

Anlage 1: Service Level Agreements
für die Gastronomische Bewirtschaftung im Kurhaus Bad Salzuflen

Präambel

Die Qualität und Zuverlässigkeit der gastronomischen Versorgung im Kurhaus Bad Salzuflen (nachfolgend **Kurhaus** genannt) sind essenzielle Faktoren für den Erfolg von Veranstaltungen. Die Caterer im Catering-Pool verpflichten sich, ihre Leistungen auf höchstem Niveau zu erbringen, um Gästen und Veranstaltern ein erstklassiges kulinarisches Erlebnis zu ermöglichen. Dieses Service Level Agreement (SLA) definiert die verbindlichen Standards für Qualität, Service und Zusammenarbeit zwischen der Stadt Bad Salzuflen (nachfolgend **Stadt** genannt) und den beauftragten Caterern. Die Einhaltung dieser Standards ist eine wesentliche vertragliche Verpflichtung und wird regelmäßig überprüft.



Inhalt

– Betriebsführung und Qualitätsstandards	3
– Personalqualifikation und Schulungen	3
– Nachhaltigkeit und Ressourcenschonung	4
– Service- und Lieferzeiten	4
– Zusammenarbeit und Kommunikation	5
– Einhaltung von Auflagen und Vorschriften	5
– Betriebsmittel	5
– Anlieferung und Warenannahme	6
– Müllentsorgung und Fettabscheider	6
– Parken	7
– Geheimhaltung	7



1. Betriebsführung und Qualitätsstandards

Die Caterer verpflichten sich, ein gastronomisches Angebot bereitzustellen, das sich durch **gleichbleibend hohe Qualität, Frische und Professionalität** auszeichnet. Die Speisen- und Getränkeauswahl muss auf die jeweiligen Veranstaltungsformate abgestimmt sein, wobei der Fokus auf regionalen und saisonalen Produkten liegt. Alle Dienstleistungen sind pünktlich und professionell bereitzustellen. Wartezeiten für Gäste sind auf ein Minimum zu reduzieren, indem eine effiziente Organisation der Buffetflächen und Servicebereiche sichergestellt wird.

Das Angebot kann je nach Beauftragung verschiedene Catering-Varianten umfassen, darunter **Buffets, Menüs, Flying Buffets** sowie **stationäre und mobile Verkaufsstellen**. Die Präsentation der Speisen erfolgt in einer ansprechenden und hygienischen Weise. Darüber hinaus wird eine professionelle Auslobung (auch unter Einbezug der Allergene und etwaiger Zusatzstoffe) des Angebotes in der jeweils notwendigen Sprache sichergestellt.

Caterer verpflichten sich, **gesetzliche Anforderungen** strikt einzuhalten, insbesondere in Bezug auf Lebensmittelhygiene, Sicherheit und Dokumentationspflichten gemäß **HACCP** und der **Lebensmittel-Hygiene-Verordnung (LMHV)**. Entsprechende Dokumentation legen die Caterer bei Bedarf und auf Nachfrage der Stadt jener vor.

Die Stadt 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.

2. Personalqualifikation und Schulungen

Die Caterer müssen sicherstellen, dass ihr eingesetztes Personal über die erforderlichen Qualifikationen verfügt. Das Personal ist regelmäßig zu schulen, insbesondere in den Bereichen:

- Lebensmittelhygiene (HACCP)
- Sicherheitsbestimmungen und Brandschutz
- Kundenservice und Kommunikation
- Umgang mit Allergenen und besonderen Ernährungsanforderungen

Das Servicepersonal muss über ein gepflegtes Erscheinungsbild verfügen und eine **einheitliche Arbeitskleidung mit Namensschild** tragen, für deren Beschaffung, Lagerung und Reinigung der Caterer verantwortlich ist.

Das Personal muss sich flüssig mit den Gästen und Besuchern auf Deutsch verständigen können; bei Veranstaltungen mit internationalem Gästeaufkommen zusätzlich auf Englisch. Das Führungspersonal der Caterer muss jederzeit als Hauptansprechpartner zur Verfügung stehen und deutschsprachig sein. Personalausfälle müssen durch qualifizierte Ersatzkräfte kompensiert werden.

Spezifische Anforderungen an die Mitarbeitenden der Caterer ergeben sich aus der jeweiligen Beauftragung und der sich daraus ergebenden Erwartungshaltung. Grundsätzlich sind folgende Anforderungen als Standards definiert:

- Kompetente Beratung und Vermittlung seitens der Stadt und je nach Anforderung des Kunden und auf Aufforderung der Stadt 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)

Personalressourcen:

Der Caterer verfügt über umfassende Personalressourcen zur Durchführung von Veranstaltungen mit großer Gästezahl. Der Caterer hat sicherzustellen, dass ausreichende Ressourcen für Unternehmensveranstaltungen und gesellschaftliche Anlässe mit großer Gästezahl bereitstehen.

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.

Vor dem ersten Personaleinsatz im Kurhaus Bad Salzuflen:

Neues Personal muss vor dem ersten Einsatz mit den Räumlichkeiten vertraut gemacht werden. Das Personal am Gast muss in der Lage sein, Auskunft über die Räumlichkeiten des Kurhauses zu geben (wo befinden sich Ein-/Ausgänge, Besuchertoilette, Garderobe, Fahrstuhl, Raucherbereich für die Gäste etc.). Ebenso müssen die Mitarbeiter darüber unterrichtet werden, dass im Kurhaus Rauchverbot herrscht.

3. Nachhaltigkeit und Ressourcenschonung

Ein nachhaltiger Umgang mit Ressourcen ist verbindlich. Die Caterer verpflichten sich:

- **Regionale und saisonale Produkte** bevorzugt einzusetzen
- **Lebensmittelverschwendung** durch effiziente Planung zu minimieren
- Verpackungsmaterialien zu reduzieren und umweltfreundliche Alternativen zu nutzen
- Abfälle vorschriftsgemäß zu entsorgen und Speisereste nachhaltig zu verwerten

Bei Getränkeangeboten sind vorrangig Produkte von **lokalen und nachhaltigen Anbietern** zu berücksichtigen.

4. Service- und Lieferzeiten

Die Leistungen des Caterers müssen **pünktlich, zuverlässig und in der vereinbarten Qualität** erbracht werden. Verzögerungen sind unverzüglich an die Stadt zu melden.

- Auf- und Abbauzeiten sind mit der Stadt abzustimmen.
- Die Versorgung muss auch bei hohem Gästeaufkommen reibungslos erfolgen.
- Speisen und Getränke sind stets in ausreichender Menge vorrätig zu halten.

Die Caterer müssen flexibel auf kurzfristige Änderungen reagieren und sicherstellen, dass **spätestens zwei Wochen vor einer Veranstaltung** alle Details zur gastronomischen Versorgung finalisiert sind.

5. Zusammenarbeit und Kommunikation

Eine enge Zusammenarbeit zwischen der Stadt und den Caterern ist grundlegend für eine erfolgreiche Durchführung der Veranstaltungen.

Regelmäßige Abstimmung

Es finden **halbjährliche Meetings** mit allen Catering-Partnern statt, um die Qualität der Gastronomieleistungen zu bewerten und Optimierungspotenziale zu identifizieren. Zusätzlich erfolgen **veranstaltungsbezogene Abstimmungsmeetings** zwischen Stadt, dem beauftragten Caterer und relevanten internen Abteilungen.

Transparente Kommunikation

Der Caterer verpflichtet sich, alle relevanten Informationen zur **Speisen- und Getränkeauswahl, Personalplanung und eventuellen Sonderwünschen** rechtzeitig an die Stadt zu übermitteln. Ein **zentraler Ansprechpartner** pro Caterer wird benannt, um eine klare und schnelle Kommunikation zu gewährleisten.

Reaktionszeiten

Die maximale Reaktionszeit des Caterers für die Zusendung eines Angebots auf eine mündliche oder schriftliche Anfrage durch die Stadt bzw. den jeweiligen Veranstalter beträgt maximal 5 Werktage ab Zugang beim Caterer.

Beschwerdemanagement

Beanstandungen seitens der Veranstalter oder Gäste müssen umgehend bearbeitet werden. Beschwerden, die direkt bei der Stadt eingehen, sind **innerhalb von 48 Stunden** schriftlich zu beantworten und Maßnahmen zur Behebung darzulegen.

6. Einhaltung von Auflagen und Vorschriften

Der Caterer ist verpflichtet, bei jedem Auftrag sämtliche **gesetzlichen Vorgaben und behördlichen Auflagen** uneingeschränkt zu erfüllen. Dies umfasst insbesondere die **Lebensmittel-Hygiene-Verordnung (LMHV)** sowie die **HACCP-Grundsätze (Hazard Analysis and Critical Control Point)** zur Gefahrenanalyse und Kontrolle kritischer Punkte. Die Einhaltung dieser Vorschriften ist jederzeit sicherzustellen und auf Verlangen der zuständigen Behörden oder des Auftraggebers nachzuweisen.

7. Betriebsmittel

Betriebsmaterialien, Gläser, Inventar etc. im Sichtbereich der Gäste und Besucher dürfen nicht mit produktfremden, d. h. vom jeweils ausgeschänkten Produkt abweichenden, Werbeelementen versehen sein. Erlaubt sind Gläser, die von den jeweiligen Getränkeherstellern oder -lieferanten zur Verfügung gestellt werden, Weingläser mit dem Aufdruck des jeweiligen Winzers sowie Gläser, Servietten und Bestecktaschen mit Eigenwerbung des Caterers. Darüber hinaus ist eine dezente Eigenwerbung durch den Caterer im Bereich der Verkaufsstellen zulässig, insbesondere durch Roll-Ups bis zu einer Größe von 80 × 200 cm sowie durch Theken- oder Tischaufsteller im Format DIN A4. Weitere Werbeträger dürfen nur verwendet werden, sofern sie zuvor mit dem Auftraggeber abgestimmt wurden.

8. Anlieferung und Warenannahme

Das Kurhaus Bad Salzuflen befindet sich in unmittelbarer Nähe zu sensiblen Nutzungen im Kurumfeld. Aus diesem Grund sind im Rahmen der Baugenehmigung umfangreiche Nebenbestimmungen zum Immissionsschutz erlassen worden, welche auch den Lieferverkehr betreffen. Die nachfolgenden Regelungen sind daher zwingend einzuhalten:

- Fahrzeuge müssen nach Be- oder Entladung sofort die Ladezonen verlassen.
- Das dauerhafte Abstellen von Kühlfahrzeugen ist nur mit vorheriger Genehmigung erlaubt.
- Für die Entgegennahme, Kontrolle auf Vollständigkeit und die Verräumung der Lieferungen in die Gastronomieflächen ist der Caterer selbst verantwortlich. Die Stadt nimmt grundsätzlich keine Waren entgegen.
- Grundsätzlich hat der Caterer Sorge zu tragen, dass Pakete, Warenlieferungen etc. durch eigenes Personal angenommen werden. Sofern die Stadt ausnahmsweise Pakete oder Lieferungen annimmt, übernimmt die Stadt keine Obhutspflichten für fremdes Eigentum.
- Der Caterer stellt sicher, dass Kühl- und Wärmeketten bei angelieferten Produkten und Speisen nicht unterbrochen werden.
- Die Anlieferung darf ausschließlich innerhalb der Betriebszeiten (werktags sowie sonn- und feiertags von 6.00 Uhr bis 22.00 Uhr) erfolgen.
- Während der anlieferungsbedingten Tätigkeiten ist das Tor zum Anlieferbereich zwingend geschlossen zu halten; ein Öffnen ist nur außerhalb des Betriebs während der Tagzeit zulässig.
- Eine Anlieferung darf gemäß der schalltechnischen Berechnungsgrundlage des genehmigten Vorhabens täglich durch maximal einen LKW und bis zu drei Lieferwagen mit PKW-Motor erfolgen.
- Innerhalb der empfindlichen Randzeiten an Werktagen (6.00–7.00 Uhr und 20.00–22.00 Uhr) sowie an Sonn- und Feiertagen (7.00–9.00 Uhr, 13.00–15.00 Uhr und 20.00–22.00 Uhr) dürfen keine Anlieferungen oder sonstige Aktivitäten im Anlieferbereich erfolgen.
- Be- und Entladevorgänge sowie Entsorgungsvorgänge dürfen ausschließlich innerhalb des Anlieferbereichs bei geschlossenem Tor durchgeführt werden.
- Die Müllentsorgung sowie das Ab- und Aufstellen von Anhängern mit Kühltchnik außerhalb des Anlieferbereiches ist unzulässig.
- Der Caterer trifft durch geeignete betriebliche und organisatorische Maßnahmen (z. B. Betriebsanweisung) Vorkehrungen zur Einhaltung dieser Vorgaben. Verstöße können zur Beanstandung durch die zuständigen Behörden führen.

9. Müllentsorgung und Fettabscheider

- Der Caterer muss seine Abfälle (nicht die des Veranstalters) ordnungsgemäß an von der Stadt definierten und vorgegeben Orten entsorgen und nach Vorschrift trennen.
- **Sonderabfälle** wie Öle und Fette dürfen nicht in die Kanalisation gelangen und sind gesondert zu entsorgen.
- Die Abholung von Leergut jeglicher Art hat unmittelbar nach der Veranstaltung zu erfolgen.

- Alle Speisereste und Abfälle müssen **nach Veranstaltungsende entfernt werden**. Die Zwischenlagerung von Abfällen während der Veranstaltung hat in geschlossenen Behältern zu erfolgen, damit keine Schädlinge angezogen werden.

10. Parken

Die Nutzung von Parkflächen durch den Caterer und sein Personal bedarf der **vorherigen Abstimmung mit der Stadt** und ist nur im Rahmen der verfügbaren Kapazitäten möglich. Ein genereller Anspruch auf einen Parkplatz besteht nicht. Falls für eine Veranstaltung spezifische Parkmöglichkeiten zur Verfügung stehen, wird der Caterer rechtzeitig informiert.

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. Gleiches gilt auch für das temporäre Halten zum Zwecke des Be- oder Entladens.

11. Geheimhaltung

Beide Vertragspartner verpflichten sich zur Vertraulichkeit. Vertragskonditionen, Preise und Umsätze dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.

