

457235-2026 - Kilpailu

Sveitsi – Ohjelmatuotteet ja tietojärjestelmät – Contact Center und Vermittler 2026

OJ S 126/2026 03/07/2026

Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä
Tavarahankinnat

1. Ostaja

1.1. Ostaja

Virallinen nimi: Stadt Zürich, Organisation und Informatik (OIZ)

Sähköposti: oiz-ausschreibungen@zuerich.ch

Ostajan oikeudellinen muoto: Julkisoikeudellinen yhteisö, joka on paikallisviranomaisen määräysvallassa

Pääasiallinen toimiala: Yleinen julkishallinto

2. Menettely

2.1. Menettely

Ilmoituksen nimi: Contact Center und Vermittler 2026

Kuvaus: 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.

Menettelyn tunnistus: b4ff4f97-ff53-4ea2-8000-201fcedfe7aa

Menettelyn tyyppi: Avoin

Käytetään nopeutettua menettelyä: ei

2.1.1. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Tavarahankinnat

Pääasiallinen luokitus (cpv): 48000000 Ohjelmatuotteet ja tietojärjestelmät

2.1.2. Suorituspaikka

Postitoimipaikka: Zürich

Postinumero: 8047

Maaryhmittely (NUTS): Zürich (CH040)

Maa: Sveitsi

2.1.4. Yleistä tietoa

Oikeusperusta:

Direktiivi 2014/24/EU

2.1.6. Poissulkemisperusteet

Poissulkemisperusteiden ilmoittamispaikka: Hankinta-asiakirja

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Ilmoituksen nimi: Contact Center und Vermittler 2026

Kuvaus: 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. Tarkoitus

Pääasiallinen hankintalaji: Tavarahankinnat

Pääasiallinen luokitus (cpv): 48000000 Ohjelmatuotteet ja tietojärjestelmät

Lisäluokitus (cpv): 72000000 Tietotekniset palvelut: neuvonta, ohjelmistojen kehittäminen, Internet ja tuki

5.1.2. Suorituspaikka

Postitoimipaikka: Zürich

Postinumero: 8047

Maaryhmittely (NUTS): Zürich (CH040)

Maa: Sveitsi

5.1.3. Arvioitu kesto

Alkamispäivä: 01/01/2027

Päätymispäivä: 31/12/2031

5.1.4. Uusiminen

Sopimuksen optiokausien enimmäismäärä: 1

Lisätietoja uusimisesta: 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. Yleistä tietoa

Varattu osallistuminen:

Osallistumista ei ole varattu.

Hankintasopimuksen toteuttamiseen osoitetun henkilöstön nimet ja ammatillinen pätevyys on ilmoitettava: Ei vielä tiedossa

Hankintaa ei ole rahoitettu EU:n varoista

Hankintaan sovelletaan WTO:n julkisia hankintoja koskevaa sopimusta (GPA): kyllä

5.1.9. Valintaperusteet

Valintaperusteiden ilmoittamispaikka: Ilmoitus

Kriteeri: Muut taloudelliset tai rahoitukselliset vaatimukset

Valintaperusteen kuvaus: Die Kriterien sind in der offiziellen Publikation auf simap.ch definiert.

Kriteeri: Rekisteröinti kaupparekisteriin

Valintaperusteen kuvaus: Die Kriterien sind in der offiziellen Publikation auf simap.ch definiert.

Kriteeri: Asiaankuuluvat koulutus- ja ammatilliset pätevyudet

Valintaperusteen kuvaus: Die Kriterien sind in der offiziellen Publikation auf simap.ch definiert.

5.1.10. Vertailuperusteet

Kriteeri:

Tyyppi: Laatu

Kuvaus: Zuschlagskriterien

Kuvaus käytettävästä pisteytyksestä, jos pisteytystä ei voida määrittää käyttämällä kriteerikohtaisia valintakenttiä: Die Zuschlagskriterien sind in den Dokumenten definiert.

5.1.11. Hankinta-asiakirjat

Tiettyjen hankinta-asiakirjojen saatavuutta on rajoitettu

Tietoa rajoitetuista asiakirjoista on saatavilla osoitteessa: <https://www.simap.ch/de/redirect?context=eyJwYWdlloicHJvamVjdCIsInJvbGUiOm51bGwslm9yZ0kljpudWxsLCJwcm9qZWNO5SWQ>

Tilapäinen viestintäkanava:

Nimi: Simap.ch

5.1.12. Hankinnan ehdot

Tarjouksen/hakemuksen jättämisen ehdot:

Tarjouksen/hakemuksen jättäminen sähköisesti: Sallittu

Tarjouksen/hakemuksen toimitusosoite: <https://oiz.decisionadvisor.ch/login?code=58BeAyy5xovNuHkaFBrew/k6EVGILjm4/LLwtLOb4E%3D>

Kielet, joilla tarjoukset tai osallistumishakemukset voidaan toimittaa: saksa

Sähköinen luettelo: Ei sallittu

Vaihtoehtoiset tarjoukset: Ei sallittu

Tarjoaja voi jättää useamman kuin yhden tarjouksen: Ei sallittu

Tarjousten vastaanottamisen määräaika: 28/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Ajanjakso, jonka tarjouksen on pysyttävä voimassa: 365 Päivät

Sopimusehdot:

Sopimuksen täytäntöönpano on rajattu tehtäväksi suojatyöohjelmien puitteissa: Ei vielä tiedossa

Sopimuksen täytäntöönpanoa koskevat ehdot: Weitere Angaben in der offiziellen Publikation auf simap.ch

Sähköinen laskutus: Pakollinen

Tilaukset tehdään sähköisesti: ei

Maksut tehdään sähköisesti: kyllä

Rahoitusjärjestelyn kuvaus: Weitere Angaben in der offiziellen Publikation auf simap.ch

5.1.15. Menetelmät

Puitejärjestely:

Ei puitejärjestelyä

Tietoa dynaamisesta hankintajärjestelmästä:

Ei dynaamista hankintajärjestelmää

5.1.16. Lisätietoja, sovittelu ja muutoksenhaku

Muutoksenhakuelin: Bundesverwaltungsgericht

Tietoa muutoksenhaun määräajoista: 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.

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio: Stadt Zürich, Organisation und Informatik (OIZ)

8. Organisaatiot

8.1. ORG-0001

Virallinen nimi: Stadt Zürich, Organisation und Informatik (OIZ)

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

Postiosoite: Albisriederstrasse 201

Postitoimipaikka: Zürich

Postinumero: 8047

Maaryhmittely (NUTS): Zürich (CH040)

Maa: Sveitsi

Sähköposti: oiz-ausschreibungen@zuerich.ch

Puhelin: +41444129111

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

Tämän organisaation roolit:

Ostaja

Hankintamenettelystä lisätietoja antava organisaatio

8.1. ORG-0002

Virallinen nimi: Bundesverwaltungsgericht

Rekisterinumero: BVGER

Postiosoite: Postfach

Postitoimipaikka: St. Gallen

Postinumero: 9023

Maaryhmittely (NUTS): St. Gallen (CH055)

Maa: Sveitsi

Sähköposti: info@bvger.admin.ch

Puhelin: +41584652626

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

Tämän organisaation roolit:

Muutoksenhakuelin

8.1. ORG-0003

Virallinen nimi: Simap.ch

Rekisterinumero: CH001

Postiosoite: Holzikofenweg 36

Postitoimipaikka: Bern

Postinumero: 3003

Maaryhmittely (NUTS): Bern / Berne (CH021)

Maa: Sveitsi

Sähköposti: support@simap.ch

Puhelin: +41584646388

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

Tämän organisaation roolit:

TED eSender

Ilmoituksen tiedot

Ilmoituksen tunniste/versio: 9dd126bb-9419-41af-85ca-7b45097b82ba - 01

Lomakkeen tyyppi: Kilpailu

Ilmoituksen tyyppi: Hankintailmoitus tai käyttöoikeussopimusta koskeva ilmoitus – vakiojärjestelmä

Ilmoituksen alatyyppe: 16

Ilmoituksen lähetyspäivä: 02/07/2026 02:25:55 (UTC+02:00) Itä-Euroopan aika, Keski-Euroopan kesäaika

Kielet, joilla tämä ilmoitus on virallisesti saatavilla: saksa

Ilmoituksen julkaisunumero: 457235-2026

EUVL S -lehden numero: 126/2026

Julkaisupäivä: 03/07/2026