1. Koper

1.1 Koper

Officiële naam:	Regisseur Studenten Reisrecht B.V.
Rechtsvorm van de koper :	Publiekrechtelijke instelling
Activiteit van de aanbestedende dienst:	Huisvesting en gemeenschappelijke voorzieningen

2. Procedure

2.1 Procedure

Titel:	Europese aanbesteding Artificial Intelligence Chatbot (AI-chatbot)
Beschrijving:	De scope van de opdracht ziet op het leveren, implementeren, beheren, onderhouden en doorontwikkelen van een AI-chatbotoplossing ter vervanging van de huidige chatbot. De AI-chatbotoplossing dient studenten op een toegankelijke, betrouwbare en efficiënte wijze te ondersteunen en Sessies adequaat af te handelen. Onder de opdracht valt niet alleen de beschikbaarstelling van de oplossing zelf, maar ook de bijbehorende dienstverlening die nodig is om de AI-chatbot gedurende de looptijd goed, veilig en toekomstbestendig te laten functioneren Deze opdracht is niet onderverdeeld in percelen. 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.
Identificatiecode van de procedure:	f51c247b-8b4a-48d6-8349-265bddbc3726
Type procedure:	Niet-openbaar
De procedure wordt versneld:	neen

2.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	72212500 Diensten voor ontwikkeling van communicatie- en multimediasoftware

2.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland

Overal in het desbetreffende land

Aanvullende informatie: Amersfoort

2.1.4 Algemene informatie

Rechtsgrondslag:

Richtlijn 2014/24/EU

2.1.6 Gronden voor uitsluiting

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

5. Perceel

5.1 Technische ID van het kavel: LOT-0000

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

Rijksoverheid

Beschrijving:	beschikbaarstelling van de oplossing zelf, maar ook de bijbehorende dienstverlening die nodig is om de AI-chatbot gedurende de looptijd goed, veilig en toekomstbestendig te laten functioneren Deze opdracht is niet onderverdeeld in percelen. Aanmelden op een gedeelte van de opdracht is niet toegestaan en leidt tot uitsluiting van verdere deelname aan de aanbestedingsprocedure. De onderhavige opdracht in deze aanbesteding vertegenwoordigt een geschatte opdrachtwaarde van € 96.000,00 exclusief btw per jaar voor het leveren, onderhouden en beheren van de AI-chatbot en inclusief verwerken van 100.000 Sessies. Let op: Deze jaarlijkse opdrachtwaarde is tevens een prijsplafond. Een Gegadigde met een Inschrijving met een prijsindiening in Annex III Prijzenblad waarvan de jaarlijkse kosten hoger zijn dan € 96.000,00 exclusief btw wordt uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbesteding.
Interne identificatiecode:	1

5.1.1 Doel

Aard van het contract:	Diensten
Belangrijkste classificatie (cpv):	72212500 Diensten voor ontwikkeling van communicatie- en multimediasoftware
Opties:	
Beschrijving van de opties:	Aanbestedende dienst heeft de scope en omvang van deze aanbesteding vastgesteld op basis van een inschatting van de behoefte aan een AI-chatbot. Vanuit het omnichannel principe kan een aanpassing van de behoefte mogelijkerwijs leiden tot een verandering in aantallen en/of de behoefte aan aanvullende, noodzakelijke leveringen en/of diensten. Indien een wijziging in behoefte optreedt, wordt in onderling overleg tussen de Aanbestedende Dienst en Gegadigde vastgesteld welke gevolgen dit heeft voor de reeds uitgevoerde en nog uit te voeren leveringen en/of diensten. Hierbij geldt dat: 1. De Aanbestedende dienst uitsluitend wijzigingen kan doorvoeren die noodzakelijk zijn voor de goede uitvoering van de opdracht. Dit geldt bijvoorbeeld in de volgende situaties: 1. Uitbreiding van functionaliteit binnen de aangeboden AI-chatbot die geen onderdeel is geweest van de initiële scope van deze opdracht, maar in het kader van doorontwikkeling relevant is voor de Aanbestedende dienst. 2. Een Whatsappbot door Aanbestedende dienst gaat worden ingezet als extra communicatiemiddel. 3. Een e-mailbot door Aanbestedende dienst gaat worden ingezet als extra communicatiemiddel. 2. De Aanbestedende dienst uitsluitend wijzigingen kan doorvoeren die binnen de oorspronkelijke aard en strekking van de opdracht vallen. 3. Aanvullende leveringen en/of diensten slechts in opdracht worden gegeven tot een maximale meerwaarde van 50% van de oorspronkelijke opdrachtwaarde exclusief btw, zoals geoffreerd in Annex III Prijzenblad. Eventuele aanvullende en met deze aanbesteding verband houdende leveringen en/of diensten worden dan additioneel in opdracht gegeven, zonder dat daarvoor een nieuwe aanbesteding wordt doorlopen. Indien de cumulatieve waarde van de wijzigingen de grens in punt 3 overschrijdt, wordt een separate aanbestedingsprocedure doorlopen. Deze bepaling is nadrukkelijk bedoeld als herzieningsclausule in de zin van artikel 2.163c van de Aanbestedingswet en waarborgt dat wijzigingen transparant, proportioneel en rechtmatig worden doorgevoerd binnen de kaders van de oorspronkelijke opdracht.

5.1.2 Plaats van uitvoering

Land:	Nederland
Overal in het desbetreffende land	
Aanvullende informatie:	Amersfoort

5.1.3 Geraamde duur

Looptijd:	72 Maand

5.1.4 Verlenging

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

5.1.6 Algemene informatie

Voorbehouden deelname

Rijksoverheid

:	Deelname is niet voorbehouden.
De namen en beroepskwalificaties van het voor de uitvoering van de opdracht ingezette personeel moeten worden vermeld :	Niet vereist

Aanbestedingsproject dat niet uit EU-fondsen wordt gefinancierd

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

5.1.7 Strategische aanbestedingen

Doel van strategische aanbestedingen:	Geen strategische aanbesteding

5.1.8 Toegankelijkheidscriteria

Er zijn criteria opgenomen inzake de toegankelijkheid voor personen met een handicap

5.1.9 Selectiecriteria

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

Informatie over de tweede fase van een procedure in twee fasen:

Minimumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure moet worden uitgenodigd:	5
Maximumaantal gegadigden dat voor de tweede fase van de procedure kan worden uitgenodigd:	5

De procedure verloopt in opeenvolgende fasen. In elke fase kunnen deelnemers afvallen

5.1.10 Gunningscriteria

Criterium:	
Type:	Prijs
Naam:	Prijswens 1
Beschrijving:	Prijswens 1
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	30
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Kwaliteitswens 1
Beschrijving:	Kwaliteitswens 1
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)

Rijksoverheid

Gunningscriterium numerieke waarde:	20
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Kwaliteitswens 2
Beschrijving:	Kwaliteitswens 2
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	10
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Kwaliteitswens 3
Beschrijving:	Kwaliteitswens 3
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	15
Criterium:	
Type:	Kwaliteit
Naam:	Kwaliteitswens 4
Beschrijving:	Kwaliteitswens 4
Categorie van het gunningscriterium drempel:	Gewicht (punten, exact)
Gunningscriterium numerieke waarde:	25

5.1.11 Aanbestedingsstukken

Termijn voor verzoeken om aanvullende informatie:	24/08/2026 23:59 +02:00
Adres van de aanbestedingsstukken:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/433630

5.1.12 Voorwaarden van de aanbesteding

Voorwaarden van de procedure:	
Vermoedelijke datum van verzending van de uitnodigingen tot inschrijving:	07/10/2026
Voorwaarden voor indiening:	
Elektronische indiening:	Vereist
Adres voor indiening:	https://www.tenderned.nl/aankondigingen/overzicht/433630
Talen waarin inschrijvingen of verzoeken tot deelname kunnen worden ingediend:	Nederlands
Elektronische catalogus:	Niet toegestaan

Rijksoverheid

Varianten:	Niet toegestaan
Uiterste datum voor de ontvangst van verzoeken tot deelname:	11/09/2026 12:00 +02:00
Voorwaarden van het contract:	
De uitvoering van de opdracht moet plaatsvinden binnen het kader van programma's voor maatwerkbedrijven :	Neen
Elektronische facturering :	Vereist
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische orderplaatsing:	neen
Er zal worden gebruikgemaakt van elektronische betaling:	neen

5.1.15 Technieken

Raamovereenkomst:

Geen raamovereenkomst

Informatie over het dynamische aankoopsysteem:

Geen dynamisch aankoopsysteem

5.1.16 Nadere inlichtingen, bemiddeling en evaluatie

Organisatie voor beroepsprocedures:	Regisseur Studenten Reisrecht B.V. - Rechtbank Midden-Nederland
Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt:	Regisseur Studenten Reisrecht B.V.
Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures:	Regisseur Studenten Reisrecht B.V.
Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt:	Regisseur Studenten Reisrecht B.V.

8. Organisaties

8.1 ORG-0001

Officiële naam:	Regisseur Studenten Reisrecht B.V.
Registratienummer:	551865973
Postadres:	Koningin Wilhelminalaan 35
Stad:	AMERSFOORT
Postcode:	3818HN
Onderverdeling land (NUTS):	Utrecht (NL350)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Arno Harbers
E-mail:	ali.oudahmani@svov.nu

Rijksoverheid

Telefoon:	+31 646482106
Internetadres:	http://www.studentenreisproduct.nl
Andere contactpunten:	
Officiële naam:	Rechtbank Midden-Nederland
Postadres:	Mevrouw Justitiaplein 1
Stad:	Utrecht
Postcode:	3511 EX
Onderverdeling land (NUTS):	Utrecht (NL350)
Land:	Nederland
Contactpunt:	Rechtbank Midden-Nederland
E-mail:	midden-nederland@rechtspraak.nl
Telefoon:	+31 883620000
Internetadres:	http://www.rechtspraak.nl

Rollen van deze organisatie:

Koper

Organisatie die nadere inlichtingen over de aanbestedingsprocedure verstrekt

Organisatie die verzoeken tot deelname ontvangt

Organisatie voor beroepsprocedures

Organisatie die meer informatie geeft over beroepsprocedures

10. Wijziging van een aankondiging

Versie van de eerdere aankondiging die moet worden gewijzigd:	099db160-b8cc-4982-af44-abb8063661f6-01
Voornaamste reden voor de wijziging:	Informatie bijgewerkt
Beschrijving:	Toevoeging UEA en wijziging selectiecriteria naar loting.

Informatie over een aankondiging

Identificatiecode/versie van de aankondiging:	8e3aab49-3f2c-4b5e-a5f0-2ebf2adc5d40 - 01
Type formulier:	Mededinging
Type aankondiging:	Aankondiging van een opdracht of concessie – standaardregeling
Verzenddatum van de aankondiging:	16/07/2026 13:22 +02:00
Talen waarin deze aankondiging officieel beschikbaar is:	Nederlands

Rijksoverheid