

## 438120-2026 - Konkurrensutsättning

Nederländerna – Programvaruutvecklingstjänster för kommunikation och multimedia – Europese aanbesteding Artificial Intelligence Chatbot (AI-chatbot)

OJ S 120/2026 25/06/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

### 1. Upphandlare

---

#### 1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

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

Köparens rättsliga status: Offentligt styrt organ

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Bostadsförsörjning och samhällsutveckling

### 2. Förfarande

---

#### 2.1. Förfarande

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

Beskrivning: 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.

Förfarandets identifierare: f51c247b-8b4a-48d6-8349-265bddbc3726

Typ av förfarande: Selektivt

Förfarandet är påskyndat: nej

##### 2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 72212500 Programvaruutvecklingstjänster för kommunikation och multimedia

##### 2.1.2. Leveransplats

Land: Nederländerna

Var som helst i det aktuella landet

Kompletterande information: Amersfoort

##### 2.1.4. Allmänna upplysningar

## Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

### 2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Upphandlingsdokument

## 5. Del (anbudsområde)

---

### 5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

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

Beskrivning: 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.

Intern identifierare: 1

#### 5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 72212500 Programvaruutvecklingstjänster för kommunikation och multimedia

##### Optioner:

Beskrivning av alternativen: 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. Leveransplats**

Land: Nederländerna

Var som helst i det aktuella landet

Kompletterande information: Amersfoort

#### **5.1.3. Uppskattad löptid**

Varaktighet: 72 Månader

#### **5.1.4. Förlängning**

Högst antal förlängningar: 3

Ytterligare information om förlängningar: Aanbestedende dienst heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van drie (3) keer één (1) jaar.

#### **5.1.6. Allmänna upplysningar**

##### **Reserverad upphandling:**

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges:

Behöver inte anges

Upphandlingsprojekt som inte finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA : ja

#### **5.1.7. Strategisk upphandling**

Syftet med strategisk upphandling: Det tas inte hänsyn till miljö, sociala aspekter eller innovation i upphandlingen

#### **5.1.8. Tillgänglighetskriterier**

Det ställs krav på tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning

#### **5.1.9. Urvalskriterier**

Källor till urvalskriterier: Upphandlingsdokument

##### **Information om det andra steget i ett förfarande med två steg:**

Minsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 5

Högsta antalet anbudssökande som inbjuds att delta i andra steget i förfarandet: 5

Förfarandet kommer att äga rum i på varandra följande steg. I varje steg kan några deltagare komma att uteslutas

#### **5.1.10. Tilldelningskriterier**

##### **Kriterium:**

Typ: Pris

Namn: Prijswens 1

Beskrivning: Prijswens 1

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 30

##### **Kriterium:**

Typ: Kvalitet  
Namn: Kwaliteitswens 1  
Beskrivning: Kwaliteitswens 1  
Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)  
Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 20

**Kriterium:**

Typ: Kvalitet  
Namn: Kwaliteitswens 2  
Beskrivning: Kwaliteitswens 2  
Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)  
Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 10

**Kriterium:**

Typ: Kvalitet  
Namn: Kwaliteitswens 3  
Beskrivning: Kwaliteitswens 3  
Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)  
Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 15

**Kriterium:**

Typ: Kvalitet  
Namn: Kwaliteitswens 4  
Beskrivning: Kwaliteitswens 4  
Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Viktning (poängtal, exakt)  
Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 25

**5.1.11. Upphandlingsdokument**

Sista dag för att begära kompletterande information: 24/08/2026 23:59:00 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/430496>

**5.1.12. Upphandlingsvillkor**

**Villkor för förfarandet:**

Beräknat datum för avsändning av inbjudan att lämna anbud: 07/10/2026

**Villkor för inlämning:**

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/430496>

De språk som kan användas i anbuden eller anbudsansökningarna: nederländska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbudsansökningar: 11/09/2026 12:00:00 (UTC+02:00)

Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

**Kontraktsvillkor:**

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: nej

Elektronisk betalning kommer att användas: nej

**5.1.15. Metoder**

**Ramavtal:**

Upphandlingen avser inte ett ramavtal

**Information om det dynamiska inköpssystemet:**

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

#### 5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

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

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

Organisation som mottar anbudsansökningar: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

## 8. Organisationer

---

### 8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

Registreringsnummer: 551865973

Postadress: Koningin Wilhelminalaan 35

Ort: AMERSFOORT

Postnummer: 3818HN

Del av land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederländerna

Kontaktpunkt: Arno Harbers

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

Tfn: +31 646482106

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

#### Andra kontaktpunkter:

Officiellt namn: Rechtbank Midden-Nederland

Postadress: Mevrouw Justitiaplein 1

Ort: Utrecht

Postnummer: 3511 EX

Del av land (NUTS): Utrecht (NL350)

Land: Nederländerna

Kontaktpunkt: Rechtbank Midden-Nederland

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

Tfn: +31 883620000

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

#### Den här organisationens roller:

Upphandlare

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

Organisation som mottar anbudsansökningar

Prövningsorganisation

Organisation som ger mer information om prövningsförfaranden

## Information om meddelandet

---

Identifierare/version för meddelandet: 099db160-b8cc-4982-af44-abb8063661f6 - 01

Formulärtyp: Konkurrensutsättning

Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Meddelandets undertyp: 16

Avsändningsdatum för meddelandet: 24/06/2026 14:45:58 (UTC+02:00) Östeuropeisk tid / centraleuropeisk sommartid

Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: nederländska

Meddelandets publiceringsnummer: 438120-2026

EUT S-nummer: 120/2026

Publiceringsdatum: 25/06/2026