

496774-2026 - Procedura konkurencyjna

Niderlandy – Usługi opracowywania oprogramowania komunikacyjnego i multimedialnego –
Europese aanbesteding Artificial Intelligence Chatbot (AI-chatbot)

OJ S 136/2026 17/07/2026

Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy - Ogłoszenie o zmianie
Usługi

1. Nabywca

1.1. Nabywca

Oficjalna nazwa: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

E-mail: ali.oudahmani@svov.nu

Status prawny nabywcy: Podmiot prawa publicznego

Sektor działalności instytucji zamawiającej: Gospodarka mieszkaniowa i komunalna

2. Procedura

2.1. Procedura

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

Opis: 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.

Identyfikator procedury: f51c247b-8b4a-48d6-8349-265bddbc3726

Rodzaj procedury: Ograniczona

Procedura jest przyspieszona: nie

2.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 72212500 Usługi opracowywania oprogramowania komunikacyjnego i multimedialnego

2.1.2. Miejsce realizacji

Kraj: Niderlandy

W dowolnym miejscu w danym państwie

Informacje dodatkowe: Amersfoort

2.1.4. Informacje ogólne

Podstawa prawna:
Dyrektywa 2014/24/UE

2.1.6. Podstawy wykluczenia

Powody wykluczenia źródła: Dokumenty zamówienia, Jednolity europejski dokument zamówienia (ESPD)

5. Część zamówienia

5.1. Część zamówienia: LOT-0000

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

Opis: 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.

Wewnętrzny identyfikator: 1

5.1.1. Przeznaczenie

Charakter zamówienia: Usługi

Główna klasyfikacja (cpv): 72212500 Usługi opracowywania oprogramowania komunikacyjnego i multimedialnego

Opcje:

Opis opcji: 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 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. Miejsce realizacji

Kraj: Niderlandy

W dowolnym miejscu w danym państwie

Informacje dodatkowe: Amersfoort

5.1.3. Szacowany okres obowiązywania

Okres obowiązywania: 72 Miesiące

5.1.4. Wznowienie

Maksymalna liczba wznowień: 3

Inne informacje o wznowieniu: Aanbestedende dienst heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van drie (3) keer één (1) jaar.

5.1.6. Informacje ogólne

Zastrzeżony udział:

Udział nie jest zastrzeżony.

Należy podać imiona i nazwiska oraz kwalifikacje zawodowe członków personelu wyznaczonych do realizacji zamówienia: Niewymagane

Projekt zamówienia niefinansowany z funduszy UE

Zamówienie jest objęte zakresem Porozumienia w sprawie zamówień rządowych (GPA): tak

5.1.7. Zamówienia strategiczne

Cel zamówienia strategicznego: Zamówienia inne niż strategiczne

5.1.8. Kryteria dostępności

Kryteria dostępności dla osób niepełnosprawnych zostały uwzględnione

5.1.9. Kryteria kwalifikacji

Źródła kryteriów wyboru: Dokumenty zamówienia, Jednolity europejski dokument zamówienia (ESPD)

Informacje dotyczące drugiego etapu procedury dwustopniowej:

Minimalna liczba kandydatów, którzy zostaną zaproszeni do udziału w drugim etapie procedury : 5

Maksymalna liczba kandydatów, którzy zostaną zaproszeni do udziału w drugim etapie procedury: 5

Procedura zostanie przeprowadzona w kolejnych etapach. Na każdym etapie niektórzy uczestnicy mogą zostać wyeliminowani

5.1.10. Kryteria udzielenia zamówienia

Kryterium:

Rodzaj: Cena

Nazwa: Prijswens 1

Opis: Prijswens 1

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 30

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Kwaliteitswens 1

Opis: Kwaliteitswens 1

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 20

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Kwaliteitswens 2

Opis: Kwaliteitswens 2

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 10

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Kwaliteitswens 3

Opis: Kwaliteitswens 3

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 15

Kryterium:

Rodzaj: Jakość

Nazwa: Kwaliteitswens 4

Opis: Kwaliteitswens 4

Kategoria kryterium udzielenia zamówienia waga: Waga (wartość punktowa, dokładna)

Kryterium udzielenia - Liczba: 25

5.1.11. Dokumenty zamówienia

Termin występowania z wnioskiem o dodatkowe informacje: 24/08/2026 23:59:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Adres dokumentów zamówienia: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/433630>

5.1.12. Warunki udzielenia zamówienia

Warunki procedury:

Przewidywana data wysłania zaproszeń do składania ofert: 07/10/2026

Warunki zgłoszenia:

Zgłoszenie elektroniczne: Wymagane

Adres na potrzeby zgłoszenia: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/433630>

Języki, w których można składać oferty lub wnioski o dopuszczenie do udziału: niderlandzki

Katalog elektroniczny: Niedozwolone

Oferty wariantowe: Niedozwolone

Termin składania wniosków o dopuszczenie do udziału: 11/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Warunki zamówienia:

Wykonanie zamówienia musi odbywać się w ramach programów zatrudnienia chronionego: Nie

Fakturowanie elektroniczne: Wymagane

Stosowane będą zlecenia elektroniczne: nie

Stosowane będą płatności elektroniczne: nie

5.1.15. Techniki

Umowa ramowa:

Brak umowy ramowej

Informacje o dynamicznym systemie zakupów:

Brak dynamicznego systemu zakupów

5.1.16. Dalsze informacje, mediacja i odwołanie

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

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

8. Organizacje

8.1. ORG-0001

Oficjalna nazwa: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

Numer rejestracyjny: 551865973

Adres pocztowy: Koningin Wilhelminalaan 35

Miejscowość: AMERSFOORT

Kod pocztowy: 3818HN

Podpodział krajowy (NUTS): Utrecht (NL350)

Kraj: Niderlandy

Punkt kontaktowy: Arno Harbers

E-mail: ali.oudahmani@svov.nu

Telefon: +31 646482106

Adres strony internetowej: <http://www.studentenreisproduct.nl>

Inne punkty kontaktowe:

Oficjalna nazwa: Rechtbank Midden-Nederland

Adres pocztowy: Mevrouw Justitiaplein 1

Miejscowość: Utrecht

Kod pocztowy: 3511 EX

Podpodział krajowy (NUTS): Utrecht (NL350)

Kraj: Niderlandy

Punkt kontaktowy: Rechtbank Midden-Nederland

E-mail: midden-nederland@rechtspraak.nl

Telefon: +31 883620000

Adres strony internetowej: <http://www.rechtspraak.nl>

Role tej organizacji:

Nabywca

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat postępowania o udzielenie zamówienia

Organizacja przyjmująca wnioski o dopuszczenie do udziału

Organ odwoławczy

Organizacja udzielająca dodatkowych informacji na temat procedur odwoławczych

10. Zmiana

Poprzednia wersja ogłoszenia, która jest zmieniana

:

099db160-b8cc-4982-af44-abb8063661f6-01

Główny powód zmiany

:

Aktualizacja informacji

Opis

:

Toevoeging UEA en wijziging selectiecriteria naar loting.

Informacje o ogłoszeniu

Identyfikator/wersja ogłoszenia: 8e3aab49-3f2c-4b5e-a5f0-2ebf2adc5d40 - 01

Typ formularza: Procedura konkurencyjna

Rodzaj ogłoszenia: Ogłoszenie o zamówieniu lub ogłoszenie o koncesji – tryb standardowy

Podrodzaj ogłoszenia: 16

Ogłoszenie – data wysłania: 16/07/2026 13:22:59 (UTC+02:00) czas wschodnioeuropejski, czas środkowoeuropejski letni

Języki, w których przedmiotowe ogłoszenie jest oficjalnie dostępne: niderlandzki

Numer publikacji ogłoszenia: 496774-2026

Numer wydania Dz.U. S: 136/2026

Data publikacji: 17/07/2026