**INSTRUKCJA OBSŁUGI ZAMÓWIENIA**

ZLECENIE ZAMÓWIENIA

1. Świadczenie usług cateringowych w ramach organizowanych przez Zamawiającego wydarzeń będzie odbywało się sukcesywnie, w oparciu o odrębne zlecenia Zamawiającego przesłane w formie elektronicznej.
2. Zlecenie zostanie przesłane do Wykonawcy na adres e-mail i równocześnie przekazane do wiadomości na adres e-mail: a.zabadala@uw.edu.pl.
3. Usługi będą świadczone w formie bufetu szwedzkiego (bufety), stolików koktajlowych, uroczystych kolacji (krzesła, stoły itp.), pikników, a także pozwalających na spożycie posiłku osobom poruszającym się na wózku inwalidzkim.
4. Zlecenia będą przekazywane nie później niż na
5. 3 dni w przypadku zapewnienia usług dla grupy poniżej 30 osób,
6. 5 dni w przypadku zapewnienia usług dla grupy 31 -100 osób,
7. 8 dni w przypadku zapewnienia usług dla grupy powyżej 100 osób.

Zamawiający zastrzega, iż w porozumieniu z Wykonawcą, w wyjątkowych, uzasadnionych sytuacjach dla grupy poniżej 30 osób termin na złożenie zlecenia może być krótszy niż określony powyżej w pkt 1.

1. Składając zamówienia na realizację konkretnego wydarzenia, Zamawiający za każdym razem określi co najmniej:
	1. liczbę osób, które będą uczestniczyć w wydarzeniu,
	2. miejsce wydarzenia,
	3. rodzaj wydarzenia (np. uroczysta kolacja, piknik, kongres),
	4. liczbę zestawów zamawianych na potrzeby danego wydarzenia,
	5. godziny podawania poszczególnych posiłków oraz formy ich podawania, przy czym mogą one ulec zmianom.
2. Wykonawca w terminie jednego dnia roboczego od otrzymania zlecenia przedstawi Zamawiającemu co najmniej dwie propozycje menu do ostatecznej akceptacji lub przedstawi pełną listę dań, z której Zamawiający sam wybierze menu na dane wydarzenie i przedstawi szczegółowy cennik realizacji wydarzenia.
3. Zamawiający zobowiązany przesłać jest do Wykonawcy drogą elektroniczną na adres email wskazany w umowie, szczegółowe menu cateringu w terminie nie później niż na
4. 1 dzień przed planowanym wydarzeniem w przypadku usług dla grupy poniżej 30 osób;
5. 3 dni przed planowanym wydarzeniem w przypadku usług dla grupy 31 – 100 osób;
6. 5 dni przed planowanym wydarzeniem w przypadku usług dla grupy powyżej 100 osób.
7. Zamawiający może, bez prawa dochodzenia przez Wykonawcę wynagrodzenia, zmniejszyć nie więcej niż o 20% liczbę osób lub zamawianych posiłków na 24 godziny przed rozpoczęciem realizacji zamówienia, informując o tym wykonawcę za pomocą poczty elektronicznej.
8. Zamawiający udostępni pomieszczenia, w których mają odbywać się wydarzenia w terminie uzgodnionym z Wykonawcą, jednak minimalnie 2 godziny, a maksymalnie 24 godziny przed rozpoczęciem wydarzenia.
9. Dostawa posiłków i obsługa techniczna (montaż, demontaż, ustawianie stołów, dostarczenie koszy do segregacji śmieci) najpóźniej na 45 minut przed rozpoczęciem spotkania.
10. Gotowość serwowanych zestawów na co najmniej 15 min przed wyznaczoną w zleceniu godziną rozpoczęcia wydarzenia.
11. Zamawiający nie uwzględnia możliwości podania posiłków w kilku turach. Posiłki dla wszystkich uczestników muszą być zapewnione jednocześnie, chyba że ze względów organizacyjnych Zamawiający zadecyduje inaczej.
12. Każdorazowe zamówienie obejmować będzie usługi cateringowe i gastronomiczne dla min. 1 osoby i nie więcej niż 1500 osób, w zależności od charakteru wydarzenia, którego dotyczy usługa cateringowa, co będzie określał każdorazowo Zamawiający. Minimalna wartość pojedynczego zlecenia powinna wynosić co najmniej 100,00 zł.
13. Wykonawca zapewnia obsługę kelnerską (w liczbie 1 osoba na 20 gości, ale nie mniej niż 1 osoba na każdym spotkaniu przy liczbie uczestników mniejszej lub równej 20) w trakcie trwania całej usługi cateringowej (w zależności od liczby osób i charakteru wydarzenia, którego dotyczy usługa cateringowa, co będzie określał każdorazowo Zamawiający). W przypadku obecności osób z niepełnosprawnościami lub szczególnymi potrzebami, kelner pomoże w zajęciu miejsca, wyborze i serwowaniu dań do stolika.
14. W przypadku wydarzenia o charakterze międzynarodowym Wykonawca zapewni co najmniej 2 kelnerów posługujących się językiem angielskim na poziomie pozwalającym na swobodną komunikację z gośćmi.
15. Osoby świadczące usługę kelnerską będą wyglądały schludnie, będą ubrane w jednakowe stosowne stroje, uwzględniające okoliczności świadczonej usługi, białe koszule, czarne spodnie/spódnica lub czarny fartuch; ubrania muszą być czyste, wyprasowane, nieuszkodzone.
16. Zamawiający dopuszcza organizację nie więcej niż 10 spotkań połączonych ze świadczeniem usług cateringowych tego samego dnia, maksymalnie dla 1500 osób.
17. Zamawiający przewiduje realizację usług cateringowych 7 dni w tygodniu w godzinach 8.00 – 22.00. W wyjątkowych przypadkach godziny wydarzeń mogą być wydłużone, o czym Zamawiający powiadomi Wykonawcę najpóźniej na dzień przed wydarzeniem. Wykonawca nie może przerwać obsługi Zamówienia w trakcie usługi a w przypadku przedłużającego się wydarzenia, godzinę zakończenia usługi ustala bezpośrednio z Zamawiającym.
18. W przypadku serwowania zestawów tego samego dnia lub kilkudniowego wydarzenia, zaproponowane menu powinno być urozmaicone, dania nie powinny się powtarzać.
19. W sytuacji zgłoszenia zapotrzebowania przez Zamawiającego, Wykonawca zapewnia stoły bufetowe pokryte czarnym materiałem typu stretch (nakładki elastyczne), stoliki koktajlowe w czarnych pokrowcach typu klepsydra – 1 stolik koktajlowy na maksimum 6 osób, krzesła oraz stoły (stabilne, dostosowane swoim wyglądem i rozmiarem do rodzaju wydarzenia).
20. Obowiązkiem Wykonawcy jest zapewnienie zastawy, sztućców, obrusów z materiału oraz serwetek. Stoły, przy których mają być spożywane posiłki, muszą być nakryte estetycznymi i wyprasowanymi obrusami. Wykonawca nie może używać obrusów jednorazowych i cerat. Wykonawca zobowiązany jest także do usunięcia obrusów zalanych lub zabrudzonych i zastąpienia ich nowymi w trakcie trwania usługi cateringowej. Dopuszcza się używanie naczyń plastikowych i naczyń jednorazowego użytku tylko na życzenie Zamawiającego (forma świadczenia usługi – piknik).
21. Wykonawca zobowiązany jest uwzględniać uwagi Zamawiającego dotyczących menu, obsługi kelnerskiej, dekoracji florystycznej w trakcie realizacji usługi. Na wyraźne życzenie Zamawiającego, Wykonawca zapewnia dekorację florystyczną na stołach bufetowych i stolikach koktajlowych, stołach itp. Dekoracja florystyczna musi być elegancka i nowoczesna, składać się ze świeżych kwiatów ciętych, kolorystycznie dopasowanych do wydarzenia, wystroju miejsca, w którym będzie realizowana usługa oraz do kolorystyki materiału pokrywającego stoły. Dekoracja florystyczna stołów bufetowych, koktajlowych i stołów musi być dostosowana do ich wielkości.
22. Wykonawca musi zapewnić wyposażenie odpowiednio dostosowane do podawania gorących potraw i napojów tj. dania gorące powinny być podawane w podgrzewanych lub trzymających ciepło chromowanych bemarach, woda do przygotowania herbaty, kawy powinna być podawana w warnikach i dodatkowo również kawa w automatycznych ekspresach.
23. Wykonawca odpowiada za idealną czystość urządzeń gastronomicznych, w których przygotowywane będą posiłki, estetyczny wygląd i czystość zatrudnionego personelu oraz technologię przygotowywania i wydawania posiłków.
24. Napoje oraz potrawy zostaną wyraźnie opisane / oznaczone (czcionką bezszerfową) i ustawione w sposób widoczny dla gości. W przypadku spotkań międzynarodowych - w języku polskim i angielskim. Zamawiający zastrzega możliwość zgłoszenia w zleceniu wykonania usługi, prośby o zastosowanie druku powiększonego lub wydruk etykiet/menu o zmienionym kontraście, w przypadku zgłoszenia udziału w Wydarzeniu osób z niepełnosprawnością wzroku.
25. Potrawy wegetariańskie będą wyraźnie oznaczone. Zamawiający zastrzega możliwość zgłoszenia w zleceniu wykonania usługi, prośbę o uwzględnienie szczególnych potrzeb żywieniowych wraz z liczbą uczestników zgłaszających taką potrzebę (nie więcej niż 10 % uczestników) np. mleko bez laktozy, potrawa bezglutenowa etc. Produkty i dania uwzględniające szczególne potrzeby żywieniowe, również zostaną wyraźnie opisane.
26. Zamawiający zastrzega, że w razie zgłoszenia szczególnej potrzeby żywieniowej przez uczestnika spotkania, Wykonawca będzie zobowiązany dostarczyć dla takiej osoby posiłek zgodny z jej wymaganiami dietetycznymi.
27. Wykonawca zobowiązany jest do dbania o porządek i czystość wokół miejsca świadczenia usługi przez cały czas trwania usługi.
28. Do obowiązków Wykonawcy należy również zapewnienie obsługi sprzątającej. Sprzątanie powinno się rozpocząć po zakończonym posiłku przez ostatnią osobę. Wykonawca zobowiązany jest do uprzątnięcia sprzętu, mebli itd., a także do zebrania i wywiezienia resztek jedzenia niezwłocznie po zakończeniu wydarzenia. Pozostawiona powierzchnia, w której odbywało się wydarzenie, powinna być czysta i nienaruszona
29. Wszystkie odpady powstałe podczas realizacji zamówienia Wykonawca jest zobowiązany zagospodarować na własny koszt.
30. Na życzenie Zamawiającego, Wykonawca zapakuje nieskonsumowane produkty do ekologicznych opakowań jednorazowych, również do naczyń/opakowań Zamawiającego.
31. Wszelkie czynności związane z ustawieniem i uprzątnięciem cateringu w obiekcie nie mogą zakłócać prowadzenia zajęć dydaktycznych.