

457235-2026 - Competition

Switzerland – Software package and information systems – Contact Center und Vermittler 2026

OJ S 126/2026 03/07/2026

Contract or concession notice – standard regime

Supplies

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Stadt Zürich, Organisation und Informatik (OIZ)

Email: oiz-ausschreibungen@zuerich.ch

Legal type of the buyer: Body governed by public law, controlled by a local authority

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Contact Center und Vermittler 2026

Description: 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.

Procedure identifier: b4ff4f97-ff53-4ea2-8000-201fcedfe7aa

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Supplies

Main classification (cpv): 48000000 Software package and information systems

2.1.2. Place of performance

Town: Zürich

Postcode: 8047

Country subdivision (NUTS): Zürich (CH040)

Country: Switzerland

2.1.4. General information

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Contact Center und Vermittler 2026

Description: 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. Purpose

Main nature of the contract: Supplies

Main classification (cpv): 48000000 Software package and information systems

Additional classification (cpv): 72000000 IT services: consulting, software development, Internet and support

5.1.2. Place of performance

Town: Zürich

Postcode: 8047

Country subdivision (NUTS): Zürich (CH040)

Country: Switzerland

5.1.3. Estimated duration

Start date: 01/01/2027

Duration end date: 31/12/2031

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 1

Other information about renewals: 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. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Not yet known

Procurement Project not financed with EU Funds.

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

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Notice

Criterion: Other economic or financial requirements

Description of selection criterion: Die Kriterien sind in der offiziellen Publikation auf simap.ch definiert.

Criterion: Enrolment in a trade register

Description of selection criterion: Die Kriterien sind in der offiziellen Publikation auf simap.ch definiert.

Criterion: Relevant educational and professional qualifications

Description of selection criterion: Die Kriterien sind in der offiziellen Publikation auf simap.ch definiert.

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Quality

Description: Zuschlagskriterien

Description of the method to be used if weighting cannot be expressed by criteria: Die Zuschlagskriterien sind in den Dokumenten definiert.

5.1.11. Procurement documents

Access to certain procurement documents is restricted

Information about restricted documents is available at: <https://www.simap.ch/de/redirect?context=eyJwYWdlIjoicHJvamVjdCIsInJvbGUiOm51bGwslm9yZ0lkIjpudWxsLCJwcm9qZWNO0SWQ>

Ad hoc communication channel:

Name: Simap.ch

5.1.12. Terms of procurement**Terms of submission:**

Electronic submission: Allowed

Address for submission: <https://oiz.decisionadvisor.ch/login?code=58BeAyy5xovNuHkaFBrew/k6EVGILjm4/LLwtLOb4E%3D>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: German

Electronic catalogue: Not allowed

Variants: Not allowed

Tenderers may submit more than one tender: Not allowed

Deadline for receipt of tenders: 28/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Duration during which the tender must remain valid: 365 Days

Terms of contract:

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: Not yet known

Conditions relating to the performance of the contract: Weitere Angaben in der offiziellen Publikation auf simap.ch

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: yes

Financial arrangement: Weitere Angaben in der offiziellen Publikation auf simap.ch

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: Bundesverwaltungsgericht

Information about review deadlines: 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.

Organisation providing additional information about the procurement procedure: Stadt Zürich, Organisation und Informatik (OIZ)

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Stadt Zürich, Organisation und Informatik (OIZ)

Registration number: 7ee13078-6e8a-4eae-9613-377cdd0a1df8

Postal address: Albisriederstrasse 201

Town: Zürich

Postcode: 8047

Country subdivision (NUTS): Zürich (CH040)

Country: Switzerland

Email: oiz-ausschreibungen@zuerich.ch

Telephone: +41444129111

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

Roles of this organisation:

Buyer

Organisation providing additional information about the procurement procedure

8.1. ORG-0002

Official name: Bundesverwaltungsgericht

Registration number: BVGER

Postal address: Postfach

Town: St. Gallen

Postcode: 9023

Country subdivision (NUTS): St. Gallen (CH055)

Country: Switzerland

Email: info@bvger.admin.ch

Telephone: +41584652626

Internet address: <https://www.bvger.ch>

Roles of this organisation:

Review organisation

8.1. ORG-0003

Official name: Simap.ch

Registration number: CH001

Postal address: Holzikofenweg 36

Town: Bern

Postcode: 3003

Country subdivision (NUTS): Bern / Berne (CH021)

Country: Switzerland

Email: support@simap.ch

Telephone: +41584646388

Internet address: <https://www.simap.ch>

Roles of this organisation:

TED eSender

Notice information

Notice identifier/version: 9dd126bb-9419-41af-85ca-7b45097b82ba - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 02/07/2026 02:25:55 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: German

Notice publication number: 457235-2026

OJ S issue number: 126/2026

Publication date: 03/07/2026