

COMPANIA NAȚIONALĂ DE ADMINISTRARE A INFRASTRUCTURII RUTIERE S.A.
Direcția Venituri și Încasări Comerciale

12/2553 / 30.10.2025

APROBAT,
DIRECTOR GENERAL
Ing. Cristian Pistol

29 OCT. 2025

Avizat,
Director Direcția VIC
Cosmin POPESCU

CAIET DE SARCINI

pentru achiziția de ***“Servicii de suport tehnic pentru produse aferente licențelor Oracle achiziționate pentru funcționarea S.I.E.G.M.C.R.”***

1. Introducere

Compania Națională de Administrare a Infrastructurii Rutiere S.A., cu sediul în B-dul Dinicu Golescu, nr 38 București, Sector 1, denumită în continuare Autoritatea Contractantă organizează procedura de atribuire a contractului de achiziție publică având ca obiect: ***“Servicii de suport tehnic pentru produse aferente licențelor Oracle achiziționate pentru funcționarea S.I.E.G.M.C.R.”***

Prezentul caiet de sarcini face parte integrantă din documentația de atribuire a contractului de achiziție publică de servicii ce conține specificații tehnice și constituie ansamblul cerințelor minimale pe baza cărora se elaborează oferta.

Ofertele care nu îndeplinesc toate cerințele minimale și obligatorii din prezentul caiet de sarcini vor fi declarate neconforme. Nu se acceptă depunerea de oferte alternative. Nu se admit ofertele parțiale din punct de vedere cantitativ și calitativ, ci numai ofertele integrale, care corespund tuturor cerințelor stabilite prin prezentul caiet de sarcini. Orice ofertă care se abate de la cerințele minimale va fi considerată admisibilă numai în condițiile în care aceasta asigură un nivel calitativ superior cerințelor minimale.

Definiții

În interpretarea și aplicarea prevederilor prezentului caiet de sarcini, termenii de mai jos au următoarele înțelesuri:

- i. Achizitor - autoritatea contractantă, respectiv CNAIR SA;
- ii. Ofertant - orice operator economic care depune o ofertă în cadrul prezentei proceduri de achiziție publică;
- iii. Contractant/ Prestator - ofertantul desemnat câștigător în cadrul prezentei proceduri de achiziție publică, cu care achizitorul intenționează să încheie un contract de achiziție publică de servicii.

2. CONTEXTUL REALIZĂRII ACHIZIȚIEI

2.1. Informații despre Autoritatea contractantă

Autoritatea Contractantă/ Achizitorul: Compania Națională de Administrare a Infrastructurii Rutiere SA (CNAIR); **Adresa:** B-dul Dinicu Golescu, Nr. 38, Sector 1 București, cod. 010873, număr de ordine în Registrul Comerțului J/40/552/2004, CUI RO16054368, office@candnet.ro.

2.2. Cadrul general al sectorului în care Achizitorul își desfășoară activitatea

CNAIR este o companie de interes strategic național care funcționează sub autoritatea Ministerului Transporturilor și Infrastructurii pe bază de gestiune economică și autonomie financiară. CNAIR are ca responsabilități administrarea, exploatarea, întreținerea, modernizarea și dezvoltarea rețelei de drumuri naționale și autostrăzi de pe teritoriul României.

2.3. Principalele activități derulate în Direcția Venituri și Încasări Comerciale din CNAIR

CNAIR asigură, prin Direcția Venituri și Încasări Comerciale (DVIC), gestionarea aplicării tarifului de utilizare a rețelei de drumuri naționale din România (Rovinieta) și a tarifului de trecere pentru utilizarea podurilor peste Dunăre între Fetești și Cernavodă (Peaj).

2.4. Situația actuală și informații referitoare la mediul existent

În anul 2010 Compania Națională de Administrare a Infrastructurii Rutiere (CNAIR) a implementat Sistemul Informatic de Emitere, Gestiune, Monitorizare și Control al Rovinietei (SIEGMCR), sistem ce permite încasarea tarifului de utilizare a rețelei de drumuri naționale din România (rovinietă) prin intermediul unor mijloace tehnice specifice (terminale de emisie, aplicație internet, portal web), verificarea valabilității achitării tarifelor prin intermediul unor mijloace fixe sau mobile amplasate pe rețeaua de drumuri naționale și colectarea/gestionarea tuturor informațiilor aferente proceselor menționate în Data Center Rovinieta, localizat în sediul Centrului de Studii Tehnice Rutiere și Informatică (CESTRIN).

Sistemul implementat a fost extins în anul 2012, iar în anul 2015 au fost dezvoltate noi facilități, respectiv emiterea și controlul automat al peajului prin intermediul SIEGMCR.

Totodată, având în vedere faptul că marea majoritate a echipamentelor erau în afara perioadei de funcționare, fiind uzate accentuat atât moral cât și fizic, CNAIR prin CESTRIN, în urma organizării unei proceduri de achiziție publică a realizat înlocuirea echipamentelor de procesare (servere) din centrul de date al SIEGMCR.

Această achiziție de echipamente hardware în anul 2019 a reprezentat prima etapă a procesului de modernizare a SIEGMCR, începând cu această dată realizându-se actualizarea SIEGMCR din punct de vedere software (aplicații specifice, sisteme de operare, produse software Oracle).

3. Obiectul achiziției

Obiectul contractului constă în furnizarea de servicii de suport tehnic pe o perioadă de un an de la data expirării suportului actual pentru licențele Oracle achiziționate pentru funcționarea SIEGMCR.

În momentul de față, produsele menționate în următorul tabel beneficiază de servicii de suport Standard Premier Support (Software Update License and Support):

Nr. Cr.	Denumire produs - tip licențiere	Cant.	CSI	Data expirare suport actual
1	Oracle Analytics Server or Oracle Business Intelligence Suite Extended Edition - Named User Plus Perpetual	55	23252364	31.12.2025
2	Oracle Data Integrator Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual	50	23252364	31.12.2025
3	Oracle Data Integrator Enterprise Edition - Processor Perpetual	8	23252364	31.12.2025
4	Oracle Database Enterprise Edition - Named User Plus Perpetual	50	23252364	31.12.2025
5	Oracle Database Enterprise Edition - Processor Perpetual	24	23252364	31.12.2025
6	Oracle Diagnostics Pack - Named User Plus Perpetual	50	23252364	31.12.2025
7	Oracle Diagnostics Pack - Processor Perpetual	24	23252364	31.12.2025
8	Oracle Directory Services Plus - Processor Perpetual	4	23252364	31.12.2025
9	Oracle GoldenGate - Processor Perpetual	24	23252364	31.12.2025
10	Oracle Identity and Access Management Suite Plus - Employee User Perpetual	300	23252364	31.12.2025
11	Oracle Partitioning - Named User Plus Perpetual	50	23252364	31.12.2025
12	Oracle Partitioning - Processor Perpetual	24	23252364	31.12.2025
13	Oracle Real Application Clusters - Processor Perpetual	24	23252364	31.12.2025
14	Oracle SOA Suite for Oracle Middleware - Named User Plus Perpetual	40	23252364	31.12.2025
15	Oracle SOA Suite for Oracle Middleware - Processor Perpetual	16	23252364	31.12.2025
16	Oracle Tuning Pack - Named User Plus Perpetual	50	23252364	31.12.2025
17	Oracle Tuning Pack - Processor Perpetual	24	23252364	31.12.2025
18	Oracle Web Tier - Named User Plus Perpetual	20	23252364	31.12.2025
19	Oracle Web Tier - Processor Perpetual	8	23252364	31.12.2025
20	Oracle WebLogic Suite - Named User Plus Perpetual	40	23252364	31.12.2025
21	Oracle WebLogic Suite - Processor Perpetual	16	23252364	31.12.2025
22	Oracle Linux Virtualization Manager	18	23256768	31.12.2025
23	Oracle Linux Virtualization Manager	4	23256768	31.12.2025
24	Oracle Secure Backup	1	22474861	31.12.2025

4. Cerințe privind serviciile de suport

Achizitorul dorește achiziționarea serviciilor de suport de tipul Standard Premier Support (Software Update License and Support) pentru licențele enumerate în tabelul de mai sus.

Achizitorul solicită ca suportul tehnic să fie asigurat de către producătorul soluției informatice sau de către terți autorizați de acesta sau de către alți operatori economici, iar cererile de suport să fie direcționate către platforma MyOracle Support indiferent de natura solicitării, pe baza unei proceduri de tip helpdesk.

Prin suport tehnic se înțelege comunicarea rezolvării erorilor, greșelilor, defectelor care împiedică asupra bunei funcționări în parametrii optimi ai SIEGMCR, și, după caz, intervenția nemijlocită a personalului Prestatorului atunci când este evident că disfuncționalitatea apărută în sistem se datorează unor erori de configurare sau de funcționare a componentelor Oracle licențiate.

5. Descriere servicii Standard Premier Support Oracle

- Update pentru versiunile majore ale produselor, ce includ noi funcționalități
- Update pentru versiunile intermediare ale produselor, ce include caracteristici îmbunătățite
- Accesul la My Oracle Support (sistem de suport tehnic bazat pe web și funcțional 24x7 - 24 de ore pe zi, șapte zile pe săptămână)
- Upgrade-ul produselor Oracle la cele mai noi versiuni de produs, versiuni de întreținere, patch-uri de securitate și documentație
- Acces prin Internet 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână, la gama de resurse tehnice și la arhiva ce conține soluții tehnice verificate a My Oracle Support
- Asistență tehnică pentru Solicitățile de Servicii de Suport (SR), 24 de ore pe zi, 7 zile pe săptămână ce include:
 - Analiza problemelor;
 - Prioritizarea problemelor după severitatea acestora;
 - Prioritate pentru problemele cu grad de severitate 1;
 - Comunicarea cererilor de asistență către centrul de suport tehnic deschise în momentul respectiv;
 - Înregistrarea și monitorizarea evoluției cererilor până la închiderea acestora;
 - Comunicarea cu persoana de contact desemnată din partea Beneficiarului în vederea analizării stadiului incidentelor deschise, prin intermediul My Oracle Support;
 - Asigurarea funcției de helpdesk (telefonice), sau prin My Oracle Support 24/7;
 - Furnizarea unor soluții de rezolvare a incidentelor, în funcție de disponibilitatea acestor soluții;
 - Analiza problemelor ridicate de persoana de contact desemnată din partea Beneficiarului și formularea către acesta a unui răspuns în conformitate cu politicile de suport tehnic Oracle valide la data prestării serviciului;
 - Obținerea de informații despre produsele Oracle și despre soluții de suport tehnic;
 - Înregistrarea, actualizarea și verificarea stării cererilor de asistență înregistrate în My Oracle Support;
 - Parcurgerea bibliotecilor electronice pentru sfaturi tehnice și noutăți despre lansări de produse;
 - Acces la forumurile interactive specializate disponibile prin My Oracle Support;
 - Acces la soluții găsite în „baza de cunoștințe Oracle”;
 - Descărcarea patch-urilor, revizuirea documentației tehnice și de produs;
 - Primirea înștiințărilor tehnice personalizate prin e-mail.

5.1. Nivelul de severitate al problemelor este clasificat astfel:

Nivelul Severitate	Descriere
<i>Severitate 1</i>	Identifică o problemă critică de produs software (produs nefuncțional). Autoritatea contractantă nu poate lucra cu produsul. Această situație necesită o soluție imediată deoarece are un impact critic asupra sistemului. Programele instanței de producție nu mai pot fi rulate sau rularea lor a fost în mod dramatic afectată. Situația se poate descrie ca fiind "business critical", reprezintă o urgență, se constată o lipsă aproape completă a îndeplinirii sarcinilor de către produs. Cererea de asistență în urma unei probleme de severitate nivel 1 are una din următoarele caracteristici: • O anumită cantitate de date, vitală pentru funcționarea aplicației este coruptă. • O funcție importantă a aplicației nu mai poate fi accesată. • Sistemul se blochează un timp nedefinit, rezultând întârzieri nedefinite și inacceptabile ale răspunsului. • Aplicația se oprește fără un motiv evident, și se oprește în mod repetat după fiecare restartare.
<i>Severitate 2</i>	Sistemul suferă o pierdere masivă a funcționalității, funcțiile importante ale aplicației nefiind accesibile, neexistând o rezolvare rapidă, evidentă. Totuși, sistemul poate porni, într-un mod în care funcțiile importante sunt restricționate.
<i>Severitate 3</i>	Sistemul suferă o ușoară pierdere a funcționalității. Impactul asupra scopurilor aplicației nu este major, dar este necesară o rezolvare a problemei aparute. Pot fi rezolvate de la distanță
<i>Severitate 4</i>	Achizitorul solicită o informație, o îmbunătățire a funcționalității componentelor ORACLE sau documentație clarificatoare cu privire la componentele ORACLE. Nu există un impact asupra funcționării sistemului. Funcțiile sistemului nu sunt afectate.

În cazul incidentelor cu nivel de Severitate 1 asistența va fi asigurată 24x7, fiind disponibilă până când problema este rezolvată (închisă). Pentru fiecare solicitare de suport Achizitorul va nominaliza o persoană de contact care să fie disponibilă și care să furnizeze informațiile necesare rezolvării problemei și să instaleze (dacă este cazul) și să testeze soluțiile propuse.

Timpul de răspuns la solicitările de Servicii de Suport pe My Oracle Support în funcție de nivelul de severitate:

- Nivel Severitate 1 – 2 ore de la solicitare;
- Nivel Severitate 2 – 8 ore de la solicitare;
- Nivel Severitate 3 și 4 – 24 ore de la solicitare.

Persoana responsabilă de contract, va verifica dacă s-a stabilit corect nivelul de severitate și dacă s-a respectat timpul de răspuns la solicitările de servicii de suport, de fiecare dată când apare o problemă de funcționare.

6. Cerințe minime obligatorii

- Ofertantul trebuie să fie o companie partener autorizat al furnizorului (demonstrat prin documente oficiale Oracle România) sau care are semnat un contract / acord cu producătorul soluției informatice sau orice document, din care să rezulte dreptul de a presta serviciile, emis de către producătorul soluției;
- Serviciile de suport pentru licențele software oferite vor fi cele acordate pe canalul oficial al producătorului.

7. Evaluarea ofertelor

Ofertantul va fi selectat pe criteriul cel mai bun raport calitate - preț.

Criteriile de evaluare sunt prezentate în tabelul de mai jos:

Criteriu	Punctaj maxim	Mod evaluare
Prețul ofertei	90	Algoritm de calcul: Punctajul se acordă astfel: a) Pentru cel mai scăzut dintre preturi se acorda punctajul maxim alocat; b) Pentru celelalte preturi oferite punctajul P(n) se calculeaza proportional, astfel: $P(n) = (\text{Pret minim ofertat} / \text{Pret } n) \times \text{punctaj maxim alocat.}$ Acest factor reprezinta o componenta esentiala in evaluarea ofertei cu cel mai bun raport calitate pret. Calitatile serviciilor trebuie sa fie ponderate de pret. Diferenta de calitate dintre serviciile oferite trebuie sa corespunda unei diferente de pret acceptabile pentru ca oferta sa nu fie declarata neconforma. (in conformitate cu art.137 alin. 3 lit. c), d), e) din Hotararea nr. 395/2016 pentru aprobarea Normelor metodologice de aplicare a prevederilor referitoare la atribuirea contractului de achizitie publica/acordului-cadru din Legea nr. 98/2016 privind achizițiile publice, cu modificarile si completarile ulterioare.)
Componenta tehnică	10	Durata până la activarea serviciilor de suport: 1-3 zile lucrătoare – 10 puncte; 4-5 zile lucrătoare – 5 puncte; ≥ 6 zile lucrătoare – Ofertele care vor prezenta o durată de activare a serviciilor suport mai mare sau egala decat cea de 6 zile lucratoare precizată în caietul de sarcini, nu se vor puncta. <i>Notă: Durata până la activarea serviciilor suport se calculează în zile lucrătoare, începând cu ziua următoare intrării în vigoare a contractului..</i>

În cazul în care două sau mai multe oferte sunt clasate pe primul loc, cu punctaje egale, departajarea se va face având în vedere punctajul obținut la factorii de evaluare în ordinea descrescătoare a ponderilor acestora. În situația în care egalitatea se menține, Achizitorul are dreptul să solicite noi propuneri financiare, și oferta câștigătoare va fi desemnată cea cu propunerea financiară cea mai mică.

8. Riscuri și măsuri de gestionare

Achizitorul va gestiona toate elementele derulării contractului de servicii, în condiții de risc minim, asigurându-se, prin responsabilul de contract, că prestarea serviciilor se va realiza în bune condiții.

Risc identificat: Prestarea serviciilor cu întârziere, față de termenele impuse prin contract

Alocare: la Prestator

Gestionare: Pentru eliminarea pe cât posibil a acestui risc, clauzele contractuale trebuie să prevadă penalități/sanctiuni astfel încât să fie descurajată prestarea cu întârziere a serviciilor.

Risc identificat: Cu privire la resursele umane

- Personalul de contact/membrii echipei de derulare a contractului sunt înlocuiți înainte de terminarea acestuia.
- Urmărirea deficitară a evoluției proiectului care poate determina un control deficitar al managementului incidentelor și al rezolvării acestora.

Alocare: la Beneficiar

Gestionare: Evitarea schimbării frecvente a structurii organizatorice a Beneficiarului, astfel încât personalul desemnat în derularea proiectului să poată fi disponibil pe întreaga perioadă de derulare a acestuia

9. Recepția, modalități și condiții de plată.

Recepția se face de către achizitor după confirmarea activării serviciilor în MyOracle Support. Procesul verbal de recepție a serviciilor va însoți factura și reprezintă elementul necesar realizării plății.

Contractantul va emite factura pentru serviciile regăsite în prezentul caiet de sarcini.

Factura va fi emisă după confirmarea de către achizitor a activării serviciilor în MyOracle Support.

Factura va avea menționat numărul contractului, indexul de încărcare a facturii în SPV, datele de emisie și de scadență ale facturii respective.

Factura va fi emisă după semnarea de către autoritatea contractantă a procesului verbal de recepție a serviciilor.

Începând cu data de 01.07.2024, facturile se vor transmite utilizând sistemul național privind factura electronică RO e-Factura, cu respectarea prevederilor art. 4 alin. (1) din O.U.G. nr. 120/2021. Utilizarea facturilor electronice fac obiectul acceptării de către destinatar.

Termenul-limită pentru transmiterea facturilor emise în sistemul național privind factura electronică RO e-Factura este de 5 zile lucrătoare de la data emiterii facturii.

Plata se va efectua în termen de 45 de zile de la data înregistrării facturii la registratura autorității contractante.

Avizat,

Șef Departament SIEGMCR si Urmarire Incasari

Lucian CALMUS

Întocmit,

Bogdan RADULESCU

