

DZP.261.24.2025.KŁM.1

Warszawa, dnia 04.06.2025 r.

WSZYSCY WYKONAWCY

Dotyczy postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie podstawowym na podstawie art. 275 ust. 2 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2024 r. poz. 1320 z późn. zm.) zwanej dalej „upzp” na **świadczenie usług rezerwacji i sprzedaży biletów na krajowe i zagraniczne przewozy lotnicze oraz rezerwacji miejsc hotelowych w Polsce i za granicą na potrzeby wydarzeń realizowanych przez NCK.**

Działając na podstawie art. 284 ust. 2 upzp, niniejszym Narodowe Centrum Kultury udziela wyjaśnień na zapytania dotyczące Specyfikacji Warunków Zamówienia we wskazanym powyżej postępowaniu:

PYTANIE 1:

Uprzejmie proszę o wyjaśnienie, czy w trakcie realizacji umowy bilety wystawione w GDS muszą być wysłane bezpośrednio z tego systemu, czy mogą być najpierw przesłane na adres email Wykonawcy?

Zwracamy uwagę, że bilet przesłany bezpośrednio z GDS jest wysyłany z maila w domenie tego systemu (np. amadeus.com lub sabre.com) i tylko taki bilet gwarantuje brak jego modyfikacji przez agenta poza systemem GDS. Pod warunkiem, że bilet ten zawiera podstawowe dane jak imię i nazwisko podróżującego, trasę wraz godzinami lotów oraz wszystkie składniki cenotwórcze, jak nazwę taryfy, wysokość zastosowanych taryf, wynikające z biletu należne podatki i opłaty lotniskowe.

Jeżeli Zamawiający zdecyduje, iż bilet wystawiony w GDS ma być wysyłany bezpośrednio z systemu to prosimy o dodanie w dokumentacji zamówienia punktu: Bilety lotnicze wystawione w GDS muszą być wysyłane z adresu email tego systemu, czyli z domeny właściciela systemu GDS oraz zawierać wszystkie składniki cenotwórcze. Niedozwolonym jest odrębne wpisywanie cen biletów.

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający informuje, iż dopuszcza możliwość przesłania biletów w pierwszej kolejności na adres Wykonawcy, a następnie do osoby zamawiającej usługę po stronie Zamawiającego.

PYTANIE 2:

Czy w trakcie realizacji bilety lotnicze wysyłane bezpośrednio z systemu dystrybucji GDS, powinny zawierać wszystkie składniki cenotwórcze, jak np. wysokość taryfy, opłaty i podatki lotniskowe oraz wszelkie wymagane opłaty.

ODPOWIEDŹ:

Zgodnie z ppkt 1.13 Załącznika nr 1 do SWZ – Opisu Przedmiotu Zamówienia, wystawione bilety lotnicze powinny uwzględniać wszystkie niezbędne koszty, niezależnie od użytego przez Wykonawcę systemu dystrybucji.

PYTANIE 3:

Czy Zamawiający zezwala na odręczne wpisywanie ceny biletów do biletów lotniczych czy też jakakolwiek modyfikacja ze strony Wykonawcy jest zabroniona?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający informuje, iż nie zezwala na wprowadzanie jakichkolwiek modyfikacji w wygenerowanym przez dany system bilecie lotniczym.

PYTANIE 4:

Czy w trakcie realizacji umowy Zamawiający wymaga wystawiania biletów z dystrybucji systemów GDS rozumianych jako Amadeus, Sabre lub Galileo?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający informuje, iż dopuszcza możliwość wystawiania biletów z dystrybucji innej niż systemy GDS.

PYTANIE 5:

Ze względu na ceny rezerwacji grupowej, które bywają wyższe niż wielokrotność rezerwacji dla jednej osoby z powodu dodatkowych, preferencyjnych warunków ich realizacji oraz faktu, że takie zamówienia są wyceniane subiektywnie przez hotele i nie zawsze cena za grupę będzie odzwierciedleniem kwoty publikowanej za rezerwację w cenie indywidualnej pomnożonej przez liczbę osób składających się na daną grupę. Dodatkowo hotel może skalkulować w takiej rezerwacji pokoje o wyższym standardzie oraz może to wyceniać zgodnie ze swoimi wytycznymi, stąd w jednym przypadku może być to oferta tańsza, a w innym droższa. W związku z powyższym, zwracam się z prośbą o modyfikację poniższego zapisu SWZ:

W przypadku zlecenia przez Zamawiającego dokonania rezerwacji grupowych, Wykonawca jest zobowiązany do zaproponowania ceny za wszystkie rezerwacje łącznie, która nie będzie

wyższa niż suma cen za rezerwacje indywidualne z uwzględnieniem rabatu jaki Wykonawca zaproponował w ofercie dla jednego miejsca hotelowego, tj. przy zleceniu np. 15 rezerwacji w danym hotelu, cena za 15 rezerwacji nie może być wyższa niż „najkorzystniejsza cena wyjściowa” dla rezerwacji indywidualnej, o której mowa powyżej z uwzględnieniem procentowej wartości Upustu od ceny wyjściowej jednego miejsca hotelowego, jaki Wykonawca zaproponował w swojej ofercie x 15.

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający podtrzymuje zapisy SWZ.

PYTANIE 6:

Zwracamy się z prośbą o wykreślenie zapisu: „Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przydzielił osobę/osoby (tzw. Opiekuna Zamawiającego) – nie więcej niż 5 – odpowiedzialną/ne za realizację umowy zawartej na podstawie niniejszego zamówienia, w tym zapewniającą/ce doradztwo i pomoc w zakresie zmian w czasie trwającej podróży (helpdesk do dyspozycji 7 dni w tygodniu / 24 godziny na dobę, dostępny telefonicznie bądź mailowo).”

Lub jego modyfikację na: „Zamawiający wymaga, aby Wykonawca przydzielił dedykowany zespół osób odpowiedzialnych za realizację umowy zawartej na podstawie niniejszego zamówienia, w tym zapewniającą/ce doradztwo i pomoc w zakresie zmian w czasie trwającej podróży (helpdesk do dyspozycji 7 dni w tygodniu / 24 godziny na dobę, dostępny telefonicznie bądź mailowo).”

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający podtrzymuje zapisy SWZ.

PYTANIE 7:

Zwracamy się z prośbą o wykreślenie zapisu II. 6. Załącznika nr 1 do SWZ – Opis przedmiotu zamówienia: W przypadku wyznaczenia więcej niż 1 „opiekuna”, W przypadku wyznaczenia więcej niż 1 (jednego) Opiekuna Zamawiającego, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu miesięczny grafik pracy dla tych osób do 25 dnia każdego miesiąca poprzedzającego miesiąc, którym objęty jest grafik. Wykonawca niezwłocznie poinformuje Zamawiającego o każdej zmianie grafiku pracy Opiekuna.

Uzasadniamy to tym, że wymóg przedstawiania miesięcznych grafików pracy opiekunów oraz informowania o każdej ich zmianie stanowi nieproporcjonalne obciążenie administracyjne dla Wykonawcy, nie mając jednocześnie bezpośredniego wpływu na jakość realizacji przedmiotu zamówienia z perspektywy Zamawiającego. Organizacja pracy opiekunów jest wewnętrzną kwestią Wykonawcy, a Zamawiający będzie miał możliwość

kontaktu z wyznaczonymi osobami w razie potrzeby. W związku z powyższym, uważamy, że ten zapis jest zbędny i wnosimy o jego usunięcie z dokumentacji postępowania.

ODPOWIEDŹ:

Zgodnie z modyfikacją SWZ.

PYTANIE 8:

Zamawiający w ust. II 3. Opisu Przedmiotu Zamówienia zawarł zapis: " Wystawienie przez Wykonawcę faktury VAT nastąpi po faktycznym skorzystaniu z usług opisanych w ust. I powyżej."

Pragniemy zwrócić uwagę, że zgodnie z powszechnie stosowanymi praktykami oraz umowami zawartymi przez Wykonawcę z systemami rezerwacyjnymi (w tym zasadami rozliczeń z dostawcami oraz rozliczeń zgodnie z wytycznymi z IATA), faktury za zakup biletów lotniczych wystawiane są po dokonaniu ich zakupu. W związku z powyższym, uprzejmie prosimy o rozważenie modyfikacji wspomnianego zapisu na:

Wystawienie przez Wykonawcę faktury VAT nastąpi po faktycznym skorzystaniu z usług opisanych w ustępie I 2. powyżej, natomiast w przypadku usług opisanych w ustępie I 1., zgodnie z przyjętymi przez Wykonawcę zasadami fakturowania.

ODPOWIEDŹ:

Zgodnie z modyfikacją SWZ.

PYTANIE 9:

Zamawiający w dokumentacji określił termin przedstawienia propozycji rezerwacji hotelu na poziomie do 24 godzin. W przypadku rezerwacji indywidualnych, wspomniany czas reakcji jest adekwatny. Niemniej jednak, w sytuacji zapytań dotyczących rezerwacji grupowych (szczególnie w zakresie usług hotelowych), czas niezbędny do przygotowania kompleksowej oferty jest często uzależniony od czasu odpowiedzi ze strony przewoźników/hoteli, co może skutkować przekroczeniem wspomnianych 24 godzin – w przypadku hoteli - oraz czasu reakcji zadeklarowanego przez Wykonawcę w przypadku biletów lotniczych.

W związku z powyższym, uprzejmie prosimy o rozważenie wprowadzenia następującego zapisu: W przypadku zapytań dotyczących rezerwacji grupowych, Wykonawca zobowiązuje się do przedstawienia propozycji realizacji usługi bezzwłocznie po otrzymaniu odpowiedzi od przewoźnika/hotelu, nie później jednak niż w terminie do 48 godzin od chwili przekazania Wykonawcy zapytania.

ODPOWIEDŹ:

Zgodnie z modyfikacją SWZ.

PYTANIE 10:

Czy zamawiający może wśród czynności, jakie mają być wykonywane na danych osobowych, wprowadzić również kopiowanie i udostępnianie odbiorcom danych? ponieważ nie ma tej czynności na następującym katalogu:

"gromadzenie,

- zestawianie,
- wgląd,
- utrwalanie,
- usuwanie,
- przechowywanie,
- przekazywanie Zleceniodawcy,
- archiwizacja,
- sporządzanie kopii bezpieczeństwa
- przenoszenie w miejsce wskazane przez Zleceniodawcę."

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający dopuszcza możliwość kopiowania i udostępniania odbiorcom danych, jeśli będzie to wynikało z konieczności realizacji przedmiotu umowy głównej i tylko w celu realizacji tego przedmiotu umowy.

PYTANIE 11:

Czy Zamawiający może wydłużyć termin w jakim Podmiot przetwarzający zobowiązuje się powiadomić Zleceniodawcę o: każdym prawnie umocowanym żądaniu udostępnienia danych osobowych właściwemu organowi państwa? Termin 24 h wydaje się być nadmiernie skrócony, został on bowiem zrównany z terminem na przekazanie informacji o nieupoważnionym dostępie do danych, a tymczasem administrator zgodnie z RODO ma nieporównywalnie dłuższy czas reakcji w tym przypadku, niż przy nieupoważnionym dostępie do danych.

ODPOWIEDŹ:

Zgodnie z modyfikacją SWZ.

PYTANIE 12:

W umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych przewidziano:

"Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na pisemne polecenie Zamawiającego danych chyba, że obowiązek taki nakłada na Podmiot przetwarzający prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Podmiot przetwarzający. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Podmiot

przetwarzający informuje Zamawiającego tj. Administratora danych o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny. "

Czy w świetle zacytowanego postanowienia umownego za pisemne polecenie można uznać treść umowy głównej, skoro nie da się jej w zasadzie wykonywać bez przekazywania danych do ich odbiorców, również tych spoza EOG?.

ODPOWIEDŹ:

Tak – Zamawiający informuje, że za pisemne polecenie można uznać treść umowy głównej.

PYTANIE 13:

Czy za podmiot podprzetwarzający należy uznać również podmioty świadczące jedynie usługi serwisowe dla systemów IT wykonawcy?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający informuje, że za podmiot przetwarzający należy uznać również podmioty świadczące jedynie usługi serwisowe dla systemów IT wykonawcy, jeśli podmiot serwisowy ma jakiegokolwiek dostęp do danych osobowych – mamy wówczas do czynienia z dalszym przetwarzaniem danych osobowych na zlecenie podmiotu przetwarzającego.

PYTANIE 14:

Poniżej przesyłamy pytania do Umowy Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych

1. Zwracamy się z prośbą o zgodę na transfer danych poza EOG (§6 ust. 3)

ODPOWIEDŹ:

Zgodnie z odpowiedzią na pytanie nr 12.

PYTANIE 15:

Poniżej przesyłamy pytania do Umowy Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych

Uwagi do Umowy poniżej:

1 §2 ust.3

JEST:

„Podmiot przetwarzający będzie przetwarzał, powierzone na podstawie niniejszej Umowy, następujące dane osobowe:

- imię,
- nazwisko,
- adres e-mail ,

- narodowość,
- data urodzenia,
- seria i numer oraz data ważności dokumentu potwierdzającego tożsamość (dowód osobisty lub paszport)."

SUGEROWANA ZMIANA:

„Podmiot przetwarzający będzie przetwarzał, powierzone na podstawie niniejszej Umowy, następujące dane osobowe:

- imię,
- nazwisko,
- adres e-mail,
- numer telefonu
- narodowość,
- data urodzenia,
- seria i numer oraz data ważności dokumentu potwierdzającego tożsamość (dowód osobisty lub paszport).
- dane o stanie zdrowia"

UZASADNIENIE:

Numer telefonu jest niezbędny do rezerwacji biletów lotniczych. Pozwala m.in. na bezpośrednią komunikację linii lotniczej z pasażerem w przypadku wystąpienia nieregularności w zaplanowanym czasie lotu. Dane o stanie zdrowia są przetwarzane w sytuacji gdy stan zdrowia podróżnego wymaga rezerwacji dodatkowych usług, np. asysty na lotnisku, miejsca na wózek inwalidzki itp.

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający informuje, iż dane osobowe wskazane w §2 ust.3 Załącznika nr 5 do SWZ – Istotnych Postanowień Umowy o powierzeniu przetwarzania danych osobowych są danymi sugerowanymi, możliwymi do uzupełnienia na etapie zawierania umowy pomiędzy Zamawiającym a wybranym Wykonawcą. W związku z powyższym Zamawiający informuje, że:

- 1) jeśli nie ma możliwości rezerwacji biletów lotniczych bez wskazania numeru telefonu – oznacza to, że jest niezbędny dla realizacji przedmiotu zamówienia i powinien zostać dodany – zgodnie z modyfikacją SWZ,**
- 2) jednocześnie Zamawiający nie wyraża zgody na dodanie podpunktu „dane o stanie zdrowia” ze względu na fakt, iż informacje o szczególnych potrzebach w zakresie dostępności (ustawa o dostępności) – to z założenia dane zwykłe, a informacje ujawniające stan zdrowia, niepełnosprawność – to dane szczególnej kategorii wg art. 9 ust. 1 RODO. Wykonawca w praktyce potrzebuje informacji na temat np.**

potrzeby usługi asysty, szerokich drzwi do pokoju, dostosowanej łazienki, niższego łóżka, dwóch miejsc/większej przestrzeni w samolocie, a nie informacji na temat stanu zdrowia/niepełnosprawności danej osoby.

PYTANIE 16:

Poniżej przesyłamy pytania do Umowy Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych
2 §2 ust.4

JEST:

„Na wymienionych w punkcie 3 danych będą wykonywane następujące operacje:

- gromadzenie,
- zestawianie,
- wgląd,
- utrwalanie,
- usuwanie,
- przechowywanie,
- przekazywanie Zleceniodawcy,
- archiwizacja,
- sporządzanie kopii bezpieczeństwa
- przenoszenie w miejsce wskazane przez Zleceniodawcę.”

SUGEROWANA ZMIANA:

„Na wymienionych w punkcie 3 danych będą wykonywane następujące operacje:

- zbieranie,
- wykorzystywanie,
- gromadzenie,
- zestawianie,
- wgląd,
- utrwalanie,
- usuwanie,
- przechowywanie,
- przekazywanie Zleceniodawcy,
- udostępnianie,
- archiwizacja,
- sporządzanie kopii bezpieczeństwa
- przenoszenie w miejsce wskazane przez Zleceniodawcę.”

UZASADNIENIE:

Zbieranie i wykorzystywanie – to podstawowe czynności przetwarzania podejmowana w ramach obsługi zleceń. Otrzymane (zebrane) dane w drodze otrzymanych od Państwa zleceń mailowych oraz telefonicznych są następnie wykorzystywane do zakładania rezerwacji.

Udostępnianie – to kluczowa czynność dla procesu rezerwacji. Dane są bowiem przekazywane (udostępniane) do hotelu, linii lotniczej w celu założenia rezerwacji. Podmioty te stają się niezależnymi administratorami tak udostępnionych danych.

ODPOWIEDŹ:

Zgodnie z modyfikacją SWZ.

Jednocześnie Zamawiający informuje, iż operacje wskazane w §2 ust. 4 Załącznika nr 5 do SWZ – Istotnych Postanowień Umowy o powierzeniu przetwarzania danych osobowych są operacjami sugerowanymi, możliwymi do uzupełnienia na etapie zawierania umowy pomiędzy Zamawiającym a wybranym Wykonawcą.

PYTANIE 17:

Poniżej przesyłamy pytania do Umowy Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych
2 §2 ust.5

JEST:

„Zleceniodawca oświadcza, że charakter danych osobowych, powierzanych niniejszą Umową, nie obejmuje szczególnych kategorii danych osobowych, w rozumieniu art. 9 ust. 1 RODO, lub danych dotyczących wyroków skazujących i naruszeń prawa, w rozumieniu art. 10 RODO.”

SUGEROWANA ZMIANA: usunąć zapis

UZASADNIENIE: taki zapis formalnie wyklucza możliwość świadczenia usług osobom, których stan zdrowia wymaga aranżacji dodatkowych usług takich jak asysta, przewóz wózka inwalidzkiego, większa przestrzeń w samolocie, hotel z dopasowany do potrzeb osób niepełnosprawnych itd.

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający podtrzymuje zapisy SWZ – zgodnie z odpowiedzią na pytanie nr 15.

PYTANIE 18:

Poniżej przesyłamy pytania do Umowy Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych
3 §4 ust.8

JEST:

„Uprawnienia do kontroli sposobu wykonywania niniejszej Umowy określone w powyższych ustępach niniejszego paragrafu przysługują Zleceniodawcy odpowiednio w stosunku do

podwykonawców, w przypadku powierzenia przez Procesora przetwarzania danych podwykonawcom, zgodnie z § 6 Umowy.”

SUGEROWANA ZMIANA:

„Uprawnienia do kontroli sposobu wykonywania niniejszej Umowy określone w powyższych ustępach niniejszego paragrafu przysługują Zleceniodawcy odpowiednio w stosunku do podwykonawców, w przypadku powierzenia przez Procesora przetwarzania danych podwykonawcom, zgodnie z § 6 Umowy. Kontrola podwykonawcy odbywać się będzie za pośrednictwem Podmiotu przetwarzającego.”

UZASADNIENIE: Zgodnie z opinią Prezesa UODO prawa kontrolne administratora ograniczają się do podmiotu przetwarzającego. Kontrola dalszych podmiotów przetwarzających leży w zakresie obowiązków i odpowiedzialności podmiotu przetwarzającego.

ODPOWIEDŹ:

Zgodnie z modyfikacją SWZ.

PYTANIE 19:

W Istotnych Postanowieniach Umowy, w par. 7 pkt. 6 jest zapis, że faktura za bilet lotniczy ma obejmować między innymi wynagrodzenie wykonawcy oraz udzielony upust. Czy nie może być wystawiana osobna faktura za koszt samego biletu oraz osobna faktura za wynagrodzenie wykonawcy oraz nota uznaniowa za udzielony upust?

ODPOWIEDŹ:

Zamawiający podtrzymuje zapisy SWZ.

Zastępca Dyrektora
Narodowego Centrum Kultury

Michał Rydzewski