

服務說明

Dell 物流服務

簡介

Dell 物流服務 (單項「服務」、「物流服務」和合稱「多項服務」或「多項物流服務」) 包含針對您的訂單進行實體處理與運送之各種標準與自訂服務組合，可支援、強化且時常滿足 Dell 客戶的採購體驗。可用服務的彈性與適用範圍視客戶要求而定，讓客戶從服務型錄選擇，為您的倉儲、包裝和運輸需求提供後端訂購支援。

服務範圍

Dell 物流服務由 Dell 針對支援的產品提供，包括但不限於：

1. **倉儲服務** - 針對在交錯交期 (將於服務附件 (1) 中詳述) 下快速部署提供庫存解決方案。
2. **隨箱運送** - 在包裝箱中加入額外硬體、自訂安裝文件及/或其他配件。(將於服務附件 (2) 中詳述)。
3. **移除品項** - 從包裝箱中移除 Dell 預設/標準品項 (將於服務附件 (3) 中詳述)。
4. **集合包裝** - 在核准的集合包裝容器中提供客戶多部系統與指定說明文件 (將於服務附件 (4) 中詳述)。
5. **合裝** - 將多個系統及/或配件品項合裝在大型紙箱，以減少客戶收到的箱數 (將於服務附件 (5) 中詳述)。
6. **棧板和條板箱** - 預先定義的非標準或客戶指定的特定棧板或條板箱設計、配置或打棧板 (將於服務附件 (6) 中詳述)。
7. **自訂包裝** - 依客戶規格包裝。(將於服務附件 (7) 中詳述)。
8. **出貨箱標籤** - 將包含客戶定義及/或提供的資料之預先定義/標準及/或自訂標籤貼在系統出貨箱上 (將於服務附件 (8) 中詳述)。
9. **訂單整合** - 管理多個 Dell 與第三方硬體、軟體和週邊設備或客戶託運的零件之接收與彙整，並安排一次運送所有零件 (將於服務附件 (9) 中詳述)。
10. **自訂運送** - 在指定時間或日期運送產品，或是由運送商使用非標準方式運送到客戶所在地點的額外服務。本項服務可包括：指定時間、指定下班時間、指定日期、指定平日、周末或假日運送、從棧板卸貨、送貨至單一室內地點、送貨至內部辦公室 (同一地址，多個目的地)、拆箱、升降門、清除包裝 (清除垃圾) (詳細說明請見服務附件 (10))



11. **客戶運送商** - 管理使用 Dell 和非 Dell 標準物流業者運輸產品的運輸流程。(將於服務附件 (13) 中詳述)。
12. **國際運送** - 為國際貨物準備所有必要文件。直接運送至居住在直接或間接國家的最終使用者，並提供正確的稅務和出口相關文件。(將於服務附件 (12) 中詳述)。
13. **報告與通知** - 準備標準及自訂的出貨文件、出貨清單或標籤、物流及運輸報告，以及出貨預先通知與報告。(將於服務附件 (13) 中詳述)。
14. **短期倉儲服務 (EMEA 與 APJC 客戶)** – Dell 將管理/儲存在預定時間範圍內的客戶訂單數量波動。(將於服務附件 (14) 中詳述)。

*請注意：*本服務說明的服務附件包含 Dell 提供的各項物流服務的規格。客戶購買服務時適用之服務附件，僅限於客戶發票、訂購確認函或訂購單載明之特定物流服務。

客戶得依照雙方針對各系統議定之費用，向 Dell 購買一或多項上述物流服務。客戶發票、訂購確認函或訂購單上應載明客戶購買的特定物流服務及其相關價格。向 Dell 購買這些「服務」，表示客戶同意遵守本服務說明中的所有條款與條件，包括適用的服務附件及適用的客戶主服務協定或 Dell 適用於商業客戶的銷售條款，網址：www.Dell.com/terms (若適用)。

選購服務

本服務說明的服務附件中詳述目前提供的各項物流服務。可向 Dell 購買其他服務 (包括，組態服務或相關諮詢、管理和專業、支援或訓練服務)。選購額外服務可能需要與 Dell 另訂服務協定。

服務期限

本協定自您下達訂單當日起生效，至服務期限結束為止。「服務期限」始自購買日，以訂單指定期限為限。客戶購買一項或多項服務，皆應於客戶的訂單，或雙方另行同意之發票、訂購確認函或訂購單 (以下合稱「訂單」)，載明購買之系統、授權、安裝、部署、管理終點或最終使用者的數量、費率或價格，以及各項服務的適用服務期限。除非 Dell 與客戶另行簽署書面協定同意，依本協定購買之服務，僅供客戶內部使用，不得轉售或作為服務機構用途。



一般客戶責任

針對客戶在此購買的各項物流服務，客戶應

- 向 Dell 提供聯絡適合客戶人員的方式，以支援服務之提供與交付；
- 針對需要現場執行的服務，客戶必須提供免費、安全而且充份的使用權限，以存取客戶的設施和支援的產品，包括充足的工作空間、電力與市內電話。
- 符合服務附件中針對訂購服務定義的資格條件，意即，最小訂購量、訂購頻率、系統適用性、其他條件
- 取得 Dell 履行服務所需的各項必要授權、權限、法規認證及其他國際貿易法規遵循的必要許可；
- 同意個別服務附件中的條款與條件。

資料備份；移除機密資料。 在 Dell 提供本服務之前及期間，客戶將自行完成備份受影響之系統中所有現有資料、軟體與程式。客戶應定期備份所有受影響系統上所儲存之資料，以備發生任何故障或資料遭到修改或遺失。此外，客戶應負責移除任何機密、專屬或個人資訊以及任何抽取式媒體裝置 (例如 SIM 卡、CD 或 PC 卡)，不論是否有現場技術人員提供協助。對於以下事項，Dell 概不負責：

- 您的任何機密、專有或個人資訊；
- 遺失或損毀的資料、程式或軟體；
- 抽取式媒體裝置損壞或遺失；
- 由於在將「支援產品」退還 DELL 之前，未能先移除「支援產品」內的所有 SIM 卡或其他抽取式媒體裝置而產生的資料或語音費用；
- 系統或網路無法使用；
- 及/或 DELL 或第三方服務提供商之任何行為或疏失 (包含過失)。

Dell 不負責回復或重新安裝任何程式或資料。 在退還支援產品或其零件時，客戶僅應退還電話技術人員要求的支援產品或零件。

不包含的項目

為避免疑義，本服務說明的適用範圍不包括以下活動：

- 本服務說明中未特別註明的任何服務、作業或活動。
相關服務附件中詳述物流服務不包含的項目。



除了客戶主服務協定或本協定 (若適用) 條款所提供的保固之外，本服務說明並不賦予客戶任何其他保固。

條款與條件

支援產品。 本服務適用於下列產品：特定 Dell OptiPlex™、Latitude™、Precision™、PowerEdge™、PowerEdge SC™、PowerVault™、PowerConnect™、Dell EqualLogic™、特定 Dell 印表機、特定 Dell 和第三方配件。支援的產品將定期新增，如需您的 Dell 或非 Dell 產品適用的最新服務清單，請連絡 Dell 銷售代表。

組態服務專案。 Dell 藉由開發和管理配置服務專案 (「CS 專案」) 來提供物流服務。針對客戶每筆購買物流服務並一併購買新的支援 Dell 系統及/或其他配置服務的訂單，Dell 會將之視為一個獨立 CS 專案來管理。如果客戶購買多項物流服務和客製工廠配置服務並一併購買新的支援 Dell 系統，則會將它們合併在單一 CS 專案之下 (如果適用的話)。若有特定系統類型不允許將物流服務和配置服務合併為單一 CS 專案，則會將它們視為個別的 CS 專案。客戶對現有 CS 專案所做的修改可視為個別 CS 專案。

Dell 合作夥伴。 Dell 可能以子公司及分包商執行物流服務。Dell 得隨時變更「服務」執行地點及/或履行「服務」之當事方，但 Dell 仍須負責提供「服務」予「客戶」。

客戶合作夥伴。 客戶得視提供給客戶的物流服務需要，使用第三方 (例如承包商、代理商、系統整合商及/或通路合作夥伴) 來代表客戶與 Dell 合作。「客戶合作夥伴」的所有行為或疏失均由「客戶」自行負責。此外，針對由於「客戶合作夥伴」在代表「客戶」下執行的各種形式之行為或產生的疏失導致之所有損害、成本和費用 (包括訴訟費用和法院或仲裁費用)，「客戶」也同意負責，保障 Dell 並使其免責。

取消服務。 視客戶所在地理地區 (根據服務說明或當地法規) 的適行退貨和服務取消政策規定，客戶得以書面取消通知，終止物流服務及允許取消購買的 Dell 支援產品。可能需要支付取消服務費用。客戶不得取消本物流服務，除非適用之國家或地區/地方法律另有明訂，則從其規定。

在本服務說明的效期期間，Dell 得基於以下任一項原因，隨時取消物流服務，包括任何進行中的服務：

- 客戶無法在發票期間內支付本物流服務的全額費用；
- 客戶濫用、威脅或拒絕協助分析師或現場技術人員；或者
- 客戶未遵守本服務說明所載之任何條款與條件。



若 Dell 取消本物流服務，將寄送書面取消服務通知至客戶發票地址。通知內容包括取消服務的理由，以及取消服務的生效日期，生效日應為 Dell 向客戶寄送取消通知當日起十 (10) 天以上，除非當地法律另有明訂取消條款則從其規定。若 Dell 依本條規定取消本服務，客戶已支付 Dell 或應付之款項無權要求退費。

第三方產品。「第三方產品」應指 Dell 用於物流服務的任何硬體、軟體或其他有形或無形材料 (由客戶或 Dell 提供，或 Dell 依客戶指示取得)。「客戶」向 Dell 保證已取得任何授權、同意、法規認證或核准，以在此授予 Dell 及 Dell 合作夥伴 (如上所述，包括其分包商和員工) 存取、複製、散發、使用及/或修改 (包括建立衍生作品) 及/或安裝第三方產品的權利和授權，而不會侵犯或侵害此類「第三方產品」提供者或擁有者的擁有權或授權 (包括專利和版權)。除「客戶」與 DELL 之間以書面同意的事宜之外，針對與第三方產品相關之任何明示或默示保固，DELL 概不負責。「第三方產品」僅應適用第三方和「客戶」之間訂定的條款與條件。針對本物流服務對第三方產品的任何保固影響，DELL 概不負責。在適用之當地法律允許的最大範圍下，Dell 對「第三方產品」概不負責，且針對此類第三方產品供應相關之任何損害或責任，「客戶」應僅向第三方索償。Dell 得購買專用零件和交期長的元件做為第三方產品，以支援客戶的自訂配置製造。如果 (i) 由於客戶預告訂單的變更、重新排程或取消訂單，或其他原因，導致此類材料在九十 (90) 天內未使用，且 (ii) Dell 無法以合理價格轉售此類材料或無法取消訂購此類材料，則得由 Dell 自行決定開立發票給客戶並將材料運送給客戶。客戶應向 Dell 支付此類材料費用及由於儲存此類材料超過九十 (90) 天產生的任何庫存費用。

出口。客戶聲明並保證，第三方產品包括但不限於提交至 Dell 本物流服務相關影像所包含之軟體，其中未包含任何限制技術 (例如加密)；若其中包含限制技術，則在未擁有出口許可證時，Dell 仍有資格將該第三方產品出口至任何國家 (除適用之出口法規禁止出口的項目外)。對於判斷是否擁有出口許可證，或是否有資格在未授權情況下出口「第三方產品」之任何表示的正確性，Dell 概不負責。「客戶」的出口憑證必須支援適用的區域和當地法律、規則及需求 (例如：實體簽名和電子簽名)。除上述保證以外，所有 CFI 影像服務均必須取得另行簽署的出口憑證 (以下稱「影像出口法規遵循憑證」)。在特定國家，其他服務 (例如 CS 資產服務、CS 硬體整合服務、CS BIOS 客製化服務或 CS 隨箱運送服務) 可能也需要出口憑證。任何必要的出口憑證，均必須在 Dell 執行適用的物流服務專案之前完成、簽署及送回 Dell。若 Dell 必須取得第三方產品出口許可證以提供本服務，客戶茲同意免費提供 Dell 任何及所有 Dell 需要的合理協助，以取得上述出口許可證。

客戶賠償。(a) 針對客戶要求整合在服務中的第三方產品、軟體和資料，客戶未取得相關的適當授權、智慧產權或任何其他許可、法規認證或核准，或 (b) 針對是否已取得出口許可證做出不正確的聲明，而導致第三方求償或訴訟，或由於客戶違反或被認為違反適行出口法律、法規和命令，而招致對 Dell 提出訴訟，客戶應賠償並使 Dell 免責。



技術規格通知與免責聲明。 客戶負責決定客戶的物流服務規格，以及確保已正確記錄這些規格並送交給 Dell。客戶確認物流服務為客戶所選的服務。Dell 有權依賴客戶的文件（「客戶規格表」）。由於根據客戶文件提供物流服務所造成的損害，Dell 概不負責。若 Dell 基於合理觀點認為要求的物流服務在技術上不可行，Dell 保留拒絕提供物流服務的權利。Dell 不保證提供給客戶的物流服務可滿足客戶的所有要求，因為 Dell 依賴第三方產品及客戶或第三方提供的協助。

重要補充資訊

變更控制。 若由於以下原因導致需要執行物流服務中未載明的其他工作：(i) 要求變更服務範圍；(ii) 客戶的行為或疏忽；(iii) 法律及/或適行法規變更；或 (iv) 不可抗力事件，Dell 將會考量額外工作並根據要求的變更提供任何時程變更的詳細資訊和費用的詳細資訊。若「客戶」同意額外的時程及/或費用，將需要先提供書面同意，Dell 才會開始或 (如果已開始進行) 繼續提供此類額外服務。

服務將在購買日 1 年後到期。 除非最大適用法律要求，否則您只能在原始購買日起 1 年內 (以下稱「到期日」) 使用本服務一次。原始購買日的定義為經 Dell 確認之服務或訂單發票上的較早日期。到期日截止後，即使您未使用服務，Dell 的服務也將視為已提供。

服務轉讓。 客戶不得將本物流服務或本服務說明授予之任何權利轉讓至第三方。

物流服務的可用性。 物流服務並非對所有地區或所有產品均適用。

本服務說明由客戶 (以下簡稱「您」或「客戶」) 與本服務購買發票上確認之 Dell 企業體共同簽訂。本服務受客戶與 Dell 另行簽訂的主服務協定之規範，該協定明確授權本服務銷售事宜。若無此等協定，則根據客戶所在地點而定，本服務受 Dell「商業銷售條款」或下表中參照之協定 (若適用，簡稱「協定」) 所約束規範。請參閱下表，其中列出適用於客戶地點之協定所在的網址。雙方在此確認已閱讀並同意遵守這些線上條款。

客戶所在地點	適用於您所購買 Dell 服務的條款與條件	
	客戶直接向 Dell 購買 Dell 服務	客戶經由 Dell 授權經銷商購買 Dell 服務
美國	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
加拿大	www.dell.ca/terms (英文) www.dell.ca/conditions (法文-加拿大)	www.dell.ca/terms (英文) www.dell.ca/conditions (法文-加拿大)



拉丁美洲與 加勒比海 地區	當地 www.dell.com/zh-tw/ 國家/地區特定網站或 www.dell.com/servicedescriptions/global 。*	當地 www.dell.com/zh-tw/ 國家/地區特定網站或 www.dell.com/servicedescriptions/global 。*
亞太地區- 日本	當地 www.dell.com/zh-tw/ 國家/地區特定網站或 www.dell.com/servicedescriptions/global 。*	服務說明和您可能從銷售者取得之其他 Dell 服務文件，並不構成您與 Dell 達成之協定，僅用於說明您自經銷商購買之服務內容、您取得服務後應盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell 服務文件中所提及之任何客戶，在此上下文中，應理解為代表您，而任何被提及的 Dell，應僅理解為代表您的銷售者提供服務之服務提供者 Dell。對於此處所述的服務，您與 Dell 並無直接合約關係。為避免產生疑問，在本質上僅直接與購買者和銷售者相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，有關的付款條款或其他合約條款，將由您與銷售者達成合約。
歐洲、中東 及非洲	當地 www.dell.com/zh-tw/ 國家/地區特定網站或 www.dell.com/servicedescriptions/global 。* 此外，位於法國、德國和英國的客戶可從以下選擇適當網址： 法國： www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente 德國： www.dell.de/Geschaeftsbedingungen 英國： www.dell.co.uk/terms	服務說明和您可能從銷售者取得之其他 Dell 服務文件，並不構成您與 Dell 達成之協定，僅用於說明您自經銷商購買之服務內容、您取得服務後應盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell 服務文件中所提及之任何客戶，在此上下文中，應理解為代表您，而任何被提及的 Dell，應僅理解為代表您的銷售者提供服務之服務提供者 Dell。對於此處所述的服務，您與 Dell 並無直接合約關係。為避免產生疑問，在本質上僅直接與購買者和銷售者相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，有關的付款條款或其他合約條款，將由您與銷售者達成合約。

* 客戶如需存取其當地 www.dell.com/zh-tw/ 網站，只需從當地連線至網際網路的電腦存取 www.dell.com/zh-tw/，或在 Dell 的「選擇國家/地區」網站選擇其中的選項即可，網址為：
<http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>。

不限於此等主服務協定，若本「服務說明」條款與適用的「客戶」主服務協定存有無法協調之歧異，「客戶」茲同意，悉以本「服務說明」條款為準，而後始適用相關主協定之條款。本服務說明之任何條款若與協定之任何條款相衝突，將以本服務說明之條款為準，但僅限於具體衝突，並且不得將其解讀/視為將取代協定中任何其他未與本服務說明具體相悖之條款。



客戶茲同意，於協定效期屆滿後，凡續約、修改、延長或繼續使用服務，均以當時最新的服務說明為依據 (可於 www.dell.com/servicedescriptions/global 查詢)。

本服務說明之任何條款若與協定之任何條款相衝突，將以本服務說明之條款為準，但僅限於具體衝突，並且不得將其解讀/視為將取代協定中任何其他未與本服務說明具體相悖之條款。

一旦下達服務訂單、收到服務、使用服務或相關軟體，或在所購買產品相關之 Dell.com 網站，或在 Dell 軟體或網際網路介面上點選/勾選 [I Agree] (我同意) 按鈕、方塊或類似選項，即代表您同意遵守本服務說明及其中所納入以供參考之協定。如果您代表公司或其他法律公司實體簽訂本服務說明，即表示您有權約束此類實體遵守本服務說明，此處之「您」或「客戶」係指此類實體。除收到本服務說明外，位於某些國家/地區的客戶可能還必須履行已簽署的訂單。

有關服務的詳細資訊，請連絡 Dell 代表或參閱 <https://www.delltechnologies.com/zh-tw/services/index.htm>

服務適用性因國家/地區而異。如要進一步瞭解，客戶和 Dell 通路合作夥伴應聯絡您的銷售代表，以取得更多資訊。

© 2018 Dell Inc. 保留一切權利。本說明文件中使用的商標及商品名稱，係指擁有這些商標及商品名稱的公司實體或其製造的產品。適用 Dell 的銷售條款與條件，請至 www.Dell.com/zh-tw/ 參閱或索取。



附件 1

倉儲；隨需交付*

服務概覽

Dell 的隨需交付服務 (以下稱「服務」) 協助客戶管理買方的訂購量變化並藉由在庫存地點提前準備預先配置、預先生產的系統來縮短履行訂單的交期，並管理此類庫存以滿足需求。「服務」可在某些系統機型及組態、軟體和週邊設備、第三方元件和客戶託運的產品 (以下稱「合格產品」) 上提供。服務地點由 Dell 自行決定與核准，且有可能會改變。如需列為合格產品之系統與組態的更多資訊，請聯絡您的 Dell 服務代表。

Dell 將會預先定義的期間內，根據客戶的合格產品訂單生產和庫存合格產品。客戶得選擇初始期間為 90、120、150 或 180 天，視國家/地區的供應情況而定，根據不同等級支付費用。

合格產品將會庫存在 Dell (或 Dell 承包商) 的倉儲設施 (以下稱「整合中心」) 直到客戶提交出貨通知，要求將合格產品出貨。本項服務的目的是提供客戶最大程度的運送彈性。在倉儲期間的任何時間內，客戶都可以傳達裝運指示，指明要運送的指定合格產品、數量和運送目的地。在 Dell 收到並接受客戶的出貨通知後，將會從整合中心運送客戶訂購的合格產品。客戶可訂購其他服務 (部署、配置、支援等)，作為適用服務協定的一部分。若客戶依據服務協定訂購其他服務，我們將根據客戶的要求或訂購服務的適用性，在庫存準備前或是在客戶提交出貨通知後履行。

服務程序：

- 合格產品初始可庫存在倉庫中 90、120 或 150 天，最長可達到 180 天，視合格產品和國家/地區的供應情況而定。
- 在倉儲期間中的任何時候，客戶都可以提交全部或部分合格產品的裝運通知。客戶將通知需要運送的指定合格產品，告知其類型和數量與運送地址。
- 在收到裝運通知後，Dell 會視需要在當時適用的服務等級協定範圍內履行剩餘訂購的服務。
- Dell 將向客戶提供服務包含之合格產品的定期庫存和活動報告。
- 初始購買的倉儲期限可以一次延長 30 天，最多可以延長三個延長期。需支付服務費。
- 在購買期後，會將仍留在倉庫中的任何合格產品出貨並開立發票給客戶，客戶應在 Dell 發票日期起三十 (30) 天內支付這些產品的費用。整合中心中的相關第三方產品會與上述合格產品一併出貨。
- Dell 的退貨政策不適用；所有合格產品均不得退貨。



- 購買本項服務或向 Dell 訂購合格產品，Dell 將支援目前所有可用和已核准的付款類型。請連絡銷售代表瞭解付款類型的更多資訊。
- 在從 Dell 履行地點出貨時，將為 Dell 支援的產品 (不包括購買的第三方或託運材料)、倉儲服務和本服務協定中可能包含的其他應用服務開立發票。
- Dell 供應商將貨物送達整合中心後，將會針對客戶透過 Dell 購買的第三方產品開立發票給客戶。客戶瞭解並同意此類第三方產品的保固係由第三方產品的原廠製造商提供，而且其保固期應從 Dell 供應商將第三方產品出貨至整合中心之日起開始計算。
- 支援產品 (包括合格產品，但不包括第三方產品) 當時的保固條款與條件，應依照在此類系統的適用服務期限內，透過此項服務對應權利購買的支援產品出貨時適用的服務協定中所述。

客戶責任

- 客戶將完成並簽署一份客戶規範，用於本方案所提供的服務。
- 客戶應向 Dell 提供一份採購訂單，其中應涵蓋本服務協定中包含的合格產品和服務。
- 客戶將定期與 Dell 專案團隊開會，討論產品的預告訂單、現有庫存、新增或移除合格產品組態，以及其他服務相關事宜或問題。
- 客戶將根據服務條款提供合理的協助、合作、及時決策與支援。
- 合規審查。Dell 和客戶將會定期審查客戶是否遵循本服務說明的規定。若客戶未能遵守本服務說明的任何條款，Dell 保留終止或修改服務的權利。
- 在庫存期限結束時，客戶應接收所有剩餘庫存的出貨並支付所有剩餘庫存的費用，以及客戶在這些合格產品出貨之日前已累積但未支付的所有服務費 (包括服務延長費用)。
- 在遵守適用產品退貨和服務取消政策的前提下，如果客戶終止物流服務，同時向 Dell 提供書面聲明允許取消購買支援產品，則取消每一單位產品都將收取最高不超過雙方同意單價 25% 的訂單取消費用，但還須支付支援產品取消前可能已產生的倉儲費用。

本服務未包含下列項目：

- 拆解材料 - 拆解組態系統及/或移除保護庫存以進行轉售。
- 本服務附件所述以外的任何其他活動。

*此附件適用於以前版本的倉儲服務，自選遞送服務和隨需出貨。



附件 2

隨箱運送

服務概覽

隨箱運送物流服務 (以下稱「隨箱運送」) 為 Dell 及/或由客戶選擇且由 Dell 提供的第三方產品 (例如說明文件、軟體及/或週邊硬體項目) 提供一種包裝方法，隨新支援產品出貨時一併運送。

服務程序

可以訂購隨箱運送程序做為 Dell 自訂組態或標準預先配置產品方案的一部分，如下所述：

- Dell 專案經理或 Dell 銷售人員會聯絡客戶，使用技術規格表來記錄並取得客戶的技術要求。
- 「客戶」應檢查並確認這些要求的正確性，核准技術規格表並將之送交給 Dell。
- Dell 採購部門負責取得第三方產品，或由客戶提供隨箱運送品項給 Dell
- 專案經理與 Dell 採購部門或與客戶合作來建立隨箱運送品項的庫存程序。
- Dell 負責完成生產測試以 (i) 確認在庫存系統中所有品項已正確設定，並 (ii) 決定是否將所有品項裝在新的支援產品包裝盒或需要額外的包裝盒。

客戶責任

客戶應：

- 在專案初始期間提供足夠數量的客戶擁有的隨箱運送品項給 Dell。
- 確認隨箱運送品項不包含個人可識別資訊。
- 針對客戶擁有的第三方產品提供 Dell 要求的任何合理協助，以取得 Dell 所需的出口許可證以執行服務。
- 在整個專案生命週期與 Dell 合作，提供適當數量的託運 (客戶擁有) 隨箱運送材料給 Dell 以履行支援產品訂單。包含遵守支援履行現場的交運指引。
- 在整個專案生命週期，針對 Dell 購買的第三方產品與 Dell 採購部門合作，提供季度和年度預告訂單量，以支援客戶的隨箱運送服務專案系統訂單。



服務要求：

- 得根據訂購的品項類型及包裝盒的可用容量，來限制要包含在此服務的品項大小與數量。與專案經理或 Dell 銷售代表確認是否有任何潛在的限制。
- 隨箱裝入品項不得影響系統包裝的安全性與完整性。
- 依當地有關當局要求，在任何海關、貿易或出口文件中載明所有新增的元件或品項。

本服務未包含下列項目：

- 自訂或配置任何隨箱運送品項。
- 測試第三方產品與客戶的組態之相容性。
- 本服務附件中特別註明以外的任何活動。



附件 3

移除品項

服務概覽

移除品項物流服務 (以下稱「移除品項」,「服務」) 為客戶提供一種方式來識別並已從 Dell 支援系統移除的預設/標準品項; 這些品項通常會以 Dell 系統元件/配件形式提供 (例如說明文件、軟體及/或週邊硬體項目)。在出貨之前會先將選取的項目從 Dell 系統包裝中移除。

服務程序

- Dell 專案經理或 Dell 銷售人員會聯絡客戶, 以記錄並取得客戶的要求。
- 客戶應檢查並確認交給 Dell 的要求之正確性。
- Dell 專案經理會完成服務訂單
- Dell CS 營運中心收到服務訂單並根據現行的移除品項服務程序執行
- Dell 將會棄置移除的品項。
- 客戶將不會因移除的品項而獲得退款

客戶責任

客戶應：

- 放棄對移除品項的擁有權。

服務要求：

- 根據客戶要求及當地法規, 特定地區/國家可能會限制移除的品項。與專案經理確認是否有任何潛在的限制。
- 移除品項不得影響運送容器的安全性與包裝完整性。

本服務未包含下列項目：

- 自訂或配置包裝箱中任何品項。
- 本服務附件中特別註明以外的任何活動。



附件 4

集合包裝

服務概覽

集合包裝物流服務 (以下稱「集合包裝」·「服務」) 為客戶提供一種方式來接收硬體系統的主包裝出貨。將多部類似的系統裝入一個運送容器中。集合包裝服務有多項好處：

- 方便部署 (使用 1 個箱子而非多個)
- 減少現場垃圾和回收成本
- 可攜性高 (~ 80 磅)
- 提高倉庫的倉儲能力
- 降低原料需求 (木材、紙張、塑膠)
- 減少要掩埋的垃圾量

可用的基本組態：

- 伺服器 –
 - 10 部集合包裝
 - 20 部集合包裝
 - 4 部集合包裝
- 筆記型電腦
 - 每個集合包裝中含 6 部 – 多個平台
- 桌上型電腦
 - 每個集合包裝中含 6 部 DT – 多個平台
 - 每個集合包裝中含 4 部 MT – 多個平台
 - 每個集合包裝中含 10 部 SFF – 多個平台
 - 每個集合包裝中含 5 部 USFF – 多個平台

服務程序

- Dell 專案經理或 Dell 銷售人員會聯絡客戶，以記錄並取得客戶的要求，並確認客戶所需的服務支援。
- 客戶應檢查並確認交給 Dell 的要求之正確性。



- Dell 專案經理會完成服務訂單
- Dell 物流服務營運中心收到服務訂單並根據現行的集合包裝服務程序執行

客戶責任

- 訂購必要數量，以符合集合包裝組態。
- 可接收集合包裝組態出貨

服務要求：

集合包裝的包裝箱遵循標準「避免包裝箱受損或遺失」指引：

- 使用堅固可承受內容物重量的包裝箱
- 運送箱為瓦楞材質的運送容器
- 安全密封內容物，以防止物品漏出
- 使用至少兩吋長的適合減震材料，以保護物品彼此碰撞，或碰撞到箱子四角、側邊、頂部和底部
- 加強包裝箱邊緣以防止彎折
- 使用強力膠帶密封包裝箱和縫隙
- 集合包裝中提供的資訊至少應包括客戶訂單號碼、每個包裝箱的 Dell 訂單號碼、完整的地址資訊和電話號碼。
- 依當地有關當局要求，在任何海關、貿易或出口文件中載明所有合併元件或品項。

排除項目

- 適用於集合包裝的系統視國家/地區和出貨地點而定，請聯絡您的 CS PM 以取得詳細資訊

本服務未包含下列項目：

- 自訂或配置包裝箱中任何品項。

本服務附件中特別註明以外的任何活動



附件 5

合裝

服務概覽

合裝物流服務 (以下稱「合裝」，「服務」) 為客戶提供一種方式，將多個包裝品項 (即，系統、週邊設備、第三方裝置) 合併裝在一個大型包裝箱或容器中運送。

服務程序

- Dell 專案經理或 Dell 銷售人員會聯絡客戶，以記錄並取得客戶的要求。
- 客戶應檢查並確認交給 Dell 的要求之正確性。
- Dell 專案經理或 Dell 銷售人員完成服務訂單
- Dell CS 營運中心收到服務訂單並根據現行程序執行
- 將多個包裝箱和品項指派至單一包裝箱中，並密封和使用適合的標籤與文件來標示合裝的包裝箱。

客戶責任

- 訂單資料必須符合合裝的包裝箱限制。

服務要求

- 合裝的包裝箱遵循標準「避免包裝箱受損或遺失」指引。
 - 使用堅固可承受內容物重量的包裝箱
 - 運送箱為瓦楞材質的運送容器
 - 安全密封內容物，以防止物品漏出
 - 使用至少兩吋長的適合減震材料，以保護物品彼此碰撞，或碰撞到箱子四角、側邊、頂部和底部
 - 加強包裝箱邊緣以防止彎折
 - 使用強力膠帶密封包裝箱和縫隙
 - 標籤上包含完整的地址資訊和電話號碼
- 依國家/地區條件設定標準合裝尺寸，但通常為「中」或「大」組態。
- 合裝中提供的資訊至少應包括客戶訂單號碼和每個包裝箱的 Dell 訂單號碼。
- 依當地有關當局要求，在任何海關、貿易或出口文件中載明所有合併元件或品項。

本服務未包含下列項目：

- 自訂合裝的包裝箱設計。
- 本服務附件中特別註明以外的任何活動。



附件 6

棧板和條板箱

服務概覽

棧板和條板箱服務 (以下稱「棧板和條板箱」，「服務」) 為客戶提供一種方式來取得最符合其需求的非 Dell 標準棧板和條板箱組態。自訂棧板和條板箱通常允許最大堆疊、指定包裝箱方向和使用特殊標籤。可將多種產品裝在棧板上並視需要具附新的文件和自訂標籤。非標準組態可能包括：

- Gaylord 容器
- 加大棧板
- 自訂尺寸的棧板 (依客戶要求)
- 防撞棧板
- 木質條板箱
- 籠車

服務程序

棧板和條板箱服務以自訂方案提供，需要設定 CS 專案。如果客戶需要多個物流服務，可將所有可用的服務整合在一個 CS 專案中。如果客戶已有有效的 CS 專案，專案經理將會決定是否使用現有的專案或設定新的 CS 專案。每個包含棧板和條板箱服務的 CS 專案程序如下：

- 專案經理或 Dell 銷售人員會聯絡客戶，使用技術規格表來記錄並取得客戶的要求和相關明細。
- 「客戶」應檢查並確認這些要求的正確性，核准技術規格表並將之送交給 Dell。
- Dell 完成物流測試，確認服務已正確設定，以便在交運國家/地區中履行。
- 專案經理將會向 Dell 專案團隊和客戶通知 CS 專案已完成。
- Dell 專案經理或 Dell 銷售人員完成服務訂單
- Dell 取得設計/選取的棧板或條板箱。
- Dell 物流服務營運中心收到服務訂單並根據現行程序執行。

客戶責任。 客戶應：

- 檢查並確認這些要求的正確性，核准技術規格表並將之送交給 Dell。



- 使用自訂棧板和條板箱的貨物 (全部或部分) 若受到任何毀損或減失，應由客戶自行負責。
- 在整個專案生命週期與 Dell 合作，以確保成功提供服務。

服務要求：

- Dell 將嘗試在可接受的時程內，採取各種合理方式取得客戶要求的棧板或條板箱
- 所有棧板和條板箱必須對要運送的產品提供適合的保護措施。

本服務未包含下列項目：

- 並非在所有國家/地區都提供的服務。
- 本服務附件中特別註明以外的任何活動。



附件 7

自訂包裝

服務概覽

Dell 自訂包裝物流服務 (以下稱「自訂包裝」, 「服務」) 允許使用非 Dell 標準、客戶指定或要求的包裝箱。此自訂包裝箱的設計或組態係根據客戶要求或需求的大小、包裝內容、顏色、圖片或其他條件。

服務程序

自訂包裝以自訂方案提供, 需要設定 CS 專案。如果客戶需要多個物流服務, 可將所有可用的服務整合在一個 CS 專案中。如果客戶已有有效的 CS 專案, 專案經理將會決定是否使用現有的專案或設定新的 CS 專案。每個包含自訂包裝服務的 CS 專案程序如下:

- 專案經理或 Dell 銷售人員會聯絡客戶, 使用技術規格表來記錄並取得客戶的要求和相關明細。
- 「客戶」應檢查並確認這些要求的正確性, 核准技術規格表並將之送交給 Dell。
- Dell 完成物流測試, 確認服務已正確設定, 以便在交運國家/地區中履行。
- 專案經理將會向 Dell 專案團隊和客戶通知 CS 專案已完成。
- Dell 專案經理或 Dell 銷售人員完成服務訂單
- Dell 取得設計/選取的包裝材料。
- Dell 物流服務營運中心收到服務訂單並根據現行程序執行。

客戶責任。 客戶應:

- 檢查並確認這些要求的正確性, 核准技術規格表並將之送交給 Dell。
- 使用自訂包裝的貨物 (全部或部分) 若受到任何毀損或減失, 應由客戶自行負責。
- 保留透過本服務取得的所有包裝材料之擁有權。
- 在整個專案生命週期與 Dell 合作, 以確保成功提供服務。

服務要求:

- 自訂包裝箱的設計最長可能需要三個月, 視減震材料數量、設計、顏色、文字等。應先由客戶的專案經理負責評估和溝通服務的完成時間, 才會投入資源。



- 將會針對個別專案提供服務報價。
- 未使用的自訂包裝材料將會根據專案建立時同意的規格處置。

本服務未包含下列項目：

- 並非在所有國家/地區都提供的服務。
- 本服務附件中特別註明以外的任何活動。



附件 8

出貨箱標籤

服務概覽

出貨箱標籤物流服務 (以下稱「出貨箱標籤」) 為客戶提供一種方式，將包含自訂資料的列印標籤貼在系統出貨箱上。本服務讓客戶從多種預先配置的設計選擇，或依照其特殊需求自訂 Dell 標準出貨箱標籤。

出貨箱的可自訂元件有可能會改變，但是可能會包括加入客戶標誌或其他專屬內容或系統或客戶訂單明細，通常可從支援的 Dell 資訊系統取得 (即，HDD 大小、RAM、處理器、型號、客戶訂單號碼、出貨日期、資產編號、服務標籤)。

服務程序：

每個自訂包裝標籤服務的程序如下：

- Dell 專案經理或 Dell 銷售人員會聯絡客戶，以記錄並取得客戶的要求。
- 客戶應檢查並確認交給 Dell 的要求之正確性。
- 由 Dell 專案經理或 Dell 銷售人員決定客戶的要求為標準或自訂設計
- Dell 專案經理或 Dell 銷售人員完成服務訂單
- Dell 物流服務營運中心收到服務訂單並根據現行程序執行

客戶責任：

客戶應：

- 針對專屬的出貨箱標籤內容提供資料
- 先核准任何自訂設計，才將之提交生產

服務要求：

- Dell 將維護並向客戶提供目前的出貨箱標籤預設設計做為標準選擇
- 產生、列印及/或貼上標籤或預先列印或已交付包含自訂資訊的標籤或品牌標籤。
- 依 Dell 規格 (系統、週邊設備等) 將標籤貼在箱子外側。可能需要使用不同的語言 (國際字元集)。



- 所有包裝標籤將會貼在每個包裝箱上的相同位置，不論其大小。其位置是在最大面積側的頂部。此為全球適用的通則，但是在某些要求有衝突的國家/地區除外。

出貨箱標籤服務未包含下列項目：

- 本服務附件中特別註明以外的任何活動。



附件 9

訂單整合

服務概覽

訂單整合物流服務 (以下稱「訂單整合」, 「服務」) 為客戶提供一種方式, 來管理多個 Dell 硬體系統與週邊零件及第三方硬體、軟體週邊設備或客戶託運的零件之接收與彙整, 並安排一次運送所有零件。(向區域節點洽詢是否提供特定功能)。

服務程序

提供訂單整合服務需要設定 CS 專案。如果客戶需要多個物流服務, 可將所有可用的服務整合在一個 CS 專案中。如果客戶已有有效的 CS 專案, 可將訂單整合服務新增至此 CS 專案。客戶的專案經理將決定是否使用現有的專案或設定新的 CS 專案。每個包含訂單整合服務的 CS 專案程序如下:

- Dell 專案經理或 Dell 銷售人員會聯絡客戶, 以記錄並取得客戶的要求。
- 客戶應檢查並確認交給 Dell 的要求之正確性。
- Dell 專案經理或 Dell 銷售人員完成服務訂單
- 客戶安排將第三方材料運送至 Dell 銷售聯絡人或專案經理提供的地址, 並向專案經理提供其他明細, 例如訂單號碼的完整清單、供應商名稱、運送商名稱和整合訂單的預估交運日期
- Dell 完成物流測試, 確認服務已正確設定, 以便在交運國家/地區中履行
- 專案經理將會向 Dell 專案團隊和客戶通知 CS 專案已完成
- Dell 物流服務營運中心收到服務訂單並根據現行程序執行

客戶責任:

- 檢查並確認這些要求的正確性, 核准技術規格表並將之送交給 Dell
- 客戶安排將第三方材料運送至 Dell 銷售聯絡人或專案經理提供的地址, 並向專案經理提供其他明細, 例如訂單號碼的完整清單、供應商名稱、運送商名稱和整合訂單的預估交運日期
- 提供 Dell 要求的任何合理協助, 以取得額外資訊以履行此服務。
- 在整個專案生命週期與 Dell 合作, 以確保成功提供服務。
- 遵守暫時倉儲限制和要求, 以支援服務。



服務要求：

- 本服務允許在 Dell 出貨之前，客戶得要求整合特定硬體 (和 Dell 訂單) 並運送至客戶的地點。
- 本方案視要求整合的品牌硬體 (Dell、IBM、Cisco、Lenovo、HP、S&P 廠商等) 而定
- 將根據要求整合的品項數量或重量來簡化服務。
- 每次執行此服務時，會將所有 Dell 訂單整合在一張發票給客戶
- 訂單整合不會立即進行。因此，訂單整合可能需要將硬體倉儲一段時間。標準方案針對硬體倉儲和保留訂單，直到最終整合並出貨的時程為 30 天。這允許未完成的訂單和其他時間延期。由於此方案已上市一段時間，將會評估來決定是否可縮短此保留時間 (因為這是交運服務的主要成本因素)。若客戶需要比標準 30 天時程更長的倉儲時間，則需要購買每週或每月倉儲方案。
- 並非所有第三方材料都符合訂單整合服務資格。

本服務未包含下列項目：

- 自訂或配置要整合的第三方品項。
- 重新配置單一訂單或整合訂單中每個棧板上的包裝箱
- 測試第三方產品與客戶的組態之相容性。
- 本服務附件中特別註明以外的任何活動。



附件 10

自訂運送

服務概覽

物流服務、自訂運送 (以下稱為「自訂運送」，「服務」) 為客戶提供一種方式，依客戶要求的特定時間或日期 (通常無法透過標準交運服務滿足此需求) 安排產品與解決方案運輸。這項服務可包括：

- 指定時間 – 在指定日期和時間運送
- 指定下班時間 – 在正常上班時間過後運送訂單
- 指定日期 – 在指定日期交貨
- 指定平日 – 在一周中指定平日運送訂單
- 週末或假日運送 – 在週末或假日運送訂單
- 送貨至單一室內地點 - 將包裝箱運送至單一目的地的單一地點。
- 室內辦公室配送 (在同一地址的多個目的地) - 將包裝箱運送至單一目的地的多個地點。
- 從棧板卸貨 - 從棧板卸貨至另一個原始棧板所在的附近地點。
- 拆箱 – 將品項從其出貨箱取出，並置於原始棧板所在地點附近。
- 清除包裝 (清除垃圾) – 從客戶地點移除運送和包裝材料 (包裝箱、包裝材料、棧板、外包裝)。
- 升降門 - 配送車輛必須配備升降車門，可在裝貨或卸貨時升起。這通常適用於無卸貨平台門的地點。
- 特殊卡車尺寸。 - 客戶可要求卡車尺寸。卡車尺寸包括以下 – 無全/半卡車，需要箱型卡車，長度不超過 28 呎等。此項要求通常是根據交運地點具備的性能。

服務程序

運送自訂運送服務可能需要設定 CS 專案。如果客戶需要多個服務，可將所有可用的服務整合在一個 CS 專案中。如果客戶已有有效的 CS 專案，可將自訂運送服務新增至此 CS 專案。客戶的專案經理將決定是否使用現有的專案或設定新的 CS 專案。每個包含自訂運送服務的 CS 專案程序如下：

- Dell 專案經理或 Dell 銷售人員會聯絡客戶，以記錄並取得客戶的要求。
- 客戶應檢查並確認交給 Dell 的要求之正確性。



- Dell 專案經理或 Dell 銷售人員完成服務訂單
- Dell 物流服務營運中心收到服務訂單並根據現行程序執行

客戶責任：

- 向 Dell 提供聯絡適合客戶人員和設施的方式，以支援服務之協調、提供與交運。

服務要求：

- 本服務要求運送商在送達地點之前先聯絡客戶。在業界稱之為 ADN (預先交貨通知)。運送商將提供下列資訊，由客戶負責確認資訊無誤 –
 - 交運日期
 - 交運內容物
 - 交運要求 (如有)
 - 駕駛員姓名與公司
 - 客戶訂單與 Dell 訂單號碼 (如需要)
- 可能需要由客戶和運送商針對交運地點完成「現場勘驗」。

本服務未包含下列項目：

- 自訂或配置要整合的第三方品項。
- 測試第三方產品與客戶的組態之相容性。
- 本服務附件中特別註明以外的任何活動。



附件 11

客戶運送商

服務概覽

客戶運送商服務 (以下稱為「客戶運送商帳戶」，「CCA」，「服務」) 為 Dell 客戶提供一種方式，可透過其偏好的貨物運輸業者來運送產品至指定地點。Dell 將會產生必要文件並將貨物交給客戶偏好的運送商。

客戶運送商服務可與物流服務一併訂購，例如合裝、集合包裝、自訂包裝和包裝標籤。聯絡專案經理以取得相容/可一起購買的服務完整清單

某些物流服務無法與客戶運送商服務一起購買，例如：在指定的時間及日期運送、送貨至室內、預先通知、特殊卡車尺寸和升降門。聯絡專案經理以取得無法與 CCA 一起購買的服務完整清單。

服務程序

提供客戶運送商服務需要設定 CS 專案。如果客戶需要多個物流服務，可將所有可用的服務整合在一個 CS 專案中。如果客戶已有有效的 CS 專案，可將客戶運送商服務新增至此 CS 專案。客戶的專案經理將決定是否使用現有的專案或設定新的 CS 專案。每個包含客戶運送商服務的 CS 專案程序如下：

- 專案經理或 Dell 銷售人員會聯絡客戶，使用技術規格表來記錄並取得客戶的要求和客戶偏好運送商的相關明細。
- 「客戶」應檢查並確認這些要求的正確性，核准技術規格表並將之送交給 Dell。
- 客戶安排將第三方材料 (若包含在貨物中) 運送至 Dell 銷售聯絡人或專案經理提供的地址，並向專案經理提供其他明細，例如訂單號碼的完整清單、供應商名稱、運送商名稱和整合訂單的預估交運日期
- Dell 完成物流測試，確認服務已正確設定，以便在交運國家/地區中履行。
- 專案經理將會向 Dell 專案團隊和客戶通知專案已完成。
- 專案適用於大量訂單。



客戶責任。 客戶應：

- 檢查並確認這些要求的正確性，核准技術規格表並將之送交給 Dell。
- 客戶安排將第三方材料運送至 Dell 銷售聯絡人或專案經理提供的地址，並向專案經理提供其他明細，例如訂單號碼的完整清單、供應商名稱、運送商名稱和整合訂單的預估交運日期
- 提供 Dell 要求的任何合理協助，以取得額外資訊以履行此服務。
- 在整個專案生命週期與 Dell 合作，以確保成功提供服務。

服務要求：

- Dell 將產品/貨物移交給客戶運送商 (即，客戶偏好的運送商) 後，就無需對該產品/貨物負責。
- 在客戶的運送商簽名接收貨物後，貨物 (全部或部分) 若受到任何毀損或減失，應由客戶自行負責。
- 在貨物已移交給客戶的運送商後，客戶將不得針對貨物減失或毀損要求補償或賠償。 客戶應向負責該批貨物的其偏好運送商提出此類補償或賠償。

本服務未包含下列項目：

- 在其運送商簽名接收貨物後，賠償部分或全部貨物受到任何毀損或減失
- 跨國界運送產品/貨物的必要出口或進口文件。
- 並非在所有國家/地區都提供的服務。
- 本服務附件中特別註明以外的任何活動。



附件 12

國際運送

服務概覽

國際運送物流服務（「國際運送」，「服務」）為客戶提供一種方式，以安排將產品和解決方案運送至客戶的直接或間接國家之國際目的地。本服務包括提供適合和必要的匯出文件和商業發票。其中可能包括出口通關和安排運送至客戶的指定目的地（港口或最終地址），視使用的 INCO 條款和同意的銷售條款而定。為國際貨物準備所有必要文件

Dell 通常不做為目的地國家的註冊進口商，但是可提供交運至非進口通關的「指定地點」。客戶應負責做為註冊進口商。

服務程序

國際運送服務的程序如下：

- Dell 專案經理或 Dell 銷售人員會聯絡客戶，以記錄並取得客戶的要求。
- 客戶應檢查並確認交給 Dell 的要求之正確性。
- Dell 專案經理或 Dell 銷售人員完成服務訂單
- Dell 物流服務營運中心收到服務訂單並根據現行程序執行。

客戶責任：

- 為 Dell 提供必要的資訊，以產生商業發票和出口文件，以支援服務之協調、提供與交運。
- 負責確定客戶提供的內容符合適行的貿易法規。
- 根據 INCO 和銷售條款，支援產品在目的地國家的進口通關。
- 支付相關出口、進口、關稅、稅金及/或根據銷售條款和 INCO 要求的費用。
- 根據商業發票所載的 INCO 條款安排運送。

服務要求：

- 確定出口的材料符合目前的貿易法規，而且核准進口到目的地國家。
- 準備國際出貨訂單，提供所有要求和適當的包裝/打棧板、文件和出貨標籤。



- 在以下其中一種交運條件下，針對服務提出訂單：
 - **EXW – 工廠交貨。** Dell 在其工廠交貨。客戶支付所有運輸費用及將貨品送到其最終目的地的相關風險。Dell 不負責將貨物裝上取貨卡車，亦不負責辦理出口通關手續。若由賣方裝貨上車，則客戶應承擔風險和相關費用。若雙方希望由賣方負責裝貨上車並承擔風險和所有裝貨費用，則必須在銷售合約上明文記載。
 - **FCA – 貨交運送人 (指定交運地點)。** Dell 將貨物交運至指定地點並交給客戶指定的運送商，以及辦理出口通關手續。Dell 負責將貨物交給客戶的運送商。
 - **FOB – 船上交貨 (指定裝運港)。** Dell 將貨物裝上客戶指定的船舶上，以及辦理出口通關手續。貨物裝載在船舶上時，分攤費用和風險。客戶必須向 Dell 指定要裝載貨物的船舶和裝船的港口，而且在裝船前並未先將貨物交付運送人或運輸公司。Dell 支付將貨物運送到裝運港的運費及裝船費用。客戶支付貨物運費、保險、卸貨和從到達港口運送到目的地的運輸費用。
 - **CFR – 運費在內 (指定目的港)。** Dell 必須支付將貨物運送至目的港的費用和運費。但是，在貨物裝載至船舶上時，風險即移轉給客戶。不包含貨物的保險。此一術語之前稱為 **CNF (C&F)**。僅限海運。
 - **DAP – 目的地交貨 (指定目的地)。** Dell 支付將貨物送達指定地點的運費，但不包括進口通關的相關費用。此外，亦承擔將貨物準備好以供客戶卸貨之前的一切風險。
- 本服務可能需要運送商在將貨物送達客戶指定的地點之前先聯絡客戶，以利交運。在業界稱之為 **ADN (預先交貨通知)**。運送商將提供下列資訊，由客戶負責確認資訊無誤 –
 - 交運日期
 - 交運內容物
 - 交運要求 (如有)
 - 駕駛員姓名與公司
 - 客戶訂單與 Dell 訂單號碼 (如需要)

本服務未包含下列項目：

- Dell 通常不做為目的地國家的註冊進口商。
- 並非所有國家/地區或所有 Dell 地點都會提供此項服務，請向您的銷售代表或專案經理查詢是否提供服務。



附件 13

報告與通知

服務概覽

使用物流服務、報告與通知服務 (以下稱「報告」，「服務」) 可讓 Dell 提供預先設計或自訂的出貨文件、出貨清單或標籤，以及通報 (例如出貨預先通知與報告)。可用的服務可能包括：

- 標準物流報告 – 庫存報告、資產報告、出貨報告和通知。
- 自訂出貨文件 – 提單、使用客戶指定格式及/或資料欄位的裝箱單。
- 自訂棧板標籤 – 列印和貼上客戶的棧板標籤。這些標籤通常會提供有關處理、倉儲或內容物的資料及/或指示。
- 自訂報告 – 修改可用的標準或預先設定之物流報告。自訂報告等級包括：
 - 簡單修改 – 透過可用的自訂選項來修改標準報告，即重新指向現有的資料欄位、靜態變更欄位資料。
 - 中度複雜修改 – 透過可用選項來修改標準報告，即任何低階選項及新增圖片、次要的動態變更，例如欄位計算。
 - 高度複雜修改 – 透過可用選項來修改標準報告，即任何低階選項、資料建模、標準組態的結構變更。
- 出貨預先通知 – 報告和通知詳細的客戶出貨活動。

服務程序

報告與通知服務可能需要設定 CS 專案。如果客戶需要多個服務，可將所有可用的服務整合在一個 CS 專案中。專案經理將決定是否使用現有的專案或設定新的 CS 專案。每個包含報告與通知服務的 CS 專案程序如下：

- Dell 專案經理或 Dell 銷售人員會聯絡客戶，以記錄並取得客戶的要求。
- 客戶應檢查並確認交給 Dell 的要求之正確性。
- Dell 專案經理或 Dell 銷售人員完成服務訂單
- Dell 物流服務營運中心收到服務訂單並根據現行程序執行



客戶責任：

- 向 Dell 提供必要的內容，以支援服務之設計與交運。
- 先核准任何自訂設計，才將之提交生產。
- 向 Dell 提供運送頻率和地址的指示。

服務要求：

- 將以電子形式交付報告

本服務未包含下列項目：

- 超出上述定義範圍的報告自訂服務得以一次性費用的形式提供。
- 本服務附件中特別註明以外的任何活動。



附件 14

短期倉儲服務 (EMEA 與 APJC 客戶)

服務概覽

Dell 的短期倉儲服務 (通稱「服務」) 協助 Dell 的合作夥伴及客戶管理買方的訂購量變化，並藉由在集中庫存地點提前準備預先配置的系統來縮短履行訂單的交期。「服務」可在某些系統機型及組態、軟體和週邊設備、第三方元件和客戶託運的產品 (以下稱「合格產品」) 上提供。服務地點由 Dell 自行決定與核准，且有可能會改變。如需列為合格產品之系統與組態的更多資訊，請聯絡您的 Dell 服務代表。

客戶可就所需的合格產品提出訂單，而該訂單將在製造之後傳送到 Dell 的倉儲工廠進行倉儲。客戶可依自己的時程，要求從倉儲出貨單位數量，倉儲最長可達 90 天。

合格產品將會庫存在 Dell (或 Dell 承包商) 的倉儲設施 (以下稱「整合中心」) 直到客戶提交出貨通知，要求將合格產品出貨。本項服務的目的是提供客戶最大程度的運送彈性。在倉儲期間的任何時間內，客戶都可以傳達裝運指示，指明要運送的指定合格產品。為確保 Dell 能滿足客戶排程之需，客戶必須於其出貨日期至少 2 (二) 個工作日前通知 Dell。在 Dell 收到並接受客戶的出貨通知後，將會從整合中心運送客戶訂購的合格產品。客戶可訂購其他服務 (部署、配置、支援等)，作為適用服務協定的一部分。若客戶依據服務協定訂購其他服務，我們將根據客戶的要求或訂購服務的適用性，在庫存準備前或是在客戶提交出貨通知後履行。與倉儲數量相關的所有服務資料都必須鎖定及提交，接著才能將訂單轉入製造階段。

任何其他服務協定、工作聲明或產品或服務的條款與條件，均不得變更此 90 天的最長倉儲期限規定。

服務程序：

- 合格產品可選擇的倉儲時間最長不超過 90 天
- 在倉儲期間中的任何時候，客戶都可以提交合格產品的裝運通知。客戶可以將要出貨的指定合格產品訂單編號傳達給指定的交付地址。
- 若客戶未提供任何出貨日期，Dell 將於倉儲日起第 85 天開始進行送往交付地址的出貨作業。
- Dell 無法將同一張訂單拆成不同的數量。訂單應依客戶可接受的不同數量提出。
- 在收到裝運通知後，Dell 會視需要在當時適用的服務等級協定範圍內履行剩餘訂購的服務。
- Dell 將監控庫存的期限基本資料，並盡一切合理努力，通知客戶其庫存已接近倉儲服務結束的資訊
- 超過最長期間而仍留在倉庫中的任何合格產品，都將處理出貨給客戶。整合中心中的相關協力廠商產品會與上述合格產品一併出貨。
- Dell 的退貨政策不適用；所有合格產品均不得退貨。



購買本項服務或向 Dell 訂購合格產品，Dell 將支援目前所有可用和已核准的付款類型。請連絡銷售代表瞭解付款類型的更多資訊。

- 本服務不是發票延付服務。所有客戶都必須遵循發票明載約定的信貸期限，即使已收到產品亦然。
- 在從 Dell 製造工廠地點出貨時，將為 Dell 支援的產品 (不包括購買的第三方或託運材料)、倉儲服務和本服務協定中可能包含的其他應用服務開立發票。
- Dell 供應商將貨物送達整合中心後，將會針對客戶透過 Dell 購買的第三方產品開立發票給客戶。客戶瞭解並同意此類第三方產品的保固係由第三方產品的原廠製造商提供，而且其保固期應從 Dell 供應商將第三方產品出貨至整合中心之日起開始計算。
- 支援產品 (包括合格產品，但不包括第三方產品) 當時的保固條款與條件，應依照在此類系統的適用服務期限內，透過此項服務對應權利購買的支援產品出貨時適用的服務協定中所述。

客戶責任

- 客戶應向 Dell 提供一份採購訂單，其中應涵蓋本服務協定中包含的合格產品和服務。
- 客戶將定期與 Dell 專案團隊開會，討論產品的預告訂單、現有庫存、新增或移除合格產品組態，以及其他服務相關事宜或問題。
- 客戶將根據服務條款提供合理的協助、合作、及時決策與支援。
- 客戶承諾在倉儲服務結束之前或期間提供其訂單的出貨日期排程
- 合規審查。Dell 和客戶將會定期審查客戶是否遵循本服務說明的規定。若客戶未能遵守本服務說明的任何條款，Dell 保留終止或修改服務的權利。

本服務未包含下列項目：

- 拆解材料 - 拆解組態系統及/或移除保護庫存以進行轉售。
- Dell 專案管理
- 本服務的服務應用不包含延遲提交內容項目。
- 本服務附件所述以外的任何其他活動。

