



Številka: 430-22/2026-2560-1

Datum: 17.08.2026

Projektna naloga – Celovite telekomunikacijske in omrežne storitve ter oprema

1. Uvod

Ministrstvo za okolje in prostor potrebuje enotno, zanesljivo in varno zagotavljanje celovitih telekomunikacijskih in omrežnih storitev ter pripadajoče opreme za obdobje 24 mesecev. Predmet novega naročila obsega fiksno IP telefonijo za ocenjeno do 530 uporabnikov oziroma telefonskih priključkov, zagotavljanje in upravljanje optičnih povezav med lokacijami Dunajska cesta 47-Dunajska cesta 128A, Dunajska cesta 47-Dunajska cesta 7, Dunajska cesta 47-Dunajska cesta 21 in Dunajska cesta 47-Vojkova cesta 1a, zunanji FTTH priključek, IPTV, IP Infranet/GSM za lokaciji Dunajska cesta 47 in Dunajska cesta 48 ter pripadajočo terminalno in aktivno omrežno opremo. V predmet naročila so vključeni tudi vzpostavitev, migracija, konfiguracija, testiranje, dokumentiranje, nadzor, tehnična podpora, vzdrževanje in odprava napak.

2. Obseg

- Fiksna IP telefonija za ocenjeno do 530 uporabnikov oziroma telefonskih priključkov, z ohranitvijo obstoječega številčenja.
- Optične povezave D47-D128A, D47-D7, D47-D21 in D47-Vojkova cesta 1a.
- Zunanji FTTH priključek, ločen od HKOM, za videokonference, brezžični dostop in varnostne povezave.
- IPTV, IP Infranet/GSM za D47 in D48 ter pripadajoča terminalna in aktivna omrežna oprema.
- Zagotavljanje oziroma dopolnitev IP telefonov, dodatnih omrežnih stikal in druge pripadajoče terminalne ali aktivne opreme v obsegu, ki je potreben za nemoteno delovanje storitev.
- Vzpostavitev, migracija, konfiguracija, testiranje, dokumentiranje, nadzor, podpora in odprava napak.
- Klicna centrala za pomoč uporabnikom preko spletnega vmesnika.

3. Lokacije in povezave

Povezava	Lokacija A	Lokacija B	Namen
Optična povezava D47-D128A	Dunajska cesta 47	Dunajska cesta 128A	HKOM, poslovni sistemi, IP telefonija
Optična povezava D47-D7	Dunajska cesta 47	Dunajska cesta 7	HKOM, poslovni sistemi, IP telefonija
Optična povezava D47-D21	Dunajska cesta 47	Dunajska cesta 21	HKOM, poslovni sistemi, IP telefonija
Optična povezava D47-Vojkova 1a	Dunajska cesta 47	Vojkova cesta 1a	HKOM, poslovni sistemi, IP telefonija
Zunanji FTTH	Dunajska cesta 47	Internet, izven HKOM	A/V, Wi-Fi, varnostne povezave

IP Infranet/GSM	Dunajska cesta 47 in 48	Zasebni APN	Varna mobilna podatkovna povezljivost za komunikacijske storitve, podporne sisteme, klicno centralo in tehnične oziroma varnostne povezave naročnika. Storitve vključuje vzpostavitev, upravljanje SIM profilov, segmentacijo prometa, nadzor, podporo in odpravo napak.
-----------------	-------------------------	-------------	--

4. Klicna centrala za pomoč uporabnikom

Predmet naročila vključuje vzpostavitev in zagotavljanje klicne centrale za pomoč uporabnikom, ki mora biti povezana z obstoječim sistemom fiksne IP telefonije naročnika oziroma z enakovredno komunikacijsko rešitvijo ponudnika. Izvajalec mora zagotoviti konfiguracijo, testiranje, dokumentiranje, podporo in vzdrževanje klicne centrale v celotnem obdobju trajanja pogodbe.

Klicna centrala mora omogočati najmanj:

- določitev agentov za sprejem klicev in njihovega vrstnega reda oziroma načina usmerjanja klicev;
- določitev nadzornika klicne centrale s strani naročnika;
- čakalno vrsto za klicatelje, pri čemer so lahko v čakalnici največ trije klicatelji, naslednjemu klicatelju pa se predvaja ustrezno obvestilo oziroma se klic obravnava kot zaseden;
- predvajanje odzivnika ob zasedenosti vseh operaterjev;
- spremembo odzivnika po eni minuti čakanja v čakalni vrsti;
- možnost, da klicatelj po eni minuti čakanja s pritiskom na tipko 0 zahteva povratni klic;
- samodejno pošiljanje obvestila o zahtevi za povratni klic na elektronski naslov podpora-pis.mnvp@gov.si (elektronski naslov se lahko še spremeni);
- nastavitve vsebine sporočila za povratni klic, in sicer:
- nastavitve statusa »zaključevanje« po končanem klicu v trajanju 5 minut;
- tehnično podporo pri spremembah nastavitvev, odzivnikov, agentov, nadzornikov in pravil usmerjanja;
- testiranje pravilnega delovanja klicne centrale po vzpostavitvi in po vsaki pomembnejši spremembi nastavitvev;
- osnovno poročanje oziroma vpogled v delovanje klicne centrale, če je to tehnično omogočeno v ponujeni rešitvi.

5. Tehnične in izvedbene zahteve

- Rešitev mora biti interoperabilna z obstoječo infrastrukturo naročnika.
- Zagotovljena mora biti ohranitev številčenja, podpora klicem v sili, DTMF, ločitev telefonskega in podatkovnega prometa ter ustrezna segmentacija.
- Ponudnik mora pripraviti izvedbeni in migracijski načrt, izvesti testiranja in omogočiti vzpostavitev z minimalnim vplivom na delo naročnika.
- Vključeni morajo biti SLA, prijava napak 24/7, prioriteta obravnava, enotna kontaktna točka in tehnična dokumentacija.
- Ob zaključku pogodbe mora biti omogočen urejen prenos storitev, številčenja, konfiguracij in dokumentacije k drugemu izvajalcu.

Pogoji za sodelovanje in zahteve glede izvedbe:

Pogoj za sodelovanje – reference

Ponudnik mora izkazati najmanj eno primerljivo referenco iz zadnjih treh let na področju zagotavljanja oziroma upravljanja telekomunikacijskih ali omrežnih storitev za organ javne uprave ali drugega naročnika primerljive velikosti in zahtevnosti, z najmanj 400 uporabniki in več lokacijami.

Kot primerljiva storitev se šteje storitev, ki vključuje fiksno IP telefonijo, omrežne oziroma telekomunikacijske povezave, podporo uporabnikom, upravljanje komunikacijske infrastrukture ter zagotavljanje odzivne podpore.

Ponudnik mora izkazati tudi izkušnje z vzpostavitvijo oziroma upravljanjem klicne centrale za pomoč uporabnikom na platformi Webex ali enakovredni rešitvi, ki omogoča delo več agentov, čakalne vrste, odzivnike, povratni klic, obveščanje po elektronski pošti, nadzor in podporo uporabnikom.

Kadrovska in organizacijska sposobnost

Ponudnik mora imeti ustrezne tehnične, kadrovske in organizacijske zmogljivosti za izvajanje predmeta naročila. Zagotoviti mora odgovorno kontaktno osebo oziroma vodjo storitve, strokovno usposobljeno osebo za omrežne oziroma telekomunikacijske storitve ter podporno ekipo za zagotavljanje delovanja storitev, odpravo napak in izvajanje zahtevanih SLA.

Navedene osebe oziroma ekipa niso zahtevane kot stalno dodeljene izključno naročniku, morajo pa biti izvajalcu na voljo v obsegu, ki omogoča nemoteno izvajanje pogodbenih obveznosti.

Zahteve glede podpore v času izvajanja pogodbe

Izvajalec mora ves čas trajanja pogodbe omogočati prijavo napak 24/7 ter odzivno podporo za kritične incidente, ki vplivajo na delovanje fiksne telefonije, optičnih povezav, klicne centrale, IP Infranet/GSM povezav ali drugih ključnih komunikacijskih storitev naročnika. Za kritične incidente mora zagotoviti odziv usposobljene strokovne osebe najkasneje v 30 minutah od prijave oziroma skladno z dogovorjenim SLA. Tehnična podpora mora biti zagotovljena preko brezplačne številke 080 z minimalno 30 sekundnim odzivom v več kot 90% vseh klicev ter tudi preko e-naslova, obe poti prijave s prioriteto obravnavo.

Ponudnik za izpolnjevanje vseh zahtev poda lastno izjavo z opisom tehnične rešitve izpolnjevanja zahtev, v primeru, da ponudnik navedenega ne poda, se njegova ponudba izloči.

6. Ponudbeni predračun in pogajanja

Ponudnik mora za vsako povezavo in storitev ločeno navesti mesečno ceno, količino, število mesecev, morebitni enkratni strošek vzpostavitve ali migracije, strošek opreme ter podporo. Ponudbeni predračun mora omogočati pregled skupne vrednosti mesečnih storitev za 24 mesecev in ločen prikaz enkratnih stroškov. Merilo za oddajo javnega naročila je najnižja skupna ponudbena cena v EUR brez DDV. Naročnik bo javno naročilo oddal ponudniku, ki bo predložil dopustno ponudbo z najnižjo skupno ponudbeno ceno, ob izpolnjevanju pogojev za sodelovanje in vseh zahtev naročnika iz dokumentacije v zvezi z oddajo javnega naročila.

Pripravil:

Rok Jeram

Višji svetovalec II

Marino Maček

Vodja službe za splošne zadeve in informatiko