755867-2026 - Състезателна процедура

Швейцария – ИТ услуги: консултации, разработване на софтуер, Интернет и поддръжка – Contact Center as a Service (CCaaS)
OJ S 211/2026 30/10/2026
Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим
Услуги

1. Купувач

1.1. Купувач

Официално наименование: Schweizerische Bundesbahnen SBB, Informatik Einkauf
Електронна поща: it.sdl@sbb.ch
Дейност на възложителя: Железопътни услуги

2. Процедура

2.1. Процедура

Заглавие: Contact Center as a Service (CCaaS)
Описание: Zielsetzung des Beschaffungsprojekts Ziel des Beschaffungsprojekts ist die Ablösung und Konsolidierung der zwei heute eingesetzten Contact Center Lösungen durch eine zukunftsfähige, standardisierte und skalierbare Lösung für Contact Center as a Service (CCaaS). Damit soll eine gemeinsame Plattform geschaffen werden, die eine Standardisierung ermöglicht, wo diese fachlich und wirtschaftlich sinnvoll ist, und zugleich die notwendige Flexibilität für die unterschiedlichen Anforderungen der betroffenen Organisationseinheiten bietet. Beschaffungsgegenstand Gegenstand der Beschaffung ist eine marktgängige Standardlösung für Contact Center as a Service einschliesslich der erforderlichen Leistungen für Bereitstellung, Einführung, Konfiguration, Integration, Migration, Schulung, Betrieb, Wartung, Support und Weiterentwicklung. Die Beschaffung umfasst Lösungen, deren Funktionen und Leistungen bedarfsgerecht ausgewählt, kombiniert und skaliert werden können. Damit sollen unterschiedlich grosse und komplexe Contact Center entsprechend ihrem jeweiligen Bedarf unterstützt und funktionale Überschneidungen mit bestehenden SBB-Plattformen soweit möglich vermieden werden. Der Lösungsraum umfasst sowohl modular aufgebaute als auch umfassend ausgestattete Standardlösungen. Eine modulare Produkt- oder Preisstruktur wird nicht vorausgesetzt. Der vollständige Beschaffungsgegenstand kann den Ausschreibungsunterlagen entnommen werden.
Идентификатор на процедурата: 18dfa063-cb83-419d-b9af-e08917a791dd
Вид процедура: Ограничена
Процедурата се ускорява: не

2.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги
Основна класификация (cpv): 72000000 ИТ услуги: консултации, разработване на софтуер, Интернет и поддръжка

2.1.2. Място на изпълнение

Държава: Швейцария
На всяко място в дадена държава
Допълнителна информация: Die Leistungen bzw. Lieferungen sind zwingend bei der SBB oder an den Standorten des Antragstellers zu erbringen.

2.1.4. Обща информация

Правно основание:
Директива 2014/25/ЕС

2.1.6. Основания за изключване

Източници на основанията за изключване: Документ за обществени поръчки

5. Обособена позиция

5.1. Обособена позиция: LOT-0000

Заглавие: Contact Center as a Service (CCaaS)
Описание: Zielsetzung des Beschaffungsprojekts Ziel des Beschaffungsprojekts ist die Ablösung und Konsolidierung der zwei heute eingesetzten Contact Center Lösungen durch eine zukunftsfähige, standardisierte und skalierbare Lösung für Contact Center as a Service (CCaaS). Damit soll eine gemeinsame Plattform geschaffen werden, die eine Standardisierung ermöglicht, wo diese fachlich und wirtschaftlich sinnvoll ist, und zugleich die notwendige Flexibilität für die unterschiedlichen Anforderungen der betroffenen Organisationseinheiten bietet. Beschaffungsgegenstand Gegenstand der Beschaffung ist eine marktgängige Standardlösung für Contact Center as a Service einschliesslich der erforderlichen Leistungen für Bereitstellung, Einführung, Konfiguration, Integration, Migration, Schulung, Betrieb, Wartung, Support und Weiterentwicklung. Die Beschaffung umfasst Lösungen, deren Funktionen und Leistungen bedarfsgerecht ausgewählt, kombiniert und skaliert werden können. Damit sollen unterschiedlich grosse und komplexe Contact Center entsprechend ihrem jeweiligen Bedarf unterstützt und funktionale Überschneidungen mit bestehenden SBB-Plattformen soweit möglich vermieden werden. Der Lösungsraum umfasst sowohl modular aufgebaute als auch umfassend ausgestattete Standardlösungen. Eine modulare Produkt- oder Preisstruktur wird nicht vorausgesetzt. Der vollständige Beschaffungsgegenstand kann den Ausschreibungsunterlagen entnommen werden.

5.1.1. Цел

Естество на поръчката: Услуги
Основна класификация (cpv): 72000000 ИТ услуги: консултации, разработване на софтуер, Интернет и поддръжка

5.1.2. Място на изпълнение

Държава: Швейцария
На всяко място в дадена държава
Допълнителна информация: Die Leistungen bzw. Lieferungen sind zwingend bei der SBB oder an den Standorten des Antragstellers zu erbringen.

5.1.3. Очаквана продължителност

Срок: 1 825 Дни

5.1.4. Подновяване

Максимален брой подновявания: 1
Друга информация за подновявания: Der Vertrag wird über eine Vertragsdauer von fünf (5) Jahren abgeschlossen, mit der Option diesen vier (4) Mal um je ein (1) Jahr zu verlängern.

5.1.6. Обща информация

Запазено участие:
Участието не е запазено.

Трябва да се посочат имената и професионалната квалификация на служителите, на които ще бъде възложено изпълнението на поръчката: Все още не е известно
Проект за възлагане на обществена поръчка, който не е финансиран със средства от ЕС
Поръчката попада в приложното поле на Споразумението за държавните поръчки (СДП) : да

5.1.9. Критерии за подбор

Източници на критерии за избор: Документ за обществени поръчки
Информация за втория етап на двуетапна процедура:
Минимален брой кандидати, които да бъдат поканени за втория етап на процедурата: 5

5.1.10. Критерии за възлагане

Критерий:
Вид: Качество
Описание: Zuschlagskriterien
Описание на метода, който трябва да се използва, ако претеглянето не може да бъде изразено по критерии: Die Zuschlagskriterien sind in den Dokumenten definiert.

5.1.11. Документация за възлагане на обществена поръчка

Достъпът до някои документи за поръчката е ограничен
Информация за документи с ограничен достъп може да бъде намерена на адрес: https://www.simap.ch/de/redirect?context=eyJwYWdlIjoicHJvamVjdCIsInJvbGUiOm51bGwsIm9yZ0lkIjpudWxsLCJwcm9qZWN0SWQ
Ad hoc канал за комуникация:
Наименование: Simap.ch

5.1.12. Условия за възлагане на обществена поръчка

Условия за подаване:
Електронно подаване: Разрешено
Адрес за подаване: https://www.simap.ch/de/redirect?context=eyJwYWdlIjoicHJvamVjdCIsInJvbGUiOm51bGwsIm9yZ0lkIjpudWxsLCJwcm9qZWN0SWQ
Езици, на които могат да се подават оферти или заявления за участие: немски, френски, италиански
Електронен каталог: Забранено
Варианти: Забранено
Оферентите могат да представят повече от една оферта: Забранено
Краен срок за получаване на заявления за участие: 23/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) централноевропейско време, западноевропейско лятно време
Условия на договора:
Изпълнението на договора трябва да се извършва в рамките на програми за създаване на защитени работни места: Все още не е известно
Условия, свързани с изпълнението на договора: Weitere Angaben in der offiziellen Publikation auf simap.ch
Електронно фактуриране: Задължително
Ще се използва електронно поръчване: не
Ще се използва електронно плащане: да
Финансово споразумение: Weitere Angaben in der offiziellen Publikation auf simap.ch

5.1.15. Техники

Рамково споразумение:
Няма рамково споразумение
Информация за динамичната система за покупки:

Няма динамична система за покупки

5.1.16. Допълнителна информация, медиация и преразглеждане (обжалване)

Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването): Bundesverwaltungsgericht
Информация за крайните срокове за преразглеждане: Rechtsmittelbelehrung Gegen diese Verfügung kann gemäss Art. 56 Abs. 1 des Bundesgesetzes über das öffentliche Beschaffungswesen (BöB) innert 20 Tagen seit Eröffnung schriftlich Beschwerde beim Bundesverwaltungsgericht, Postfach, 9023 St. Gallen, erhoben werden. Die Beschwerde ist im Doppel einzureichen und hat die Begehren, deren Begründung mit Angabe der Beweismittel sowie die Unterschrift der beschwerdeführenden Person oder ihrer Vertretung zu enthalten. Eine Kopie der vorliegenden Verfügung und vorhandene Beweismittel sind beizulegen. Die Bestimmungen des Verwaltungsverfahrensgesetzes (VwVG) über den Fristenstillstand finden gemäss Art. 56 Abs. 2 BöB keine Anwendung.
Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане : Schweizerische Bundesbahnen SBB, Informatik Einkauf

8. Организации

8.1. ORG-0001

Официално наименование: Schweizerische Bundesbahnen SBB, Informatik Einkauf
Регистрационен номер: 6d3b26a1-a319-4804-82a9-c9ad37124e19
Пощенски адрес: Hilfikerstrasse 1
Град: Bern 65
Пощенски код: 3000
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Bern / Berne (CH021)
Държава: Швейцария
Електронна поща: it.sdl@sbb.ch
Телефон: +41000000000
Роли на тази организация:
Купувач
Организация, която предоставя допълнителна информация за процедурата за възлагане

8.1. ORG-0002

Официално наименование: Bundesverwaltungsgericht
Регистрационен номер: BVGER
Пощенски адрес: Postfach
Град: St. Gallen
Пощенски код: 9023
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): St. Gallen (CH055)
Държава: Швейцария
Електронна поща: info@bvger.admin.ch
Телефон: +41584652626
Интернет адрес: https://www.bvger.ch
Роли на тази организация:
Организация, отговаряща за преразглеждането (обжалването)

8.1. ORG-0003

Официално наименование: Simap.ch
Регистрационен номер: CH001
Пощенски адрес: Holzikofenweg 36
Град: Bern

Пощенски код: 3003
Административно-териториална единица на държавата (NUTS): Bern / Berne (CH021)
Държава: Швейцария
Електронна поща: support@simap.ch
Телефон: +41584646388
Интернет адрес: https://www.simap.ch
Роли на тази организация:
TED eSender

Информация за обявлението

Идентификатор/версия на обявлението: 19faf253-9a61-4fb5-bb8f-3eca57c84523 - 01
Вид на формуляра: Състезателна процедура
Вид обявление: Обявление за поръчка или концесия – стандартен режим
Подвид на обявлението: 17
Дата на изпращане на известието: 29/10/2026 02:25:54 (UTC+01:00) централноевропейско време, западноевропейско лятно време
Езици, на които настоящото известие е официално достъпно: немски, френски
Номер на публикуване на обявлението: 755867-2026
Номер на броя на OB S: 211/2026
Дата на публикуване: 30/10/2026