장치를 출고하도록 요청할 수 있습니다.

적격 제품은 고객이 배송 지시서를 제출하여 적격 제품의 배송을 요청할 때까지 Dell(또는 Dell 계약업체) 시설("집중 센터")에 입고됩니다. 이 서비스의 목적은 고객에게 최대한의 배송 유연성을 제공하는 것입니다. 고객은 보관 기간 동안 언제든지 특정 적격 제품을 명시한 배송 지시를 통보할 수 있습니다. 고객은 Dell이 일정을 맞출 수 있도록 영업일을 기준으로 최소 2일 전에 Dell에 배송 날짜를 통지해야 합니다. Dell이 고객의 배송 지시를 접수하고 승인하면 고객이 주문한 적격 제품이 집중 센터에서 출고됩니다. 고객은 해당 서비스 계약에 따라 기타 서비스(배포, 구성, 지원 등)도 주문할 수 있습니다. 고객이 서비스 계약에 따라 주문하는 기타 서비스는 고객 요청에 따라 신청되거나 주문된 서비스에 맞게 신청되며, 신청은 재고 준비 이전 또는 고객이 배송 지시서를 제출한 후에 이루어집니다. 보관된 장치와 관련된 모든 서비스 요소는 제조에 주문 명령을 내리기 전에 확정하여 제출해야 합니다.

다른 어떤 서비스 계약, SOW(Statement of Work) 또는 제품 또는 서비스 약관도 최대 90일의 보관 기간을 변경할 수 없습니다.

## 서비스 절차:

- 적격 제품은 최대 90일 동안 입고할 수 있습니다.
- 고객은 보관 기간 중 언제든지 적격 제품에 대한 배송 지시서를 제출할 수 있습니다. 고객은 특정 적격 제품의 주문 번호를 알려 지정된 배송 주소로 배송될 수 있도록 합니다.
- 고객이 제공한 배송 날짜가 없는 경우, Dell은 보관 85일째에 배송 주소로 배송 프로세스를 시작합니다.
- Dell은 주문 번호를 개별 단위로 나눌 수 없습니다. 주문은 고객이 수령할 수 있는 크기로 이루어져야 합니다.
- 배송 지시서가 접수되면 Dell은 주문된 서비스의 나머지 부분을 당시 적용 가능한 SLA(Service Level Agreement)에 따라 신청합니다.
- Dell은 재고의 연령 프로필을 모니터링하고 보관 기간이 끝나가고 있는 보유 재고를 고객에게 알리기 위해 합당한 모든 노력을 기울일 것입니다.
- 최대 기간이 지나도록 입고된 채 남아있는 모든 적격 제품은 고객에게 배송됩니다. 집중 센터에 남아 있는 관련된 타사 제품도 적격 제품과 함께 배송됩니다.
- Dell의 반환 정책이 적용되지 않고 일부 적격 제품이 반환되지 않을 수 있습니다.



Dell은 이 서비스 또는 Dell에서 주문한 적격 제품에 대해 현재 이용 가능한 모든 결제 유형과 승인된 결제 유형을 지원할 예정입니다. 결제 유형에 관한 자세한 정보는 영업 담당자에게 문의하시기 바랍니다.

- 이는 인보이스 연기 서비스가 아닙니다. 모든 고객은 제품을 수령하기 전에도 인보이스 조건에 명시된 합의된 신용 기간을 준수해야 합니다.
- Dell 지원 제품(구매된 타사 또는 위탁 제품 제외), 입고 서비스 및 포함될 수 있는 기타 신청된 서비스에 대한 청구서 발행은 Dell의 제조 시설에서 출고될 때 실시됩니다.
- 집중 센터로 Dell 공급업체의 배송 물품이 입고되면 고객이 Dell로부터 구입한 타사 제품 비용이 고객에게 청구됩니다. 고객은 이러한 타사 제품에 대한 보증을 타사 제품의 최초 제조업체가 제공하며 Dell 공급업체가 집중 센터로 타사 제품을 배송할 때 이러한 보증이 시작된다는 점을 이해하고 이에 동의합니다.
- 시스템의 적용 서비스 기간에 따라 본 서비스에 해당하는 자격으로 함께 주문된 지원 제품에 대한 해당 서비스 계약에 설명된 대로, 적격 제품을 포함한(타사 제품 제외) 지원 제품에 대해 해당 시점의 최신 보증 약관을 적용합니다.

## 고객 책임

- 고객은 적격 제품 및 서비스 계약에 포함된 서비스에 대한 PO(Purchase Order)를 Dell에 제출합니다.
- 고객은 정기적으로 Dell 고객 팀과 만나 제품 예측, 기존 재고 현황, 적격 제품의 구성 추가 또는 제거, 및 기타 서비스 관련 문제를 논의합니다.
- 고객은 서비스 제공과 관련하여 합당하게 요구되는 원조, 협력, 시기적절한 결정 및 지원을 제공합니다.
- 고객은 보관 85일까지 주문에 대한 배송 일정을 제공해야 합니다.
- 규정 준수 검토. Dell과 고객은 본 서비스 명세서를 고객이 준수하고 있는지 정기적으로 검토합니다. 고객이 서비스 명세서의 어떤 조항이라도 준수하지 않는 경우, Dell은 서비스를 종료하거나 변경할 수 있습니다.

## 서비스 제외 항목:

- 부품 해체 - 구성된 시스템의 해체 및/또는 재판매 목적으로 보호된 재고 품목으로부터 제거
- Dell 프로젝트 관리
- 서비스 신청을 위한 내용 제출이 지연되는 경우 본 서비스가 제공되지 않음
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 활동

