

Anlage 1

Cateringvereinbarung zur Bewirtschaftung von Veranstaltungen
in der Stadthalle Lahnstein / Rhein-Lahn-Kongress (RLK)

Service Level Agreements

Präambel

Die Qualität und Zuverlässigkeit der Leistungen des Caterers in der von der Stadt Lahnstein betriebenen Stadthalle in Lahnstein (nachfolgend als „*RLK*“ bezeichnet), bestimmt maßgeblich den Erfolg der bestehenden und künftigen Beziehungen zwischen *RLK* und ihren Kunden.

Daher muss *RLK* über seine Caterer ein professionelles, qualitativ hochwertiges Catering anbieten, das sich an den Wünschen der jeweiligen Kunden sowie den Qualitätsansprüchen von *RLK* orientiert und dessen Ablauf für jede Phase optimal angeboten, geplant und umgesetzt wird.

Die Einhaltung der nachfolgenden Qualitätsanforderungen hier als „Service Level Agreements“ vereinbart, ist eine wesentliche Vertragspflicht des Caterers.

1. Grundsätzliche/s Betriebskonzept/Betriebsführung

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

- Catering gleichbleibend qualitativ hochwertig
- Ausrichtung des Speisenangebots hinsichtlich Angebotsvielfalt, Preis und Qualität insbesondere auf die Bedürfnisse der jeweiligen zu versorgenden Besuchergruppe und Veranstaltungsanforderungen in der *RLK*: Kongress- und Tagungsgeschäft, öffentliche Veranstaltungen, Konzert-Kulturveranstaltungen, Ausstellungen und Messen; Vereinsveranstaltungen etc. Es erfolgt eine Abstimmung zwischen Caterer und *RLK* für alle Veranstaltungsarten.
- pünktliche Bereitstellung des vertraglich vereinbarten Caterings
- Vermeidung langer Wartezeiten für die Gäste
- je nach Personenzahl abgestimmte Buffetfläche und Schaffung ausreichender Anlaufpunkte für den Gast (soweit im Vorfeld absehbar möglich durch Positionierung dezentraler Outlets in Abstimmung)
- eine der Veranstaltung entsprechende Buffetbetreuung
- Angebote in allen möglichen Cateringvarianten je nach Bedarf: Buffet, Menü, Flying Buffet etc.
- Betrieb des Caterings durch fachlich qualifiziertes Küchenpersonal
- aussagefähiges und kommunikatives Personal am Gast
- Betriebsmaterialien, Gläser, Inventar etc. im Sichtbereich des Gastes/Besucher dürfen nicht mit produktfremden (= abweichend vom Ausschankprodukt) Werbeelementen versehen sein. Erlaubt sind Gläser, die von den entsprechenden Getränkeherstellern und -lieferanten zur Verfügung gestellt werden, mit denen *RLK* Lieferverträge hat oder nach vorheriger Erlaubniserteilung, sowie Weingläser mit Aufdruck des entsprechenden Winzers oder der Winzer der „Rhein-Lahn-Region“. Außerdem Gläser, Servietten und Bestecktaschen mit Eigenwerbung des Caterers sowie maximal zwei Roll-Ups in einer Größe bis 80 x 250 cm.
- alle Speise- und Getränkekarten müssen allen aktuellen gesetzlichen Anforderungen (z.B. Ausweis von Allergenen und Zusatzstoffen) entsprechen
- die Speisenbenennung an Buffets, als auch in Speisekarten müssen in deutscher und auf Anforderung bei vereinzelter Veranstaltungen englischer Sprache abgefasst sein
- Temperaturnachweise bzw. der Nachweis der Speisetemperatur ist beim Einsetzen zu kontrollieren und entsprechend der gesetzlichen Vorgaben (z. B. HACCP) und Vereinbarungen einzuhalten; die entsprechenden Dokumentationsnachweise sind auf Verlangen vorzulegen

- Bei Anlieferung des Buffets dürfen die Kühl- bzw. Wärmeketten nicht unterbrochen werden, bei Bedarf sind Kühlfahrzeuge bzw. entsprechende Wärmebehälter (passiv oder aktiv) einzusetzen

2. Führungspersonal

Der Caterer benennt gegenüber *RLK* mindestens einen entscheidungsbefugten Ansprechpartner für die konkret angefragte Veranstaltung und mindestens einen Vertreter (nachfolgend Führungspersonal genannt). Jeder beabsichtigte oder auch situationsbedingte Wechsel von Führungspersonal ist unverzüglich persönlich oder auf elektronischem Wege anzuzeigen. *RLK* meldet umgekehrt auch unverzüglich jeden Wechsel des Ansprechpartners.

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

Die Ansprechpartner bei *RLK* sollen einen Ansprechpartner des Caterers im Sinne eines "One-Stop-Shop" Systems haben - also einen Ansprechpartner für alle Fragen/Belange. Das Führungspersonal verfügt über ausreichend praktische Erfahrungen aus dem Betrieb gastronomischer Einrichtungen (einschließlich Catering).

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

3. Beschäftigte des Caterers/Qualifikation der Mitarbeiter

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

- kompetente Beratung und Vermittlung seitens *RLK* und je nach Anforderung des Kunden und auf Aufforderung von *RLK* auch gegenüber dem Kunden einschließlich Berücksichtigung von Sonderwünschen
- zuvorkommendes und freundliches Personal gegenüber dem Gast
- gutes und respektvolles Miteinander
- Stressfähigkeit, Belastbarkeit
- gepflegtes Äußeres
- aktuelle gültige Gesundheitszeugnisse, soweit erforderlich

Der Betrieb des Caterings ist durch fachlich qualifiziertes Küchen- und Servicepersonal zu leisten.

Erstmals in *RLK* 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 von *RLK* zu geben (wo befinden sich Ein-/Ausgänge, Besuchertoilette, Garderobe, Fahrstuhl, Raucherbereich für die Gäste etc.).

Ebenso müssen die Mitarbeiter darüber unterrichtet werden, dass im gesamten *RLK* Rauchverbot herrscht.

4. Schulungen

Der Caterer ist verpflichtet, sein Führungspersonal, dass in *RLK* zum Einsatz kommt, auf Anforderung einmal jährlich an Sicherheitsschulungen/-Unterweisungen teilnehmen zu lassen.

Die Schulungen/Unterweisungen werden durch *RLK* organisiert und umfassen die Schulung/Unterweisung im Hinblick auf die Versammlungsstättenverordnung, das Hausrecht, Saalaufsicht, Saalräumung, Sicherheit usw.; sofern Kosten für die Schulungen entstehen, werden diese von *RLK* übernommen. Weitere Kosten (Fahrtkosten, Einsatzzeit-Abgeltung etc) für diese Schulung, die eventuell dem Caterer entstehen, sind von ihm zu tragen.

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

Das Personal des Caterers wird auf Grundlage des Infektionsschutzgesetzes unterwiesen. Die Unterweisungen werden regelmäßig durch den Caterer wiederholt und sind auf Verlangen nachweisbar.

5. Personalressourcen

Der Caterer verfügt über umfassende Personalressourcen zur Durchführung von Veranstaltungen mit großer Gästezahl. Die Vorhaltung entsprechender Ressourcen zur Durchführung von Unternehmensveranstaltungen und gesellschaftlichen Anlässen mit großer Gästezahl ist zu gewährleisten.

Aushilfskräfte ohne abgeschlossene Gastronomie-Ausbildung werden nur eingesetzt, nachdem sie eine umfassende Einweisung und Schulung durch das Führungspersonal erhalten haben, bzw. entsprechend nach ihren Stärken und Qualifikationen eingesetzt werden.

Ganzjährig hat der Caterer seine Erreichbarkeit für *RLK* zu büroüblichen Zeiten zu gewährleisten. *RLK* gewährleistet dies im Umkehrschluss ebenso.

6. Erscheinungsbild des Personals des Caterers

Der Caterer 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 Renommee des Hauses zu entsprechen.

Arbeitskleidung

- die Arbeitskleidung der Beschäftigten des Caterers wird einheitlich optisch und neutral mit eigenem Logo und Schriftzug gestaltet. Anderweitige Eigenwerbung in üblichem Rahmen (Flyer, Visitenkarten) ist nach Absprache generell möglich.
- die Arbeitskleidung muss stets sauber sein
- die Beschaffung der Arbeitskleidung erfolgt durch den Caterer auf eigene Kosten
- beschädigte und „abgetragene“ Arbeitskleidung ist unverzüglich durch den Caterer auf eigene Kosten zu erneuern

Namensschilder

- die Beschaffung der Namensschilder erfolgt durch den Caterer auf eigene Kosten
- Namensschilder sind durchgehend beim Aufenthalt in der *RLK* außen gut lesbar für Dritte an der Arbeitskleidung zu tragen.

7. Sprachkenntnisse

Das Führungspersonal des Caterers muss als Korrespondenzsprachen neben Deutsch auch Englisch, mit Grundlagen zur Verständigung, beherrschen und anwenden.

Das Personal des Caterers am Gast muss Deutsch als Sprache beherrschen und anwenden können.

8. Reaktionszeiten für Angebote

Die maximale Reaktionszeit des Caterers für die Zusendung eines Angebots auf eine mündliche oder schriftliche Anfrage durch die *RLK* oder deren Kunden beträgt maximal 3 Werktage ab Zugang beim Caterer.

9. Einhaltung von Liefer- und Leistungszeiten

Alle vereinbarten Leistungszeiten sind einzuhalten. Jeder mögliche Verzug ist sofort an die *RLK* zu melden.

10. Beschwerdemanagement

Beanstandungen des Kunden (Veranstalter) werden seitens *RLK* dem Caterer unverzüglich mitgeteilt und sind von diesem sofort abzustellen oder unmittelbar auf ein Maß zu reduzieren, das den Veranstaltungsablauf nicht blockiert, verzögert oder verändert und ebenso die Qualität der vertraglichen Serviceleistung nicht unangemessen reduziert.

Jede beim Caterer eingehende Beschwerde eines Kunden ist unverzüglich spätestens nach 2 Werktagen an *RLK* weiterzuleiten.

Auf Beschwerden, die direkt bei *RLK* eingehen, ist ebenfalls unverzüglich innerhalb von spätestens 2 Werktagen (nach Weiterleitung der Beschwerde) Stellung zu nehmen.

11. Auflagen/Vorschriften von Ordnungs-/Gesundheitsbehörden

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

12. Geheimhaltung

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

Der Caterer ist verpflichtet, alle Regelungen dieses Vertrages und insbesondere die zwischen *RLK* und Caterer verhandelten Preise, Konditionen, Provisionen, gastronomische Nutzungsgebühr, etc. für Cateringleistungen vertraulich zu behandeln und diese nicht dem Veranstalter oder Dritten gegenüber offenzulegen.

13. Videoüberwachung

Dem Caterer ist bekannt, dass die Liegenschaften der *RLK* zeitnah über eine Videoüberwachungsanlage sowohl in den öffentlich zugänglichen Bereichen als auch in den nichtöffentlich zugänglichen Bereichen verfügen werden. Die Überwachung erfolgt ohne Aufzeichnungen von Ton entsprechend geltender Datenschutzbestimmungen. Die Überwachung dient der Wahrung des Hausrechts, der Sicherheit und dem Schutz vor Vandalismus sowie der Aufklärung von Straftaten. Auf die Videoüberwachung wird gem. § 6b Abs. 2 BDSG mit Hilfe eines eindeutigen Kamerasymbols vor Betreten der Liegenschaft aufmerksam gemacht.

14. Qualitätssicherung nicht abdingbar mit Kunden/Veranstalter

RLK kann die Einhaltung der Qualitätsstandards und Nebenpflichten auch dann aus eigenem Recht verlangen, wenn der Caterer unerlaubterweise direkt mit dem Veranstalter Vereinbarungen trifft, die keine oder nur geringere Qualitätsstandards und Nebenpflichten enthalten.

15. Anlieferung/Warenannahme

Da die Stellmöglichkeiten für Fahrzeuge in den Ladezonen der *RLK* begrenzt sind, müssen alle Fahrzeuge sofort nach dem Be- oder Entladen die Ladezonen wieder verlassen.

Bei der Notwendigkeit dauerhaft abzustellender Kühlfahrzeuge weist *RLK* eine entsprechende Stellfläche zu, die für das Catering vorgehalten wird, jedoch besteht ein Anspruch darauf nicht.

Zufahrten für die Feuerwehr müssen zu allen Zeiten freigehalten werden. Lastkraftwagen oder andere Transporter dürfen nur in den dafür vorgesehenen Flächen parken. Ein Anspruch auf einen Parkplatz besteht nicht.

Für die Entgegennahme, Kontrolle auf Vollständigkeit und die Verräumung der Lieferungen in die Gastronomieflächen ist der Caterer selbst verantwortlich. *RLK* nimmt grundsätzlich keine Waren entgegen.

Grundsätzlich hat der Caterer Sorge zu tragen, dass Pakete, Warenlieferungen etc. durch eigenes Personal angenommen werden. Sofern *RLK* ausnahmsweise Pakete oder Lieferungen annimmt, übernimmt *RLK* keine Obhutspflichten für fremdes Eigentum.

16. Parken

Durch den Caterer und sein Personal genutzte Parkflächen sind grundsätzlich mit *RLK* abzustimmen und sind nur bei Verfügbarkeit möglich. Es besteht kein genereller Anspruch auf einen Parkplatz. Soweit veranstaltungsspezifisch die Möglichkeit zum Abstellen eines Fahrzeugs besteht, wird dies dem Caterer mitgeteilt.

17. Müllentsorgung/Fettabscheider

Die durch den Caterer - NICHT den Veranstalter - entstehenden Abfälle sind in Eigenregie zu entsorgen. Der Müll ist dabei den Entsorgungsvorschriften entsprechend zu trennen.

Sonderabfälle wie z.B. Öle, Fette und genussuntaugliche Reste flüssiger Art dürfen nicht in die Kanalisation eingebracht werden und bedürfen gesonderter Entsorgung.

Die Abholung von Leergut jeglicher Art hat unmittelbar nach der Veranstaltung zu erfolgen.

Speisereste und Müll müssen unverzüglich nach Beendigung der Veranstaltung aus der *RLK* entfernt und entsorgt werden. Die Zwischenlagerung von Abfällen während der Veranstaltung hat in geschlossenen Behältern zu erfolgen, damit keine Schädlinge angezogen werden.

Ort, Datum

Ort, Datum

Stadthalle Lahnstein
Rhein-Lahn-Kongress

Caterer