# 755867-2026 - Hange

**Šveits – IT-teenused: nõuande-, tarkvaraarendus-, Interneti- ja tugiteenused – Contact Center as a Service (CCaaS)**
**OJ S 211/2026 30/10/2026**
**Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord**
**Teenused**

## 1. Hankija

### 1.1. Hankija

Ametlik nimi: Schweizerische Bundesbahnen SBB, Informatik Einkauf
E-posti aadress: it.sdl@sbb.ch
Võrgustiku sektori hankija tegevus: Raudteeteenused

## 2. Menetlus

### 2.1. Menetlus

Pealkiri: Contact Center as a Service (CCaaS)
Kirjeldus: 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.
Menetluse tunnus: 18dfa063-cb83-419d-b9af-e08917a791dd
Menetluse liik: Piiratud
Kiirendatud menetlus: ei

### 2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused
Peamine liigitus (cpv): 72000000 IT-teenused: nõuande-, tarkvaraarendus-, Interneti- ja tugiteenused

### 2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik: Šveits
Kõikjal asjaomases riigis
Lisateave: Die Leistungen bzw. Lieferungen sind zwingend bei der SBB oder an den Standorten des Antragstellers zu erbringen.

#### 2.1.4. Üldine teave

**Õiguslik alus:**
Direktiiv 2014/25/EL

#### 2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Hankedokument

## 5. Osa

### 5.1. Osa: LOT-0000

Pealkiri: Contact Center as a Service (CCaaS)
Kirjeldus: 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. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused
Peamine liigitus (cpv): 72000000 IT-teenused: nõuande-, tarkvaraarendus-, Interneti- ja tugiteenused

#### 5.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik: Šveits
Kõikjal asjaomases riigis
Lisateave: Die Leistungen bzw. Lieferungen sind zwingend bei der SBB oder an den Standorten des Antragstellers zu erbringen.

#### 5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 1 825 Päevad

#### 5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 1
Muu informatsioon uuendamise kohta: 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. Üldine teave

**Reserveeritud osalemine:**
Osalemine ei ole reserveeritud.

Tuleb esitada lepingu täitmiseks määratud töötajate nimed ja nende kutsekvalifikatsioonid: Ei ole veel teada
Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest
Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

### 5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Hankedokument
**Teave kaheetapilise menetluse teise etapi kohta:**
Menetluse teise etappi kutsutavate taotlejate miinimumarv: 5

### 5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

**Kriteerium:**
Liik: Kvaliteet
Kirjeldus: Zuschlagskriterien
Selle meetodi kirjeldus, mida kasutatakse juhul, kui hindamist ei ole võimalik kriteeriumide abil teostada: Die Zuschlagskriterien sind in den Dokumenten definiert.

### 5.1.11. Hankedokumendid

Juurdepääs teatavatele hankedokumentidele on piiratud
Teave piiratud juurdepääsuga dokumentide kohta on kättesaadav aadressil: https://www.simap.ch/de/redirect?context=eyJwYWdlIjoicHJvamVjdCIsInJvbGUiOm51bGwsIm9yZ0lkIjpudWxsLCJwcm9qZWN0SWQ
**Sihtotstarbeline teabevahetuskanal:**
Nimi: Simap.ch

### 5.1.12. Hanke tingimused

**Esitamise tingimused:**
Elektrooniline esitamine: Lubatud
Esitamise aadress: https://www.simap.ch/de/redirect?context=eyJwYWdlIjoicHJvamVjdCIsInJvbGUiOm51bGwsIm9yZ0lkIjpudWxsLCJwcm9qZWN0SWQ
Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: saksa keel, prantsuse keel, itaalia keel
Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud
Variandid: Ei ole lubatud
Pakkujad võivad esitada rohkem kui ühe pakkumuse: Ei ole lubatud
Osalemistaotluste esitamise tähtaeg: 23/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Kesk-Euroopa aeg, Lääne-Euroopa suveaeg
**Lepingutingimused:**
Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei ole veel teada
Lepingu täitmisega seotud tingimused: Weitere Angaben in der offiziellen Publikation auf simap.ch
E-arveldamine: Nõutav
Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei
Kasutatakse elektroonilisi makseid: jah
Rahastamiskord: Weitere Angaben in der offiziellen Publikation auf simap.ch

### 5.1.15. Vahendid

**Raamleping:**
Ei kohaldata raamlepingut
**Teave dünaamilise hankesüsteemi kohta:**
Ei kohaldata dünaamilist hankesüsteemi

### 5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Bundesverwaltungsgericht
Teave vaidlustamise tähtaegade kohta: 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.
Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: Schweizerische Bundesbahnen SBB, Informatik Einkauf

## 8. Organisatsioonid

### 8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Schweizerische Bundesbahnen SBB, Informatik Einkauf
Registreerimisnumber: 6d3b26a1-a319-4804-82a9-c9ad37124e19
Postiaadress: Hilfikerstrasse 1
Linn: Bern 65
Sihtnumber: 3000
Riik – jaotus (NUTS): Bern / Berne (CH021)
Riik: Šveits
E-posti aadress: it.sdl@sbb.ch
Telefon: +41000000000
**Selle organisatsiooni rollid:**
Hankija
Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta

### 8.1. ORG-0002

Ametlik nimi: Bundesverwaltungsgericht
Registreerimisnumber: BVGER
Postiaadress: Postfach
Linn: St. Gallen
Sihtnumber: 9023
Riik – jaotus (NUTS): St. Gallen (CH055)
Riik: Šveits
E-posti aadress: info@bvger.admin.ch
Telefon: +41584652626
Internetiaadress: https://www.bvger.ch
**Selle organisatsiooni rollid:**
Vaidlustusorgan

### 8.1. ORG-0003

Ametlik nimi: Simap.ch
Registreerimisnumber: CH001
Postiaadress: Holzikofenweg 36
Linn: Bern
Sihtnumber: 3003

Riik – jaotus (NUTS): Bern / Berne (CH021)
Riik: Šveits
E-posti aadress: support@simap.ch
Telefon: +41584646388
Internetiaadress: https://www.simap.ch
**Selle organisatsiooni rollid:**
TED eSender

## Teave teate kohta

Teate tunnus/versioon: 19faf253-9a61-4fb5-bb8f-3eca57c84523 - 01
Vormi liik: Hange
Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord
Teate alaliik: 17
Teate saatmise kuupäev: 29/10/2026 02:25:54 (UTC+01:00) Kesk-Euroopa aeg, Lääne-Euroopa suveaeg
Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: saksa keel, prantsuse keel
Teate avaldamise number: 755867-2026
ELT S väljaande number: 211/2026
Avaldamise kuupäev: 30/10/2026