

## 438120-2026 - Mise en concurrence

**Pays-Bas – Services de développement de logiciels de communication et de logiciels multimédia  
– Europese aanbesteding Artificial Intelligence Chatbot (AI-chatbot)**

**OJ S 120/2026 25/06/2026**

**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](mailto:ali.oudahmani@svov.nu)

Forme juridique de l'acheteur: Organisme de droit public

Activité du pouvoir adjudicateur: Logement et équipements collectifs

### 2. Procédure

---

#### 2.1. Procédure

Titre: Europese aanbesteding Artificial Intelligence Chatbot (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. 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.

Identifiant de la procédure: f51c247b-8b4a-48d6-8349-265bddbc3726

Type de procédure: Restreinte

La procédure est accélérée: non

##### 2.1.1. Objet

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72212500 Services de développement de logiciels de communication et de logiciels multimédia

##### 2.1.2. Lieu d'exécution

Pays: Pays-Bas

N'importe où dans le pays donné

Informations complémentaires: Amersfoort

##### 2.1.4. Informations générales

**2.1.6. Motifs d'exclusion**

Sources des motifs d'exclusion: Document de marché

## **5. Lot**

---

**5.1. Lot: LOT-0000**

Titre: Europese aanbesteding Artificial Intelligence Chatbot (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. 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.

Identifiant interne: 1

**5.1.1. Objet**

Nature principale du marché: Services

Nomenclature principale (cpv): 72212500 Services de développement de logiciels de communication et de logiciels multimédia

**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 mogelijkwijs 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 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 éenzijdige, 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

#### **5.1.8. Critères d'accessibilité**

Des critères d'accessibilité pour les personnes handicapées sont appliqués

#### **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:**

Nombre minimal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 5

Nombre maximal de candidats à inviter pour la seconde étape de la procédure: 5

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

#### **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: 24/08/2026 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/430496>

**5.1.12. Conditions du marché public**

**Conditions de la procédure:**

Date d'envoi estimée des invitations à soumissionner: 07/10/2026

**Conditions de soumission:**

Soumission par voie électronique: Requise

Adresse de soumission: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/430496>

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 demandes de participation/candidatures: 11/09/2026 12:00:00 (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: 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](mailto: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](mailto: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: 099db160-b8cc-4982-af44-abb8063661f6 - 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: 24/06/2026 14:45:58 (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: 438120-2026

Numéro de publication au JO S: 120/2026

Date de publication: 25/06/2026