

433738-2026 - Competition

Netherlands – Communication software development services – Europese aanbesteding AI-chatbot

OJ S 120/2026 25/06/2026

Contract or concession notice – standard regime - Change notice
Services

1. Buyer

1.1. Buyer

Official name: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

Email: ali.oudahmani@svov.nu

Legal type of the buyer: Body governed by public law

Activity of the contracting authority: General public services

2. Procedure

2.1. Procedure

Title: Europese aanbesteding AI-chatbot

Description: De scope van de opdracht ziet op het leveren, implementeren, beheren, onderhouden en doorontwikkelen van een AI-chatbotoplossing ter vervanging van de huidige chatbot. De AI-chatbotoplossing dient studenten op een toegankelijke, betrouwbare en efficiënte wijze te ondersteunen en Sessies adequaat af te handelen. Onder de opdracht valt niet alleen de beschikbaarstelling van de oplossing zelf, maar ook de bijbehorende dienstverlening die nodig is om de AI-chatbot gedurende de looptijd goed, veilig en toekomstbestendig te laten functioneren. Deze opdracht is niet onderverdeeld in percelen. Inschrijven op een gedeelte van de opdracht is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. De onderhavige opdracht in deze aanbesteding vertegenwoordigt een geschatte opdrachtwaarde van € 96.000,00 exclusief btw per jaar voor het leveren, onderhouden en beheren van de AI-chatbot en inclusief verwerken van 100.000 Sessies. Let op: Deze jaarlijkse opdrachtwaarde is tevens een prijsplafond. Een Inschrijver met een Inschrijving met een prijsindiening in Annex III Prijzenblad waarvan de jaarlijkse kosten hoger zijn dan € 96.000,00 exclusief btw wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

Procedure identifier: 1a812a11-2ef1-4500-9cf9-e104263c6d1a

Type of procedure: Open

The procedure is accelerated: no

2.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72212510 Communication software development services

2.1.2. Place of performance

Country: Netherlands

Anywhere in the given country

Additional information: Amersfoort

2.1.4. General information

Additional information: Overschakelen naar een niet openbare procedure conform de Mededeling intrekking aanbesteding 3-6-2026.

Legal basis:

Directive 2014/24/EU

2.1.6. Grounds for exclusion

Sources of grounds for exclusion: Procurement Document, European Single Procurement Document (ESPD)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Title: Europese aanbesteding AI-chatbot

Description: De scope van de opdracht ziet op het leveren, implementeren, beheren, onderhouden en doorontwikkelen van een AI-chatbotoplossing ter vervanging van de huidige chatbot. De AI-chatbotoplossing dient studenten op een toegankelijke, betrouwbare en efficiënte wijze te ondersteunen en Sessies adequaat af te handelen. Onder de opdracht valt niet alleen de beschikbaarstelling van de oplossing zelf, maar ook de bijbehorende dienstverlening die nodig is om de AI-chatbot gedurende de looptijd goed, veilig en toekomstbestendig te laten functioneren. Deze opdracht is niet onderverdeeld in percelen. Inschrijven op een gedeelte van de opdracht is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. De onderhavige opdracht in deze aanbesteding vertegenwoordigt een geschatte opdrachtwaarde van € 96.000,00 exclusief btw per jaar voor het leveren, onderhouden en beheren van de AI-chatbot en inclusief verwerken van 100.000 Sessies. Let op: Deze jaarlijkse opdrachtwaarde is tevens een prijsplafond. Een Inschrijver met een Inschrijving met een prijsindiening in Annex III Prijzenblad waarvan de jaarlijkse kosten hoger zijn dan € 96.000,00 exclusief btw wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.

Internal identifier: 1

5.1.1. Purpose

Main nature of the contract: Services

Main classification (cpv): 72212510 Communication software development services

Options:

Description of the options: Aanbestedende dienst heeft de scope en omvang van deze aanbesteding vastgesteld op basis van een inschatting van de behoefte aan een AI-chatbot. Vanuit het omnichannel principe kan een aanpassing van de behoefte mogelijkwerwijs leiden tot een verandering in aantallen en/of de behoefte aan aanvullende, noodzakelijke leveringen en /of diensten. Indien een wijziging in behoefte optreedt, wordt in onderling overleg tussen de Aanbestedende Dienst en Inschrijver vastgesteld welke gevolgen dit heeft voor de reeds uitgevoerde en nog uit te voeren leveringen en/of diensten. Hierbij geldt dat: 1. De Aanbestedende dienst uitsluitend wijzigingen kan doorvoeren die noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van de opdracht. Dit geldt bijvoorbeeld in de volgende situaties: 1. Uitbreiding van functionaliteit binnen de aangeboden AI-chatbot die geen onderdeel is geweest van de initiële scope van deze opdracht, maar in het kader van doorontwikkeling relevant is voor de Aanbestedende dienst. 2. Een Whatsappbot door Aanbestedende dienst gaat worden ingezet als extra communicatiemiddel. 3. Een e-mailbot door Aanbestedende dienst gaat worden ingezet als extra communicatiemiddel. 2. De Aanbestedende dienst uitsluitend wijzigingen kan doorvoeren die binnen de oorspronkelijke aard en strekking van de opdracht vallen. 3. Aanvullende leveringen en/of diensten slechts in opdracht worden gegeven

tot een maximale meerwaarde van 50% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde exclusief btw, zoals geoffreerd in Annex III Prijzenblad. Eventuele aanvullende en met deze aanbesteding verband houdende leveringen en/of diensten worden dan additioneel in opdracht gegeven, zonder dat daarvoor een nieuwe aanbesteding wordt doorlopen. Indien de cumulatieve waarde van de wijzigingen de grens in punt 3 overschrijdt, wordt een separate aanbestedingsprocedure doorlopen. Deze bepaling is nadrukkelijk bedoeld als herzieningsclausule in de zin van artikel 2.163c van de Aanbestedingswet en waarborgt dat wijzigingen transparant, proportioneel en rechtmatig worden doorgevoerd binnen de kaders van de oorspronkelijke opdracht.

5.1.2. Place of performance

Country: Netherlands

Anywhere in the given country

Additional information: Amersfoort

5.1.3. Estimated duration

Duration: 72 Months

5.1.4. Renewal

Maximum renewals: 3

Other information about renewals: Aanbestedende dienst heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van drie (3) keer één (1) jaar.

5.1.6. General information

Reserved participation:

Participation is not reserved.

The names and professional qualifications of the staff assigned to perform the contract must be given: Not required

Procurement Project not financed with EU Funds.

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

5.1.7. Strategic procurement

Aim of strategic procurement: No strategic procurement

5.1.9. Selection criteria

Sources of selection criteria: Procurement Document, European Single Procurement Document (ESPD)

5.1.10. Award criteria

Criterion:

Type: Price

Name: Prijswens 1

Description: Prijswens 1

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 30

Criterion:

Type: Quality

Name: Kwaliteitswens 1

Description: Kwaliteitswens 1

Category of award weight criterion: Weight (points, exact)

Award criterion number: 20

Criterion:

Type: Quality
Name: Kwaliteitswens 2
Description: Kwaliteitswens 2
Category of award weight criterion: Weight (points, exact)
Award criterion number: 10

Criterion:

Type: Quality
Name: Kwaliteitswens 3
Description: Kwaliteitswens 3
Category of award weight criterion: Weight (points, exact)
Award criterion number: 15

Criterion:

Type: Quality
Name: Kwaliteitswens 4
Description: Kwaliteitswens 4
Category of award weight criterion: Weight (points, exact)
Award criterion number: 25

5.1.11. Procurement documents

Deadline for requesting additional information: 08/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time
Address of the procurement documents: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/430487>

5.1.12. Terms of procurement

Terms of submission:

Electronic submission: Required
Address for submission: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/430487>
Languages in which tenders or requests to participate may be submitted: Dutch
Electronic catalogue: Not allowed
Variants: Not allowed
Deadline for receipt of tenders: 03/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time
Duration during which the tender must remain valid: 6 Months
Information about public opening:
Opening date: 03/07/2026 12:05:00 (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: no

5.1.15. Techniques

Framework agreement:

No framework agreement

Information about the dynamic purchasing system:

No dynamic purchase system

5.1.16. Further information, mediation and review

Review organisation: Regisseur Studenten Reisrecht B.V. - Rechtbank Midden-Nederland
Organisation providing additional information about the procurement procedure: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.
Organisation providing more information on the review procedures: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.
Organisation receiving requests to participate: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Official name: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.
Registration number: 551865973
Postal address: Koningin Wilhelminalaan 35
Town: AMERSFOORT
Postcode: 3818HN
Country subdivision (NUTS): Utrecht (NL350)
Country: Netherlands
Contact point: Arno Harbers
Email: ali.oudahmani@svov.nu
Telephone: +31 646482106
Internet address: <http://www.studentenreisproduct.nl>

Other contact points:

Official name: Rechtbank Midden-Nederland
Postal address: Mevrouw Justitiaplein 1
Town: Utrecht
Postcode: 3511 EX
Country subdivision (NUTS): Utrecht (NL350)
Country: Netherlands
Contact point: Rechtbank Midden-Nederland
Email: midden-nederland@rechtspraak.nl
Telephone: +31 883620000
Internet address: <http://www.rechtspraak.nl>

Roles of this organisation:

Buyer
Organisation providing additional information about the procurement procedure
Organisation receiving requests to participate
Review organisation
Organisation providing more information on the review procedures

10. Change

Version of the previous notice to be changed
:
98fbf88f-df14-4a52-a245-d27cba6b5d81-01
Main reason for change
:
Procedure suspended due to a complaint, appeal or any other action for review

Notice information

Notice identifier/version: 29870560-927c-4218-88c9-069f64a7020c - 01

Form type: Competition

Notice type: Contract or concession notice – standard regime

Notice subtype: 16

Notice dispatch date: 24/06/2026 14:22:45 (UTC+02:00) Eastern European Time, Central European Summer Time

Languages in which this notice is officially available: Dutch

Notice publication number: 433738-2026

OJ S issue number: 120/2026

Publication date: 25/06/2026