

326027-2026 - Mise en concurrence

Pays-Bas – Services de développement de logiciels de communication – Europése aanbesteding AI-chatbot

OJ S 91/2026 12/05/2026

Avis de marché ou de concession – régime ordinaire

Services

1. Acheteur

1.1. Acheteur

Nom officiel: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

Adresse électronique: ali.oudahmani@svov.nu

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur: Services d'administration générale

2. Procédure

2.1. Procédure

Titre: Europése 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.

Identifiant de la procédure: 1a812a11-2ef1-4500-9cf9-e104263c6d1a

Type de procédure: Ouverte

La procédure est accélérée: non

2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72212510 Services de développement de logiciels de communication

2.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: Amersfoort

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, Document unique de marché européen (DUME)

5. Lot

5.1. Lot: LOT-0000

Titre: 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.

Identifiant interne: 1

5.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72212510 Services de développement de logiciels de communication

Options:

Description des 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. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: Amersfoort

5.1.3. Durée estimée

Durée: 72 Mois

5.1.4. Reconduction

Nombre maximum de reconductions: 3

Autres informations sur le renouvellement: Aanbestedende dienst heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van drie (3) keer één (1) jaar.

5.1.6. Informations générales

Participation réservée:

La participation n'est pas réservée.

Les noms et les qualifications professionnelles du personnel chargé de l'exécution du marché doivent être mentionnés: Non requises

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

5.1.7. Marché public stratégique

Objectif du marché public stratégique: Pas de passation de marché stratégique

5.1.9. Critères de sélection

Sources des critères de sélection: Document de marché, Document unique de marché européen (DUME)

5.1.10. Critères d'attribution

Critère:

Type: Prix

Nom: Prijswens 1

Description: Prijswens 1

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 30

Critère:

Type: Qualité

Nom: Kwaliteitswens 1

Description: Kwaliteitswens 1

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 20

Critère:

Type: Qualité

Nom: Kwaliteitswens 2

Description: Kwaliteitswens 2

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 10

Critère:

Type: Qualité

Nom: Kwaliteitswens 3

Description: Kwaliteitswens 3

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 15

Critère:

Type: Qualité

Nom: Kwaliteitswens 4

Description: Kwaliteitswens 4

Catégorie du critère d'attribution poids: Pondération (points, valeur exacte)

Nombre critère d'attribution: 25

5.1.11. Documents de marché

Date limite de demande d'informations complémentaires: 08/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00)

Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Adresse des documents de marché: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/424476>

5.1.12. Conditions du marché public

Conditions de soumission:

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/424476>

Langues dans lesquelles les offres ou demandes de participation/candidatures peuvent être présentées: néerlandais

Catalogue électronique: Non autorisée

Variantes: Non autorisée

Date limite de réception des offres: 03/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Heure de l'Europe orientale, heure d'été de l'Europe centrale

Durée de validité des offres: 6 Mois

Informations relatives à l'ouverture publique:

Date d'ouverture: 03/07/2026 12:05:00 (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: non

5.1.15. Techniques

Accord-cadre:

Pas d'accord-cadre

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

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de
marché: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours: Regisseur
Studenten Reisrecht B.V.

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures: Regisseur Studenten
Reisrecht B.V.

8. Organisations

8.1. ORG-0001

Nom officiel: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

Numéro d'enregistrement: 551865973

Adresse postale: Koningin Wilhelminalaan 35

Ville: AMERSFOORT

Code postal: 3818HN

Subdivision pays (NUTS): Utrecht (NL350)

Pays: Pays-Bas

Point de contact: Arno Harbers

Adresse électronique: ali.oudahmani@svov.nu

Téléphone: +31 646482106

Adresse internet: <http://www.studentenreisproduct.nl>

Autres points de contact:

Nom officiel: Rechtbank Midden-Nederland

Adresse postale: Mevrouw Justitiaplein 1

Ville: Utrecht

Code postal: 3511 EX

Subdivision pays (NUTS): Utrecht (NL350)

Pays: Pays-Bas

Point de contact: Rechtbank Midden-Nederland

Adresse électronique: midden-nederland@rechtspraak.nl

Téléphone: +31 883620000

Adresse internet: <http://www.rechtspraak.nl>

Rôles de cette organisation:

Acheteur

Organisation qui fournit des informations complémentaires sur la procédure de passation de
marché

Organisation qui reçoit les demandes de participation/candidatures

Organisation chargée des procédures de recours

Organisation qui fournit des précisions concernant l'introduction des recours

Informations relatives à l'avis

Identifiant/version de l'avis: f7bbf2d3-80c4-486f-b748-9ece2bae4df2 - 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: 08/05/2026 15:11:11 (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: 326027-2026

Numéro de publication au JO S: 91/2026

Date de publication: 12/05/2026