

Selectieleidraad

***Europese aanbesteding
Artificial Intelligence Chatbot
Niet openbare procedure:
Selectiefase***



Auteur: Pro Mereor, de heer A. Harbers

Datum: 15 juli 2026

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag -buiten het gebruik voor deze aanbesteding of het doen van een aanmelding/Aanmelding 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
1.3 TIJDSPLANNING.....	6
2 PROCEDUREVOORSCHRIFTEN	7
2.1 COMMUNICATIE.....	7
2.2 NOTA VAN INLICHTINGEN	7
2.3 VORMVEREISTEN AANMELDING	7
2.4 VOORWAARDEN.....	8
2.5 RECHTSVERWERKING EN KLACHTENPROCEDURE	9
3 BESCHRIJVING VAN OPDRACHT	10
3.1 ALGEMEEN	10
3.1.1 <i>Huidig aantal Sessies</i>	10
3.1.2 <i>Huidige kennisbank</i>	10
3.2 SCOPE VAN DE AANBESTEDING	10
3.2.1 <i>Koppelingen AI-chatbot</i>	11
3.2.2 <i>Eigen beheer Aanbestedende dienst</i>	11
4 BEOORDELINGSPROCEDURE	12
4.1 BEOORDELINGSTEAM	12
4.2 BEOORDELINGSPROCEDURE.....	12
5 UITSLUITINGSGRONDEN	14
6 GESCHIKTHEIDSEISEN	15
6.1 DOCUMENTEN GESCHIKTHEIDSEISEN BIJ AANMELDING.....	15
6.2 BEWIJSSTUKKEN GESCHIKTHEIDSEISEN VOOR UITNODIGDE GEGADIGDEN	15
7 (CONCEPT) PROGRAMMA VAN EISEN	17
8 SELECTIECRITERIA (LOTING).....	22
9 OVERZICHT ANNEXEN.....	23
CHECKLIST AAN TE LEVEREN INFORMATIE/ INHOUD AANMELDING	24

Definities

In deze selectieleidraad wordt een aantal begrippen gebruikt. Begrippen worden in de selectieleidraad 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.
Aanmelding	Een aanbieding van Gegadigde -tijdens de selectiefase- uitgebracht aan Aanbestedende dienst gebaseerd op de eisen en criteria van Aanbestedende dienst zoals beschreven in deze selectieleidraad en de nota('s) van inlichtingen.
Adviseur	Pro Mereor B.V. te Arnhem (adviseur Aanbestedende dienst).
Annex	Bijgesloten document, dat integraal onderdeel uitmaakt van deze selectieleidraad.
Beoordelingsteam	Afgevaardigden van Aanbestedende dienst, die gezamenlijk met Adviseur deze aanbesteding uitvoeren en ingediende Aanmeldingen beoordelen.
Gegadigde	Een natuurlijk of rechtspersoon (of een combinatie van rechtspersonen) die naar aanleiding van deze selectieleidraad overweegt een Aanmelding te doen en/of naar aanleiding daarvan een Aanmelding gaat indienen.
Inschrijver	Een natuurlijk of rechtspersoon (of een combinatie van rechtspersonen) die in de offertefase overweegt een Inschrijving te doen en/of naar aanleiding daarvan een Inschrijving gaat indienen.
Inschrijving	Een aanbieding van Gegadigde -tijdens de gunningsfase- 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 Gegadigde(n) en de antwoorden daarop zijn opgenomen, evenals eventuele wijzigingen in de selectieleidraad en/of Annexen.
Overeenkomst	Dienstverleningsovereenkomst tussen Aanbestedende dienst en Gegadigde betreffende de voorwaarden die gelden voor de levering gecombineerd met diensten door Gegadigde aan Aanbestedende dienst.
Prijzenblad	Excelbestand waarin de Gegadigde zijn tarieven/prijzen vermeldt.
Sessie	Een aaneengesloten gesprek tussen een gebruiker en de AI-chatbot. Een sessie start bij het eerste bericht van de gebruiker en eindigt na 20 minuten inactiviteit of wanneer de gebruiker het gesprek beëindigt.
Werkdagen	Maandag tot en met vrijdag van 08:00 uur tot 17:00 uur met uitzondering van wettelijke feestdagen.

Inleiding

Deze selectieleidraad beschrijft de voorwaarden, eisen en selectiecriteria met betrekking tot de (Europese) aanbesteding Artificial Intelligence chatbot (hierna te noemen: **AI-chatbot**). Deze aanbesteding wordt uitgevoerd met de niet 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 selectieleidraad 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 Gegadigde verwezen naar: <https://www.studentenreisproduct.nl>.

1.2 Doel, looptijd en omvang

Doel selectiefase

Middels de selectiefase beoogd Aanbestedende dienst vijf (5) Gegadigden te selecteren voor deelname aan de gunningsfase.

Doel gunningsfase

Middels de gunningsfase beoogd Aanbestedende dienst één (1) Gegadigde te selecteren en contacteren voor het leveren, onderhouden en beheren van een AI-chatbot.

Doel en looptijd

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

Omvang

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.

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 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.

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 Gegadigden hierover informeren via TenderNed.

Activiteit	Datum
Selectiefase	
Publicatie Aankondiging van Opdracht	24 juni 2026
Binnenkomst vragen Nota van Inlichtingen	6 juli 2026
Publicatie Nota van Inlichtingen	13 juli 2026
Binnenkomst vragen tweede Nota van Inlichtingen	24 augustus 2026
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	31 augustus 2026
Binnenkomst Aanmeldingen	11 september 2026 uiterlijk 12:00 uur
Beoordeling geldigheid Aanmeldingen	11 tot en met 14 september 2026
Loting	15 september 2026 van 14:00 uur tot 14:30 uur
Mededeling selectiebeslissing	15 september 2026
Verificatie	15 september 2026 tot 6 oktober 2026
Selectie	6 oktober 2026
Gunningsfase	
Versturen Uitnodiging tot inschrijving	7 oktober 2026
Binnenkomst vragen Nota van Inlichtingen	19 oktober 2026
Publicatie Nota van Inlichtingen	26 oktober 2026
Binnenkomst vragen tweede Nota van Inlichtingen	2 november 2026
Publicatie tweede Nota van Inlichtingen	9 november 2026
Binnenkomst Inschrijvingen	20 november 2026 uiterlijk 12:00 uur
Beoordeling Inschrijvingen	20 november 2026
Uitnodiging interactieve fase	4 december 2026
Interactieve fase	15 december 2026 van 10:00 uur tot 16:00 uur
Mededeling gunningsbeslissing	20 december 2026
Verificatie	20 december 2026 tot 12 januari 2027
Gunning	12 januari 2027
Test en acceptatie	Vanaf 15 februari 2027
Gebruiksklare AI-chatbot	Zo snel mogelijk maar uiterlijk 1 maart 2027
Ingebruikname AI-chatbot	Zo snel mogelijk

2 Procedurevoorschriften

In dit hoofdstuk staat beschreven op welke wijze de aanbestedingsprocedure wordt uitgevoerd. De Aanmeldingseisen 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. Gegadigde dient de acties waar een datum en/of tijdstip aan verbonden is op tijd uit te voeren. Informatie over de werking van TenderNed kan worden verkregen via de servicedesk van TenderNed: 0800-8363376 of per mail servicedesk@TenderNed.nl.

2.2 Nota van Inlichtingen

Om de selectieleidraad en Annexen correct te interpreteren, wordt Gegadigde in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen.

Let op:

Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2, hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen dienen in de selectiefase ter kennisgeving. Inhoudelijke vragen over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en hoofdstuk 7 mogen pas gesteld worden in de nota van inlichtingen in de gunningsfase en worden niet in behandeling genomen in deze selectiefase.

Instructie indienen vragen:

- Voor het indienen van vragen dient Gegadigde gebruik te maken van Annex V Template vraag en antwoord (er wordt geen gebruik gemaakt van de module 'Vraag en antwoord' in TenderNed);
- Gegadigde verstuurt de van vragen voorziene Annex V 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 Gegadigde 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 Gegadigde slechts vragen stellen naar aanleiding van de beantwoording van vragen op de eerste Nota van Inlichtingen, etc. Gegadigde 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 Aanmelding

Bij indiening van een Aanmelding gelden de volgende eisen:

- Een Gegadigde dient middels de aanmeldmodule in TenderNed (geen bericht in TenderNed) de Aanmelding in;

- Een Aanmelding dient tijdig volgens planning te worden ingediend;
- De Aanmelding dient volledig ingediend te worden (Zie: Checklist aan te leveren informatie Aanmelding).

Een Gegadigde die niet voldoet aan één van de bovenstaande eisen, wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

2.4 Voorwaarden

De volgende voorwaarden zijn van toepassing op de aanbestedingsprocedure:

1. Wanneer Gegadigde tijdens deze aanbestedingsprocedure (tot en met gunning) uitstel van betaling aanvraagt, surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, zal Gegadigde worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure en de eventueel reeds ingediende Aanmelding wordt terzijde gelegd.
2. Een Gegadigde die voorwaarden aan zijn Aanmelding verbindt, wordt uitgesloten.
3. Een Gegadigde deelt geen enkele informatie, welke in het kader van deze aanbesteding beschikbaar komt, aan Gegadigden, derden en 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. Gegadigde staat borg voor de juistheid en volledigheid van alle gevraagde en geleverde informatie. Een onvolledige Aanmelding of een Aanmelding die afwijkt van de gestelde eisen of invulinstructies kan dit leiden tot de verklaring van een ongeldige Aanmelding. De Aanbestedende dienst kan Gegadigde verzoeken kleine omissies of vormfouten in de Aanmelding te herstellen binnen vijf (5) werkdagen na een daartoe strekkend verzoek. Als door Gegadigde niet aan dit verzoek wordt voldaan, leidt dit van rechtswege tot uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.
6. 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 aanmeldkosten gerechtvaardigd is.
7. De Aanbestedende dienst is gerechtigd de Overeenkomst met de Gegadigde 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 Gegadigden geen aanspraken op de opdracht of op vergoeding van gederfde winst of andere schade worden ontleend.
8. In geval van tegenstrijdigheden tussen de Nota van Inlichtingen en de selectieleidraad 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.
9. De Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de aanbesteding de randvoorwaarden van de Aanbesteding te wijzigen bij nieuwe inzichten of ontwikkelingen die daartoe aanleiding geven. In dat geval wordt Gegadigden de mogelijkheid geboden om op basis van de nieuwe randvoorwaarden een Aanmelding te doen.
10. Wanneer voor deze Aanbesteding geen geschikte Aanmeldingen 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.
11. Onderling contact, onderlinge afstemming van Aanmeldingen en informatie-uitwisseling tussen (adviseurs van) Gegadigden is op straffe van uitsluiting gedurende deze aanbestedingsprocedure niet toegestaan.
12. Eventueel genoemde aantallen in deze selectieleidraad 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.

2.5 Rechtsverwerking en klachtenprocedure

Nota van inlichtingen

Gegadigde dient te handelen zoals van een redelijk geïnformeerde en zorgvuldig handelend Gegadigde mag worden verwacht. Bij onduidelijkheden en/of tegenstrijdigheden dient Gegadigde voorafgaand aan de Aanmelding, om opheldering te vragen. Hiervoor dient Gegadigde 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 Gegadigde een inhoudelijke reactie uit of is Gegadigde het niet eens met het antwoord in de nota('s) van inlichtingen dan kan Gegadigde overleg aanvragen tussen Adviseur en Gegadigde.
2. Leidt naar mening van de Gegadigde het overleg niet tot de gewenste oplossing dan kan de Gegadigde een klacht indienen via de klachtencoördinator van de Aanbestedende dienst. Gegadigde stuurt een kopie van de klacht toe middels TenderNed.
3. Wanneer de Gegadigde zich niet kan verenigen met de reactie op de ingediende klacht, dan kan de Gegadigde zich wenden tot de Commissie van Aanbestedingsexperts (zie artikel 4.27 Aanbestedingswet) en/of er wordt een rechtsgang worden opgestart bij het voorgeschreven arrondissement en bevoegde rechter. Gegadigde 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 selectiebeslissing

In geval Gegadigde het niet eens is met de (inhoud van de) mededeling van selectiebeslissing, dient Gegadigde een overleg aan te vragen bij de Aanbestedende dienst. Leidt dit overleg niet tot de gewenste verduidelijking dan dient Gegadigde tegen de mededeling van selectiebeslissing in verweer te komen en al dan niet een kort geding aanhangig te maken, voor het verlopen van de in de mededeling van selectiebeslissing genoemde vervalltermijn. Bij het verstrijken van deze vervalltermijn verwerkt Gegadigde 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 Gegadigde geen rechten ontlenen.

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 Gegadigde verwezen Annex VI Huidige kennisbank.

3.2 Scope van de aanbesteding

De scope van de opdracht ziet toe 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.

In Annex VII 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	De AI-chatbot moet in staat zijn om via een gestructureerd formulier de volgende gegevens van een student uit te vragen: • Achternaam • Geboortedatum • Kaartnummer • Vraag of verzoek van de student Na de invoer moet de chatbot deze gegevens automatisch samenstellen in een gestandaardiseerd berichtformaat en verzenden naar een vooraf gedefinieerd e-mailadres (mailbox).

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.

Let op:

Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2, hoofdstuk 7 (Concept) programma van eisen dienen in de selectiefase ter kennisgeving. Inhoudelijke vragen over Annex VII Programma van eisen AI-chatbot, de inhoud in paragraaf 3.1.2, 3.2.1 en 3.2.2 en hoofdstuk 7 mogen pas gesteld worden in de nota van inlichtingen in de gunningsfase en worden niet in behandeling genomen in deze selectiefase.

4 Beoordelingsprocedure

4.1 Beoordelingsteam

Aanbestedende dienst heeft voor de beoordeling van de Aanmeldingen 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 Aanmeldingen

De kluis met ingediende Aanmeldingen 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 Gegadigde een herstelkans.

Fase 3: Controle op uitsluitingsgronden en geschiktheid

Er wordt getoetst of één (1) of meerdere van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Gegadigde. Ook wordt getoetst of Gegadigde voldoet aan de gestelde geschiktheidseisen. Het niet voldoen aan één (1) of meer van de gestelde uitsluitingsgronden en/of geschiktheidseisen, leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan deze procedure. Gegadigde dient hiertoe:

- In TenderNed het Uniform Europees Aanbestedingsdocument te voorzien van de gevraagde informatie, rechtsgeldig te ondertekenen en bij te voegen aan de Aanmelding;
- Annex III Ondertekeningspagina te voorzien van de gevraagde informatie, rechtsgeldig te ondertekenen en bij te voegen aan de Aanmelding;
- Annex VI Eigen verklaring sanctiepakket Rusland te voorzien van de gevraagde informatie, rechtsgeldig te ondertekenen en bij te voegen aan de Aanmelding.

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

- Gegadigde niet voldoet aan één (1) en/of meerdere geschiktheidseisen;
- Het Uniform Europees Aanbestedingsdocument niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend, is bijgevoegd aan de Aanmelding;
- Annex III Ondertekeningspagina niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend, is bijgevoegd aan de Aanmelding;
- Annex VI Eigen verklaring sanctiepakket Rusland niet volledig, niet correct en/of niet rechtsgeldig ondertekend, is bijgevoegd aan de Aanmelding.

Fase 4: Selectiecriteria (loting)

Selectiecriteria (loting)

Aanbestedende dienst beoogt vijf (5) Gegadigden te selecteren voor deelname aan de gunningsfase middels een loting. Indien meer dan vijf (5) Gegadigden een geldige Aanmelding hebben ingediend wordt door middel van loting bepaald welke vijf (5) Gegadigden worden uitgenodigd voor deelname aan de gunningsfase. Indien vijf (5) of minder geldige Aanmeldingen zijn ontvangen worden alle Gegadigden die een geldige Aanmelding hebben ingediend uitgenodigd voor deelname aan de gunningsfase.

Toevoeging Gegadigden gunningsfase

Indien één (1) of meerdere Gegadigden na selectie of tijdens de gunningsfase besluit niet meer mee te doen aan deze aanbesteding, kan Aanbestedende dienst besluiten de afgefallen Gegadigde(n) te vervangen middels een loting tussen de overige Gegadigden die een geldige Aanmelding hebben ingediend, maar bij de eerste loting niet waren uitgeloot om deel te nemen aan de gunningsfase.

Fase 5: Verificatie van bewijsstukken (verificatiefase)

Gegadigden die op basis van de vastgestelde rangorde en/of loting in aanmerking komen voor deelname aan de gunningsfase worden na de mededeling van selectiebeslissing, verzocht om de volgende bewijsstukken aan te leveren

- 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 één (1) jaar vanaf dagtekening van het verzoek waarin om de bewijsstukken wordt gevraagd.

Als tijdens de verificatie blijkt dat op Gegadigde één (1) of meerdere van toepassing verklaarde uitsluitingsgronden van toepassing is/zijn en/of door Gegadigde niet wordt voldaan aan één (1) of meerdere geschiktheidseisen, wordt Aanmelding van Gegadigde ter zijde gelegd en vindt er zo nodig een herbeoordeling plaats.

5 Uitsluitingsgronden

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

Instructie indienen Uniform Europees Aanbestedingsdocument bij Aanmelding

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

Gegadigde 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 Gegadigde met de Aanmelding met de beste prijs- en kwaliteitsverhouding, om een Gedragsverklaring Aanbesteden Wanneer Gegadigde 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 Aanmelding

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

- Een ingevulde Annex IV Referentieblad (geschiktheidseis 3a);
- Een ingevuld en ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument.

Instructie indienen geschiktheidseisen

Gegadigde voegt, een volledig ingevulde Annex IV Referentieblad en een volledig en correct ingevulde Annex IV en rechtsgeldig ondertekend Uniform Europees Aanbestedingsdocument, toe aan de Aanmelding.

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

6.2 Bewijsstukken geschiktheidseisen voor uitnodigde Gegadigden

Alleen Gegadigden die op basis van de vastgestelde rangorde en/of loting in aanmerking komen voor deelname aan de gunningsfase worden verzocht onderstaande uitwerkingen en bewijsstukken aan te leveren.

1) Geschiktheidseisen ten aanzien van beroepsbevoegdheid

a) Bewijs van Inschrijving Handelsregister

Gegadigde, evenals alle combinanten en onderaannemers, zijn ingeschreven in het handelsregister overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar de Gegadigde is gevestigd. Als bewijsstuk dient Gegadigde 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.

Gegadigde, 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

Gegadigde 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 Gegadigde hieraan niet kan voldoen, dient de Gegadigde 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.

Gegadigde, 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

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

vijf (5) 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 48.000 unieke Sessies verwerkt.
4. Levering van een AI-chatbot die in een periode van een kalendermaand (aldus tijdens piekbelasting) minimaal 11.000 uniek Sessies per maand verwerkt.

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

b. Kwaliteitswaarborging

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

Gegadigde overlegt op verzoek bij de verificatiefase een kopie van een aan Gegadigde 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 Gegadigde te beoordelen op basis van een beschrijving van de maatregelen die de Gegadigde treft om haar informatie (digitaal) te beveiligen.

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

7 (Concept) Programma van Eisen

Let op:

Het onderstaande programma van eisen dient in de selectiefase ter kennisgeving. Vragen over het programma van eisen en daarin vermelde Annexen mogen pas gesteld worden in de nota van inlichtingen in de gunningsfase en worden niet in behandeling genomen in deze selectiefase.

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 jaarmutatie van de DPI-index 2021=100: https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85817NED 'Jaarmutatie DPI'. Indexeringsvoorstellen dienen uiterlijk één maand na bekendmaking van het aangepaste indexcijfer door Gegadigde 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 Gegadigde.
Juridische eisen	
P.E. 3.	Door Inschrijving verklaart Gegadigde 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 XX (Concept)overeenkomst.
P.E. 5.	De inkoopvoorwaarden van Aanbestedende dienst in Annex XX Inkoopvoorwaarden zijn van toepassing. Leveringsvoorwaarden van de Gegadigde worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en uitgesloten. Let op: Eventuele doorgehaalde artikelen in de Annex XX Inkoopvoorwaarden zijn niet van toepassing.
P.E. 6.	Aanbestedende dienst en Gegadigde een verwerkersovereenkomst overeen in het kader van verplichtingen die voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensverwerking. Gegadigde gaat hiertoe akkoord met de Annex XX (Concept) verwerkersovereenkomst.
P.E. 7.	Wanneer de Gegadigde 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 Gegadigde verwacht, dat zij kosteloos medewerking verleent aan de overdracht van relevante kennis, ervaring en informatie die van belang is voor de opvolgende aanbesteding. Gegadigde 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 Gegadigde over deze aanbesteding wordt uitsluitend voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag tenzij, Aanbestedende dienst en Gegadigde alsnog een andere vorm van geschillenbeslechting overeenkomen of daartoe op grond van deze Uitnodiging tot inschrijving verplicht zijn.
Algemene eisen	
P.E. 10.	Gegadigde levert minimaal de gevraagde leveringen en/of dienstverlening als omschreven paragraaf 3.2 van deze uitnodiging tot inschrijving.
P.E. 11.	De Gegadigde levert AI-chatbot die minimaal voldoet aan de eisen/functionaliteiten in Annex XX Programma van eisen AI-chatbot.
P.E. 12.	Gegadigde dient voor de AI-chatbot te voorzien in een gescheiden testomgeving. Wijzigingen in configuratie, prompts, kennisbankinhoud, koppelingen en overige relevante onderdelen van de AI-

Nr.	Eis
	chatbot dienen eerst in de daarvoor bestemde testomgeving te kunnen worden getest alvorens deze in de productieomgeving in gebruik worden genomen. Let op: 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.	Gegadigde 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 Gegadigde ingericht en geconfigureerd voor gebruik door de Aanbestedende dienst zodat deze operationeel kan worden ingezet voor de afhandeling van studentenvragen.
P.E. 15.	Gegadigde 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.	Gegadigde draagt zorg voor de migratie van de beschikbare data en content van de huidige chatbot naar de aangeboden AI-chatbot. Let op: - 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 Gegadigde 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.	Gegadigde 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.	Gegadigde 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.	Gegadigde dient voorafgaand aan ingebruikname van de AI-chatbot een test- en acceptatieprocedure uit te voeren. Onderdeel hiervan is dat Gegadigde 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.	Gegadigde 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.	Gegadigde 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.	Gegadigde 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.	Regulier onderhoud (preventief en adaptief) voert Gegadigde uit tijdens het volgende servicewindow: 23:00 uur tot 6:00 uur 's ochtends.

Nr.	Eis																				
	Gegadigde 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.E. 24.	Gegadigde monitort gedurende de looptijd van de Overeenkomst de beschikbaarheid, prestaties en kwaliteit van de AI-chatbot en treft indien nodig tijdig passende beheersmaatregelen.																				
P.E. 25.	Gegadigde 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. Let op: Deze beheertool mag alleen toegankelijk zijn voor de namens de Aanbestedende dienst geautoriseerde contactpersonen en beveiligd middels 2FA of MFA.																				
Eisen ten aanzien van de service- en helpdesk																					
P.E. 26.	Gegadigde 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. Gegadigde 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 Gegadigde 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.	Gegadigde 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 Gegadigde 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.	In geval van een storing/incident, die niet opgelost kan worden door de Aanbestedende dienst worden deze gemeld aan Gegadigde. Hiervoor gelden tijdens Werkdagen de volgende reactie- en oplostijden: <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> Indien Gegadigde 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	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								
	de storing/incident langer duurt dan de optelsom van de reactie- en oplostijd met een maximum van € 250,00. Let op: In geval van een storing/incident via de e-mail of een portal van Gegadigde wordt gemeld wordt een reactie gezien als human response en geen ontvangstbevestiging van de ontvangen melding van de storing/incident.								
P.E. 34.	Prioriteiten bij het oplossen van incidenten/storingen worden per locatie op basis van de volgende criteria door Aanbestedende dienst ingeschaald: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Omschrijving</th><th>Prioriteit</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Storingen/incidenten/gebeurtenissen waardoor de AI-chatbot niet meer functioneert en gebruikers geen gebruik meer kunnen maken van de AI-chatbot</td><td>Hoog</td></tr> <tr> <td>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>Normaal</td></tr> <tr> <td>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>Laag</td></tr> </tbody> </table> In overleg met Gegadigde kan een prioriteit van een incident/storing anders worden ingeschaald, indien daar aanleiding toe bestaat.	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.	Gegadigde 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 Gegadigde 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 Gegadigde binnen uiterlijk acht (8) Werkuren. Met reageren wordt een human response en niet een (automatische) ontvangstbevestiging bedoeld.								
P.E. 37.	De Gegadigde 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.	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: • 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.								

Nr.	Eis
	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.E. 39.	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: • 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. De accountmanager van Gegadigde zorgt binnen uiterlijk vijf (5) Werkdagen na het evaluatiegesprek voor een schriftelijk verslag en stelt de contractbeheerder hiervan in het bezit.
Eisen ten aanzien van de facturen	
P.E. 40.	De eenmalige kosten -conform Annex III Prijzenblad- worden door Gegadigde in rekening gebracht aan de Aanbestedende dienst middels onderstaande betaalschema: • 30 % bij gunning; • 30 % bij acceptatie; • 40 % bij in gebruik name.
P.E. 41.	De vaste jaarlijkse kosten -conform Annex XX Prijzenblad- worden door Gegadigde maandelijks achteraf in rekening gebracht aan de Aanbestedende dienst. De variabele jaarlijkse kosten -conform Annex III Prijzenblad (Sessies)- worden door Gegadigde op basis van het werkelijke aantal Sessies maandelijks achteraf in rekening gebracht aan de Aanbestedende dienst. Let op: Gegadigde stuurt voor de vaste jaarlijkse kosten en Sessies maximaal twaalf (12) facturen per jaar.
P.E. 42.	Gegadigde 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. Gegadigde vermeldt per bestelling op de factuur minimaal: • NAW-gegevens Aanbestedende dienst; • Contractnummer, projectnummer en/of projectomschrijving van de Aanbestedende dienst; • Verplichtingennummer en/of factuurkenmerk van de Aanbestedende dienst; • Vaste kosten; • Aantal Sessie x bedrag per Sessie; • Totaalbedrag exclusief btw; • Het btw-bedrag; • Totaalbedrag inclusief btw; • KvK-nummer; • IBAN; • Coderingen t.b.v. e-facturering (indien van toepassing). <i>Indien de factuur niet voldoet aan bovenstaande eisen heeft Aanbestedende dienst de mogelijkheid om niet te betalen.</i>
P.E. 43.	Aanbestedende dienst wenst in de toekomst e-facturering (order to pay) door te voeren. Gegadigde 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 Gegadigde binnen drie (3) maanden dat de facturen voortaan als e-factuur ingediend worden.

8 Selectiecriteria (loting)

Aanbestedende dienst beoogt vijf (5) Gegadigden te selecteren voor deelname aan de gunningsfase middels een loting. Indien meer dan vijf (5) Gegadigden een geldige Aanmelding hebben ingediend wordt door middel van loting bepaald welke vijf (5) Gegadigden worden uitgenodigd voor deelname aan de gunningsfase. Indien vijf (5) of minder geldige Aanmeldingen zijn ontvangen worden alle Gegadigden die een geldige Aanmelding hebben ingediend uitgenodigd voor deelname aan de gunningsfase.

Toelichting loting

- De loting vindt plaats via een openbare Teamsbijeenkomst. Van alle Gegadigden die voor loting in aanmerking komen worden vooraf op afzonderlijke formulieren de namen verwerkt. Deze formulieren bevatten geen zichtbare herleidbare informatie voor de aanwezigen tijdens de trekking. Tijdens de Teamsbijeenkomst worden de formulieren anoniem getrokken. Gegadigden waarvan de formulieren worden getrokken worden uitgenodigd voor de gunningsfase;
- Gegadigden die voor de loting in aanmerking komen ontvangen vooraf via TenderNed een bericht met een link naar de Teamsbijeenkomst. Het bijwonen van de loting is facultatief. De uitkomst van de loting wordt bekendgemaakt in de mededeling van de selectiebeslissing.

9 Overzicht Annexen

Annex I:	Handleiding TenderNed
Annex II:	Overige formulieren
Annex III:	Ondertekeningspagina
Annex IV:	Referentieblad (geschiktheidseis 3a)
Annex V:	Template vraag en antwoord
Annex VI:	Huidige kennisbank
Annex VII:	Programma van eisen AI-chatbot

Checklist aan te leveren informatie/ inhoud Aanmelding

Tabel 1

Omschrijving	Annex	Invoegen
Overige formulieren		
Overige formulieren	II	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Ondertekeningpagina	III	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Uitsluitingsgronden/geschiktheidseisen		
Uniform Europees Aanbestedingsdocument		TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'
Referentieblad	IV	TenderNed onderdeel 'Voeg overige documenten toe'