Gli strumenti del capitolo 9

Albergo: _____ Compilato da: _____ Data: _____

Strumento 9.1 · Le dieci voci del contratto

Voce	Che cosa controllare	Presente, assente, da modificare
Oggetto	Funzioni, moduli e collegamenti compresi nel prezzo	
Livelli di servizio	Disponibilità, tempi di risposta e di soluzione per gravità	
Assistenza	Orari, notte e festivi, canali, lingua	
Dati	Proprietà, uso da parte del fornitore, luogo, copie, ripristino	
Restituzione e cancellazione	Formato, tempi, costi, conferma scritta	
Sicurezza	Misure, certificazioni, avviso degli incidenti	
Dati personali	Contratto di responsabile del trattamento, sub-responsabili, avviso delle violazioni	
Prezzi	Tetto agli aumenti, recesso se superato	
Durata e disdetta	Durata iniziale, rinnovo, termine di disdetta	
Uscita e responsabilità	Assistenza al passaggio, accesso dopo la cessazione, crediti di servizio, recesso	

Strumento 9.2 · Dalla percentuale alle ore

Le righe che cominciano con «Esempio» riprendono il caso del libro: cancellatele o lasciatele come traccia, e compilate le righe vuote per il vostro albergo.

Disponibilità promessa	Fermo ammesso al mese	Fermo che l'albergo accetta	Conclusione
Esempio: 99,5 per cento	Circa 3 ore e 36 minuti	Un'ora	Chiedere almeno il 99,8 per cento, circa un'ora e 26 minuti

Strumento 9.3 · Il calendario dei contratti

Fornitore	Sistema	Responsabile interno	Scadenza	Termine di disdetta	Avviso tre mesi prima	Decisione

Strumento 9.4 · La prova annuale di uscita

Punto	Fatto	Note
Chiedere l'esportazione completa dei dati del sistema.	☐	
Verificare che il file sia completo: prenotazioni, profili, conti, storico.	☐	
Verificare che il formato sia leggibile con strumenti comuni.	☐	
Annotare i tempi e i costi della richiesta.	☐	
Conservare l'esportazione in modo sicuro, con un elenco di che cosa contiene.	☐	
Segnalare al fornitore ciò che manca e chiedere di correggerlo.	☐	

Fonte: L'Architettura dell'Ospitalità, seconda edizione, Volume 9 «L'esperienza e la tecnologia». Materiale di lavoro gratuito da books.effedore.com. Adattalo al tuo albergo. Norme, dati e tassi aggiornati a novembre 2026: questo materiale non sostituisce il parere del responsabile della protezione dei dati, dell'avvocato, del commercialista o del tecnico informatico, ai quali rivolgerti per ogni decisione con effetti economici, legali o di sicurezza.