

Belgium-Melle: Helpdesk and support services**OJ S 109/2018 09/06/2018****Contract notice – utilities****Services****Legal Basis:**

Directive 2014/25/EU

Section I: Contracting entity

I.1. Name and addresses

Official name: EANDIS System Operator cvba, werkende in opdracht en voor rekening van Gaselwest, IMEA, Imewo, Intergem, Iveka, Iverlek en Sibelgas die allen als aanbestedende overheid voor de opdracht dienen te worden beschouwd

National registration number: 0477.445.084_18950

Postal address: Brusselsesteenweg 199

Town: Melle

NUTS code: BE234 Arr. Gent

Postal code: 9090

Country: Belgium

Contact person: Charlot Maenhaut

E-mail: aankoop.ict@eandis.be

Telephone: +32 92638390

Internet address(es):

Main address: www.eandis.be

Address of the buyer profile: <https://enot.publicprocurement.be/enot-war/preViewNotice.do?noticeId=309558>

I.1. Name and addresses

Official name: INFRAX cvba, werkende in opdracht en voor rekening van Infrax Limburg, Infrax West, Inter-aqua, Inter-energa, Inter-media, Iveg, PBE en Riobra die allen als aanbesteder voor de opdracht dienen te worden beschouwd

Postal address: Koning Albert II laan 37

Town: Brussel

NUTS code: BE1 Région de Bruxelles-Capitale/Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Country: Belgium

E-mail: aankoop.ict@eandis.be

Internet address(es):

Main address: <http://www.infrax.be>

Address of the buyer profile: <http://www.infrax.be>

I.2. Information about joint procurement

The contract involves joint procurement

I.3. Communication

The procurement documents are available for unrestricted and full direct access, free of charge, at: <https://enot.publicprocurement.be/>

Additional information can be obtained from the abovementioned address

Tenders or requests to participate must be submitted electronically via: <https://eten.publicprocurement.be/etendering/viewWorkspacesBasedOnExtUrl.do?wsName=Eandis-EAN18AI045-F05>

I.6. Main activity

Other activity: Productie, vervoer en distributie van gas en warmte en elektriciteit

Section II: Object

II.1. Scope of the procurement

II.1.1. Title

Lokale ICT Support

Reference number: Eandis-EAN18AI045-F05_0

II.1.2. Main CPV code

72253000 Helpdesk and support services

II.1.3. Type of contract

Services

II.1.4. Short description

Dit aankoopdossier betreft het opstellen van een raamovereenkomst voor de lokale ondersteuning van de interne en externe medewerkers van de aanbesteder bij het gebruik van de aan hen ter beschikking gestelde hardware en softwareapplicaties (support en beheer). Het team van medewerkers zal tevens activiteiten van de hulplijn (servicedesk) op zich moeten nemen. De uitvoering zal gebeuren onder verantwoordelijkheid van de dienst Lokale Support.

II.1.5. Estimated total value

II.1.6. Information about lots

This contract is divided into lots: no

II.2. Description

II.2.3. Place of performance

NUTS code: BE2 Vlaams Gewest

II.2.4. Description of the procurement

De inschrijver garandeert de gevraagde bezetting betreffende lokale ondersteuning per site gedurende de werkdagen van de aanbesteder. De gebruikers van de hardware en softwareapplicaties van de aanbesteder zijn verspreid over heel Vlaanderen en dienen lokaal ondersteund te worden op basis van de tot heden gekende (ca.16) Eandis/Infrax-locaties. Dit kan in de toekomst uiteraard nog wijzigen, wat dan ook gevolgen heeft voor de bemanning. Er kunnen sites wegvallen of andere kunnen toegevoegd worden. Verplaatsingen naar klantenkantoren in de buurt van de sites moeten steeds mogelijk zijn.

Concreet schatten we op vandaag dat dit de support en het beheer zal betreffen van ca. 8.000 toestellen en ca. 450 softwareapplicaties, dit gedurende de werkdagen van de aanbesteder, ingeschat op ca. 250 dagen op jaarbasis. De aanbesteder schat dit in op ongeveer 15 FTE op jaarbasis voor lokale support on site. Deze cijfers zijn inschattingen, louter informatief en niet bindend.

II.2.5.

Award criteria

Price is not the only award criterion and all criteria are stated only in the procurement documents

II.2.6. Estimated value

II.2.7. Duration of the contract, framework agreement or dynamic purchasing system

Duration in months: 48

This contract is subject to renewal: yes

Description of renewals:

De raamovereenkomst zal afgesloten worden als een middelenverbintenis voor een periode van 4 jaar. Na deze initiële periode van 4 jaar is de raamovereenkomst optioneel jaarlijks verlengbaar tot een maximale contractduur van 8 jaar.

II.2.10. Information about variants

Variants will be accepted: no

II.2.11. Information about options

Options: no

II.2.13. Information about European Union funds

The procurement is related to a project and/or programme financed by European Union funds: no

II.2.14. Additional information

Section III: Legal, economic, financial and technical information

III.1. Conditions for participation

III.1.1. Suitability to pursue the professional activity, including requirements relating to enrolment on professional or trade registers

List and brief description of conditions:

Identificatie van de inschrijver (in te vullen in de vragenlijst).

Vertegenwoordiging en relaties in het kader van deze gunning (in te vullen in de vragenlijst).

Indien de inschrijver werkt met een onderaannemer dient deze bijlage eveneens voor de situatie van de onderaannemer opgegeven te worden.

Indien de inschrijver werkt met onderaanneming, dient iedere onderaannemer punt 1, 2, 3, 4 en 5 van de vragenlijst volledig in te vullen en elektronisch ondertekend bij de kandidatuurstelling van de hoofdaanbieder toe te voegen. Elk punt dient beantwoord te worden (desgevallend "niet van toepassing" vermelden). Een niet beantwoord punt wordt beschouwd als een ontbrekend element.

III.1.2. Economic and financial standing

List and brief description of selection criteria:

De gegevens betreffende financiële en economische draagkracht van de laatste 3 boekjaren zullen door de opdrachtgever gecontroleerd en geëvalueerd worden. Hiervoor zal gebruik gemaakt worden van de rapporten die bij financiële gegevensverstrekking worden opgevraagd. Indien noodzakelijk zal nadien nog bijkomende informatie opgevraagd worden bij de inschrijver zelf.

III.1.3. Technical and professional ability

List and brief description of selection criteria:

- De inschrijver voegt bij zijn kandidatuurstelling minimum 3 recente (van de laatste 3 jaar) en relevante referenties (voor minimum 1000 werkplekken en gerelateerde servicedesk dienstverlening) waarvoor hij vergelijkbare diensten heeft uitgevoerd. Deze referenties zijn gestaafd door getuigschriften van goede uitvoering.

Met de opgave van de referenties geeft de inschrijver ook de toestemming om de referenties te contacteren indien gewenst.

Opdrachten die zijn uitgevoerd binnen het bedrijf van de inschrijver of binnen het bedrijf /bedrijven van de onderaannemers zijn uitgesloten als referentie.

- De inschrijver verklaart op eer (datum, naam, handtekening van de gemachtigde) dat de mensen die op deze opdracht ingezet (HR-potentieel) zullen worden, een goede actieve beheersing van het Nederlands hebben om alle interacties met de Eandis/Infrax-eindgebruikers in de Nederlandse taal te kunnen voeren. Inschrijvers die dit niet kunnen garanderen, worden niet geselecteerd.

Een volledig ingevulde vragenlijst waarbij bovenstaande criteria zijn opgenomen dient de kandidatuur te vergezellen. De vragenlijst is uitsluitend te verkrijgen door opvragen via e-mail naar aankoop.ict@eandis.be ter attentie van Charlot Maenhaut.

Minimum level(s) of standards possibly required:

Klasse: N/A, Categorie: N/A.

Section IV: Procedure

IV.1. Description

IV.1.1. Type of procedure

Negotiated procedure with prior call for competition

IV.1.3. Information about a framework agreement or a dynamic purchasing system

The procurement involves the establishment of a framework agreement

Framework agreement with a single operator

IV.1.8. Information about the Government Procurement Agreement (GPA)

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement: no

IV.2. Administrative information

IV.2.2. Time limit for receipt of tenders or requests to participate

Date: 09/07/2018 Local time: 10:00

IV.2.3. Estimated date of dispatch of invitations to tender or to participate to selected candidates

IV.2.4. Languages in which tenders or requests to participate may be submitted

Dutch

Section VI: Complementary information

VI.1. Information about recurrence

This is a recurrent procurement: no

VI.3. Additional information

Dit is een oproep tot kandidatuurstelling.

Om een geldige kandidatuurstelling in te dienen, dient er een vragenlijst ingevuld te worden conform alle gevraagde inlichtingen in de aankondiging van deze opdracht. Deze vragenlijst

kan enkel bekomen worden door een aanvraag via e-mail aankoop.ict@eandis.be ter attentie van Charlot Maenhaut.

De kandidatuur dient eveneens vergezeld te zijn van het UEA: Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument is een eigen verklaring over de financiële toestand, de bekwaamheden en de geschiktheid van ondernemingen voor een openbare aanbestedingsprocedure. Het is in alle EU-talen beschikbaar en wordt als voorlopig bewijs gebruikt dat aan de vereiste voorwaarden van openbare aanbestedingsprocedures in de hele EU wordt voldaan.

Dankzij het UEA hoeven de inschrijvers niet langer het volledige bewijsmateriaal en de verschillende formulieren te verstrekken die vroeger voor overheidsopdrachten in de EU werden gebruikt, en dat betekent een aanzienlijke vereenvoudiging van de toegang tot grensoverschrijdende overheidsopdrachten. De inschrijver dient de ingevulde versie van het UEA (response) over te maken in XML- en pdf-formaat. Evenzeer dient dit te worden overgemaakt wanneer de inschrijver zich beroept op de draagkracht van een onderaannemer. De kandidaturen dienen elektronisch te worden overgelegd via de e-Tendering internetsite <https://eten.publicprocurement.be> die de naleving waarborgt van de voorwaarden van het KB Plaatsing.

Voor hulp bij het indienen van uw kandidatuur kan u gebruik maken van de handleiding e-Tendering. Meer informatie kan bekomen worden op de website of via de e-Procurement Helpdesk op het nummer +32 (0)2/790.52.00.

De met elektronische middelen opgestelde kandidaturen dienen te worden opgemaakt zoals bepaald in de vragenlijst.

Gelieve alle bijlagen die deel uitmaken van de kandidatuurstelling op te laden als één document. Een inschrijver kan slechts geselecteerd worden indien alle onder III.1 vernoemde documenten overeenkomstig de specificaties elektronisch ingediend worden. Deze documenten dienen in het Nederlands opgesteld te zijn. Indien uw kandidatuur weerhouden wordt zullen de lastenboeken in het Nederlands ter beschikking worden gesteld.

Gelieve attent te zijn op de elektronische handtekening, dit dient door de gevolmachtigde persoon ondertekend te zijn.

Voor een toelichting betreffende het indienen van kandidaturen door middel van elektronische middelen kunt u terecht op de informatiesessies die georganiseerd worden door de federale dienst e-procurement. U vindt de data van deze informatiesessies op de website <http://www.publicprocurement.be/nl/ondernemingen/opleidingen>.

Daarnaast werden ook een aantal organisaties geaccrediteerd om (betalende) opleidingen betreffende het gebruik van e-Tendering te geven. U kunt voor de lijst van deze geaccrediteerde organisaties terecht op de website <http://www.publicprocurement.be/nl/ondernemingen/opleidingen>.

Contactname door de inschrijver of diens onderaannemer(s), in het kader van dit dossier, met andere diensten dan de aankoopdienst van Eandis, vanaf publicatie van de aankondiging van deze opdracht (AO) tot het finaal contract, kan tevens leiden tot verwerping van de aanvraag tot deelneming van de inschrijver.

VI.4. Procedures for review

VI.4.1. Review body

Official name: Raad van State

Town: Brussel

Country: Belgium

VI.5. Date of dispatch of this notice

08/06/2018

