

433738-2026 - Licitación

Países Bajos – Servicios de desarrollo de software de comunicación – Europese aanbesteding AI-chatbot

OJ S 120/2026 25/06/2026

**Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal - Anuncio de cambios
Servicios**

1. Comprador

1.1. Comprador

Denominación oficial: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

Correo electrónico: ali.oudahmani@svov.nu

Naturaleza jurídica del comprador: Organismo de Derecho público

Actividad del poder adjudicador: Servicios públicos generales

2. Procedimiento

2.1. Procedimiento

Título: Europese aanbesteding AI-chatbot

Descripción: 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.

Identificador del procedimiento: 1a812a11-2ef1-4500-9cf9-e104263c6d1a

Tipo de procedimiento: Abierto

El procedimiento está acelerado: no

2.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72212510 Servicios de desarrollo de software de comunicación

2.1.2. Lugar de ejecución

País: Países Bajos

En cualquier parte de un país dado

Información complementaria: Amersfoort

2.1.4. Información general

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

Base jurídica:

Directiva 2014/24/UE

2.1.6. Motivos de exclusión

Fuentes de los motivos de exclusión: Documento de contratación, Documento europeo único de contratación (DEUC)

5. Lote

5.1. Lote: LOT-0000

Título: Europese aanbesteding AI-chatbot

Descripción: 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.

Identificador interno: 1

5.1.1. Finalidad

Naturaleza del contrato: Servicios

Clasificación principal (cpv): 72212510 Servicios de desarrollo de software de comunicación

Opciones:

Descripción de las opciones: 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. Lugar de ejecución

País: Países Bajos

En cualquier parte de un país dado

Información complementaria: Amersfoort

5.1.3. Duración estimada

Duración: 72 Meses

5.1.4. Renovación

Número máximo de renovaciones: 3

Más información sobre renovaciones: Aanbestedende dienst heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van drie (3) keer één (1) jaar.

5.1.6. Información general

Participación reservada:

La participación no está reservada.

Deben indicarse los nombres y las cualificaciones profesionales del personal encargado de ejecutar el contrato: No se requiere

Proyecto de contratación pública no financiado con fondos de la UE

La contratación pública está cubierta por el Acuerdo sobre Contratación Pública (ACP): sí

5.1.7. Contratación estratégica

Objetivo de la contratación estratégica: Ninguna contratación estratégica

5.1.9. Criterios de selección

Fuentes de los criterios de selección: Documento de contratación, Documento europeo único de contratación (DEUC)

5.1.10. Criterios de adjudicación

Criterio:

Tipo: Precio

Nombre: Prijswens 1

Descripción: Prijswens 1

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 30

Criterio:

Tipo: Calidad

Nombre: Kwaliteitswens 1

Descripción: Kwaliteitswens 1

Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)

Criterio de adjudicación: número: 20

Criterio:

Tipo: Calidad
Nombre: Kwaliteitswens 2
Descripción: Kwaliteitswens 2
Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)
Criterio de adjudicación: número: 10

Criterio:

Tipo: Calidad
Nombre: Kwaliteitswens 3
Descripción: Kwaliteitswens 3
Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)
Criterio de adjudicación: número: 15

Criterio:

Tipo: Calidad
Nombre: Kwaliteitswens 4
Descripción: Kwaliteitswens 4
Categoría del criterio de adjudicación de peso: Ponderación (puntos, exacto)
Criterio de adjudicación: número: 25

5.1.11. Pliegos de contratación

Plazo para solicitar información complementaria: 08/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central
Dirección de los pliegos de contratación: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/430487>

5.1.12. Condiciones de la contratación pública

Condiciones de presentación:

Presentación electrónica: Obligatoria
Dirección para la presentación: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/430487>
Lenguas en las que pueden presentarse las ofertas o solicitudes de participación: neerlandés
Catálogo electrónico: No autorizada
Variantes: No autorizada
Plazo de recepción de ofertas: 03/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central
Duración durante la cual la oferta debe permanecer válida: 6 Meses

Información sobre la apertura pública:

Fecha de apertura: 03/07/2026 12:05:00 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Condiciones del contrato:

La ejecución del contrato debe realizarse en el marco de programas de empleo protegido: No
Facturación electrónica: Obligatoria
Se utilizarán pedidos electrónicos: no
Se utilizará el pago electrónico: no

5.1.15. Técnicas

Acuerdo marco:

Ningún acuerdo marco

Información sobre el sistema dinámico de adquisición:

Ningún sistema dinámico de adquisición

5.1.16. Información adicional, mediación y recurso

Organización encargada de los procedimientos de recurso: Regisseur Studenten Reisrecht B.V. - Rechtbank Midden-Nederland
Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.
Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.
Organización que recibe solicitudes de participación: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

8. Organizaciones

8.1. ORG-0001

Denominación oficial: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.
Número de registro: 551865973
Dirección postal: Koningin Wilhelminalaan 35
Localidad: AMERSFOORT
Código postal: 3818HN
Subdivisión del país (NUTS): Utrecht (NL350)
País: Países Bajos
Punto de contacto: Arno Harbers
Correo electrónico: ali.oudahmani@svov.nu
Teléfono: +31 646482106
Dirección de internet: <http://www.studentenreisproduct.nl>

Otros puntos de contacto:

Denominación oficial: Rechtbank Midden-Nederland
Dirección postal: Mevrouw Justitiaplein 1
Localidad: Utrecht
Código postal: 3511 EX
Subdivisión del país (NUTS): Utrecht (NL350)
País: Países Bajos
Punto de contacto: Rechtbank Midden-Nederland
Correo electrónico: midden-nederland@rechtspraak.nl
Teléfono: +31 883620000
Dirección de internet: <http://www.rechtspraak.nl>

Funciones de esta organización:

Comprador
Organización que proporciona información adicional sobre el procedimiento de contratación
Organización que recibe solicitudes de participación
Organización encargada de los procedimientos de recurso
Organización que proporciona más información sobre los procedimientos de recurso

10. Modificación

Versión del anuncio anterior que debe modificarse

:

98fbf88f-df14-4a52-a245-d27cba6b5d81-01

Principal motivo de la modificación

:

Procedimiento suspendido debido a una reclamación, un recurso u otro tipo de revisión

Información del anuncio

Identificador/versión del anuncio: 29870560-927c-4218-88c9-069f64a7020c - 01

Tipo de formulario: Licitación

Tipo de anuncio: Anuncio de contrato o de concesión. Régimen normal

Subtipo de anuncio: 16

Fecha de envío del anuncio: 24/06/2026 14:22:45 (UTC+02:00) Hora de Europa Oriental, hora de verano de Europa Central

Lenguas en las que este anuncio está disponible oficialmente: neerlandés

Número de publicación del anuncio: 433738-2026

Número de la edición del DO S: 120/2026

Fecha de publicación: 25/06/2026