

Kvalita poskytování služby- použita dílčí hodnotící kritéria

(jako nejvhodnější bude hodnocena nabídka s nejvyšším celkovým počtem bodů, jako nejméně vhodná nabídka s nejnižším celkovým počtem bodů)

Hodnocení :

Odbornou komisí, jako celkem, budou hodnocena níže uvedená kritéria pro **oblasti 1 – 4** dle Popisu organizace poskytování služby, který předloží uchazeč v rámci své nabídky :

jako vhodnější a lépe hodnocený bude takový koncept, který bude obsahovat systematické zajištění služby na letišti Praha ve všech bodech včetně předložení související dokumentace, jako méně vhodný a hůře hodnocený bude takový koncept, který bude obsahovat pouze částečné zajištění služby, nebo částečné doložení dokumentace viz škála hodnocení:

1 bod – nepředloženo (nezpracováno)

2 body – předloženo (zpracováno) částečně – tj. v popsaném způsobu poskytování služby chybí popis zajištění určité části služeb, nebo je popis příliš stručný či obecný

3 body – předloženo (zpracováno) neúplně – tj. v popsaném způsobu poskytování služby existují dílčí nejasnosti, nejsou popsány veškeré návaznosti jednotlivých částí služby či některé části popisu nejsou dostatečně detailní

4 body – předloženo (zpracováno) - základní koncept je zpracován pro celý rozsah služeb, obsahuje všechny návaznosti a kompletní popis výkonu služeb bez nejasností a je zpracován v takových podrobnostech, že poskytuje jasnou a konkrétní představu o organizačním zajištění všech služeb

5 bodů - předloženo(zpracováno) nad rámec požadavků – popis organizace poskytování služby je zpracován do všech detailů, s vysokou mírou exaktnosti pro všechny služby a zahrnuje rovněž nadstandardní plnění (např. organizační zajištění pro případy neobvyklých situací, propracovaný systém monitorování kvality, systém průběžného zlepšování služeb atd...)

Oblast 5. Ambulift technické parametry budou hodnoceny zvlášť body 1 nebo 5 podle uvedené specifikace v příloze č.3 Smlouvy.

1. Obecné zajištění služby (hodnoceno 1 - 5 body v každé oblasti tj. min. 4b, max. 20b)
 - 1.1. Popis provozních postupů souvisejících se zajištěním asistence pro jednotlivé kategorie cestujících (WCHR, WCHS apod.), předložení související dokumentace (interní postupy, směrnice),
 - 1.2. systém proškolení zaměstnanců (popis typů školení a periodicity, systém kontinuálního vzdělávání), předložení související dokumentace (záznamů ze školení a periodicity školení),
 - 1.3. plánování počtu pracovníků potřebných na pokrytí provozního dne, s ohledem na zajištění hlášených i nehlášených asistencí, předložení související dokumentace (ukázka denního, měsíčního plánu),
 - 1.4. systém kontroly zaměstnanců (stejnokroj, průběh poskytování asistence, chování zaměstnance, komunikace s cestujícím podle formy postižení, reakční časy podle SLA, znalost jména PRM kategorie, letu, přepážky...)
2. Popis kontaktního dispečinku s 24 hodinovým provozem (hodnoceno 1 - 5 body v každé oblasti tj. min. 3b, max. 15b)
 - 2.1. popis provozního zajištění dispečinku (popis jednotlivých pracovních pozic, popis jejich odpovědnosti a pracovní činnosti)
 - 2.2. popisu technického vybavení dispečinku (HW a SW, systém pro příjem zpráv PSM, PAL, CAL přijímaných na sitatextových adresách Letiště Václava Havla Praha),
 - 2.3. organizace předávání informací s ohledem na zajištění jednotlivých asistencí, způsob koordinace pracovníků s ohledem na čas odletu, příletu, dodržení standardů SLA
3. Ukázky reportů pro objednatele služby (hodnoceno 1 - 5 body v každé oblasti tj. min. 3b, max. 15b):
 - 3.1. počet poskytovaných asistencí dle jednotlivých kategorií postižení (měsíčně),
 - 3.2. report s periodickým shrnutím poskytování služby (grafy)
 - 3.3. případně další reporty jako report o kvalitě poskytované služby apod.
4. Ambulift (hodnoceno 1 - 5 body v každé oblasti tj. min. 2b, max. 10b)
 - 4.1. Interní směrnice popisující používání Ambuliftu (manipulace na provozních plochách, přistavení k letadlu, obsluha Ambuliftu), předložení související dokumentace;
 - 4.2. Protokol záznamu ze školení k obsluze Ambuliftu

5. Ambulift technické parametry (hodnoceno 1 bod nebo 5 bodů v každé oblasti tj. min. 4b, max. 20b)

5.1. Rychlost přistavení:

- nutnost vysunutí stabilizátorů (patky)1b,
- bez nutnosti vysunutí stabilizátorů (bez patek)....5b

5.2. Maximální výška kabiny (od země) při průjezdu na neveřejné komunikaci letiště:

- Nad 3401mm do 3650mm...1b
- Do 3400mm5b

5.3. Bezpečnost při přistavení vozidla k letadlu:

- Kabina řidiče je oddělená od vysokozdvížné kabiny cestujících, a nevysouvá se spolu s řidičem, ovládání v oddělené kabině řidiče1b
- Kabina řidiče je společná s vysokozdvížnou kabinou cestujících a ovládání je umístěno přímo v kabině5b

5.4. Stabilita vozidla při vysunutí vysokozdvížné kabiny:

- Váha vozidla do 20 tun včetně.....1b
- Váha vozidla nad 20 tun.....5b

Celkový počet bodů za dílčí hodnotící kritéria:

suma bodů získaných za dílčí hodnotící kritéria
uvedená v bodech 1.až 5.