755867-2026 - Javni razpis

Švica – Storitve informacijske tehnologije: svetovanje, razvoj programske opreme, internet in podpora – Contact Center as a Service (CCaaS)
OJ S 211/2026 30/10/2026
Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev
Storitve

1. Kupec

1.1. Kupec

Uradno ime: Schweizerische Bundesbahnen SBB, Informatik Einkauf
E-naslov: it.sdl@sbb.ch
Dejavnost naročnika: Železniški promet

2. Postopek

2.1. Postopek

Naslov: 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.
Identifikator postopka: 18dfa063-cb83-419d-b9af-e08917a791dd
Vrsta postopka: Omejeni postopek
Postopek je pospešen: ne

2.1.1. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve
Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 72000000 Storitve informacijske tehnologije: svetovanje, razvoj programske opreme, internet in podpora

2.1.2. Kraj izvajanja

Država: Švica
Kjer koli v določeni državi
Dodatne informacije: Die Leistungen bzw. Lieferungen sind zwingend bei der SBB oder an den Standorten des Antragstellers zu erbringen.

2.1.4. Splošne informacije

Pravna podlaga:
Direktiva 2014/25/EU

2.1.6. Razlogi za izključitev

Viri izključitvenih razlogov: Dokument v zvezi z oddajo naročila

5. Sklop

5.1. Sklop: LOT-0000

Naslov: 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. Namen

Vrsta javnega naročila: Storitve
Glavna klasifikacijska oznaka (cpv): 72000000 Storitve informacijske tehnologije: svetovanje, razvoj programske opreme, internet in podpora

5.1.2. Kraj izvajanja

Država: Švica
Kjer koli v določeni državi
Dodatne informacije: Die Leistungen bzw. Lieferungen sind zwingend bei der SBB oder an den Standorten des Antragstellers zu erbringen.

5.1.3. Predvideno trajanje

Trajanje: 1 825 Dnevi

5.1.4. Podaljšanje

Največje število podaljšanj: 1
Dodatne informacije o podaljšanju: 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. Splošne informacije

Pridržana udeležba:
Udeležba ni pridržana.

Navesti je treba imena in poklicne kvalifikacije osebja, ki izvaja javno naročilo: Še ni znano
Projekt javnega naročanja se ne financira s sredstvi EU
Javno naročilo je zajeto v Sporazumu o javnih naročilih: da

5.1.9. Merila za izbor

Viri izbirnih kriterijev: Dokument v zvezi z oddajo naročila
Informacija o drugi stopnji dvostopenjskega postopka:
Najmanjše število kandidatov, ki se povabijo k sodelovanju v drugi stopnji postopka: 5

5.1.10. Merila za oddajo javnega naročila

Merilo:
Vrsta: Kakovost
Opis: Zuschlagskriterien
Opis metode, ki jo je treba uporabiti, če se ponderiranje ne more izraziti z merili: Die Zuschlagskriterien sind in den Dokumenten definiert.

5.1.11. Dokumenti v zvezi z oddajo javnega naročila

Dostop do nekaterih dokumentov v zvezi z oddajo javnega naročila je omejen
Informacije o zaupnih dokumentih so na voljo na: https://www.simap.ch/de/redirect?context=eyJwYWdlIjoicHJvamVjdCIsInJvbGUiOm51bGwsIm9yZ0lkIjpudWxsLCJwcm9qZWN0SWQ
Sprotni komunikacijski kanal:
Ime: Simap.ch

5.1.12. Pogoji javnega naročila

Pogoji za predložitev:
Elektronska predložitev: Dovoljeno
Naslov za predložitev: https://www.simap.ch/de/redirect?context=eyJwYWdlIjoicHJvamVjdCIsInJvbGUiOm51bGwsIm9yZ0lkIjpudWxsLCJwcm9qZWN0SWQ
Jeziki, v katerih se lahko oddajo ponudbe ali prijave za sodelovanje: nemščina, francoščina, italijanščina
Elektronski katalog: Ni dovoljeno
Variantne ponudbe: Ni dovoljeno
Ponudniki lahko predložijo več kot eno ponudbo: Ni dovoljeno
Rok za prejem prijav za sodelovanje: 23/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00) Srednjeevropski čas, zahodnoevropski poletni čas
Pogoji javnega naročila:
Izvajanje javnega naročila je treba zagotoviti v okviru programov zaščitenega zaposlovanja: Še ni znano
Pogoji, povezani z izvajanjem javnega naročila: Weitere Angaben in der offiziellen Publikation auf simap.ch
Elektronsko izdajanje računov: Obvezno
Uporabljeno bo elektronsko naročanje: ne
Uporabljeno bo elektronsko plačevanje: da
Finančna ureditev: Weitere Angaben in der offiziellen Publikation auf simap.ch

5.1.15. Tehnike

Okvirni sporazum:
Ni okvirnega sporazuma
Informacije o dinamičnem nabavnem sistemu:
Ni dinamičnega nabavnega sistema

5.1.16. Dodatne informacije, mediacija in revizija

Organizacija za revizijo: Bundesverwaltungsgericht
Informacije o rokih za revizijo: 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.
Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila: Schweizerische Bundesbahnen SBB, Informatik Einkauf

8. Organizacije

8.1. ORG-0001

Uradno ime: Schweizerische Bundesbahnen SBB, Informatik Einkauf
Registrska številka: 6d3b26a1-a319-4804-82a9-c9ad37124e19
Poštni naslov: Hilfikerstrasse 1
Mesto: Bern 65
Poštna številka: 3000
Podregija države (NUTS): Bern / Berne (CH021)
Država: Švica
E-naslov: it.sdl@sbb.ch
Tel.: +41000000000
Vloge te organizacije:
Kupec
Organizacija, ki daje na voljo dodatne informacije o postopku za oddajo javnega naročila

8.1. ORG-0002

Uradno ime: Bundesverwaltungsgericht
Registrska številka: BVGER
Poštni naslov: Postfach
Mesto: St. Gallen
Poštna številka: 9023
Podregija države (NUTS): St. Gallen (CH055)
Država: Švica
E-naslov: info@bvger.admin.ch
Tel.: +41584652626
Spletni naslov: https://www.bvger.ch
Vloge te organizacije:
Organizacija za revizijo

8.1. ORG-0003

Uradno ime: Simap.ch
Registrska številka: CH001
Poštni naslov: Holzikofenweg 36
Mesto: Bern
Poštna številka: 3003
Podregija države (NUTS): Bern / Berne (CH021)

Država: Švica
E-naslov: support@simap.ch
Tel.: +41584646388
Spletni naslov: https://www.simap.ch
Vloge te organizacije:
TED eSender

Informacije o obvestilu

Identifikator/različica obvestila: 19faf253-9a61-4fb5-bb8f-3eca57c84523 - 01
Vrsta obrazca: Javni razpis
Vrsta obvestila: Obvestilo o koncesiji ali naročilu – standardna ureditev
Podvrsta obvestila: 17
Datum pošiljanja obvestila: 29/10/2026 02:25:54 (UTC+01:00) Srednjeevropski čas, zahodnoevropski poletni čas
Jeziki, v katerih je uradno dostopno to obvestilo: nemščina, francoščina
Številka objave obvestila: 755867-2026
Številka izdaje UL S: 211/2026
Datum objave: 30/10/2026