

Warunki synchronizacji oprogramowania hotelowego KWHotel z Partnerem (channel manager / portal)

Wersja obowiązująca od dnia 18.04.2023

Przed synchronizacją z Partnerem zapoznaj się z podstawowymi zasadami dotyczącymi synchronizacji, sposobu jej działania i obsługi. **Stosowanie zasad, zawartych w tym dokumencie, ma zapewnić prawidłową synchronizację, a niniejszy dokument dostarczyć najważniejszych informacji na temat jej funkcjonowania.** Uprzejmie prosimy o potwierdzenie zapoznania się z warunkami synchronizacji podpisem osoby odpowiedzialnej i pieczętą firmy na ostatniej stronie dokumentu oraz parafkami na każdej z poprzednich stron.

Definicje:

Użyte w niniejszym Regulaminie określenia oznaczają:

1. **Partner** (tj. channel manager np. YieldPlanet, ProfitRoom lub portal np. Booking.com i inne zsynchronizowane bezpośrednio OTA) jest odrębnym, zewnętrznym systemem zsynchronizowanym z programem KWHotel, za którego działanie firma KajWare nie odpowiada. Opłata za konto u Partnera oraz warunki współpracy z nim są ustalane bezpośrednio z Partnerem.
2. **Synchronizacja** z Partnerem umożliwia wymianę wybranych informacji:
 - a. przesyłanie cen z programu KWHotel do Partnera,
 - b. pobieranie cen z channel managera do KWHotel (nie dotyczy Booking.com),
 - c. przesyłanie zmian obłożenia z programu KWHotel do Partnera natychmiast po dokonaniu zmian w rezerwacjach (dodanie / edycja / usunięcie),
 - d. pobieranie przez program KWHotel rezerwacji od Partnera.

Przygotowanie do synchronizacji

1. Do prawidłowego funkcjonowania synchronizacji wymagany jest 64-bitowy system operacyjny Windows Vista lub nowszy.
2. Przed przystąpieniem do synchronizacji z Partnerem (tj. przed terminem połączenia z Konsultantem KWHotel) prosimy o upewnienie się, że:
 - a. w programie KWHotel znajdują się takie same grupy / typy pokoi jak u Partnera,
 - b. plany cenowe w programie KWHotel obejmują główny okres, który ma zostać zsynchronizowany,
 - c. w planach cenowych są uzupełnione ceny – w przypadku bezpośredniej synchronizacji z portalami typu Booking.com,
 - d. w planach cenowych są uzupełnione ceny w przypadku, gdy KWHotel ma zarządzać cenami zamiast Partnera,
 - e. w planach cenowych nie muszą być uzupełnione ceny w przypadku, gdy ceny te są uzupełnione w zsynchronizowanym channel managerze.
3. **Przed włączeniem synchronizacji oba systemy (KWHotel i Partner) muszą być w pełni skonfigurowane niezależnie od siebie.**
4. Rekomendowane jest utworzenie osobnego planu cenowego na potrzeby synchronizacji z każdym z Partnerów.
5. Ze względów technicznych, OTA odbierają z systemu jedynie cenę bazową. Jeśli dany plan cenowy ma być zsynchronizowany z więcej niż jednym z Partnerów, **Usługobiorca zobowiązany jest do ustalenia bezpośrednio w OTA liczby osób ujętych w cenie bazowej**. W przypadku wysyłki cen do wielu OTA, **we wszystkich OTA musi zostać skonfigurowany jednakowy sposób obliczeń cen za osobę**.
6. **Przed połączeniem z Konsultantem KWHotel, prosimy o przygotowanie wszystkich danych**, niezbędnych do uruchomienia synchronizacji KWHotel z Partnerem. Poniżej przedstawione zostały szczegółowe wytyczne, dotyczące poszczególnych Partnerów:
 - a. **YieldPlanet** - niezbędne będą login i hasło do konta, które zostało uaktywnione do połączenia z KWHotel.
 - b. **ProfitRoom** – potrzebna będzie wiadomość e-mail od ProfitRoom, zawierająca dane niezbędne do uruchomienia synchronizacji. Jest ona wysyłana przez Partnera w momencie uaktywnienia możliwości połączenia z KWHotel.

- c. **Booking.com** - należy zapewnić możliwość zalogowania się do ekstranetu, podczas rozmowy Konsultantem KWHotel.
- d. **Hotres** - niezbędne będą login i hasło do ekstranetu oraz Hotel ID.
- e. **Expedia** (Partner dostępny tylko w wersji 0.47) - niezbędne będzie konto uaktywnione do połączenia z KWHotel. W programie należy uzupełnić restrykcje minimalnego i maksymalnego pobytu dla każdej synchronizowanej grupy pokoi. Dodatkowo wymagane jest usunięcie cen wprowadzonych w menu Pokoje > Typ pokoi - edytujemy każdą synchronizowaną grupę pokoi.
- f. **Noclegi** (Partner dostępny tylko w wersji 0.47) - niezbędne będzie konto uaktywnione do połączenia z KWHotel.
7. W przypadku chęci wykupienia Modułu Synchronizacji wymagane jest uiszczenie opłaty abonamentowej za aktywną synchronizację w ustalonym okresie oraz jednorazowej konfiguracyjnej (opłata zgodna z aktualnym cennikiem). W ramach opłaconej usługi przysługuje 60 min. rozmowa telefoniczna z Technikiem, podczas której Technik wyjaśni działanie synchronizacji z wybranym partnerem w programie KWHotel i skonfiguruje wtyczkę podczas połączenia zdalnego. Za każdą dodatkową sesję konfiguracyjną i szkoleniową pobierana jest opłata zgodna z aktualnym cennikiem.
8. W przypadku rezygnacji z modułu i ponownego podpięcia istniejącej lub nowej (kolejnej) wtyczki niezbędne będzie ponowne uiszczenie opłaty konfiguracyjnej zgodnej z aktualnym cennikiem.
9. W przypadku zakupu modułu Channel Manager KajWare, niezbędne jest wcześniejsze skonfigurowanie wszystkich synchronizowanych OTA oraz przesłanie prawidłowo uzupełnionego formularza (w tym danych dostępowych – login i hasło – do wszystkich synchronizowanych OTA).

Warunki synchronizacji

1. Włączenie bezpośredniej synchronizacji z Booking.com, powoduje zablokowanie możliwości konfiguracji cen i restrykcji w tym portalu. Od tej pory wszystkie zmiany będą wprowadzane z poziomu programu KWHotel. W synchronizowanym okresie zostaną zresetowane wszystkie ceny i dostępności wprowadzone wcześniej do Booking.com.
2. W przypadku synchronizacji z **channel managerem**, rezerwacje pobierane są z channel managera, a nie bezpośrednio z portali rezerwacyjnych, współpracujących z channel manager'em. W razie wystąpienia problemów z pobieraniem rezerwacji, należy upewnić się, że rezerwacje znajdują się w channel managerze.

3. W przypadku synchronizacji grup pokoi z partnerami (np. Booking.com, YieldPlanet, ProfitRoom, Hotres) i modułami dodatkowymi (KWHotel Web, Booking Engine, Mobile) blokada terminu nastąpi w momencie zapisania rezerwacji w wersji desktopowej programu. W tej sytuacji zaleca się ciągłą pracę desktopowej wersji KWHotel, aby uniknąć przerezerwowania.
4. Synchronizacja cen i dostępności odbywa się tylko i wyłącznie w obrębie okresów (terminów) określonych w module Planów Cenowych programu KWHotel. **Użytkownik zobowiązany jest do regularnej aktualizacji okresów synchronizacji.** Zalecamy uzupełnianie planów co trzy miesiące.
5. Skrócenie okresów synchronizacji w KWHotel nie jest tożsame ze skróceniem okresu obowiązywania przesłanego planu cenowego u Partnera. W celu zamknięcia sprzedaży u Partnera, należy zamknąć wybrany okres.
6. Synchronizując wybrany okres i tworząc podokresy z konkretnymi cenami w programie KWHotel, nie ma możliwości kasowania podokresów – musi być zachowana ciągłość. Podokresy można dodawać, zmieniać i scalać, a **w celu usunięcia okresu sprzedaży u Partnera – należy ten okres zamknąć.**
7. Anulacje i modyfikacje rezerwacji od Partnera nie zostaną zatwierdzone przez program KWHotel, jeżeli nie będzie zgodności numeru rezerwacji online oraz źródła (okno rezerwacji >> zakładka Pozostałe). Najczęstszą tego przyczyną jest ręczne wprowadzenie rezerwacji do programu KWHotel.
8. **Nie wolno przenosić rezerwacji od Partnera między typami (grupami) pokoi**, ponieważ w przypadku anulacji Partner może automatycznie zwolnić typ pokoju, na który została zrobiona rezerwacja. Może to skutkować przerezerwowaniem. Jeśli użytkownik KWHotel będzie przenosił rezerwacje między typami pokoi, firma KajWare nie diagnozuje i nie odpowiada za przerezerwowania w tych terminach.
9. W programie KWHotel **nie wolno usuwać rezerwacji przesłanej od Partnera, zanim nie zostanie przesłana od niego jej anulacja.** Usunięcie rezerwacji skutkuje zmianą dostępności, która dodatkowo podwoi się, gdy gość również anuluje rezerwację w portalu. Może to skutkować przerezerwowaniem. Jeśli Użytkownik KWHotel usunie rezerwację zanim otrzyma powiadomienie o anulacji od partnera, firma KajWare nie odpowiada za możliwe przerezerwowania oraz nie diagnozuje takich przypadków.
10. Program KWHotel monitoruje status pobieranych rezerwacji. **W przypadku wystąpienia problemów, ikona modułu Rezerwacje online zmienia kolor na czerwony. W takiej sytuacji Użytkownik powinien zapoznać się ze znajdującym tam komunikatem i podjąć stosowne działania.** Brak podjęcia działań może skutkować przerezerwowaniem, za które firma KajWare nie odpowiada. Instrukcja obsługi komunikatów znajduje się na stronie kwhotel.com/pl.

11. KWHotel (wersja desktopowa, zainstalowana na komputerze z systemem Windows) po dodaniu lub modyfikacji rezerwacji na Grafiku przesyła zmianę dostępności do Partnera od kilku sekund do jednej minuty. Po jakim czasie Partner (channel manager / portal) przetworzy otrzymaną informację i prześle ją dalej, nie zależy już od programu KWHotel. Uwaga! W czasie przetwarzania wysłanej dostępności przez Partnera (kolejkowanie informacji otrzymanych od PMS), może dojść do przerezerwowania. Klient jest zobligowany skonsultować się z wybranym Partnerem i dopytać ile czasu system Partnera potrzebuje do pełnej integracji oraz w jakim czasie może dojść do przerezerwowania.

12. Gdy do programu KWHotel zostaje przesłana rezerwacja:

- a. W przypadku wersji 0.46 – należy ją przydzielić do odpowiedniego pokoju. Istnieje możliwość ustawienia w programie KWHotel automatycznego przydziału do pierwszego wolnego pokoju w obrębie grupy, na którą została dokonana rezerwacja.
- b. W przypadku wersji 0.47 – zapis rezerwacji odbywa się automatycznie. W zależności od ustawień, program KWHotel przypisze rezerwację na zasób lub do pierwszego wolnego pokoju w obrębie grupy, na którą została dokonana rezerwacja.

13. Użytkownik we własnym zakresie dokonuje procesu dodania i synchronizacji nowych pokoi / apartamentów / łóżek hostelowych z Partnerem. Instrukcja znajduje się na stronie kwhotel.com/pl.

14. Synchronizacja z portalami rezerwacyjnymi to złożony proces, w którym biorą udział trzy odrębne systemy: KWHotel, channel manager oraz portal rezerwacyjny. W związku z koniecznością nieustannej wymiany informacji pomiędzy tymi systemami, mogą wystąpić tymczasowe różnice w dostępności.

KWHotel, podczas uruchomienia, porównuje dostępności z channel managerem. Jeżeli zostaną wykryte jakiegokolwiek nieprawidłowości, program wyświetli komunikat "KWHotel znalazł X różnic w dostępności u Partnera". Pokazuje on odnalezione różnice oraz pozwala przesłać poprawne obciążenie do Partnera.

Wysyłka poprawionej dostępności jest czynnością wymaganą do zachowania poprawności synchronizacji. Należy wówczas nacisnąć przycisk "Wyślij ponownie prawidłową dostępność". Zamknięcie komunikatu przyciskiem "Anuluj", bez przesłania poprawnej dostępności, może skutkować przerezerwowaniem.

Diagnoza przerezerwowań (overbooking)

PRZYGOTOWANIE UŻYTKOWNIKA 1. Synchronizacja obciążenia >>



bok@kwhotel.pl

www.kwhotel.pl

+48 12 333 78 78

Strona 5 z 7

Partner otrzymuje dostępności na całą grupę / typ pokoi, nie na pojedyncze pokoje / apartamenty / łóżka, więc jest możliwość otrzymania rezerwacji, która dzieli jedną rezerwację na dwa różne pokoje.

Uwaga! Logika działania systemów pozwala na zarezerwowanie danego typu / grupy, nawet jeśli wydaje się, że pokoje są zajęte. NIE JEST TO BŁĄD PROGRAMU!

Przykład: Rezerwacja od 12 – 21/08/2017

Opis: Na grafiku teoretycznie żaden pokój nie jest wolny w przedstawionych datach. Program jednak ma informacje, że da się zrealizować taką rezerwację.

Rozwiązanie: Należy tak poukładać inne rezerwacje na grafiku, aby nowa rezerwacja została zapisana.

Przed kontaktem z pomocą techniczną prosimy o sprawdzenie, czy kilka pokoi danego typu (w grupie) nie jest wolnych w datach, na które przyszła rezerwacja. Jeśli tak – prosimy o poukładanie innych rezerwacji, w taki sposób, aby zwolnić 1 pokój.

W przypadku korzystania z wersji 0.47 i „pracy na zasobach” program KWHotel samodzielnie podejmuje próby optymalnego umieszczenia rezerwacji na grafiku. Nie gwarantuje to jednak, że powyżej opisane sytuacje nie wystąpią.

PRZEREZERWOWANIE

Przed zgłoszeniem błędu lub przeniezerwowania Użytkownik zobowiązany jest do próby samodzielnej diagnozy na podstawie raportu w desktopowej wersji programu KWHotel 0.47 oraz instrukcji dostępnej na stronie kwhotel.com/pl. W przypadku pojawienia się komunikatu o błędzie synchronizacji należy natychmiast zdiagnozować przyczynę błędu.

Komunikat może informować o problemach w przesłaniu obłożenia, a brak reakcji Użytkownika - spowodować kolejne przeniezerwowanie.

Użytkownik zobowiązany jest do zgłoszenia przeniezerwowania do 3 dni od jego wystąpienia, w celu diagnozy przyczyny przez Konsultanta KWHotel. W przypadku braku zgłoszenia w wymaganym terminie, firma KajWare nie diagnozuje przeniezerwowań.

Warunki synchronizacji

1. Użytkownik ma obowiązek przesłać wiadomość e-mail z potwierdzeniem poprawności przeprowadzonej synchronizacji do 1h po jej podłączeniu. Brak takiej wiadomości jest przez firmę KajWare traktowany jako potwierdzenie prawidłowej synchronizacji i zwalnia firmę KajWare z jakiegokolwiek odpowiedzialności.
2. Po włączeniu synchronizacji, a także po każdej interwencji / zmianie wprowadzonej w module *Plany cenowe*, module *Pokoje* i dostępnościach (*Grafik*) Użytkownik



bok@kwhotel.pl

www.kwhotel.pl

+48 12 333 78 78

Strona 6 z 7

zobowiązany jest do sprawdzenia przesłanych cen i dostępności zarówno w programie KWHotel, jak i u Partnera.

3. **Użytkownik zobowiązany jest do samodzielnego kontrolowania zmian** rezerwacji od Partnerów w wersji desktopowej KWHotel w module Rezerwacje online, gdzie znajdują się aktualne rezerwacje i ich modyfikacje od Partnera. Po otrzymaniu nowej rezerwacji klawisz podświetli się na kolor zielony. Jeśli klawisz zmieni kolor na czerwony znaczy to, że mogło dojść do przerezerwowania. Użytkownik zobowiązany jest przystąpić do diagnozy i próby rozwiązania problemu.
4. **Użytkownik zobowiązany jest do samodzielnego przedłużania okresu synchronizacji z Partnerem oraz wprowadzania cen** dla przedłużonego okresu w module Plany cenowe w desktopowej wersji KWHotel.
5. **Użytkownik odpowiedzialny jest za dane wprowadzane do systemu KWHotel i ich poprawność.** W przypadku połączenia z Konsultantem lub zleconej odpłatnej konfiguracji systemu, Użytkownik zawsze po zakończonej pracy Konsultanta jest zobowiązany do sprawdzenia poprawności danych. Brak weryfikacji przeprowadzonej przez Konsultanta konfiguracji i zgłoszenia przez Użytkownika w danym dniu ewentualnych nieprawidłowości, zwalnia KajWare z jakiegokolwiek odpowiedzialności.
6. **Osoba administrująca systemem / podpisująca niniejszą umowę jest zobowiązana do przekazania odpowiednich wytycznych pozostałym Użytkownikom systemu KWHotel.**

Oświadczam, że zapoznałem/am się z działaniem synchronizacji i akceptuję warunki.

.....
Data, podpis osoby upoważnionej i pieczęć firmy



bok@kwhotel.pl

www.kwhotel.pl

+48 12 333 78 78

Strona 7 z 7