

ANEXO 3 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

Asunto: Invitación a proponer para contratar el suministro de alimentos preparados, servicio de meseros, menaje y transporte, para el desarrollo de los eventos y reuniones que realiza la Cámara de Comercio de Bogotá. – 3000000496

a. Las expectativas de la Cámara frente a la prestación del servicio

Se requiere que los proveedores seleccionados para prestar el servicio brinden asesoría permanente en los aspectos claves del proceso de catering, atendiendo a la especificidad y particularidad de cada evento. Es muy importante la experiencia, en la dirección del servicio requerido por la CCB, de tal suerte que se garantice la organización, la presentación y la calidad del evento ajustado a los precios acordados.

La prestación del servicio a contratar requiere de nuestros proveedores, una actitud propositiva e ingeniosa para la presentación de alternativas de propuestas gastronómicas, diseños culinarios, aprovechamiento de espacios, ambientación y la integración adecuada de cada uno de los elementos que integran el servicio.

El (los) proveedor(es) del servicio de catering debe(n) ser flexible(s) y recursivo(s) en la prestación de este servicio, como quiera que pueden presentarse situaciones en las cuales deben brindarse soluciones oportunas que garanticen la eficiencia y la satisfacción de la CCB frente a la atención de cada evento.

Exigimos de nuestro proveedor(es), la máxima calidad en los productos (alimentos preparados) para el efecto, todos los insumos deben ser rigurosamente seleccionados y su procesamiento debe cumplir con todas las normas de calidad, de acuerdo con el marco regulatorio vigente aplicable a este tipo de servicios y las normas de calidad que una empresa a la vanguardia tiene para dar fiabilidad a sus clientes.

En cuanto a las propuestas gastronómicas y diseños culinarios para los diferentes eventos se requiere creatividad, garantizando siempre un balance adecuado entre la alimentación saludable y la combinación exquisita de sabores.

Adicionalmente el o los proveedor(s) debe(n) garantizar oferta amplia en menaje que se adecue a las características de cada evento ofreciendo sobriedad, elegancia y distinción.

b. Requerimientos específicos para la prestación del servicio

1. El proveedor deberá contar con altos estándares de calidad en la preparación y producción de los alimentos solicitados por la CCB, así mismo deberá cumplir con el tiempo de entrega (una (1) hora antes del evento).
2. El proveedor deberá contar con inventario de productos en caso de ser solicitados con cuatro (4) horas de antelación al evento.
3. El proveedor deberá contar con disposición y capacidad para atender en forma simultánea los eventos que se soliciten en las diferentes Sedes de la Cámara de Comercio de Bogotá, o en el lugar que la CCB lo indique, los cuales siempre serán dentro de la jurisdicción de la CCB.
4. El proveedor deberá aceptar los cambios y/o las cancelaciones de los menús previamente acordados, con mínimo 8 horas de antelación al evento.

5. El proveedor deberá entregar y servir los alimentos y bebidas con una excelente presentación teniendo en cuenta las normas de protocolo.
6. El proveedor deberá asesorar el menú solicitado por la CCB, de acuerdo con la temática y personalidades que asistan al evento
7. El proveedor deberá cubrir con la misma calidad, la contingencia que se presente cuando el número de asistentes supere la solicitud inicial. Esta contingencia podrá ser atendida con un menú diferente al solicitado inicialmente. Se entiende por contingencia, aquellas situaciones en las que se requiere más del 10% de los servicios inicialmente solicitados.
8. El proveedor deberá atender los imprevistos, para el ítem de refrigerios, con un mínimo de dos (2) horas de antelación del evento, en caso de que aplique.
9. Para efectos de solicitudes, aprobaciones, adiciones, cambios, o cancelaciones, el proveedor solo tendrá comunicación con el supervisor del contrato.
10. La CCB solicitará los servicios requeridos con la antelación que se indica a continuación: **i)** Con un mínimo de veinticuatro (24) horas de antelación, el horario, lugar y tipo de requerimiento (incluido menú) a contratar, (Excepto casos extraordinarios que podrán surgir y solicitarse con una anticipación de cuatro (4) horas previas a la realización del evento).
11. El proveedor deberá suministrar una persona de contacto operacional con la cual la CCB tendrá comunicación directa para la prestación del servicio. Esta persona deberá estar disponible de lunes a viernes en el horario de 7 a.m. a 6 p.m. y sábado de 7 a.m. a 1 p.m.
12. Los refrigerios de la Gerencia Formación Empresarial deben ser entregados en las diferentes sedes donde se lleven a cabo los cursos, diplomados y seminarios en los horarios que se establecen de la siguiente manera:
 1. Para cursos diplomados y seminarios que se realicen en horas de la mañana los refrigerios deben ser entregados a las 8:00 a.m.
 2. Para cursos diplomados y seminarios que se realicen durante el día los refrigerios deben ser entregados: 8:00 a.m. para las sesiones de la mañana y 2:00 p.m. para la sesión de la tarde.
 3. Para cursos diplomados y seminarios que se realicen en horas de la noche los refrigerios deben ser entregados a las 2:00 p.m.
 4. Para cursos diplomados y seminarios que se realicen en horas de la mañana los días sábado los refrigerios deben ser entregados a las: 8:30 a.m.
13. La comunicación con la persona de contacto suministrada por el proveedor podrá ser mediante: correo electrónico, llamada telefónica y/o por cualquier otro medio expedito e idóneo que la CCB considere conveniente.