

755867-2026 - Mededinging

Zwitserland – IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning – Contact Center as a Service (CCaaS)

OJ S 211/2026 30/10/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

1. Koper

1.1. Koper

Officiële naam: Schweizerische Bundesbahnen SBB, Informatik Einkauf

E-mail: it.sdl@sbb.ch

Activiteit van de aanbestedende instantie: Spoorwegdiensten

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Contact Center as a Service (CCaaS)

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: 18dfa063-cb83-419d-b9af-e08917a791dd

Type procedure: Niet-openbaar

De procedure wordt versneld: neen

2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

2.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Zwitserland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Die Leistungen bzw. Lieferungen sind zwingend bei der SBB oder an den Standorten des Antragstellers zu erbringen.

2.1.4. Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/25/EU

2.1.6. Gronden voor uitsluiting

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk

5. Perceel

5.1. Perceel: LOT-0000

Titel: Contact Center as a Service (CCaaS)

Beschrijving: 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. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72000000 IT-diensten: adviezen, softwareontwikkeling, internet en ondersteuning

5.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Zwitserland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Die Leistungen bzw. Lieferungen sind zwingend bei der SBB oder an den Standorten des Antragstellers zu erbringen.

5.1.3. Geraamde duur

Looptijd: 1 825 Dagen

5.1.4. Verlenging

Maximumaantal verlengingen: 1

Overige informatie over verlengingen: 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. Algemene informatie

Voorbehouden deelname:

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Nog niet bekend
Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd
De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

5.1.9. Selectiecriteria

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk

Informatie over de tweede fase van een procedure in twee fasen:

Minimumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure moet worden uitgenodigd: 5

5.1.10. Gunningscriteria

Criterium:

Type: Kwaliteit

Beschrijving: Zuschlagskriterien

Beschrijving van de methode die moet worden gebruikt als de weging niet aan de hand van criteria kan worden uitgedrukt: Die Zuschlagskriterien sind in den Dokumenten definiert.

5.1.11. Aanbestedingsstukken

Toegang tot bepaalde aanbestedingsstukken is beperkt

Informatie over beperkt toegankelijke documenten is beschikbaar op: [https://www.simap.ch/de/redirect?](https://www.simap.ch/de/redirect?context=eyJwYWdlIjoicHJvamVjdCIsInJvbGUiOm51bGwslm9yZ0lkIjpudWxsLCJwcm9qZWN0SWQ)

[context=eyJwYWdlIjoicHJvamVjdCIsInJvbGUiOm51bGwslm9yZ0lkIjpudWxsLCJwcm9qZWN0SWQ](https://www.simap.ch/de/redirect?context=eyJwYWdlIjoicHJvamVjdCIsInJvbGUiOm51bGwslm9yZ0lkIjpudWxsLCJwcm9qZWN0SWQ)

Ad-hoccommunicatiekanaal:

Naam: Simap.ch

5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden voor indiening:

Elektronische indiening: Toegestaan

Adres voor indiening: [https://www.simap.ch/de/redirect?](https://www.simap.ch/de/redirect?context=eyJwYWdlIjoicHJvamVjdCIsInJvbGUiOm51bGwslm9yZ0lkIjpudWxsLCJwcm9qZWN0SWQ)

[context=eyJwYWdlIjoicHJvamVjdCIsInJvbGUiOm51bGwslm9yZ0lkIjpudWxsLCJwcm9qZWN0SWQ](https://www.simap.ch/de/redirect?context=eyJwYWdlIjoicHJvamVjdCIsInJvbGUiOm51bGwslm9yZ0lkIjpudWxsLCJwcm9qZWN0SWQ)

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Duits, Frans, Italiaans

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Inschrijvers mogen meer dan één inschrijving indienen: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van verzoeken tot deelname: 23/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd, West-Europese zomertijd

Voorwaarden van het contract:

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Nog niet bekend

Voorwaarden met betrekking tot de uitvoering van de opdracht: Weitere Angaben in der offiziellen Publikation auf simap.ch

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: ja

Financiële regeling: Weitere Angaben in der offiziellen Publikation auf simap.ch

5.1.15. Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopstelsel:

5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures: Bundesverwaltungsgericht

Informatie over de termijnen voor beroep: 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.

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt:

Schweizerische Bundesbahnen SBB, Informatik Einkauf

8. Organisaties

8.1. ORG-0001

Officiële naam: Schweizerische Bundesbahnen SBB, Informatik Einkauf

Registratienummer: 6d3b26a1-a319-4804-82a9-c9ad37124e19

Postadres: Hilfikerstrasse 1

Stad: Bern 65

Postcode: 3000

Onderverdeling land (NUTS): Bern / Berne (CH021)

Land: Zwitserland

E-mail: it.sdl@sbb.ch

Telefoon: +41000000000

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

8.1. ORG-0002

Officiële naam: Bundesverwaltungsgericht

Registratienummer: BVGER

Postadres: Postfach

Stad: St. Gallen

Postcode: 9023

Onderverdeling land (NUTS): St. Gallen (CH055)

Land: Zwitserland

E-mail: info@bvger.admin.ch

Telefoon: +41584652626

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

Rollen van deze organisatie:

Organisatie voor beroepsprocedures

8.1. ORG-0003

Officiële naam: Simap.ch

Registratienummer: CH001

Postadres: Holzikofenweg 36

Stad: Bern

Postcode: 3003
Onderverdeling land (NUTS): Bern / Berne (CH021)
Land: Zwitserland
E-mail: support@simap.ch
Telefoon: +41584646388
Internetadres: <https://www.simap.ch>
Rollen van deze organisatie:
TED eSender

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging: 19faf253-9a61-4fb5-bb8f-3eca57c84523 - 01
Type formulier: Mededinging
Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Subtype aankondiging: 17
Verzenddatum van de aankondiging: 29/10/2026 02:25:54 (UTC+01:00) Midden-Europese tijd,
West-Europese zomertijd
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Duits, Frans
Publicatienummer aankondiging: 755867-2026
Nummer uitgave PB S: 211/2026
Datum van bekendmaking: 30/10/2026