

140593-2026 - Mise en concurrence

Belgique – Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance – Lokale ICT Ondersteuning
OJ S 41/2026 27/02/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire
Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Fluvius System Operator cv (Speciale Sectoren)

Adresse électronique: Fluvius-Aankoop-SourcingNiet-Netgebonden@fluvius.be

Forme juridique de l'acheteur: Entreprise publique

Activité de l'entité adjudicatrice: Activités liées à l'électricité

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Lokale ICT Ondersteuning

Description: - 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.

Identifiant de la procédure: 3a749be6-18d2-419f-b194-900dfe5d658b

Identifiant interne: FLU25IT003

Type de procédure: Négociée avec publication préalable d'un appel à la concurrence / concurrentielle avec négociation

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72253000 Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance

Nomenclature complémentaire (cpv): 72267000 Services de maintenance et de réparation de logiciels, 72267200 Réparation de logiciels de technologies de l'information, 72600000

Services d'assistance et de conseils informatiques, 72100000 Services de conseil en matériel informatique, 72500000 Services informatiques, 51600000 Services d'installation d'ordinateurs et de matériel de bureau

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Pays: Belgique

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/25/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Avis

Motifs d'exclusion purement nationaux:

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: FLU25IT003 - 1

Description: - 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 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.

Identifiant interne: 1

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72253000 Services d'aide aux utilisateurs et services d'assistance

Nomenclature complémentaire (cpv): 72267000 Services de maintenance et de réparation de logiciels, 72267200 Réparation de logiciels de technologies de l'information, 72600000

Services d'assistance et de conseils informatiques, 72100000 Services de conseil en matériel informatique, 72500000 Services informatiques, 51600000 Services d'installation d'ordinateurs et de matériel de bureau

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Pays: Belgique

5.1.3. Durée estimée

Date de début: 15/10/2026

Durée: 4 Ans

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 4

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Le marché relève de l'accord sur les marchés publics (AMP): oui

5.1.9. Critères de sélection

5.1.11. Documents de marché

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

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requête

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

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: néerlandais

Catalogue électronique: Non autorisée

La signature ou le cachet électronique avancé(e) ou qualifié(e) [au sens du règlement (UE) N° 910/2014] est requis(e)

Date limite de réception des demandes de participation/candidatures: 30/03/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Conditions du marché:

Le contrat doit être exécuté dans le cadre de programmes d'emplois protégés: Non

Conditions relatives à l'exécution du contrat: Deze worden later meegedeeld in de bestekdocumenten

Arrangement financier: Deze worden later meegedeeld in de bestekdocumenten

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Informations sur le système d'acquisition dynamique:

Pas de système d'acquisition dynamique

5.1.16. Informations complémentaires, médiation et recours

Organisation chargée des procédures de recours: Raad Van State

Description des délais d'introduction des procédures de recours: wettelijke termijnen

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché: Fluvius System Operator cv (Speciale Sectoren)

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Fluvius System Operator cv (Speciale Sectoren)

Numéro d'enregistrement: 0477445084_5737

Adresse postale: Brusselsesteenweg 199

Ville: Merelbeke-Melle

Code postal: 9090

Subdivision pays (NUTS): Arr. Gent (BE234)

Pays: Belgique

Adresse électronique: Fluvius-Aankoop-SourcingNiet-Netgebonden@fluvius.be

Téléphone: +32 473770929

Adresse internet: <http://www.fluvius.be>

Profil de l'acheteur: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=5737&includeOrganisationChildren=true>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de marché

8.1. ORG-0002

Nom officiel: FOD Beleid en Ondersteuning

Numéro d'enregistrement: BE001

Adresse postale: Simon Bolivarlaan 30, bus 1

Ville: Brussel

Code postal: 1000

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

Pays: Belgique

Adresse électronique: revise@publicprocurement.be

Téléphone: +32 2 740 80 00

Adresse internet: <https://bosa.belgium.be>

Rôles de cette organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Nom officiel: Raad Van State

Numéro d'enregistrement: 0931814266

Ville: Brussel

Code postal: 1000

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

Pays: Belgique

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: c9736855-6b31-4b62-85d7-c6b5ab92377b - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

Type d'avis: Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Sous-type d'avis: 17

Date d'envoi de l'avis: 26/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Date et heure de transmission de l'avis (eSender): 26/02/2026 00:00:00 (UTC+01:00) Heure de l'Europe centrale, heure d'été de l'Europe occidentale

Langues dans lesquelles l'avis en question est officiellement disponible: néerlandais

Numéro de publication de l'avis: 140593-2026

Numéro de publication au JO S: 41/2026

Date de publication: 27/02/2026