

## 576119-2026 - Competition

**Belgium – Customer services – Raamovereenkomst onthaaldiensten voor de front office**  
**OJ S 160/2026 20/08/2026**  
**Contract or concession notice – standard regime - Change notice**  
**Services**

### 1. Buyer

---

#### 1.1. Buyer

Official name: Leuven

Email: [info@leuven.be](mailto:info@leuven.be)

Legal type of the buyer: Central government authority

Activity of the contracting authority: General public services

### 2. Procedure

---

#### 2.1. Procedure

Title: Raamovereenkomst onthaaldiensten voor de front office

Description: 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.

Procedure identifier: bdbf697b-b5d2-4c75-94e5-f7d6c21a36d9

Internal identifier: AKD-2026/051

Type of procedure: Negotiated with prior publication of a call for competition / competitive with negotiation

The procedure is accelerated: no

##### 2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79342300 Customer services

Additional classification (cpv): 79992000 Reception services

##### 2.1.2. Place of performance

Country subdivision (NUTS): Arr. Leuven (BE242)

Country: Belgium

##### 2.1.4. General information

**Legal basis:**

Directive 2014/24/EU

##### 2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document

### 5. Lot

---

#### 5.1. Lot: LOT-0001

Title: AKD-2026/051 - 1

Description: 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.

Internal identifier: 1

#### **5.1.1. Purpose**

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 79342300 Customer services

#### **5.1.2. Place of performance**

Country subdivision (NUTS): Arr. Leuven (BE242)

Country: Belgium

#### **5.1.3. Estimated duration**

Duration: 49 Months

#### **5.1.6. General information**

##### **Reserved participation:**

Participation is not reserved.

Procurement Project not financed with EU Funds.

The procurement is covered by the Government Procurement Agreement (GPA): yes

#### **5.1.9. Selection criteria**

Sources of selection criteria: Procurement Document

##### **Information about the second stage of a two-stage procedure:**

The procedure will take place in successive stages. At each stage, some participants may be eliminated

#### **5.1.11. Procurement documents**

Address of the procurement documents: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/97f0f5ee-bf5a-4e45-b4be-63cbd3c3fc15/documents>

#### **5.1.12. Terms of procurement**

##### **Terms of submission:**

Electronic submission: Required

Address for submission: <https://www.publicprocurement.be/supplier/enterprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/97f0f5ee-bf5a-4e45-b4be-63cbd3c3fc15/general>

Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Dutch

Electronic catalogue: Not allowed

Advanced or qualified electronic signature or seal (as defined in Regulation (EU) No 910/2014) is required

Deadline for receipt of requests to participate: 03/09/2026 11:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

##### **Terms of contract:**

The execution of the contract must be performed within the framework of sheltered employment programmes: No

Electronic invoicing: Required

Electronic ordering will be used: no

Electronic payment will be used: yes

#### **5.1.15. Techniques**

**Framework agreement:**

Framework agreement, without reopening of competition

Maximum number of participants: 1

Justification for the duration of the framework agreement: 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.

**Information about the dynamic purchasing system:**

No dynamic purchase system

**5.1.16. Further information, mediation and review**

Review organisation: Raad van State

Information about review deadlines: Zie rechtsbeschermingswet

## 8. Organisations

---

**8.1. ORG-0001**

Official name: Leuven

Registration number: 0207521503\_194

Postal address: Professor Van Overstraetenplein 1

Town: Leuven

Postcode: 3000

Country subdivision (NUTS): Arr. Leuven (BE242)

Country: Belgium

Email: [info@leuven.be](mailto:info@leuven.be)

Telephone: +32 16272000

Internet address: <http://www.leuven.be>

Buyer profile: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=194&includeOrganisationChildren=true>

**Roles of this organisation:**

Buyer

**8.1. ORG-0002**

Official name: FOD Beleid en Ondersteuning

Registration number: BE001

Postal address: Simon Bolivarlaan 30, bus 1

Town: Brussel

Postcode: 1000

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

Country: Belgium

Email: [revise@publicprocurement.be](mailto:revise@publicprocurement.be)

Telephone: +32 2 740 80 00

Internet address: <https://bosa.belgium.be>

**Roles of this organisation:**

TED eSender

**8.1. ORG-0003**

Official name: Raad van State

Registration number: 0931.814.266

Town: Brussel

Postcode: 1040

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

Country: Belgium

**Roles of this organisation:**

Review organisation

## 10. Change

---

Version of the previous notice to be changed

:

65b32236-1da5-42e6-a3a1-6f221cd51d16-01

Main reason for change

:

Information updated

Description

:

De werkingsuren van het onthaal werden aangepast in de originele opdrachtdocumenten. De selectieleidraad en bijhorende documenten werden hierdoor licht aangepast. Zie ook ADDENDUM 1.pdf De uiterlijke indieningsdatum werd hiervoor verdaagd naar 03/09/2026 11.00uur. Gelieve gebruik te maken van de meest recente documenten.

### 10.1. Change

Section identifier: LOT-0001

The procurement documents were changed on: 19/08/2026

## Notice information

---

Notice identifier/version: f619f03b-f817-41a3-8dbc-452d23b9b7be - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 19/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Notice dispatch date (eSender): 19/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: Dutch

Notice publication number: 576119-2026

OJ S issue number: 160/2026

Publication date: 20/08/2026