



Алианц България Холдинг АД

Съдържание на офертата и критерии за избор за провеждане на конкурс „Предоставяне на 24/7/365 контакт център услуги на „Алианц България Холдинг“ АД“

I. Общи изискуеми документи

1. Кратко представяне на компанията и референтен лист.
2. Възможност за доставка за извършване на качествена продукт, предмет на конкурс „Избор на изпълнител за извършване на дейност „Предоставяне на 24/7/365 контакт център услуги на „Алианц България Холдинг“ АД“.
3. Възможност за предлагане на икономическа най-изгодна цена.

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 България – 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 на кандидата – Образец 3
- 1.5. Декларация за свързани лица – Образец 4
- 1.6. Попълнен въпросник Информационна сигурност
- 1.7. GDPR въпросник

Офертите се подават за пълния обем на поръчката

Всяка оферта, която не отговаря на изискванията по условията на настоящото възлагане или е предоставена след изтичане на посочения срок, ще бъде декласирана.

- 1.8. Представените оферти трябва да бъдат валидни до 31.12.2025 година
- 1.9. Офертата се предоставя на електронна поща delovodstvo@allianz.bg, архивирана (формат на архивиране - ZIP).



Алианц България Холдинг АД

ВАЖНО! Паролата на архива ще бъде изисквана след крайния срок за подаване на документите и НЕ трябва да бъде предоставяна предварително!

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 „Предоставяне на 24/7/365 контакт център услуги 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: „Избор на изпълнител за извършване на дейност „Предоставяне на 24/7/365 контакт център услуги на „Алианц България Холдинг“ АД“, адрес и лице за кореспонденция, телефон и електронен адрес на Изпълнителя.

„Документи на кандидата“

Съдържа всички документи, описани в Раздел II Съдържание на документите.

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

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

1.12. Възложителят пристъпва към директно договаряне с участниците в конкурса представили най-добри оферти и класирани от Комисия на Възложителя от първо до трето 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.

2.4. Срок за представяне на офертите до 16:00 часа на 10.11.2025 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



Алианц България Холдинг АД

- 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 и е до 15 работни дни след изтичане крайния срок за подаване на оферти.
- 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 може да прекрати процедурата по негово усмотрение. В този случай той уведомява участниците за прекратяването на процедурата в 3-дневен срок от решението за прекратяване.

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 място в процедурата. Ако и вторият класиран участник откаже да подпише договора, то Възложителят прекратява 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

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.

Алианц България Холдинг АД

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

Показател - П (наименование)	Относително тегло	Максимално възможен брой точки	Символно обозначени е (точки по показателя)
1	2	3	4
1. Първоначална цена за спецификация, конфигурация, запис, интегриране на гласови съобщения, оборудване, имплементиране и обучение П1	20 % (0,20)	10	Т ц
2. Фиксирана месечна цена за услугата 24/7/365 с включени до 22 000 (двадесет и две хиляди) минути входящи и изходящи разговори П2	Sum A + B 55% (0.55)	Sum A + B 10	Т ц
А. Предоставяне на 24/7/365 контакт център услуги при SLA на предоставяната услуга 99.999	30% (0.30)	6	
В. Предоставяне на достъп до кол център системата на Изпълнителя от страна на служители на Възложителя	25% (0.25)	4	
3. Цена на минута входящи и изходящи разговори извън включените в месечния абонамент П3	10 % (0,10)	10	Т ц
4. Цена на предоставен 1 Акаунт за служител на Възложителя	10 % (0,10)	10	Т ц
5. Възможност на системата за разпознаване на емпатия П5	5 % (0,05)	10	Т тех

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 са посочени максимално възможният брой точки (еднакъв за всички показатели); в колона № 4 е дадено символното обозначение на точките, които ще получи дадена оферта в конкретен показател.

Указания за определяне на оценката по всеки показател :

Показател 1 - „Първоначална цена за спецификация, конфигурация, запис, интегриране на гласови съобщения, оборудване, имплементиране и обучение” с максимален брой точки – 10 и относително тегло в комплексната оценка – 0,20.

Максималният брой точки получава офертата с предложена най-ниска цена – 10 точки. Точките на останалите участници се определят в съотношение към най-ниската предложена цена по следната формула:



Алианц България Холдинг АД

$$T_{ц} = 10 \times \frac{C_{min}}{C_n}, \text{ където :}$$

- "10" е максималните точки по показателя ;
- "C_{min}." е най-ниската предложена цена ;
- "C_n" е цената на n- я участник.

Точките по първия показател на n- я участник се получават по следната формула:

$$П 1 = T_{ц} \times 0,20, \text{ където:}$$

- "0,20" е относителното тегло на показателя.

Показател 2 – „Фиксирана месечна цена за услугата 24/7/365 с включени до 22 000 (двадесет и две хиляди) минути входящи и изходящи разговори" с максимален брой точки – 10 и относително тегло в комплексната оценка – 0,55.

Оценката представлява сбор от двата подпоказателя, които се изчисляват отделно: А. Предоставяне на 24/7/365 контакт център услуги и В. Предоставяне на достъп до кол център системата на Изпълнителя от страна на служители на Възложителя

Максималният брой точки получава офертата с предложена най-ниска цена – 10 точки. Точките на останалите участници се определят в съотношение към най-ниската предложена цена по следната формула:

$$T_{ц} = 10 \times \frac{C_{min}}{C_n}, \text{ където :}$$

- "10" е максималните точки по показателя ;
- "C_{min}." е най-ниската предложена цена ;
- "C_n" е цената на n- я участник.

Точките по първия показател на n- я участник се получават по следната формула:

$$П 2 = T_{ц} \times 0,55, \text{ където:}$$

- "0,55" е относителното тегло на показателя.

Показател 3 – „Цена на минута входящи и изходящи разговори извън включените в месечния абонамент" с максимален брой точки – 10 и относително тегло в комплексната оценка – 0,10.

Максималният брой точки получава офертата с предложена най-ниска цена – 10 точки. Точките на останалите участници се определят в съотношение към най-ниската предложена цена по следната формула:

$$П 3 = 10 \times \frac{C_{min}}{C_n} \times 0,10, \text{ където :}$$

- "10" е максималните точки по показателя ;



Алианц България Холдинг АД

- " C_{min} " е най-ниската предложена цена ;
- " C_n " е цената на n - я участник.
- "0,10" е относителното тегло на показателя.

Показател 4 – „Цена на предоставен 1 Акаунт за служител на Възложителя„ с максимален брой точки – 10 и относително тегло в комплексната оценка – 0,10.

Максималният брой точки получава офертата с предложена най-ниска цена – 10 точки. Точките на останалите участници се определят в съотношение към най-ниската предложена цена по следната формула:

$$П\ 4 = 10 \times \frac{C_{min}}{C_n} \times 0,10, \text{ където :}$$

- "10" е максималните точки по показателя ;
- " C_{min} " е най-ниската предложена цена ;
- " C_n " е цената на n - я участник.
- "0,10" е относителното тегло на показателя.

Показател 5 – „Възможност на системата за разпознаване на емпатия" с максимален брой точки – 10 и относително тегло в комплексната оценка – 0,05.

Максималният брой точки получава офертата с предложена най-ниска цена – 10 точки. Точките на останалите участници се определят в съотношение към най-ниската предложена цена по следната формула:

$$П\ 4 = 10 \times \frac{C_{min}}{C_n} \times 0,05, \text{ където :}$$

- "10" е максималните точки по показателя ;
- " C_{min} " е най-ниската предложена цена ;
- " C_n " е цената на n - я участник.
- "0,05" е относителното тегло на показателя.

Комплексната оценка **/КО/** на всеки участник се получава като сума от оценките на офертата по трите показателя, изчислени по формулата:

$$КО = П\ 1 + П\ 2 + П\ 3 + П\ 4 + П\ 5$$

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