755867-2026 - Konkurrensutsättning

Schweiz – IT-tjänster: konsultverksamhet, programvaruutveckling, Internet och stöd – Contact Center as a Service (CCaaS)
OJ S 211/2026 30/10/2026
Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem
Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Schweizerische Bundesbahnen SBB, Informatik Einkauf
E-postadress: it.sdl@sbb.ch
Den upphandlande enhetens verksamhet: Järnvägstjänster

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Contact Center as a Service (CCaaS)
Beskrivning: 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.
Förfarandets identifierare: 18dfa063-cb83-419d-b9af-e08917a791dd
Typ av förfarande: Selektivt
Förfarandet är påskyndat: nej

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster
Huvudklassificering (cpv): 72000000 IT-tjänster: konsultverksamhet, programvaruutveckling, Internet och stöd

2.1.2. Leveransplats

Land: Schweiz
Var som helst i det aktuella landet
Kompletterande information: Die Leistungen bzw. Lieferungen sind zwingend bei der SBB oder an den Standorten des Antragstellers zu erbringen.

2.1.4. Allmänna upplysningar

Rättslig grund:
Direktiv 2014/25/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

Titel: Contact Center as a Service (CCaaS)
Beskrivning: 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. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster
Huvudklassificering (cpv): 72000000 IT-tjänster: konsultverksamhet, programvaruutveckling, Internet och stöd

5.1.2. Leveransplats

Land: Schweiz
Var som helst i det aktuella landet
Kompletterande information: Die Leistungen bzw. Lieferungen sind zwingend bei der SBB oder an den Standorten des Antragstellers zu erbringen.

5.1.3. Uppskattad löptid

Varaktighet: 1 825 Dagar

5.1.4. Förlängning

Högst antal förlängningar: 1
Ytterligare information om förlängningar: 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. 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: Upphandlingsdokument
Information om det andra steget i ett förfarande med två steg:
Minsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 5

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?context=eyJwYWdlIjoicHJvamVjdCIsInJvbGUiOm51bGwsIm9yZ0lkIjpudWxsLCJwcm9qZWN0SWQ
Ad hoc-kommunikationskanal:
Namn: Simap.ch

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:
Elektronisk inlämning: Tillåten
Adress för inlämning: https://www.simap.ch/de/redirect?context=eyJwYWdlIjoicHJvamVjdCIsInJvbGUiOm51bGwsIm9yZ0lkIjpudWxsLCJwcm9qZWN0SWQ
De språk som kan användas i anbuden eller anbudsansökningarna: tyska, franska, italienska
Elektronisk katalog: Ej tillåten
Alternativa anbud: Ej tillåten
Anbudsgivare får lämna in fler än ett anbud: Ej tillåten
Tidsfrist för mottagande av anbudsansökningar: 23/11/2026 12:00:00 (UTC+01:00)
Centraleuropeisk tid / västeuropeisk sommartid
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 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.
Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: Schweizerische Bundesbahnen SBB, Informatik Einkauf

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Schweizerische Bundesbahnen SBB, Informatik Einkauf
Registreringsnummer: 6d3b26a1-a319-4804-82a9-c9ad37124e19
Postadress: Hilfikerstrasse 1
Ort: Bern 65
Postnummer: 3000
Del av land (NUTS): Bern / Berne (CH021)
Land: Schweiz
E-postadress: it.sdl@sbb.ch
Tfn: +41000000000
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: 19faf253-9a61-4fb5-bb8f-3eca57c84523 - 01
Formulärtyp: Konkurrensutsättning
Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem
Meddelandets undertyp: 17
Avsändningsdatum för meddelandet: 29/10/2026 02:25:54 (UTC+01:00) Centraleuropeisk tid / västeuropeisk sommartid
Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: tyska, franska
Meddelandets publiceringsnummer: 755867-2026
EUT S-nummer: 211/2026
Publiceringsdatum: 30/10/2026