

576119-2026 - Mise en concurrence

Belgique – Services à la clientèle – Raamovereenkomst onthaaldiensten voor de front office
OJ S 160/2026 20/08/2026
Avis de marché ou de concession – régime ordinaire - Avis de changement
Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Leuven

Adresse électronique: info@leuven.be

Forme juridique de l'acheteur: Autorité publique centrale

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: 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.

Identifiant de la procédure: bdbf697b-b5d2-4c75-94e5-f7d6c21a36d9

Identifiant interne: AKD-2026/051

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): 79342300 Services à la clientèle

Nomenclature complémentaire (cpv): 79992000 Services de réception

2.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Arr. Leuven (BE242)

Pays: Belgique

2.1.4. Informations générales

Base juridique:

Directive 2014/24/UE

2.1.6. Motifs d'exclusion

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0001

Titre: 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.

Identifiant interne: 1

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 79342300 Services à la clientèle

5.1.2. Lieu d'exécution

Subdivision pays (NUTS): Arr. Leuven (BE242)

Pays: Belgique

5.1.3. Durée estimée

Durée: 49 Mois

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Projet de passation de marché non financé par des fonds de l'UE

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

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché

Informations sur la seconde étape d'une procédure en deux étapes:

La procédure se déroulera en plusieurs étapes. À chaque étape, certains candidats peuvent être éliminés

5.1.11. Documents de marché

Adresse des documents de marché: <https://www.publicprocurement.be/publication-workspaces/97f0f5ee-bf5a-4e45-b4be-63cbd3c3fc15/documents>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.publicprocurement.be/supplier/enterprises/0/tendering-workspaces/publication-workspace-detail/97f0f5ee-bf5a-4e45-b4be-63cbd3c3fc15/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: 03/09/2026 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

Facturation électronique: Requise

La commande en ligne sera utilisée: non

Le paiement électronique sera utilisé: oui

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Accord-cadre, sans remise en concurrence

Nombre maximal de candidats: 1

Justification de la durée de l'accord-cadre: 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.

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: Zie rechtsbeschermingswet

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Leuven

Numéro d'enregistrement: 0207521503_194

Adresse postale: Professor Van Overstraetenplein 1

Ville: Leuven

Code postal: 3000

Subdivision pays (NUTS): Arr. Leuven (BE242)

Pays: Belgique

Adresse électronique: info@leuven.be

Téléphone: +32 16272000

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

Profil de l'acheteur: <https://www.publicprocurement.be/bda?organisationIds=194&includeOrganisationChildren=true>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

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: 0931.814.266

Ville: Brussel

Code postal: 1040

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

Pays: Belgique

Rôles de cette organisation:

Organisation chargée des procédures de recours

10. Changement

Version de l'avis antérieur à modifier: 65b32236-1da5-42e6-a3a1-6f221cd51d16-01

Principale raison du changement: Mise à jour d'informations

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. Changement

Identifiant de la section: LOT-0001

Les documents de marché ont été modifiés le: 19/08/2026

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: f619f03b-f817-41a3-8dbc-452d23b9b7be - 01

Type de formulaire: Mise en concurrence

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

Sous-type d'avis: 16

Date d'envoi de l'avis: 19/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Date et heure de transmission de l'avis (eSender): 19/08/2026 00:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

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

Numéro de publication de l'avis: 576119-2026

Numéro de publication au JO S: 160/2026

Date de publication: 20/08/2026