A MÁRKASZERVIZ SZERZŐDÉS  
**„MÁRKASZERVIZ STANDARDOK”**MELLÉKLETE

**MAINSTREAM SZEMÉLYGÉPJÁRMŰ MÁRKÁK**

Ahhoz, hogy a MÁRKASZERVIZ megfeleljen a jelen SZERZŐDÉSNEK, a MÁRKASZERVIZNEK az alábbiakban foglalt valamennyi MÁRKASZERVIZ STANDARDNAK meg kell felelnie.

|  |  |
| --- | --- |
| # | MÁRKASZERVIZ STANDARDOK |
| PR | Telephely |
| CI | Vállalati identitás |
| QU | Minőség |
| IT | IT (infrastruktúra és rendszerek) |
| FI | Pénzügy |
| PE | Munkavállalók |

Az alábbi táblázatban a „SZERZŐDÉS” / „TELEPHELY” oszlop azt mutatja, hogy az adott standardnak SZERZŐDÉS vagy TELEPHELY szintjén kell megfelelni.

A „Kezdőnap I/N” oszlop azt mutatja, hogy a STANDARDNAK a MÁRKASZERVIZ tevékenységének kezdőnapjától meg kell-e felelni.

A hivatkozott irányelvek és kézikönyvek a standard elválaszthatatlan részét képezik.

A jelen „MÁRKASZERVIZ STANDARDOK” MELLÉKLET alkalmazásában a Kis Javítóműhely olyan, 360 m2-nél kisebb alapterületű szerviz, amelynek egy műhelybejárata van és egy vagy több Stellantis Haszongépjármű (LCV) szerződéssel rendelkezik.

**TELEPHELYEK**

| # |  | Leírás | Telephely / Szerződés | Kezdőnap I/N | Hivatkozás |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| R-PR 1 | ELHELYEZKEDÉS | A MÁRKASZERVIZ TELEPHELYEINEK az ÜGYFELEK által könnyen megközelíthető és a járókelők számára is jól látható, kereskedelmi szempontból aktív területen kell elhelyezkednie.  Valamennyi MÁRKASZERVIZ FIÓKTELEPNEK a MÁRKASZERVIZ KÖZPONTI TELEPHELYÉTŐL *45* percen belül elérhetőnek kell lenni. | Telephely | I | Márka Vállalati Identitás Kézikönyv  Stellantis Multibrand Irányelvek (SBH)  LCV és KIS JAVÍTÓMŰHELY irányelv |
| R-PR 2 | ÜGYFÉLPARKOLÓ | A MÁRKASZERVIZNEK a Fiat által meghatározott Mérettáblázatban foglaltaknak megfelelő, az ÜGYFELEK számára fenntartott minimális számú parkolóhelyet kell biztosítani:   * MÁRKASZERVIZ KÖZPONTI TELEPHELYE: 3 parkolóhely, * MÁRKASZERVIZ FIÓKTELEPE: 2 parkolóhely   A parkolóhelyeken nem tarthatók csereautók és tesztautók.  A helyi előírásoknak megfelelően fogyatékkal élők részére további parkolási lehetőséget kell biztosítani.  Helyhiány esetén a méretezési minimumkövetelmények teljesülése érdekében alternatív parkolási lehetőséget lehet biztosítani (pl. bemutatóteremhez tartozó vagy szomszédos parkoló, ingyenes transzfer szolgáltatás, elszállítás háztól).  A további parkolóhelyet a Fiat által meghatározott Mérettáblázat szerint kell kialakítani.  Amennyiben a MÁRKASZERVIZ TELEPHELYÉN kettő vagy több Stellantis márka szervizelése történik, úgy a Multibrand Mérettáblázat előírásait kell alkalmazni.  Kis Javítóműhelyek esetén a MÁRKASZERVIZ nem köteles a Fiat ÜGYFELEK számára dedikált parkolót fenntartani. | Telephely | I | Mérettáblázat  Multibrand Mérettáblázat |

| # |  | Leírás | Telephely / Szerződés | Kezdőnap I/N | Hivatkozás |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| R-PR 3 | SZERVIZKAPACITÁS | A MÁRKASZERVIZ köteles Fiat AFTERALES tevékenység céljára, köztük elektromos GÉPJÁRMŰVEK részére teljes munkaidőben az alábbi minimumkapacitásokat biztosítani:   * MÁRKASZERVIZ KÖZPONTI TELEPHELYE: 3 szerviz munkaállás, ebből 2 emelős * MÁRKASZERVIZ FIÓKTELEPE: 2 szerviz munkaállás, ebből 1 emelős   Az emelős munkaállomásnak meg kell felelnie a Fiat által meghatározott Mérettáblázatban foglalt Műszaki Minimumkövetelményeknek.  A további szervizkapacitást a Fiat által meghatározott Mérettáblázat szerint kell kialakítani.  Amennyiben a MÁRKASZERVIZ TELEPHELYÉN kettő vagy több Stellantis márka szervizelése történik, úgy a Multibrand Mérettáblázat előírásait kell alkalmazni. | Telephely | I | Mérettáblázat  Multibrand Mérettáblázat  MÁRKASZERVIZ Alacsony Kibocsátású Jármű Irányelv |
| R-PR 4 | TÉNYLEGES MŰHELY TERÜLET | A MÁRKASZERVIZ köteles Fiat AFTERALES tevékenység céljára, köztük elektromos GÉPJÁRMŰVEK részére legalább az alábbi Tényleges Műhely Területet biztosítani:   * MÁRKASZERVIZ KÖZPONTI TELEPHELYE: legalább 150 m2 * MÁRKASZERVIZ FIÓKTELEPE: legalább 130 m2   A Tényleges Műhely Területnek kell felelnie a Fiat által meghatározott Mérettáblázatban foglalt Műszaki Minimumkövetelményeknek.  A további Tényleges Műhely Területet a Fiat által meghatározott Mérettáblázat szerint kell kialakítani. Amennyiben a MÁRKASZERVIZ TELEPHELYÉN kettő vagy több Stellantis márka szervizelése történik, úgy a Multibrand Mérettáblázat előírásait kell alkalmazni.  A műhely forgalmának elősegítése érdekében a szerelésre és az ÜGYFÉL általi átvételre várakozó gépjárművek számára további helyet, köztük az elektromos GÉPJÁRMŰVEK szervizeléséhez és javításához szükséges helyet kell biztosítani, a MÁRKASZERVIZ Alacsony Kibocsátású Jármű Irányelvnek megfelelően.  A tényleges műhely területet a helyi és környezetvédelmi jogszabályoknak megfelelően kell kialakítani.  A MÁRKASZERVIZ egyazon műhelyben Személygépkocsik és LCV-k szervizelését is végezheti. | Telephely | I | Mérettáblázat  Multibrand Mérettáblázat  MÁRKASZERVIZ Alacsony Kibocsátású Jármű Irányelv |
| R-PR 5 | ÜGYFÉLFOGADÓ TERÜLET | A MÁRKASZERVIZNEK legalább 40 m2 alapterületű ÜGYFÉLfogadó területet kell biztosítania.  A terület az ÜGYFÉL munkafelvételi / átadási folyamatok kezelését szolgálja, és tartalmaznia kell a következőket:   * Szerviz Tanácsadó Pult terület (15 m2) * Járművizsgáló terület (25 m2)   A további ÜGYFÉLfogadó területet a Fiat által meghatározott Mérettáblázat szerint kell kialakítani.  Amennyiben a MÁRKASZERVIZ TELEPHELYÉN kettő vagy több Stellantis márka szervizelése történik, úgy a Multibrand Mérettáblázat előírásait kell alkalmazni.  Kis Javítóműhelyek esetén a MÁRKASZERVIZNEK a haszongépjárművek (LCV) javítására multibrand munkafelvételi pultot alakíthat ki ugyanazon a területen, ahol a személygépjárművek munkafelvételi pultja található. | Telephely | I | Mérettáblázat  Multibrand Mérettáblázat  Márka Vállalati Identitás Kézikönyv  Stellantis Multibrand Irányelvek (SBH)  LCV és KIS JAVÍTÓMŰHELY irányelv |
| R-PR 6 | LOUNGE | A MÁRKASZERVIZNEK legalább 10 m2 alapterületű ÜGYFÉL lounge-ot kell biztosítania.  A további ÜGYFÉL lounge területet a Fiat által meghatározott Mérettáblázat szerint kell kialakítani.  Amennyiben a MÁRKASZERVIZ TELEPHELYÉN kettő vagy több Stellantis márka szervizelése történik, úgy a Multibrand Mérettáblázat előírásait kell alkalmazni.  Kis Javítóműhelyek esetén a MÁRKASZERVIZ nem köteles a Fiat ÜGYFELEK számára dedikált lounge-ot fenntartani. A Multibrand Mérettáblázatban foglalt bármilyen ellenkező értelmű rendelkezéstől függetlenül a személygépjármű váróterem rész alapterületének nem kell a 10 m2-t meghaladnia | Telephely | I | Mérettáblázat  Multibrand Mérettáblázat  Márka Vállalati Identitás Kézikönyv  Stellantis Multibrand Irányelvek (SBH)  LCV és KIS JAVÍTÓMŰHELY irányelv |
| R-PR 7 | ALKATRÉSZRAKTÁR | Minden MÁRKASZERVIZ TELEPHELYEN külön alkatrészraktárat kell kialakítani.  A MÁRKASZERVIZ KÖZPONTI TELEPHELYÉN szerviztechnikusonként a Fiat által meghatározott Mérettáblázat szerinti minimális értékű Alkatrészkészletet kell biztosítani  Amennyiben a MÁRKASZERVIZ TELEPHELYÉN kettő vagy több Stellantis márka szervizelése történik, úgy a Multibrand Mérettáblázat előírásait kell alkalmazni. | Telephely | I | Mérettáblázat  Multibrand Mérettáblázat |
| R-PR 8 | TELEPHELY NYITVATARTÁSI IDEJE | A MÁRKASZERVIZ TELEPHELYEINEK hétfőtől péntekig napi legalább 9 órán át nyitva kell tartania.  Szombat délelőttönként legalább 4 óra nyitvatartást kell biztosítani:   * azokon a MÁRKASZERVIZ TELEPHELYEKEN, ahol 4 vagy több szerviztechnikus van * a MÁRKASZERVIZ telephelyeinek legalább 50%-ánál   Szombat délelőttönként minimumszolgáltatásokat biztosítani kell, úgymint időpontfoglalás, gépjármű felvétel / átadás és mobilitás biztosítása.  A TELEPHELY nyitvatartási idejének minden esetben meg kell felelnie a helyi jogszabályokban előírtaknak. | Telephely | I |  |
| R-PR 9 | SZERVIZFELSZERELÉSEK | A MÁRKASZERVIZ köteles a MÁRKASZERVIZ TELEPHELYEIN a „Fiat Műhelyfelszerelés specifikációnak” megfelelően az Aftersales Szolgáltatások biztosításához, így az elektromos GÉPJÁRMŰVEK szervizeléséhez szükséges szervizfelszereléseket és alapvető szerszámokat tartani. | Telephely | I | Fiat Műhelyfelszerelés specifikáció |
| A MÁRKASZERVIZ köteles a MÁRKASZERVIZ TELEPHELYEIN (vagy ahol ez megengedett, a MÁRKASZERVIZ KÖZPONTI TELEPHELYE / MÁRKASZERVIZ FIÓKTELEPE között megosztva) a Fiat Speciális Szerszámok Követelményekben előírt speciális szerszámokat tartani.  A MÁRKASZERVIZ köteles a Speciális szerszámokra vonatkozó Márka előírásokban meghatározott speciális szerszámokkal kapcsolatban állandó rendelési megbízást adni a Fiat - mint IMPORTŐR -, vagy egy hivatalos beszállító számára.  A műhelyfelszerelésnek rendelkezésre kell állnia, azt megfelelően karban kell tartani, és amennyiben ezt a Fiat vagy a helyi jogszabályok előírják azokon a meghatározott karbantartási / kalibrálási műveleteket el kell végezni. | Telephely | I | Fiat Speciális Szerszámok Követelmények |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| R-PR 9 | SZERVIZFELSZERELÉSEK | A MÁRKASZERVIZ köteles a MÁRKASZERVIZ TELEPHELYEIN legalább egy, a GÉPJÁRMŰVEK diagnosztikájának elvégzésére alkalmas diagnosztikai rendszerrel rendelkezni.  A további diagnosztikai rendszerek rendelkezésre állásáról a Mérettáblázat rendelkezik.  A diagnosztikai rendszer(ek)nek a teljes körű szolgáltatás fenntartása érdekében licencszerződéssel kell rendelkeznie és azt folyamatosan frissíteni kell. | Telephely | I | Mérettáblázat  STELLANTIS minimális hálózati hardver és szoftverkövetelmények |
| A MÁRKASZERVIZ köteles a MÁRKASZERVIZ TELEPHELYEIN a „MÁRKASZERVIZ Alacsony Kibocsátású Jármű Irányelv” szerinti elektromos GÉPJÁRMŰ töltőberendezéssel rendelkezni. | Telephely | I | MÁRKASZERVIZ Alacsony Kibocsátású Jármű Irányelv |
| A MÁRKASZERVIZ köteles az alábbi Fiat elemekkel rendelkeznie és azokat folyamatosan frissíteni:   * Műszaki dokumentáció * Üzleti folyamatokhoz szükséges speciális ICT eszközök * Diagnosztikai eszköz és diagnosztikai információk * Műszaki vevőszolgálat * Alkatrészkatalógus * Szerszámkölcsönző program   A Fiat a MÁRKASZERVIZ költségére biztosítja a fent előírt elemekhez való hozzáférést és azok frissítését. | Telephely | I | Éves előfizetésről szóló Fiat tájékoztatás |
| R-PR 10 | MOBILITÁSI SZOLGÁLTATÁSOK / CSEREGÉPJÁRMŰ | A MÁRKASZERVIZNEK minden AFTERSALES ÜGYFÉL számára folyamatos mobilitási megoldást (jellemzően cseregépjárművet) kell felajánlania a garancia időtartama alatt és után, az ÜGYFÉL ésszerű mobilitási igényeit figyelembe véve.  A MÁRKASZERVIZ köteles legalább az alábbi mennyiségű cseregépjárművet biztosítani:   * MÁRKASZERVIZ KÖZPONTI TELEPHELYE: 2 Fiat cseregépjármű, * MÁRKASZERVIZ FIÓKTELEPE: 2 Fiat cseregépjármű,   A további cseregépjárműveket a Fiat által meghatározott Mérettáblázat szerint kell biztosítani.  Amennyiben a MÁRKASZERVIZ TELEPHELYÉN kettő vagy több Stellantis márka szervizelése történik, úgy a Multibrand Mérettáblázat előírásait kell alkalmazni.  A cseregépjárműnek aktuális gyártási modellnek kell lennie, azt „újszerű” állapotban kell tartani, az első forgalomba helyezéstől számított 24 hónap elteltével le kell cserélni és, igény esetén, a Fiat mobilitás rendszernaplóban is rögzíteni kell.  A cseregépjármű pótlása esetén a MÁRKASZERVIZTŐL esetenként kérhető konkrét Fiat modell forgalomba helyezése a Fiat modell előírásainak megfelelően. | Telephely | I | Mérettáblázat  Multibrand Mérettáblázat  Fiat modell előírások |
| R-PR 11 | KAROSSZÉRIAJAVÍTÓ MŰHELY | A MÁRKASZERVIZ mindenkor köteles a Fiat ÜGYFELEK számára karosszériajavítási szolgáltatásokat ajánlani.  A karosszériajavítási szolgáltatásokat a MÁRKASZERVIZ az alábbi módokon biztosíthatja:   * A MÁRKASZERVIZ saját karosszériajavító tevékenysége keretében, amelynek meg kell felelnie a „Stellantis Karosszériajavító műhely minimumkövetelmények” és a MÁRKASZERVIZ Alacsony Kibocsátású Jármű Irányelv előírásainak. * Külső karosszériajavító műhely igénybevételével, mely esetben a külső karosszériajavító műhely kizárólag a karosszériajavítást végzi, az ÜGYFELET mindenkor a MÁRKASZERVIZ kezeli   Külső karosszériajavító igénybevétele esetén a MÁRKASZERVIZ teljes felelősséggel tartozik a karosszériajavító által végzett munkákért. | Szerződés | I | Stellantis Karosszériajavító műhely minimumkövetelmények  MÁRKASZERVIZ Alacsony Kibocsátású Jármű Irányelv |





**VÁLLALATI IDENTITÁS**

| # |  | Leírás | Telephely / Szerződés | Kezdőnap I/N | Hivatkozás |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| R-CI  1 | KÜLSŐ ÉS BELSŐ SZIGNALIZÁCIÓ | A MÁRKASZERVIZ TELEPHELYEINEK egyértelműen azonosíthatónak kell lenni a külső és belső szignalizáció vagy a Fiat specifikációi, telepítési előírásai és alkalmazási irányelveinek megfelelően kihelyezett arculati elemek révén.  Kis Javítóműhelyek esetén a MÁRKASZERVIZ mind a haszongépjármű (LCV) márkák és személygépjármű ügyfelek számára kialakíthat egyetlen aftersales bejáratot, több márkát is megjelenítő semleges homlokzattal. A Fiat szignalizáció és logók méretének meg kell egyeznie a többi haszongépjármű (LCV) OEM márkáéval (harmadik fél márkáinál azonban nem kötelező láthatóbb formában megjeleníteni). | Telephely | I | Márka Vállalati Identitás Kézikönyv  Stellantis Multibrand Irányelvek (SBH)  LCV és KIS JAVÍTÓMŰHELY irányelv |
| R-CI  2 | BELSŐ MEGJELENÉS | Kizárólag a Fiat által jóváhagyott, megfelelő állapotban lévő bútorok, bemutatóeszközök és eladáshelyi (POS) eszközök használhatók Fiat specifikációknak megfelelően.  Amennyiben a MÁRKASZERVIZ TELEPHELYÉN kettő vagy több Stellantis márka szervizelése történik, úgy a Multibrand Irányelveket kell alkalmazni. | Telephely | I | Márka Vállalati Identitás Kézikönyv  Stellantis Multibrand Irányelvek (SBH)  LCV és KIS JAVÍTÓMŰHELY irányelv |
| R-CI  3 | KOMMUNIKÁCIÓS  ANYAGOK MEGJELENÍTÉSE | A MÁRKASZERVIZ TELEPHELYEIN a Fiat előírásai szerint ki kell helyezni az AFTERSALES és Fiat ALKATRÉSZEK összes aktuális fizikai és digitális eladáshelyi (POS) anyagát | Telephely | I | Fiat Médiatár |
| R-CI  4 | ONLINE MEGJELENÉS | A GYÁRTÓ és a KAPCSOLT VÁLLALKOZÁS szellemi tulajdonhoz fűződő jogainak, valamint a Fiat márka arculatának védelme, valamint a Fiat ALKATRÉSZEK szervizelésének maximalizálása érdekében, amennyiben a MÁRKASZERVIZ online eszközök (pl. weboldal, közösségi média) használata mellett dönt, úgy a MÁRKASZERVIZ köteles megfelelni a Fiat Médiatárban foglalt előírásoknak. | Telephely | I | Fiat Médiatár |

**MINŐSÉG**

| # |  | Leírás | Telephely / Szerződés | Kezdőnap I/N | Hivatkozás |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| R-QU  1 | SZERVIZ MŰKÖDÉSI STANDARDOK | A magas minőségi szint és az elvárt Fiat ÜGYFÉLélmény biztosítása érdekében a MÁRKASZERVIZ köteles a SOS-t – Fiat Szerviz Működési Standardokat - a teljes működési standardok legalább 80%-ában biztosítani, és a Fiat - mint IMPORTŐR - és/vagy GYÁRTÓ által biztosított eszközökkel rendszeresen önértékelni a saját folyamatait.  Amennyiben a MÁRKASZERVIZ 6 hónapon keresztül 10%-kal a Szerződéses Területen (Magyarországon) a Márka összes MÁRKASZERVIZE által teljesített Minőségi és ÜGYFÉLelégedettségi szint alatt teljesít, a MÁRKASZERVIZNÉL hivatalos vizsgálat kerülhet lefolytatásra.  A Fiat - mint IMPORTŐR - és/vagy a GYÁRTÓ fenntartja a jogot, hogy meggyőződjön a MÁRKASZERVIZ által készített önértékelés pontosságáról. | Telephely | N | SOS – Fiat Aftersales - Stellantis Működési Standardok |
| R-QU  2 | SZERVIZ KPI-K | A MÁRKASZERVIZ vonatkozásában a Fiat szerviz KPI-k teljesülése folyamatosan monitorozásra és a Mérési Könyv szerint értékelésre kerül.  A MÁRKASZERVIZ köteles a MÁRKASZERVIZ Mérési Könyvben a Főbb Szerviz KPI-kra meghatározott minimálisan kitűzött küszöbértéknek megfelelni.  Amennyiben a MÁKASZERVIZ 6 egymást követő hónapban nem teljesíti az egyik Főbb Szerviz KPI minimálisan kitűzött küszöbértékét, a MÁRKASZERVIZNÉL hivatalos vizsgálat kerül lefolytatásra, és a célértéket a MÁRKASZERVIZ a Mérési Könyvben meghatározott időn belül teljesítenie kell. | Szerződés | N | MÁRKASZERVIZ Mérési Könyv |
| R-QU  3 | ÜGYFÉLELÉGEDETTSÉGI PROGRAM | A MÁRKASZERVIZNEK a Fiat által időről időre közölt esetekben részt kell vennie az ÜGYFÉLelégedettség - így egyebek mellett a társadalmi megítélés - mérését célzó Fiat programokban. | Szerződés | N | Fiat tájékoztatása |
| R-QU  4 | ÜGYFÉLELÉGEDETTSÉGI TELJESÍTMÉNY | A MÁRKASZERVIZ köteles megfelelő folyamatokat megvalósítani, melyek biztosítják, hogy a MÁRKASZERVIZ éves minőségi és ÜGYFÉLelégedettségi teljesítménye a Szerződéses Terület (Magyarország) összes MÁRKASZERVIZÉNEK átlagos éves minőségi és ÜGYFÉLelégedettségi teljesítményének legalább 80%-át eléri.  A MÁRKASZERVIZ értékelésének statisztikailag relevánsnak kell lennie. | Szerződés | N | Fiat tájékoztatása |

**IT (infrastruktúra és rendszer)**

| # |  | Leírás | Telephely / Szerződés | Kezdőnap I/N | Hivatkozás |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| R-IT  1 | INFRASTRUKTÚRA, BERENDEZÉSEK ÉS CONNECTIVITY | A MÁRKASZERVIZ TELEPHELYEKNEK rendelkezniük kell a STELLANTIS Minimális hálózati hardver- és szoftverkövetelményekben meghatározott műszaki előírásokkal és Fiat alkalmazásokkal. | Telephely | I | STELLANTIS Minimális hálózati hardver- és szoftverkövetelmények |
| R-IT  2 | INTERNETSZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ ELŐÍRÁSOK | A MÁRKASZERVIZNEK internetes hozzáféréssel kell rendelkeznie az összes Fiat rendszerrel való biztonságos, nagysebességű, stabil kapcsolat biztosítása érdekében.  A Wi-Fi lefedettséget a MÁRKASZERVIZ valamennyi kültéri / beltéri területén biztosítani kell, (átadás-átvétel, műhely, stb.), ahol csatlakoztatott rendszerek üzemelnek ideértve az ÜGYFELEK számára fenntartott területeket.  Minden érintett területen legalább a Minimális hálózati hardver- és szoftverkövetelményekben meghatározott erősségű Wi-Fi jelszintet kell biztosítani. | Telephely | I |
| R-IT  3 | HÁLÓZATBA KÖTÖTT HARDVERÁLLOMÁS | A MÁRKASZERVIZ minden hálózatba kötött hardverállomás tekintetében az alábbi elemeket köteles biztosítani:   * biztonsági szoftver a Fiat alkalmazáshoz és adatokhoz való jogosulatlan hozzáférés megelőzésére (pl. jelszó, vírusvédelem, tűzfal, stb.) * internet kapcsolat a Fiat rendszereihez kialakított kapcsolattal a Minimális hálózati hardver- és szoftverkövetelményekben meghatározott kapcsolódási modellen keresztül * a Minimális hálózati hardver- és szoftverkövetelményekben megadott specifikációnak megfelelő nyomtató. | Telephely | I |
| R-IT  4 | ÜGYFÉL MUNKAFELVÉTELI ICT INFRASTRUKTÚRA | A MÁRKASZERVIZ az ÜGYFÉL Munkafelvétel ellátásához köteles a Fiat által előírt és a Fiat alkalmazásokkal kompatibilis minimális ICT infrastruktúrával rendelkezni. | Telephely | I |
| R-IT  5 | GÉPJÁRMŰ DIAGNOSZTIKAI ICT RENDSZER | A MÁRKASZERVIZ köteles a Fiat által megadott specifikációknak megfelelő, a diagnosztikai rendszer kezeléséhez szükséges minimális ICT infrastruktúrával rendelkezni.  Minden diagnosztikai rendszernek képesnek kell lennie kapcsolódni a Fiat online diagnosztikai szolgáltatásaihoz.  A teljes körű rendelkezésre állás biztosítása érdekében az összes diagnosztikai rendszernek aktív licenc- / karbantartási szerződéssel kell rendelkezni. | Telephely | I | STELLANTIS Minimális hálózati hardver- és szoftverkövetelmények |
| R-IT  6 | DMS | A MÁRKASZERVIZNEK a Fiat - mint IMPORTŐR - által biztosított alkalmazásokkal való integrációra képes DMS rendszert kell üzemeltetnie.  A MÁRKASZERVIZ köteles megfelelni a GYÁRTÓ által a Minimális hardver- és szoftverkövetelményekben meghatározott kötelező DMS integrációra vonatkozó előírásoknak (így a DMS megfelelőség katalógusnak és Tanúsított interfész katalógusnak).  A MÁRKASZERVIZ köteles folyamatosan naprakészen tartott DMS-t használni, mely automatikus adatátvitelt tesz lehetővé érvényesen az összes Fiat adatinterfész számára.  A Fiat rendszereivel megvalósított minden integrációt alkalmazás előtt a Márkakereskedő Integrációs és Tanúsítási eljárással tanúsítani szükséges. | Telephely | I |
| R-IT  7 | RENDSZER – CRM ÉS AFTERSALES ESZKÖZÖK | A MÁRKASZERVIZ köteles a Fiat - mint IMPORTŐR - és/vagy a GYÁRTÓ követelményeiben meghatározott CRM és aftersales eszközöket használni.  Amennyiben a MÁRKASZERVIZ úgy dönt, hogy nem használja a tanúsított DMS interfésszel rendelkező beágyazott CRM rendszert, akkor használhat külső féltől származó CRM megoldást, amennyiben az megfelel a Fiat - mint IMPORTŐR - és/vagy a GYÁRTÓ által meghatározott standardoknak és tanúsításnak. | Telephely | I |

**PÉNZÜGY**

| # |  | Leírás | Telephely / Szerződés | Kezdőnap I/N | Hivatkozás |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| R-FI  1 | BIZTOSÍTÉKOK | A MÁRKASZERVIZ vállalja, hogy az üzletfejlesztés és kereskedelmi igények kielégítésére elegendő forrást biztosít, a Fiat - mint IMPORTŐR - tájékoztatásának megfelelően. | Szerződés | I | Fiat - mint IMPORTŐR - tájékoztatása |
| R-FI  2 | PÉNZÜGYI KIMUTATÁS | A Fiat - mint IMPORTŐR - kérésére a MÁRKASZERVIZ köteles a Fiat - mint IMPORTŐR - megkeresésének megfelelő gazdasági és pénzügyi kimutatásokat átadni. | Szerződés | I | Fiat - mint IMPORTŐR - tájékoztatása |
| R-FI  3 | ÜZLETI TERV | A MÁRKASZERVIZ a Fiat - mint IMPORTŐR - kérésére a megbízását megelőzően köteles a Fiat - mint IMPORTŐR - által meghatározott 3 éves üzleti tervet bemutatni. A jövőbeli gazdasági társaság összes tevékenységét bemutató üzleti tervet a Fiat-nak - mint IMPORTŐRNEK - jóvá kell hagynia. | Szerződés | I | Fiat - mint IMPORTŐR - tájékoztatása |

**MUNKAVÁLLALÓK**

| # |  | Leírás | Telephely / Szerződés | Kezdőnap I/N | Hivatkozás |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| R-PE  1 | MUNKAKÖRÖK | A MÁRKASZERVIZ köteles a Munkakör Listában meghatározott feladatok ellátásához szükséges személyi állományt biztosítani, azzal, hogy a kompatibilitási szabályok betartása mellett egy-egy személy több munkakört is betölthet.  A főbb munkaköröket betöltő valamennyi Fiat munkatársat a felvételüktől számított 30 napon belül a megfelelő tananyagok megadásával regisztrálni kell a Fiat által meghatározott rendszerben vagy tanulásmenedzsment rendszer (LMS - Learning Management System) adattárában.  Fiat munkatársnak minősül a Fiat számára tevékenységet végző munkavállaló, abban az esetben is, ha tevékenységét nem teljes munkaidőben vagy megosztva, egy másik márka számára is végzi. | Telephely | I | MÁRKASZERVIZ Munkakör Lista |
| R-PE  2 | SZERVIZTECHNIKUSOK | A MÁRKASZERVIZ köteles legalább az alábbi számú Szerviztechnikust alkalmazni:   * MÁRKASZERVIZ KÖZPONTI TELEPHELYE: 2 Szerviztechnikus * MÁRKASZERVIZ FIÓKTELEPE: 2 Szerviztechnikus   A további Szerviztechnikusok számát a Fiat által meghatározott Méretezési táblázat tartalmazza.  Amennyiben a MÁRKASZERVIZ TELEPHELYÉN kettő vagy több Stellantis márka szervizelése történik, úgy a Multibrand Mérettáblázat előírásait kell alkalmazni.  A Fiat számára, akár részmunkaidőben vagy egy másik márkával megosztva munkavégzésre irányuló tevékenységet folytató minden Szerviztechnikusnak részt kell vennie a Fiat oktatásán és ott tanúsítványt kell szerezni. | Telephely | I | Méretezési táblázat  Multibrand Mérettáblázat |
| R-PE  3 | SZERVIZ TANÁCSADÓ | A MÁRKASZERVIZ köteles a Méretezési táblázat szerint legalább egy (1) Fiat Szerviz Tanácsadót alkalmazni.  A további Szerviz Tanácsadók számát a Fiat által meghatározott Méretezési táblázat tartalmazza.  Amennyiben a MÁRKASZERVIZ TELEPHELYÉN kettő vagy több Stellantis márka szervizelése történik, úgy a Multibrand Mérettáblázat előírásait kell alkalmazni. | Telephely | I | Méretezési táblázat  Multibrand Mérettáblázat |
| R-PE  4 | KÉPZÉSI KÖVETELMÉNYEK | A munkavállalóknak a Fiat által meghatározott időbeosztásban a munkakörüknek megfelelő, az LMS-ben meghatározott specifikus Fiat képzésen kell részt venniük. | Szerződés | N | LMS adatbázis |
| R-PE  5 | TANÚSÍTÁS | Minden munkakörre vonatkozóan teljesíteni kell az LMS-ben meghatározott specifikus Fiat képzési tervet.  Egyes kiemelt munkakörök esetén megadott időn belül egy minimálisan elvárt tanúsítási szintet kell teljesíteni és az LMS-ben meghatározott és nyomon követett tudásfelmérések keretében fenntartani. | Szerződés | N | LMS adatbázis |