

755867-2026 - Súťaž

Švajčiarsko – Služby informačných technológií: konzultácie, vývoj softvéru, internet a podpora – Contact Center as a Service (CCaaS)

OJ S 211/2026 30/10/2026

Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii – štandardný režim Služby

1. Kupujúci

1.1. Kupujúci

Úradný názov: Schweizerische Bundesbahnen SBB, Informatik Einkauf

E-mail: it.sdl@sbb.ch

Činnosť obstarávateľa: Železničné služby

2. Postup

2.1. Postup

Názov: Contact Center as a Service (CCaaS)

Opis: 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.

Identifikátor postupu: 18dfa063-cb83-419d-b9af-e08917a791dd

Druh postupu: Užšia súťaž

Postup je zrýchlený: nie

2.1.1. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 72000000 Služby informačných technológií: konzultácie, vývoj softvéru, internet a podpora

2.1.2. Miesto plnenia

Krajina: Švajčiarsko

Kdekoľvek v danej krajine

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

2.1.4. Všeobecné informácie

Právny základ:

Smernica 2014/25/EÚ

2.1.6. Dôvody na vylúčenie

Zdroje dôvodov na vylúčenie: Súťažný podklad

5. Časť

5.1. Časť: LOT-0000

Názov: Contact Center as a Service (CCaaS)

Opis: 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. Účel

Druh zmluvy: Služby

Hlavná klasifikácia (cpv): 72000000 Služby informačných technológií: konzultácie, vývoj softvéru, internet a podpora

5.1.2. Miesto plnenia

Krajina: Švajčiarsko

Kdekoľvek v danej krajine

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

5.1.3. Predpokladané trvanie

Trvanie: 1 825 Dni

5.1.4. Obnovenie

Maximálny počet obnovení: 1

Ďalšie informácie o obnovení: 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. Všeobecné informácie

Vyhradená účasť:

Účasť nie je vyhradená.

Je povinné uviesť mená a odbornú kvalifikáciu zamestnancov určených na plnenie zmluvy:
Zatiaľ nie je známa
Projekt verejného obstarávania nie je financovaný z prostriedkov EÚ
Na toto verejné obstarávanie sa vzťahuje Dohoda o vládnom obstarávaní (GPA): áno

5.1.9. Kritériá výberu

Zdroje výberových kritérií: Súťažný podklad

Informácie o druhej fáze dvojfázového postupu:

Minimálny počet záujemcov, ktorí budú pozvaní do druhej fázy postupu: 5

5.1.10. Kritériá na vyhodnotenie ponúk

Kritérium:

Typ: Kvalita

Opis: Zuschlagskriterien

Opis metódy, ktorá sa má použiť, keď váhu nemožno vyjadriť pomocou kritérií: Die Zuschlagskriterien sind in den Dokumenten definiert.

5.1.11. Súťažné podklady

Obmedzený prístup k súťažným podkladom

Informácie o súťažných podkladoch sú dostupné na: <https://www.simap.ch/de/redirect?context=eyJwYWdlIjoicHJvamVjdCIsInJvbGUiOm51bGwslm9yZ0lkIjpudWxsLCJwcm9qZWNoSWQ>

Ad hoc komunikačný kanál:

Názov: Simap.ch

5.1.12. Podmienky verejného obstarávania

Podmienky predkladania:

Elektronické predkladanie: Povolená

Adresa na predkladanie: <https://www.simap.ch/de/redirect?context=eyJwYWdlIjoicHJvamVjdCIsInJvbGUiOm51bGwslm9yZ0lkIjpudWxsLCJwcm9qZWNoSWQ>

Jazyky, v ktorých možno predložiť ponuky alebo žiadosti o účasť: nemčina, francúzština, taliančina

Elektronický katalóg: Nie je povolená

Varianty: Nie je povolená

Uchádzači môžu predložiť viac ako jednu ponuku: Nie je povolená

Lehota na prijímanie žiadostí o účasť: 23/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) stredoeurópsky čas, západoeurópsky letný čas

Podmienky zmluvy:

Plnenie zmluvy sa musí vykonať v rámci programov chránených pracovísk: Použitie zatiaľ nie je známe

Podmienky týkajúce sa plnenia zmluvy: Weitere Angaben in der offiziellen Publikation auf simap.ch

Elektronická fakturácia: Povinná

Bude sa využívať elektronické objednávanie: nie

Bude sa využívať elektronická platba: áno

Mechanizmus financovania: Weitere Angaben in der offiziellen Publikation auf simap.ch

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Žiadna rámcová dohoda

Informácie o dynamickom nákupnom systéme:

Žiadny dynamický nákupný systém

5.1.16. **Ďalšie informácie, mediácia a preskúmanie**

Organizácia pre preskúmanie: Bundesverwaltungsgericht

Informácie o lehotách na preskúmanie: 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.

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania:
Schweizerische Bundesbahnen SBB, Informatik Einkauf

8. Organizácie

8.1. **ORG-0001**

Úradný názov: Schweizerische Bundesbahnen SBB, Informatik Einkauf

Registračné číslo: 6d3b26a1-a319-4804-82a9-c9ad37124e19

Poštová adresa: Hilfikerstrasse 1

Mesto: Bern 65

PSČ: 3000

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Bern / Berne (CH021)

Krajina: Švajčiarsko

E-mail: it.sdl@sbb.ch

Telefón: +41000000000

Roly tejto organizácie:

Kupujúci

Organizácia poskytujúca doplňujúce informácie o postupe verejného obstarávania

8.1. **ORG-0002**

Úradný názov: Bundesverwaltungsgericht

Registračné číslo: BVGER

Poštová adresa: Postfach

Mesto: St. Gallen

PSČ: 9023

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): St. Gallen (CH055)

Krajina: Švajčiarsko

E-mail: info@bvger.admin.ch

Telefón: +41584652626

Internetová adresa: <https://www.bvger.ch>

Roly tejto organizácie:

Organizácia pre preskúmanie

8.1. **ORG-0003**

Úradný názov: Simap.ch

Registračné číslo: CH001

Poštová adresa: Holzikofenweg 36

Mesto: Bern

PSČ: 3003

Nižšia územná jednotka krajiny (NUTS): Bern / Berne (CH021)

Krajina: Švajčiarsko

E-mail: support@simap.ch

Telefón: +41584646388

Internetová adresa: <https://www.simap.ch>

Roly tejto organizácie:

TED eSender

Informácie o oznámení

Identifikátor/verzia oznámenia: 19faf253-9a61-4fb5-bb8f-3eca57c84523 - 01

Typ formulára: Súťaž

Typ oznámenia: Oznámenie o vyhlásení verejného obstarávania alebo oznámenie o koncesii
– štandardný režim

Podtyp oznámenia: 17

Dátum odoslania oznámenia: 29/10/2026 02:25:54 (UTC+01:00) stredoeurópsky čas,
západoeurópsky letný čas

Jazyky, v ktorých je toto oznámenie oficiálne k dispozícii: nemčina, francúzština

Číslo uverejnenia oznámenia: 755867-2026

Číslo vydania série S úradného vestníka: 211/2026

Dátum uverejnenia: 30/10/2026