Instrukcja Obsługi Zamówienia

1. Przez świadczenie sukcesywnych usług cateringowych Zamawiający rozumie usługę przygotowywania, dostarczania do miejsca wydania i podawania posiłków oraz napojów z wykorzystaniem przez Wykonawcę własnych urządzeń, sprzętu, naczyń, produktów w czasie wydarzeń (szkoleń i spotkań) organizowanych w Warszawie, w większości przypadków na terenie obiektów Zamawiającego w terminach wskazanych przez Zamawiającego.
2. Każdorazowe zamówienie obejmować będzie usługi cateringowe i gastronomiczne dla min, 1 osoby i nie więcej niż 2500 osób, w zależności od charakteru wydarzenia, którego dotyczy usługa cateringowa, co będzie określał każdorazowo Zamawiający.

Minimalna wartość pojedynczego zlecenia powinna wynosić co najmniej 100 zł.

1. Zamawiający dopuszcza organizację nie więcej niż 15 spotkań połączonych ze świadczeniem usług cateringowych tego samego dnia, maksymalnie dla 2500 osób.
2. 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.
3. Wykonawca nie może przerwać obsługi Zamówienia w trakcie usługi a w przypadku przedłużającego się wydarzenia, godzinę zakończenia usługi ustala bezpośrednio z Zamawiającym.
4. 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.
5. Zamawiający może udostępnić zaplecze. W przypadku jego braku Wykonawca we własnym zakresie jest zobowiązany do jego wygrodzenia parawanami w sposób estetyczny nie zakłócający komunikacji w budynku i prowadzenia zajęć dydaktycznych.
6. W sytuacji zgłoszenia zapotrzebowania przez Zamawiającego, Wykonawca na własny koszt zapewnia stoły bufetowe pokryte czarnym lub białym materiałem typu stretch (nakładki elastyczne), stoliki koktajlowe w czarnych pokrowcach typu klepsydra— 1 stolik koktajlowy na maksimum 6 osób oraz stolika dla osoby poruszającej się na wózku inwalidzkim, krzesła oraz stoły (stabilne, dostosowane swoim wyglądem i rozmiarem do rodzaju wydarzenia). Stoły bufetowe ustawienie przy ścianach lub 20 cm od balustrad i zachowanie przestrzeni do swobodnego poruszania się.
7. Dostarczenia na własny koszt przez Wykonawcę odpowiedniej dla każdego spotkania liczby zastawy, sztućców, obrusów z materiału oraz serwetek (dwuwarstwowych zawierających w swoim składzie makulaturę i celulozę) wyłożonych w serwetnikach. 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. Zastawa stołowa porcelanowa lub melaminy porcelanowej białej, sztućce metalowe, szkło do napojów oraz przyprawniki będą czyste, nieuszkodzone (niewyszczerbione, wysterylizowane zgodnie z przepisami). Dopuszcza się używanie naczyń plastikowych lub drewnianych i naczyń jednorazowego użytku tylko na życzenie Zamawiającego (forma świadczenia usługi — grill/piknik uniwersytecki).
8. Wykonawca zobowiązany jest uwzględniać uwagi Zamawiającego dotyczące menu, powinien wykazywać się dużą elastycznością przy planowaniu menu, być otwartym na sugestie obsługi kelnerskiej, na wielkość zestawów a także dekoracje florystyczne w trakcie realizacji usługi. Na prośbę Zamawiającego, Wykonawca zapewnia dekorację florystyczną na stołach bufetowych, stolikach koktajlowych, oraz w przestrzeni w której serwowany jest catering. 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 dostosowana do wielkości stołów i miejsca ich prezentacji.
9. 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. Napoje gorące będą serwowane w białych filiżankach na spodkach. Przystawki oraz ciasta będą podawane na efektownych, eleganckich stelażach/stojakach. Posiłki mają będą podawane w sposób estetyczny, swoim wyglądem, barwą i sposobem serwowania powinny zachęcać do ich spożycia. Forma aranżacji stołu, dekoracji, sposobu ułożenia naczyń, szkła i sztućców powinna być dostoswana do charakteru spotkania.
10. Wykonawca dostarczy niezbędne przedłużacze, kable do podłączenia urządzeń grzewczych. Użyte przedłużacze i kable, muszą być sprawne technicznie, odpowiednio estetycznie i stabilnie zabezpieczone.
11. Wykonawca odpowiada za idealną czystość urządzeń gastronomicznych, w których przygotowywane będą posiłki, estetyczny i czystość zatrudnionego personelu oraz technologię przygotowywania i wydawania posiłków.
12. Wydawane posiłki muszą być smaczne, zdrowe, urozmaicone, estetycznie podane. Wykonawca będzie przygotowywał posiłki w oparciu o system HACCP (Hazard Analysis and Control Points — System Analizy Zagrożeń i Krytycznych Punktów Kontroli).
13. Posiłki muszą być bezwzględnie świeże, wysokiej jakości zarówno, co do wartości odżywczej, gramatury, jak i estetyki. Przyrządzone tego samego dnia co świadczenie usług cateringowych. Wykonawca zapewni odpowiednią temperaturę potraw i napojów (termosy, podgrzewacze, schładzacze). Temperatury posiłków muszą wynosić w momencie podania: dla posiłków gorących — nie mniej niż + 63 stopni C, dla zup — nie mniej niż + 75 stopni C, dla napojów gorących (np.: kawa, herbata) — nie mniej niż + 80 stopni C, dla napojów i dań zimnych (np. wody, soki, napoje, sałatki, surówki, sosy) — poniżej 4 stopni C. Zamawiający dopuszcza w ramach serwowanego przez Wykonawcę asortymentu tolerancję wielkości porcji na poziomie +/- 5%.
14. Produkty przetworzone, takie jak kawa, herbata, soki, woda, cukier, mleko, itp. Będą posiadać datę ważności do spożycia co najmniej 2 miesiące dłużej niż dzień realizacji.
15. Posiłek powinien być przygotowany wg zasad racjonalnego żywienia i obowiązujących przepisów kulinarnych. W jadłospisie powinny zostać uwzględnione produkty ze wszystkich grup spożywczych, w tym na prośbę Zamawiającego również posiłki wegetariańskie i wegańskie. Posiłki powinny być wykonywane z naturalnych produktów, metodą tradycyjną, mało przetworzonych z ograniczoną ilością substancji konserwujących, zagęszczających, barwiących lub sztucznie aromatyzowanych. Nie mogą wykonane z produktów gotowych typu instant, sosów w proszku lub produktów mrożonych.
16. Napoje oraz potrawy zostaną wyraźnie opisane / oznaczone (czcionką bezszeryfową) i ustawione w sposób widoczny dla gości. W przypadku spotkań międzynarodowych - w języku polskim i j. angielskim.
17. 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.
18. Dostawa posiłków i dodatków musi odbywać się pojazdami spełniającymi warunki sanitarno — techniczne do przewozu żywności.
19. 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).
20. 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.
21. W przypadku wydarzenia o charakterze międzynarodowym Wykonawca zapewni co najmniej 2 kelnerów posługujących się językiem angielskim na poziomie pozwalającym na swobodną komunikację z gośćmi oraz znajomość nazw dań w języku angielskim.
22. Personel Wykonawcy powinien być przyjaźnie nastawiony do klientów korzystających z posiłków. Ponadto musi posiadać odpowiednie zaświadczenia (badania na nosicielstwo) dokumentujące dopuszczenie tych osób do pracy przy żywieniu zbiorowym.
23. Zamawiający wymaga aby osoby świadczące usługę kelnerską nie były karane i nie toczyło się w stosunku do nich żadne postępowanie karne. Niedopuszczalne jest, aby znajdowały się pod wpływem alkoholu lub środków odurzających.
24. 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.
25. Wszystkie odpady powstałe podczas realizacji zamówienia Wykonawca jest zobowiązany zagospodarować na własny koszt.
26. Wykonawca zapewni ekologiczne opakowania jednorazowe zamykane, a po skończonym wydarzeniu ma obowiązek zapakować nieskonsumowane produkty, również do naczyń/opakowań Zamawiającego, chyba, że Zamawiający zadecyduje inaczej.
27. Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania przepisów BHP, P.POŻ.,SANEPID.
28. Wykonawca w razie potrzeby dokona wizji lokalnej miejsca, w którym odbędzie się

usługa cateringowa w uzgodnionym terminie z Zamawiającym.

**Wykonawca zobowiązany jest uwzględnić wymagania w zakresie dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami :**

1) Wykonawca ustawia stoliki w taki sposób, aby nie stanowiły przeszkody w swobodnym przemieszczaniu się pomiędzy bufetem, a salą/aulą, gdzie odbywa się wydarzenie. Liczba stołów, miejsc dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich zostanie zgłoszona Wykonawcy najpóźniej w terminie do 2 dni przed terminem wydarzenia;

2) Wykonawca zapewnia przestrzeń manewrową (niezbędną szczególnie dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim oraz osób niewidomych) o wymiarach co najmniej 1,5 na 1,5 metra pomiędzy stolikami w przypadku jeśli tylko pozwala na to miejsce świadczenia usługi oraz zawsze, gdy Zamawiający zgłosi taką prośbę w zleceniu wykonania usługi;

3) Wykonawca zapewni przynajmniej 1 stolik z krzesłami umożliwiający spożywanie posiłku w pozycji siedzącej, w tym również miejsce dla osób poruszających się na wózku inwalidzkim;

4) w przypadku obecności osób z niepełnosprawnościami lub szczególnymi potrzebami, kelner pomoże w zajęciu miejsca, wyborze i serwowaniu dań do stolika;

5) Zamawiający zastrzega możliwość zgłoszenia w zleceniu wykonania usługi, prośby o zastosowanie druku powiększonego lub o wydruk etykiet/menu o zmienionym kontraście, w przypadku zgłoszenia udziału w wydarzeniu osób z niepełnosprawnością wzroku;

6) 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 zostaną wyraźnie opisane;

**Grill/Piknik Uniwersytecki – dodatkowe wymagania**

1. Zamawiający wymaga, aby wszystkie produkty, potrawy i dania serwowane były świeże.

2. Rodzaje mięsa, które wymagają marynowania, zostaną odpowiednio wcześniej namoczone w celu uzyskania kruchości oraz odpowiedniej soczystości.

3. Zamawiający zapewni dostęp do łącz prądowych istniejących w miejscu cateringowym.

4.Wykonawca zapewni przedłużacze doprowadzające prąd z łącz bezpośrednio do urządzeń cateringowych.

5. Podczas wizji lokalnej Wykonawca określi czy ilość prądu w funkcjonujących łączach prądowych jest wystarczająca.

6. W przypadku stwierdzenia za małej ilości prądu Wykonawca określi zapotrzebowanie a Zamawiający dostarczy wymagany agregat prądotwórczy.

7. Wykonawca zapewni 20 sztuk koszy na śmieci (pojemność 120 l.), worki na śmieci oraz obsługę sprzątającą na bieżąco strefę cateringową do kontenera.

8. Zamawiający zapewni, kontener do którego Wykonawca będzie wyrzucał na bieżąco śmieci ze strefy cateringowej.

9. Wykonawca zapewni: pełną i profesjonalną obsługę kucharską oraz kelnerską, plastikową zastawę jednorazową (sztućce, talerzyki, kubki), odpowiednią liczbę stanowisk grillowych w celu uniknięcia kolejek, bufety z bemarami do których wykładane będą potrawy już zgrillowane, czyste namioty zadaszające stanowiska grillowe (namioty cateringowe) oraz stoły szwedzkie (białe namioty), odpowiednią liczbę rollbarów, 30 sztuk stolików koktajlowych (z białymi pokrowcami), 15 białych parasoli nad stoliki koktajlowe, gaśnice przy stanowiskach grillowych oraz stołach na których używane będą podgrzewacze, własne zasłonięte zaplecze robocze, zabezpieczenie podłoża, wchłaniające serwetki papierowe, wykałaczki, odpowiednią liczbę przyprawników ustawionych na stanowiskach grillowych oraz na stołach szwedzkich (w przyprawniku: sól, pieprz, oliwa z oliwek, sos sojowy).

10. Wszelkie pozostałe i niezbędne sprzęty do profesjonalnego wykonania usługi.

11. Uporządkowanie i sprzątnięcie miejsca, w którym odbyła się usługa po zakończeniu imprezy, zagospodarowanie odpadów po stronie Wykonawcy.

**ZLECENIE ZAMÓWIENIA**

1. Świadczenie usług cateringowych w ramach organizowanych przez Zamawiającego

wydarzeń będzie odbywało się sukcesywnie, w oparciu o odrębne zlecenia Zamawiającego przesłane drogą elektroniczną na adres e-mail podany w umowie.

1. Obowiązkiem Zamawiającego jest złożenie formularza zlecenia.
2. Zlecenia będą przekazywane nie później niż na:

l) 3 dni w przypadku zapewnienia usług dla grupy poniżej 30 osób,

* + - 1. 5 dni w przypadku zapewnienia usług dla grupy 31 -100 osób,
      2. 8 dni w przypadku zapewnienia usług dla grupy powyżej 100 osób.

1. Składając zamówienia na realizację konkretnego wydarzenia, Zamawiający za każdym razem określi co najmniej: liczbę osób, które będą uczestniczyć w wydarzeniu, miejsce wydarzenia, rodzaj wydarzenia (np. uroczysta kolacja, grill/piknik uniwersytecki, kongres), liczbę zestawów zamawianych na potrzeby danego wydarzenia, godziny podawania poszczególnych posiłków oraz formy ich podawania, przy czym mogą one ulec zmianom.
2. Wykonawca w terminie 1-2 dni roboczych od otrzymania zlecenia przedstawi Zamawiającemu 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 jest przesłać do Wykonawcy drogą elektroniczną na adres email wskazany w umowie, akceptację menu cateringu w terminie nie później niż na:

l) 1 dzień przed planowanym wydarzeniem w przypadku usług dla grupy poniżej 30 osób;

2) 3 dni przed planowanym wydarzeniem w przypadku usług dla grupy 31 — 100 osób;

3) 5 dni przed planowanym wydarzeniem w przypadku usług dla grupy powyżej 100 osób.

1. Bezpośredni nadzór nad realizacją każdego zlecenia pełniony będzie przez menedżera wyznaczonego przez Wykonawcę.
2. Zamawiający może, bez prawa dochodzenia przez Wykonawcę wynagrodzenia, zmniejszyć nie więcej niż o 20% liczbę osób lub zamawianych posiłków na 24 godzin przed rozpoczęciem realizacji zamówienia, informując o tym wykonawcę za pomocą poczty elektronicznej.
3. W przypadku rezygnacji z pojedynczego zlecenia 2 dni przed jego realizacją Zamawiający będzie zobowiązany do rekompensaty Wykonawcy kosztów związanych z przygotowaniem zamówienia w wysokości  30% zestawu/zamówienia a w przypadku 1 dnia lub poniżej 24 h  w wysokości 50% zestawu/zamówienia.
4. Dostawa posiłków i obsługa techniczna (montaż, demontaż, ustawianie stołów, dostarczenie koszy do segregacji śmieci) wymagana jest najpóźniej na 45 minut przed rozpoczęciem spotkania;
5. Gotowość serwowanych zestawów jest wymagana na co najmniej 15 min przed wyznaczoną w zleceniu godziną rozpoczęcia wydarzenia.
6. 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.