

Príloha č. 3 – otázky a odpovede účastníka č. 3 PTK

Otázka č. 1:

Čo sa týka opisu predmetu zákazky, ste uviedli, že je dostatočný. Máte tam vlastne zopár výhrad, a to sa týka refundácie ceny letenky, respektíve prerezervácie letenky. Viete sa k tomu bližšie vyjadriť ?

Odpoveď č. 1 :

Tá technologická procedúra je asi taká, že je rezervácia a za ňou je vystavená letenka. Rezervácia je vlastne niečo, čo cestujúcemu zarezervuje v konkrétnom lietadle miesto za určitú cenu, ktorá je k dispozícii v danom momente a tá cena zároveň v sebe nesie aj odkaz, ktorý hovorí, dokedy je potrebné z tej takzvanej rezervácie urobiť letenku. Naopak, keď k tomu procesu leteniek nedôjde, tak rezervácia je zrušená, teda cestujúci nie sú prepravení. Samotná rezervácia je v absolútnej väčšine prípadov úplne bezplatná. Ale to je len do momentu rezervácie a potom, akonáhle sa z toho urobí letenka, tak tá už plne podlieha podmienkam leteckej spoločnosti. Čiže do tých podmienok už my nevstupujeme. Preto tam tých 50 % a tak ďalej. Keď sa kúpi letenka, ktorá je stornovateľná až do 50 %, tak to bude 50 %, keď sa kúpi za iných podmienok, tak bude za iných podmienok.

Otázka č. 2:

Pri každej letenke mám informáciu o tom, že do akej doby to viem ešte stornovať, respektíve nepotvrdiť a nevystaviť tú letenku?

Odpoveď č. 2:

Keď je to rezervované cez živého človeka, prostredníctvom agentov, tak agenti vám napíšu do ponuky cena je garantovaná do dátumu momentu a času. Ak je to rezervované prostredníctvom online rezervačným systémom, tam myslím, že tiež je táto zmienka uvedená. To ešte sa na to technicky pozriem.

Otázka č. 3:

A teoreticky v nejakej aplikácii alebo na webovom portáli by sme si mohli požadovať túto podmienku, že chceme mať informáciu, že do akej doby viem prerezervovať alebo zrušiť.

Odpoveď č. 3:

Mohli by ste to dať ako implementovateľnú vec a dá sa to tam doladiť.

Otázka č. 4:

Pojmy pozdržanie rezervácie, potvrdenie rezervácie a prerezervácia - všetky tri sa dajú uplatniť a funguje to vždy u každej leteckej spoločnosti rovnako?

Odpoveď č. 4:

Rezervácia je, kde je to taký slovník, myslím si, že z 90-tých rokov, pretože rezervácia má presne stanovený deadline, deň, čas, sekundy, dokedy platí. Ona sa nedá nijak tento limit predĺžiť. Akonáhle tento limit vyprší, je to automaticky zrušené. To, čo cestovky nazývajú takými retro pojmi, je to, že pred vypršaním toho limitu alebo aj napríklad počas neho urobia úplne novú rezerváciu, ktorej úplne začína plynúť nový limit. Ak by sa napríklad let vypredal a nejakí cestujúci sú tam už možno na takzvanej čakacej listine, tak akonáhle je toto naše miesto zrušené, software spoločnosti ho preklopí ako prvému čakateľovi. Skupinové rezervácie sú čisto manuálny proces aj na strane rezervovaných spoločností a tam sa s nimi dá hýbať, lebo je to čisto ľudský a manažovaný proces. Ale všetky bežné rezervácie sú striktne softvérovo riešené veci, takže funguje teda asi takto. Čiže každé to predĺženie je teda nová rezervačka v závislosti od toho, čo je práve voľné. Takže takto to technicky funguje.

Otázka č. 5:

Čo sa týka nejakého concierge delegáta alebo služby mať na telefóne a na maily osobu 24/7 je možné z vašej strany toto zabezpečiť ?

Odpoveď č. 5:

Čo sa týka samotnej asistencie na telefón, to samozrejme poskytujeme, sme dostatočne veľký tím na to, aby sme toto vedeli vykryť v akýchkoľvek hodinách. Concierge je väčšinou človek, ktorý by bol na mieste alebo nejakým spôsobom k dispozícii.

Otázka č. 6:

Viete to poskytnúť ?

Odpoveď č. 6:

Samozrejme vieme poskytnúť službu concierge delegáta na mieste.

Otázka č. 7:

Máme internú požiadavku na zriadenie výlučnej telefonickej linky a e-mailu pre NBS. Či toto považujete za odôvodnené, a ako by ste to riešili keby sme takú požiadavku dali.

Odpoveď č. 7:

Áno.

Otázka č. 8:

Kritéria – my ich máme nastavené na najnižšiu cenu poplatku. Či toto považujete za vhodné a ak nie, tak ako by sme to vedeli kvalitatívne ešte nastaviť.

Odpoveď č. 8:

Je veľmi dôležitý tím ľudí, know-how, koľko rokov v tom biznise ľudia pracujú, nejaké externé referencie a tak ďalej. Aj rôzne systémy, ktoré vám nastaví. Systémy sú to tzv. online systémy, ktoré sú veľmi komplexné. Oni umožňujú obrovskú variabilitu nastavení. Keď vám ho nastaví správne, vyhládajú všetky možné vnútorné skupinovú riešenia, nejaké schvalovacie procesy, tak vy ako príjemca z toho budete mať úplne iný dojem, úplne inak celý ten tok a interný pobeží, ako keď to bude len také, že niekde si niečo pozriem, zakliknem a teraz čo s tým, mám čas, nemám čas, ako to mám interne ďalej procesovať to schvalovanie a podobne. Takže ďalej sú to také veci, aj na ktoré firmy kladú dôraz, napríklad firma XY má napríklad požiadavku, že každá jednoduchá cesta musí byť online a zložitejšia už s nejakými, nejaká Ázia, Amerika tak už tam si môžu pýtať ponuky offline, pretože tam už je potrebné trošičku väčšie know how do toho vložiť, ale minimálne všetky jednoduché letenky musia byť kúpené online. Majú presne stanovené požiadavky, že v akom rozpätí časovom musí cestujúci si zadať požiadavku, aké lety musí brať, nesmie brať, aké má cenové badžety, nasleduje z toho potom možnosť schvalovacieho procesu. Nieкто si niečo zarezervuje, má definovaného schvalovateľa, ide k schvalovateľovi, kde je napísaná nákladovosť, popis, kam ide, na čo ide, kto to je, a tak ďalej. Schvalovateľ v tom maili alebo proste v aplikácii zaklikne, súhlasí, nesúhlasí, až následne sa potom rozbehne proces vystavenia letenky.

Otázka č. 9:

Zvažujeme, že by sme hodnotili aj kvalitu tímu, ktorým by ste poskytovali tie služby, aká veľkosť tímu by bola potrebná pre zákazku tohto rozsahu pre Národnú banku Slovenska, ktoré hypoteticky by sme požadovali?

Odpoveď č. 9:

Tam potrebujete, aby to bola aj úplná zastupiteľnosť musí to byť 7-8 ľudí určite, pretože vy ste veľká objemovo a aj počtom veľká inštitúcia.

Otázka č. 10:

A čo sa týka toho tímu, ktoré osoby budú také kľúčové, ich role vo vzťahu k naplneniu tejto zákazky? Kebyže zdefinujeme nejaké minimálne požiadavky v prípade honorovanej požiadavky v rámci kvalitatívnych kritérií na kvalitu tímu, o aké role by sa jednalo?

Odpoveď č. 10:

Cestovky sú malé firmy. Oni nemajú nejakú zložitú riadiacu štruktúru. Sú to často ľudia, ktorí robia v cestovkách veľa, veľa rokov, ale majú stále iba tú istú rolu, rezervační agenti a podobne.

Otázka č. 11:

Čiže skúsenosť, tá je dôležitá a tú by sme riešili a je tam ešte niečo by ten človek mal mať? Niečo by mal absolvovať, nejaký certifikát, alebo niečo?

Odpoveď č. 11:

Skúsenosť je veľmi dôležitá a mal by pracovať v prostredí, ktoré je otvorené zmenám a novinkám. Pretože ak on pracuje celý život iba v nejakom offline režime s rezervačnými systémami a ani nešiel okolo, ani informačne okolo tých online riešení, nemusí to byť jeho hlavnou náplňou práce. Väčšinou na tie nastavovania v online riešení je niekto kto sa tomu venuje, ale venuje sa týmto veciam. Skrátka sú to cestovky, ktoré trochu sledujú trendy, sledujú, čo sa deje a tak ďalej. Vôbec ten online segment v tomto našom segmente sa implementoval relatívne pomaly, veľa cestoviek z neho mala obavy, že cestujúci si teraz všetko budú hľadať na webe a čo my budeme ako cestovka robiť. Samozrejme, že s tými online nástrojmi úplne prirodzene ide aj to, že rôzne transakčné poplatky agentúry sú výrazne nižšie, ako keď to naklepú ľudia. Čiže, samozrejme, že s používaním tých online systémov išli výrazne dole agentúrne poplatky, ale pri veľmi sofistikovaných a kvalitných online systémoch zase tá práca agentúr išla výrazne dole, agentúry tým pádom mohli obsiahnuť výrazne väčšie množstvo zákazníkov, a tým, že urobili viac zákazníkov, stali sa väčšími objemovo voči rezervačným spoločnostiam, tým pádom dôležitejší partneri, tým pádom, ak potrebujete niečo v týchto našich kľúčových spoločnostiach typu Austria, Lufthansa Group, čo ja viem, British, Iberia, Air France a tak ďalej, skrátka v tých používaných často akcií veľký partner, tak viete aj niekedy nejaké výnimky, nejaké neštandardnosti riešiť a tak ďalej. Vy v absolútnej väčšine predsa máte len tú Európu, ale kde nie je používaný ten systém, sú hlavne biznis cesty top managementu alebo zložitejšie cesty a podobne. Pri tých biznis cestách je tam potrebné ustrážiť od sedenia, občas je potrebné rezervovať nejaký fast track, občas nejaký ten VIP servis vo Viedni na letisku, ktorý tá firma tam ponúka, asi ho poznáte, že vás cez taký špeciálny salónik prevedú atď. Tam už je potrebné, aby sa na toto trošičku človek pozrel, s VIP človekom bude určený ochrankár. Ochrankár sedí v economic class, čiže rezervovať jedno biznis a potom sa mu stane, že nie je economic miesto, nie je šťastné. Čiže tam už je lepšie rezervovať agenta, ktorý vidí celú situáciu a presne vie, požiadavka na ten strip je taká, že taký v tej triede, taký v inej triede a teraz vyberám len také spojenie, lebo online systém vám neumožní v jednom kroku rezervovať aj, aj. Tam je potrebné pre človeka biznis, rezervovať biznis, potom zvlášť si dať vyhľadať lety pre človeka v economic. Potom nejaké sedenie pred ochrankára, nech je vopred vybrané sedadlo nech sa na neho nezabudne, nech je to niekde hneď za tým biznisom a podobne. Čiže tam už je viacero vecí, ktoré sa spracovávajú v takzvanom offline režime, mnohé informácie, či už rôzne tie frequent travel cards alebo sit preferences sa natiahnu automaticky, ale to už je potom ten, ten manuálny režim a manuálne to človek ustráži.

Otázka č. 12:

Concierge delegáta vykonáva osoba, ktorá v zásade vykonáva aj tie iné činnosti, povedzme tie rezervácie alebo je to iná osoba?

Odpoveď č. 12:

Áno, to je tá istá osoba.

Otázka č. 13:

Rezervačné systémy - ako to funguje a či je odôvodnená požiadavka na minimálne dva rezervačné systémy s ktorými spolupracujete. Máte tri, aký je medzi nimi rozdiel a prečo práve tieto tri používate?

Odpoveď č. 13:

My máme dva rezervačné systémy a potom je ešte takzvaný online systém. Online systém je niečo ako grafická nadstavba, ktorá je technicky pripojená k jednému alebo k druhému. Ona vždy môže byť pripojená iba k jednému. Takže medzi nimi sú asi také rozdiely, že najpoužívanejším v našom regióne je rezervačný systém Amadeus. Je to systém, ktorý v minulosti vytvorila spoločnosť Lufthansa a Iberia. Potom Lufthansa a Iberia z toho vycúvali, ostala to samostatne jedna veľká dátová firma sídliaca vo Francúzsku, ale tento systém sa stal aj vnútorným systémom pre väčšinu tu používaných spoločností s výnimkou možno Turkey, Emirates a tak ďalej. Ale potom je to napríklad spoločnosť, druhým významným hráčom, je spoločnosť Pred port, ktorá prevádzkuje

system Galileo a v Amerike a v Ázii sú zase spoločnosti letecké, ktorých interným systémom nie je Amadeus, a preto táto dátová koncentrácia nie je absolútna. Je tam nejaké omeškanie a v skratke tam sú nejaké tie technologické nejaké, nie som technik, ale nejaké, existujú rôzne akoby úrovne pripojení no a v niektorých regiónoch, hlavne teda USA a Ázia, sú zase spoločnosti, ktorých interným systémom je tento Pred port, tak a tam je vtedy tá dátová koncentrácia lepšia. V našom regióne je ale skutočne ten Amadeus je absolútne kľúčovým hráčom, mimochodom najlepší rezervačný systém sveta, ale my keď chceme poskytnúť úplne všetko všadiaľ a mať úplnú istotu, že nám nič neunikne, tak hlavne kvôli niektorým špecifickým regiónom máme tento druhý systém, systém Galileo, ale v Európe hrá hlavnú úlohu ten systém Amadeus a na taký bežný handling stačí, ale ak chcete byť tip top provider, tak vám jeden systém stačiť asi nemôže.

Otázka č. 14:

A sú len dva tie rezervačné systémy?

Odpoveď č. 14:

Je vo svete aj tretí Sabre, a potom sú ešte asi tri také, ale to sú veľmi málo používané, to sú samotné takzvané GDS alebo Go to Service, to je Global Distribution System, to sú vlastne samostatné firmy, ktorých biznisom je brať obsah od leteckých spoločností, ten to dá dokopy a ponúkať ho cestovkám v užívateľskej forme, ale tým vás nechcem zdržiavať ako to celé funguje.

Otázka č. 15:

Máme od iného uchádzača spomenuté ešte Star Allianz SPRK, aký je to systém a aký je tam rozdiel.

Odpoveď č. 15:

Tento systém máme a majú ho aj iné cestovky. Byť v bežných systémoch ako Amadeus a Galileo letecké spoločnosti niečo stojí. Amadeus a Galileo sú samostatné veľké firmy, ktoré za ich používanie pýtajú nie zrovna malé peniaze. A zároveň tieto systémy, ako Amadeus a Galileo, sú nejaké, povedal by som, krabicové riešenia, ktoré tie letecké spoločnosti nútia k tomu, že poskytujú im dáta v určitom presne štruktúrnom formáte a ja, ako Amadeus, tie dáta roztriedim. A letecké spoločnosti začali, už je to asi 7-8 rokov prichádzať s tým, tzv. NDC, to je New Distribution Capability, keď prichádzali s tým, že chceli by ponúknuť niečo viacej. Jednak chceli obísť tieto rezervačné systémy, ale chceli ponúknuť aj takú širšiu škálu cien, produktov, niečo, na čo bežné rezervačné systémy nepočúvali a neboli ochotné svoje softvéry upravovať. A preto americká firma Celia vyrobila systém SPRK. On je využívaný v našom regióne v zoskupení Lufthansa Austrien, Bratislava Airlines a Swiss a v našom regióne ho používa ešte Emirates.

A sú tam trochu lepšie veci, niektoré exkluzívne produkty, my ho máme aj v offline aj v online verzii pripojený. V podstate je to samostatný rezervačný systém, ale ako keby je to len taká obmedzená verzia, má niečo navyše, ale letecké spoločnosti hovoria, že pozrite sa, máte možnosť rezervovať nás aj cez toto riešenie a je to využívané. Sú v tom niektoré ceny nižšie ako bežné a niektoré produkty sú tam navyše, čo sa týka technickej práce s tým systémom, respektíve niektoré veci umožňuje veľmi rýchlo a jednoducho, ale v mnohých veciach je ten systém stále nedokonalý a stále sú v ňom komplikované hlavne zmeny a podobné procedúry, niečo zarezervovať tam je rýchlo, jednoduchý, už napríklad, keď je potrebné niečo robiť zložitejšie, ten systém ideálny nie je. A hlavne, keď sa ide do USA, tak cesty do USA, aj keby sa letelo iba týmto štyrmi, sa v tom SPRK rezervujú, môžu sa, ale neodporúča sa to, lebo SPRK je uzavretý, čo sa týka leteckých spoločností. On neumožňuje rezervovať žiadnu ďalšiu čo tam nie je. A napríklad spoločnosť Lufthansa je v severnej Amerike kombinovateľná s United a s Air Canadou. Ale keby to bolo rezervované v SPRK a zrazu zákazník chce nejakú zmenu, za normálnych okolností môžete meniť na lety Air Canada a United, ale tým, že ste to zarezervovali v SPRK, ste sa vlastne vyšachovali z tejto možnosti. Tak skrátka ten systém je potrebné vedieť používať, kedy ho používať, kedy nie, lebo vie byť, aj v podstate vás vie zošnúrovať a vaša flexibilita, na ktorú zákazník mal právo, je veľmi obmedzená. Takže v Európe je používaný hodne týmito spoločnosťami, mimo Európy sa nepoužíva skoro vôbec, pretože má svoje limity. Ale áno, existujú aj také riešenia.

Otázka č. 16:

Ak mám len Amadeus a Galileo, tak viem tam rezervovať aj letenku len s príručnou batožinou, alebo je to nejako obmedzene?

Odpoveď č. 16:

Z pohľadu toho čo vy používate teda lety z Viedne sa dajú rezervovať iba s príručnou, ale z pohľadu iných regiónov sa dajú aj bez príručnej. Tam ide o to, že táto skupina okolo Lufthansa urobila také rozhodnutie, že niektoré sú jej kľúčové trhy, ako Rakúsky, Nemecký a tak ďalej, tak tam urobila to, že tie najlacnejšie, ktoré na webe nachádzate, v týchto systémoch nie sú ako Amadeus. Ale z trhov, napríklad ako Taliansko, Grécko, stále cez systém Amadeus môžete pokojne nakúpiť aj tieto light ceny, pretože tam Lufthansa group nie je tak silná a tam si nemohla dovoliť ísť do takého niečoho, že tlačíť k nejakému inému riešeniu, lebo ak by tam tlačila miestne cestovky k inému riešeniu, nikto by ju nepredával. To si mohla dovoliť v týchto regiónoch, kde je v podstate neobjednatelná. Ale veľmi odporúčam vždy silno zvážiť aj to čo kúpiť. Často sa, samozrejme, zákazník si povie, že ceny idem na deň, idem na pár hodín, stačí mi príručná batožina, ale letecké spoločnosti majú už také balíky, kde prvá informácia je v tom balíku light, že iba príručná batožina. A zákazník, keď ďalej nepozera ostatné parametre, tak si povie, to mi stačí, na to kliknem a kupujem. No ale súčasťou toho tzv. light produktu je, že nezmeniteľná, nestornovateľná, úplne nič. A to on si uvedomí, alebo začne na tým premýšľať až v momente, keď povie, že chce nejakú zmenu. Čiže opatrne s tým, aký druh cien sa vyberá, aby to napĺňalo to očakávanie, aby sa potom nemuseli kupovať nové letenky, keď sa niečo mení.

Otázka č. 17:

Amadeus a Galileo je spoplatnený, tak aj Star Allianz SPRK je spoplatnené? Tak ako platia firmy, ktoré využívajú Amadeus a Galileo za nejaký poplatok ste vraveli, si to nechajú zaplatiť, tak aj tá Star Allianz SPRK?

Odpoveď č. 17:

Za obsah v rezervačných systémoch platia letecké spoločnosti, veľké cestovky za používanie systémov neplatia, pretože tam majú tieto rezervačné systémy niečo ako také limity, že ak cestovky dosiahnu určité čísla, tak ten rezervačný systém je zadarmo, a teda ani od zákazníkov ďalšie peniaze v súvislosti so samým rezervačným procesom nevyžadujú.

Otázka č. 18:

Čo sa týka webového prístupu alebo aplikácie, môže medzi nimi byť nejaký podstatný rozdiel v informáciách alebo v nastavení?

Odpoveď č. 18:

Asi máte na mysli online systém, jeho aplikácia, za tým je požiadavka na rovnakú databázu, čo týka všetkého za tým nemôže byť rozdiel.

Otázka č. 19:

A tam sú údaje ťahané z týchto veľkých distribučných systémov alebo aj zo SPRK?

Odpoveď: 19:

Ony sú ťahané z viacerých zdrojov. Jednak je to Amadeus, potom je to SPRK, potom pri autách sú to samostatné firmy, v skratke ich obsahy, atď. Pri hoteloch je to celá škála hotelových takzvaných agregátorov Bookingu cez Trivago, Go Global, atď. Ich je veľa.

Otázka č. 20: A vie si niekto nastaviť, že z toho SPRK tam údaje ťahať nebudem, budem ťahať len z Amadeusu, keď si vytváram nejakú webovú aplikáciu?

Odpoveď č. 20:

To ovplyvňuje cestovka odkiaľ majú ísť dáta.

Otázka č. 21: Spomínali ste používané technológie, ktoré máme hodnotiť, teda kvalitu toho uchádzača, viete mi to bližšie popísať, čo ste mali na mysli? Spomínali ste nejaké technológie na automatizáciu aspoň zefektívnenie vašej práce vo vzťahu k poskytovaniu služieb.

Odpoveď č. 21:

To sú práve technológie, ako som už predtým spomínal, že cestovka musí byť „in“ čo sa týka tých zmien. Takže je to skrátka o tom, že aj ten SPRK bol veľká novinka, dneska už je to také bežné, dneska sa vo svete v nemalej miere ide práve na tie online riešenia, to musí byť sofistikované riešenie, nemôže to byť nejaké, lebo ich je tiež relatívne veľa, takže nemôže to byť nejaké jednoduché s obmedzenou funkcionalitou a podobne.

Otázka č. 22:

Máte mobilnú aplikáciu vlastnú, či vy užívate inú?

Odpoveď č. 22:

Mobilná aplikácia je vlastne ako keby len zmenšená verzia toho online systému. To je vlastne tá firma, ktorá urobila online systém a zároveň má mobilnú aplikáciu s nejakým iným kontextom a podobne, ale je to jedno, jeden a ten istý výrobca alebo teda technologický tvorca.

Otázka č. 23:

To znamená, že nie je vaša ale vy užívate ju a tieto parametre sa v nej dajú zadať.

Odpoveď č. 23:

Nie je naša a všetko sa tu nastaví v tom hlavnom ako keby v tom online systéme a všetky tie parametre sú potom automaticky prenesené aj do tej aplikácie lebo tá aplikácia vlastne nie je nič, len ako zmenšená verzia inak samozrejme poprekladané aj veľkostne.

Otázka č. 24:

Tým, že ste spomenuli, že do tej aplikácie sa dajú dať nejaké nové technologické novinky, ktoré vylepšujú tú aplikáciu, zrejme v tej aplikácii sa dá zadať okrem lietadla aj nejaký vlakový lístok alebo nejaké ubytovanie sa tam dá zadať, alebo nejaké cestovné poistenie alebo cestový lístok, lebo my máme svoju skupinu hotelov. Takže keby sme vám svoju skupinu hotelov dali, ktorú máme niekde vysúťaženú v rámci ECB tak by sa tam vedela doplniť tá naša skupina?

Odpoveď č. 24:

Tá aplikácia to ponúka, samozrejme ubytovania, ponúka všetko. Ak bude tá strana hotelová spolupracovať, tak áno pretože vlastne tie hotely musia.

Otázka č. 25:

Táto aplikácia alebo to riešenie je možné zadefinovať aj tak, aby každý zamestnanec tam mal nejakú informáciu na akej úrovni je to, znamená vie sa, že Jano, Fero je management a Zuzana, Katarina je bežný zamestnanec, dá sa tej aplikácii toto povedať?

Odpoveď č. 25:

Systém pracuje s nejakými tímami a tímov môže byť x, v každom tíme môže byť zase pod milión ľudí a potom je to len o tom, ako sa vytvára taká nejaká hierarchia.

Otázka č. 26:

V rámci bodu 7 sme chceli aj hlásenie do mobilného telefónu pri mimoriadnej udalosti, a vy ste spomínali že viete zabezpečiť samostatné technologické riešenie. Zabezpečiť znamená to, že by ste to museli doprogramovať, alebo že by ste nám poskytli nejaké kúpené riešenie, ktoré by bolo súčasťou ceny za službu, alebo ako to myslíte ?

Odpoveď 26:

Áno, existujú firmy oni sú nazývaní takzvané risk travel management companies a vlastne ich businessom je to, že dajú informácie cestovné, bezpečnostné, poveternostné, nejaké dopravné riziká atď. a je potrebné mať nainštalovanú ich apku, byť samozrejme stále online a ten systém potom trekuje kde ste a upozorňuje vás na to čo je vo vašej blízkosti.

Otázka č. 27:

Ak by sme si dali ako kritérium na vyhodnotenie ponúk počet rezervačných, alebo globálnych distribučných systémov, ktoré používa cestovka, tak by to bolo odôvodnené, alebo ani nie?

Odpoveď č. 27:

Všetci splnia úplne to isté, nespraví sa ten rozptyl medzi tým kvalitným a nekvalitným.

Otázka č. 28:

Máme v popise predmetu zákazky, bod 19, požiadavku, že poskytovateľ sa zaväzuje spravovať kontá objednávateľa bonusových programov. Ako toto funguje a či to je štandard?

Odpoveď č. 28:

Bonusové programy, to tým máte určite na mysli iba tie programy na zbieranie míl ako inštitúcia a zároveň bonus ako jednotlivý cestujúci. To je najpoužívanejšie, tu je partner plus benefit a tam sú spoločnosti. To spravovanie je v podstate to, že my ako cestovka vám garantujeme, že do každej rezervačky ktorej sa konkrétny program týka, sú tie kódy povkladané a už samotné body pripisuje letecká spoločnosť v nejakom časovom intervale po preletení týchto vecí. Potom je možné dohodnúť sa na tom, že ak dáte cestovke len najzákladnejší režim a ten je, že my máme kódy, ktoré vkladáme a tie vkladáme technicky. Druhá vec je, ak nám dáte prístupové údaje, to je niečo ako meno a heslo to má svoje, tak my tam vieme odsledovať potom, že raz za mesiac sa pozrieme, a vieme že bolo toľko bodov a vieme, že povedzme 20 tisíc bodov už na jednu európsku letenku stačí. Potom sa dohodneme, aby niekto nám aspoň naznačil, že skúsme teda niečo kúpiť za to, alebo my povieme niekomu, že už je dost' bodov, skúsime najdrahšiu od neho zobrať za body, a pod.

Otázka č. 29:

O ktoré bonusové programy pôjde to bude závisieť od nás alebo od vás?

Odpoveď č. 29:

Vy určite ako inštitúcia máte tieto programy vytvorené a oni sú tri. To by som Vám potom napísal zoznam, ktoré majú význam. A v podstate jeden z nich je absolútne dominantný, to je tzv. Partner for Benefit a to z toho dôvodu, že je to program pre všetky spoločnosti v rámci Star Allianz. Ich je tam veľa. V našom regióne tvoria absolútnu väčšinu toho, čím sa lieta.

Otázka č. 30:

Lehota na predkladanie ponúk, my avizujeme 45 až 60 dní, ale momentálne zvažujeme 30 dní, či by to bolo pre vás v poriadku.

Odpoveď č. 30:

Zvládli by sme to aj za 30 dní.

Otázka č. 31:

Aj za tých podmienok, že by sme žiadali nejaké životopisy a kvalitatívne kritéria?

Odpoveď č. 31:

Áno. Všetko sú to veci vo veľkej miere v cestovkách pripravené.

Otázka č. 32:

Cestovné poistenie zahraničné.

Odpoveď č. 32:

Cestovné poistenie je samostatnou agendou, väčšinou ho majú inštitúcie riešené ročne pre všetkých zamestnancov, my spolupracuje s Generali a s Union na individuálnych poistkách, čiže je to možné a ak je dohoda taká, že pri každej ceste automaticky poistiť, tak sa to poistí. Vy ale asi máte nejaké svoje štatistiky, ktoré hovoria, že koľko vás stojí ročné poistenie verzus koľko by vás stálo takéto individuálne poistenie. Asi máte z minulosti nejaké dáta, že koľko ľudí vám koľko dní trávi vonku a určite ste robili nejaké návrhy nejakých poistiek. Väčšinou sa to vie takto vo firmách, ale jasne, že robia sa aj individuálne poistenia, nič tomu nebráni, ale väčšinou firmy, inštitúcie, ktoré cestujú vo väčšej miere majú ročné poistky, ktoré sú výrazne lacnejšie ako poistiť každú cestu zvlášť.