

140593-2026 - Zadávání

Belgie – Help desk a podpůrné služby – Lokale ICT Ondersteuning

OJ S 41/2026 27/02/2026

Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Služby

1. Kupující

1.1. Kupující

Oficiální název: Fluvius System Operator cv (Speciale Sectoren)

E-mail: Fluvius-Aankoop-SourcingNiet-Netgebonden@fluvius.be

Právní forma kupujícího: Veřejný podnik

Činnost zadavatele: Činnosti související s elektřinou

2. Řízení

2.1. Řízení

Název: Lokale ICT Ondersteuning

Popis: - Interventies voor eindgebruikersapparatuur • Uitleen van (reserve)materiaal zoals laptop, oplader, muis, toetsenbord, presenter, ... indien eindgebruikers hun materiaal zijn vergeten; • Gebruikers ondersteunen met betrekking tot bedrijfs-randapparatuur zoals Smartphone, printer, tablet, ... • Staging: installeren van het besturingssysteem en de standaard applicaties op de Fluvius hardware van eindgebruikers; • Ondersteunen van bedrijfseigen- en externe software, op basis van beschikbare scripts; • Het informeren van gebruikers over de status van hun call. - Interventies in de kantoren Taken gerelateerd aan het nieuwe werken (inrichten van vergaderzalen, gedeelde bureaus, ...) zoals: • ICT-apparatuur in vergaderzalen (Beamers, Interactieve Schermen, Digitale whiteboards, ...), inclusief technische ondersteuning op basis van beschikbare scripts; • Bijstaan in de werking van MFP's (Multi Functionele Printers), plotters en printers, inclusief technische ondersteuning op basis van beschikbare scripts; • Installeren van nieuwe/ gewijzigde werkplekken met schermen en docking; • Ondersteunen van bedrijfseigen- en externe software, op basis van beschikbare scripts; • Het informeren van gebruikers over de status van hun call; • Ondersteuning voor recent aangeworven medewerkers. - Telefonische ondersteuning Samenwerking met de bestaande telefonische ICT hulplijn om oproepen op te nemen, te registreren, en op te volgen (call-taking). - Administratie Administratieve taken zoals: • Loggen en opvolgen van support tickets naar externe partners; • Stockbeheer van de hardware: inventaris opvolgen, bestellingen plaatsen, repairs opsturen naar centraal magazijn, testen van hardware na herstelling, in ontvangst nemen van hardware opgestuurd door centraal magazijn, gebruik stock tool (Inflow) ... • Up-to-date houden van masterdata in CMDB (administratief beheer). - Stockbeheer De inschrijver staat in voor de correcte en consequente opvolging van de hardware-inventaris en voert jaarlijks een volledige inventariscontrole uit alsook periodieke stocktellingen van CMDB materiaal. Hierbij dient de inventaris gecontroleerd te worden op juistheid voor alle desktopmateriaal dat aan gebruikers toegekend werd zoals laptops, tablets, ... Ook voor materiaal zonder CI sticker moet een inventaris gemaakt worden aan de hand van wat er in de Inflow inventaris tool staat en de werkelijke fysieke status. Inventaris van CI materiaal moeten zowel in Inflow als de CMDB - Jira tool – gebeuren met de werkelijke fysieke status. De resultaten van deze controle dienen gerapporteerd te worden aan de verantwoordelijke van Lokale ICT Support. In zijn offerte beschrijft de inschrijver hoe de

controle van deze inventaris aangepakt wordt. - Overige taken. Wegens de dagelijkse aanwezigheid van de support medewerkers op de kantoren en de shift naar thuiswerk, merken we dat er meer beroep wordt gedaan op de lokale ICT support om taken uit te voeren die niet strikt onder ICT support vallen, zoals bijvoorbeeld het uitleveren van: • Toegangsbadges; • Sleutels. We sluiten niet uit dat er in de toekomst voor extra taken beroep zal gedaan worden op deze medewerkers om niet-ICT taken uit te voeren.

Identifikátor řízení: 3a749be6-18d2-419f-b194-900dfe5d658b

Interní identifikátor: FLU25IT003

Typ řízení: Jednací řízení s uveřejněním / jednací řízení

Řízení se zrychlí: ne

2.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 72253000 Help desk a podpůrné služby

Další klasifikace (cpv): 72267000 Údržba a opravy programového vybavení, 72267200 Opravy programového vybavení pro informační technologie, 72600000 Výpočetní podpora a poradenské služby, 72100000 Poradenské služby v oblasti technického vybavení počítačů, 72500000 Výpočetní služby, 51600000 Instalace a montáž počítačů a kancelářských strojů

2.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Země: Belgie

2.1.4. Obecné informace

Právní základ:

Směrnice 2014/25/EU

2.1.6. Důvody pro vyloučení

Zdroje důvodů pro vyloučení: Oznámení

Čistě vnitrostátní důvody pro vyloučení:

5. Část

5.1. Část: LOT-0001

Název: FLU25IT003 - 1

Popis: - Interventies voor eindgebruikersapparatuur • Uitleenen van (reserve)materiaal zoals laptop, oplader, muis, toetsenbord, presenter, ... indien eindgebruikers hun materiaal zijn vergeten; • Gebruikers ondersteunen met betrekking tot bedrijfs-randapparatuur zoals Smartphone, printer, tablet, ... • Staging: installeren van het besturingssysteem en de standaard applicaties op de Fluvius hardware van eindgebruikers; • Ondersteunen van bedrijfseigen- en externe software, op basis van beschikbare scripts; • Het informeren van gebruikers over de status van hun call. - Interventies in de kantoren Taken gerelateerd aan het nieuwe werken (inrichten van vergaderzalen, gedeelde bureaus, ...) zoals: • ICT-apparatuur in vergaderzalen (Beamers, Interactieve Schermen, Digitale whiteboards, ...), inclusief technische ondersteuning op basis van beschikbare scripts; • Bijstaan in de werking van MFP's (Multi Functionele Printers), plotters en printers, inclusief technische ondersteuning op basis van beschikbare scripts; • Installeren van nieuwe/ gewijzigde werkplekken met schermen en docking; • Ondersteunen van bedrijfseigen- en externe software, op basis van beschikbare scripts; • Het informeren van gebruikers over de status van hun call; • Ondersteuning voor recent aangeworven medewerkers. - Telefonische ondersteuning Samenwerking met de bestaande telefonische ICT hulplijn om oproepen op te nemen, te registreren, en op te volgen

(call-taking). - Administratie Administratieve taken zoals: • Loggen en opvolgen van support tickets naar externe partners; • Stockbeheer van de hardware: inventaris opvolgen, bestellingen plaatsen, repairs opsturen naar centraal magazijn, testen van hardware na herstelling, in ontvangst nemen van hardware opgestuurd door centraal magazijn, gebruik stock tool (Inflow) ... • Up-to-date houden van masterdata in CMDB (administratief beheer). - Stockbeheer De inschrijver staat in voor de correcte en consequente opvolging van de hardware-inventaris en voert jaarlijks een volledige inventariscontrole uit alsook periodieke stocktellingen van CMDB materiaal. Hierbij dient de inventaris gecontroleerd te worden op juistheid voor alle desktopmateriaal dat aan gebruikers toegekend werd zoals laptops, tablets, ... Ook voor materiaal zonder CI sticker moet een inventaris gemaakt worden aan de hand van wat er in de Inflow inventaris tool staat en de werkelijke fysieke status. Inventaris van CI materiaal moeten zowel in Inflow als de CMDB - Jira tool – gebeuren met de werkelijke fysieke status. De resultaten van deze controle dienen gerapporteerd te worden aan de verantwoordelijke van Lokale ICT Support. In zijn offerte beschrijft de inschrijver hoe de controle van deze inventaris aangepakt wordt. - Overige taken. Wegens de dagelijkse aanwezigheid van de support medewerkers op de kantoren en de shift naar thuiswerk, merken we dat er meer beroep wordt gedaan op de lokale ICT support om taken uit te voeren die niet strikt onder ICT support vallen, zoals bijvoorbeeld het uitleveren van: • Toegangsbadges; • Sleutels. We sluiten niet uit dat er in de toekomst voor extra taken beroep zal gedaan worden op deze medewerkers om niet-ICT taken uit te voeren.

Interní identifikátor: 1

5.1.1. Účel

Charakter smlouvy: Služby

Hlavní klasifikace (cpv): 72253000 Help desk a podpůrné služby

Další klasifikace (cpv): 72267000 Údržba a opravy programového vybavení, 72267200 Opravy programového vybavení pro informační technologie, 72600000 Výpočetní podpora a poradenské služby, 72100000 Poradenské služby v oblasti technického vybavení počítačů, 72500000 Výpočetní služby, 51600000 Instalace a montáž počítačů a kancelářských strojů

5.1.2. Místo plnění

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Země: Belgie

5.1.3. Odhadovaná doba trvání

Datum zahájení: 15/10/2026

Doba trvání: 4 Roky

5.1.4. Obnovení

Maximální počet obnovení: 4

5.1.6. Obecné informace

Vyhrazená účast:

Účast není vyhrazena.

Na zakázku se vztahuje Dohoda o vládních zakázkách: ano

5.1.9. Kritéria pro výběr

Zdroje výběrových kritérií: Zadávací dokumentace

5.1.11. Zadávací dokumentace

Adresa zadávací dokumentace: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/cabca020-3758-43dc-8d81-2dc045b6d507/documents>

5.1.12. Podmínky zadávání zakázek

Podmínky podání:

Elektronické podání: Požadována

Adresa pro podání: <https://www.publicprocurement.be/supplier/enterprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/cabca020-3758-43dc-8d81-2dc045b6d507/general>

Jazyky, v nichž lze podávat nabídky nebo žádosti o účast: nizozemština

Elektronický katalog: Nepovolena

Požaduje se zaručený nebo kvalifikovaný elektronický podpis nebo pečeť (podle definice v nařízení (EU) č 910/2014)

Lhůta pro doručení žádostí o účast: 30/03/2026 11:00:00 (UTC+02:00) východoevropský čas, středoevropský letní čas

Smluvní podmínky:

Plnění zakázky musí být provedeno v rámci programů chráněného zaměstnání: Ne

Podmínky týkající se plnění zakázky: Deze worden later meegedeeld in de bestekdocumenten

Finanční ujednání: Deze worden later meegedeeld in de bestekdocumenten

5.1.15. Techniky

Rámcová dohoda:

Rámcová dohoda bez obnovení soutěže

Informace o dynamickém nákupním systému:

Žádný dynamický nákupní systém

5.1.16. Další informace, mediace a přezkum

Organizace příslušná pro přezkum: Raad Van State

Informace o lhůtách pro přezkum: wettelijke termijnen

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení: Fluvius System Operator cv (Speciale Sectoren)

8. Organizace

8.1. ORG-0001

Oficiální název: Fluvius System Operator cv (Speciale Sectoren)

Registrační číslo: 0477445084_5737

Poštovní adresa: Brusselsesteenweg 199

Obec: Merelbeke-Melle

PSČ: 9090

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Země: Belgie

E-mail: Fluvius-Aankoop-SourcingNiet-Netgebonden@fluvius.be

Telefon: +32 473770929

Internetová adresa: <http://www.fluvius.be>

Profil kupujícího: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=5737&includeOrganisationChildren=true>

Úlohy této organizace:

Kupující

Organizace poskytující další informace o zadávacím řízení

8.1. ORG-0002

Oficiální název: FOD Beleid en Ondersteuning

Registrační číslo: BE001

Poštovní adresa: Simon Bolivarlaan 30, bus 1

Obec: Brussel

PSČ: 1000

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Země: Belgie

E-mail: revise@publicprocurement.be

Telefon: +32 2 740 80 00

Internetová adresa: <https://bosa.belgium.be>

Úlohy této organizace:

TED eSender

8.1. **ORG-0003**

Oficiální název: Raad Van State

Registrační číslo: 0931814266

Obec: Brussel

PSČ: 1000

Nižší územní jednotka země (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Země: Belgie

Úlohy této organizace:

Organizace příslušná pro přezkum

Oznámení - informace

Identifikátor oznámení/verze: c9736855-6b31-4b62-85d7-c6b5ab92377b - 01

Druh formuláře: Zadávání

Typ oznámení: Oznámení o zahájení zadávacího nebo koncesního řízení – standardní režim

Podtyp oznámení: 17

Datum odeslání oznámení: 26/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) středoevropský čas, západoevropský letní čas

Datum odeslání oznámení (eSender): 26/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) středoevropský čas, západoevropský letní čas

Jazyky, v nichž je toto oznámení oficiálně k dispozici: nizozemština

Číslo zveřejnění oznámení: 140593-2026

Číslo vydání v řadě S Úř. věst.: 41/2026

Datum zveřejnění: 27/02/2026