

## Popis organizace poskytování služby

Poskytovatel zpracuje a předloží podrobný popis poskytování služby na Letišti Václava Havla Praha zahrnující:

1. Obecné zajištění služby:
  - 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, dochozí časy podle SLA, znalost jména PRM kategorie, letu, přepážky...)
2. Popis kontaktního dispečinku s 24 hodinovým provozem:
  - 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 síťových 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:
  - 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
  - 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