

A. ZÁKLADNÍ INFORMACE

Pohřebnictví je služba, jež klade velké nároky na kvalitu poskytované služby a také způsob jednání s pozůstalými. S ohledem na tuto skutečnost jsme se rozhodli vybírat Nájemce nebytových prostor nejen podle výše ceny nájemného, ale také na základě posouzení nabízené kvality služeb. Cílem položených otázek je zjištění, zda Nájemce bude mít dostatečné znalosti, zkušenosti a empatie při poskytování této služby.

Hodnotící kritérium výše nájemného bude představovat 75 % a hodnotící kritérium Nabízené kvality služeb bude představovat 25 %.

Pronajímatel očekává od Nájemce naplnění následujících cílů:

- Cíl 1: **Vysoké standardy jednání s pozůstalými (váha 10 bodů)**
 - Maximalizace důvěry pozůstalých
 - Slušnost, ochota a transparentnost při poskytování služeb
 - Vnitřní etická pravidla
- Cíl 2: **Vysoké etické standardy při nakládání s ostatky zesnulých (váha 10 bodů)**
 - Vnitřní postupy při nakládání s ostatky zesnulých
 - Vnitřní etická pravidla
- Cíl 3: **Další služby v oblasti pohřebnictví (váha 5 bodů)**
 - Nájemce přichází s funkčními návrhy na poskytnutí dalších služeb v oblasti pohřebnictví
 - Nájemce přichází s funkčními návrhy na zlepšení prostor smuteční síně, případně dalších navazujících prostor

B. OBECNÉ POKYNY

Nájemce nabídne kvalitu plnění (dále jen „Nabídka“), a to tak, že každý cíl popíše maximálně na jedné stránce velikosti A4, na které představí cíl, svůj závazek z něj vyplývající (příp. více závazků z něj vyplývajících), a to v členění uvedeném v bodě C. Nabídka bude obsažena ve speciální obálce, která bude zalepená a nebudou na ní uvedené žádné údaje, razítka ani obrázky. Obálka bude součástí písemné přihlášky (vyjádření) nájemce o pronájem smuteční síně (dále jen „Přihláška“).

Technické údaje: písmo Calibri, velikost 11.

Pokud Nabídka Nájemce přesáhne stanovený rozsah, bude hodnocena nejnižším počtem bodů.

Nejlépe bude hodnocen Nájemce, jehož Nabídka nejlépe ujistí Pronajímatele o schopnosti a připravenosti Nájemce naplnit cíle nejvyšším způsobem.

Tento dokument bude hodnocen v anonymizované podobě, kdy Nájemce bude označen pouze číslem, které bude znát výhradně administrátor, jenž nebude součástí komise. Administrátor si převezme na podatelně Městského úřadu Lysá nad Labem všechny doručené Přihlášky, jejichž součástí bude i anonymní a zalepená obálka obsahující Nabídku. Následně vytvoří seznam, do kterého zapíše všechny osoby, které podaly přihlášku, a každé osobě přiřadí číslo. Přiřazené číslo následně administrátor napíše i na obálku s Nabídkou a na všechny listy nacházející se uvnitř konkrétní obálky. Do seznamu uvede, zda lze Nabídku předložit hodnotící komisi či zda musí být Nabídka vyřazena. Následně do obálky A vloží všechny očíslované Přihlášky a vyplněný seznam a obálku zalepí. Do obálky B vloží všechny očíslované Nabídky a obálku zalepí. Obě obálky administrátor předá hodnotící komisi.

Pronajímatel upozorňuje, že pokud bude Nájemce z Nabídky identifikovatelný (například názvem, logem, značkou, místem poskytování služeb a podobnými ukazateli), bude jeho Nabídka vyřazena a obdrží za hodnocení Nabídky 0 bodů. Pronajímatel požaduje, aby Nájemci neidentifikovali sami sebe, své členy týmu, jiné pracovníky, ani jiné klíčové informace, ze kterých by členové komise přímo identifikovali Nájemce. V případě referencí doporučuje Pronajímatel obecně popsat klienta.

C. POPIS CÍLŮ

1. Otázka / zadání	Hodnocené skutečnosti
Jakým způsobem budete naplňovat Cíl 1 - Vysoké standardy jednání s pozůstalými?	<p>Nájemce popíše, jakým způsobem jedná s pozůstalými, jakým způsobem dosahuje jejich důvěry, jak vyřizuje jejich nestandardní požadavky, projevy nedůvěry a reklamace. Dále popíše svá vnitřní etická pravidla při poskytování svých služeb (příp. pravidla pro něj zásadní a nejvíce důležitá), jakým způsobem bude jejich dodržování vůči pozůstalým garantovat a jakým způsobem budou zveřejněny.</p> <p>Nájemce svá tvrzení uvede prostřednictvím vynutitelných závazků, o které bude doplněna smlouva uzavřená mezi Pronajímatelem a Nájemcem.</p>

Závazek č. 1
Potvrďte vůli dosáhnout Cíle 1 stanovením závazku podloženého měřitelnými a vynutitelnými povinnostmi odrážející Vámi nabízenou kvalitu plnění.
Odůvodnění závazku pomocí podstatných a ověřitelných informací
Odůvodněte navržený závazek a uveďte, jakým způsobem budete jeho dodržování prokazovat.
Závazek č. 2
Potvrďte vůli dosáhnout Cíle 1 stanovením závazku podloženého měřitelnými a vynutitelnými povinnostmi odrážející Vámi nabízenou kvalitu plnění.
Odůvodnění závazku pomocí podstatných a ověřitelných informací
Odůvodněte navržený závazek a uveďte, jakým způsobem budete jeho dodržování prokazovat.

2. Otázka / zadání	Hodnocené skutečnosti
Jakým způsobem budete naplňovat Cíl 2 - Vysoké etické standardy při nakládání s ostatky zesnulých?	<p>Nájemce popíše, jakým způsobem nakládá s ostatky zesnulých, zda a jak umožňuje pozůstalým účast při úpravě a oblékání zesnulého. Dále popíše svá vnitřní etická pravidla při nakládání s ostatky zesnulých (příp. pravidla pro něj zásadní a nejvíce důležitá) a jakým způsobem bude jejich dodržování vůči pozůstalým.</p> <p>Nájemce svá tvrzení uvede prostřednictvím vynutitelných závazků, o které bude doplněna smlouva uzavřená mezi Pronajímatelem a Nájemcem.</p>

Závazek č. 1
Potvrďte vůli dosáhnout Cíle 2 stanovením závazku podloženého měřitelnými a vynutitelnými povinnostmi odrážející Vámi nabízenou kvalitu plnění.
Odůvodnění závazku pomocí podstatných a ověřitelných informací
Odůvodněte navržený závazek a uveďte, jakým způsobem budete jeho dodržování prokazovat.
Závazek č. 2
Potvrďte vůli dosáhnout Cíle 2 stanovením závazku podloženého měřitelnými a vynutitelnými povinnostmi odrážející Vámi nabízenou kvalitu plnění.
Odůvodnění závazku pomocí podstatných a ověřitelných informací
Odůvodněte navržený závazek a uveďte, jakým způsobem budete jeho dodržování prokazovat.

3. Otázka / zadání	Hodnocené skutečnosti
Jakým způsobem budete naplňovat Cíl 3 - Další služby v oblasti pohřebnictví?	Nájemce uvede, jaké další služby (doplňkové, dodatečné, nadstandardní) plánuje v Lysé nad Labem v oblasti pohřebnictví poskytnout. Dále Nájemce uvede návrhy na zlepšení prostor smuteční síně, příp. dalších navazujících prostor, a zda je zrealizuje za součinnosti s Pronajímatelem zcela či částečně na své náklady. Nájemce svá tvrzení uvede prostřednictvím vynutitelných závazků, o které bude doplněna smlouva uzavřená mezi Pronajímatelem a Nájemcem.

Závazek č. 1
Potvrďte vůli dosáhnout Cíle 3 stanovením závazku podloženého měřitelnými a vynutitelnými povinnostmi odrážející Vámi nabízenou kvalitu plnění.
Odůvodnění závazku pomocí podstatných a ověřitelných informací
Odůvodněte navržený závazek a uveďte, jakým způsobem budete jeho dodržování prokazovat.
Závazek č. 2
Potvrďte vůli dosáhnout Cíle 3 stanovením závazku podloženého měřitelnými a vynutitelnými povinnostmi odrážející Vámi nabízenou kvalitu plnění.
Odůvodnění závazku pomocí podstatných a ověřitelných informací
Odůvodněte navržený závazek a uveďte, jakým způsobem budete jeho dodržování prokazovat.

D. HODNOCENÍ

Hodnocení bude provádět komise složená z 5 členů. Členové ze svého středu zvolí předsedu, který bude zodpovídat za správnou protokolu o hodnocení nabídek. V komisi bude zástupce Odboru správy majetku Městského úřadu Lysá nad Labem, radní Města Lysá nad Labem a dále osoba mající zkušenosti a znalosti v sociální oblasti (sociálních službách).

Hodnocení bude probíhat dvoufázově.

V první fázi se členové komise seznámí se všemi Nabídkami obsaženými v obálce B. Předseda komise obálku B rozlepi a předá členům komise jednotlivé Nabídky. Každý člen komise se seznámí se všemi Nabídkami, u každé z Nabídek uvede u všech tří cílů bodové hodnocení. Následně se členové komise seznámí se svými závěry a připraví konečné bodové hodnocení.

Ke druhé fázi komise přistoupí výhradně poté, kdy bude ukončena první fáze, tzn. že všechny Nabídky budou mít přiřazené body a předseda komise přidělené body zapíše do protokolu. Poté předseda komise rozlepi obálku A a k jednotlivým číslům dopíše názvy osob, které podaly Přihlášky dle seznamu připraveného administrátorem.

Na základě údajů z první fáze a ze druhé fáze komise určí pořadí uchazečů (Nájemců). V případě, že se na prvním místě umístí více uchazečů (Nájemců), určí komise, který z nich se umístí na prvním místě.

Při hodnocení Nabídek hodnotitelé zohlední:

- jakým způsobem Nájemce popisuje nabídnutou úroveň plnění cílů,
- zda a jakým způsobem Nájemce podpořil jím navržené závazky podstatnými a doložitelnými informacemi,
- zda jsou závazky Nájemce konkrétní a měřitelné.

Cíl 1 Body	Cíl 2 Body	Cíl 3 Body	Odůvodnění
10	10	5	Úroveň nabídky je velmi vysoká.
8	8	4	Úroveň nabídky je vyšší než průměrná, nedosahuje ale velmi vysoké úrovně.
6	6	3	Úroveň nabídky je průměrná. Závazky předložené Nájemcem přispívají k naplnění Cílů, ale nejsou dostatečně podloženy skutečnostmi, na základě kterých by bylo možné přesvědčivě prokázat, že při jejich plnění bude dosaženo vyšší než jen průměrné úrovně kvality plnění.
1	1	1	Úroveň nabídky je nízká či nedostatečná.