

140593-2026 - Konkurrencevilkår

Belgien – Help-desk og støttetjenester – Lokale ICT Ondersteuning
OJ S 41/2026 27/02/2026
Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen
Tjenesteydelser

1. Køber

1.1. Køber

Officielt navn: Fluvius System Operator cv (Speciale Sectoren)

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

Køberens retlige status: Offentlig virksomhed

Den ordregivende enheds aktiviteter: Elektricitetsrelaterede aktiviteter

2. Procedure

2.1. Procedure

Titel: Lokale ICT Ondersteuning

Beskrivelse: - Interventies voor eindgebruikersapparatuur • Uitlenen 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 hulpijn 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.

Identifikator for proceduren: 3a749be6-18d2-419f-b194-900dfe5d658b

Intern ID: FLU25IT003

Udbudsprocedure: Udbud med forhandling/indkaldelse af tilbud med forudgående offentliggørelse

Proceduren er en hasteprocedure: nej

2.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 72253000 Help-desk og støttetjenester

Supplerende klassifikation (cpv): 72267000 Programmelvedligeholdelses- og reparationstjenester, 72267200 Reparation af programmel til informationsteknologi, 72600000 Support- og konsulentvirksomhed i forbindelse med edb, 72100000 Konsulentvirksomhed vedrørende maskinel, 72500000 Servicevirksomhed i forbindelse med datamater, 51600000 Installation af edb- og kontorudstyr

2.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Land: Belgien

2.1.4. Generelle oplysninger

Retsgrundlag:

Direktiv 2014/25/EU

2.1.6. Udelukkelsesgrunde

Kilder til grundlag for udelukkelse: Bekendtgørelse

Rent nationale udelukkelsesgrunde:

5. Delkontrakt

5.1. Delkontrakt: LOT-0001

Titel: FLU25IT003 - 1

Beskrivelse: - 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.

Intern ID: 1

5.1.1. Formål

Kontraktens hovedformål: Tjenesteydelser

Primær klassifikation (cpv): 72253000 Help-desk og støttetjenester

Supplerende klassifikation (cpv): 72267000 Programmelvedligeholdelses- og reparationstjenester, 72267200 Reparation af programmel til informationsteknologi, 72600000 Support- og konsulentvirksomhed i forbindelse med edb, 72100000 Konsulentvirksomhed vedrørende maskinel, 72500000 Servicevirksomhed i forbindelse med datamater, 51600000 Installation af edb- og kontorudstyr

5.1.2. Udførelsessted

Landsdel (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Land: Belgien

5.1.3. Anslået varighed

Startdato: 15/10/2026

Varighed: 4 År

5.1.4. Fornyelse

Højeste antal fornyelser: 4

5.1.6. Generelle oplysninger

Reserveret deltagelse:

Deltagelse uden forbehold.

Udbuddet er omfattet af aftalen om offentlige udbud (GPA): ja

5.1.9. Udvalgelseskriterier

Kilder til udvalgelseskriterier: Udbudsdokument

5.1.11. Tilbudsdokumenter

Adresse på udbudsdokumenterne: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/cabca020-3758-43dc-8d81-2dc045b6d507/documents>

5.1.12. Tilbudsvilkår

Vilkår for indgivelse:

Elektronisk indgivelse: Påkrævet

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

Sprog, som tilbud og ansøgninger om deltagelse kan indgives på: nederlandsk

Elektronisk katalog: Ikke tilladt

Avanceret eller kvalificeret elektronisk signatur eller segl (jf forordning (EU) nr 910/2014) er påkrævet

Frist for modtagelse af anmodninger om deltagelse: 30/03/2026 11:00:00 (UTC+02:00)
østeuropæisk tid, centraleuropæisk sommertid

Betingelser for kontraktens udførelse:

Udførelsen af kontrakten skal ske inden for rammerne af programmer for beskyttet beskæftigelse: Nej

Vilkår relateret til kontraktens udførelse: Deze worden later meegedeeld in de bestekdocumenten

Oplysninger om finansiering og betaling: Deze worden later meegedeeld in de bestekdocumenten

5.1.15. Teknikker

Rammeaftale:

Rammeaftale uden fornyet iværksættelse af konkurrence

Oplysninger om det dynamiske indkøbssystem:

Intet dynamisk indkøbssystem

5.1.16. Yderligere oplysninger, mægling og gennemgang

Organisation med ansvar for klager: Raad Van State

Oplysninger om klagefrister: wettelijke termijnen

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren: Fluvius System Operator cv (Speciale Sectoren)

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officielt navn: Fluvius System Operator cv (Speciale Sectoren)

Registreringsnummer: 0477445084_5737

Postadresse: Brusselsesteenweg 199

By: Merelbeke-Melle

Postnummer: 9090

Landsdel (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Land: Belgien

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

Telefon: +32 473770929

Internetadresse: <http://www.fluvius.be>

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

Denne organisations roller:

Køber

Organisation, der leverer supplerende oplysninger om udbudsproceduren

8.1. **ORG-0002**

Officielt navn: FOD Beleid en Ondersteuning

Registreringsnummer: BE001

Postadresse: Simon Bolivarlaan 30, bus 1

By: Brussel

Postnummer: 1000

Landsdel (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Land: Belgien

E-mail: revise@publicprocurement.be

Telefon: +32 2 740 80 00

Internetadresse: <https://bosa.belgium.be>

Denne organisations roller:

TED eSender

8.1. **ORG-0003**

Officielt navn: Raad Van State

Registreringsnummer: 0931814266

By: Brussel

Postnummer: 1000

Landsdel (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Land: Belgien

Denne organisations roller:

Organisation med ansvar for klager

Oplysninger om bekendtgørelsen

Bekendtgørelsens ID: c9736855-6b31-4b62-85d7-c6b5ab92377b - 01

Formulartype: Konkurrencevilkår

Bekendtgørelsestype: Udbuds- eller koncessionsbekendtgørelse – standardordningen

Bekendtgørelsesundertype: 17

Afsendelsesdato for bekendtgørelsen: 26/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) centraleuropæisk tid, vesteuropæisk sommertid

Dato for afsendelse af bekendtgørelsen (eSender): 26/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) centraleuropæisk tid, vesteuropæisk sommertid

Bekendtgørelsens officielle sprog: nederlandsk

Bekendtgørelsesnummer: 140593-2026

EUT-S-nummer: 41/2026

Offentliggørelsesdato: 27/02/2026