

## 326027-2026 - Mededinging

Nederland – Diensten voor ontwikkeling van communicatiesoftware – Europese aanbesteding AI-chatbot

OJ S 91/2026 12/05/2026

Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Diensten

### 1. Koper

---

#### 1.1. Koper

Officiële naam: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

E-mail: [ali.oudahmani@svov.nu](mailto:ali.oudahmani@svov.nu)

Rechtsvorm van de koper: Publiekrechtelijke instelling

Activiteit van de aanbestedende dienst: Algemene overheidsdiensten

### 2. Procedure

---

#### 2.1. Procedure

Titel: Europese aanbesteding AI-chatbot

Beschrijving: 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.

Identificatiecode van de procedure: 1a812a11-2ef1-4500-9cf9-e104263c6d1a

Type procedure: Openbaar

De procedure wordt versneld: neen

##### 2.1.1. Doel

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72212510 Diensten voor ontwikkeling van communicatiesoftware

##### 2.1.2. Plaats van uitvoering

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Amersfoort

##### 2.1.4. Algemene informatie

#### **2.1.6. Gronden voor uitsluiting**

Bronnen voor uitsluitingsgronden: Aanbestedingsstuk, Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

## **5. Perceel**

---

### **5.1. Perceel: LOT-0000**

Titel: Europese aanbesteding AI-chatbot

Beschrijving: 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.

Interne identificatiecode: 1

#### **5.1.1. Doel**

Aard van het contract: Diensten

Belangrijkste classificatie (cpv): 72212510 Diensten voor ontwikkeling van communicatiesoftware

##### **Opties:**

Beschrijving van de opties: 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. Plaats van uitvoering**

Land: Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Amersfoort

#### **5.1.3. Geraamde duur**

Looptijd: 72 Maanden

#### **5.1.4. Verlenging**

Maximumaantal verlengingen: 3

Overige informatie over verlengingen: Aanbestedende dienst heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van drie (3) keer één (1) jaar.

#### **5.1.6. Algemene informatie**

##### **Vorbehouden deelname:**

Deelname is niet voorbehouden.

De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld: Niet vereist

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

De aanbesteding valt onder de Overeenkomst inzake overheidsopdrachten (GPA): ja

#### **5.1.7. Strategische aanbestedingen**

Doel van strategische aanbestedingen: Geen strategische aanbesteding

#### **5.1.9. Selectiecriteria**

Bronnen van selectiecriteria: Aanbestedingsstuk, Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA)

#### **5.1.10. Gunningscriteria**

##### **Criterium:**

Type: Prijs

Naam: Prijswens 1

Beschrijving: Prijswens 1

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 30

##### **Criterium:**

Type: Kwaliteit

Naam: Kwaliteitswens 1

Beschrijving: Kwaliteitswens 1

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 20

##### **Criterium:**

Type: Kwaliteit

Naam: Kwaliteitswens 2  
Beschrijving: Kwaliteitswens 2  
Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)  
Gunningscriterium numerieke waarde: 10

**Criterium:**

Type: Kwaliteit

Naam: Kwaliteitswens 3

Beschrijving: Kwaliteitswens 3

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 15

**Criterium:**

Type: Kwaliteit

Naam: Kwaliteitswens 4

Beschrijving: Kwaliteitswens 4

Categorie van het gunningscriterium gewicht: Gewicht (punten, exact)

Gunningscriterium numerieke waarde: 25

**5.1.11. Aanbestedingsstukken**

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie: 08/06/2026 23:59:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Adres van de aanbestedingsstukken: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/424476>

**5.1.12. Voorwaarden van de aanbesteding**

**Voorwaarden voor indiening:**

Elektronische indiening: Vereist

Adres voor indiening: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/424476>

Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend: Nederlands

Elektronische catalogus: Niet toegestaan

Varianten: Niet toegestaan

Uiterste datum voor de ontvangst van inschrijvingen: 03/07/2026 12:00:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Duur waarin de aanbieding geldig moet blijven: 6 Maanden

**Informatie over de openbare opening:**

Openingsdatum: 03/07/2026 12:05:00 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

**Voorwaarden van het contract:**

De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven: Neen

Elektronische facturering: Vereist

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing: neen

Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling: neen

**5.1.15. Technieken**

**Raamovereenkomst:**

Geen raamovereenkomst

**Informatie over het dynamische aankoopstelsel:**

Geen dynamisch aankoopstelsel

**5.1.16. Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie**

Organisatie voor beroepsprocedures: Regisseur Studenten Reisrecht B.V. - Rechtbank Midden-Nederland

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

## 8. Organisaties

---

### 8.1. ORG-0001

Officiële naam: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

Registratienummer: 551865973

Postadres: Koningin Wilhelminalaan 35

Stad: AMERSFOORT

Postcode: 3818HN

Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederland

Contactpunt: Arno Harbers

E-mail: [ali.oudahmani@svov.nu](mailto:ali.oudahmani@svov.nu)

Telefoon: +31 646482106

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

#### **Andere contactpunten:**

Officiële naam: Rechtbank Midden-Nederland

Postadres: Mevrouw Justitiaplein 1

Stad: Utrecht

Postcode: 3511 EX

Onderverdeling land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederland

Contactpunt: Rechtbank Midden-Nederland

E-mail: [midden-nederland@rechtspraak.nl](mailto:midden-nederland@rechtspraak.nl)

Telefoon: +31 883620000

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

#### **Rollen van deze organisatie:**

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

## Informatie over een aankondiging

---

Identificatiecode/versie van de aankondiging: f7bbf2d3-80c4-486f-b748-9ece2bae4df2 - 01

Type formulier: Mededinging

Type aankondiging: Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling

Subtype aankondiging: 16

Verzenddatum van de aankondiging: 08/05/2026 15:11:11 (UTC+02:00) Oost-Europese tijd, Midden-Europese zomertijd

Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is: Nederlands

Publicatienummer aankondiging: 326027-2026

