

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

НА СИСТЕМУ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦЕЙ

ОБЪЕКТ:

АДРЕС:

Москва, 2001

1. Требования к построению системы

Система управления гостиницей должна быть реализована на платформе Microsoft Windows 2000. Система должна использовать 32-разрядный код и отвечать стандартам Windows, в том числе в отношении установки, интерфейса, именования файлов, использования реестра и совместимости.

Система должна быть написана на объектно-ориентированном языке программирования, поддерживающим возможности клиент-серверной разработки, создания приложений для Интернета, обеспечивающим реализацию многоуровневых архитектур.

В качестве метода реализации приложения система должна опираться на технологию «интеллектуального» клиента. В то же время, система должна быть поддерживать технологию «тонких» терминальных клиентов с использованием сервера приложений Microsoft Windows NT Terminal Server.

В качестве базы данных системы должна использоваться клиент-серверная реляционная СУБД. Предпочтительной СУБД является Microsoft SQL Server.

Данные системы управления гостиницей должны быть легко доступны из внешних приложений для их обработки и анализа. Компания-поставщик системы по запросу заказчика должна обеспечивать необходимую поддержку для правильного использования данных системы специалистами заказчика при создании собственных внешних отчетов или приложений.

Система управления гостиницей должна обладать модульной структурой. Модули системы должны быть интегрированы между собой и должны использовать единую базу данных и общий программный код. Доступ пользователя к модулям системы должен регламентироваться правами данного пользователя и не должен быть привязан к определенному рабочему месту.

Система должна иметь единые для всех установок программный код и версию. Любая локализация или кастомизация системы должны проводиться средствами настройки и конфигурации системы, а также с использованием встроенных дополнительных модулей без изменения основного программного кода.

Система должна быть готовым и испытанным программным продуктом, иметь успешный опыт эксплуатации в аналогичных гостиницах не менее трех лет. Система должна развиваться в соответствии с развивающимися требованиями рынка, международными стандартами, с учетом новых возможностей, требований и пожеланий заказчика. Новые версии системы должны поставляться заказчику в рамках лицензионного сопровождения по мере их выпуска производителем. Поставщик должен гарантировать заказчику при переходе на новые версии системы сохранение предыдущих инвестиций, внедренных технологий, принятых технологических процессов и накопленных данных.

2. Требования к локализации системы (для систем иностранного производства)

Система управления гостиницей должна быть локализована в соответствии с требованиями Российской Федерации. Особое внимание необходимо обратить на следующие особенности:

Система должна функционировать на русском языке.

Система должна быть фискализированной или интегрированной с фискальными регистраторами, внесенными в Госреестр РФ. При этом формирование фискальных документов (чеков) должно осуществляться в едином цикле с осуществлением проводок в системе без необходимости дублирования или ручного ввода информации в фискальные устройства.

Система должна обеспечивать требования УВИР и МВД по регистрации паспортов иностранных и иногородних граждан, вести соответствующие журналы и обеспечивать печать требуемых форм и свидетельств о регистрации.

Система должна обладать интерфейсами с российскими бухгалтерскими системами и обеспечивать ведение учетной политики предприятия с учетом реализации по оплате, по выписки гостя и по факту оказания услуг.

Система должна быть мультивалютной. Система должна обеспечивать ведение тарифов как в рублях, так и в других валютах. Валютой платежа должен быть рубль. Система должна позволять в качестве базовой (учетной) валюты использовать рубли или условные единицы по выбору заказчика.

Система должна позволять создавать различные варианты отчетных формы и выходных документов (счета гостей, письма-подтверждения, счета-подтверждения, регистрационные карты и т.п.).

Система должна быть наращиваемой, т.е. позволять создавать внешние программы, подсистемы и интерфейсы с их интеграцией в основную программу.

Система должна предусматривать максимальные возможности локализации и адаптации функциональных возможностей к условиям заказчика, без необходимости изменения основного программного кода разработчиками системы.

3. Требования к интеграции с другими системами

Система управления гостиницей должна быть связана с другими системами, функционирующими в гостинице. Реализация такой связки должна быть осуществлена предпочтительно на уровне интеграции систем, т.е. с использованием единой программно-аппаратной платформы, с использованием единой СУБД или с прямым доступом к источнику данных по стандарту ODBC. В случае реализации интерфейса с передачей данных, предпочтительной является передача данных по протоколу TCP/IP.

Необходимо предусмотреть наличие следующих интерфейсов:

- 1 Система управления ресторанами и барами (расчетно-кассовая система)
- 2 Система электронных замков (управления и контроля доступом)
- 3 Система телефонного сервиса (включая тарификацию телефонных звонков, голосовую почту, гостиничные сервисные функции)
- 4 Система платного и интерактивного телевидения
- 5 Система бухгалтерского учета
- 6 Система энергосбережения и кондиционирования
- 7 Система электронных минибаров
- 8 Другие системы по требованию заказчика

Функциональность интеграции должна поддерживать следующие основные возможности:

а) Интеграция с системой управления ресторанами и барами (расчетно-кассовой системой)

Интеграция должна предусматривать выполнение следующих функций:

- 1 Закрытие ресторанных и других счетов гостя на его комнату с автоматической проверкой баланса лицевого счета данного гостя.
- 2 Закрытие ресторанных и других счетов на лицевые счета клиентов, не являющихся проживающими гостями гостиницы, но имеющими клубные или иные расчетные карты. Такие лицевые счета должны вестись в гостиничной системе.

б) Интеграция с системой электронных дверных замков.

Интеграция должна предусматривать выполнение следующих функций:

- 1 Автоматическое создание ключа-карточки через терминал системы управления гостиницей с указанием следующих параметров:
 - Номер комнаты гостя
 - Номер лицевого счета гостя
 - ФИО гостя
 - Срок действия ключа-карточки
 - Время выписки гостя (по умолчанию – стандартное время согласно настройки системы, но при указании гостем планируемого времени выписки, отличного от стандартного – фактически указанное гостем время)
 - Зоны ограниченного доступа в соответствии с указанными в системе управления гостиницей параметрами для данного гостя
- 2 Передача данных как в латинском алфавите, так и в русском.

- 3 Возможность использования карточек-ключей в качестве внутригостиничных клубных карточек.
- 4 Возможность установки клиентского программного обеспечения системы электронных замков на рабочей станции системы управления гостиницей.

в) Интеграция с системой телефонного сервиса.

Интеграция должна предусматривать выполнение следующих функций:

- 1 Автоматическое открытие телефонной линии при поселении гостя или при внесении гостем авансовой оплаты за телефон (по выбору заказчика) с указанием уровня разрешенных категорий звонков (местный, междугородний, международный) в зависимости от внесенного гостем аванса или от типа гостя.
- 2 Автоматическое закрытие телефонной линии при выписке гостя.
- 3 Автоматическое начисление на лицевой счет гостя стоимости осуществленного телефонного разговора с указанием категории звонка, телефонного номера, даты, продолжительности разговора. Необходимо предусмотреть возможность маскирования последних цифр телефонного номера для соблюдения правил приватности.
- 4 При оставлении для гостя голосового сообщения необходимо предусмотреть автоматическую отметку в системе управления гостиницей соответствующей информации. При прочтении гостем сообщения установленная в гостиничной системе отметка должна быть автоматически снята.
- 5 При вводе в систему управления гостиницей текстового сообщения для гостя система должна автоматически передать соответствующие данные в систему телефонного сервиса для индикации на телефонном аппарате в комнате гостя.
- 6 Автоматическое обновление статуса гостиничного номера в системе управления гостиницей при вводе соответствующих кодов горничными с телефонного аппарата в гостиничном номере. В системе управления гостиницей должны быть предусмотрены следующие состояния номеров: свободный-грязный, свободный-чистый, свободный-на инспекции, занятый-грязный, занятый-чистый, занятый-на инспекции, занятый-вечерняя уборка.

г) Интеграция с системой платного и интерактивного телевидения.

Интеграция должна предусматривать выполнение следующих функций:

- 1 Передача на экран телевизионного приемника в гостевом номере приветственного сообщения в автоматическом режиме при поселении гостя.
- 2 Автоматическое открытие и закрытие возможности просмотра гостем платных каналов при соответствующей отметке статуса гостя в гостиничной системе.
- 3 Автоматическое начисление стоимости просмотра платных каналов на лицевой счет гостя в системе управления гостиницей.
- 4 Автоматическое начисление стоимости дополнительных услуг, заказанных через систему интерактивного телевидения, на лицевой счет гостя в системе управления гостиницей.
- 5 Автоматическое начисление горничной через интерфейс системы интерактивного телевидения стоимости продукции минибара на лицевой счет гостя.
- 6 Установление в системе интерактивного (платного) телевидения ограничений на просмотр гостем платных каналов при установке соответствующих кодов на лицевой карточке гостя в системе управления гостиницей.

- 7 Возможность просмотра гостем своего лицевого счета на экране телевизора.
- 8 Возможность автоматической самостоятельной выписки гостя при безналичных расчетах или расчетах кредитной картой через интерфейс системы интерактивного телевидения.
- 9 Возможность просмотра гостем оставленных для него сообщений в гостиничной системе на экране телевизора в номере.

д) Интеграция с системой бухгалтерского учета.

Интеграция должна предусматривать следующее:

- 1 Организация передачи в автоматическом режиме в бухгалтерскую систему финансовой информации для последующей обработки и анализа. Передача данных должна соответствовать принятой в гостинице учетной политике и правилам ведения бухгалтерского учета.

е) Интеграция с системой энергосбережения и кондиционирования.

Интеграция должна предусматривать выполнение следующих функций:

- 1 Передача из системы управления гостиницей в систему энергосбережения и кондиционирования информации об изменении статуса номера (занят, свободен, исправен, на ремонте и т.п.).
- 2 Передача из системы управления гостиницей в систему энергосбережения и кондиционирования команд об изменении режима работы системы энергосбережения и кондиционирования при установлении в гостиничной системе соответствующих кодов.

ж) Интеграция с системой электронных автоматических минибаров.

Интеграция должна предусматривать выполнение следующих функций:

- 1 Автоматическое начисление на лицевой счет гостя стоимости использованных гостем позиций гостевого минибара.
- 2 Автоматическая блокировка минибара по команде из гостиничной системы.

4. Требования по лицензированию системы

Приобретение лицензии на систему должно гарантировать право заказчика на пожизненное использование системы при условии соблюдения им правил лицензионного соглашения, однако без необходимости каких-либо дополнительных выплат (в частности, без необходимости обязательной оплаты поддержки или лицензионного сопровождения).

5. Требования к расположению оборудования

Центральный сервер системы управления гостиницей должен располагаться в помещении № ___ на ___ этаже гостиницы. Служба приема и размещения должна быть оборудована рабочими станциями в количестве не менее 4. Рабочие станции размещаются в службе бронирования (___), телефонном узле (___), в бухгалтерии (___), в службе маркетинга и продаж (___), а также в администрации (_____).

6. Требования к функциональности системы

Система управления гостиницей должна быть системой международного класса и соответствовать международным требованиям в отношении функциональности и принципов построения. Система должна иметь опыт использования в гостиницах аналогичного уровня и размера. Система должна обладать потенциалом развития в соответствии с любыми возможными новыми требованиями заказчика, которые будут соответствовать общепринятым мировым стандартам.

Система должна обладать пользовательским интерфейсом Windows и быть простой в эксплуатации для любого пользователя, обладающего общими навыками работы в среде Windows.

Система должна быть русифицирована.

Система должна обладать экранной помощью на русском языке.

Основными функциональными блоками системы должны быть следующие:

- 1 Бронирование
- 2 Групповое бронирование и управление группами
- 3 Регистрация и поселение гостей
- 4 Регистрация паспортов
- 5 Расчеты с гостями
- 6 Управление клубом / расчеты по клубным картам
- 7 Управление номерным фондом
- 8 Инженерная служба / управление ремонтом
- 9 Работа горничных
- 10 История гостя / программы частого гостя (программы поощрений)
- 11 Подарочные сертификаты
- 12 История компании
- 13 Работа с туристическими агентствами
- 14 Работа с контрагентами
- 15 Консьерж / телефонный оператор / электронный консьерж
- 16 Управление апартаментами
- 17 Ночной аудит
- 18 Управление тарифами

Пользователи системы должны иметь доступ к функциям системы в соответствии со своими правами на любом рабочем месте без ограничений.

Система должна обеспечивать выполнение следующих основных функций:

Бронирование

- Оформление брони с указанием сведений по клиенту и условий проживания
- Возможность предварительной регистрации гостя при оформлении брони в день заезда, но до поселения гостя
- Учет количества взрослых/детей при оформлении брони
- Подсказка наличия номеров по каждому типу/категории на необходимый срок проживания с указанием возможного количества проживающих в каждом номере
- Подсказка по возможности предоставления дополнительных услуг для каждого типа номера
- Подсказка возможных тарифов и пакетов услуг с учетом указанных условий
- Автоматическое проставление суммы выбранного тарифа с возможностью ручной коррекции
- Возможность скрывать тариф за номер при распечатке счетов гостей
- Учет особенностей каждого номера
- Проверка наличия карточки постоянного клиента для данного гостя
- Оформление новых карточек постоянных клиентов
- Указание телефона, факса и адреса электронной почты гостя
- Указание лица, производящего заявку
- Указание названия организации гостя, оформление карточки компании
- Указание адресной информации гостя
- Указание метода гарантирования данной брони
- Учет внесения аванса (депозита)
- Маркетинговая статистическая информация по брони, включающая:
 - o Источник поступления брони
 - o Использование рекламной информации гостиницы при её выборе
 - o Географическая территория поступления клиента
- Указание паспортных данных гостя
- Указание номера и марки транспортного средства гостя для оформления пропуска
- Указание предпочтительного языка общения с гостем
- Указание способа, а также адреса для отправки подтверждения на бронь
- Отметка о существовании налоговых льгот для гостя
- Указание VIP - статуса гостя
- Введение дополнительной информации по гостю
- Введение сообщений, оставленных для гостя, при оформлении брони
- Указание турагента, пославшего заявку, с поиском данных по картотеке турагентов либо оформлением новой карточки турагента
- Указание номера группы, в случае групповой брони
- Указание организации-плательщика (дебитора) с поиском данных по картотеке авторизованных организаций, с которыми заключены договоры
- Учет времени оформления брони и ФИО оператора
- Возможность начисления платежей на счет гостя при оформлении бронирования
- Возможность оформления отдельного проживания в одном номере нескольких гостей (при поселении на места)
- Возможность внесения данных дополнительных гостей при их совместном проживании и расчете
- Ведение множества суб-счетов по каждому гостю
- Оформление перенаправления (трансфера) начислений на группу, других гостей, организацию либо другие суб-счета гостя
- Контроль правильности заполнения номера кредитной карты
- Учет авторизованных сумм для кредитной карты гостя
- Ведение детального журнала внесенных изменений в карту гостя
- Возможность внесения запланированных изменений параметров проживания гостя (тариф, тип номера, номер комнаты) на будущие даты
- Хранение информации для организации встречи гостя (в аэропорту, на вокзале) и его трансфера
- Учет специальных пожеланий гостя с указанием стоимости и условий оплаты
- Возможность ведения бонусных программ гостиницы и авиакомпаний
- Использование пакетов услуг

- Указание причины отмены брони при её отмене
- Контроль за заполнением обязательных полей
- Ведение листа ожиданий
- Оформление “постоянных” клиентов (напр., при длительном проживании, для аренды офисных помещений, для ведения счетов сотрудников и т.п.)

Групповое бронирование и управление группами

- Создание карточки бронирования группы
- Создание блока (квоты) номеров для группы
- Указание контрольной даты освобождения квоты
- Указание контрольной отмены квоты
- Сохранение всех возможностей индивидуального бронирования для членов группы
- Учет статуса группового бронирования – предварительный, подтвержденный, завершённый
- Автоматическое присвоение номера брони
- Закрепление брони за ответственным лицом гостиницы
- Указание названия группы
- Указание компании, ответственной за группу
- Указание ответственного лица для группы
- Указание дат прибытия и отбытия группы
- Указания метода гарантии бронирования
- Ведение учета внесения аванса (депозита)
- Возможность внесения примечаний по группе
- Указание маркетинговой статистической информации по брони, включающей:
 - o Источник поступления брони
 - o Факт использования рекламной информации гостиницы при её выборе
 - o Географическая территория поступления клиента
- Возможность ограничения отображения тарифа за номер при распечатке счетов гостей
- Указание адресата для отправки формы подтверждения
- Предварительная печать регистрационных карт членов группы
- Указание VIP - статуса гостей
- Указание языка общения группы
- Указание тарифного кода для группы
- Учет организационного типа группы
- Определение способа разделения оплаты между группой и её членами
- Указание метода резервирования номеров членами группы – по списку, по списку в день прибытия, индивидуальное резервирование, регистрационными картами по заезду
- Возможность гибкого изменения тарифов для группы
- Отметка и связь с карточкой организации – плательщика по данному бронированию
- Отметка и связь с карточкой турагентства по данному бронированию
- Планирование встреч, телефонных звонков и дел в отношении данного бронирования
- Хранение примечаний по бронированию
- Ведение реестра и базы данных документов по бронированию
- Создание структуры автоматического перенаправления начислений
- Автоматические операции
 - Авторезервирование – автоматическое создание индивидуальных карточек бронирования для членов группы
 - Автоизменение – автоматическое изменение параметров бронирования по членам группы
 - Автоотмена – автоматическая отмена всех индивидуальных карточек бронирования
 - Автоблокировка номеров – автоматическое определение готовых к заселению номеров комнат и их распределение по членам группы
 - Авторегистрация – автоматическая регистрация членов группы
 - Автовыписка - автоматическая выписка членов группы

Регистрация и поселение гостей

- Поселение по брони и без брони
- Возможность изменения параметров, указанных при оформлении брони
- При поселении без брони – ввод полной информации по данному гостю (см. описание функций бронирования)
- Автоматическое и ручное назначение комнаты
- Учет пожеланий гостя и особенностей номерного фонда при определении номера комнаты
- Учет статуса номера (убран/неубран, свободен/занят, исправен/неисправен) при его выборе и заселении
- Автоматическое создание электронных ключей-карточек
- Контроль за передачей сообщений, оставленных для данного гостя
- Учет поселения других гостей в данный номер при отдельном проживании
- Учет поселения других гостей в данный номер при совместном проживании
- Учет индивидуальных пожеланий гостя по дополнительным услугам
- Автоматическая распечатка регистрационной карты гостя
- Контроль за внесением аванса (депозита)
- Указание метода гарантии оплаты
- Ввод / изменение номера кредитной карты, используемой для оплаты проживания
- Контроль правильности заполнения номера кредитной карты
- Учет авторизованных сумм для кредитной карты
- Возможность автоматической авторизации кредитной карты
- Учет времени поселения гостя
- Указание требуемых дополнительных услуг и их регулярности
- Начисление оплаты за дополнительные услуги

Регистрация паспортов

- Регистрация паспортов и виз иностранных и иногородних граждан
- Ведение журналов регистрации
- Отчетность для УВИР и МВД

Расчеты с гостями

- Ведение лицевых счетов (фолио) гостей, организаций, групп и турагентов
- Возможность начисления платежей и оплаты до поселения гостя
- Печать счетов гостей
- Интерфейс с фискальными регистраторами, внесенными в Госреестр РФ
- Возможность использования до пяти дополнительных счетов на одного гостя
- Гибкая система налогов, учет НДС и НДС
- Прием любых форм оплаты
- Учет кредитного статуса гостя
- Возможность ведения расчетов по обязательной предоплате (запрещение оказания услуг в кредит)
- Контроль за общим балансом счета гостя с учетом кредитного лимита данного гостя
- Возможность перенаправления платежей на группу, организацию или суб-счета гостя
- Автоматическое начисление стоимости оказанных услуг (в т.ч. за проживание)
- Возможность ручного начисления услуг
- Начисление платежей в различных валютах с автоматическим пересчетом по курсу
- Возможность ускоренного начисления услуг множеству определенных оператором гостей
- Возможность коррекции начисленных платежей
- Ведение журнала производимых операций
- Возможность трансфера отдельных сумм, начисленных на счет гостя, между другими счетами гостя либо счетами других гостей/организаций/группы.
- Учет времени выписки гостя

Управление клубом / расчеты по клубным картам

- База данных членов клуба
- Регистрация по прибытии
- Касса
- Учет предпочтений члена клуба
- Управление счетами члена клуба
- Безналичные расчеты на территории комплекса с использованием магнитных карт или Proxi-карт
- Скидки
- Почтовые рассылки
- Маркетинг

Управление номерным фондом

- Графическое отображение состояния номерного фонда
- Учет состояния каждого номера по параметрам:
 - Свободный/занятый/ожидается заселение/ожидается выезд
 - Убран/неубран/проверен/проведена вечерняя подготовка
 - Исправен/неисправен
- Учет различия состояния свободный/занятый по данным портье и поэтажной службы
- Учет типа требуемой уборки:
 - Полная
 - Частичная
 - Уборка по выезду
 - Вечерняя подготовка
 - Не требует уборки
- Ведение графика работы горничных
- Возможность быстрого изменения статуса номеров

Инженерная служба / управление ремонтом

- Учет состояния номеров:
 - Исправен/неисправен
- Описания характера неисправностей
- Контроль за сроками устранения неисправностей
- Вывод номеров из сдаваемого номерного фонда

История гостя / программы частого гостя (программы поощрений)

- Хранение базы данных по всем гостям (прошлым и настоящим)
- ФИО гостя, адресная информация
- Статус гостя – корпоративный, частый, новый и др., VIP – статус гостя
- Специальные требования и пожелания гостя
- Паспортные данные
- Фотография и образец подписи
- Регистрационный номер транспортного средства гостя
- Язык общения гостя
- Применяемый тариф
- Используемый метод гарантирования бронирования и используемый метод оплаты
- Валюта расчетов с данным гостем
- Реестр прошлых пребываний гостя в гостинице
- Данные по полученным доходах от гостя
- Реестр программ поощрений, используемых данным гостем, с возможностью просмотра и внесения изменений
- Дополнительная информация по гостю
- Указание маркетинговой статистической информации, включающей:
 - Источник поступления гостя
 - Факт использования рекламной информации гостиницы при её выборе

- Географическая территория поступления клиента
- Отметка и связь с карточкой группы гостя
- Отметка и связь с карточкой организации-плательщика
- Отметка и связь с карточкой турагентства гостя

Подарочные сертификаты

- Выпуск, печать, продажа и учет подарочных сертификатов различной номинальной стоимости
- Типы подарочных сертификатов:
 - Именные / на предъявителя
 - Универсальные / специальные (используются для оплаты тех или иных видов услуг)
 - Ограниченные / неограниченные во времени

История компании

- Ведение базы данных по компаниям (организациям), с которыми гостиница ведет взаимоотношения
- Учет адресной информации
- Учет данных по контактными лицам – работникам компании
- Закрепление компании за ответственным лицом гостиницы
- Учет авторизованных методов гарантирования брони данной компанией
- Учет маркетинговой и статистической информации
- Учет разрешенных тарифных планов для данной компании
- Отметка и связь с карточкой юридического лица – дебитора по данной компании
- Планирование встреч, телефонных звонков и дел в отношении данной компании
- Хранение примечаний по компании
- Возможность оформления групповых заказов – бронирований от компании
- Ведение реестра и базы данных документов по компании

Работа с туристическими агентствами

- Ведение базы данных по турагентам
- Возможность разграничения между активными и пассивными турагентами
- Множественность уровней комиссионных платежей
- Ведение лицевых счетов комиссионных платежей
- Учет IATA – номера турагента
- Закрепление турагента за ответственным лицом гостиницы
- Классификация по типам турагентов
- Ведение адресной информации
- Учет данных по контактными лицам – работникам компании
- Ведение информации по налоговому статусу турагента (подлежит / не подлежит обложению, процент облагаемого налога)
- Учет номеров ИНН
- Учет разрешенных тарифных планов для турагента
- Учет национальной валюты турагента
- Учет языка общения турагента
- Отметка и связь с карточкой юридического лица – дебитора/кредитора по турагенту
- Планирование встреч, телефонных звонков и дел в отношении данной компании
- Хранение примечаний по компании
- Ведение реестра и базы данных документов по компании
- Возможность формирования реестра и просмотра данных по клиентам (гостям), присланным данным турагентом
- Учет статистической информации, данных по принесенному доходу и сумм начисленных комиссионных по каждому агенту – сотруднику турагентства
- Учет и анализ статистической информации по турагентству

Работа с контрагентами

- Ведение базы данных по организациям – дебиторам
- Множественность типов дебиторов
- Возможность разграничения между активными и пассивными дебиторами
- Возможность разграничения между постоянными и разовыми дебиторами
- Закрепление организации за ответственным лицом гостиницы
- Учет адресной информации
- Учет данных по контактными лицам – работникам компании
- Учет кредитного лимита по дебитору
- Учет рейтинга платежной дисциплины дебитора
- Учет разрешенных тарифных планов для данного дебитора
- Отметка и связь с карточкой турагента, с которым данная организация сотрудничает
- Ведение лицевого счета организации
- Учет “старения” счета
- Планирование встреч, телефонных звонков и дел в отношении данной компании
- Хранение примечаний по компании
- Ведение реестра и базы данных документов по компании
- Возможность формирования реестра и просмотра данных по клиентам (гостям), присланным данной организацией
- Формирование авторизованного списка клиентов (гостей) по организации

Консьерж / телефонный оператор

- Быстрый поиск гостей
- Поиск ожидаемых, проживающих и выехавших гостей
- Учет совместно проживающих гостей
- Регистрация сообщений для гостя
- Контроль за передачей сообщений гостю
- Указание отметки о местонахождении гостя и перенаправлении звонков
- Бюро находок – журнал забытых вещей
- Контроль за передачей забытых вещей
- Журнал побудки гостей
- Контроль за осуществлением побудки
- Журнал встреч и проводов гостей
- Телефонно-адресная книга
- Блок разовых расчетов за услуги (без внесения в фолио гостя) – напр., за пользование общественным телефоном
- Блок экспресс-выписки
- Функции для пункта обмена валют

Электронный консьерж

- Графический сенсорный интерфейс модуля для самостоятельного пользования гостями
- Справочная служба по предлагаемым гостям услугам
- Телефонно-адресная книга

Управление апартаментами

- Настройка и учет любых комбинаций номеров (апартаментов)
- Бронирование комбинированных номеров (апартаментов) и входящих в них отдельных номеров
- Ведение тарифов на комбинированные номера (апартаменты)

Ночной аудит

- Ежедневная системная процедура, осуществляющая следующие операции:
 - Автоматическое начисление стоимости проживания, пакетов и дополнительных услуг

- Обработка гостей с истекшим сроком проживания – автоматическое продление срока проживания
- Обработка незаездов
- Автоматическое обновление тарифов
- Обновление статуса номеров.
- Формирование статистики по гостинице
- Архивирование баз данных
- Распечатка отчетов для ночных аудиторов

Управление тарифами

- В гостинице может существовать неограниченное число тарифных сеток, которые определяются для различных категорий клиентов. В рамках каждой тарифной сетки система должна позволять формировать гибкую тарифную политику по каждому из типов номеров.
- Система должна позволять определять различные ограничения на возможность продажи каждого типа номера в зависимости от меняющихся условий.

7. Требования по техническому обслуживанию системы

Заказчику должно предоставляться техническое обслуживание на условиях договора на техническую поддержку. Исполнитель должен предоставлять Заказчику возможность связаться по телефонной или модемной связи со службой поддержки Исполнителя 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году для немедленной консультации по вопросам работы системы. В случае невозможности устранения проблем или оказания требуемых консультаций по телефону, Исполнитель должен направлять непосредственно в гостиницу своего представителя.

Консультации Исполнителя, оказываемые в рамках технической поддержки, должны охватывать следующие вопросы:

- обеспечение бесперебойного функционирования системы на конкретном предприятии заказчика
- функциональность системы
- технология эксплуатации системы
- вопросы администрирования системы
- системное программное обеспечение – ОС, СУБД
- структура базы данных
- создание дополнительных отчетов, форм
- создание внешних модулей, интерфейсов
- аппаратное обеспечение
- антивирусная защита
- резервное копирование баз данных

Техническое обслуживание должно предоставляться на гибких условиях (как абонентское обслуживание, так и обслуживание по разовым вызовам) и не требовать обязательной оплаты ежегодных или ежемесячных взносов.