

457235-2026 - Konkurrensetsättning

Schweiz – Programvara och informationssystem – Contact Center und Vermittler 2026

OJ S 126/2026 03/07/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Varor

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Stadt Zürich, Organisation und Informatik (OIZ)

E-postadress: oiz-ausschreibungen@zuerich.ch

Köparens rättsliga status: Offentligt styrt organ som kontrolleras av en lokal myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Contact Center und Vermittler 2026

Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: b4ff4f97-ff53-4ea2-8000-201fcedfe7aa

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Varor

Huvudklassificering (cpv): 48000000 Programvara och informationssystem

2.1.2. Leveransplats

Ort: Zürich

Postnummer: 8047

Del av land (NUTS): Zürich (CH040)

Land: Schweiz

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

Titel: Contact Center und Vermittler 2026

Beskrivning: 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. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Varor

Huvudklassificering (cpv): 48000000 Programvara och informationssystem

Ytterligare klassificering (cpv): 72000000 IT-tjänster: konsultverksamhet, programvaruutveckling, Internet och stöd

5.1.2. Leveransplats

Ort: Zürich

Postnummer: 8047

Del av land (NUTS): Zürich (CH040)

Land: Schweiz

5.1.3. Uppskattad löptid

Startdatum: 01/01/2027

Slutdatum för varaktighet: 31/12/2031

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 1

Ytterligare information om förlängningar: 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. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges: Ej känt

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA : ja

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Meddelande

Kriterium: Andra ekonomiska eller finansiella krav

Beskrivning av urvalskriterium: Die Kriterien sind in der offiziellen Publikation auf simap.ch definiert.

Kriterium: Registrering i ett handelsregister

Beskrivning av urvalskriterium: Die Kriterien sind in der offiziellen Publikation auf simap.ch definiert.

Kriterium: Relevanta utbildnings- och yrkeskvalifikationer

Beskrivning av urvalskriterium: Die Kriterien sind in der offiziellen Publikation auf simap.ch definiert.

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Kvalitet

Beskrivning: Zuschlagskriterien

Beskrivning av den metod som ska användas om viktning inte kan uttryckas med kriterierna:

Die Zuschlagskriterien sind in den Dokumenten definiert.

5.1.11. Upphandlingsdokument

Åtkomsten till vissa upphandlingsdokument är begränsad

Information om begränsade dokument finns på: [https://www.simap.ch/de/redirect?](https://www.simap.ch/de/redirect?context=eyJwYWdlIjoicHJvamVjdCIsInJvbGUlOm51bGwslm9yZ0kljpudWxsLCJwcm9qZWNO0SWQ)

[context=eyJwYWdlIjoicHJvamVjdCIsInJvbGUlOm51bGwslm9yZ0kljpudWxsLCJwcm9qZWNO0SWQ](https://www.simap.ch/de/redirect?context=eyJwYWdlIjoicHJvamVjdCIsInJvbGUlOm51bGwslm9yZ0kljpudWxsLCJwcm9qZWNO0SWQ)

Ad hoc-kommunikationskanal:

Namn: Simap.ch

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Tillåten

Adress för inlämning: <https://oiz.decisionadvisor.ch/login?code=58BeAyy5xovNuHKaFBrew/k6EVGILjm4/LLwtLOb4E%3D>

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: tyska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Anbudsgivare får lämna in fler än ett anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 28/08/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 365 Dagar

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Ännu ej känt

Villkor som gäller genomförandet av kontraktet: Weitere Angaben in der offiziellen Publikation auf simap.ch

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: nej

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

Ekonomiska arrangemang: Weitere Angaben in der offiziellen Publikation auf simap.ch

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Prövningsorganisation: Bundesverwaltungsgericht

Information om tidsfrist för prövning: 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.

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: Stadt Zürich, Organisation und Informatik (OIZ)

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Stadt Zürich, Organisation und Informatik (OIZ)

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

Postadress: Albisriederstrasse 201

Ort: Zürich

Postnummer: 8047

Del av land (NUTS): Zürich (CH040)

Land: Schweiz

E-postadress: oiz-ausschreibungen@zuerich.ch

Tfn: +41444129111

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

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Bundesverwaltungsgericht

Registreringsnummer: BVGER

Postadress: Postfach

Ort: St. Gallen

Postnummer: 9023

Del av land (NUTS): St. Gallen (CH055)

Land: Schweiz

E-postadress: info@bvger.admin.ch

Tfn: +41584652626

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

Den här organisationens roller:

Prövningsorganisation

8.1. ORG-0003

Officiellt namn: Simap.ch

Registreringsnummer: CH001

Postadress: Holzikofenweg 36

Ort: Bern

Postnummer: 3003

Del av land (NUTS): Bern / Berne (CH021)

Land: Schweiz

E-postadress: support@simap.ch

Tfn: +41584646388

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

Den här organisationens roller:

TED eSender

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 9dd126bb-9419-41af-85ca-7b45097b82ba - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 02/07/2026 02:25:55 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid /
centraleuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: tyska

Meddelandets publiceringsnummer: 457235-2026

EUT S-nummer: 126/2026

Publiceringsdatum: 03/07/2026