

115972-2026 - Result

Poland – Call centre – Świadczenie Obsługi Telefonicznej Klientów Systemu Poboru Opłaty Elektronicznej Krajowej Administracji Skarbowej

OJ S 34/2026 18/02/2026

Contract or concession award notice – standard regime

Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Ministerstwo Finansów

Email: wzp@mf.gov.pl

Legal type of the buyer: Central government authority

Activity of the contracting authority: Economic affairs

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Świadczenie Obsługi Telefonicznej Klientów Systemu Poboru Opłaty Elektronicznej Krajowej Administracji Skarbowej

Description: 2.1 Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę Usług na rzecz Zamawiającego obejmujących następujące zadania: 2.1.1 Zadanie 1 (zamówienie podstawowe) – polegające na świadczeniu telefonicznej obsługi Klienta SPOE KAS w systemie Zamawiającego, w Dni Robocze w godzinach 6:00-22:00 oraz w soboty i dni ustawowo wolne od pracy w godzinach 8:00-18:00. Zakres zamówienia podstawowego określają Projektowane postanowienia umowy (zwane dalej „PPU”) oraz w szczególności pkt 3 Załącznika nr 1 do PPU – opisu przedmiotu zamówienia (zwanego w dalej „OPZ”). 2.1.2 Zadania 2-7 (prawo opcji): 2.1.2.1 Zadanie 2 (Prawo opcji) – polegające na świadczeniu telefonicznej obsługi Klienta SPOE KAS w Systemie Zamawiającego, w Dni Robocze w godzinach 22:00 – 6:00 oraz w soboty i dni ustawowo wolne od pracy w godzinach 18:00 – 8:00, 2.1.2.2 Zadanie 3 (Prawo opcji) - polegające na obsłudze usług Live Chat w Systemie Zamawiającego, w Dni Robocze w godzinach 6:00-22:00 oraz w soboty i dni ustawowo wolne od pracy w godzinach 8:00 – 18:00, 2.1.2.3 Zadanie 4 (Prawo opcji) - polegające na obsłudze usług Live Chat w Systemie Zamawiającego w Dni Robocze w godzinach 22:00 – 6:00 oraz w soboty i dni ustawowo wolne od pracy w godzinach 18:00-8:00; 2.1.2.4 Zadanie 5 (Prawo opcji) - polegające na obsłudze usług Video Chat w Systemie Zamawiającego, w Dni Robocze w godzinach 6:00-22:00 oraz w soboty i dni ustawowo wolne od pracy w godzinach 8:00 – 18:00, 2.1.2.5 Zadanie 6 (Prawo opcji) - polegające na obsłudze usługi Video Chat w Systemie Zamawiającego w Dni Robocze w godzinach 22:00 – 6:00 oraz w soboty i dni ustawowo wolne od pracy w godzinach 18:00-8:00; 2.1.2.6 Zadanie 7 (Prawo opcji) - polegające na świadczeniu wsparcia dla Klientów w korzystaniu z usługi eAwizacji, tj. świadczeniu telefonicznej obsługi w Systemie Zamawiającego w zakresie poszerzonym o wiedzę ogólną i zasady działania eAwizacji w rozumieniu OPZ, całodobowo przez wszystkie dni w roku, Dokładny zakres zamówienia możliwy do realizacji przez Wykonawcę w ramach w ramach Prawa opcji określają PPU oraz OPZ.

Procedure identifier: 6e14d8f1-4c44-421e-96df-3949517a0ba8

Previous notice: 364694-2025

Internal identifier: R/07/25/DPO/G

Type of procedure: Open
The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services
Main classification (cpv): 79512000 Call centre

2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)
Country: Poland
Additional information: Polska

2.1.4. General information

Additional information: Zamawiający wykluczy Wykonawcę z postępowania, w przypadkach wskazanych w przepisie art. 5k rozporządzenia Rady (UE) nr 833/2014 z dnia 31 lipca 2014 r. dotyczącego środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie oraz art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz.U. z 2023 r. poz. 129, ze zm.). Zamawiającym jest Minister Finansów. Ministerstwo Finansów zostało wskazane z uwagi na ograniczenia formularza.

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Title: Świadczenie Obsługi Telefonicznej Klientów Systemu Poboru Opłaty Elektronicznej Krajowej Administracji Skarbowej

Description: 2.1 Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę Usług na rzecz Zamawiającego obejmujących następujące zadania: 2.1.1 Zadanie 1 (zamówienie podstawowe) – polegające na świadczeniu telefonicznej obsługi Klienta SPOE KAS w systemie Zamawiającego, w Dni Robocze w godzinach 6:00-22:00 oraz w soboty i dni ustawowo wolne od pracy w godzinach 8:00-18:00. Zakres zamówienia podstawowego określają Projektowane postanowienia umowy (zwane dalej „PPU”) oraz w szczególności pkt 3 Załącznika nr 1 do PPU – opisu przedmiotu zamówienia (zwanego w dalej „OPZ”). 2.1.2 Zadania 2-7 (prawo opcji): 2.1.2.1 Zadanie 2 (Prawo opcji) – polegające na świadczeniu telefonicznej obsługi Klienta SPOE KAS w Systemie Zamawiającego, w Dni Robocze w godzinach 22:00 – 6:00 oraz w soboty i dni ustawowo wolne od pracy w godzinach 18:00 – 8:00, 2.1.2.2 Zadanie 3 (Prawo opcji) - polegające na obsłudze usług Live Chat w Systemie Zamawiającego, w Dni Robocze w godzinach 6:00-22:00 oraz w soboty i dni ustawowo wolne od pracy w godzinach 8:00 – 18:00, 2.1.2.3 Zadanie 4 (Prawo opcji) - polegające na obsłudze usług Live Chat w Systemie Zamawiającego w Dni Robocze w godzinach 22:00 – 6:00 oraz w soboty i dni ustawowo wolne od pracy w godzinach 18:00-8:00; 2.1.2.4 Zadanie 5 (Prawo opcji) - polegające na obsłudze usług Video Chat w Systemie Zamawiającego, w Dni Robocze w godzinach 6:00-22:00 oraz w soboty i dni ustawowo wolne od pracy w godzinach 8:00 – 18:00, 2.1.2.5 Zadanie 6 (Prawo opcji) - polegające na obsłudze usługi Video Chat w Systemie Zamawiającego w Dni Robocze w godzinach 22:00 – 6:00 oraz w soboty i dni ustawowo wolne od pracy w godzinach 18:00-8:00; 2.1.2.6 Zadanie 7 (Prawo opcji) - polegające na świadczeniu wsparcia dla Klientów w korzystaniu z usługi eAwizacji, tj. świadczeniu telefonicznej obsługi w Systemie Zamawiającego w zakresie poszerzonym o wiedzę ogólną i

zasady działania eAwizacji w rozumieniu OPZ, całodobowo przez wszystkie dni w roku, Dokładny zakres zamówienia możliwy do realizacji przez Wykonawcę w ramach w ramach Prawa opcji określają PPU oraz OPZ.

Internal identifier: R/07/25/DPO/G

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79512000 Call centre

Options:

Description of the options: 2.1.2 Zadania 2-7 (prawo opcji): 2.1.2.1 Zadanie 2 (Prawo opcji) – polegające na świadczeniu telefonicznej obsługi Klienta SPOE KAS w Systemie Zamawiającego, w Dni Robocze w godzinach 22:00 – 6:00 oraz w soboty i dni ustawowo wolne od pracy w godzinach 18:00 – 8:00, 2.1.2.2 Zadanie 3 (Prawo opcji) - polegające na obsłudze usług Live Chat w Systemie Zamawiającego, w Dni Robocze w godzinach 6:00-22:00 oraz w soboty i dni ustawowo wolne od pracy w godzinach 8:00 – 18:00, 2.1.2.3 Zadanie 4 (Prawo opcji) - polegające na obsłudze usług Live Chat w Systemie Zamawiającego w Dni Robocze w godzinach 22:00 – 6:00 oraz w soboty i dni ustawowo wolne od pracy w godzinach 18:00-8:00; 2.1.2.4 Zadanie 5 (Prawo opcji) - polegające na obsłudze usług Video Chat w Systemie Zamawiającego, w Dni Robocze w godzinach 6:00-22:00 oraz w soboty i dni ustawowo wolne od pracy w godzinach 8:00 – 18:00, 2.1.2.5 Zadanie 6 (Prawo opcji) - polegające na obsłudze usługi Video Chat w Systemie Zamawiającego w Dni Robocze w godzinach 22:00 – 6:00 oraz w soboty i dni ustawowo wolne od pracy w godzinach 18:00-8:00; 2.1.2.6 Zadanie 7 (Prawo opcji) - polegające na świadczeniu wsparcia dla Klientów w korzystaniu z usługi eAwizacji, tj. świadczeniu telefonicznej obsługi w Systemie Zamawiającego w zakresie poszerzonym o wiedzę ogólną i zasady działania eAwizacji w rozumieniu OPZ, całodobowo przez wszystkie dni w roku,

5.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Country: Poland

5.1.3. Estimated duration

Duration: 36 Months

5.1.6. General information

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

Additional information: 5.1 Wykonawca zobowiązany jest świadczyć Usługi przez 36 miesięcy, licząc od dnia rozpoczęcia etapu II zamówienia podstawowego (określonego w PPU) lub do dnia wcześniejszego wyczerpania kwoty łącznego wynagrodzenia maksymalnego, o którym mowa w PPU, w zależności od tego, które ze zdarzeń nastąpi wcześniej. 5.2 Szczegółowe warunki i terminy realizacji poszczególnych obowiązków Wykonawcy składających się na przedmiot zamówienia oraz możliwości przesunięcia w czasie realizacji Usług, zostały określone w PPU stanowiących Załącznik nr 1 do SWZ.

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Description: Cena oferty

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 60

Criterion:

Type: Quality

Description: Odbieranie połączeń telefonicznych ogółem – 60 sekund KPI1 (opis w SWZ)

Category of award weight criterion: Weight (percentage, exact)

Award criterion number: 40

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Krajowa Izba Odwoławcza

Information about review deadlines: Szczegółowo zasady i terminy wnoszenia odwołań uregulowane zostały w art. 513, 514 i 515 ustawy Pzp.

Organisation providing more information on the review procedures: Krajowa Izba Odwoławcza

Organisation signing the contract: Ministerstwo Finansów

6. Results

Value of all contracts awarded in this notice: 8 299 488,00 PLN

6.1. Result lot identifier: LOT-0001

Winner selection status: At least one winner was chosen.

6.1.2. Information about winners

Winner:

Official name: Contact Center sp. z o.o.

Tender:

Tender identifier: Contact Center sp. z o.o.

Identifier of lot or group of lots: LOT-0001

Value of the tender: 8 299 488,00 PLN

Rank of the tender: 1

The tender is a variant: no

Subcontracting: Not yet known

Contract information:

Identifier of the contract: R/07/25/DPO/G

Date on which the winner was chosen: 18/11/2025

Date of the conclusion of the contract: 16/02/2026

Organisation signing the contract: Ministerstwo Finansów

6.1.4. Statistical information

Received tenders or requests to participate:

Type of received submissions: Tenders

Number of tenders or requests to participate received: 7

Type of received submissions: Tenders submitted electronically

Number of tenders or requests to participate received: 7

Type of received submissions: Tenders from micro, small or medium tenderers

Number of tenders or requests to participate received: 5

8. Organisations

8.1. **ORG-0001**

Official name: Ministerstwo Finansów

Registration number: 5260250274

Department: Biuro Administracyjne

Postal address: ul. Świętokrzyska 12

Town: Warszawa

Postcode: 00-916

Country subdivision (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Country: Poland

Email: wzp@mf.gov.pl

Telephone: +48226945594

Internet address: <https://www.gov.pl/web/finanse>

Information exchange endpoint (URL): <https://mf.ezamawiajacy.pl/servlet/HomeServlet>

Buyer profile: <https://www.gov.pl/web/finanse/zamowienia-publiczne>

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation signing the contract

8.1. **ORG-0002**

Official name: Krajowa Izba Odwoławcza

Registration number: 5262239325

Postal address: ul. Postępu 17a

Town: Warszawa

Postcode: 00-916

Country subdivision (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Country: Poland

Email: odwolania@uzp.gov.pl

Telephone: +48224587840

Internet address: <https://www.uzp.gov.pl>

Roles of this organisation:

Review organisation

Organisation providing more information on the review procedures

8.1. **ORG-0003**

Official name: Contact Center sp. z o.o.

Size of the economic operator: Medium

Registration number: 5223015604

Postal address: Stawki 2a

Town: Warszawa

Postcode: 00-193

Country subdivision (NUTS): Miasto Warszawa (PL911)

Country: Poland

Roles of this organisation:

Tenderer

Winner of these lots: LOT-0001

8.1. **ORG-0000**

Official name: Publications Office of the European Union

Registration number: PUBL

Town: Luxembourg

Postcode: 2417

Country subdivision (NUTS): Luxembourg (LU000)

Country: Luxembourg

Email: ted@publications.europa.eu

Telephone: +352 29291

Internet address: <https://op.europa.eu>

Roles of this organisation:

TED eSender

Notice information

Notice identifier/version: 5da56640-4753-4450-a9d6-998353a59e65 - 01

Form type: Result

Notice type: Contract or concession award notice – standard regime

Notice subtype: 29

Notice dispatch date: 17/02/2026 10:18:00 (UTC+00:00) Western European Time, GMT

Languages in which this notice is officially available: Polish

Notice publication number: 115972-2026

OJ S issue number: 34/2026

Publication date: 18/02/2026