

Spis treści

Ogólny Opis Przedmiotu Zapytania.....	2
1. Ogólne wymogi	2
1.1. Lobby hotelowe	3
1.2. Branding	3
1.3. Miejsca parkingowe	3
1.4. Kontrola bezpieczeństwa.....	3
2. Zakwaterowanie	4
2.1. Specyfikacja świadczeń dotyczących zakwaterowania	4
3. Sale Konferencyjne	4
4. Usługi gastronomiczne.....	5
4.1. Specyfikacja świadczeń gastronomicznych	5
4.2. Specyfikacja jakościowa posiłków	6
4.3. Opis dań.....	7
4.4. Kwestie organizacyjno-logistyczne dotyczące usług gastronomicznych.....	8
4.4.1. Lokalizacja i standard realizacji (w przypadku serwisu w bufecie).....	8
4.4.2. Technologia produkcji i bezpieczeństwo żywności i żywienia.....	9
4.4.3. Organizacja przestrzeni serwisowej i konsumpcyjnej.....	9
4.4.4. Zespół kierowniczy Wykonawcy.....	10
4.4.5. Obsługa kelnerska	10
4.4.6. Naczynia serwisowe	10
4.4.7. Informacja o systemie weryfikacji dostępu do stref gastronomicznych	10
4.4.8. Gospodarka odpadami.....	11
4.4.9. Panel degustacyjny	11
4.4.10. Weryfikacja jakości podczas serwisu posiłków przez Zamawiającego	11
5. Udział w szkoleniach dla Podwykonawców	11
6. Współpraca sponsoringowa/partnerska.....	12
7. Prawo opcji.....	12

Ogólny Opis Przedmiotu Zapytania

W ramach przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany będzie do świadczenia usług hotelarskich na potrzeby zakwaterowania i wyżywienia grupy sędziów i obsługi technicznej w Krynicy-Zdroju podczas III Igrzysk Europejskich Kraków-Małopolska 2023 w terminie 05.06-02.07.2023 r. - wymagany standard hotelu min. 3* max. 4*.

Kategoryzacja obiektów hotelarskich uzyskana zgodnie z wymaganiami rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (tj. Dz. U. z 2006 r., Nr 22, poz. 169 z późn. zm.)

Lokalizacja hotelu, w którym mają być świadczone usługi, musi być w odległości nie większej niż 1,5 km od Hali Lodowej przy ul. Juliana Zawadowskiego 5, Krynica-Zdrój, liczony wg. trasy przejazdu samochodem wg www.maps.google.pl.

Zamawiający wymaga, aby hotel, w którym będą świadczone usługi posiadał salę konferencyjną z możliwością organizacji wydarzenia dla min. 100 osób w ustawieniu teatralnym.

1. Ogólne wymagania

- dostępny Internet bezprzewodowy na terenie całego obiektu
- całodobowa obsługa recepcji w każdym z obiektów, recepcjoniści ze znajomością jęz. angielskiego
- preferowane rozwiązania proekologiczne: kosze do segregacji, preferowane kosmetyki w opakowaniach z możliwością ich uzupełniania
- W przypadku gdy na terenie hotelu jest zaplecze rekreacyjne: fitness, siłownia, basen – zostanie ono udostępnione gościom Zamawiającego bezpłatnie.
- W ramach oferowanej usługi, w przypadku rezerwacji grupowych Wykonawca zapewni bezpłatne podniesienie minimum o klasę wyżej jakości pokoju lub usługi (tzw. Upgrade) pokoi do wyższego standardu wg zasady:
 - na każde wykorzystane 10 pokoi zostanie przyznany 1 pokój o podwyższonym standardzie.
- Dostęp do usług prasowania (pokój prasowania wyposażony w deskę i żelazko) lub opcja preferowana pokoje wyposażone w zestaw do prasowania.
- Każdych z gości musi mieć zapewniony dostęp do bezpłatnych napojów ciepłych (kawy i herbaty) i wody dopuszczalne opcje: zestaw do parzenia kawy i herbaty, woda w pokoju, dostęp do bezpłatnej kawy i herbaty, wody zapewniony w lobby hotelowym
- Hotel bezpłatnie zagwarantuje posiłki dla wolontariuszy obsługujących welcome desk wg następujących założeń – max. 4 posiłki gorące dziennie: 2 x obiad, 2 x kolacja (standard wg. Przyjętego w hotelu standardu posiłków pracowniczych, napój gorący). Posiłki będą serwowane wolontariuszom w kantinie pracowniczej lub na terenie restauracji (do decyzji Hotelu)
- Zamawiający zastrzega możliwość redukcji zamówienia usług gastronomicznych i hotelowych o max. 40% do dnia 1.04.2023

- Zamawiający przewiduje wykorzystanie miejsc noclegowych na poziomie min. 80% całego allotmentu przez cały okres trwania umowy. Ostateczna struktura zakwaterowania zostanie podana najpóźniej 10 dni przed datą przyjazdu grupy.
- Zamawiający przewiduje wykorzystanie zamówienia usług gastronomicznych na poziomie min. 80% całego allotmentu przez cały okres trwania umowy. Ostateczna struktura usług gastronomicznych zostanie podana najpóźniej 10 dni przed datą przyjazdu grupy.

1.1. Lobby hotelowe

Wykonawca udostępni Zamawiającemu przestrzeń na zabezpieczenie stanowiska recepcyjnego tzw. Welcome Desk w widocznym i łatwo dostępnym miejscu w lobby hotelowym. Welcome desk to wsparcie recepcji hotelowej oraz obsługa punktu informacyjnego. Wolontariusze obsługujący punkty (ze strony Zamawiającego) zostaną przeszkoleni w zakresie obsługi gości VIP, zabezpieczania usług transportowych, zasadach akredytacji, punkt odbioru biletów, rezerwacje miejsc na wydarzenia towarzyszące, koordynacja usługi prania.

1.2. Branding

Wykonawca zezwoli na umieszczenie oznakowania związanego z Wydarzeniem dla IE2023 i/lub Partnerów Handlowych w kluczowych miejscach Obiektu, bez dodatkowych kosztów, takich jak: recepcja, strefa dla oczekujących oraz miejsca na zewnątrz obiektu (między innymi na masztach flagowych poza obiektem), które to miejsca zostaną zaproponowane przez Zamawiającego i uzgodnione z Wykonawcą w późniejszym terminie.

Nie dopuszcza się widocznej obecności osób trzecich w, na i/lub wokół obiektu, za wyjątkiem pisemnej zgody Zamawiającego .

1.3. Miejsca parkingowe

Wykonawca zobowiązuje się do bezpłatnego udostępnienia Zamawiającemu minimum 20 miejsc parkingowych dla samochodów osobowych i samochodów typu bus . Dodatkowe miejsca parkingowe będą podlegały opłacie na zasadach prawa opcji wg zaproponowanych stawek w formularzu asortymentowo-cenowym.

Wykonawca zapewni (bez pobierania opłat) możliwość podjazdu busów/autokarów pod wejście główne Hotelu jako pojazdów obsługujących linie wahadłowe na obiekty sportowe.

1.4. Kontrola bezpieczeństwa

Wynajmujący zapewni pełną współpracę z Zamawiającym i wszelkimi właściwymi organami w zakresie dostosowania się do wymogów bezpieczeństwa wprowadzonych przez Spółkę w związku z organizacją Igrzysk dla poszczególnych grup docelowych, jeśli będzie to konieczne.

2. Zakwaterowanie

Wynajmujący zapewnia gościom Zamawiającego bezpłatne usługi sprzątnięcia, wymiany pościeli, usuwanie odpadów i inne regularne usługi hotelowe zgodnie z klasyfikacją i kategoryzacją w branży hotelarskiej.

Wykonawca będzie chronił prywatność i bezpieczeństwo całej Grupy osób podczas pobytu (okresu Rezerwacji). Wykonawca zagwarantuje, że Grupa osób będzie zakwaterowana na tym samym piętrze (piętrach) i w miarę możliwości przyzna Zespołowi wyłączność na korzystanie z tej powierzchni.

2.1. Specyfikacja świadczeń dotyczących zakwaterowania

W w/w terminie Wykonawca zagwarantuje rezerwację usług noclegowych wg poniższego harmonogramu zakwaterowania

HOTEL	5-06	6-06	7-06	8-06	9-06	10-06	11-06	12-06	13-06	14-06	15-06	16-06	17-06	18-06	19-06	20-06	21-06	22-06	23-06	24-06	25-06	26-06	27-06	28-06	29-06	30-06	1-07	2-07	SUMA
pokoje SGL	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	10	17	17	21	26	32	37	37	44	39	34	21	26	36	36	18	495
pokoje TWIN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	28	28	28	28	24	0	2	46	46	46	0	302	

2.2. Wymogi dotyczące wyposażenia pokoi

W ramach oferowanej/świadzonej usługi Wykonawca musi zapewnić noclegi w pokojach jednoosobowych lub dwuosobowych do pojedynczego wykorzystania, w pokojach dwuosobowych (wymagane osobne łóżka). Zamawiający zastrzega wykorzystanie pokoi wyposażonych w pełnowymiarowe łóżka o szer. min. 90 cm. Zamawiający nie dopuszcza pokoi dwuosobowych na bazie dostawki lub rozkładanej sofy.

Wszystkie pokoje muszą posiadać indywidualne łazienki z pełnym węzłem sanitarnym. W pokoju musi znajdować się podstawowe wyposażenie do dyspozycji gości, jak: ręczniki, zestaw kosmetyków, suszarka do włosów, pościel (zalecana antyalergiczna).

Pokoje muszą być wyposażone w TV oraz posiadać bezpłatny dostęp do Internetu.

2.3. Usługi dodatkowe dotyczące zakwaterowania

Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia następujących usług

- codzienne usługi sprzątnięcia pokoi (w zależności od dyscypliny możliwe jest świadczenie usług sprzątnięcia po godzinie 16:00, szczegółowe plany dzienne zostaną podane najpóźniej do 30.05.2023 r.)
- wyposażenie: pościel (zalecana antyalergiczna zg. z powszechnie obowiązującą standaryzacją w hotelach), ręczniki, kosmetyki, suszarka do włosów
- wymiana pościeli i ręczników zg. z powszechnie obowiązującą standaryzacją w hotelach
- codzienne uzupełnianie wody
- na życzenie Zamawiającego, Wynajmujący dostarczy bezpłatnie do określonych Pokoi upominki i listy dostarczone przez Zamawiającego, zgodnie z jego instrukcjami.

3. Sale Konferencyjne

Wynajmujący na potrzeby Zamawiającego udostępni salę konferencyjną - przestrzeń zostanie udostępniona i wyposażona bezpłatnie w meble konferencyjne (stoły, krzesła) będące w dyspozycji hotelu wg. ustaleń z Zamawiającym. Dodatkowo Wynajmujący zapewni w ramach ww. usługi niezbędną obsługę techniczną sal odpowiednią do wyposażenia sali.

Specyfikacja sali:

- 1 sala do 20 osób w ustawieniu w literę U, w terminie 16.06 - 02.07.2023 (jedynie dostęp do Internetu i projektora)
- 1 sala do 70 osób w ustawieniu teatralnym, w terminie 21.06 - 26.06.2023
- 1 sala do 100 osób w ustawieniu teatralnym, w terminie 28.06 - 01.07.2023

Sala konferencyjna musi być wyposażona w sprzęt multimedialny, AV i nagłaśniający, między innymi w:

- projektor multimedialny z pilotem oraz ekran do projekcji,
- system nagłośnienia z min. z 2 mikrofonami
- zapewniony dostęp do bezprzewodowego Internetu
- łatwy dostęp do źródła prądu (gniazdka elektryczne i przedłużacz),

Wynajmujący wyraża zgodę na wykorzystanie przez Zamawiającego własnego, dodatkowego sprzętu audiowizualnego na terenie hotelu i w związku z tym nie będzie wymagał z tego tytułu żadnych dodatkowych opłat.

4. Usługi gastronomiczne

4.1. Specyfikacja świadczeń gastronomicznych

Daty serwisu oraz liczby konsumentów :

HOTEL	5-06	6-06	7-06	8-06	9-06	10-06	11-06	12-06	13-06	14-06	15-06	16-06	17-06	18-06	19-06	20-06	21-06	22-06	23-06	24-06	25-06	26-06	27-06	28-06	29-06	30-06	1-07	2-07	SUMA
Lunch	0	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	10	17	17	19	78	19	0	0	0	25	20	23	116	16	15	419
Suma	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	10	17	17	19	76	84	84	84	86	78	27	25	116	116	116	16	1015

W dniach, w których rozgrywki będą kończyły się po godz. 21.00 zostanie przedłużona możliwość skorzystania z kolacji do godz. 23.00 (szczegółowe informacje godzinowe zostaną podane najpóźniej 10 dni przed rozpoczęciem danego serwisu).

Wykonawca zapewni bufet śniadaniowy zgodny z poniższymi wymaganiami :

- Min 2 propozycje dania ciepłego (jajecznica, jajka gotowane, kiełbaski na ciepło, omlety, pancakes, owsianka, jaglanka, itp.)
- Bufet zimny obejmujący:
 - Pieczywo różnego rodzaju (jasne, pełnoziarniste- bułki, chleb) w tym opcja pieczywa bezglutenowego na żądanie.
 - Selekcja min 6 produktów typu: wędliny, sery żółte oraz białe, pasty kanapkowe roślinne, dżem niskosłodzony, miód naturalny,
 - masło porcjowane
- Bufet warzywny (min. 2 rodzajów warzyw świeżych)
- Produkty mleczne: Jogurty (w tym naturalne oraz jogurty roślinne), serek wiejski, mleko w tym opcja roślinna – w tym produkty bez laktozy
- Selekcja śniadaniowych produktów zbożowych (musli, płatki owsiane, granola, płatki kukurydziane, ekspandowane zboża itp.)
- Owoce świeże - w całości lub porcjowane min. 2 rodzaje
- Selekcja słodkich wyrobów śniadaniowych- rogaliki, muffinki, ciasteczka francuskie w małych porcjach, w tym min. jedna propozycja bezglutenowa

- Napoje ciepłe: kawa, herbata
- Napoje zimne: woda, soki owocowe 100% min. 2 rodzaje

Wykonawca zapewni obiad/kolację podany w formie serwowanej lub bufetowej (w zależności od decyzji hotelu) zgodny z poniższymi wymaganiami:

W związku ze specyfiką wykonywanej pracy godziny serwisu posiłków muszą być dostosowane do harmonogramu rozgrywek. W ramach posiłku serwowanego w obiekcie zakwaterowania sędziowie i delegaci techniczni muszą mieć możliwość spożycia posiłku składającego się z:

- Zupa - Dopuszczalne zupy typowo regionalne takie jak żurek, zalewajka, kwaśnica zupa ogórkowa, gulaszowa. Należy uwzględnić opcje zupy wegetariańskiej na życzenie gościa.
- Posiłek mięsny lub posiłek wegetariański (do wyboru) składający się z:
 - propozycji dania mięsnego (drób, wołowina, wieprzowina) - duszone, pieczone, grillowane, w lekkim sosie, z dodatkami smakowymi typu zioła, przyprawy, suszone pomidory itp.
 - propozycji dania wegetariańskiego (gulasz warzywny z dodatkiem nasion roślin strączkowych, kotlecki warzywne/z nasion roślin strączkowych, lasagna warzywna z dodatkiem tofu, pierogi wegetariańskie, naleśniki z twarogiem i szpinakiem itp.)
 - 2 rodzajów ciepłego dodatku węglowodanowego, z których 1 do wyboru (ryż, kasza, makaron z sosem warzywnym, ziemniaki, produkty mączne typu kopytka, kluski itp.) w tym min. jedna propozycja bezglutenowa
 - 1 rodzaj ciepłego dodatku warzywnego (warzywa duszone, grillowane, pieczone) lub surówka
 - Woda, Kawa z ekspresu lub herbata + dodatki (mleko, cytryna, cukier)

Wykonawca zobowiązuje się do zabezpieczenia w ramach lunchy opcji wydania ich w postaci lunchboxów dla grupy sędziów, których obecność na venue sportowym uniemożliwi powrót w porze obiadowej do hotelu. Zapotrzebowanie na przygotowanie lunchboxów będzie zgłaszane do Wykonawcy najpóźniej na 1 dzień przed planowanym posiłkiem. Liczba lunchboxów nie może przekroczyć maksymalnie 30% porcji lunchowych zaplanowanych na dany dzień. Usługa wydania posiłków na wynos w powyższych limitach będzie świadczona bez pobierania z tego tytułu dodatkowych opłat.

Lunchbox powinien zawierać pełen posiłek składający się z:

- Dania mięsnego (duszone, grillowane, pieczone) lub ryby lub w wersji wegetariańskiej propozycji bogatej w białko (danie na bazie nasion roślin strączkowych, tofu, tempeh itp.)
- dodatku skrobiowego (ryż, kasza, kus-kus, ziemniaki, makaron bez sosu itp.)
- dodatku warzywnego (warzywa gotowane na parze, grillowane, pieczone)
- dodatku warzywnego surowego (pomidorki koktajlowe, papryka, sałata, ogórki świeże itp. bez sosu z podaną osobno oliwą z oliwek w opakowaniu jednostkowym jednoporcjowym)
- pieczywa w tym jasnego i pełnoziarnistego
- deseru w postaci ciasta bez kremów, bez maku np. ciasta jogurtowego, marchewkowego, piernika itp.

Powinien on być zapakowany próżniowo. Do lunchboxów powinien zostać dołączony zestaw sztućców.

4.2. Specyfikacja jakościowa posiłków

Wykonawca przygotowując posiłki powinien uwzględniać założenia dbałości o środowisko naturalne, dobrostan zwierząt oraz zrównoważony rozwój.

Przygotowane przez Wykonawcę menu powinno być różnorodne, uwzględniające różnego rodzaju produkty spożywcze o najwyższej jakości i jak najmniejszym stopniu przetworzenia.

W ramach okresów 5 dniowych propozycje dań muszą być zróżnicowane pod względem surowcowym, a także wizualnym.

Zamawiający rekomenduje by w menu i procesie produkcji dań Wykonawca unikał żywności wysoko przetworzonej (high processed food) bogatej w tłuszcze trans, cukier dodany, konserwanty, barwniki syntetyczne czy stabilizatory. Niedopuszczalne jest stosowanie polepszaczy smaku typu glutaminian sodu. Rekomenduje się wykorzystywanie naturalnych przypraw i ziół. Należy stosować zróżnicowane metody kulinarne, z naciskiem na duszenie, grillowanie, pieczenie, gotowanie na parze czy blanszowanie.

Wykonawca jest zobowiązany zwrócić szczególną uwagę na potrzeby wynikające z różnorodności kulturowej konsumentów i będzie unikać dań typowo regionalnych na rzecz menu uniwersalnego dla różnych grup kulturowych, m.in. w celu ułatwienia serwisu należy rozważyć usunięcie z menu dań zawierających wieprzowinę lub produkty z wieprzowiny lub podawać ją w odseparowanych osobnych miskach/bemarach (np. skwarki osobno, bekon w osobnym podgrzewaczu itp.). Należy zwrócić uwagę na sposób podania produktów wegetariańskich oraz spełniających wymogi diety eliminacyjnej: w przypadku serwisu dwóch różnych rodzajów produktów w jednym podgrzewaczu podzielonym na dwie komory należy upewnić się, czy danie wegetariańskie nie jest podawane wraz z daniem mięsnym lub danie bezglutenowe z daniem zawierającym gluten itp.

4.3. Opis dań

Wykonawca przygotowuje menu, które będzie jednoznacznie wskazywać na poszczególne składniki każdego z dań. Nie dopuszcza się stosowania ogólnych nazw np.: gulasz warzywny, zielony sos, mieszanka węgierska oraz sałatka „szopska” - dlatego należy podawać nazwy wskazujące jednoznacznie na składniki, z których przygotowano konkretne danie. Posiłki powinny być odpowiednio oznaczone i opisane w języku angielskim z wykazaniem występowania 14 podstawowych alergenów we wskazanym daniu zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 1169/2011 z dnia 25.10.2011 r. w sprawie przekazywania konsumentom informacji na temat żywności:

- Zboża zawierające gluten (tj. pszenica, żyto, jęczmień, owies, orkisz, kamut lub ich szczepy hybrydowe) i produkty pochodne
- SKORUPIAKI i produkty pochodne;
- JAJA i produkty pochodne;
- RYBY i produkty pochodne;
- ORZESZKI ZIEMNE (arachidowe) i produkty pochodne;
- SOJA i produkty pochodne;
- MLEKO i produkty pochodne (łącznie z laktozą);
- ORZECHY;
- SELER i produkty pochodne;
- GORCZYCA i produkty pochodne;
- NASIONA SEZAMU i produkty pochodne;
- DWUTLENEK SIARKI;
- ŁUBIN i produkty pochodne;
- MIĘCZAKI i produkty pochodne.

Elementy identyfikacji wizualnej np. piktogramy oraz wytyczne dotyczące projektu graficznego tabliczek informacyjnych zostaną przygotowane przez Zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest wykonać we własnym zakresie tabliczki informacyjne spełniające wytyczne z nazwami dań oraz pozostałymi informacjami, a także umieścić je w widocznym miejscu, w bezpośrednim otoczeniu opisywanych przez nie potraw. Identyfikatory wizualne muszą dodatkowo obejmować specyfikę diet eliminacyjnych oraz posiłków spełniających wymogi różnorodności kulturowej i religijnej z wykorzystaniem następujących informacji:

- Bez glutenu (Gluten free)
- Bez nabiału (Diary free)
- Wariant wegetariański (Vegetarian)
- Wariant wegański (Vegan)
- Bez wieprzowiny (No pork).

Menu wraz ze specyfikacją dań powinno zostać przygotowane zgodnie ze wzorem menu (**załącznik nr 2 do OPZ**) na każdy dzień i posiłek oddzielnie, z oznakowaniem dnia, którego dotyczy.

Całościowe menu na wszystkie dni zostanie wysłane przez Wykonawcę do Zamawiającego najpóźniej na 2 miesiące przed rozpoczęciem Igrzysk Europejskich tj. do dnia 16.04.2023. Wzornik menu jest załącznikiem do niniejszego dokumentu. Menu zostanie poddane weryfikacji i przesłane do podwykonawcy celem naniesienia ewentualnych zmian w terminie 10 dni roboczych od otrzymania I wersji.

4.4. Kwestie organizacyjno-logistyczne dotyczące usług gastronomicznych

4.4.1. Lokalizacja i standard realizacji (w przypadku serwisu w bufecie)

Usługa powinna być wykonana w określonych przez Zamawiającego godzinach z uwzględnieniem zaplanowania ilości potraw, która umożliwi ich płynne uzupełnianie w trakcie całości czasu serwisu. Miejszem realizacji określa się kuchnię oraz przestrzeń konsumpcyjną należącą do hotelu, będącym równocześnie miejscem zakwaterowania wspomnianych grup.

Wykonawca do realizacji bufetu zastosuje system bemałów, który będzie posiadać podgrzewanie indukcyjne lub elektrycznie. Dodatkowo powinny one być wyposażone w mechanizm samozamykania - niedopuszczalne są bemały i podgrzewacze nieuchylne.

Bufet powinien być zorganizowany w sposób umożliwiający płynne i wykluczające kolejki korzystanie z posiłków przez konsumentów oraz być zorganizowany na infrastrukturze stałej w postaci blatów serwisowych lub w przypadku braku takiej możliwości powinien być zorganizowany na stołach cateringowych w elastycznych pokrowcach o jednolitym kolorze. Wykonawca odpowiedzialny będzie za wymianę brudnych pokrowców przed każdym serwisem posiłku. Niedopuszczalne jest stosowanie obrusów i skirtingów materiałowych.

W przypadku bufetów posiłki nie mogą być wystawione do serwowania dłużej niż na okres 1 godziny, co musi być stale kontrolowane i monitorowane, a produkty muszą być dokładane w sposób płynny i nie powodujący zastoju. Zaleca się uzupełnianie asortymentu w częstych odstępach czasu, w mniejszych porcjach, aby ograniczyć ewentualne marnotrawstwo żywności.

W przypadku serwisu kelnerskiego kelner zobowiązany jest do jak najszybszej obsługi gościa i potwierdzenia wyboru dań. Podanie zupy powinno nastąpić nie później niż w ciągu 10 min od wyboru dań, danie główne powinno zostać wyserwowane w ciągu max. 25 min od wyboru dań przez gościa.

4.4.2. *Technologia produkcji i bezpieczeństwo żywności i żywienia*

Przygotowanie wszystkich posiłków powinno odbywać się zgodnie z wymogami USTAWY z dnia 25 sierpnia 2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia, ROZPORZĄDZENIA MINISTRA ZDROWIA z dnia 26 kwietnia 2004 r. w sprawie wymagań higieniczno-sanitarnych w zakładach produkujących lub wprowadzających do obrotu środki spożywcze oraz ROZPORZĄDZENIA (WE) NR 852/2004 PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie higieny środków spożywczych. Dodatkowo zakład produkujący żywność jest zobowiązany do posiadania księgi HACCP oraz procedur GHP i GMP, a personel przygotowujący posiłki musi posiadać odpowiednią dokumentację potwierdzającą dopuszczenie do kontaktu z żywnością.

Wykonawca podda się kontroli Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej właściwej dla miejsca, w którym przygotowywane są posiłki w I kwartale 2023 roku i zastosuje się do ew. uwag oraz wdroży ewentualne działania naprawcze przed dniem 1.06.2023, a dokumenty pokontrolne zostaną udostępnione Zamawiającemu.

Dostawcy posiłków są zobowiązani do pobierania próbek żywności przechowywania ich przez okres 72 godzin oraz udostępniania odpowiednim służbom na ich polecenie. Posiłki powinny być serwowane w odpowiedniej temperaturze z zachowaniem najwyższej dbałości o bezpieczeństwo żywności i żywienia.

Posiłki serwowane w ramach zimnych bufetów nie mogą być wystawione na bufet na okres dłuższy niż 1 godziny co musi być stale kontrolowane i monitorowane, a produkty mają być stale dokładane w częstych odstępach czasu w mniejszych porcjach w celu ograniczenia marnotrawstwa żywności. ‘

4.4.3. *Organizacja przestrzeni serwisowej i konsumpcyjnej*

Organizacja i aranżacja bufetów wraz z zapewnieniem mebli jest po stronie Wykonawcy. Bufet powinien być zorganizowany w sposób umożliwiający płynne i wykluczające kolejki korzystanie z posiłków przez konsumentów (maksymalny czas oczekiwania w kolejce do bufetu w każdym momencie serwisu nie powinien przekraczać 4 minut). Bufet powinien być zorganizowany w postaci blatów serwisowych lub w przypadku braku takiej możliwości powinien być zorganizowany na stołach cateringowych.

Wykonawca zapewni bufet z ciepłymi napojami wyposażony w odpowiednią ilość (tj. ilość umożliwiającą skorzystanie z bufetu z napojami przez konsumenta w czasie nie dłuższym niż 3 min. kolejka) ekspresów kawowych. Woda do przygotowania herbaty powinna być podana w warniku, a selekcja herbat i ziół wraz z dodatkami podana osobno, do samodzielnego zaparzenia. Nie dopuszcza się serwowania przez Wykonawcę kawy w formie rozpuszczalnej lub parzonej “po turecku” do samodzielnego przygotowania oraz maszyny do napojów na mieszanki kawy rozpuszczalnej oraz/lub/i mleko w proszku.

Do napojów powinny osobno być podane dodatki takie jak cukier, cytryna oraz mleko i przynajmniej jeden rodzaj napoju roślinnego (mleko sojowe, migdałowe, owsiane itp.). Mleko powinno być przechowywane w warunkach chłodniczych.

Woda powinna być dostępna w butelkach w temperaturze pokojowej oraz schłodzona (z lodówek).

Wykonawca odpowiedzialny jest również za bieżącą organizację przestrzeni konsumpcyjnej oraz jej sprzątnięcie. Stoły w strefie konsumpcyjnej, zapewnione przez Wykonawcę powinny być estetyczne, stabilne, a blaty wykonane z materiału, który można zdezynfekować. Sala konsumpcyjna powinna być na bieżąco sprzątnięta przez pracowników Wykonawcy (po każdym posiłku śniadanie/obiad/kolacja) wraz z dezynfekcją jednostkowego miejsca po każdorazowym skorzystaniu z niego przez konsumenta.

4.4.4. *Zespół kierowniczy Wykonawcy*

Wykonawca zapewni zespół kierowniczy, w którego skład wchodzi:

Koordynator – osoba na tym stanowisku powinny cechować się umiejętnościami zlecenia zadań oraz osadzania stanowisk pracy w celu optymalnego wykonania zlecenia. Powinna posiadać doświadczenie w zarządzaniu zasobami ludzkimi przy min. 3 wydarzeniach podczas obsługi wydarzeń w zakresie min. 100 osób,

Koordynatorzy będą zobowiązani do obecności o każdej porze funkcjonowania usług hotelowych pozostając w stałym kontakcie z managerem oraz Zleceniodawcą, a także wymaga się umiejętności posługiwania się językiem angielskim na poziomie komunikatywnym.

Pełniący tę funkcję będą zobowiązani reagować na ewentualne uwagi ze strony koordynatorów Zleceniodawcy. W przypadkach kryzysowych zobowiązani są do pojawienia się w miejscu świadczenia usługi w czasie nie przekraczającym 15 minut.

Wykonawca zobowiązuje się przekazać kontakt do Koordynatora Zleceniodawcy na 2 miesiące przed rozpoczęciem planowanego projektu. Ponadto Zamawiający wymaga min. 3 spotkań ze wskazanymi osobami w celu omówienia całości działań w trakcie wydarzenia.

4.4.5. *Obsługa kelnerska*

Wykonawca powinien zagwarantować odpowiednią ilość obsługi kelnerskiej zapewniającej stałe uzupełnianie bufetów o produkty spożywcze oraz zachowanie porządku i higieny w przestrzeni konsumpcyjnej. Obsługa powinna porozumiewać się z konsumentami w języku angielskim oraz umieć odpowiedzieć na pytania dotyczące składu serwowanych dań.

Obsługa powinna być ubrana schludnie i jednolicie. Obsługa powinna bezwzględnie zachowywać zasady higieny osobistej.

4.4.6. *Naczynia serwisowe*

Wykonawca zapewni odpowiednią ilość porcelanowej zastawy stołowej. Użyta zastawa powinna być bezwzględnie czysta i nieuszkodzona. Napoje powinny być serwowane w szkle. Sztucce powinny być wysokiej jakości, stalowe.

4.4.7. *Informacja o systemie weryfikacji dostępu do stref gastronomicznych*

Należy uwzględnić, że weryfikacja dostępu leży po stronie Wykonawcy, który jest zobowiązany do zapewnienia odpowiedniej liczby obsługi do skanowania akredytacji na wejściu do przestrzeni bufetowych. Urządzenia do skanowania lub system obsługiwany przez smartfony zostanie dostarczony przez Zamawiającego.

System ten umożliwi Zamawiającemu wygenerowanie rzeczywistych raportów statystycznych, które obrazować będą ilość konsumentów korzystających z usług gastronomicznych oraz pory najwyższej liczebności osób przebywających w przestrzeni konsumpcyjnej.

Skanowanie akredytacji umożliwi generowanie raportów umożliwiających:

- przekazanie Wykonawcy informacji o ewentualnych specjalnych potrzebach żywieniowych konsumentów w danych dniach;

- liczby konsumentów w ramach danego posiłku;
- liczby osób, które jeszcze nie skorzystały z danego posiłku, a mają do tego prawo.

System wyeliminuje możliwość wielokrotnego skorzystania z jednego rodzaju posiłku przez jedną osobę oraz wejścia na posiłek osób do tego nieuprawnionych.

Raporty umożliwią sprawniejsze rozliczanie każdego dnia osobno, a pod koniec wydarzenia wygenerowanie całościowego bilansu wydanych posiłków.

W załączniku nr 1 znajduje się zestawienie estymowanej liczby posiłków w konkretnych dniach oraz porach, jako zamówienie i podstawa do oszacowania ceny przez Wykonawcę. Raporty będą przekazywane do Wykonawcy.

W przypadku nadwyżek jedzenia Wykonawca jest zobowiązany do zabezpieczenia opakowań jednorazowych, zapakowania pozostałej danego dnia żywności i przekazania go Zamawiającemu. Usługa ta będzie realizowana przez Wykonawcę bez kosztowo.

4.4.8. *Gospodarka odpadami*

Zapewnienie wywozu odpadów pokonsumpcyjnych oraz innego pochodzenia, przez cały okres trwania wydarzenia, spoczywa po stronie Wykonawcy.

4.4.9. *Panel degustacyjny*

Wykonawca przygotuje panel degustacyjny proponowanych posiłków - z wysłanych propozycji, które znajdują się w docelowym menu Zamawiający wybierze min. 6 propozycji.

Wykonawca przygotuje po 3 porcje każdego dania, na degustację których zaproszona zostanie komisja oceny ze strony Zamawiającego składająca się z min. 3 osób. Zamawiający zastrzega sobie prawo do udzielenia sugestii dotyczących proponowanych dań i ewentualnej modyfikacji. Panel zostanie zorganizowany w II kwartale 2023 roku.

4.4.10. *Weryfikacja jakości podczas serwisu posiłków przez Zamawiającego*

Zamawiający zastrzega sobie prawo do oceny, kontroli i weryfikacji wszystkich parametrów świadczonej usługi - na każdym etapie jej realizacji oraz w każdej chwili w miejscu przygotowywania posiłków. Zamawiający będzie sporządzał codzienne raporty weryfikacyjne jakości świadczeń i na ich podstawie rekomendował ewentualne działania naprawcze. Formularz oceny jakości świadczeń zostanie przedstawiony Wykonawcy najpóźniej miesiąc przed realizacją a jego wyniki będą przesyłane na bieżąco po każdym dniu realizacji świadczeń.

5. *Udział w szkoleniach dla Podwykonawców*

Wykonawca zobowiązuje się do wzięcia udziału w webinarium (3 dni x 4 godz.) dotyczących:

- podstawowych zasad żywienia sportowców;
 - standardach obowiązujących dla wszystkich Podwykonawców Igrzysk Europejskich 2023 Sp. z o.o.;
- Szkolenie odbędzie się w marcu 2023 roku.

Wykonawca zobowiązuje się do wzięcia udziału w webinarium (2 dni x 4 godz.) dotyczących:

- podstawowych procedur kwaterowania członków Narodowych Komitetów Olimpijskich;
- procedur operacyjnych i planu operacyjnego projektu zakwaterowanie

- zasad komunikacji pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą w trakcie realizacji
- zasad raportowania i przygotowania rozliczeń
- zasad dostępu i akredytacji dla podwykonawców
- zasad bezpieczeństwa podczas Igrzysk

Szkolenia planowane są na okres kwiecień 2023

6. Współpraca sponsoringowa/partnerska

Zamawiający zastrzega możliwość wprowadzenia produktów sponsorskich, których wartość zostanie odjęta ostatecznie od wartości zamówienia, a Wynajmujący obciąży Zamawiającego jedynie kosztem serwisu produktów. Informacje na temat dostarczenia potencjalnych produktów (np.: woda, soki, napoje gazowane, kosmetyki) zostanie podana do końca I kwartału 2023 roku. W takim przypadku Wynajmujący jest zobowiązany do zastosowania wyłączności wizerunkowej marki wskazanej przez Zamawiającego w danej kategorii produktowej.

Wykonawca będzie współpracował z Partnerami Handlowymi Zamawiającego przez cały okres trwania Imprezy, zgodnie z wymogami Zamawiającego. W szczególności Zamawiający zastrzega możliwość wprowadzenia produktów sponsorskich, które Wykonawca będzie miał obowiązek przechować/serwować/wydawać razem innymi produktami na podstawie Umowy. Jeżeli zastosowanie przedmiotowych produktów będzie miało wpływ na wycenę oferty Wykonawcy, tj. powodowałoby oszczędności materiałowe Wykonawcy w związku z wymogami Zamawiającego zapewnienia w ramach wynagrodzenia produktów spożywczych lub innych produktów wymaganych przez Zamawiającego. Zamawiający zobowiązuje się do negocjacji w najlepszej wierze, a Wykonawca zobowiązuje się do wykazania oszczędności w tym zakresie. W związku z serwowaniem / wydawaniem / magazynowaniem produktów sponsorskich Wykonawcy nie będzie należało się dodatkowe wynagrodzenie, natomiast Zamawiający zobowiązuje się dostosować do uzasadnionych wymogów logistycznych Wykonawcy.

Partnerzy Handlowi mogą prowadzić promocje w obiekcie, tylko jeśli jest to stosowne odpowiednie dla ich kategorii produktów, jednakże żadna inna marka ani osoba trzecia nie może prowadzić promocji w obiekcie.

7. Prawo opcji

7.1. Zakwaterowanie

W ramach prawa opcji Zamawiający dopuszcza możliwość zwiększenia rezerwacji usług noclegowych, w tym wydłużenia okresu pobytu uczestników min. od 03.06 max do 4.07.2023 – łączna wartość usług zakwaterowania dopuszczona w ramach prawa opcji nie może przekroczyć 40% wartości podstawowego zamówienia. W ramach 40% Prawa opcji Zamawiający dopuszcza możliwość m.in. zwiększenia rezerwacji według poniższego harmonogramu zakwaterowania.

KRYNICA HOTEL	18-06	19-06	20-06	21-06	22-06	23-06	24-06	25-06	26-06	27-06	28-06	29-06	30-06	1-07	2-07	suma pokojonoc v
Extra SGL	3	3	3	3	7	7	7	11	13	13	10	6	6	6	6	104

7.2. Usługi konferencyjne

W ramach prawa opcji Zamawiający dopuszcza możliwość zamówienia pojedynczych przerw kawowych w opcji: Świeżo parzona kawa i wybór herbat, Woda mineralna gazowana i niegazowana, wybór ciasteczek opcjonalnie ciast opcjonalnie owoców sezonowych. Maksymalne zamówienie na usługi przerw kawowych nie przekroczy 6 przerw do 70 osób każda oraz 4 przerw do 100 osób każda.

7.3. Usługi gastronomiczne

w ramach prawa opcji Zamawiający dopuszcza możliwość zwiększenia liczby usług gastronomicznych, łączna wartość usług gastronomicznych dopuszczona w ramach prawa opcji nie może przekroczyć 20% wartości podstawowego zamówienia

7.4. Usługi parkingowe

Dodatkowe miejsca parkingowe będą podlegały opłacie wg zaproponowanych stawek zgodnie z formularzem asortymentowo-cenowym