

CAIET DE SARCINI Servicii

1. DESCRIERE GENERALĂ INFORMAȚII

Autoritatea contractantă: ÎS Aeroportul Internațional Chișinău

Obiectul achiziției: Servicii de emitere și livrare a tichetelor de masă pe suport electronic și servicii conexe

Codul CPV: 79900000-3

2. CERINȚE FAȚĂ DE SERVICII:

Nr. d/o	Cod CPV	Denumirea serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea orientativă*	Specificarea tehnică deplină solicitată, Standarde de referință	Valoarea estimată, fără TVA, MDL
Lotul: Servicii de emitere și livrare a tichetelor de masă pe suport electronic și servicii conexe						
1.	799000 00-3	Emiterea și livrarea tichetelor de masă pe suport electronic	buc.	1 216	Conform Anexei nr.1 din Caietul de sarcini	10 300 000,00 MDL
2.		Alimentarea tichetelor de masă pe suport electronic*	buc.	147 136		
3.		Re-emitere a tichetelor de masă pe suport electronic, la necesitate	buc.	40		
4.		Diverse servicii aferente tichetelor de masă pe suport electronic, după caz**	serv.			
Valoarea estimată totală:						10 300 000,00

* Valoarea estimată a serviciilor de alimentare a tichetelor de masă pe suport electronic include: cantitatea tichetelor de masă pe suport electronic = 1216 angajați; numărul de zile per angajat = 121 zile lucrătoare; valoarea nominală a tichetului de masă = 70 MDL.

** În cazul în care ofertantul oferă/aplică diverse servicii aferente tichetelor de masă vor fi specificate.

Autoritatea contractanta își rezervă dreptul de a majora sau micșora numărul de carduri emise precum și de a majora sau micșora valoarea nominală a unui tichet de masă în limitele admise de legislație, pe parcursul perioadei valabile a contractului.

Serviciile urmează a fi prestate în conformitate cu:

- Legea nr. 166 din 21.09.2017 cu privire la tichetele de masă;
- Regulamentul cu privire la modul de operare cu tichetele de masă, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 227 din 12.03.2018.

3. CONDIȚII SPECIALE DE CARE DEPINDE ÎNDEPLINIREA CONTRACTULUI ȘI CRITERII DE ATRIBUIRE

1. Condiții speciale

- a) Furnizorii garantează cel mai mic preț a unui tichet de masă pe suport electronic: cheltuielile aferente fără TVA, pentru eliberarea a 1 tichet de masă pe suport electronic. Ofertanții vor indica, în mod obligatoriu, în caz că există, cheltuielile lunare pentru deservirea/întreținerea unui tichet (card);
- b) Livrarea cardurilor se realizează la sediul autorității contractante în termen maxim de 15 zile de la data intrării în vigoare a contractului și respectiv de la data transmiterii cererilor de emisie/reemitere a cardurilor la solicitare.
- c) În caz de întârziere la livrarea cardurilor sau alimentarea lunară, operatorul va suporta penalități contractuale stabilite în Contractul-model.

2. Criteriul de atribuire

Conform Art. 26 alin. (3) din Legea nr. 131/2015 privind achizițiile publice, criteriul de atribuire este: „oferta cea mai avantajoasă din punct de vedere economic (cel mai scăzut preț)”.

2.1 În cazul în care două sau mai multe oferte sunt echivalente, contractul va fi atribuit ofertantului care propune cel mai mic comision perceput pentru tranzacțiile efectuate în rețea, ținând cont de necesitatea Î.S. „Aeroportul Internațional Chișinău” de a dezvolta acceptarea plăților cu cardurile de tip „tichete de masă” în rețeaua companiilor HoReCa din cadrul companiei.

În cazul existenței unei parități de oferte, oferta comercială aferentă comisionului aplicabil tranzacțiilor în rețea va fi remisă, în termen de până la 3 zile lucrătoare, în plic sigilat. Ofertanții pot asista la deschiderea plicurilor, iar data și ora acesteia vor fi precizate în solicitarea de ofertare.

Specificații tehnice

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 2, 3, 4, 6, 7,
iar de către AIC – în coloanele 1, 5,]

Numărul procedurii de achiziție nr. _____ din _____ 2024
Obiectul achiziției: Servicii de emiteră și livrare a tichetelor de masă pe suport electronic și servicii conexe

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
1	2	3	4	5	6	7
Lotul: Servicii de emiteră și livrare a tichetelor de masă pe suport electronic și servicii conexe						
Emiterea și livrarea tichetelor de masă pe suport electronic	Banca Comercială "VICTORIABANK" S.A. prestează servicii de emiteră și livrare a tichetelor de masă pe suport electronic. Cardurile de plată sunt emise în MDL și sunt de tip contactless Visa Classic. Emiteră cardului este gratis.	Republica Moldova	Banca Comercială "VICTORIABANK" S.A.	1. Emiterea și livrarea tichetelor de masă pe suport electronic pentru perioada 01.01.2026 – 30.06.2026, conform solicitărilor, la sediul AIC. Valoarea nominală a unui tichet de masă: 70 lei/zi lucrătoare. Circa 121 zile lucrătoare per angajat. Beneficiarul va transfera valoarea tichetelor până la finele lunii curente pentru luna/ile precedentă/e, conform informației prezentate de către Beneficiar. Tichetul de masă va fi valabil timp de 6 luni de la data transferului valorii nominale a acestuia pe cardul al angajatului. Tichetele electronice se vor elibera angajaților pe suport electronic, sub formă de carduri de plată, iar cardurile vor conține elementele de securitate precum: CIP, PIN și bandă magnetică.	Victoriabank emite carduri de plată pentru tichete de masă cu o perioadă de valabilitate de 6 ani. Acestea pot fi utilizate pentru achitarea produselor alimentare în cele peste 1900 de unități comerciale/de alimentație publică cum ar fi: Linella, Metro Cash&Carry, Andy's Pizza, La Plăcinte, Fidesco, Dulcinella, Pegas, KFC, La Mămuca, Supermarket NR. 1, Tucano, Oliva etc. Tichetele electronice se eliberează angajaților pe suport electronic, sub formă de carduri de plată, iar cardurile conțin elementele de securitate precum: CIP, PIN și bandă magnetică. Cardul pentru tichete de masă pe suport electronic permit plăți contactless: cu cardul sau smartphone-ul prin Apple Pay, Google Pay și Garmin Pay. Cardul întrunește următoarele cerințe și date:	Serviciile sunt prestate în conformitate cu Legea nr.166 din 21.09.2017 „Cu privire la tichetele de masă” și Regulamentul cu privire la modul de operare cu tichetele de masă, aprobat prin H.G.nr.227 din 12.03.2018

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
				Cardul pentru tichete de masă va fi cu termenul de valabilitate de minim 2 ani. Cardul pentru tichete de masă pe suport electronic va permite plăți contactless: cu cardul sau smartphone-ul prin Apple Pay, Google Pay și Garmin Pay. Cardul va întruni următoarele cerințe și date: a) denumirea și codul fiscal al angajatorului; b) numele și prenumele salariatului beneficiar de tichete de masă; c) denumirea operatorului de carduri; d) numărul de identificare, unic la nivel de operator; e) perioada de valabilitate; f) elemente de siguranță (PIN, CIP); g) cuvintele „TICHET DE MASĂ”. Cardul nu va permite efectuarea de operațiuni de retragere de numerar, or de transfer de mijloace bănești către alte conturi a salariaților și nu poate fi utilizat pentru achiziționarea produselor nealimentare (țigări, alcool, etc).	a) denumirea și codul fiscal al angajatorului; b) numele și prenumele salariatului beneficiar de tichete de masă; c) denumirea operatorului de carduri; d) numărul de identificare, unic la nivel de operator; e) perioada de valabilitate; f) elemente de siguranță (PIN, CIP); g) cuvintele „TICHET DE MASĂ”. Cardul nu permite efectuarea de operațiuni de retragere de numerar, or de transfer de mijloace bănești către alte conturi a salariaților și nu poate fi utilizat pentru achiziționarea produselor nealimentare (țigări, alcool, etc).	
Alimentarea tichetelor de masă pe suport electronic	Alimentarea se efectuează în baza ordinului de plată prin care persoana juridică transferă pe Contul Special deschis la Banca sumă totală a plăților convenite angajaților săi (în continuare beneficiari) pentru tichete de masă. La ordinul de plată se va anexa lista nominală a			transfer de mijloace bănești către alte conturi a salariaților. Cardul va presupune interdicția de a fi utilizat pentru achiziționarea produselor nealimentare (țigări, alcool, etc). 2. Alimentarea și gestionarea cardurilor angajaților. Cerințele minime vor include: Alimentarea cardurilor emise salariaților se va face în fiecare lună, conform informației prezentate de către Beneficiar. Alimentarea se efectuează în termen de 1 zi	Alimentarea și gestionarea cardurilor angajaților. Cerințele minime incluse: Alimentarea cardurilor emise salariaților se va face în fiecare lună, conform informației prezentate de către Beneficiar. Alimentarea se efectuează în termen de 1 zi lucrătoare de la transferul de către Beneficiar. Evidența tranzacțiilor cu tichete de masă. Procesul de evidență va fi realizat de către bancă, prin intermediul unui sistem informațional, cu stocarea	

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului	Țara de origine	Produsul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
	Beneficiarilor cu indicarea sumelor și conturilor de card ale Beneficiarilor Banca înregistrează sumele decontate în conturile de card ale Beneficiarilor în conformitate cu listele prezentate de către Client.			lucrătoare de la transferul de către Beneficiar. <u>Evidența tranzacțiilor cu tichete de masă.</u> Procesul de evidență va fi realizat de către operatorul de carduri, prin intermediul unui sistem informațional, cu stocarea corespunzătoare a datelor în condiții de protecție și siguranță. <u>Emiterea și întocmirea de Situații analitice</u> (rapoarte speciale, lunar, și la cerere, privind gestiunea comenzilor, a alimentărilor, monitorizarea facturilor/plăților, etc.) Asistența din partea unui reprezentant al companiei pentru acordarea de suport și ghidare angajatorului la necesitate. Disponerea de serviciu de Call-center 24/7. Suport în limba română și rusă, cu escaladare pentru incidente critice. Emiterea Facturii electronice prin intermediul platformei e-Factura. Evidența tichetelor electronice emise, după serie și număr, a termenelor de valabilitate a tichetelor emise și alte informații aferente. Gestionarea lunară a cardurilor: – Prezentarea de Rapoarte lunare și la necesitate, privind: – Alimentarea cardurilor; – Număr de carduri noi emise;	corespunzătoare a datelor în condiții de protecție și siguranță. <u>Emiterea și întocmirea de Situații analitice</u> (rapoarte speciale, lunar, și la cerere, privind gestiunea comenzilor, a alimentărilor, monitorizarea facturilor/plăților, etc.) Asistența din partea unui reprezentant al companiei pentru acordarea de suport și ghidare angajatorului la necesitate. Bancă dispune de serviciu de Call-center 24/7. Suport este oferit în limba română, rusă și engleză, cu escaladare pentru incidente critice. Bacă dispune de posibilitatea de a emite Facturi electronice prin intermediul platformei e-Factura. Evidența tichetelor electronice emise, după serie și număr, a termenelor de valabilitate a tichetelor emise și alte informații aferente. Banca asigură: – Gestionarea și informarea despre statutul cardului; – Menținerea cardurilor: activare card, dezactivare, blocare, re-emiterea cardului.	

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
				– Număr de carduri re-emise; – Număr de carduri reînnoite; – Gestionarea și vizualizarea statutului cardului; – Menținerea cardurilor: activare card, dezactivare, blocare, re-emiterea cardului. – Raport lunar cu privire la tichetele de masă expirate; – Raport cu privire la sumele tichetelor de masă expirate neutilizate restituite la contul Beneficiarului. – Operatorul va asigura disponibilitatea platformei/aplicației la nivel de minimum 99,5% uptime lunar Returul valorii nominale a tichetelor neutilizate, în termen de 30 de zile calendaristice de la data expirării termenului de valabilitate a tichetelor de masă la cererea angajatorului;	– La solicitarea persoanei juridice informează cu privire la tichetele de masă expirate; – La solicitarea persoanei juridice informează cu privire la sumele tichetelor de masă expirate neutilizate – La solicitarea persoanei juridice restituie la contul persoanei juridice sumele tichetelor de masă expirate. – Banca asigura disponibilitatea platformei/ aplicației. Banca returnează valoarea nominală a tichetelor neutilizate, în termen de 30 de zile calendaristice de la data expirării termenului de valabilitate a tichetelor de masă la cererea angajatorului.	
Re-emitere a tichetelor de masă pe suport electronic, la necesitate	Banca Comercială "VICTORIABANK" S.A. prestează servicii de reemitere a cardurilor expirate/furate/pierdute/compromise destinate tichetelor de masă pe suport electronic. Substituirea ulterioară a cardului este gratis.				Reemiterea cardului la expirarea acestuia se efectuează în baza listei Beneficiarilor prezentată de către Persoana Juridică în baza cererii Beneficiarului depuse la unitatea teritorială a Băncii. Banca reemite cardurile bancare la expirarea acestora, conform prevederilor CGA aplicabile persoanelor fizice.	

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
Diverse servicii aferente tichetelor de masă pe suport electronic, după caz	Servicii suplimentare oferite pentru deținătorii de carduri pentru tichete de masă (VB Lunch): - Vizualizare soldului în bancomatele Victoriabank - Gratuit - Modificarea PIN-codului în bancomatele Victoriabank – Gratuit - Vizualizarea tranzacțiilor prin VB24 Mobile și VB24 Web			3. Disponibilitatea Aplicației mobile pentru gestionarea cardului de tichete de masă, de către utilizatori / angajați. Aplicația mobilă va întruni următoarele opțiuni și cerințe minime de utilizare: a) Aplicația mobilă pentru gestionarea cardului cu tichete de masă, va fi descărcată și utilizată în mod gratuit, din App Store, Google Play etc. b) Aplicația mobilă trebuie să respecte standardul WCAG 2.1 nivel AA pentru accesibilitate. c) Deschiderea unui Cont în Aplicația Mobilă – contul electronic deschis salariatului pe platforma Operatorului, prin care se ține evidența alimentărilor cardului de masă cu tichete de masă și a tranzacțiilor efectuate cu acest card. d) Gestionarea contului asociat Cardului cu tichete de masă: verificarea soldului și a tranzacțiilor efectuate; e) Modificarea parolei (inclusiv pentru situațiile în care utilizatorul a pierdut cardul, sau a fost blocată aplicația); f) Activarea/ blocarea Cardului în caz de pierdere sau furt; g) Vizualizarea unităților comerciale de alimentație publică, partenerii (denumirea și adresa), care acceptă cardul cu tichete de masă pe suport electronic emise de operatorul de carduri ca mijloc de plată pentru serviciile și/ sau produsele	3. Disponibilitatea Aplicației mobile pentru gestionarea cardului de tichete de masă, de către utilizatori / angajați: a) Aplicația mobilă pentru gestionarea cardului cu tichete de masă, poate fi descărcată și utilizată în mod gratuit, din App Store, Google Play etc. b) Aplicația mobilă respectă standardul WCAG 2.1 nivel AA pentru accesibilitate. c) Evidenței alimentărilor cardului de masă cu tichete de masă și a tranzacțiilor efectuate cu acesta pe platforma mobilă VB24. d) Gestionarea contului asociat Cardului cu tichete de masă: verificarea soldului și a tranzacțiilor efectuate; e) Activarea/ blocarea Cardului în caz de pierdere sau furt; f) Recepționarea de notificări privind tranzacțiile efectuate cu Cardul și a soldului rămas, și alte operațiuni conexe procesului de utilizare. g) Toate datele prelucrate în cadrul Aplicației mobile vor fi stocate în sistemele informatice ale operatorului prestator de servicii de emitere și livrare a tichetelor de masă pe suport electronic, în condiții rezonabile de securitate a tuturor proceselor și operațiunilor efectuate; h) Toate datele vor fi prelucrate în conformitate cu Legea 133/2011 și	

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
				alimentare achiziționate, (dețin infrastructura tehnică pentru citirea carduri cu tichete de masă). h) Recepționarea de notificări privind tranzacțiile efectuate cu Cardul și a soldului rămas, și alte operațiuni conexe procesului de utilizare. i) Gestionarea modalității de primire a ofertelor și promoțiile privind produsele și serviciile operatorului de carduri, precum și ale partenerilor comerciali cu care operatorul de tichete de masă a semnat contracte de colaborare; j) Toate datele prelucrate în cadrul Aplicației mobile vor fi stocate în sistemele informatice ale operatorului prestator de servicii de emitere și livrare a tichetelor de masă pe suport electronic, în condiții rezonabile de securitate a tuturor proceselor și operațiunilor efectuate; k) Toate datele vor fi prelucrate în conformitate cu Legea 133/2011 și Regulamentul (UE) 679/2016 (GDPR), cu criptarea tranzacțiilor, backup periodic și păstrarea jurnalelor de acces (audit log) l) Accesul beneficiarilor de tichete de masă la informațiile privind utilizarea tichetelor, și a soldului valorii nominale a tichetelor de masă transferate salariaților pe cardul de plată; m) Acces direct 24/7, pentru a verifica soldul și tranzacțiile direct de pe telefon,	Regulamentul (UE) 679/2016 (GDPR), cu criptarea tranzacțiilor, backup periodic și păstrarea jurnalelor de acces (audit log) i) Accesul beneficiarilor de tichete de masă la informațiile privind utilizarea tichetelor și a soldului valorii nominale a tichetelor de masă transferate salariaților pe cardul de plată; j) Acces direct 24/7, pentru a verifica soldul și tranzacțiile direct de pe telefon, soldul valorii tichetelor de masă disponibile în timp real fără a se percepe taxe sau comisioane de la salariat; k) Accesul la aplicația mobilă va fi gratuit pentru toți utilizatorii, fără taxe de descărcare, utilizare sau comisioane pentru verificarea soldului și tranzacțiilor; p) Opțiunea de blocare a cardului, prin intermediul aplicației instalate pe telefon și prin adresarea la bancă. Pentru eliberarea unui card nou e necesar de depus o cerere reemiterii la unitatea băncii. Cardul pentru tichete de masă poate fi înrolat în portofelul electronic și permite efectuarea plăților contactless: prin Apple Pay, Google Pay și Garmin Pay.	

Denumirea serviciilor	Denumirea modelului	Țara de origine	Producătorul	Specificarea tehnică deplină solicitată de către autoritatea contractantă	Specificarea tehnică deplină propusă de către ofertant	Standarde de referință
				soldul valorii tichetelor de masă disponibile în timp real, n) Plăți contactless: cu cardul sau smartphone-ul prin Apple Pay, Google Pay și Garmin Pay o) Accesul la aplicația mobilă va fi gratuit pentru toți utilizatorii, fără taxe de descărcare, utilizare sau comisioane pentru verificarea soldului și tranzacțiilor. p) Opțiunea de blocare a cardului, prin intermediul aplicației instalate pe telefon, și prin adresarea la operator, precum și eliberarea unui card nou în cazul pierderii sau furtului.	Prin intermediul site-ului băncii se oferă următoarele servicii: - Vizualizării unităților comerciale de alimentație publică, partenerii (denumirea și adresa), care acceptă cardul cu tichete de masă pe suport electronic emise de operatorul de carduri ca mijloc de plată pentru serviciile și/ sau produsele alimentare achiziționate, (dețin infrastructura tehnică pentru citirea carduri cu tichete de masă). - Gestionarea modalității de primire a ofertelor și promoțiile privind produsele și serviciile operatorului de carduri, precum și ale partenerilor comerciali cu care operatorul de tichete de masă a semnat contracte de colaborare;	

Semnat: _____

Numele, Prenumele: Andrei Tonu

În calitate de: Director Sucursală clienți corporativi

Ofertantul: Banca Comercială "VICTORIABANK" S.A.

Adresa: Mun. Chișinău, str. 31 August 1989, 141, Republica Moldova

Specificații de preț

[Acest tabel va fi completat de către ofertant în coloanele 5,6,7,8 și 11 la necesitate,
iar de către AIC – în coloanele 1,2,3,4,9,10]

Numărul procedurii de achiziție nr. _____ din _____ 2024
Obiectul achiziției: Servicii de emitere, livrare a tichetelor de masă pe suport electronic și servicii conexe

Cod CPV	Denumirea serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea orientativă	Preț unitar (fără TVA), MDL	Preț unitar (cu TVA), MDL	Suma fără TVA, MDL	Suma cu TVA, MDL	Termenul de prestare	Clasificație bugetară (IBAN)	Discount %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Lotul: Servicii de emitere și livrare a tichetelor de masă pe suport electronic și servicii conexe										
799000 00-3	Emiterea și livrarea tichetelor de masă pe suport electronic	buc.	1 216	-	-	-	-	Serviciile de emitere/reemitere și livrare a tichetelor de masă pe suport electronic vor fi prestate la necesitate, în termen de până la 15 zile lucrătoare, de la data solicitării scrise a Beneficiarului. Alimentarea tichetele de masă pe suport electronic se va efectua în maxim 1 (una) zi lucrătoare, după efectuarea transferului de către Beneficiar.	Nu se aplică	-
	Alimentarea tichetelor de masă pe suport electronic	buc.	147 136	-	-	-	-		Nu se aplică	-
	Re-emitere a tichetelor de masă pe suport electronic, la necesitate	buc.	40	-	-	-	-		Nu se aplică	-
	Diverse servicii aferente tichetelor de masă pe suport electronic, după caz	serv.		-	-	-	-		Nu se aplică	

Cod CPV	Denumirea serviciilor	Unitatea de măsură	Cantitatea orientativă	Preț unitar (fără TVA), MDL	Preț unitar (cu TVA), MDL	Suma fără TVA, MDL	Suma cu TVA, MDL	Termenul de prestare	Clasificație bugetară (IBAN)	Discount %
								Serviciile vor fi prestate pentru perioada 01.01.2026 – 30.06.2026		
Total lot:										
TOTAL:										

Semnat: _____

Numele, Prenumele: Andrei Tonu
În calitate de: Director Sucursală clienți corporativi

Ofertantul: Banca Comercială ”VICTORIABANK” S.A.
Adresa: Mun. Chișinău, str. 31 August 1989, 141, Republica Moldova