

# Шаблон SLA для кейтеринга

Приложение № к Договору № от «\_\_» \_\_\_\_ 202\_ г.

Заказчик: \_\_\_\_\_ (далее — Заказчик)

Подрядчик: \_\_\_\_\_ (далее — Подрядчик)

Мероприятие: \_\_\_\_\_ Дата: «\_\_» \_ 202 г.

Место проведения: \_\_\_\_\_ Число гостей: \_\_ чел.

## Раздел 1. Время и логистика прибытия

Параметр	Согласованное значение
Время прибытия команды	не позднее чем за _____ час(ов) до начала мероприятия
Контрольный звонок при задержке	за _____ мин до момента прибытия
Допустимая задержка без штрафа	_____ мин при условии письменного/SMS уведомления
Адрес разгрузки (точный)	_____
Представитель Заказчика на площадке	____ тел.: _____
Ответственный со стороны Подрядчика	____ тел.: _____

## Раздел 2. Температурный режим и пищевая безопасность

Группа блюд	Температура подачи
Горячие блюда	не ниже _____ °С
Холодные закуски и салаты	не выше _____ °С
Десерты с кремом	не выше _____ °С
Напитки горячие	не ниже _____ °С

### Порядок контроля:

- Замеры проводит:  шеф Подрядчика  представитель Заказчика  совместно
- Фиксация нарушения: фото + подпись обеих сторон в акте несоответствия
- При выявлении нарушения блюдо:  заменяется  утилизируется  компенсируется стоимостью

## Раздел 3. Соответствие меню и порядок замен

Параметр	Согласованное значение
Срок уведомления о замене позиции	не менее чем за _____ часов до мероприятия
Форма согласования замены	<input type="checkbox"/> email <input type="checkbox"/> мессенджер <input type="checkbox"/> письменно
Замены без предварительного согласования	не допускаются

**Аллергены:** замена не должна вводить аллерген, отсутствовавший в согласованном меню.

Перечень аллергенов, которые необходимо исключить: \_\_\_\_\_

#### Раздел 4. Численность и форма персонала

Параметр	Согласованное значение
Минимальное число официантов	_____ чел.
Соотношение официант / гость	1 : _____
Минимальное число поваров на выезде	_____ чел.
Старший официант (имя, тел.)	____ / _____
Форма персонала	согласно Приложению №__ (фото/описание)

Сокращение состава команды в день мероприятия без письменного согласования Заказчика не допускается.

#### Раздел 5. Оборудование и сервировка

Параметр	Согласованное значение
Класс посуды	<input type="checkbox"/> фарфор <input type="checkbox"/> стекло <input type="checkbox"/> одноразовое (класс: _____)
Подогревательное оборудование	_____
Готовность зала/фуршетной зоны	за _____ мин до начала мероприятия
Допустимый % боя посуды	не более _____% от количества приборов

Приёмка сервировки Заказчиком производится за \_\_\_\_\_ мин до начала; подписывается лист готовности.

#### Раздел 6. Закрывающие документы и сроки

Документ	Срок передачи Подрядчиком	Срок подписания Заказчиком
Акт об оказании услуг	в течение _____ раб. дн.	в течение _____ раб. дн.
Счёт-фактура (при НДС)	в течение _____ раб. дн.	—
Отчёт о списании продуктов	в течение _____ раб. дн.	—

Способ передачи документов:  ЭДО  курьер  email + оригиналы почтой

При отправке по email документ считается полученным:  в момент отправки  в момент подтверждения получения

Мотивированный отказ от подписания акта направляется Подрядчику в течение \_\_\_\_\_ рабочих дней.

## Раздел 7. Ответственность, штрафы, форс-мажор

---

### Штрафные санкции

Нарушение	Штраф
Опоздание команды свыше _____ мин	_____% от суммы договора за каждые ____ мин
Температура блюд вне допустимого диапазона	компенсация стоимости позиции + _____%
Несогласованная замена меню	_____% от стоимости заменённого блюда
Непредоставление документов в срок	_____% от суммы договора за каждый день просрочки

**Максимальный совокупный штраф** по настоящему SLA: не более \_\_\_\_\_% от суммы Договора.

### Форс-мажор

К форс-мажорным обстоятельствам стороны относят: стихийные бедствия, решения органов государственной власти, делающие проведение мероприятия невозможным, технические аварии в здании площадки, подтверждённые документально.

Дорожные пробки, болезнь рядового сотрудника, проблемы с поставщиком продуктов — форс-мажором не являются и покрываются Подрядчиком самостоятельно.

**Срок уведомления о форс-мажоре:** в течение \_\_\_\_\_ часов с момента наступления.

**Подтверждающий документ:** справка ТПП / МЧС / управляющей компании площадки.

---

### Подписи сторон

---

#### Заказчик:

Должность: \_\_\_\_\_

ФИО: \_\_\_\_\_

Подпись: \_\_ Дата: «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

#### Подрядчик:

Должность: \_\_\_\_\_

ФИО: \_\_\_\_\_

Подпись: \_\_ Дата: «\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

М.П.

---