

457235-2026 - Wettbewerb

Schweiz – Softwarepaket und Informationssysteme – Contact Center und Vermittler 2026

OJ S 126/2026 03/07/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Lieferleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Stadt Zürich, Organisation und Informatik (OIZ)

E-Mail: oiz-ausschreibungen@zuerich.ch

Rechtsform des Erwerbers: Von einer lokalen Gebietskörperschaft kontrollierte Einrichtung des öffentlichen Rechts

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Contact Center und Vermittler 2026

Beschreibung: Mit dieser Ausschreibung evaluiert die Stadt Zürich, vertreten durch die Dienstabteilung Organisation und Informatik (OIZ), nachfolgend Auftraggeberin genannt, einen Systemintegrator für zeitgemässe Contact Center- und Vermittlerlösungen auf Basis der derzeit bei OIZ genutzten Microsoft Teams Telefonie. Die Auftraggeberin beabsichtigt, einen Vertrag mit einer Laufzeit von fünf Jahren abzuschliessen, mit einer einseitigen Option auf Verlängerung um weitere zwei Jahre.

Kennung des Verfahrens: b4ff4f97-ff53-4ea2-8000-201fcedfe7aa

Verfahrensart: Offenes Verfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Lieferleistungen

Haupteinstufung (cpv): 48000000 Softwarepaket und Informationssysteme

2.1.2. Erfüllungsort

Stadt: Zürich

Postleitzahl: 8047

Land, Gliederung (NUTS): Zürich (CH040)

Land: Schweiz

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0000

Titel: Contact Center und Vermittler 2026

Beschreibung: Mit dieser Ausschreibung evaluiert die Stadt Zürich, vertreten durch die Dienstabteilung Organisation und Informatik (OIZ), nachfolgend Auftraggeberin genannt, einen Systemintegrator für zeitgemässe Contact Center- und Vermittlerlösungen auf Basis der derzeit bei OIZ genutzten Microsoft Teams Telefonie. Die Auftraggeberin beabsichtigt, einen Vertrag mit einer Laufzeit von fünf Jahren abzuschliessen, mit einer einseitigen Option auf Verlängerung um weitere zwei Jahre.

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Lieferleistungen

Haupteinstufung (cpv): 48000000 Softwarepaket und Informationssysteme

Zusätzliche Einstufung (cpv): 72000000 IT-Dienste: Beratung, Software-Entwicklung, Internet und Hilfestellung

5.1.2. Erfüllungsort

Stadt: Zürich

Postleitzahl: 8047

Land, Gliederung (NUTS): Zürich (CH040)

Land: Schweiz

5.1.3. Geschätzte Dauer

Datum des Beginns: 01/01/2027

Enddatum der Laufzeit: 31/12/2031

5.1.4. Verlängerung

Maximale Verlängerungen: 1

Weitere Informationen zur Verlängerung: Die Auftraggeberin beabsichtigt, einen Vertrag mit einer Laufzeit von fünf Jahren abzuschliessen, mit einer einseitigen Option auf Verlängerung um weitere zwei Jahre.

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Die Namen und beruflichen Qualifikationen des zur Auftragsausführung eingesetzten

Personals sind anzugeben: Noch nicht bekannt

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Bekanntmachung

Kriterium: Andere wirtschaftliche oder finanzielle Anforderungen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Die Kriterien sind in der offiziellen Publikation auf simap.ch definiert.

Kriterium: Eintragung in das Handelsregister

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Die Kriterien sind in der offiziellen Publikation auf simap.ch definiert.

Kriterium: Relevante Bildungs- und Berufsqualifikationen

Beschreibung des Auswahlkriteriums: Die Kriterien sind in der offiziellen Publikation auf simap.ch definiert.

5.1.10. Zuschlagskriterien

Kriterium:

Art: Qualität

Beschreibung: Zuschlagskriterien

Beschreibung der anzuwendenden Methode, wenn die Gewichtung nicht durch Kriterien ausgedrückt werden kann: Die Zuschlagskriterien sind in den Dokumenten definiert.

5.1.11. Auftragsunterlagen

Zugang zu bestimmten Auftragsunterlagen ist beschränkt

Informationen über zugangsbeschränkte Dokumente einsehbar unter: [https://www.simap.ch/de/redirect?](https://www.simap.ch/de/redirect?context=eyJwYWdlIjoicHJvamVjdCIsInJvbGUiOm51bGwslm9yZ0lkIjpudWxsLCJwcm9qZWNO0SWQ)

[context=eyJwYWdlIjoicHJvamVjdCIsInJvbGUiOm51bGwslm9yZ0lkIjpudWxsLCJwcm9qZWNO0SWQ](https://www.simap.ch/de/redirect?context=eyJwYWdlIjoicHJvamVjdCIsInJvbGUiOm51bGwslm9yZ0lkIjpudWxsLCJwcm9qZWNO0SWQ)

Ad-hoc-Kommunikationskanal:

Name: Simap.ch

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Zulässig

Adresse für die Einreichung: [https://oiz.decisionadvisor.ch/login?](https://oiz.decisionadvisor.ch/login?code=58BeAyy5xovNuHKaFBrew/k6EVGILjm4/LLwtLOb4E%3D)

[code=58BeAyy5xovNuHKaFBrew/k6EVGILjm4/LLwtLOb4E%3D](https://oiz.decisionadvisor.ch/login?code=58BeAyy5xovNuHKaFBrew/k6EVGILjm4/LLwtLOb4E%3D)

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können: Deutsch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Varianten: Nicht zulässig

Die Bieter können mehrere Angebote einreichen: Nicht zulässig

Frist für den Eingang der Angebote: 28/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Dauer, während der das Angebot gültig bleiben muss: 365 Tage

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Noch nicht bekannt

Bedingungen für die Ausführung des Auftrags: Weitere Angaben in der offiziellen Publikation auf simap.ch

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

Finanzielle Vereinbarung: Weitere Angaben in der offiziellen Publikation auf simap.ch

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Keine Rahmenvereinbarung

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Bundesverwaltungsgericht

Informationen über die Überprüfungsfristen: Rechtsmittelbelehrung Gegen diese Verfügung kann innert 20 Tagen seit deren Eröffnung durch Publikation beim Verwaltungsgericht des Kantons Zürich, Freischützgasse 1, Postfach, 8090 Zürich, schriftlich Beschwerde eingereicht werden. Die Beschwerdeschrift ist im Doppel einzureichen, sie muss einen Antrag und dessen Begründung enthalten. Die angefochtene Verfügung ist beizulegen. Die angerufenen Beweismittel sind genau zu bezeichnen und soweit möglich beizulegen.

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Stadt Zürich, Organisation und Informatik (OIZ)

Registrierungsnummer: 7ee13078-6e8a-4eae-9613-377cdd0a1df8

Postanschrift: Albisriederstrasse 201

Stadt: Zürich

Postleitzahl: 8047

Land, Gliederung (NUTS): Zürich (CH040)

Land: Schweiz

E-Mail: oiz-ausschreibungen@zuerich.ch

Telefon: +41444129111

Internetadresse: <https://www.stadt-zuerich.ch/de/politik-und-verwaltung/stadtverwaltung/fd/oiz.html>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

Organisation, die zusätzliche Informationen über das Vergabeverfahren bereitstellt

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: Bundesverwaltungsgericht

Registrierungsnummer: BVGER

Postanschrift: Postfach

Stadt: St. Gallen

Postleitzahl: 9023

Land, Gliederung (NUTS): St. Gallen (CH055)

Land: Schweiz

E-Mail: info@bvger.admin.ch

Telefon: +41584652626

Internetadresse: <https://www.bvger.ch>

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Simap.ch

Registrierungsnummer: CH001

Postanschrift: Holzikofenweg 36

Stadt: Bern

Postleitzahl: 3003

Land, Gliederung (NUTS): Bern / Berne (CH021)

Land: Schweiz

E-Mail: support@simap.ch

Telefon: +41584646388

Internetadresse: <https://www.simap.ch>

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 9dd126bb-9419-41af-85ca-7b45097b82ba - 01
Formulartyp: Wettbewerb
Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung
Unterart der Bekanntmachung: 16
Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 02/07/2026 02:25:55 (UTC+02:00)
Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit
Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Deutsch
Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 457235-2026
ABl. S – Nummer der Ausgabe: 126/2026
Datum der Veröffentlichung: 03/07/2026