

438120-2026 - Hange

Madalmaad – Side- ja multimeediatarkvara arendusteenused – Europese aanbesteding Artificial Intelligence Chatbot (AI-chatbot)

OJ S 120/2026 25/06/2026

Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord
Teenused

1. Hankija

1.1. Hankija

Ametlik nimi: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

E-posti aadress: ali.oudahmani@svov.nu

Hankija õiguslik vorm: Avalik-õiguslik isik

Hankija tegevus: Elamu- ja kommunaalmajandus

2. Menetlus

2.1. Menetlus

Pealkiri: Europese aanbesteding Artificial Intelligence Chatbot (AI-chatbot)

Kirjeldus: 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. Aanmelden 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 Gegadigde 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.

Menetluse tunnus: f51c247b-8b4a-48d6-8349-265bddbc3726

Menetluse liik: Piiratud

Kiirendatud menetlus: ei

2.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 72212500 Side- ja multimeediatarkvara arendusteenused

2.1.2. Lepingu täitmise koht

Riik: Madalmaad

Kõikjal asjaomases riigis

Lisateave: Amersfoort

2.1.4. Üldine teave

Õiguslik alus:

2.1.6. Kõrvaldamise alused

Väljajätmise aluste allikad: Hankedokument

5. Osa

5.1. Osa: LOT-0000

Pealkiri: Europese aanbesteding Artificial Intelligence Chatbot (AI-chatbot)

Kirjeldus: 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. Aanmelden 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 Gegadigde 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.

Sisemine tunnus: 1

5.1.1. Eesmärk

Lepingu olemus: Teenused

Peamine liigitus (cpv): 72212500 Side- ja multimeediatarkvara arendusteenused

Täiendavad hankevõimalused:

Täiendavate hankevõimaluste kirjeldus: 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 mogelijkerwijs 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 Gegadigde 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

vaarde 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. Lepingu täitmise koht

Riik: Madalmaad

Kõikjal asjaomases riigis

Lisateave: Amersfoort

5.1.3. Eeldatav kestus

Kestus: 72 Kuud

5.1.4. Uuendamine

Maksimaalne lepingu uuendamiste arv: 3

Muu informatsioon uuendamise kohta: Aanbestedende dienst heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van drie (3) keer één (1) jaar.

5.1.6. Üldine teave

Reserveeritud osalemine:

Osalemine ei ole reserveeritud.

Tuleb esitada lepingu täitmiseks määratud töötajate nimed ja nende kutsekvalifikatsioonid: Ei ole nõutud

Hankeprojekt, mida ei rahastata ELi vahenditest

Hanke suhtes kohaldatakse riigihankelepingut (GPA): jah

5.1.7. Strateegilised hanked

Strateegilise hanke eesmärk: Ei kohaldata strateegilist hanget

5.1.8. Ligipääsetavuse kriteeriumid

Lisatud on puuetega inimeste juurdepääsukriteeriumid

5.1.9. Kvalifitseerimistingimused

Valikukriteeriumide allikad: Hankedokument

Teave kaheetapilise menetluse teise etapi kohta:

Menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate miinimumarv: 5

Menetluse teise etapi kutsutavate taotlejate maksimumarv: 5

Menetlus toimub järjestikuste etappidena. Igas etapis võidakse mõni osaleja kõrvaldada

5.1.10. Pakkumuste hindamise kriteeriumid

Kriteerium:

Liik: Hind

Nimi: Prijswens 1

Kirjeldus: Prijswens 1

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 30

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: Kwaliteitswens 1

Kirjeldus: Kwaliteitswens 1

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 20

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: Kwaliteitswens 2

Kirjeldus: Kwaliteitswens 2

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 10

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: Kwaliteitswens 3

Kirjeldus: Kwaliteitswens 3

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 15

Kriteerium:

Liik: Kvaliteet

Nimi: Kwaliteitswens 4

Kirjeldus: Kwaliteitswens 4

Hindamise kaalukriteeriumi kategooria: Kaal (punktid, täpne)

Hindamiskriteerium – arv: 25

5.1.11. Hankedokumendid

Lisateabe taotlemise tähtaeg: 24/08/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Hankedokumentide aadress: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/430496>

5.1.12. Hanke tingimused**Menetluse tingimused:**

Eeldatav kuupäev, millal saadetakse pakkumuste esitamise ettepanek: 07/10/2026

Esitamise tingimused:

Elektrooniline esitamine: Nõutav

Esitamise aadress: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/430496>

Keeled, milles võib pakkumusi või osalemistaotlusi esitada: hollandi keel

Elektrooniline kataloog: Ei ole lubatud

Variandid: Ei ole lubatud

Osalemistaotluste esitamise tähtaeg: 11/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Lepingutingimused:

Lepingu täitmine peab toimuma kaitstud tööhõive programmide raames: Ei

E-arveldamine: Nõutav

Kasutatakse elektroonilisi tellimusi: ei

Kasutatakse elektroonilisi makseid: ei

5.1.15. Vahendid**Raamleping:**

Ei kohaldata raamlepingut

Teave dünaamilise hankesüsteemi kohta:

Ei kohaldata dünaamilist hankesüsteemi

5.1.16. Lisateave, lepitus ja vaidlustus

Vaidlustusorgan: Regisseur Studenten Reisrecht B.V. - Rechtbank Midden-Nederland

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.
Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

8. Organisatsioonid

8.1. ORG-0001

Ametlik nimi: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

Registreerimisnumber: 551865973

Postiaadress: Koningin Wilhelminalaan 35

Linn: AMERSFOORT

Sihtnumber: 3818HN

Riik – jaotus (NUTS): Utrecht (NL350)

Riik: Madalmaad

Kontaktpunkt: Arno Harbers

E-posti aadress: ali.oudahmani@svov.nu

Telefon: +31 646482106

Internetiaadress: <http://www.studentenreisproduct.nl>

Muud kontaktpunktid:

Ametlik nimi: Rechtbank Midden-Nederland

Postiaadress: Mevrouw Justitiaplein 1

Linn: Utrecht

Sihtnumber: 3511 EX

Riik – jaotus (NUTS): Utrecht (NL350)

Riik: Madalmaad

Kontaktpunkt: Rechtbank Midden-Nederland

E-posti aadress: midden-nederland@rechtspraak.nl

Telefon: +31 883620000

Internetiaadress: <http://www.rechtspraak.nl>

Selle organisatsiooni rollid:

Hankija

Organisatsioon, mis annab lisateavet hankemenetluse kohta

Organisatsioon, millele laekuvad osalemistaotlused

Vaidlustusorgan

Organisatsioon, mis annab lisateavet vaidlustamise kohta

Teave teate kohta

Teate tunnus/version: 099db160-b8cc-4982-af44-abb8063661f6 - 01

Vormi liik: Hange

Teate liik: Hanketeade või kontsessiooniteade – üldkord

Teate alaliik: 16

Teate saatmise kuupäev: 24/06/2026 14:45:58 (UTC+02:00) Ida-Euroopa aeg, Kesk-Euroopa suveaeg

Keeled, milles käesolev teade on ametlikult kättesaadav: hollandi keel

Teate avaldamise number: 438120-2026

ELT S väljaande number: 120/2026

Avaldamise kuupäev: 25/06/2026