

Liebe protel Partner,

wie einige von Ihnen bereits wissen, wird Best Western bis Ende 2015 weltweit nur noch PMS zulassen, die über eine zertifizierte Zweiwege-Schnittstelle zum Best Western-CRS ("Lynx") verfügen. Das gilt nicht nur für Hotels, die neu zu BW kommen, sondern auch für diejenigen, die schon länger dabei sind: *Alle* BW-Hotels sind aufgefordert, bis Ende 2015 auf zertifizierte PMS umzusteigen.

Nach fast zwei Jahren Verhandlungszeit ist es uns gelungen, einen weltweit gültigen Vertrag mit Best Western International (BWI), Phoenix AZ, USA, zu schließen. Der Umfang des Agreements beschränkt sich nicht nur auf die Entwicklung einer Schnittstelle zum BW-CRS. Er ist außerdem die Grundlage einer global angelegten Zusammenarbeit: Ab sofort ist protel in allen Ländern, in denen protel selbst oder durch Händler aktiv ist, im jeweiligen nationalen BW-Intranet offiziell als "bevorzugter Partner" gelistet.

Bestandteil der Zusammenarbeit ist die Zertifizierung der protel Produkte protel SPE/MPE und protel Air. Dabei ist protel laut Best Western International der einzige aus Europa stammende PMS Hersteller, mit dem BWI das sogenannte "PMS Vendor Agreement" geschlossen hat, um ein SaaS-Produkt zur Zertifizierung zu bringen.

Die bisher genannten Informationen sind offiziell. Die folgenden weitergehenden Auskünfte sind speziell für Sie als Händler von Relevanz.

### Interne Information für protel-Händler

Die lange Verhandlungsdauer ist der Tatsache geschuldet, dass es hier nicht nur um die Entwicklung einer Schnittstelle, sondern um eine weitreichende, auf der ganzen Welt geltende Zusammenarbeit ging.

Wenn ein PMS-Anbieter die Zertifizierung der Schnittstelle anstrebt, muss er den gesamten Umfang des Agreements akzeptieren. Insbesondere bei zwei Punkten ist unsere Kompromissbereitschaft schwer geprüft worden. Dabei ging es zum einen um die Bereitstellung von Service Levels bei der Softwarewartung, zum anderen fordert BWI eine weltweit gültige Preisliste (Details siehe weiter unten).

Aufgrund einer Vertraulichkeitsverpflichtung sind wir nicht berechtigt, den kompletten Vertragsinhalt offen zu legen; informieren dürfen wir nur auf "need to know" Basis. Wir möchten Sie jedoch im Folgenden mit den aus unserer Sicht wichtigsten allgemeinen Informationen bzw. Punkte des Vertrages bekannt machen (vertraulich zu behandeln):

- ▼ Laut BWI finden Gespräche auch mit anderen Anbietern aus aller Welt statt - man könne aber weder über die Anbieter noch über den Status der Gespräche Auskunft geben. Immerhin teilte man uns mit, dass die zentralen Punkte des Vertrages für alle Anbieter gelten würden.
- ▼ Gegenüber BWI übernimmt protel Germany die Verantwortung für die Produkte und Dienstleistungen, die unsere internationalen Händler ("Vendor Designees") weltweit im Zusammenhang mit protel an die BW-Hotels liefern bzw. für sie erbringen: Software, Dienstleistungen im Rahmen von Installationen, Schulungen und Wartung.
- ▼ BWI und die jeweiligen nationalen BW-Gesellschaften sind berechtigt, die BW-Hotels regelmäßig nach der Zufriedenheit mit uns (protel und Distributoren) als Anbieter zu befragen. BWI kann den Vertrag unter bestimmten Voraussetzungen kündigen, wenn sich herausstellen sollte, dass es große Unzufriedenheit seitens der Hotels geben sollte.
- ▼ Pressemitteilungen und /oder die Nutzung von BW-Logos etc. müssen in jedem Einzelfall vorher mit BWI abgestimmt sein.
- ▼ Die unten genannten Konditionen bzgl. Wartung und Preise gelten ab sofort, weltweit.

### Informationen bezüglich Service Levels (SL)

- ▼ Im Rahmen des Vertrages verpflichten wir uns und unsere Distributoren dazu, den BW-Hotels Wartungsverträge inkl. "Service Levels" (SL) anzubieten.
- ▼ Wir haben lange verhandelt, um für uns akzeptable Formulierungen zu finden - die ursprünglich seitens BWI vorgesehenen Regeln waren deutlich strenger.
- ▼ Wir wissen nicht, wann, auf welche Weise oder in welchem Umfang die BW-Hotels über den Vertrag mit protel informiert werden. Sollte einer Ihrer BW-Bestandskunden darauf bestehen, die SL auch ihm anzubieten, wird sich das nicht ablehnen lassen. Allerdings wäre das dann eine gute Gelegenheit, die Höhe der Wartungspauschale noch mal zu kalkulieren (in der Hoffnung, dass sie dann höher ausfällt). Die Preise für die Wartung (inkl. SL) finden sich unten (Preisliste).
- ▼ Folgende Konsequenzen ergeben sich aus einer Nichteinhaltung der in den SL genannten Fristen: Der Anbieter verpflichtet sich, die Gründe herauszufinden und Verbesserungen einzuführen, damit die Zeiten zukünftig eingehalten werden können. Der Anbieter verpflichtet sich, alle zumutbaren Anstrengungen zu unternehmen, um die Auswirkung "kritischer Probleme" so gering wie möglich zu halten. Der Anbieter wird BWI über die Ursachen informieren. Sollte es zu "übermäßigen" Beschwerden aufgrund der Nichteinhaltung der SL kommen, ist BWI berechtigt, entweder den Verkauf von protel an BW-Hotels zeitweise zu untersagen oder den Vertrag zu kündigen.

Die Service Levels sind in dem Vertrag mit BWI benannt und lauten wie folgt (wörtlich übernommen aus dem Vertrag mit BWI):

a) Reaktionszeit: Sofern ein Support Call nicht entgegengenommen werden kann, sondern der Kunde eine Nachricht hinterlassen muss, oder im Falle eines "kritischen Problems", verpflichtet sich der Anbieter, innerhalb von zwei Stunden den Kunden zurückzurufen. Rückrufe müssen von protel-kompetenten Mitarbeitern des Anbieters vorgenommen werden. (Interne Bemerkung: Die "Reaktionszeit" ist keine "Lösungszeit".)

b) Antwortzeit: Falls der Kunde in eine Telefonwarteschleife geleitet wird, verpflichtet sich der Anbieter, 80 % aller solcher Anrufe innerhalb von 10 Minuten, 90 % innerhalb von 15 Minuten und 100 % innerhalb von 20 Minuten zu beantworten. (Interne Bemerkung: Die "Antwortzeit" ist keine "Lösungszeit".)

c) Lösungszeit für "kritische Probleme": Der Anbieter verpflichtet sich, mindestens vier Stunden für die Diagnose und die Lösungsfindung für alle ernstesten Probleme mit der Software, die einen gewöhnlichen Hotelbetrieb verhindern, zur Verfügung zu stellen ("kritische Probleme"). Beispiele für "kritische Probleme" sind unter anderem: Kreditkartenzahlungen können nicht oder nicht korrekt abgewickelt werden, der Tagesabschluss kann nicht durchgeführt werden, die Zimmerpreise können nicht aktualisiert werden. Der Anbieter wird mindestens

- ▼ 80 % aller "kritischen Probleme" eines Monats innerhalb von 12 Stunden,
- ▼ 90 % innerhalb von 48 Stunden und
- ▼ 100 % innerhalb von 72 Stunden lösen.

Der Anbieter wird BWI innerhalb von 24 Stunden informieren, wenn ein "kritisches Problem" nicht gelöst wurde und der Anbieter wird BWI täglich über den Status informieren, bis das "kritische Problem" gelöst wurde.

d) Der Anbieter wird alle "nicht-kritischen Probleme" innerhalb von 30 Tagen lösen oder innerhalb einer Frist, die mit BWI im Einzelfall abgestimmt worden ist.

## Interne Information für protel-Händler

---

### Informationen bezüglich der Zweiwege-Schnittstelle zu "Lynx"

- ▼ Die Schnittstelle ist komplex und greift zum Teil tief in PMS-Funktionalitäten ein. Es ist noch nicht absehbar, wann sie verfügbar sein wird. Als spätester Termin gilt jedoch der 30. Juni 2014.
- ▼ Die Schnittstelle wird für protel SPE/MPE und für protel Air verfügbar sein. Für beide Produktlinien ist eine kostenpflichtige Zertifizierung notwendig. protel Germany übernimmt die Zertifizierungskosten in Höhe von ca. USD 50.000 je für protel SPE/MPE und für protel Air.
- ▼ Das Projekt ist langfristig angelegt, die Entwicklung wird ein permanenter Prozess ein. So verpflichtet sich protel u. a. zu strikter Einhaltung von bestimmten Deadlines, nicht nur während der Entwicklungsphase, sondern auch nach der Fertigstellung, z. B. im Falle von Änderungen der Schnittstellen-Spezifikation durch BW.
- ▼ Den Preis der Schnittstelle finden Sie in der Preisliste unten. Das Hotel hat darüber hinaus eine Gebühr direkt an Best Western zu zahlen. Details über die an BW zu entrichtenden Kosten erfährt das Hotel am besten über die jeweiligen nationalen BW-Gesellschaften. Sollten wir von Best Western weitere Details erfahren, werden wir diese umgehend an Sie weiterleiten.

### Informationen zu den Best Western Preisen

- ▼ protel muss sich zu einer weltweit gültigen "Best Western-Preisliste" verpflichten.
- ▼ Alle Preise können vom jeweiligen BW-Hotel jedoch individuell verhandelt werden - die Preisliste stellt also quasi den oberen Preisrahmen dar. Es heißt im Vertrag deshalb auch: "Der Preis für y wird x EUR nicht überschreiten. ("Der Preis pro Personentag wird 750 EUR nicht überschreiten.")
- ▼ Die Liste beinhaltet den Preis für die CRS-Schnittstelle und darüber hinaus Preise für Produkte, die ein "Standard-BW-Hotel" nach amerikanischen Maßgaben benötigt: Front Office, zwei Nutzer, PABX- und Kreditkarten-Schnittstelle.
- ▼ Nicht genannte Software wird gemäß der "normalen" Preisliste berechnet.

Alle Preisangaben netto und in EUR, bei protel Air Mietpreise pro Monat:

#### protel SPE und protel MPE

protel Front Office SPE bzw. MPE	65,00 EUR	pro Zimmer
Nutzer SPE bzw. MPE	250,00 EUR	pro User
Zweiwege-Schnittstelle zum Best Western-CRS	30,00 EUR	pro Zimmer
Kreditkarten-Schnittstelle	10,00 EUR	pro Zimmer
Telefon-Schnittstelle (inkl. aller Features)	10,00 EUR	pro Zimmer
Installation / Training	750,00 EUR	pro Person und Tag

Wartung inkl. Service Levels 2,5 % pro Monat auf die o.g. Preise

#### protel Air

protel Air Front Office	5,38 EUR	pro Zimmer
Nutzer protel Air	9,80 EUR	pro User
Zweiwege-Schnittstelle zum Best Western-CRS	0,98 EUR	pro Zimmer
Kreditkarten-Schnittstelle	0,98 EUR	pro Zimmer
Telefon-Schnittstelle (inkl. aller Features)	0,98 EUR	pro Zimmer
Installation / Training	750,00 EUR	pro Person und Tag

Wartung inkl. Service Levels in o.g. Preisen inkludiert

Zusätzlicher Best Western-Bonus: 1 Monat pro Jahr kostenfreie Nutzung ("Nutze zwölf, zahle elf")

## Interne Information für protel-Händler

---

### Abschließende Bemerkung

Wir freuen uns über die Zusammenarbeit mit Best Western International, auch wenn der Vertrag nicht nur Positives aus unserer Sicht enthält. Nicht nur die Zahlung der signifikanten Zertifizierungsgebühr (und das gleich zweimal), sondern auch die seitens BWI gemachten Vorgaben hinsichtlich unseres Wartungs- und Preissystems empfinden wir als belastend.

Allerdings ist die Zusammenarbeit mit BWI Voraussetzung dafür, dass wir unsere bestehenden BW-Kunden auch weiterhin betreuen können. Zudem erwarten wir nun, viele neue BW-Hotels auf der ganzen Welt als Kunden für protel gewinnen zu können. Und nicht zuletzt sind wir den Vertrag auch wegen der vielfachen Nachfrage unserer Händler eingegangen.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte direkt an Manfred Osthues.

25.01.2013