

TEHNIČNA SPECIFIKACIJA

ELEKERO MARIBOR D.D.
VETRINJSKA ULICA 2
2000 MARIBOR

PONUDNIK:

ŠTEVILKA PONUDBE:

PREDMET NAROČILA: Nadgradnja sistema ter implementacija AI odzivnikov v Cisco kontaktni center

z.š.	količina	em	Naziv blaga / storitve / gradnje	cena/em	Cena skupaj brez DDV
1.	1	kom	Nadgradnja sistema ter implementacija AI odzivnikov v Cisco kontaktni center		

Komerčni pogoji:

Rok plačila: 30 dni od prejema računa

Rok dobave / izvedbe storitve / gradnje: 15.3.2026

Kraj dobave blaga / lokacija izvedbe storitve ali gradnje: Maribor

POGOJI TRANSPARENTNEGA POSLOVANJA IN KORPORATIVNE INTEGRITETE

Pogoji sprejetih standardov transparentnega poslovanja ter smernice korporativne integritete družbe Elektro Maribor d.d. so objavljeni na uradni spletni strani naročnika. Ponudnik se z oddajo ponudbe seznani in soglaša z naslednjim:

- **Protikorupcijska klavzula** v skladu z določili *Zakona o integriteti in preprečevanju korupcije (ZIntPK)* – ponudnik potrjuje seznanjenost.
- **Kodeks poslovno-etičnega obnašanja v družbi Elektro Maribor d.d.** – ponudnik potrjuje seznanjenost in zavezanost k spoštovanju kodeksa.
- V kolikor skupna vrednost ponudbe znaša **10.000,00 EUR** ali več, mora ponudnik priložiti izpolnjeno *Izjavo o lastniški strukturi* (v skladu z ZIntPK). V primeru neresničnih podatkov je pravni posel ničen.

Ponudnik z oddajo ponudbe potrjuje, da se je seznanil in da bo spoštoval:

- **Kodeks ravnanja za poslovne partnerje družbe Elektro Maribor d.d.**, objavljen na spletni strani naročnika (*Domov / O podjetju / Akti družbe*),
- **Informacijsko varnostno politiko za tretje stranke družbe Elektro Maribor d.d.**, prav tako objavljeno na uradni spletni strani naročnika (*Domov / O podjetju / Akti družbe*).

TEHNIČNA SPECIFIKACIJA

ELEKERO MARIBOR D.D.
VETRINJSKA ULICA 2
2000 MARIBOR

OBVESTILA NAROČNIKA

Naročnik obvešča ponudnike, da bodo morebitne spremembe podatkov o predmetnem naročilu (npr. rok za oddajo ponudb, dodatna pojasnila) objavljene na spletni strani:

👉 <http://www.elektro-maribor.si>

Na isti spletni strani bo objavljena tudi izbira ponudnika, zato ponudniki po elektronski pošti ne bodo neposredno obveščeni o izboru.

Posebne zahteve naročnika:

1. Nadgradnja sistema ne zajema razvoja AI agentov, ampak njihovo vključitev kot SIP odjemalce v sistem klicnega centra, ki mora obsegati vsaj:

- **Analiza in načrtovanje**
 - Analiza obstoječega okolja Cisco CUCM in UCCX (klicni tokovi, inbound DID, CSQ, agenti, trunki, varnostne cone).
 - Definicija ciljnega AI-first klicnega scenarija.
 - Arhitekturni načrt DMZ rešitve.
 - Načrt varne SIP signalizacije in RTP tokov (SIP/RTP/DTMF, kodeki, porti, smeri prometa).
 - Upgrade readiness pregled CUCM (verzija, kompatibilnost, odvisnosti).
- **Nadgradnja in konfiguracija CUCM**
 - Nadgradnja CUCM (priprava, izvedba nadgradnje, osnovna validacija delovanja).
 - Konfiguracija AI SIP klientov v CUCM (naprave, DN, device pooli, regije, kodeki).
 - Prilagoditev inbound routinga (route/translation pattern).
 - Konfiguracija SIP trunkov do naročnikove AI platforme v DMZ.
 - Ureditev klicnih pravic in omejitev (CSS/Partitions), posebej za AI agente.
 - Osnovna diagnostika in monitoring (RTMT, SIP logi).
- **Konfiguracija UCCX (AI → človeški agent)**
 - Prilagoditev UCCX aplikacij/skript za AI-first scenarij.
 - Vzpostavitev eskalacijskih pravil iz AI na človeške agente (CSQ/skill based routing).
 - Definicija fallback scenarijev.
 - Ohranitev konteksta klica ob prevezavi (CLI, DNIS, call variables – kjer je podprto).
 - Prilagoditev časovnih režimov in overflow logike.
 - Prilagoditev poročil in KPI-jev (AI vs. human handling).
- **Varnost in požarne pregrade (DMZ / Notranje okolje)**
 - Pregled obstoječih požarnih pregrad med DMZ in inside cono.
 - Definicija in implementacija firewall pravil za SIP signalizacijo in RTP promet:
 - Uskladitev varnostnih nastavitev (NAT, SIP inspection, keepalive, timeouti).
 - Validacija varnostnega modela (minimalni potrebni dostopi, ločitev con).

TEHNIČNA SPECIFIKACIJAELEKERO MARIBOR D.D.
VETRINJSKA ULICA 2
2000 MARIBOR

- **Testiranje, zagon in dokumentacija**
 - End-to-end testiranje (AI odgovor, eskalacija, DTMF, napake, fallback).
 - Stabilizacija produkcijskega delovanja.
 - Tehnična dokumentacija (arhitektura, klicni tokovi, firewall pravila, ključne CUCM/UCCX nastavitve).
 - Prenos znanja naročniku (osnovna administracija in troubleshooting).
- 2. **Certifikati oz. statusi:**
 - Ponudnik: Cisco Premier integrator ali višje oz. Cisco Networking partner ali višje (slednji po 1.2.2026).
 - Osebe: 2x Cisco CCNP ali višje.

S 1.2.2026 se Cisco partnerski statusi/certifikati spreminjajo. Premier integrator partner se ukinja, nadomešča ga Cisco Networking partner. Zato mora ponudnik imeti prvi status do 31.1.2026, drugega pa po 1.2.2026.

Ponudnik z oddajo ponudbe potrjuje, da sprejema vse pogoje naročnika.

Kontaktna oseba za tehnično specifikacijo: marko.rogan@elektro-maribor.si in saso.zuman@elektro-maribor.si

Ponudbo je potrebno oddati na obrazcu naročnika in dostaviti na elektronski naslov: marko.rogan@elektro-maribor.si najkasneje do dne 27.01.2026 do 12:00 ure.

V kolikor bo ponudnik oddal ponudbo na lastnem obrazcu bo pred oddajo pozvan, da predloži ponudbo na ustreznem obrazcu O.NAB-01.

PONUDBA MORA BITI PODPISANA IN OŽIGOSANA!

Datum: _____

Podpis in žig ponudnika: _____