

456153-2026 - Wettbewerb

Belgien – Kundendienst – Raamovereenkomst onthaaldiensten voor de front office

OJ S 125/2026 02/07/2026

Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Dienstleistungen

1. Beschaffer

1.1. Beschaffer

Offizielle Bezeichnung: Leuven

E-Mail: info@leuven.be

Rechtsform des Erwerbers: Zentrale Regierungsbehörde

Tätigkeit des öffentlichen Auftraggebers: Allgemeine öffentliche Verwaltung

2. Verfahren

2.1. Verfahren

Titel: Raamovereenkomst onthaaldiensten voor de front office

Beschreibung: De opdracht van deze raamovereenkomst omvat de organisatie van de reguliere werking van het centraal onthaal in het stadskantoor, waar de verschillende entiteiten van het lokaal bestuur gehuisvest zijn. Aanvullend kunnen ad hoc onthaaldiensten gevraagd worden om de reguliere werking te ondersteunen, bv. bij pieken of voor bepaalde specifieke opdrachten.

Kenning des Verfahrens: bddf697b-b5d2-4c75-94e5-f7d6c21a36d9

Interne Kennung: AKD-2026/051

Verfahrensart: Verhandlungsverfahren mit vorheriger Veröffentlichung eines Aufrufs zum Wettbewerb/Verhandlungsverfahren

Das Verfahren wird beschleunigt: nein

2.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79342300 Kundendienst

Zusätzliche Einstufung (cpv): 79992000 Empfangsdienste

2.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Arr. Leuven (BE242)

Land: Belgien

2.1.4. Allgemeine Informationen

Rechtsgrundlage:

Richtlinie 2014/24/EU

2.1.6. Ausschlussgründe

Quellen der Ausschlussgründe: Auftragsunterlagen

5. Los

5.1. Los: LOT-0001

Titel: AKD-2026/051 - 1

Beschreibung: De opdracht van deze raamovereenkomst omvat de organisatie van de reguliere werking van het centraal onthaal in het stadskantoor, waar de verschillende entiteiten van het lokaal bestuur gehuisvest zijn. Aanvullend kunnen ad hoc onthaaldiensten gevraagd worden om de reguliere werking te ondersteunen, bv. bij pieken of voor bepaalde specifieke opdrachten.

Interne Kennung: 1

5.1.1. Zweck

Art des Auftrags: Dienstleistungen

Haupteinstufung (cpv): 79342300 Kundendienst

5.1.2. Erfüllungsort

Land, Gliederung (NUTS): Arr. Leuven (BE242)

Land: Belgien

5.1.3. Geschätzte Dauer

Laufzeit: 49 Monate

5.1.6. Allgemeine Informationen

Vorbehaltene Teilnahme:

Teilnahme ist nicht vorbehalten.

Auftragsvergabeprojekt nicht aus EU-Mitteln finanziert

Die Beschaffung fällt unter das Übereinkommen über das öffentliche Beschaffungswesen: ja

5.1.9. Eignungskriterien

Quellen der Auswahlkriterien: Auftragsunterlagen

Informationen über die zweite Phase eines zweiphasigen Verfahrens:

Das Verfahren wird in mehreren aufeinanderfolgenden Phasen durchgeführt. In jeder Phase können einige Teilnehmer ausgeschlossen werden

5.1.11. Auftragsunterlagen

Internetadresse der Auftragsunterlagen: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/97f0f5ee-bf5a-4e45-b4be-63cbd3c3fc15/documents>

5.1.12. Bedingungen für die Auftragsvergabe

Bedingungen für die Einreichung:

Elektronische Einreichung: Erforderlich

Adresse für die Einreichung: <https://www.publicprocurement.be/supplier/enterprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/97f0f5ee-bf5a-4e45-b4be-63cbd3c3fc15/general>

Sprachen, in denen Angebote oder Teilnahmeanträge eingereicht werden können:

Niederländisch

Elektronischer Katalog: Nicht zulässig

Fortgeschrittene oder qualifizierte elektronische Signatur oder Siegel (im Sinne der Verordnung (EU) Nr 910/2014) erforderlich

Frist für den Eingang der Teilnahmeanträge: 20/08/2026 11:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Auftragsbedingungen:

Die Auftragsausführung muss im Rahmen von Programmen für geschützte

Beschäftigungsverhältnisse erfolgen: Nein

Elektronische Rechnungsstellung: Erforderlich

Aufträge werden elektronisch erteilt: nein

Zahlungen werden elektronisch geleistet: ja

5.1.15. Techniken

Rahmenvereinbarung:

Rahmenvereinbarung ohne erneuten Aufruf zum Wettbewerb

Höchstzahl der Teilnehmer: 1

Begründung der Laufzeit der Rahmenvereinbarung: Totale looptijd van deze raamovereenkomst: 48 maanden + 1 maand De extra maand aan het einde van de overeenkomst, dient om een kwalitatieve overdracht te faciliteren naar een eventuele nieuwe opdrachtnemer. Deze bijkomende maand laat toe om, indien nodig en op verzoek van de aanbestedende overheid, onthaaldiensten, aan dezelfde geldende voorwaarden, op afroep in te zetten voor kennisoverdracht en continuïteit van de dienstverlening, zodat de impact op de werking tot een minimum wordt beperkt.

Informationen über das dynamische Beschaffungssystem:

Kein dynamisches Beschaffungssystem

5.1.16. Weitere Informationen, Schlichtung und Nachprüfung

Überprüfungsstelle: Raad van State

Informationen über die Überprüfungsfristen: Zie rechtsbeschermingswet

8. Organisationen

8.1. ORG-0001

Offizielle Bezeichnung: Leuven

Registrierungsnummer: 0207521503_194

Postanschrift: Professor Van Overstraetenplein 1

Stadt: Leuven

Postleitzahl: 3000

Land, Gliederung (NUTS): Arr. Leuven (BE242)

Land: Belgien

E-Mail: info@leuven.be

Telefon: +32 16272000

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

Profil des Erwerbers: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=194&includeOrganisationChildren=true>

Rollen dieser Organisation:

Beschaffer

8.1. ORG-0002

Offizielle Bezeichnung: FOD Beleid en Ondersteuning

Registrierungsnummer: BE001

Postanschrift: Simon Bolivarlaan 30, bus 1

Stadt: Brussel

Postleitzahl: 1000

Land, Gliederung (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>

Rollen dieser Organisation:

TED eSender

8.1. ORG-0003

Offizielle Bezeichnung: Raad van State

Registrierungsnummer: 0931.814.266

Stadt: Brussel

Postleitzahl: 1040

Land, Gliederung (NUTS): Arr. de Bruxelles-Capitale/Arr. Brussel-Hoofdstad (BE100)

Land: Belgien

Rollen dieser Organisation:

Überprüfungsstelle

Informationen zur Bekanntmachung

Kennung/Fassung der Bekanntmachung: 65b32236-1da5-42e6-a3a1-6f221cd51d16 - 01

Formulartyp: Wettbewerb

Art der Bekanntmachung: Auftrags- oder Konzessionsbekanntmachung – Standardregelung

Unterart der Bekanntmachung: 16

Datum der Übermittlung der Bekanntmachung: 01/07/2026 00:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Bekanntmachung — eSender-Übermittlungsdatum: 01/07/2026 00:00:00 (UTC+02:00)

Osteuropäische Zeit, Mitteleuropäische Sommerzeit

Sprachen, in denen diese Bekanntmachung offiziell verfügbar ist: Niederländisch

Veröffentlichungsnummer der Bekanntmachung: 456153-2026

ABl. S – Nummer der Ausgabe: 125/2026

Datum der Veröffentlichung: 02/07/2026