



Алианц България

Съдържание на офертата и критерии за избор за провеждане на конкурс „Разработка на VoiceBot решение за входящи обаждания на кол център на дружествата от групата на „Алианц България Холдинг“ АД

I. Общи изискуеми документи

1. Кратко представяне на компанията и референтен лист.
2. Възможност за доставка за извършване на качествен продукт, предмет на конкурс „Разработка на VoiceBot решение за входящи обаждания на кол център на дружествата от групата на „Алианц България Холдинг“.
3. Възможност за предлагане на икономическа най-изгодна оферта.

II. Съдържание на документите

1. Задължителни документи, които следва да се представят за допускане до участие в конкурса:

- 1.1. Писмено деклариране приемането на изискването, Изпълнителят да получава плащанията за извършената услуга в рамките на 15 (петнадесет) работни дни от получаването на фактурата за извършената услуга.
- 1.2. Административни детайли - Образец 1.
- 1.3. Попълнен въпросник за кандидат-доставчик на Алианц – Образец 2. В зависимост от сведенията, представени във Въпросника, Възложителят може да елиминира конкретен участник от процедурата или да я прекрати.
- 1.4. Ценово предложение - Образец 3
- 1.5. Доставчици свързаност и конфликт на интереси – Образец 4
- 1.6. Оферти се подават за пълния обем на поръчката при ясно разграничени цени за всяка услуга. Възложителят запазва правото си да договори конкретен обхват от заданието. Възложителят запазва правото си да договори един или повече компоненти от заданието.
- 1.7. Всяка оферта, която не отговаря на изискванията по условията на настоящото възлагане или е предоставена след изтичане на посочения срок, ще бъде декласирана.



Алианц България

1.8. Офертата се предоставя на електронна поща delovodstvo@allianz.bg, архивирана (формат на архивиране - ZIP). Архивираната оферта трябва да бъде защитена с парола.

ВАЖНО! Паролата на архива ще бъде изисквана в момента на събиране на комисия за преглед на подадените оферти и НЕ трябва да бъде предоставяна предварително!

Същата ще бъде писмено изисквана чрез имейл, който ще бъде изпратен в периода 09:00-12:00 ч. на 29.09.2026г.

С изпращане на офертата за получаване на входящ индекс от страна на Възложителя, на електронна поща delovodstvo@allianz.bg се изпраща и придружително писмо с тема Прикачена оферта дейност „Разработка на VoiceBot решение за входящи обаждания на кол център на дружествата от групата на „Алианц България Холдинг“ АД и името на организацията, а в основния текст на електронното писмо се посочва лице за кореспонденция, телефон и електронен адрес (e-mail).

Офертата задължително съдържа:

Оферта за конкурс: „Разработка на VoiceBot решение за входящи обаждания на кол център на дружествата от групата на „Алианц България Холдинг“ АД и името на организацията, а в основния текст на електронното писмо се посочва лице за кореспонденция, телефон и електронен адрес на Изпълнителя.

„Документи на кандидата“

Съдържа всички документи, както и Образци №1, №2 и №3, №4, както и Въпросници за ИТ сигурност и GDPR , когато е приложимо

1.9. След крайния срок за получаване на офертите участниците не могат да променят офертите си.

1.10. Всички разходи на участника за участие в процедурата са за негова сметка.

1.11. Възложителят пристъпва към директно договаряне с участника в конкурса представил най-добра оферти и класирани от Комисия на Възложителя на първо място.

2. Комуникация между Възложителя и участниците

2.1. Комуникацията и всички действия на Възложителя и на участниците, свързани с настоящата процедура са в писмен вид.

Обменът на информация между Възложителя и Участника се извършва чрез електронна поща, за Възложителя: delovodstvo@allianz.bg.

Всички въпроси и техните отговори се разпространяват до всички участници по предоставена електронна поща

2.2. Обменът и съхраняването на информация в хода на провеждане на процедурата се извършват по начин, който гарантира целостта, достоверността и поверителността на информацията.

2.3. Решенията на Възложителя, за които той е длъжен да уведоми участниците, се излъчват чрез електронна поща.

Алианц България

2.4. Срок за представяне на офертите до 15:00 часа на 28.09.2026 г.

3. Ценова част, подлежаща на оценка съобразно приложената по-долу методика за оценяване на офертите

3.1. Съдържа предлагана цена с включен ДДС (Образец № 3).

4. Разглеждане и оценка на офертите

4.1. Възложителят провежда процедурата, когато има получени поне две оферти до крайния срок за получаване на оферти.

4.2. След изтичане на срока за приемане на оферти, Възложителят назначава комисия за провеждане на процедура по избор на Изпълнител.

4.3. Срокът за приключване на работата на комисията се определя от вътрешните правила на Възложителя.

4.4. Комисията разглежда допуснатите оферти и ги оценява по критерия "Икономически най-изгодна оферта", като Методиката за оценка на офертите е посочена по-долу.

4.5. След като бъдат разгледани офертите, ако е необходимо се провеждат допълнителни преговори с кандидатите. В такъв случай преговорите се провеждат с най-малко двама кандидати предложили най-изгодни условия. При получени оферти за стоки, услуги или количествено-стойностни работи с еднакво качество, се приема офертата с най-изгодните икономически условия.

4.6. Комисията оценява и класира участниците и съставя протокол за разглеждането, оценяването и класирането на офертите.

4.7. Протоколът на комисията се подписва от всички членове и се предава на Възложителя заедно с цялата документация и кореспонденция свързана с провеждането на процедурата. Комисията приключва своята работа с предаване на протокола на Възложителя.

5. Класиране и определяне на Изпълнител. Прекратяване на процедурата.

5.1. Възложителят информира Изпълнителя, класиран на първо място.

5.2. Възложителят може да прекрати процедурата по негово усмотрение.

6. Сключване на договор за Изпълнение на поръчката

6.1. Възложителят има право, но не и задължението да сключи договор за изпълнение на предмета на поръчката.

6.2. Ако участникът, класиран на първо място, откаже да сключи договор за изпълнение на поръчката, Възложителят може да определи за Изпълнител участника, класиран на второ и последващо място в процедурата.

6.3. Предложената от участника цена за изпълнение на предмета на поръчката не може да се променя през срока на изпълнение на договора.

III. Методика за оценяване на офертите



Алианц България

Критерий **“Икономически най-изгодна оферта”**, където класирането на допуснатите до участие оферти се извършва на база получената от всяка оферта **“Комплексна оценка”** - (КО), като сума от индивидуалните оценки по определените предварително показатели.

Класирането на офертите ще се извърши, съгласно условията и коефициентите за тежест, в КО, формирана по следната методика:

Методика за определяне на комплексната оценка на офертите

Критерий **„Икономически най-изгодна оферта“**, където класирането на допуснатите до участие оферти се извършва на база получената от всяка оферта **„Комплексна оценка“** (КО), като сума от индивидуалните оценки по определените предварително показатели.

Таблично представяне на отделните показатели за оценка на офертите и съответните им относителни тегла в комплексната оценка:

Показател - П (наименование)	Относително тегло	Максимално възможен брой точки	Символно обозначение (точките по показателя)
Цена по T-shirt size (сравнителна формула)	50% (0,50)	10	П1 – Цена
Опит и експертиза на екипа с VoiceBot решения	30% (0,30)	10	П2 – Опит
Готовност за Business Case до 15.12.2026	10% (0,10)	10	П3 – Business Case
Поддръжка на решението	10% (0,10)	10	П4 – Поддръжка

В колона № 1 са посочени определените показатели с техните обозначения; в колона № 2 са посочени относителните тегла на всеки показател, като процент от комплексната оценка (до 100%); в колона № 3 е посочен максимално възможният брой точки (еднакъв за всички показатели); в колона № 4 е дадено символното обозначение на точките, които ще получи дадена оферта по конкретния показател.

Указания за определяне на оценката по всеки показател

Показател 1 – „Цена по T-shirt size (сравнителна формула)“, с максимален брой точки – 10 и относително тегло в комплексната оценка – 0,50.

Предложената цена се структурира по категории t-shirt size, с относителни тегла в рамките на показателя, както следва:



Алианц България

T-shirt size	Относително тегло
S	40% (0,40)
M	40% (0,40)
L	20% (0,20)

За всяка категория точките на n-тия участник се определят по следната формула:

$$T_S(n) = 10 \times S_{\min} / S_n \quad T_M(n) = 10 \times M_{\min} / M_n \quad T_L(n) = 10 \times L_{\min} / L_n$$

където:

- „10“ е максималният брой точки по категория;
- $S_{\min}$, $M_{\min}$, $L_{\min}$ са най-ниските предложени цени в съответната категория сред всички участници;
- S_n , M_n , L_n са цените на n-тия участник в съответната категория.

Общите точки по показателя (преди прилагане на относителното тегло на самия показател) се получават като претеглена сума от резултатите по трите категории:

$$T_{\text{ц}}(n) = T_S(n) \times 0,40 + T_M(n) \times 0,40 + T_L(n) \times 0,20$$

Крайните точки по показател П1, отчитащи неговото относително тегло в комплексната оценка, се получават по формулата:

$$П_1(n) = T_{\text{ц}}(n) \times 0,50$$

Показател 2 – „Опит и експертиза на екипа с VoiceBot решения“, с максимален брой точки – 10 и относително тегло в комплексната оценка – 0,30.

Оценката по показателя се извършва от комисията въз основа на представената информация за опита и експертизата на предложения екип (напр. реализирани проекти с VoiceBot решения, референции, квалификация на членовете на екипа), по скала от 0 до 10 точки.

Крайните точки по показателя се получават по формулата:

$$П_2(n) = O_n \times 0,30$$

където O_n е присъденият от комисията брой точки (0–10) на n-тия участник.

Показател 3 – „Готовност за Business Case до 15.12.2026“, с максимален брой точки – 10 и относително тегло в комплексната оценка – 0,10.

Оценката се извършва от комисията на база представения план/ангажимент за готовност на Business Case в посочения срок, по скала от 0 до 10 точки.

$$П_3(n) = BC_n \times 0,10$$



Алианц България

Показател 4 – „Поддръжка на решението“, с максимален брой точки – 10 и относително тегло в комплексната оценка – 0,10.

Оценката се извършва от комисията на база предложените условия за поддръжка (напр. SLA, срокове за реакция, обхват на поддръжката), по скала от 0 до 10 точки.

$$П_4(n) = \text{Подд}_n \times 0,10$$

Комплексна оценка (КО)

Комплексната оценка на всеки участник се получава като сума от точките по четирите показателя:

$$КО = П_1 + П_2 + П_3 + П_4$$

Офертата, получила най-висока комплексна оценка, се класира на първо място.

С уважение,

Управление „Информационни Технологии“

Алианц България