

Anlage 3

“Service Level Agreements”

Präambel

Die Qualität und Zuverlässigkeit der Leistungen des Konzessionsnehmers im Kultur- und Kongresszentrum Rosenheim (nachfolgend „KU'KO“ genannt) bestimmen maßgeblich den Erfolg der bestehenden und künftigen Beziehungen zwischen der Betreiberin und ihren Kunden (Veranstaltern). Die Einhaltung definierter Qualitätsanforderungen, hier als „Service Level Agreements“ bezeichnet, ist deshalb eine wesentliche Vertragspflicht des Konzessionsnehmers.

1. Anforderungen an den Konzessionsnehmer

Der Konzessionsnehmer führt gegenüber der Betreiberin den Nachweis der persönlichen Eignung, durch Nachweis der geordneten finanziellen/ steuerlichen Verhältnisse, insbesondere durch Vorlage einer Unbedenklichkeitsbescheinigung des zuständigen Finanzamts, welcher spätestens zum Vertragsabschluss vorzulegen ist.

2. Betriebsführung

Die Parteien sind sich darüber einig, dass die betriebliche Konzeption des Caterings während der gesamten Laufzeit dieses Vertrages insbesondere den folgenden Vorgaben (kumulativ) entsprechen muss:

- Catering auf gehobenem Niveau
- Angebote auch als Buffet, Menü, Flying Buffet
- schneller Service am Gast zur Vermeidung von langen Wartezeiten im Hinblick auf die Veranstaltungszeitpläne
- Betrieb des Caterings durch fachlich qualifiziertes Bedienungs- und Küchenpersonal
- Betriebsmaterialien, Gläser, Inventar etc. im Sichtbereich des Gastes/Besuchers, die der Konzessionsnehmer für Veranstaltungen in das KU'KO einbringt, dürfen nicht mit Werbeelementen versehen sein

3. Führungspersonal

Der Konzessionsnehmer benennt gegenüber der Betreiberin mindestens einen entscheidungsbefugten Ansprechpartner und mindestens einen Vertreter (nachfolgend Führungspersonal genannt). Jeder beabsichtigte Wechsel von Führungspersonal ist unverzüglich schriftlich anzuzeigen.

Die Entscheidungsbefugnis des Führungspersonals bezieht sich auf alle mit der Durchführung des Cateringvertrags zusammenhängenden Fragen und Anforderungen.

Das Führungspersonal verfügt über eine abgeschlossene Ausbildung im Gastronomiefach oder über mindestens drei Jahre praktische Erfahrungen aus dem Betrieb gastronomischer Einrichtungen (einschließlich Catering).

Der Konzessionsnehmer sichert zu, dass von ihm eingesetztes Führungspersonal auch im Fall eines Personalwechsels stets die vorstehenden Anforderungen erfüllt.

4. Beschäftigte des Konzessionsnehmers/Qualifikation der Mitarbeiter

Der Konzessionsnehmer rekrutiert sein im KU'KO eingesetztes Personal nach Möglichkeit aus der Region.

Die spezifischen Anforderungen an die Beschäftigten des Konzessionsnehmers ergeben sich insbesondere aus den Erwartungen der Veranstalter und der Veranstaltungsteilnehmer (Besucher/Gäste). Hierzu zählen insbesondere:

- Zuvorkommendes und freundliches Personal im Servieren
- schnelle Bedienung
- Fähigkeit zur Konversation in deutscher Sprache
- Stressfähigkeit, Belastbarkeit
- gepflegtes Äußeres

Der Betrieb des Caterings ist durch fachlich qualifiziertes Bedienungs- und Küchenpersonal zu leisten.

Erstmals im KU'KO tätiges Personal ist vor dem ersten Einsatz mit den Räumlichkeiten vertraut zu machen. Das Personal am Gast muss in der Lage sein, Auskunft über die Räumlichkeiten zu geben (wo befinden sich Besuchertoilette, Garderobe, Fahrstuhl etc...).

5. Schulungen, Unterweisungen

Der Konzessionsnehmer ist verpflichtet sein Führungspersonal, das im KU'KO zum Einsatz kommt, auf Anforderung der Betreiberin einmal jährlich an Sicherheitsschulungen/-Unterweisungen teilnehmen zu lassen.

Die Schulungen/Unterweisungen werden durch die Betreiberin organisiert und umfassen insbesondere die Schulung/ Unterweisung im Hinblick auf Brandschutzanforderungen, die Versammlungsstättenverordnung, das Hausrecht, Saalaufsicht, Saalräumung und Sicherheit. Kosten für Personalzeiten der an den Schulungen teilnehmenden Mitarbeiter des Konzessionsnehmers trägt der Konzessionsnehmer und ist somit verpflichtet, seine Mitarbeiter mindestens einmal jährlich für mögliche Schulungen frei zu stellen.

Das Personal ist im Hinblick auf direkt mit dem Catering verbundene gesetzliche Vorschriften (Hygiene, etc.) durch den Konzessionsnehmer zu schulen.

6. Personalressourcen

Der Konzessionsnehmer verfügt über angemessene Personalressourcen zur Durchführung von Veranstaltungen, insbesondere von gesellschaftlichen Anlässen mit großer Gästezahl. Die Vorhaltung entsprechender Ressourcen zur Durchführung von Unternehmensveranstaltungen und gesellschaftlichen Anlässen mit großer Gästezahl ist zu gewährleisten.

Aushilfskräfte ohne abgeschlossene Ausbildung im Gastronomiefach werden nur eingesetzt, nachdem sie erfolgreich eine umfassende Einweisung durch das Führungspersonal des Konzessionsnehmers erhalten haben.

Das Personal des Konzessionsnehmers wird auf Grundlage des Infektionsschutzgesetzes unterwiesen. Die Unterweisungen werden regelmäßig wiederholt und sind nachweisbar.

7. Erscheinungsbild des Personals des Konzessionsnehmers

Der Konzessionsnehmer stellt die einheitliche Kleidung seines Personals und verpflichtet sich damit, dass seine Servicekräfte für den Gast als solche zu erkennen sind.

Das äußere Erscheinungsbild (Sauberkeit der Kleidung, gepflegte Haare, Haut, Schmuck, Auftreten) hat dem anspruchsvollen Stil des Hauses zu entsprechen.

Arbeitskleidung

- die Arbeitskleidung muss stets sauber sein

- die Beschaffung der Arbeitskleidung erfolgt durch den Konzessionsnehmer auf eigene Kosten. Das Tragen von Stoffhosen in einheitlicher Farbe und/oder Röcken in Knielänge ist zu gewährleisten
- beschädigte und „abgetragene“ Arbeitskleidung ist unverzüglich durch den Konzessionsnehmer auf eigene Kosten zu erneuern
- das vom Konzessionsnehmer eingesetzte Personal muss die Arbeitskleidung vom Betreten bis zum Verlassen des KU'KO tragen.

Namensschilder

- Soweit Namensschilder verwendet werden, sind diese einheitlich zu gestalten
- die Beschaffung der Namensschilder erfolgt durch den Konzessionsnehmer auf eigene Kosten
- Namensschilder sind durchgehend außen an der Arbeitskleidung an bzw. in Höhe der linken Brusttasche zu tragen

9. Sprachkenntnisse

Das Personal des Konzessionsnehmers muss Deutsch als Sprache in Wort und Schrift beherrschen und anwenden.

10. Reaktionszeiten für Angebote

Die maximale Reaktionszeit des Konzessionsnehmers für die Zusendung eines Angebots auf eine mündliche oder schriftliche Kundenanfrage beträgt maximal 5 Werktage ab Zugang der Kundenanfrage beim Konzessionsnehmer. Gleiches gilt für entsprechende Anfragen, die die Betreiberin an den Konzessionsnehmer stellt.

11. Einhaltung von Leistungszeiten

Alle vereinbarten Leistungszeiten sind einzuhalten. Jeder mögliche Verzug ist sofort dem Kunden und der Betreiberin zu melden.

12. Beschwerdemanagement

Beanstandungen des Kunden (Veranstalter) werden dem Konzessionsnehmer seitens der Betreiberin unverzüglich mitgeteilt und sind von diesem sofort abzustellen.

Jede beim Konzessionsnehmer eingehende Beschwerde eines Kunden ist mit entsprechender Stellungnahme des Konzessionsnehmers unverzüglich spätestens nach 2 Werktagen an die Betreiberin weiterzuleiten. Auf Beschwerden, die direkt bei der Betreiberin eingehen, ist ebenfalls unverzüglich innerhalb von spätestens 2 Tagen (nach Weiterleitung der Beschwerde) Stellung zu nehmen.

13. Jourfix

Ein wöchentlicher operativer Jourfix zwischen Betreiberin und Konzessionsnehmer, in welchem die Belegungspläne, gemeinsame Angebotserstellungen, Auf-/Abbau, erforderliches Equipment, Mobiliar, Zeiten etc. abgestimmt werden, ist zu gewährleisten. Die Einladung zu diesem Termin erfolgt durch die Betreiberin.

14. Auflagen/Vorschriften von Ordnungs-/Gesundheitsbehörden

Der Konzessionsnehmer verpflichtet sich bei jedem Auftrag uneingeschränkt, alle gesetzlichen Auflagen und Vorschriften der Ordnungs- und Gesundheitsbehörden einzuhalten. Insbesondere sind die Vorschriften der LMHV (Lebensmittel-Hygiene-Verordnung) und HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point - Gefahrenanalyse und Kritische Lenkungspunkte) einzuhalten.

15. Geheimhaltung

Beide Vertragspartner sind zur Geheimhaltung aller während der Ausübung der Tätigkeit bekannt gewordenen naturgemäß vertraulichen Sachverhalte verpflichtet.

Die der Betreiberin kann verlangen, dass das vom Konzessionsnehmer zur gastronomischen Betreuung / Versorgung eingesetzte Personal eine Verschwiegenheitserklärung schriftlich abgibt, soweit eine solche vom Kunden (Veranstalter) für seine Veranstaltung verlangt wird (z.B. üblich bei Wirtschaftsprüfungsgesellschaften).

16. Sanktionen

Festgestellte Verstöße gegen die vorstehenden Pflichten werden von der Betreiberin schriftlich gegenüber dem Konzessionsnehmer angemahnt. Bei schwerwiegenden wiederholten Verstößen erfolgt eine Abmahnung des Konzessionsnehmers mit dem Hinweis, dass im Wiederholungsfall die außerordentliche Kündigung des Vertrages droht.

17. Qualitätssicherung nicht abdingbar mit Kunden/Veranstalter

Die Betreiberin kann die Einhaltung der vorstehenden Qualitätsstandards und Pflichten auch dann aus eigenem Recht verlangen, wenn der Konzessionsnehmer mit dem Veranstalter hiervon abweichende Vereinbarungen trifft.