

MİNİ ve MOBİL ONARIM İHALE ŞARTNAMESİ

Konu : EUREKO SİGORTA tarafından tanzim edilmiş, Kasko poliçesi, özel ve genel şartları gereği teminata giren bir kaza neticesinde, zarar görmüş araçlara ait parçalarda oluşan hasarların ve/veya araç üzerinde oluşan küçük ölçekli hasarların parçanın muhteviyatına uygun, özel ve gelişmiş teknikler kullanılarak, garantili biçimde onarım servisinden teslim ve iadesini de kapsayacak şekilde yerinde ya da mobil olarak onarılması amaçlı teklif toplanması.

İşin Türü : Mobil ve Mini Onarım

Usulü : Kapalı İhale

Başvuru Adresi : Eureka Sigorta A.Ş. Genel Müdürlüğü Altunizade Mah. Ord. Prof. Fahrettin Kerim Gökay Caddesi No:20 34662 ÜSKÜDAR / İSTANBUL (Tesis Yönetimi ve Satın Alma Birimi Naci Alaca dikkatine iletilmek üzere)

Başvuru Süresi : 21.12.2016

İşin Süresi : 01.01.2017 / 31.12.2017

İhaleye Katılma Şartları: Katılımcılar aşağıdaki şartları kabul şartı ile işbu ihaleye teklif sunabileceklerdir.

- a) Yüklenici firma ihale konusunda uzmanlaşmış bu konuda en az 2 sigorta şirketi ile halen çalışmakta olan bir şirket olacaktır.
- b) Yüklenici firma en az 50 ilde merkez, şube ya da bayileri ile aynı standartta hizmet verecek bir yapılanmaya sahip olacaktır.
- c) Yüklenici firma Destek Hizmetleri Yönetmeliğinde belirtilen tüm koşulları sağlayabilir durumda olacaktır.
- d) Yüklenici firmanın bayileri de merkez ve şubeleri ile iç ve dış görsel, ekipman vb. hususlarda aynı kurumsal görünüm ve standartlara sahip olacak, olmayanlar ihaleye konu iş kapsamındaki bir hizmet noktası olarak kabul edilmeyecektir. (Tüm bayilerin bilgi ve fotoğrafları istenecek diğer belgeler ile teklif dosyasında sunulacaktır.)
- e) Yüklenici firma hafta içi 08:30/18.00 saatleri arasında, Cumartesi günleri 09.00 – 16.00 saatleri arasında hizmet verecektir.
- f) Yüklenici firma iş emirlerinin iletimi, yanıtlanması, yapılan tüm işlerin dijital ortama kaydı ve takibi için sistemsel altyapıya sahip ve sigorta şirketinin talep ettiği sistemler ile de en geç 30 gün içinde entegre olabilir durumda olacaktır.
- g) Yüklenici firma mobil onarım hizmeti için, servis merkezleri/bayileri tarafından, -parçanın sökümü olması kaydı ile- eğer bildirim 12.00'den önce yapılmışsa aynı gün içinde, 12.00'den sonra yapılan bildirimler için takip eden gün 14.00'e kadar sistem üzerinden bilgileri iletilen parçalar onarım servisinden aldırılmış olacaktır.
- h) Mobil onarım kapsamında onarım servislerinden teslim alınan parçalar en geç 2 işgünü içinde onarılmış olarak ilgili onarım servislerine teslim edileceklerdir. Onarılamayacak olduğuna karar verilen parçalar için en geç 24 saat içinde sistem üzerinden yanıt verilmiş olacaktır.
- i) Mobil onarım kapsamındaki işler için Türkiye genelindeki merkez ve bayileri ihaleye konu iş için özel olarak kurulmuş yüklenici firmanın logolu "Mobil Servis Araçları" ile hizmet vereceklerdir.
- j) Mobil Onarım hizmet ağı tarafından onarılan tüm hasarlı parçalar ile yüklenicinin merkez ve bayilerindeki her türlü işlem 2 (iki) yıl süre ile yüklenicinin garantisi altında olacaktır.

- k)** Yüklenici hizmetlerinden dolayı ortaya çıkacak ve üçüncü kişilerce Sigorta Şirketi' ne yöneltilecek tüm tazminat talepleri için 3. Şahıs Mali Sorumluluk Sigortası'na sahip olacaktır.
- l)** Yüklenici firma, gelebilecek şifahi ve yazılı müşteri şikâyetlerini en kısa zamanda araştırarak sonucunu ileticek ve sigortalı nezdindeki memnuniyetsizliği gidermek amacıyla yaptığı eylemi sigorta şirketine 48 saat içinde yazılı olarak bildirecektir. Memnuniyetsizlik yaratan her türlü işlem düzeltilmek üzere bedelsiz olarak tekrar yapılacak, müşterinin yeniden onarımı kabul etmemesi durumunda farklı hizmet sağlayıcıların maliyetlerini karşılayacaktır.
- m)** Yüklenici firma, sigorta şirketinin talep edeceği gizlilik sözleşmesini imza edecektir.
- n)** Yüklenici, sigorta şirketinin mevzuattan kaynaklanan yükümlülükleri gereği kendisine yöneltilecek idari ve cezai her türlü şartı kendi verdiği hizmetlerden kaynaklanmış olması şartı ile karşılamak üzere sözleşme/taahhütname imzalayacaktır.
- o)** Yüklenici sigorta şirketinin talep edeceği tüm bilgi, bele ve raporları en geç bir hafta içinde hazır edecek, tüm işlemleri online takip edip anlık rapor alabileceği sistemleri hazır edecektir.

İş bu şartnameye ek olarak aşağıdaki bilgi ve belgelerin paylaşılması gerekmektedir.

- İhaleye konu işlere ilişkin birim fiyat teklifi
- Tüm hizmetlere ilişkin (Mobil ve Mini onarım) hizmet seviyesi taahhütleri (SLAs)
- İş Sürekliliği Planı
- Acil eylem planı
- Sistemsel yeterlilik

İstenen Belgeler ve diğer hususlar :

- a) Vergi levhası
- b) Ticaret sicil gazetesi
- c) İmza sirküleri
- d) Ticaret ve/veya sanayi/meslek odası belgesi.
- e) Tüzel kişilik ortaklarının ve birinci derece imza yetkililerinin sabıka kaydı.
- f) Sahip olunan kalite belgeleri