**Załącznik nr 1 do Adm 10A/2020**

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**I.**

1. Świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług w zakresie całodobowego żywienia pacjentów hospitalizowanych w oddziałach Szpitala 5 miesięcy od daty zawarcia umowy w ilości ok.

* **śniadanie dla max 412 pacjentów dziennie**
* II **śniadanie dla ok. 50 pacjentów dziennie**
* **obiad dla max 447 pacjentów**
* **podwieczorek dla ok 50 pacjentów dziennie**
* **kolacja dla max 412 pacjentów**
* **suchy prowiant dla ok 45 pacjentów**

1. Ilość zamawianych posiłków uzależniona będzie od ilości hospitalizowanych pacjentów.
2. **W ramach niniejszego zamówienia Wykonawca zobowiązany będzie do:** 
   1. - przygotowanie na bazie kuchni Wykonawcy i dostarczenia do Zamawiającego posiłków (uwzględniających diety) zgodnie z warunkami i wg zapotrzebowania na całodobowe żywienie pacjentów. Kuchnia Wykonawcy musi posiadać stosowne zezwolenie Inspekcji Sanitarnej, posiadać aktualny certyfikat ISO 22000, wydany na Kuchnię Wykonawcy, w której przygotowywane będą posiłki dla Zamawiającego.
   2. Kuchnia Wykonawcy – Zamawiający dopuszcza możliwość posiadania przez Wykonawcę własnej kuchni lub zawarcia umowy najmu (lub podobnej umowy) dającej prawo do korzystania i używania kuchni, co najmniej przez czas wykonywania przedmiotowej usługi.
   3. - sporządzania posiłków z własnych produktów, zgodnie z zapotrzebowaniem ilości i rodzajowym na poszczególne diety lecznicze opracowane według schematu funkcjonującego w szpitalu, a także indywidualne na zamówienie lekarza prowadzącego dla konkretnego pacjenta,
   4. - bezwzględnego przestrzegania zaleceń Głównego Inspektora Sanitarnego oraz zaleceń Instytutu Żywności i Żywienia opublikowanych w Podstawach Naukowych Żywienia w Szpitalach i zawartych w Zasadach prawidłowego żywienia chorych w szpitalach.
3. Ilość zamawianych posiłków będzie zgłaszana codziennie przez personel Zamawiającego – telefonicznie albo e-mailem w godzinach 7.00 – 13.00 i potwierdzone **Zapotrzebowaniem żywnościowym – wzór uzgodniony z Wykonawcą** przy dostawie śniadania, dnia poprzedniego.
4. Domawianie i odmawianie posiłków wynikających z bieżącego ruchu chorych w danym dniu, zgłaszane będą na bieżąco telefonicznie; obiad do godz. 10.00, kolacja do godz. 14.00 – potwierdzenie faksem albo mailem lub następnego dnia; oraz zmiany dotyczące dnia śniadania dnia następnego do godz. 14.00.
5. Zamawiający oczekuje dostaw posiłków wg następującego harmonogramu:
   1. śniadania, II śniadania najpóźniej do godziny 7.00
   2. obiad, podwieczorek najpóźniej do godziny 12.00
   3. kolacja dostarczana łącznie z obiadem – posiłek domawiany dostarczony do godz.17.00

Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany godzin.

**II.**

1. Zamawiający będzie kontrolował jakość dostarczanych posiłków na podstawie **Rejestru kontroli dostaw posiłków (załącznik do Opisu przedmiotu zamówienia)**
2. Przy dietach składających się z więcej niż 3 posiłków (np.: w przypadku diety o ograniczonej zawartości cukrów prostych w przebiegu cukrzycy insulinozależnej, pacjenci oddziału dziecięcego) dodatkowo:
   1. II śniadanie dostarczane ze śniadaniem
   2. podwieczorek dostarczany razem z obiadem i/lub
   3. posiłek nocny dostarczany razem z obiadem
3. Dystrybucja posiłków odbywać się będzie w pojemnikach GN, opakowań jednorazowych zamykanych hermetycznie wg następującego podziału:
   1. do Oddziałów Psychiatrycznych 20a,20b,20c,20d – budynek 20,
   2. do Oddziałów Psychiatrycznych 21a, 21b (dziecięco-młodzieżowy) – budynek 21,
   3. do Oddziałów Psychiatrycznych - oddział przejściowy, OTUA, OLAZA, 19C2, 19B, – budynek 19
   4. do Oddziału Dziennego –budynek 19,

**Termoporty, termosy muszą być wyraźnie oznakowane symbolem oddziału na który są przeznaczone. Posiłki na Oddział Przejściowy, obiad/suchy prowiant dla pacjentów oddziału dziennego – pakowane indywidualnie dla każdego pacjenta oraz pacjentów leczonych z powodu zaburzeń odżywiania(z indywidualnie określoną kalorycznością i wartościami odżywczymi) - oznaczone rodzajem diety (jeżeli inna niż ogólna).**

1. Przedmiot zamówienia winien być przygotowywany w warunkach sanitarnych i higienicznych określonych w szczególności w:
   1. Ustawie o bezpieczeństwie żywności i żywienia z dnia 25 sierpnia 2006 r. (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz. 149) oraz wydanych na jej podstawie aktów wykonawczych,
   2. Rozporządzeniu Ministra Zdrowia z 17 kwietnia 2007r. w sprawie Pobierania i przechowywania próbek żywności przez zakłady żywienia zbiorowego typu zamkniętego (Dz. U. z 2007r. nr 80, poz. 545)
   3. zgodnie z wytycznymi Normy ISO 22000
2. Wykonawca zobowiązany będzie świadczyć usługi całodziennego żywienia pacjentów nieprzerwanie przez cały czas trwania umowy, co oznacza konieczność zapewnienia całodziennego wyżywienia przez wszystkie dni tygodnia bez względu na to czy są to dni wolne od pracy (w tym również ustawowo wolne).
3. Transport termosów z posiłkami powinien być tak zorganizowany, aby nie uszkodzić mienia Zamawiającego oraz nie utrudniać ruchu na terenie Szpitala. Szkody majątkowe w mieniu Zamawiającego wynikłe w związku z nieodpowiednim transportem posiłków przez pracowników Wykonawcy pokrywać będzie Wykonawca.
4. Transport posiłków musi się odbywać w hermetycznych pojemnikach termoportach oraz pojemnikach GN niezależnie od rodzaju posiłku gwarantujących utrzymanie właściwej temperatury, zgodnie z wymaganiami sanitarno-epidemiologicznymi.
5. Wszystkie termoporty i termosy muszą być opisane według wzoru: symbol Oddziału, rodzaj diety, ilość porcji i waga porcji.
6. Po otwarciu naczyń GN, zostanie zmierzona temperatura i właściwości organoleptyczne (spróbowanie) sprawdzenie ich gramatury oraz zgodności sporządzanych potraw z zaplanowanym jadłospisem dekadowym zgodnie z **Arkuszem monitorowania temperatury dostarczonych posiłków (załącznik do Opisu przedmiotu zamówienia) – metodą próbki.**
7. Wykonawca zabezpieczy odzież ochronną i roboczą pracownikom realizującym transport posiłków do kuchenek oddziałowych. Pranie odzieży roboczej pracowników przebywających w komórkach organizacyjnych szpitala w czasie realizacji przedmiotu zamówienia należy zabezpieczyć zgodnie z wymogami sanitarno-epidemiologicznymi.
8. Pranie odzieży roboczej odbywa się na koszt wykonawcy.
9. Transport posiłków na właściwe piętra następować będzie windami wyznaczonymi przez Zamawiającego.
10. Przygotowywanie posiłków.
    * 1. Wykonawca zobowiązany będzie w trakcie realizacji zamówienia zapewnić, jakość wyżywienia zgodną z zaleceniami dotyczącymi norm oraz składników pokarmowych i produktów spożywczych przypisanym placówkom służby zdrowia z uwzględnieniem stosowanych diet**,** technologii przygotowywania posiłków, wydanymi przez Instytut Żywności i Żywienia w Warszawie**,** szczególnie w zakresie wartości odżywczych, urozmaicenia, objętości i gramatury potraw oraz standard diet obowiązujący u Zamawiającego.
      2. Produkcja i dostawa posiłków winna gwarantować bezpieczeństwo sanitarne i epidemiologiczne**,** a także zapewniać odpowiednią temperaturę potraw podawanych pacjentom.
      3. Pod pojęciem posiłku należy rozumieć zestaw potraw wchodzących w skład śniadania, obiadu, kolacji (II śniadania, podwieczorku, posiłku nocnego) o określonej wielkości porcji, wartości energetycznej i odżywczej, przygotowywany zgodnie z zasadami wskazanej diety. Ponadto posiłek powinien spełniać określone w zamówieniu szczegółowe wymagania Zamawiającego dotyczące składu i konsystencji np. posiłek rozdrobniony, zmiksowany itd.
      4. **Wsad do kotła jednego osobodnia pacjenta powinien wynosić min. 9,00 netto PLN.**

*(Wartość 9,00 netto PLN odnosi się do aktualnych cen surowca dostępnych na rynku, na żądanie zamawiającego wykonawca jest zobowiązany przedłożyć do wglądu zamawiającego dokumenty potwierdzające zachowanie minimalnej wysokości wsadu do kotła.)*

1. Zamawiający ma prawo do przeprowadzenia oceny organoleptycznej oferowanych posiłków, sprawdzenia ich gramatury oraz zgodności sporządzanych potraw z zaplanowanym jadłospisem dekadowym.
2. Próbki do oceny organoleptycznej (degustacji) będą **pakowane osobno**, w porcjach min. 100g.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do oceny i weryfikacji wszystkich parametrów wykonania zleconej usługi na każdym etapie oraz w każdej chwili produkcji i dostawy posiłków a Wykonawca, na każdym etapie oraz w każdej chwili produkcji i dostawy posiłków umożliwi Zamawiającemu dostęp do linii technologicznej oraz wyprodukowanych posiłków. Zamawiający zastrzega sobie prawo dokonywania kontroli w trakcie przygotowywania posiłków w miejscu ich produkcji.
4. Wykonawca musi posiadać własny sprzęt do dostarczania posiłków zapewniający odpowiednią temperaturę podawanych posiłków (termoporty, termosy, pojemniki GN, opakowania jednorazowe).
5. Wykonawca we własnym zakresie myje i dezynfekuje pojemniki transportowe, w których będą dostarczane posiłki.
6. Wykonawca dostarczać będzie posiłki własnym transportem dostosowanym do wymogów sanitarno - epidemiologicznych.
7. Wykonawca będzie zobowiązany do wyznaczenia osoby do kontaktów z przedstawicielami Szpitala i organami sanitarno - epidemiologicznymi.
8. Wykonawca przy sporządzaniu jadłospisów uwzględniać będzie sezonowość dostępnych na rynku świeżych produktów tj.: kalafior, brokuły, fasolka szparagowa, itp. oraz owoców. Porcja warzyw wymagana do każdego posiłku oraz min. 3xtydzień posiłku zawierającego węglowodany złożone w postaci kasz, makaronów pełnoziarnistych, ryż brązowy (dieta ogólna, cukrzycowa, niskokaloryczna, bogatoresztkowa), pozostałe rodzaje diet analogicznie – kaszy drobnoziarniste, makarony pszenne, ryż biały.
9. Zamawiający wymaga od Wykonawcy by uwzględniał w menu surówki do drugiego dania i zupy mleczne codziennie do śniadań dla pacjentów oraz porcja warzyw do każdego głównego posiłku (śniadanie, obiad, kolacja).
10. Ilość zamawianych posiłków uzależniona będzie od ilości pacjentów.
11. Dostarczane posiłki obiadowe lub inne gorące dania muszą posiadać temperaturę:
    1. gorące zupy - minimum 75 º C,
    2. gorące drugie dania (mięso, sos, ziemniaki) - minimum 63 º C,
    3. gorące napoje – minimum 80 º C,
    4. sałatki i surówki i inne potrawy serwowane na zimno +4 º C lub poniżej,
12. Kontrola temperatur będzie odbywała się wyrywkowo przez wyznaczonego przez Zamawiającego pracownika, zgodnie z **Arkuszem monitorowania temperatury dostarczonych posiłków.**
13. Zamawiający wymaga od Wykonawcy by w okresie Świąt Bożego Narodzenia przygotował posiłki o charakterze świątecznym z uwzględnieniem tradycyjnych potraw, po ustaleniach z Zamawiającym.
14. Zamawiający wymaga dostarczania dodatkowych ilości napojów 0,5l/pacjent dzienne (np. herbaty, kompotu lub woda butelkowana, soki). Zamawiający nie dopuszcza to podawania soków/napojów czy koncentratów wysokosłodzonych (do rozcieńczania).
15. Wykaz godzin podawania posiłków:

* śniadanie – od 8.00 do 8.45
* II śniadanie – od 9.15 do 9.30
* obiad – od 13.00. do 13.45
* podwieczorek – od 15.30. do 15.45
* kolacja – od 18.00 do 18.30

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zamawiania diet o zmienionej konsystencji oraz diet specjalnych np. ubogopurynowa, bezsolna itp. z zachowaniem kaloryczności.
2. Zamawiający wymaga dostarczenia na każdy oddział **zbiorczego wykazu wszystkich alergenów** obecnych w oferowanych posiłkach i potrawach najpóźniej pierwszego dnia realizacji umowy, np. w formie trwale połączonych ze sobą kartek.
3. Wykonawca zobowiązany będzie do sporządzania jadłospisów dekadowych i dziennych przez dietetyka wykonawcy z uwzględnieniem sezonowości.
4. Jadłospis dekadowy musi zostać przedłożony np. w formie dostępu do platformy Wykonawcy albo dostępu zdalnego do programu stosowanego u Wykonawcy, Zamawiającemu do akceptacji na 5 dni przed rozpoczęciem jego realizacji.
5. Zamawiający w ciągu 2 dni od dostarczenia jadłospisu ma prawo do wniesienia poprawek w przypadku, gdy nie będzie spełniał wymogów zawartych w SIWZ, a także będzie niezgodny z wymogami dietetycznymi obowiązującemu dla danej diety czy zasadami układania jadłospisów. Po uzgodnieniu naniesionych zmian Wykonawca ma obowiązek przedłożenia nowej wersji jadłospisu.
6. Wykonawca zobowiązany jest do przedłożenia przeliczonych wartości odżywczych wybranych diet z okresu 5 dni i codziennie przeliczanych jadłospisów dla wskazanych przez pracownika Zamawiającego wybranych diet.
7. Wykonawca zobowiązany będzie do sporządzania jadłospisów dziennych, dostarczanych na każdy oddział w dwóch egzemplarzach, z rozbiciem na poszczególne diety i określeniem gramatury potraw. Zamawiający wymaga dostarczenia w jednodniowym wyprzedzeniem jadłospisu dziennego w celu zatwierdzenia przez pracownika Zamawiającego, ewentualne zmiany będą zgłaszane do godz. 14.00.
8. Jadłospis dekadowy pod względem doboru potraw powinien być zaplanowany tak, aby posiłki nie powtarzały się przez okres 10 dni.
9. Posiłki podstawowe (śniadanie obiad, kolacja) powinny zawierać produkty będące źródłem pełnowartościowego białka z uwzględnieniem mleka i jego przetworów, mięso i jego przetwory, jaja, ryby. Węglowodany złożone głównie pochodzące z przetworów zbożowych oraz do każdego z posiłków (śniadanie, obiad, kolacja) musi być zapewniony dodatek warzyw i owoców (asortyment różnorodny). Część (w zależności od diety) warzyw i owoców powinna być podawana w postaci surowej.
10. Wykonawca zapewni stały zapas pieczywa i dodatek do pieczywa np. dżem, pasztet - dla pacjentów nowoprzyjętych na oddział psychiatryczny . Dodatek do pieczywa dostarczony będzie w oryginalnych opakowaniach jednorazowych, jednoporcjowych w ilości około 6 porcji na dobę. Na wniosek Zamawiającego Wykonawca dostarczy dodatkowe porcje pieczywa.
11. Wykonawca zapewnia na własny koszt i we własnym zakresie ciągłość żywienia pacjentów w przypadku awarii urządzeń bądź wystąpienia innych okoliczności uniemożliwiających kontynuację procesu żywienia pacjentów zgodnie z wymogami zawartymi w SIWZ. Wykonawca w tej sytuacji zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia Zamawiającego.
12. Posiłki powinny być urozmaicone pod względem kolorystycznym. Przyrządzone z uwzględnieniem wszystkich dozwolonych technik sporządzania posiłków dla poszczególnych diet.
13. Przy sporządzaniu jadłospisów dekadowych wykonawca powinien zapewnić odpowiednią jakość zdrowotną proponowanych posiłków, ich wartość odżywczą oraz urozmaicić asortyment potraw, stosując przy tym następujące zasady:

Dla obiadów:

* 1 raz w dekadzie obiad bez mięsa, preferowane białko odzwierzęce np. jaja, twaróg;
* 1-2 razy w dekadzie ryba;
* 2 - 3 razy w dekadzie mięso mielone;
* 1 raz w dekadzie gulasz;
* 2 -3 razy w dekadzie porcja mięsa drobiowego rozdrobnionego lub drobiu w całości.

Dla śniadań i kolacji:

* udział wędlin wyższej jakości (szynka, baleron, polędwica, itp.) w dekadzie około 30 %;
* udział wędlin średniej jakości (kiełbasy szynkowa, podwawelska, toruńska, krakowska, kanapkowa, itp.)w dekadzie około 50 %;
* udział wędlin niższej jakości ( pasztety, wędliny podrobowe, itp.) w dekadzie około 20 %.

Suchy prowiant:

* dostosowany do zamawianych diet;
* pieczywo (kanapki) 4 kromki albo 2 bułki;
* masło;
* np. ser, wędlina wyższej jakości, jajko, ryba (dwa z wymienionych w jednym zestawie);
* warzywa i owoce do każdego zestawu;
* butelka wody 500 ml;

1. Dla dzieci i młodzieży i diet poza dietą ogólną i bogatoresztkowa dopuszczone tylko wędliny wyższej jakości.
2. Produkty spożywcze i potrawy **niestosowane** u Zamawiającego.
   * konserwy mięsne: np. gulasze angielskie
   * mięsa mrożone, suszone
   * jajka w proszku
   * margaryna lub masło roślinne do smarowania pieczywa (masło roślinne dopuszczone dla diety bezmlecznej i wegańskiej),

* produkty masłopodobne, seropodobne,
* miody sztuczne i płynne oraz inne produkty zawierające syrop glukozowo – fruktozowy,
* wyroby czekoladopodobne,
  + gotowe produkty np. krokiety,
  + dania typu instant i zup w proszku
  + jaja surowe w postaci: kremów, majonezów, legumin,
  + sosy podprawiane zawiesiną z mąki,
  + parówki i salcesony, sztuki mięsa
  + gotowe mieszanki przypraw typu jarzynka, kostki rosołowe, vegeta, maggi,

1. Wymagana minimalna gramatura produktów i potraw gotowanych (na talerzu) na 1 posiłek – śniadanie, kolacja,

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **RODZAJ PRODUKTU / POTRAWY** | **GRAMATURA** | |
|  | **Śniadanie** | **kolacja** |
| 1 | Pieczywo graham lub razowe | 100g | 100g |
| 3 | Chleb pszenno-żytni | 120g | 120g |
| 5 | Kawa zbożowa z mlekiem/kakao |  | 300 ml |
| 6 | Herbata | 250ml |  |
| 7 | Zupa mleczna | 300 ml |  |
| 8 | Masło 82 % tłuszczu | 20 g | 20g |
| 9 | Wędlina krojona\* | 60 – 70g | 60 – 70g |
| 10 | Kiełbasa, krupniok, kaszanka | 100g | 100g |
| 11 | Pasty do pieczywa \* | 60 - 70g | 60 - 70g |
| 12 | Twarożek z dodatkami, \* | 90 - 100g | 90 - 110g |
| 13 | Ser żółty krojony \* | 60 - 70g | 60 - 70g |
| 14 | (Ser topiony, pasztet drobiowy) \* tylko dieta podstawowa | 60 - 70g | 60 - 70g |
| 15 | Dżem\* | 50g | 50g |
| 15 | Miód\* | 75g | 75g |
| 17 | (Wędlina podrobowa, mielonka, pieczeń rzymska, pasztet zapiekany, mortadela, metka) \* | 60 - 70g | 60 - 70g |
| 18 | Jajko\* | 2 szt. | 2 szt. |
| 19 | Galaretka drobiowa | 150g | 150g |
| 20 | Sałatka jarzynowa, sałatka ze śledzia, | 200g | 200g |
| 21 | Dodatki warzywne np. pomidor ,ogórek (kiszony, konserwowy, świeży), papryka (konserwowa, świeża), rzodkiewka | 50g | 50g |
| 22 | Sałata zielona | 20g | 20g |
| 23 | Jabłko, jabłko pieczone | 100g - 150g | 100g - 150g |
| 24 | (Ser grani, serek wiejski)\* | 150 - 200g | 150 - 200g |
| 25 | Leczo | 250g | 250g |
| 26 | Ryż z jabłkami |  | 300g |

\* Łączna suma produktu/potrawy na posiłek musi wynosić min.: - 70 g ( np. 40g wędliny + 30g sera żółtego)

- 2 jajka albo 100g twarogu albo 70g wędliny (dżemu itd.)

- 200 g (np. 150 g Ser grani, serek wiejski)

II śniadanie – analogicznie 50g ser żółty albo wędlina albo 100g twarogu, warzywa 100g

1. Posiłek obiadowy

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **RODZAJ PRODUKTU / POTRAWY** | **GRAMATURA** |
|  |
| 1 | Zupa | 350 ml |
| 2 | Ziemniaki, | 300g |
| 3 | Kluski śląskie, kopytka | 250g +100ml sos |
| 4 | Makaron do zup | 50g |
| 5 | Sosy gorące: naturalny, koperkowy, pomidorowy, śmietanowy, chrzanowy, musztardowy, pieczeniowy | 100g |
| 6 | Dodatki warzywne do II dania np. surówki, marchewka z groszkiem, buraczki, kapusta biała, duszona, jarzyny gotowane, ogórek (kiszony, konserwowy), papryka konserwowa | 15Og |
| 7 | Sałata zielona ze śmietaną/olejem/ vinegrette | 80g |
| 8 | Udko z kurczaka | 1 szt. min. 150 g |
| 9 | Potrawka z kurczaka | 180g, mięso -100g, 80g sos |
| 10 | Filet z kurczaka, De volaille | 90g |
| 11 | Zrazy zawijane | 80g |
| 13 | Kotlet mielony, szynka po cygańsku | 100g |
| 14 | Pieczeń wieprzowa + sos | 180g, mięso -100g, 80g sos |
| 15 | Kotlet schabowy, stek z cebulką | 80g |
| 16 | Wątroba drobiowa duszona z cebulką | 150g |
| 17 | Gulasz wieprzowy, wołowy | 180g: mięso 100g, sos -80g |
| 18 | Bitki wieprzowe | 180g: mięso 100g, sos -80g |
| 19 | Klopsiki, pulpet | 80g |
| 20 | Ryba w jarzynach | 80g ryba, jarzyny - 50g |
| 21 | Ryba pieczona | 100g |
| 22 | Filet z ryby smażony | 100g |
| 23 | Kotlet/pulpet z ryby | 80g |
| 24 | Risotto z mięsem drobiowym i jarzynami | 300g |
| 25 | Fasolka po bretońsku | 300g |
| 26 | Bigos | 300g |
| 27 | Łazanki z kapustą i mięsem | 300g |
| 28 | Pyzy z mięsem | 300g |
| 29 | Kotlet z jaj | 80g |
| 30 | Gołąbki z mięsem i ryżem / sos | 250g/ 100g-sos |
| 31 | Naleśniki z serem białym | 250g |
| 33 | Placki ziemniaczane | 300g |
| 34 | Makaron z serem białym | 300g |
| 35 | Makaron do II dania | 200g |
| 36 | Makaron z mięsem i warzywami | 300g |
| 38 | Ryż na sypko | 200g |
| 39 | Pierogi ruskie | 300g |
| 40 | Pierogi z kapustą, mięsem i pieczarkami | 300g |
| 41 | Makaron ze szpinakiem i filetem z kurczaka | 300 g/mięso min. 80g |
| 42 | Kasza na sypko | 200g |
| 43 | Kompot lub herbata | 250 ml |

**III . KONTROLA ŚWIADCZONYCH USŁUG**

1. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zwrotu posiłków w przypadku stwierdzenia nieprawidłowości jakościowych, tj. np.: posiłek niezdatny do spożycia z powodu przeterminowanych produktów (np. pleśń, niewłaściwy kolor, konsystencja, zapach), niedogotowanych, zanieczyszczonych, itp., na podstawie **Protokołu zwrotu posiłków.** W miejsce zakwestionowanych posiłków muszą być dostarczone posiłki właściwe w trybie pilnym, tj.: do 30 minut od chwili reklamacji.
2. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości dotyczących dostarczenia niewłaściwej ilości posiłków, Zamawiający zgłosi reklamację telefonicznie a Wykonawca zobowiązany będzie do niezwłocznego, tj.: do 60 minut od zgłoszenia reklamacji, usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości.
3. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości dotyczących np. niewłaściwej gramatury potraw, niewłaściwej temperatury posiłków, Zamawiający sporządzi **Protokołu zwrotu posiłków**, a Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości, tj.: do 60 minut od zgłoszenia reklamacji, usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości.
4. W przypadku powtarzających się nieprawidłowości Zamawiający uprawniony jest do zastosowania kar umownych opisanych w umowie.
5. Na każde żądanie Zamawiającego Wykonawca zobowiązany jest okazać stosowne zaświadczenia o przebadanej i zdrowej żywności, zgodnie z obowiązującymi regulacjami ustawowymi.
6. Wykonawca zobowiązany będzie do pobierania i przechowywania próbek dostarczanych posiłków zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 17 kwietnia 2007r. (Dz. U. z dnia 9 maja 2007r., nr 80, poz. 545). W przypadku stwierdzenia zatrucia pokarmowego Zamawiający ma prawo do zabezpieczenia próbek żywności z co najmniej 3 ostatnich dni celem zbadania w Stacji Sanitarno - Epidemiologicznej. Badanie odbędzie się na koszt Wykonawcy.
7. Wykonawca zobowiązany jest przekazywać Zamawiającemu protokoły z kontroli prowadzonych przez właściwego państwowego inspektora sanitarnego, w szczególności dotyczące jakości stosowanych produktów żywnościowych i jadłospisów. W przypadku niedochowania niniejszego obowiązku Zamawiający zleci na koszt Wykonawcy kontrolę m.in.: w zakresie posiłków oraz jadłospisów, w zakresie zgodności z zaleceniami Instytutu Żywienia i Żywności.
8. Wykonawca zobowiązany jest do wykonania na własny koszt (na żądanie Zamawiającego) odpłatnych badań urządzeń i sprzętu kuchennego na czystość mikrobiologiczną oraz przedłożenie wyników badań Zamawiającemu.