

Uitnodiging tot inschrijving

Europese aanbesteding Artificial Intelligence Chatbot Openbare procedure



Auteur: Pro Mereor, de heer A. Harbers

Datum: 8 mei 2026

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag -buiten het gebruik voor deze aanbesteding of het doen van een aanmelding/inschrijving op deze aanbesteding- worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Pro Mereor B.V. te Arnhem. Bij overtreding van het bovenstaande, wordt het auteursrecht geschonden.

Inhoudsopgave

DEFINITIES.....	3
INLEIDING	4
1 EUROPESE AANBESTEDING	5
1.1 TOELICHTING AANBESTEDENDE DIENST	5
1.2 DOEL, LOOPTIJD EN OMVANG	5
1.2.1 <i>Herzieningsclausule</i>	5
1.3 TIJDSPLANNING.....	6
2 PROCEDUREVOORSCHRIFTEN	7
2.1 COMMUNICATIE.....	7
2.2 NOTA VAN INLICHTINGEN	7
2.3 VORMVEREISTEN INSCHRIJVING.....	7
2.4 INSCHRIJVINGSEISEN	8
2.5 VOORWAARDEN.....	8
2.6 RECHTSVERWERKING EN KLACHTENPROCEDURE	9
3 BESCHRIJVING VAN OPDRACHT	11
3.1 ALGEMEEN	11
3.1.1 <i>Huidig aantal Sessies</i>	11
3.1.2 <i>Huidige kennisbank</i>	11
3.2 SCOPE VAN DE AANBESTEDING	11
3.2.1 <i>Koppelingen AI-chatbot</i>	12
3.2.2 <i>Eigen beheer Aanbestedende dienst</i>	12
4 BEOORDELINGSPROCEDURE	13
4.1 BEOORDELINGSTEAM	13
4.2 BEOORDELINGSPROCEDURE.....	13
5 UITSLUITINGSGRONDEN	15
6 GESCHIKTHEIDSEISEN	16
6.1 DOCUMENTEN GESCHIKTHEIDSEISEN BIJ INSCHRIJVING	16
6.2 BEWIJSSTUKKEN GESCHIKTHEIDSEISEN VOOR INSCHRIJVER BESTE PRIJS-KWALITEITSVERHOUDING	16
7 PROGRAMMA VAN EISEN	18
8 GUNNINGCRITERIA	23
8.1 WEGINGSFACTOREN	23
8.2 PROGRAMMA VAN WENSEN – PRIJS.....	24
8.3 PROGRAMMA VAN WENSEN – KWALITEIT.....	25
8.4 PUNTENTOekenning EN SCOREBEREKENING PRIJS.....	29
8.5 PUNTENTOekenning EN SCOREBEREKENING KWALITEIT.....	29
8.6 BEREKENING EINDSCORE	30
9 OVERZICHT ANNEXEN.....	31
CHECKLIST AAN TE LEVEREN INFORMATIE/ INHOUD INSCHRIJVING.....	32

Definities

In deze Uitnodiging tot inschrijving wordt een aantal begrippen gebruikt. Begrippen worden in de Uitnodiging tot inschrijving met een hoofdletter geschreven. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gebruikt.

Begrip	Definitie
Aanbestedende dienst	Regisseur Studenten Reisrecht B.V.
Aanbestedingswet	Actuele Aanbestedingswet zoals bekendgemaakt in het Staatsblad.
Adviseur	Pro Mereor B.V. te Arnhem (adviseur Aanbestedende dienst).
Annex	Bijgesloten document, dat integraal onderdeel uitmaakt van de Uitnodiging tot inschrijving.
Beoordelingsteam	Afgevaardigden van Aanbestedende dienst, die gezamenlijk met Adviseur deze aanbesteding uitvoeren en ingediende Inschrijvingen beoordelen.
Inschrijver	Een natuurlijke- of rechtspersoon, (marktpartij of een combinatie van marktpartijen) die een inschrijving indient.
Inschrijving	Een aanbieding van Inschrijver uitgebracht aan Aanbestedende dienst gebaseerd op de eisen en wensen van Aanbestedende dienst zoals beschreven in deze uitnodiging tot inschrijving en de nota('s) van Inlichtingen.
Nota van Inlichtingen	Een document waarin vragen van Inschrijvers en de antwoorden daarop zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen in de Uitnodiging tot inschrijving en/of in de daaraan gerelateerde aanbestedingsdocumenten. De verstrekte Nota(s) van inlichtingen maken deel uit van de Overeenkomst voor de opdracht die voortvloeit uit deze aanbesteding.
Overeenkomst	Dienstverleningsovereenkomst tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver betreffende de voorwaarden die gelden voor de levering gecombineerd met diensten door Inschrijver aan Aanbestedende dienst.
Prijzenblad	Excelbestand waarin de Inschrijver zijn tarieven/prijzen vermeldt.
Sessie	Een chatbotsessie waarin een gebruiker en een chatbot met elkaar communiceren binnen één gesprek of gebruiksmoment.
Werkdagen	Maandag tot en met vrijdag van 8:00 uur tot 17:00 uur met uitzondering van wettelijke feestdagen.

Inleiding

Deze Uitnodiging tot inschrijving beschrijft de voorwaarden, eisen en wensen van Aanbestedende dienst met betrekking tot de Europese aanbesteding Artificial Intelligence chatbot (hierna te noemen: **AI-chatbot**). Deze aanbesteding wordt uitgevoerd met de openbare procedure en het gunningscriterium beste prijs- en kwaliteitsverhouding.

Deze aanbesteding wordt volledig digitaal aanbesteed via TenderNed. Meer informatie over volledig digitaal aanbesteden, staat beschreven in Annex I Handleiding TenderNed. TenderNed biedt op verschillende, relevante onderdelen meerdere mogelijkheden tot het indienen van documentatie in relatie tot o.a. de uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en gunningscriteria. De Aanbestedende dienst beperkt deze mogelijkheden in deze Uitnodiging tot inschrijving en hanteert één (1) procedure, zie: 'Checklist aan te leveren informatie'.

1 Europese aanbesteding

1.1 Toelichting Aanbestedende dienst

RSR (Regisseur Studentenreisrecht) werkt als verwerker in opdracht van de Nederlandse ov-bedrijven. RSR is tevens verwerker van DUO. In de Raad van Commissarissen zijn vertegenwoordigers van alle vormen van openbaar vervoer actief: zowel streekvervoer als stadsvervoer, per trein, bus, tram, metro en veerboot. RSR voert in deze de wettelijke taak uit zoals benoemd in art. 1 Wet Studiefinanciering 2000. Regisseur Studenten Reisrecht (RSR) is regisseur en beheerder van het studentenreisproduct. Studenten vragen het studentenreisproduct aan bij DUO, waarna RSR zorgdraagt voor de administratieve verwerking van het studentenreisproduct. Regisseur Studenten Reisrecht (RSR) biedt hierbij ondersteuning aan bij het koppelen, ophalen, aan een persoonlijke OV-chipkaart tot aan het stopzetten van het studentenreisproduct. Voor meer informatie wordt Inschrijver verwezen naar: Studentenreisproduct.nl.

1.2 Doel, looptijd en omvang

Doel en looptijd

Middels deze aanbesteding beoogt Aanbestedende dienst één (1) Inschrijver te selecteren en contracteren voor het leveren, onderhouden en beheren van een AI-chatbot gedurende een initiële periode van drie (3) jaar. Aanbestedende dienst heeft een éézijdige, optionele verlengingsmogelijkheid van drie (3) keer één (1) jaar.

Omvang

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.

1.2.1 Herzieningsclausule

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.

1.3 Tijdsplanning

Voor deze aanbestedingsprocedure is onderstaande tijdsplanning opgesteld. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor de aangegeven planning te wijzigen en zal Inschrijvers hierover informeren via TenderNed.

Activiteit	Datum
Publicatie Aankondiging van Opdracht	8 mei 2026
Binnenkomst vragen Nota van Inlichtingen	25 mei 2026
Publicatie Nota van Inlichtingen	1 juni 2026
Binnenkomst vragen tweede Nota van Inlichtingen	8 juni 2026
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	15 juni 2026
Binnenkomst Inschrijvingen	3 juli 2026 uiterlijk 12:00 uur
Beoordeling Inschrijvingen	3 juli 2026 tot 8 september 2026
Uitnodiging interactieve fase	8 september 2026
Interactieve fase	15 september 2026
Mededeling gunningsbeslissing	22 september 2026
Verificatie	22 september 2026 tot 13 oktober 2026
Gunning	13 oktober 2026
Start leveringen (finale datum)	13 oktober 2026
In gebruik name AI-chatbot	1 januari 2027

2 Procedurevoorschriften

In dit hoofdstuk staat beschreven op welke wijze de aanbestedingsprocedure wordt uitgevoerd. De inschrijvingseisen en voorwaarden worden beschreven.

2.1 Communicatie

De Aanbestedende dienst maakt gebruik van het publicatieplatform TenderNed. Communicatie tijdens deze aanbesteding dient uitsluitend via de berichtenmodule van TenderNed te verlopen. Het is niet toegestaan, op straffe van uitsluiting van verdere deelname aan dit aanbestedingstraject, om andere functionarissen van de Aanbestedende dienst en/of Adviseur rechtstreeks te benaderen met vragen over deze aanbestedingsprocedure. De Adviseur van de Aanbestedende dienst begeleidt de uitvoering van de aanbestedingsprocedure en is hierbij de contactpersoon: de heer A. Harbers van Pro Mereor, inkoopkenniscentrum te Arnhem.

Aanbestedende dienst is niet verantwoordelijk voor storingen van TenderNed. Inschrijver dient de acties waar een datum en/of tijdstip aan verbonden is op tijd uit te voeren. Informatie over de werking van TenderNed of contact kan worden verkregen via TenderNed: <https://www.tenderned.nl/cms/nl/contact/servicedesk>.

2.2 Nota van Inlichtingen

Om de uitnodiging tot inschrijving en Annexen correct te interpreteren, wordt Inschrijver in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen.

Let op:

Er wordt geen gebruik gemaakt van de module 'Vraag en antwoord' in TenderNed.

Instructie indienen vragen:

- Voor het indienen van vragen dient Inschrijver gebruik te maken van Annex VII Template vraag en antwoord;
- Inschrijver stuurt de van vragen voorziene Annex VII Template vraag en antwoord via de berichtenmodule toe aan Aanbestedende dienst;
- Vragen die te laat of op onjuiste wijze worden ingediend, worden niet in behandeling genomen;
- Vragen in de Nota van Inlichtingen worden uitsluitend in de Nederlandse taal gesteld;
- Bij iedere vraag, wordt een verwijzing naar een paragraaf en/of paginanummer van een document waar het onderwerp van de vraag betrekking op heeft, opgenomen;
- Er kan niet achteraf geklaagd worden of beroep worden gedaan wanneer verzuimd is om vragen te stellen over onvolkomenheden, onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of anderszins gedurende de fase van Nota's van Inlichtingen. Na de fase van Nota's van Inlichtingen conformeert Inschrijver zich aan de uitleg van de Aanbestedende dienst;
- De nota van inlichtingen en eventuele opvolgende nota's van inlichtingen worden geanonimiseerd gepubliceerd;
- In een (optionele) tweede Nota van Inlichtingen mag Inschrijver slechts vragen stellen naar aanleiding van de beantwoording van vragen op de eerste Nota van Inlichtingen, etc. Inschrijver dient in de tweede Nota van Inlichtingen te verwijzen naar de vraag en het antwoord van de eerdere Nota van Inlichtingen. Vragen die in de tweede Nota van Inlichtingen niet worden gesteld naar aanleiding van de beantwoording van eerdere vragen in de Nota van Inlichtingen worden niet in behandeling genomen.

2.3 Vormvereisten Inschrijving

Bij indiening van een Inschrijving gelden de volgende vormvereisten:

1. Een Inschrijver dient middels de inschrijfmodule in TenderNed (geen bericht in TenderNed) de Inschrijving in.
2. Een Inschrijving dient tijdig volgens planning te worden ingediend.
3. De Inschrijving dient volledig ingediend te worden (Zie: Checklist aan te leveren informatie Inschrijving).

Een Inschrijver die niet voldoet aan vormvereiste 1 of 2, wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

2.4 Inschrijvingseisen

Bij indiening van een Inschrijving gelden de volgende inschrijvingseisen:

- De gestanddoeningstermijn van de Inschrijving is zes (6) maanden na datum van indiening. Gedurende deze periode is de Inschrijving onvoorwaardelijk en bindend. De Inschrijving is een onherroepelijk aanbod in de zin van artikel 6:219 van het Burgerlijk Wetboek, prijzen en condities kunnen gedurende deze periode niet worden gewijzigd. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de gestanddoeningstermijn van de Inschrijving te verlengen. Aan een zodanig verzoek van de Aanbestedende dienst kan door Inschrijver geen aanspraak op de opdracht worden ontleend.
- De Inschrijver heeft de uitwerkingen van paragraaf 8.3 (programma van wensen -kwaliteit) opgenomen als onderdeel van zijn Inschrijving. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld bij een specifieke kwaliteitswens, worden de eventuele kosten hiervoor geacht te zijn opgenomen in Annex III Prijzenblad. Na gunning maken zowel de Inschrijving als de bijbehorende uitwerkingen van paragraaf 8.3 van deze uitnodiging tot inschrijving volledig en onlosmakelijk deel uit van de Overeenkomst.
- De Inschrijving wordt in de Nederlandse taal opgesteld. Alle communicatie tijdens de uitvoering van de Overeenkomst wordt in de Nederlandse taal gedaan en alle namens Inschrijver in te zetten personen beheersen de Nederlandse taal in woord en schrift.
- De Inschrijving is een “best-bid”, dat wil zeggen: een eerste en enige Inschrijving. Er wordt niet nader onderhandeld over de Inschrijving.
- Inschrijver is bij haar Inschrijving uitgegaan van geldende prijzen voor de dienstverlening en/of levering. Niet genoemde kosten kunnen onder geen geval alsnog in rekening worden gebracht bij Aanbestedende dienst.
- Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in euro's exclusief btw.

2.5 Voorwaarden

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op de aanbestedingsprocedure:

1. Wanneer Inschrijver tijdens deze aanbestedingsprocedure (tot en met gunning) uitstel van betaling aanvraagt, surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, zal Inschrijver worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure en de eventueel reeds ingediende Inschrijving wordt terzijde gelegd.
2. Een Inschrijver die voorwaarden aan zijn Inschrijving verbindt, wordt uitgesloten.
3. Een Inschrijver deelt geen vertrouwelijke informatie, welke in het kader van deze aanbesteding beschikbaar is gesteld aan Inschrijvers, derden en eventuele overige betrokkenen en geeft geen publiciteit aan deze aanbesteding of een mogelijke gunning, anders dan na schriftelijke toestemming van Aanbestedende dienst en na daadwerkelijke gunning.
4. De Aanbestedende dienst kan de voorlopige gunningsbeslissing op basis van gewijzigde inzichten intrekken of herzien.
5. Het is de Aanbestedende dienst toegestaan gedurende de looptijd van de Overeenkomst de aanvankelijke Inschrijver zonder nieuwe (her)aanbestedingsprocedure te vervangen, indien er sprake is van rechtsopvolging onder algemene of gedeeltelijke titel, ten gevolge van herstructurering van de onderneming, onder meer door overname, fusie of insolventie. In dat geval is de Aanbestedende dienst gerechtigd (het restant van) de opdracht -voor zover mogelijk- uit te laten voeren door de rechtmatig, opvolgende (op basis van de vastgestelde rangorde) Inschrijver van de oorspronkelijk, uitgevoerde aanbestedingsprocedure zonder dat voorafgaand aan die opdrachtverstrekking een (her)aanbestedingsprocedure noodzakelijk is. Deze Inschrijver wordt in dat geval gevraagd zijn oorspronkelijke Inschrijving gestand doen, dient te voldoen aan de oorspronkelijke gestelde criteria, maar mag de oorspronkelijke Inschrijving aanpassen (inclusief prijsaanpassing conform opgenomen indexering), mits deze niet wezenlijk wordt gewijzigd.
6. Inschrijver staat borg voor de juistheid en volledigheid van alle gevraagde en geleverde informatie. Een onvolledige Inschrijving of een Inschrijving die afwijkt van de gestelde eisen of invulinstructies kan leiden tot de verklaring van een ongeldige Inschrijving. De Aanbestedende dienst kan Inschrijver verzoeken kleine omissies of vormfouten in de Inschrijving te herstellen binnen vijf (5) werkdagen na een daartoe strekkend verzoek. Als door Inschrijver niet aan dit verzoek wordt voldaan, leidt dit van rechtswege tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

7. De Aanbestedende dienst wil deze aanbestedingsprocedure succesvol afronden. Echter, de Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de aanbestedingsprocedure op ieder gewenst moment tijdelijk te staken en/of zonder gunningsplicht definitief te beëindigen. Aanbestedende dienst bepaalt van geval tot geval -afhankelijk van de aard van de aanbesteding, omstandigheden van de beëindiging, type aanbestedingsprocedure, moment van beëindiging-, of een vergoeding van inschrijvingskosten gerechtvaardigd is.
8. De Aanbestedende dienst is gerechtigd de Overeenkomst met de Inschrijver met onmiddellijke ingang te beëindigen, wanneer uit een uitspraak van een rechter blijkt dat de aanbesteding en/of de (voorlopige/definitieve) gunningsbeslissing onrechtmatig is, of dat de Overeenkomst ongeldig is, of dat om welke reden dan ook opnieuw moet worden aanbesteed. Aan dergelijke besluiten kunnen door Inschrijvers geen aanspraken op de opdracht of op vergoeding van gederfde winst of andere schade worden ontleend.
9. In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota van Inlichtingen en de Uitnodiging tot inschrijving prevaleert het bepaalde in de Nota van Inlichtingen. Wanneer er meer Nota's van inlichtingen zijn prevaleert, in geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota's van inlichtingen, het bepaalde in de meest recente Nota van Inlichtingen.
10. Aanbestedende dienst hanteert een wachtkamerbepaling gebaseerd op de vastgestelde rangorde naar aanleiding van de uitgevoerde beoordeling. In geval na definitieve gunning van de opdracht blijkt dat Inschrijver aan wie de opdracht definitief is gegund -om welke reden dan ook- niet meer aan zijn (contractuele) verplichtingen kan voldoen, is de Aanbestedende dienst gerechtigd (voor de resterende looptijd van de overeenkomst) de opdracht -voor zover mogelijk- uit te laten voeren door de rechtmatig, opvolgende (op basis van de vastgestelde rangorde) Inschrijver van de oorspronkelijk, uitgevoerde aanbestedingsprocedure, zonder dat voorafgaand aan die opdrachtverstrekking een (her)aanbestedingsprocedure noodzakelijk is. Deze Inschrijver wordt in dat geval gevraagd zijn oorspronkelijke Inschrijving gestand doen, dient te voldoen aan de oorspronkelijke gestelde criteria, maar mag de oorspronkelijke Inschrijving aanpassen (inclusief prijsaanpassing conform opgenomen indexeringsindexering), mits deze niet wezenlijk wordt gewijzigd.
11. Het indienen van varianten of alternatieven is niet toegestaan en deze worden niet beoordeeld.
12. Mogelijkerwijs wordt gevraagd naar bijvoorbeeld merknamen, certificaten, octrooien, typen, fabricage procedés. Bij het lezen van voornoemde begrippen, is het gestelde in 'artikel 2.76 lid 2 Aanbestedingswet' van toepassing op die begrippen. Inschrijver dient in een dergelijk geval aansluitend aan het bewuste begrip 'daarmee gelijkwaardig' te lezen.
13. Wanneer voor deze Aanbesteding geen geschikte Inschrijvingen zijn ingediend, is de Aanbestedende dienst gerechtigd om de aanbestedingsprocedure te beëindigen en eventueel over te schakelen op de procedure van gunning via onderhandelingen met en zonder aankondiging.
14. Onderling contact, onderlinge afstemming van Inschrijvingen en informatie-uitwisseling tussen (adviseurs van) Inschrijvers is op straffe van uitsluiting gedurende deze aanbestedingsprocedure niet toegestaan.
15. Eventueel genoemde aantallen in deze Uitnodiging tot inschrijving en/of bijbehorende Annexen zijn gebaseerd op bij Aanbestedende dienst bekende gegevens. Aan deze aantallen kunnen geen conclusies worden verbonden, noch (impliciete) rechten of afnamegaranties worden ontleend.

2.6 Rechtsverwerking en klachtenprocedure

Nota van inlichtingen

Inschrijver dient te handelen zoals van een redelijk geïnformeerde en zorgvuldig handelend Inschrijver mag worden verwacht. Bij onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden dient Inschrijver voorafgaand aan de Inschrijving, om opheldering te vragen. Hiervoor dient Inschrijver de volgende volgorde van stappen aan te houden:

1. Vragen stellen in de nota's van Inlichtingen. Een en ander op straffe van verval van recht. De Aanbestedende dienst beantwoordt de vragen in de nota's van Inlichtingen. Blijft naar de mening van de Inschrijver een inhoudelijke reactie uit of is Inschrijver het niet eens met het antwoord in de nota('s) van inlichtingen dan kan Inschrijver overleg aanvragen tussen Adviseur en Inschrijver.
2. Leidt naar mening van de Inschrijver het overleg niet tot de gewenste oplossing dan kan de Inschrijver een klacht indienen via de klachtcoördinator van de Aanbestedende dienst. Inschrijver stuurt een kopie van de klacht toe middels TenderNed.

3. Wanneer de Inschrijver zich niet kan verenigen met de reactie op de ingediende klacht, dan kan de Inschrijver zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts (zie artikel 4.27 Aanbestedingswet) en/of er wordt een rechtsgang worden opgestart bij de in de Uitnodiging tot inschrijving voorgeschreven arrondissement en bevoegde rechter. Inschrijver stuurt een kopie van de klacht/dagvaarding toe middels TenderNed.

Let op:

- Een ingediende klacht heeft geen opschortende werking voor deze aanbesteding. De Aanbestedende dienst is vrij om al dan niet te besluiten tot opschorting van de aanbesteding;
- Een door de Commissie van Aanbestedingsexperts gedane uitspraak is niet bindend voor de Aanbestedende dienst tenzij, door middel van een gerechtelijke uitspraak door de bevoegde rechter, hier vervolg aan wordt gegeven.

Mededeling van gunningsbeslissing

In geval Inschrijver het niet eens is met de (inhoud van de) mededeling van gunningsbeslissing, dient Inschrijver een overleg aan te vragen bij de Aanbestedende dienst. Leidt dit overleg niet tot de gewenste verduidelijking dan dient Inschrijver tegen de mededeling van gunningsbeslissing in verweer te komen en een kort geding aanhangig te maken, voor het verlopen van de in de mededeling van gunningsbeslissing genoemde vervalttermijn. Bij het verstrijken van deze vervalttermijn verwerkt Inschrijver alsmede het recht om in een civiele bodemprocedure een vordering tot schadevergoeding in te stellen.

3 Beschrijving van opdracht

3.1 Algemeen

De Aanbestedende dienst wenst over te gaan tot de verwerving van een nieuwe AI-chatbotoplossing ter vervanging van de huidige chatbot 'Studiebol'. De chatbot vervult een belangrijke functie binnen de digitale dienstverlening van Studentenreisproduct.nl door gebruikers snel en laagdrempelig te ondersteunen bij vragen over het studentenreisproduct. Op de website <https://www.studentenreisproduct.nl> wordt de chatbot momenteel ingezet als eerste aanspreekpunt voor vragen, waarbij indien nodig wordt doorverwezen naar de klantenservice van RSR. Daarnaast biedt de website informatie rond onder meer aanvragen, koppelen, wisselen, stopzetten van het studentenreisproduct.

Met deze aanbesteding beoogt de Aanbestedende dienst een toekomstbestendige AI-chatbotoplossing te contracteren die aantoonbaar beter aansluit op de informatiebehoefte van gebruikers, de digitale klantreis ondersteunt en bijdraagt aan een efficiënte, betrouwbare en gebruiksvriendelijke dienstverlening. De beoogde oplossing dient niet alleen adequaat antwoord te geven op veelvoorkomende vragen, maar ook zorgvuldig om te gaan met doorverwijzing naar aanvullende ondersteuning wanneer een vraag niet of niet volledig geautomatiseerd kan worden afgehandeld. Daarbij acht de Aanbestedende dienst het van belang dat de nieuwe AI-chatbotoplossing aansluit op de aard van de dienstverlening rond het studentenreisproduct en passend is binnen de eisen die gelden ten aanzien van privacy, beheer en continuïteit.

3.1.1 Huidig aantal Sessies

De huidige chatbot 'Studiebol' heeft de afgelopen jaarlijks circa 70.000 tot 80.000 Sessies verwerkt en is daarmee een belangrijk communicatiemiddel vanuit de Aanbestedende dienst richting studenten.

In verband met de verwachte introductie van OVpay en de daarmee samenhangende migratie van studenten wordt tijdelijk rekening gehouden met een stijging van het aantal Sessies met circa tien procent (10%) tot dertig procent (30%). Deze stijging wordt naar verwachting beperkt tot één jaar. Nadat de migratie is afgerond, wordt verwacht dat het aantal Sessies stabiliseert op een niveau dat vergelijkbaar is met de huidige aantallen.

Let op:

Aan de genoemde termijnen en aantallen kan Inschrijver geen rechten ontleen.

3.1.2 Huidige kennisbank

De huidige chatbot 'Studiebol' heeft een kennisbank die de afgelopen jaren is opgebouwd. Voor een beeld van deze kennisbank wordt Inschrijver verwezen Annex IX Huidige kennisbank.

3.2 Scope van de aanbesteding

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. De scope van deze aanbesteding bestaat uit:

1. Levering en implementatie

- Het leveren van de AI-chatbot;
- Het inrichten, configureren, migreren data en implementeren van de AI-chatbot;
- Het verzorgen van de initiële aansluiting/ontsluiting op de website <https://www.studentenreisproduct.nl> op relevante systemen, kanalen en informatiebronnen voor zover benodigd voor de werking van de AI-chatbot.

2. Beheer en onderhoud

- Het uitvoeren van technisch en functioneel beheer;
- Het verrichten van correctief, preventief en adaptief onderhoud;

- Het beschikbaar stellen en doorvoeren van updates, patches en verbeteringen die noodzakelijk zijn voor een goede, veilige en ononderbroken werking van de AI-chatbot;
- Het monitoren van beschikbaarheid, prestaties en kwaliteit van de AI-chatbot.

3. Afhandeling van sessies

- Geautomatiseerde afhandeling van sessies via de AI-chatbot;
- Het beantwoorden, structureren, routeren of doorgeleiden van vragen voor zover passend binnen de inrichting van de AI-chatbot;
- Het borgen dat sessies op een gebruiksvriendelijke, consistente en controleerbare wijze worden afgehandeld.

4. Beveiliging en privacy

- Het treffen en in stand houden van passende maatregelen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy;
- Het waarborgen dat de AI-chatbot voldoet aan de voor de opdracht relevante wet- en regelgeving en de door de Aanbestedende dienst gestelde kaders.

5. Doorontwikkeling

- Het doorontwikkelen en optimaliseren van de AI-chatbot gedurende de looptijd van de Overeenkomst;
- Het aanpassen van de chatbot aan gewijzigde gebruikersbehoeften, processen, content en technische randvoorwaarden;
- Het adviseren over verbeteringen ten aanzien van kwaliteit, gebruikerservaring en effectiviteit van de AI-chatbot.

Let op:

In Annex X Programma van eisen AI-chatbot staan alle eisen/functionaliteiten waaraan de AI-chatbot minimaal dient te voldoen.

3.2.1 Koppelingen AI-chatbot

De aangeboden AI-chatbotoplossing dient de volgende koppelingen te realiseren:

Koppeling	Beschrijving koppeling
Microsoft exchange - Outlook	<p>De AI-chatbot moet in staat zijn om via een gestructureerd formulier de volgende gegevens van een student uit te vragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Achternaam • Geboortedatum • Kaartnummer • Vraag of verzoek van de student <p>Na de invoer moet de chatbot deze gegevens automatisch samenstellen in een gestandaardiseerd berichtformaat en verzenden naar een vooraf gedefinieerd e-mailadres (mailbox).</p>

3.2.2 Eigen beheer Aanbestedende dienst

De aangeboden AI-chatbotoplossing dient te voorzien in een beheeromgeving waarmee de Aanbestedende dienst zelfstandig de kennisbank van de chatbot kan beheren. De Aanbestedende dienst moet daarin ten minste vragen en antwoorden en content kunnen toevoegen, wijzigen, verwijderen, rubriceren en publiceren.

4 Beoordelingsprocedure

4.1 Beoordelingsteam

Aanbestedende dienst heeft voor de beoordeling van de Inschrijvingen een objectief en onafhankelijk Beoordelingsteam samengesteld. De namen van de leden van het Beoordelingsteam zijn anoniem om elke vorm van externe beïnvloeding op de beoordeling te voorkomen.

4.2 Beoordelingsprocedure

De beoordelingsprocedure omvat de volgende fasen:

Fase 1: Het openen van de Inschrijvingen

De kluis met ingediende Inschrijvingen wordt geopend waarvan proces-verbaal wordt opgesteld.

Fase 2: Controle Annex II Overige formulieren

Er wordt gecontroleerd of alle verplichte onderdelen in Annex II Overige formulieren correct en volledig zijn ingevuld. Bij ontbrekende of afwijkende gegevens biedt Aanbestedende dienst aan Inschrijver een herstelkans.

Fase 3: Controle op uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen, programma van eisen

Er wordt getoetst of één (1) of meerdere van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Inschrijver. Ook wordt getoetst of Inschrijver voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen en onvoorwaardelijk akkoord gaat met het programma van eisen. Het niet voldoen aan één (1) of meer van de gestelde uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen of eisen in het programma van eisen, leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure. Inschrijver dient hiertoe:

- In TenderNed het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te voorzien van de gevraagde informatie, rechtsgeldig te ondertekenen en bij te voegen aan de Inschrijving;
- Annex VIII Ondertekeningspagina te voorzien van de gevraagde informatie, rechtsgeldig te ondertekenen en bij te voegen aan de Inschrijving;

Inschrijver wordt uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding, indien bij de controle of op enig moment tijdens de aanbestedingsprocedure, wordt vastgesteld dat:

- Inschrijver niet voldoet aan één (1) of meerdere geschiktheidseisen en/of niet wordt voldaan aan één (1) of meerdere eisen in het programma van eisen;
- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend, is bijgevoegd aan de Inschrijving;
- Annex VIII Ondertekeningspagina niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend, is bijgevoegd aan de Inschrijving;

Fase 4: Controle volledigheid programma van wensen

In deze fase worden de uitwerkingen van het programma van wensen 'kwaliteit' en 'prijs' gecontroleerd op volledigheid. Het niet indienen van één of meerdere uitwerkingen ten aanzien van het programma van wensen 'kwaliteit', leidt tot een puntentoekenning van 0,00 op de betreffende en ontbrekende uitwerking. Als bij de uitwerking van het programma van wensen 'prijs', geen gebruik wordt gemaakt van Annex III Prijzenblad of deze helemaal of gedeeltelijk niet is ingevuld, leidt dit tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

Fase 5: Beoordeling kwaliteit en prijs

In deze fase worden de uitwerkingen van het programma van wensen 'kwaliteit' en 'prijs' beoordeeld. De beoordeling wordt gedaan volgens de beschrijving in hoofdstuk 8. De beoordeling vindt plaats in de volgende stappen en volgorde:

1. Fase 5a: Beoordeling kwaliteit
2. Fase 5b: Beoordeling prijs
3. Fase 5c: Beoordeling interactieve fase (indien van toepassing)

Alleen Inschrijvers die op basis van de beoordeling van het schriftelijk gedeelte van het programma van wensen prijs en kwaliteit (fase 5a en 5b) nog voor gunning in aanmerking komen, worden uitgenodigd voor de interactieve fase (fase 5c). In geval de interactieve fase bestaat uit meerdere kwaliteitswensen en/of onderdelen wordt op basis van behaalde puntentoekenningen iedere keer tussendoor getoetst of Inschrijvers nog voor gunning in aanmerking komen en op basis daarvan al dan niet uitgenodigd voor de opvolgende interactieve sessie.

Bij een gelijke eindscore wordt de hoogst scorende inschrijving op het programma van wensen - prijs als de winnende Inschrijving aangemerkt.

Fase 6: Verificatie van bewijsstukken (verificatiefase)

De Inschrijver met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, wordt na de mededeling van gunningsbeslissing, verzocht om de volgende bewijsstukken aan te leveren (zie Hoofdstuk 5 en 6):

- Het bewijsstuk Gedragsverklaring Aanbesteden, is niet ouder dan twee (2) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om het bewijsstuk wordt gevraagd.
- De bewijsstukken ten aanzien van Geschiktheidseisen zijn niet ouder dan zes (6) maanden vanaf dagtekening van het verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.

Als tijdens de verificatie of eerder blijkt dat op Inschrijver één (1) of meerdere van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing is/zijn, door Inschrijver niet wordt voldaan aan één (1) of meerdere geschiktheidseisen, niet wordt voldaan aan het programma van eisen en/of Annexen, wordt Inschrijving van Inschrijver ter zijde gelegd. Bij toepassing van de relatieve beoordelingssystematiek is een rank reversal niet toegestaan en wordt op basis van de oorspronkelijke rangorde de opvolgende Inschrijver geselecteerd als Inschrijver met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding.

5 Uitsluitingsgronden

Met ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument, verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk en zonder enig voorbehoud dat alles wat in het Uniform Europees Aanbestedingsdocument genoemd staat volledig geldt voor Inschrijver op het moment van het indienen van de Inschrijving.

Instructie indienen Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij Inschrijving

Inschrijver voegt, op straffe van uitsluiting, een volledig en correct ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe aan de Inschrijving. Inschrijver dient hiertoe het Uniform Europees Aanbestedingsdocument op TenderNed te voorzien van de benodigde informatie, te ondertekenen en in te dienen als onderdeel van de Inschrijving.

Inschrijver klikt vanuit het 'Dashboard' op 'Uniform Europees Aanbestedingsdocument', voorziet deze van de gevraagde informatie, ondertekent deze rechtsgeldig en voegt vervolgens het volledig en correct ingevulde Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe onder het tabblad 'Overige documenten'.

Gedragsverklaring Aanbesteden

In de verificatiefase verzoekt Aanbestedende dienst de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, om een Gedragsverklaring Aanbesteden Wanneer Inschrijver deze niet in zijn bezit heeft, voldoet in eerste aanleg een kopie van de aanvraag. De Gedragsverklaring Aanbesteden is niet ouder dan twee (2) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.

6 Geschiktheidseisen

Het niet voldoen aan één (1) of meer van de geschiktheidseisen leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure.

6.1 Documenten geschiktheidseisen bij Inschrijving

Inschrijver wordt verzocht bij de Inschrijving de documentatie ten aanzien van de geschiktheid aan te leveren. Inschrijver levert bij de Inschrijving de volgende documenten aan als bewijs te voldoen aan de geschiktheidseisen:

- Een ingevulde Annex VI Referentieblad;
- Een ingevuld en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Instructie indienen geschiktheidseisen

Inschrijver voegt, een volledig ingevulde Annex VI Referentieblad en een volledig en correct ingevulde en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument, toe aan de Inschrijving.

Gegadigde klikt vanuit het 'Dashboard' op 'Eisen beantwoorden', klikt vervolgens onder het tabblad 'Overige documenten' en voegt vervolgens het ingevulde Annex VI Referentieblad en het ingevulde en ondertekende Uniform Europees Aanbestedingsdocument toe.

6.2 Bewijsstukken geschiktheidseisen voor Inschrijver beste prijs-kwaliteitsverhouding

Alleen de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, wordt verzocht onderstaande uitwerkingen en bewijsstukken aan te leveren.

1) Geschiktheidseisen ten aanzien van beroepsbevoegdheid

a) Bewijs van Inschrijving Handelsregister

Inschrijver, evenals alle combinanten en onderaannemers, zijn ingeschreven in het handelsregister overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar de Inschrijver is gevestigd. Als bewijsstuk dient Inschrijver een kopie van het uittreksel uit het handelsregister bij te voegen. Uit dit uittreksel dient de vertegenwoordigingsbevoegdheid te blijken van degene die de Inschrijving heeft ondertekend. Wanneer de vertegenwoordigingsbevoegdheid niet blijkt uit dit uittreksel, dient bij de Inschrijving een volmacht te zijn bijgevoegd waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid van degene die ondertekent blijkt.

Inschrijver, overlegt op verzoek bij de verificatiefase een uittreksel van de Kamer van Koophandel waaruit de vertegenwoordigingsbevoegdheid blijkt.

2) Geschiktheid ten aanzien van financiële bekwaamheid

a. Bewijs van verzekering voor bedrijfsaansprakelijkheid

Inschrijver verklaart te beschikken over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering met minimaal een dekking (verzekerd bedrag) van € 500.000,00 per gebeurtenis. De uitkering van deze verzekering is beperkt tot de hoogte van de dekking (verzekerd bedrag) en maximaal twee gebeurtenissen per jaar. Wanneer de Inschrijver hieraan niet kan voldoen, dient de Inschrijver een verklaring van zijn verzekeringsmaatschappij bij te voegen waarin deze aangeeft in geval van gunning de dekking te verhogen en/of de voorwaarden te veranderen.

Inschrijver, overlegt op verzoek bij de verificatiefase een kopie van de polis of bewijs waarin de verzekering en dekking wordt vermeld.

3) Geschiktheid ten aanzien van technische bekwaamheid

a. Referentie

Inschrijver dient te beschikken over de juiste ervaring en deskundigheid voor het uitvoeren van deze overheidsopdracht. Aanbestedende dienst wenst Inschrijver hiertoe te toetsen op soortgelijke referentieprojecten, waaruit blijkt dat Inschrijver over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt die de Aanbestedende dienst noodzakelijk acht voor het op een goede wijze kunnen uitvoeren van de opdracht.

Inschrijver dient hiertoe -middels Annex VI Referentieblad- maximaal één (1) referentie per kerncompetentie (één (1) referentie om te voldoen aan alle kerncompetenties is ook toegestaan) in waaruit blijkt dat de afgelopen drie (3) jaar, gerekend vanaf de publicatiedatum van deze aanbestedingsprocedure relevante deskundigheid en ervaring is opgedaan en wordt voldaan aan de onderstaande kerncompetentie(s):

1. Levering van een AI-chatbot;
2. Levering van onderhoud en beheer van een geleverde AI-chatbot;
3. Levering van een AI-chatbot die jaarlijks minimaal 60.000 Sessies verwerkt.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een tevredenheidsverklaring van de ingediende referentie(s).

b. Kwaliteitswaarborging

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een beschrijving van de maatregelen die de Inschrijver treft om de kwaliteit te waarborgen.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (9001:2015) of een daaraan gelijkwaardig certificaat of een gelijkwaardig eigen kwaliteitshandboek voorzien van een TPM-verklaring.

c. Informatiebeveiliging

Aanbestedende dienst wenst Inschrijver te beoordelen op basis van een beschrijving van de maatregelen die de Inschrijver treft om haar informatie (digitaal) te beveiligen.

Inschrijver overlegt op verzoek bij de verificatiefase een kopie van een aan Inschrijver toegekend en geldig ISO-certificaat (27001:2022) of een daaraan gelijkwaardig certificaat of een gelijkwaardig eigen informatiebeveiligingshandboek voorzien van een TPM-verklaring.

7 Programma van Eisen

Nr.	Eis
Eisen ten aanzien van prijzen en tarieven	
P.E. 1.	De prijzen ten aanzien van diensten kunnen maximaal één (1) keer per jaar, voor het eerst 1 januari 2027, worden gewijzigd op basis van de jaarmutatatie van de DPI-index 2021=100: https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85817NED 'Jaarmutatatie DPI'. Indexeringsvoorstellen dienen uiterlijk één maand na bekendmaking van het aangepaste indexcijfer door Inschrijver te worden ingediend bij Aanbestedende dienst.
P.E. 2.	Prijswijzigingen buiten de indexeringsregeling in P.E. 1 zijn niet toegestaan, tenzij anders overeengekomen tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver.
Juridische eisen	
P.E. 3.	Door Inschrijving verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen, wensen en voorwaarden beschreven in deze Uitnodiging tot inschrijving, Annexen en de overige aanbestedingsdocumenten.
P.E. 4.	Deze opdracht wordt overeengekomen op basis van Annex IV.a (Concept)overeenkomst.
P.E. 5.	De inkoopvoorwaarden van Aanbestedende dienst in Annex V Inkoopvoorwaarden zijn van toepassing. Leveringsvoorwaarden van de Inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en uitgesloten. Let op: Eventuele doorgehaalde artikelen in de Annex V Inkoopvoorwaarden zijn niet van toepassing.
P.E. 6.	Aanbestedende dienst en Inschrijver een verwerkersovereenkomst overeen in het kader van verplichtingen die voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensverwerking. Inschrijver gaat hiertoe akkoord met de Annex IV.b (Concept) verwerkersovereenkomst.
P.E. 7.	Wanneer de Inschrijver zijn Inschrijving heeft gebaseerd op de verwachte afname van de producten/diensten is verwachte afname geen garantie en geldt er geen afnameverplichting voor de Aanbestedende dienst. Een en ander zonder recht op schadevergoeding.
P.E. 8.	Aan het eind van de looptijd van de Overeenkomst wordt van Inschrijver verwacht, dat zij kosteloos medewerking verleent aan de overdracht van relevante kennis, ervaring en informatie die van belang is voor de opvolgende aanbesteding. Inschrijver verleent op verzoek van Aanbestedende dienst tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van informatie, overzichten en data (bijvoorbeeld: Aantal Sessies, export kennisbank), die Aanbestedende dienst in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe, opvolgende overeenkomst wenselijk acht.
P.E. 9.	Ieder geschil tussen Aanbestedende dienst en Inschrijver over deze aanbesteding wordt uitsluitend voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag tenzij, Aanbestedende dienst en Inschrijver alsnog een andere vorm van geschillenbeslechting overeenkomen of daartoe op grond van deze Uitnodiging tot inschrijving verplicht zijn.
Algemene eisen	
P.E. 10.	Inschrijver levert minimaal de gevraagde leveringen en/of dienstverlening als omschreven paragraaf 3.2 van deze uitnodiging tot inschrijving.
P.E. 11.	De Inschrijver levert AI-chatbot die minimaal voldoet aan de eisen/functionaliteiten in Annex X Programma van eisen AI-chatbot.
P.E. 12.	Inschrijver dient voor de AI-chatbot te voorzien in een gescheiden testomgeving. Wijzigingen in configuratie, prompts, kennisbankinhoud, koppelingen en overige relevante onderdelen van de AI-chatbot dienen eerst in de daarvoor bestemde testomgeving te kunnen worden getest alvorens deze in de productieomgeving in gebruik worden genomen. Let op:

Nr.	Eis
	Aanbestedende dienst heeft niet een volledige toegang nodig tot een OTAP-omgeving, maar (toegang tot de) tooling die voor de frontend geplaatst kan worden op acceptatie-/productieomgeving van de Aanbestedende dienst.
Eisen ten aanzien van levering en implementatie	
P.E. 13.	Inschrijver levert een AI-chatbot die geschikt is voor inzet binnen de digitale dienstverlening van de Aanbestedende dienst en die gereed is om op 1 januari 2027 in gebruik te nemen.
P.E. 14.	De AI-chatbot wordt door Inschrijver ingericht en geconfigureerd voor gebruik door de Aanbestedende dienst zodat deze operationeel kan worden ingezet voor de afhandeling van studentenvragen.
P.E. 15.	Inschrijver draagt zorg voor de implementatie van de AI-chatbot inclusief alle werkzaamheden die noodzakelijk zijn om de AI-chatbot werkend en gebruiksklaar op te leveren.
P.E. 16.	<p>Inschrijver draagt zorg voor de migratie van de beschikbare data en content van de huidige chatbot naar de aangeboden AI-chatbot.</p> <p>Let op:</p> <ul style="list-style-type: none"> De migratie dient zodanig plaats te vinden dat de gemigreerde data en content na implementatie beschikbaar, bruikbaar en bewerkbaar zijn binnen de aangeboden AI-chatbot; Indien onderdeel van de huidige chatbot, draagt Inschrijver zorg voor de migratie van de beschikbare kennisbankinput naar de aangeboden AI-chatbot zodat deze na implementatie door de Aanbestedende dienst zelfstandig kan worden beheerd, gewijzigd en aangevuld.
P.E. 17.	Inschrijver verzorgt de initiële aansluiting en ontsluiting van de AI-chatbot op de website https://www.studentenreisproduct.nl voor zover benodigd voor een goede werking en toegankelijke inzet van de chatbot.
P.E. 18.	Inschrijver realiseert de voor de werking van de AI-chatbot benodigde initiële koppelingen (paragraaf 3.2.1) met relevante systemen, kanalen en informatiebronnen van de Aanbestedende dienst. De initiële aansluiting, ontsluiting en koppelingen dienen zodanig te worden ingericht dat de AI-chatbot bij ingebruikname correct functioneert.
P.E. 19.	Inschrijver dient voorafgaand aan ingebruikname van de AI-chatbot een test- en acceptatieprocedure uit te voeren. Onderdeel hiervan is dat Inschrijver de AI-chatbot test en de resultaten daarvan beschikbaar stelt aan de Aanbestedende dienst. De AI-chatbot wordt pas in productie genomen nadat de Aanbestedende dienst heeft vastgesteld dat aan de overeengekomen eisen is voldaan en acceptatie heeft plaatsgevonden.
P.E. 20.	Inschrijver levert bij oplevering de voor beheer en gebruik noodzakelijke documentatie op met betrekking tot de inrichting, configuratie, migratie en koppelingen van de AI-chatbot en legt dit vast in een Dossier Afspraken en Procedures (DAP).
Eisen ten aanzien beheer en onderhoud	
P.E. 21.	Inschrijver voert gedurende de looptijd van de Overeenkomst het technisch en functioneel beheer van de AI-chatbot uit zodat een correcte, veilige en continue werking is geborgd.
P.E. 22.	Inschrijver verricht gedurende de looptijd van de Overeenkomst correctief, preventief en adaptief onderhoud aan de AI-chatbot voor zover noodzakelijk voor een goede en zoveel mogelijk ononderbroken werking.
P.E. 23.	<p>Regulier onderhoud (preventief en adaptief) voert Inschrijver uit tijdens het volgende servicewindow: 23:00 uur tot 6:00 uur 's ochtends.</p> <p>Inschrijver stelt updates, patches en verbeteringen die noodzakelijk zijn voor de continuïteit, veiligheid en goede werking van de AI-chatbot tijdig beschikbaar en voert deze in afstemming met de Aanbestedende dienst uit.</p>
P.E. 24.	Inschrijver monitort gedurende de looptijd van de Overeenkomst de beschikbaarheid, prestaties en kwaliteit van de AI-chatbot en treft indien nodig tijdig passende beheersmaatregelen.

Nr.	Eis																				
P.E. 25.	<p>Inschrijver biedt een AI-chatbot aan waarbij de Aanbestedende dienst de kennisbank zelfstandig kan beheren. De AI-chatbot dient het mogelijk te maken instructies en prompts in de kennisbank gestructureerd in te richten en te beheren conform het RAF-principe. Hierin worden ten minste de onderdelen Rol, Actie en Formaat vastgelegd, gewijzigd en toegepast.</p> <p>Let op: Deze beheertool mag alleen toegankelijk zijn voor de namens de Aanbestedende dienst geautoriseerde contactpersonen en beveiligd middels 2FA of MFA.</p>																				
Eisen ten aanzien van de service- en helpdesk																					
P.E. 26.	Inschrijver beschikt gedurende de looptijd van de Overeenkomst over een service- en helpdesk voor het aannemen, registreren, behandelen en bewaken van meldingen, vragen, storingen en wijzigingsverzoeken met betrekking tot de AI-chatbot. Inschrijver draagt zorg voor een deskundige en adequaat bezette service- en helpdesk met medewerkers die voldoende kennis hebben van de AI-chatbot, de bijbehorende beheerprocessen en de overeengekomen servicelevels.																				
P.E. 27.	De service- en helpdesk is ten minste bereikbaar op Werkdagen via e-mail en telefoon of via een gelijkwaardig digitaal meldkanaal.																				
P.E. 28.	Meldingen die bij de service- en helpdesk worden ingediend worden door Inschrijver geregistreerd en voorzien van een unieke referentie zodat opvolging, statusbewaking en terugkoppeling mogelijk zijn. De service- en helpdesk informeert de Aanbestedende dienst tijdig over de ontvangst, classificatie, voortgang en afhandeling van meldingen.																				
P.E. 29.	Inschrijver hanteert binnen de service- en helpdesk een escalatieprocedure voor meldingen die niet tijdig of niet afdoende kunnen worden afgehandeld.																				
P.E. 30.	Voor storingen met een hoge prioriteit dient Inschrijver buiten Werkdagen een passende bereikbaarheids- of consignatieregeling te bieden.																				
Eisen ten aanzien van service levels																					
P.E. 31.	De AI-chatbot dient een minimale beschikbaarheid te hebben van 99,00 % per kalendermaand, gemeten over 24 uur per dag en 7 dagen per week met uitzondering van vooraf aangekondigd onderhoud en regulier onderhoud tijdens de servicewindow.																				
P.E. 32.	De AI-chatbot dient vragen van gebruikers te beantwoorden binnen de maximale responstijd van vier (4) seconden. De responstijd wordt gemeten vanaf het moment waarop de gebruiker de vraag of opdracht heeft verzonden tot het moment waarop de AI-chatbot een inhoudelijke reactie zichtbaar maakt aan de gebruiker. Indien de beantwoording langer duurt dan vier (4) seconden, dient de AI-chatbot aan de gebruiker zichtbaar te maken dat de vraag wordt verwerkt																				
P.E. 33.	<p>In geval van een storing/incident, die niet opgelost kan worden door de Aanbestedende dienst worden deze gemeld aan Inschrijver. Hiervoor gelden tijdens Werkdagen de volgende reactie- en oplostijden:</p> <table><tr><th>Type</th><th>Prioriteit</th><th>Reactietijd</th><th>Oplostijd</th></tr><tr><td>Storing/incident</td><td>Hoog</td><td>30 minuten</td><td>2 werkuur</td></tr><tr><td>Storing/incident</td><td>Normaal</td><td>1 werkuur</td><td>4 werkuur</td></tr><tr><td>Storing/incident</td><td>Laag</td><td>4 werkuur</td><td>24 werkuur</td></tr><tr><td>Wijzigingen/kleine opdrachten/vragen</td><td></td><td>8 werkuur</td><td>40 werkuur</td></tr></table> <p>Indien Inschrijver storingen/incidenten met hoge en normale prioriteit niet oplost binnen de optelsom van de reactie- en oplostijd treedt er een boetebepaling in werking. Deze boetebepaling biedt Aanbestedende dienst de mogelijkheid een boete op te leggen van € 25,00 voor ieder uur dat de storing/incident langer duurt dan de optelsom van de reactie- en oplostijd met een maximum van € 250,00.</p> <p>Let op:</p>	Type	Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd	Storing/incident	Hoog	30 minuten	2 werkuur	Storing/incident	Normaal	1 werkuur	4 werkuur	Storing/incident	Laag	4 werkuur	24 werkuur	Wijzigingen/kleine opdrachten/vragen		8 werkuur	40 werkuur
Type	Prioriteit	Reactietijd	Oplostijd																		
Storing/incident	Hoog	30 minuten	2 werkuur																		
Storing/incident	Normaal	1 werkuur	4 werkuur																		
Storing/incident	Laag	4 werkuur	24 werkuur																		
Wijzigingen/kleine opdrachten/vragen		8 werkuur	40 werkuur																		

Nr.	Eis								
	In geval van een storing/incident via de e-mail of een portal van Inschrijver wordt gemeld wordt een reactie gezien als human response en geen ontvangstbevestiging van de ontvangen melding van de storing/incident.								
P.E. 34.	<p>Prioriteiten bij het oplossen van incidenten/storingen worden per locatie op basis van de volgende criteria door Aanbestedende dienst ingeschaald:</p> <table border="1" data-bbox="320 456 1390 824"> <thead> <tr> <th data-bbox="320 456 1235 524">Omschrijving</th><th data-bbox="1243 456 1390 524">Prioriteit</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="320 535 1235 591">Storingen/incidenten/gebeurtenissen waardoor de AI-chatbot niet meer functioneert en gebruikers geen gebruik meer kunnen maken van de AI-chatbot</td><td data-bbox="1243 535 1390 591">Hoog</td></tr> <tr> <td data-bbox="320 602 1235 725">Storingen/incidenten/gebeurtenissen waarbij de AI-chatbot nog wel functioneert en gebruikers de AI-chatbot nog kunnen gebruiken, maar deze heel langzaam reageert (responstijd meer dan vier (4) seconden) of één of meer functionaliteiten niet correct of niet volledig functioneren</td><td data-bbox="1243 602 1390 725">Normaal</td></tr> <tr> <td data-bbox="320 736 1235 824">Storingen/incidenten/gebeurtenissen zonder directe impact op de werking van de functionaliteiten van de AI-chatbot zoals beperkte afwijkingen, meldingen of niet-kritieke gebreken</td><td data-bbox="1243 736 1390 824">Laag</td></tr> </tbody> </table> <p>In overleg met Inschrijver kan een prioriteit van een incident/storing anders worden ingeschaald, indien daar aanleiding toe bestaat.</p>	Omschrijving	Prioriteit	Storingen/incidenten/gebeurtenissen waardoor de AI-chatbot niet meer functioneert en gebruikers geen gebruik meer kunnen maken van de AI-chatbot	Hoog	Storingen/incidenten/gebeurtenissen waarbij de AI-chatbot nog wel functioneert en gebruikers de AI-chatbot nog kunnen gebruiken, maar deze heel langzaam reageert (responstijd meer dan vier (4) seconden) of één of meer functionaliteiten niet correct of niet volledig functioneren	Normaal	Storingen/incidenten/gebeurtenissen zonder directe impact op de werking van de functionaliteiten van de AI-chatbot zoals beperkte afwijkingen, meldingen of niet-kritieke gebreken	Laag
Omschrijving	Prioriteit								
Storingen/incidenten/gebeurtenissen waardoor de AI-chatbot niet meer functioneert en gebruikers geen gebruik meer kunnen maken van de AI-chatbot	Hoog								
Storingen/incidenten/gebeurtenissen waarbij de AI-chatbot nog wel functioneert en gebruikers de AI-chatbot nog kunnen gebruiken, maar deze heel langzaam reageert (responstijd meer dan vier (4) seconden) of één of meer functionaliteiten niet correct of niet volledig functioneren	Normaal								
Storingen/incidenten/gebeurtenissen zonder directe impact op de werking van de functionaliteiten van de AI-chatbot zoals beperkte afwijkingen, meldingen of niet-kritieke gebreken	Laag								
P.E. 35.	Inschrijver stelt na definitieve gunning en uiterlijk voorafgaand aan de ingebruikname van de AI-chatbot service level agreement op. De service level agreement bevat ten minste een uitwerking van de overeengekomen service levels, de wijze van monitoring en rapportage, de procedure voor incidenten, wijzigingen en escalaties en de wijze waarop afwijkingen van de service levels worden vastgesteld, opgevolgd en gerapporteerd. De service level agreement dient aan te sluiten bij de eisen, voorwaarden en uitgangspunten en mag niet afwijken van de eisen in deze uitnodiging tot inschrijving.								
Eisen ten aanzien van communicatie, rapportage en evaluatie									
P.E. 36.	De Inschrijver wijst gedurende de voorbereiding en looptijd/uitvoering van de Overeenkomst (1) persoon/afdeling en één (1) vervanger aan als direct aanspreekpunt voor de Aanbestedende dienst. Het directe aanspreekpunt is tijdens Werkdagen via een direct telefoonnummer en per e-mail bereikbaar vragen en ondersteuning van de Aanbestedende dienst. In geval van een e-mail reageert Inschrijver binnen uiterlijk acht (8) Werkuren. Met reageren wordt een human response en niet een (automatische) ontvangstbevestiging bedoeld.								
P.E. 37.	De Inschrijver wijst één (1) persoon aan als accountmanager en één (1) vervangende accountmanager aan voor de Aanbestedende dienst. De accountmanager is op beleidsmatig en strategisch niveau het primaire aanspreekpunt voor de contactmanager van de Aanbestedende dienst. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze persoon tijdig en adequaat vervangen.								
P.E. 38.	<p>Minimaal eenmaal per kwartaal vindt een operationeel evaluatiegesprek plaats tussen de accountmanager en de product owner van de AI-chatbot bij de Aanbestedende dienst. Tijdens het overleg komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tevredenheid Aanbestedende dienst; • Algemene beschikbaarheid en niet beschikbaarheid AI-chatbot • Afhandelde en lopende en incidenten/storingen issues/klachten; • Regulier onderhoud (indien van toepassing); • Bereikbaarheid service- en helpdesk; • Lopende en afgehandelde issues/klachten. <p>De accountmanager zorgt binnen uiterlijk vijf (5) Werkdagen na het evaluatiegesprek voor een schriftelijk verslag en stelt de Aanbestedende dienst hiervan in het bezit.</p>								

Nr.	Eis
P.E. 39.	<p>Minimaal eenmaal per zes (6) maanden vindt er een overkoepelend tactisch/strategisch evaluatiegesprek plaats tussen de accountmanager en de Aanbestedende dienst. Tijdens het overleg komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie contractuele afspraken en tevredenheid; • Realisatie servicelevels (beschikbaarheid, responstijden AI-chatbot en de reactie- en oplostijden); • Bereikbaarheid service- en helpdesk; • Inzicht in de aard, omvang, doorlooptijd en afhandeling van meldingen die door de service- en helpdesk • Managementrapportages en toelichting; • Verbetervoorstellen en suggesties. <p>De accountmanager van Inschrijver zorgt binnen uiterlijk vijf (5) Werkdagen na het evaluatiegesprek voor een schriftelijk verslag en stelt de contractbeheerder hiervan in het bezit.</p>
Eisen ten aanzien van de facturen	
P.E. 40.	<p>De eenmalige kosten -conform Annex III Prijzenblad- worden door Inschrijver in rekening gebracht aan de Aanbestedende dienst middels onderstaande betaalschema:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30 % bij gunning; • 30 % bij acceptatie; • 40 % bij in gebruik name.
P.E. 41.	<p>De vaste jaarlijkse kosten -conform Annex III Prijzenblad- worden door Inschrijver maandelijks achteraf in rekening gebracht aan de Aanbestedende dienst. De variabele jaarlijkse kosten -conform Annex III Prijzenblad (Sessies)- worden door Inschrijver op basis van het werkelijke aantal Sessies maandelijks achteraf in rekening gebracht aan de Aanbestedende dienst.</p> <p>Let op: Inschrijver stuurt voor de vaste jaarlijkse kosten per jaar maximaal twaalf (12) facturen.</p>
P.E. 42.	<p>Inschrijver stuurt facturen digitaal in PDF (PDF/A) (doorzoekbaar) of in XML (UBL) naar: rsr.facturen@rsr.nu. Andere bestandsformaten worden niet geaccepteerd. Fysieke (papieren) facturen worden niet in behandeling genomen. Inschrijver vermeldt per bestelling op de factuur minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NAW-gegevens Aanbestedende dienst; • Contractnummer, projectnummer en/of projectomschrijving van de Aanbestedende dienst; • Verplichtingenummer en/of factuurkenmerk van de Aanbestedende dienst; • De daadwerkelijk geleverde leveringen en diensten; • Totaalbedrag exclusief btw; • Het btw-bedrag; • Totaalbedrag inclusief btw; • KvK-nummer; • IBAN; • Coderingen t.b.v. e-facturering (indien van toepassing). <p><i>Indien de factuur niet voldoet aan bovenstaande eisen heeft Aanbestedende dienst de mogelijkheid om niet te betalen.</i></p>
P.E. 43.	<p>Aanbestedende dienst wenst in de toekomst e-facturering (order to pay) door te voeren. Inschrijver dient hieraan medewerking te verlenen en dit mogelijk te maken voor haar leveringen. Zodra de Aanbestedende dienst aangeeft e-facturen te kunnen ontvangen, zorgt de Inschrijver binnen drie (3) maanden dat de facturen voortaan als e-factuur ingediend worden.</p>

8 Gunningcriteria

8.1 Wegingsfactoren

Gunningscriteria	Subgunningscriteria	Maximale punten	Wegingsfactor	Subwegingsfactor	Maximale score
Prijs			30		
	Prijswens 1	10,00		30	300,00
Kwaliteit			70		
	Kwaliteitswens 1	10,00		20	200,00
	Kwaliteitswens 2	10,00		10	100,00
	Kwaliteitswens 3	10,00		15	150,00
	Kwaliteitswens 4	10,00		25	250,00
Totaal			100		1.000,00

8.2 Programma van wensen – Prijs

Nummer	Wens
Prijs wens 1.	Aanbestedende dienst wenst de Inschrijving van Inschrijver te beoordelen op totaalprijs (bestaande uit de eenmalige kosten en vaste en variabele jaarlijkse kosten) in Annex III Prijzenblad.

Instructie indienen prijswens(en):

Voor het indienen van de prijswens(en) houdt Inschrijver rekening met de volgende instructies:

- De Inschrijver maakt -op straffe van uitsluiting- gebruik van Annex III Prijzenblad en dient deze via TenderNed in.

Beoordeling Programma van wensen - Prijs

De Inschrijver met de laagste ingediende prijs krijgt 10,00 punten. Voor de overige Inschrijver(s) is de procentuele afwijking ten opzichte van de laagste prijs bepalend voor het puntenaantal.

8.3 Programma van wensen – Kwaliteit

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
Kwaliteitswens 1.	<p>De Aanbestedende dienst hecht waarde aan een AI-chatbot die naast de minimaal vereiste eisen/functionaliteiten beschikt over de gewenste functionaliteiten. Met deze kwaliteitswens beoogt de Aanbestedende dienst inzicht te verkrijgen in de mate waarin de AI-chatbot van Inschrijver voorziet in de gewenste eisen/functionaliteiten bovenop de in Annex X Programma van eisen AI-chatbot opgenomen eisen/functionaliteiten.</p> <p><i>Inschrijver maakt voor het invullen van deze kwaliteitswens gebruik van Annex XI Invulformulier kwaliteitswens 1.</i></p> <p>De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader: Iedere gewenste functionaliteit die aanwezig is binnen de door Inschrijver aangeboden AI-chatbot krijgt het aantal punten toegekend dat is weergegeven in Annex XI Invulformulier kwaliteitswens 1.</p>
Kwaliteitswens 2.	<p>De Aanbestedende dienst hecht grote waarde aan een plan van aanpak voor de migratie en implementatie van de AI-chatbot dat blijkt geeft van een doordachte, realistische en beheerst uitvoerbare aanpak. Dit draagt bij aan een tijdige, zorgvuldige en succesvolle ingebruikname van de AI-chatbot per 1 januari 2027. De Inschrijver dient inzichtelijk te maken op welke wijze de migratie en implementatie worden uitgevoerd, welke inzet dit vraagt van beide partijen en welke maatregelen worden getroffen om risico's tijdig te onderkennen en te beheersen. Inschrijver beantwoordt dit gunningscriterium door de volgende aspecten te beschrijven:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De wijze waarop Inschrijver samen met de Aanbestedende dienst de migratie en implementatie van de AI-chatbot gefaseerd en beheerst uitvoert. 2. De implementatieplanning inclusief fasen, activiteiten, mijlpalen, afhankelijkheden, test- en acceptatiemomenten waarbij aantoonbaar wordt toegewerkt naar ingebruikname per 1 januari 2027. 3. De verantwoordelijkheden van Inschrijver en de Aanbestedende dienst over en weer inclusief de benodigde ureninzet per fase. 4. Risico-identificatie (maximaal vijf (5) risico's) ten aanzien van de migratie en implementatie van de AI-chatbot bij Aanbestedende dienst. <p><i>Maximaal vier (4) enkelzijdige A4 exclusief eventuele kافت, voorblad en/of inhoudsopgave met een leesbaar lettertype. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.</i></p> <p>De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De mate waarin Inschrijver concreet en zorgvuldig beschrijft hoe de migratie en implementatie van de AI-chatbot gefaseerd en beheerst wordt uitgevoerd. 2. De mate waarin Inschrijver een heldere, realistische en navolgbare planning beschrijft die aantoonbaar toewerkt naar ingebruikname van de AI-chatbot per 1 januari 2027.

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
	<ol style="list-style-type: none"> De mate waarin Inschrijver concreet en realistisch inzicht geeft in de verantwoordelijkheden van Inschrijver en de Aanbestedende dienst over en weer inclusief de benodigde ureninzet per fase. De mate waarin Inschrijver relevante risico's identificeert die buiten de eigen invloedssfeer van Inschrijver liggen, daarvoor een beheersmaatregel toepast waarvan de werking wordt onderbouwd met meetbare prestatie-informatie (informatie waaruit blijkt dat de opgegeven beheersmaatregel effectief is).
Kwaliteitswens 3.	<p>De Aanbestedende dienst hecht grote waarde aan een service level agreement voor de AI-chatbot die niet alleen aansluit op de in de eisen opgenomen minimumniveaus, maar waar mogelijk aantoonbaar betere en aanvullende servicelevels biedt. Dit draagt bij aan een stabiele, betrouwbare en goed beheersbare dienstverlening voor gebruikers en aan een snelle en effectieve afhandeling van storingen, incidenten, wijzigingen en vragen. De Inschrijver dient inzichtelijk te maken welke servicelevels worden aangeboden, op welke onderdelen deze gunstiger zijn dan in de eisen, welke aanvullende servicelevels van toepassing worden verklaard en welke contractuele consequenties Inschrijver verbindt aan het niet behalen van de aangeboden servicelevels. Inschrijver beantwoordt dit gunningscriterium door de volgende aspecten te beschrijven:</p> <ol style="list-style-type: none"> De aangeboden servicelevels voor de beschikbaarheid van de AI-chatbot en reactie- en oplostijden voor storingen/incidenten met prioriteit hoog, normaal en laag De door Inschrijver gehanteerde boetebepaling bij het niet behalen van de aangeboden servicelevels inclusief de hoogte, opbouw en toepasbaarheid daarvan. De aanvullende voor de Aanbestedende dienst relevante servicelevels die niet in de eisen zijn opgenomen, maar die Inschrijver wel van toepassing verklaart op de Overeenkomst. <p><i>Maximaal drie (3) enkelzijdige A4, exclusief eventuele kافت, voorblad en/of inhoudsopgave, met een leesbaar lettertype. Overschrijdingen van het maximaal aantal enkelzijdige A4 worden niet beoordeeld.</i></p> <p>De uitwerking wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader:</p> <ol style="list-style-type: none"> De mate waarin Inschrijver voor de beschikbaarheid van de AI-chatbot en de reactie- en oplostijden bij incidenten/storingen aantoonbaar betere aanbiedt dan opgenomen in de uitnodiging tot inschrijving hoofdstuk 7, P.E. 31, P.E. 33 en P.E. 34. De mate waarin Inschrijver een concrete, proportionele en voor de Aanbestedende dienst afdwingbare boetebepaling hanteert bij het niet behalen van de aangeboden servicelevels. De mate waarin Inschrijver aanvullende relevante servicelevels aanbiedt die niet in de eisen zijn opgenomen en die aantoonbaar meerwaarde bieden voor de Aanbestedende dienst zoals waaronder bijvoorbeeld responstijden van de AI-chatbot, rapportages, escalatieniveaus en servicelevels ten aanzien van de beheeromgeving.
Kwaliteitswens 4.	<p>De Aanbestedende dienst hecht waarde aan een AI-chatbot die studenten, oud-studenten en andere bezoekers van studentenreisproduct.nl snel, juist en volledig ondersteunt bij vragen over het studentenreisproduct. De AI-chatbot moet aantoonbaar in staat zijn om vragen te beantwoorden op basis van de informatie die beschikbaar is op de website</p>

Subgunningscriterium	Inhoud subgunningscriterium
	<p>www.studentenreisproduct.nl, waarbij de gebruiker binnen een acceptabele responstijd een inhoudelijk correct en bruikbaar antwoord ontvangt. In het kader van deze kwaliteitswens wordt een interactieve sessie georganiseerd. Tijdens deze sessie wordt de door Inschrijver aangeboden AI-chatbot getest aan de hand van een door de Aanbestedende dienst opgestelde vaste set vragen. Deze vragen worden vooraf niet aan Inschrijvers verstrekt. De website www.studentenreisproduct.nl geldt hierbij als kennisbank en inhoudelijke referentie voor de beantwoording door de AI-chatbot.</p> <p><i>De interactieve sessie is op locatie van de Aanbestedende dienst en heeft een maximale duur van maximaal 60 minuten.</i></p> <p>De interactieve sessie wordt integraal beoordeeld op basis van het onderstaande beoordelingskader:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Responstijd AI-chatbot Er wordt beoordeeld hoe snel de AI-chatbot na het stellen van de vraag een inhoudelijk antwoord geeft. Daarbij geldt als uitgangspunt: <ul style="list-style-type: none"> ○ Een responstijd tot en met 2 seconden wordt als zeer goed beoordeeld. ○ Een responstijd van meer dan 2 seconden tot en met 4 seconden wordt als goed beoordeeld. ○ Een responstijd van meer dan 4 seconden tot en met 6 seconden wordt als matig beoordeeld. ○ Een responstijd van meer dan 6 seconden wordt als onvoldoende beoordeeld, omdat de kans groot is dat de gebruiker afhaakt. 2. Volledigheid van het antwoord Er wordt beoordeeld in welke mate de AI-chatbot alle relevante onderdelen van de vraag beantwoordt en daarbij de voor de gebruiker noodzakelijke informatie verstrekt. Een hogere beoordeling wordt toegekend naarmate het antwoord vollediger is, beter aansluit op de informatiebehoefte van de gebruiker en geen essentiële onderdelen onvermeld laat. 3. Juistheid van het antwoord Er wordt beoordeeld in welke mate het antwoord inhoudelijk correct is en overeenkomt met de informatie die beschikbaar is op www.studentenreisproduct.nl. Een hogere beoordeling wordt toegekend naarmate het antwoord aantoonbaar juist is, geen onjuiste aannames bevat en geen informatie geeft die afwijkt van of in strijd is met de informatie op de website. 4. Begrijpelijkheid en toepasbaarheid van het antwoord Er wordt beoordeeld in welke mate het antwoord duidelijk, concreet en begrijpelijk is geformuleerd voor de beoogde gebruiker. Een hogere beoordeling wordt toegekend naarmate de AI-chatbot het antwoord helder structureert, vakjargon vermijdt waar dat niet nodig is en de gebruiker gericht helpt met een toepasbare vervolgstap.

Instructie indienen kwaliteitswens(en):

Voor het indienen van de uitwerkingen van de kwaliteitswens(en) houdt Inschrijver rekening met de volgende instructies:

- De Inschrijver verwerkt de beantwoording van alle kwaliteitswensen in één (1) pdf of per kwaliteitswens in één (1) pdf en dient deze in TenderNed in;

- Indien voor de beantwoording van een of meerdere kwaliteitswensen een invulformulier is voorgeschreven, dient Inschrijver deze -op straffe van een puntentoekenning van 0,00 punten- te gebruiken.

Beoordeling Programma van wensen - Kwaliteit

Per kwaliteitswens worden punten toegekend van 0,00 tot en met 10,00 op basis van de volledigheid en inhoudelijkheid.

Volledigheid

Voor de volledigheid wordt beoordeeld of de uitwerking alle gevraagde aspecten bevat. Het ontbreken van gevraagde aspecten leidt tot puntenaftrek naar evenredigheid of conform de van toepassing zijnde (sub)subwegingsfactor.

Inhoudelijkheid

Voor de inhoudelijkheid wordt op basis van onderlinge vergelijking beoordeeld op welke wijze invulling is gegeven aan de kwaliteitswens.

8.4 Puntentoekenning en scoreberekening Prijs

Puntentoekenning

De prijsindieningen zijn als volgt:

- Inschrijver X biedt een totaalprijs van € 181.199,75
- Inschrijver Y biedt een totaalprijs van € 302.121,00
- Inschrijver Z biedt een totaalprijs van € 231.175,00

De prijs wordt als volgt beoordeeld:

Puntentoekenning = $10,00 * (1 - (\text{totaalprijs Inschrijver-laagste totaalprijs}) / \text{laagste totaalprijs})$.

De puntentoekenningen zijn als volgt:

- Inschrijver X: $10,00 * (1 - (181.199,75 - 181.199,75) / 181.199,75) = 10,00$ punten
- Inschrijver Y: $10,00 * (1 - (302.121,00 - 181.199,75) / 181.199,75) = 3,33$ punten
- Inschrijver Z: $10,00 * (1 - (231.175,00 - 181.199,75) / 181.199,75) = 7,24$ punten

Scoreberekening

De puntentoekenningen worden vervolgens vermenigvuldigd met de subwegingsfactor. Hierdoor ontstaan de volgende scores voor de Inschrijvers:

- Inschrijver X: 10,00 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Y: 3,33 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Z: 7,24 punten * subwegingsfactor = score

Als door de formule de puntentoekenning minder dan 0,00 is, wordt deze afgerond op 0,00. Dit komt voor in gevallen waarin de laagste totaalprijs meer dan 100 % lager is, dan de prijs waarmee deze wordt vergeleken.

8.5 Puntentoekenning en scoreberekening Kwaliteit

Puntentoekenning kwaliteitswens 1

Punten worden toegekend conform de toelichting in paragraaf 8.3, kwaliteitswens 1.

Puntentoekenning kwaliteitswens 2, 3 en 4

Aanbestedende dienst hanteert bij de beoordeling van de Inschrijving op kwaliteit een relatieve beoordelingssystematiek. Dit betekent dat de Aanbestedende dienst bij de beoordeling en toekennen van punten de uitwerking van de kwaliteitswensen met elkaar vergelijkt. Ieder lid van het inkoopteam beoordeelt in eerste aanleg individueel, kent op basis van volledigheid en inhoudelijkheid een punt toe aan iedere kwaliteitswens en motiveert de puntentoekenning in relatie tot de overige Inschrijving(en). In een beoordelingsbijeenkomst worden door het inkoopteam alle puntentoekenningen verzameld en besproken. Vervolgens wordt in consensus en per Inschrijver, een definitieve puntentoekenning vastgesteld.

De beoordeling van de volledigheid geschiedt als volgt:

Ieder gevraagd aspect heeft een gelijk aandeel in de puntentoekenning, tenzij anders aangegeven via subwegingen. Afhankelijk van het aantal gevraagde aspecten worden bekeken of deze zijn uitgewerkt. Het niet uitwerken van aspecten leidt tot een pro rata punten aftrek. Voorbeeld:

Inschrijver werkt twee (2) van de vier (4) gevraagde aspecten uit. Inschrijver krijgt maximaal $(10,00/4) * 2 = 5,00$ punten.

De beoordeling van de inhoudelijkheid geschiedt als volgt:

Na het vaststellen van de volledigheid wordt per uitgewerkt aspect de inhoud beoordeeld in relatie tot het vastgestelde beoordelingskader. De uitwerkingen van alle Inschrijvers worden op de genoemde aspecten per kwaliteitswens beoordeeld in relatie tot elkaar en nader gemotiveerd.

Let op:

- Een Inschrijver krijgt op basis van het bovengenoemde voorbeeld het maximale aantal punten, indien alle gevraagde aspecten zijn uitgewerkt (volledigheid) en deze -in vergelijking met één (1) of meerdere Inschrijvers- alle aspecten op een voor de Aanbestedende dienst relevantere wijze (inhoudelijkheid) heeft uitgewerkt;
- Bij een eventuele interactieve sessie wordt er op eenzelfde wijze beoordeeld en vindt dit als volgt plaats. Ieder lid van het inkoopteam beoordeelt in eerste aanleg individueel tijdens de interactieve sessie. In een beoordelingsbijeenkomst worden door het inkoopteam alle puntentoekenningen verzameld en besproken. Vervolgens wordt in consensus (en per Inschrijver), een definitieve puntentoekenning vastgesteld.

Scoreberekening

Voor berekening van de score worden de puntentoekenningen vermenigvuldigd met de subwegingsfactor, zie ook het onderstaande voorbeeld:

Behaalde puntentoekenning

- Inschrijver X: 6,67
- Inschrijver Y: 8,25
- Inschrijver Z: 9,10

Op basis van de bovenstaande puntentoekenning ontstaan de volgende scores voor de Inschrijvers:

- Inschrijver X: 6,67 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Y: 8,25 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Z: 9,10 punten * subwegingsfactor = score

De Inschrijver met de hoogste puntentoekenning op een kwaliteitswens krijgt 10,00 punten toegekend. De puntentoekenningen van overige Inschrijvers worden pro rato berekend:

Definitieve puntentoekenning

- Inschrijver X: $6,67 \cdot (10,00/9,10) = 7,33$
- Inschrijver Y: $8,25 \cdot (10,00/9,10) = 9,07$
- Inschrijver Z: 10,00

Op basis van de bovenstaande puntentoekenning ontstaan de volgende definitieve scores voor de Inschrijvers:

- Inschrijver X: 7,33 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Y: 9,07 punten * subwegingsfactor = score
- Inschrijver Z: 10,00 punten * subwegingsfactor = score

8.6 Berekening eindscore

De eindscore wordt bepaald door de optelling van alle scores. De Inschrijver met de hoogste eindscore is de Inschrijver met de Inschrijving met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding. Aan deze Inschrijver wordt de aanbesteding gegund.

Let op: De afronding (decimalen) van punten en scores zijn gelijk aan de weergave/notatie van punten en scores in paragraaf 8.1.

9 Overzicht Annexen

Annex I:	Handleiding TenderNed
Annex II:	Overige formulieren
Annex III:	Prijzenblad
Annex IV.a:	(Concept)overeenkomst
Annex IV.b:	(Concept) verwerkersovereenkomst
Annex V:	Inkoopvoorwaarden
Annex VI:	Referentieblad
Annex VII:	Template vraag en antwoord
Annex VIII:	Ondertekeningspagina
Annex IX:	Huidige kennisbank
Annex X:	Programma van eisen AI-chatbot
Annex XI:	Invulformulier kwaliteitswens 1

Checklist aan te leveren informatie/ inhoud Inschrijving

Omschrijving	Annex	Invoegen
Overige formulieren		
Overige formulieren	II	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Ondertekeningpagina	VIII	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Uitsluitingsgronden/geschiktheidseisen		
Uniform Europees Aanbestedingsdocument		TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Referentieblad	VI	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Programma van wensen – Kwaliteit		
Beantwoording Kwaliteitswens 1		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 1
Beantwoording Kwaliteitswens 2		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 2
Beantwoording Kwaliteitswens 3		TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' - Kwaliteitswens 3
Programma van wensen - Prijs		
Ingevuld Prijzenblad	III	TenderNed onderdeel 'Beantwoord de gunningscriteria' – Prijswens 1