

# INVITATION A SOUMISSIONNER

SERVICES DE VOYAGE ET DES ACTIVITES ASSOCIEES POUR LE SYSTEME DES  
NATIONS UNIES CAP VERT 2015

CABO VERDE



**Programme des Nations Unies pour le développement  
November, 2015**

## Section 1. Lettre d'invitation

Praia, Novembre 23 2015

### Procurement de SERVICES DE VOYAGE ET DES ACTIVITES ASSOCIEES

Chère Madame/Cher Monsieur,

Le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) vous invite par la présente à déposer une soumission dans le cadre de la présente invitation à soumissionner (RFP) relative à l'objet sus-référencé.

La présente RFP inclut les documents suivants :

- Section 1 – la présente lettre d'invitation
- Section 2 – les instructions destinées aux soumissionnaires (incluant la fiche technique)
- Section 3 – les termes de référence
- Section 4 – le formulaire de soumission
- Section 5 – les documents établissant l'admissibilité et les qualifications du soumissionnaire
- Section 6 – le formulaire de soumission technique
- Section 7 – le formulaire de soumission financière
- Section 8 – Standard Agreement for the provision of UNDP Travel Management Services, including General Terms and Conditions

Votre offre, comprenant une soumission technique et une soumission financière, sous plis fermés et séparés, doit être déposée conformément à la section 2.

Nous vous prions de bien vouloir adresser une lettre d'accusé de réception au PNUD à l'adresse suivante :

Bureau Comum do PNUD, UNFPA et UNICEF  
Av. OUA, Achada Santo António, Praia, Ilha de Santiago  
A l'attention de : *Unité des Opérations*

Ladite lettre doit être reçue par le PNUD au plus tard à **16 :00 – Novembre 30, 2015** et doit indiquer si votre société entend déposer une soumission. Si tel n'est pas le cas, le PNUD vous serait reconnaissant d'en indiquer la raison pour les besoins de la tenue de nos dossiers.

Si vous avez reçu la présente RFP dans le cadre d'une invitation directe du PNUD, sa transmission à une autre entreprise nécessite que vous notifiiez au PNUD une telle transmission et le nom de la société destinataire de l'invitation.

Dans l'hypothèse où vous auriez besoin d'explications, nous vous invitons à contacter la personne désignée dans la fiche technique ci-jointe en qualité de coordonnateur des questions liées à la présente RFP.

Le PNUD attend avec intérêt votre soumission et vous remercie d'avance de l'attention que vous portez aux opportunités commerciales proposées par le PNUD.

Cordialement,



[Marie Dimond – Deputy Resident Representative, a.i.]

## Section 2 : Instructions destinées aux soumissionnaires<sup>1</sup>

### Définitions

- a) « *Contrat* » désigne l'accord qui sera signé entre le PNUD et le soumissionnaire retenu, et l'ensemble des documents y annexés, y compris les conditions générales (CG) et les annexes.
- b) « *Pays* » désigne le pays désigné dans la fiche technique.
- c) « *Fiche technique* » désigne la partie des instructions destinées aux soumissionnaires qui contient les conditions de la procédure de soumission qui sont propres aux exigences de la RFP.
- d) « *Jour* » désigne un jour civil.
- e) « *Gouvernement* » désigne le gouvernement du pays qui recevra les services prévus au contrat.
- f) « *Instructions destinées aux soumissionnaires* » (section 2 de la RFP) désigne le jeu complet de documents qui fournit aux soumissionnaires l'ensemble des informations nécessaires et des procédures à suivre dans le cadre de la préparation de leur soumission.
- g) « *LDI* » (Section 1 de la RFP) désigne la lettre d'invitation adressée par le PNUD aux soumissionnaires.
- h) « *Dérogation importante* » désigne tout contenu ou caractéristique de la soumission qui diffère de manière significative d'un aspect ou d'une exigence essentiel de la RFP et qui (i) modifie de manière substantielle le contenu et la qualité des exigences ; (ii) limite les droits du PNUD et/ou les obligations de l'offrant ; et (iii) porte atteinte à l'impartialité et aux principes de la procédure d'achat, de sorte que la position concurrentielle d'autres offrants s'en trouve affaiblie.
- i) « *Soumission* » désigne la réponse du soumissionnaire à l'invitation à soumissionner, y compris le formulaire de soumission, la soumission technique et financière, ainsi que l'ensemble des autres documents qui doivent y être joints aux termes de la RFP.
- j) « *Soumissionnaire* » désigne toute personne morale susceptible de déposer ou ayant déposé une soumission au titre de la fourniture des services demandés par le PNUD par l'intermédiaire de la présente RFP.
- k) « *RFP* » désigne l'invitation à soumissionner comprenant des instructions et des références préparées par le PNUD pour les besoins de la sélection du prestataire de services le mieux à même de fournir les services décrits dans les termes de référence.
- l) « *Services* » désigne l'ensemble des tâches et produits livrables demandés par le PNUD aux termes de la RFP.

---

<sup>1</sup> Remarque : la présente section 2 - Instructions destinées aux soumissionnaires – ne peut faire l'objet d'aucune modification. Toute modification nécessaire pour tenir compte d'informations spécifiques concernant le pays ou le projet ne peut être effectuée qu'à l'aide de la fiche technique.

- m) « *Informations complémentaires à la RFP* » désigne une communication écrite qui est transmise par le PNUD aux soumissionnaires potentiels à tout moment après le lancement de la RFP mais avant la date-limite de dépôt des soumissions et qui contient des explications, des réponses à des demandes de renseignements reçues des soumissionnaires potentiels ou des modifications de la RFP.
- n) « *Termes de référence* » (TOR) désigne le document inclus dans la présente RFP à la section 3 qui décrit les objectifs, le contenu des services, les activités, les tâches à accomplir, les responsabilités incombant au soumissionnaire, les résultats et produits livrables escomptés et d'autres informations concernant l'exécution de l'éventail des prestations et services attendus du soumissionnaire retenu.

## A. GENERALITES

1. Par les présentes, le PNUD sollicite des soumissions en réponse à la présente invitation à soumissionner (RFP). Les soumissionnaires doivent se conformer strictement à l'ensemble des exigences de la présente RFP. Aucun changement, aucune substitution ou autre modification concernant les règles et dispositions figurant dans la présente RFP ne peut être effectué ou supposé sans instruction ou approbation écrite du PNUD prenant la forme d'informations complémentaires à la RFP.
2. Le dépôt d'une soumission emportera reconnaissance par le soumissionnaire que l'ensemble des obligations prévues par la présente RFP seront respectées et, sauf indication contraire, le soumissionnaire a lu, compris et accepté l'ensemble des instructions figurant dans la présente RFP.
3. Toute soumission déposée sera considérée comme constituant une offre du soumissionnaire et ne vaudra pas ou n'emportera pas implicitement acceptation d'une quelconque soumission par le PNUD. Le PNUD n'est aucunement tenu d'attribuer un contrat à un quelconque soumissionnaire dans le cadre de la présente RFP.
4. Le PNUD applique une politique de tolérance zéro vis-à-vis des pratiques interdites, telles que la fraude, la corruption, la collusion, les pratiques contraires à l'éthique et l'obstruction. Le PNUD s'est engagé à prévenir, identifier et sanctionner l'ensemble des actes frauduleux et de corruption commis contre le PNUD et les tiers participant aux activités du PNUD. (Un exposé complet de ces politiques peut être consulté par l'intermédiaire des liens suivants :  
[http://www.undp.org/content/dam/undp/library/corporate/Transparency/UNDP\\_Anti-fraud\\_Policy\\_French\\_FINAL.pdf](http://www.undp.org/content/dam/undp/library/corporate/Transparency/UNDP_Anti-fraud_Policy_French_FINAL.pdf)  
et  
<http://www.undp.org/content/undp/en/home/operations/procurement/protestandsanctions>).
5. Le PNUD exige de l'ensemble des soumissionnaires qui répondront à la présente RFP qu'ils se conduisent de manière professionnelle, objective et impartiale et qu'ils privilégient en toutes circonstances les intérêts du PNUD. Les soumissionnaires doivent strictement éviter tout conflit avec d'autres engagements ou leurs propres intérêts et ne pas tenir compte de travaux futurs. Tous les soumissionnaires qui s'avèreront être en situation de conflit d'intérêts seront éliminés. Sans limiter la généralité de ce qui précède, les soumissionnaires et leurs sociétés affiliées seront considérés comme étant en situation de conflit d'intérêts vis-à-vis d'une ou de plusieurs parties dans le cadre de la présente procédure d'invitation à soumissionner lorsque :
  - 5.1 *ils seront ou auront été par le passé liés à une société, ou à l'une de ses sociétés affiliées, ayant été engagée par le PNUD pour fournir des services au titre de la préparation de la conception, des spécifications, des termes de référence, de l'analyse/estimation des coûts et des autres*

*documents devant être utilisés pour l'achat des biens et services dans le cadre de la présente procédure de sélection ;*

- 5.2 *ils auront participé à la préparation et/ou à la conception du programme/projet relatif aux services demandés aux termes de la présente RFP ; ou*
- 5.3 *ils seront considérés comme étant en situation de conflit pour toute autre motif qui pourra être retenu par le PNUD ou à sa seule et entière discrétion.*

En cas d'incertitude concernant l'interprétation d'une situation susceptible de constituer un conflit d'intérêts, les soumissionnaires doivent en informer le PNUD et lui demander de confirmer s'il s'agit ou non d'une situation de conflit d'intérêts.

- 6. De même, les soumissionnaires doivent divulguer dans leurs soumissions les informations suivantes :
  - 6.1 s'ils sont les propriétaires, copropriétaires, dirigeants, administrateurs, actionnaires dominants de tout partenaire de réalisation recevant des services dans le cadre de la présente RFP ou si leur personnel clé fait partie de la famille d'un fonctionnaire du PNUD exerçant des responsabilités dans les fonctions d'achat et/ou le gouvernement du pays concerné ; et
  - 6.2 les autres situations susceptibles de donner lieu, réellement ou en apparence, à un conflit d'intérêts, une collusion ou des pratiques déloyales.

*La non-divulgaration de telles informations pourra entraîner le rejet de la ou des soumissions concernées.*

- 7. L'admissibilité des soumissionnaires détenus totalement ou partiellement par le gouvernement dépendra de l'évaluation et de l'examen approfondis par le PNUD de divers facteurs tels que leur enregistrement en tant qu'entité indépendante, l'ampleur de la participation du gouvernement, la réception de subventions, leur mandat, l'accès aux informations dans le cadre de la présente RFP, ainsi que d'autres facteurs pouvant créer un avantage indu par rapport à d'autres soumissionnaires et entraîner le rejet final de la soumission.
- 8. Tous les soumissionnaires doivent se conformer au code de conduite à l'intention des fournisseurs de l'Organisation des Nations Unies qui peut être consulté par l'intermédiaire du lien suivant :  
<http://web.ng.undp.org/procurement/undp-supplier-code-of-conduct.pdf>

## **B. CONTENU DE LA SOUMISSION**

### **9. Sections de la soumission**

Les soumissionnaires doivent remplir, signer et déposer les documents suivants :

- 9.1 le formulaire de soumission (voir la section 4 de la RFP) ;
- 9.2 les documents établissant l'admissibilité et les qualifications du soumissionnaire (voir la section 5 de la RFP) ;
- 9.3 la soumission technique (voir le formulaire prévu à cet effet dans la section 6 de la RFP) ;
- 9.4 la soumission financière (voir le formulaire prévu à cet effet dans la section 7 de la RFP) ;
- 9.5 la garantie de soumission, le cas échéant (si nécessaire et comme indiqué dans la **fiche technique** (FT aux n° 9 à 11), voir le formulaire prévu à cet effet dans la section 8 de la RFP) ;
- 9.6 toute pièce jointe/annexe à la soumission.

## 10. Explications relatives à l'invitation à soumissionner

- 10.1 Les soumissionnaires peuvent demander des explications relativement à tout document de la RFP jusqu'à la date indiquée dans la **fiche technique** (FT, n° 16), antérieurement à la date de dépôt des soumissions. Toute demande d'explication doit être envoyée par écrit et par messenger ou par des moyens de communication électroniques à l'adresse du PNUD indiquée dans la **fiche technique** (FT, n° 17). Le PNUD répondra par écrit, par des moyens de communication électroniques et transmettra une copie de sa réponse (y compris une explication de la demande de renseignements, mais sans en identifier l'auteur) à l'ensemble des soumissionnaires ayant confirmé leur intention de déposer une soumission.
- 10.2 Le PNUD s'efforcera de répondre rapidement aux demandes d'explication, sachant toutefois que toute réponse tardive de sa part ne l'obligera pas à proroger la date-limite de dépôt des soumissions, sauf si le PNUD estime qu'une telle prorogation est justifiée et nécessaire.

## 11. Modification de l'invitation à soumissionner

- 11.1 A tout moment avant la date-limite de dépôt des soumissions, le PNUD pourra, pour quelque raison que ce soit, par exemple en réponse à la demande d'explication d'un soumissionnaire, modifier la RFP à l'aide d'informations complémentaires à la RFP. Tous les soumissionnaires potentiels recevront notification écrite de l'ensemble des modifications, ainsi que des instructions supplémentaires, par l'intermédiaire d'informations complémentaires à la RFP et selon la méthode prévue dans la **fiche technique** (FT, n° 18).
- 11.2 Afin de ménager aux soumissionnaires potentiels un délai raisonnable pour examiner les modifications dans le cadre de la préparation de leur soumission, le PNUD pourra, à sa seule et entière discrétion, proroger la date-limite de dépôt des soumissions, si la nature de la modification de la RFP justifie une telle prorogation.

## C. PREPARATION DE LA SOUMISSION

### 12. Coût

Le soumissionnaire supportera l'ensemble des coûts liés à la préparation et/ou au dépôt de sa soumission, que celle-ci soit ou non retenue. Le PNUD ne sera en aucun cas responsable ou redevable desdits coûts, indépendamment du déroulement ou du résultat de la procédure d'achat.

### 13. Langue

La soumission, ainsi que toute correspondance connexe échangée entre le soumissionnaire et le PNUD, devront être rédigées dans la ou les langues indiquées dans la **fiche technique** (FT, n° 4). Toute documentation imprimée fournie par le soumissionnaire qui sera rédigée dans une autre langue que la langue indiquée dans la **fiche technique** devra être accompagnée d'une traduction dans ladite langue. Aux fins d'interprétation de la soumission, et en cas de différence ou de contradiction, la version traduite dans la langue de préférence fera foi. Lors de la conclusion d'un contrat, la langue de celui-ci régira les relations entre le prestataire et le PNUD.

#### 14. Formulaire de soumission

Le soumissionnaire devra utiliser le formulaire de soumission fourni dans la section 4 de la présente RFP.

#### 15. Format et contenu de la soumission technique

Sauf indication contraire figurant dans la **fiche technique** (FT, n° 28), le soumissionnaire devra structurer la soumission technique de la manière suivante :

- 15.1 Expertise de la société/de l'organisation. Cette section doit fournir des détails concernant la structure de direction de l'organisation, ses capacités/ressources organisationnelles et l'expérience de l'organisation/de la société, la liste des projets/contrats (achevés et en cours, nationaux et internationaux) analogues ou similaires aux exigences de la RFP, et la preuve de sa stabilité financière et du caractère adéquat de ses ressources pour fournir les services requis par la RFP (voir la clause 18 de la RFP et la FT, n° 26, pour de plus amples détails). Il en sera de même pour toute autre entité participant à la RFP dans le cadre d'une coentreprise ou d'un consortium.
- 15.2 Méthodologie proposée, approche et plan d'exécution. Cette section doit démontrer la prise en compte par le soumissionnaire des termes de référence en identifiant les composants spécifiques proposés ; la manière dont il sera répondu aux exigences telles qu'indiquées, point par point ; la fourniture d'une description détaillée des modalités d'exécution essentielles proposées, l'identification des travaux/portions des travaux qui seront sous-traités ; et une démonstration de la manière dont la méthodologie proposée répond aux spécifications ou les dépasse, tout en garantissant l'adéquation de l'approche envisagée aux conditions locales et au reste de l'environnement opérationnel du projet. Cette méthodologie doit être présentée dans un calendrier d'exécution conforme à la durée du contrat, telle qu'indiquée dans la **fiche technique** (FT, n° 29 et 30).

Les soumissionnaires doivent avoir pleinement conscience du fait que les produits ou services dont le PNUD fait la demande pourront être transférés par le PNUD, immédiatement ou ultérieurement, aux partenaires du gouvernement ou à une entité désignée par ce dernier, conformément aux politiques et procédure du PNUD. Tous les soumissionnaires doivent par conséquent fournir ce qui suit dans leurs soumissions :

- a) une déclaration indiquant si des licences d'importation ou d'exportation sont requises au titre des biens devant être achetés ou des services devant être fournis, ainsi que toute restriction dans le pays d'origine ou concernant l'utilisation/la double utilisation des biens ou services, y compris toute cession à des utilisateurs finaux ; et
  - b) la confirmation que le soumissionnaire a obtenu une licence de cette nature par le passé et s'attend à obtenir l'ensemble des licences nécessaires, dans l'hypothèse où sa soumission serait retenue.
- 15.3 Structure de direction et personnel clé. Cette section doit inclure les curriculum vitae (CV) complets des membres du personnel clés qui seront affectés à la mise en œuvre de la méthodologie proposée, en définissant clairement les rôles et responsabilité de chacun au regard de ladite méthodologie. Les CV doivent indiquer les compétences et démontrer les qualifications des intéressés dans des domaines utiles au regard des termes de référence.

Dans le cadre de la présente section, le soumissionnaire assure et confirme au PNUD que le personnel désigné est disponible pour les besoins du contrat aux dates proposées. Le PNUD se réserve le droit de considérer la soumission comme étant non conforme si l'un des membres du personnel clé devient ultérieurement indisponible, sauf pour des raisons inévitables telles qu'un décès ou des problèmes de santé, entre autres possibilités. Toute substitution délibérée résultant de raisons inévitables, y compris d'un retard d'exécution du projet du programme non lié à une faute du soumissionnaire, ne pourra intervenir que si le PNUD accepte la justification avancée et approuve les qualifications du remplaçant dont les compétences devront être égales ou supérieures à celles de la personne remplacée.

15.4 Si la **fiche technique** exige la fourniture d'une garantie de soumission, celle-ci devra être jointe à la soumission technique. Le PNUD pourra confisquer la garantie de soumission et rejeter la soumission en cas de survenance d'un ou de plusieurs des cas suivants :

- a) si le soumissionnaire rétracte son offre pendant la durée de validité de la soumission indiquée dans la **fiche technique** (FT, n° 11), ou ;
- b) si le montant de la garantie de soumission s'avère être inférieur à ce qu'exige le PNUD aux termes de la **fiche technique** (FT, n° 9), ou ;
- c) si le soumissionnaire retenu s'abstient :
  - i. de signer le contrat après son attribution par le PNUD ;
  - ii. de respecter une modification des exigences décidée par le PNUD en application de la clause 35 de la RFP ; ou
  - iii. de fournir une garantie de bonne exécution, des assurances ou d'autres documents que le PNUD pourra exiger à titre de condition préalable à l'entrée en vigueur du contrat susceptible d'être attribué au soumissionnaire.

## 16. Soumissions financières

La soumission financière devra être établie à l'aide du formulaire type ci-joint (section 7). Elle devra énumérer l'ensemble des principaux éléments de coût liés aux services et fournir la composition détaillée desdits coûts. Les prix de tous les produits et activités décrits dans la soumission technique devront être fixés séparément pour chacun d'entre eux. Les produits et activités décrits dans la soumission technique et dont le prix ne sera pas indiqué dans la soumission financière seront considérés comme étant inclus dans les prix d'autres activités ou éléments, ainsi que dans le prix total final.

## 17. Devises

Tous les prix devront être libellés dans la devise indiquée dans la **fiche technique** (FT, n° 15). Toutefois, lorsque les soumissions seront libellées dans différentes devises, et pour les besoins de la comparaison de l'ensemble des soumissions :

- a) le PNUD convertira la devise indiquée dans la soumission dans la devise privilégiée par le PNUD à l'aide du taux de change opérationnel de l'ONU qui sera en vigueur à la date-limite de dépôt des soumissions ; et
- b) si la soumission jugée la plus conforme aux exigences de la RFP est libellée dans une devise différente de la devise privilégiée indiquée dans la **fiche technique** (FT, n° 15), le PNUD aura le droit d'attribuer le contrat dans sa devise privilégiée à l'aide de la méthode de conversion indiquée ci-dessus.



18.2 Les soumissions déposées par deux (2) soumissionnaires ou plus seront toutes rejetées par le PNUD dans chacun des cas suivants :

- a) s'ils ont au moins un associé, administrateur ou actionnaire dominant en commun ; ou
- b) si l'un d'entre eux reçoit ou a reçu de l'autre ou des autres une quelconque subvention directe ou indirecte ; ou
- c) s'ils possèdent le même représentant légal aux fins de la présente RFP ; ou
- d) s'il existe entre eux une relation qui, directement ou par l'intermédiaire de tiers communs, leur permet d'avoir accès à des informations ou d'influer sur la soumission d'un autre soumissionnaire dans le cadre de la présente procédure de RFP ;
- e) s'ils sont les sous-traitants de leurs soumissions respectives, ou si le sous-traitant d'une soumission dépose également une autre soumission en son nom et en tant que soumissionnaire principal ; ou
- f) si un expert proposé pour faire partie de l'équipe d'un soumissionnaire participe à plusieurs soumissions dans le cadre de la présente RFP. La présente condition ne s'applique pas aux sous-traitants inclus dans plusieurs soumissions.

### **18. Documents établissant l'admissibilité et les qualifications du soumissionnaire**

18.1 Le soumissionnaire devra fournir la preuve écrite de son statut de fournisseur admissible et qualifié à l'aide des formulaires figurant dans la section 5, formulaires des informations relatives au soumissionnaire. Pour les besoins de l'attribution d'un contrat à un soumissionnaire, ses qualifications doivent être documentées de manière jugée satisfaisante par le PNUD. Ceci signifie notamment :

- a) que, dans le cas d'un soumissionnaire proposant de fournir dans le cadre du contrat des biens qu'il n'a pas fabriqués ou produits de toute autre manière, le soumissionnaire doit avoir été dûment autorisé par le fabricant ou le producteur desdits biens à les fournir dans le pays de destination finale ;
- b) que le soumissionnaire doit avoir les capacités financières, techniques et de production nécessaires pour exécuter le contrat ; et
- c) que le soumissionnaire ne doit pas figurer, à sa connaissance, sur la liste 1267/1989 de l'ONU, sur la liste d'exclusion de l'ONU ou sur toute liste des fournisseurs suspendus ou radiés du PNUD.

### **19. Coentreprise, consortium ou partenariat**

Si le soumissionnaire est un groupe d'entités juridiques devant former ou ayant formé une coentreprise, un consortium ou un partenariat lors du dépôt de la soumission, elles doivent confirmer dans le cadre de leur soumission : (i) qu'elles ont désigné une partie en tant qu'entité principale, dûment habilitée à obliger juridiquement les membres de la coentreprise de manière solidaire, ceci devant être démontré à l'aide d'un accord dûment authentifié entre lesdites entités juridiques qui devra être joint à la soumission ; et (ii) que si le contrat leur est attribué, il sera conclu entre le PNUD et l'entité principale désignée qui agira pour le compte de l'ensemble des entités membres de la coentreprise.

Une fois la soumission déposée auprès du PNUD, l'entité principale désignée pour représenter la coentreprise ne pourra pas être changée sans le consentement préalable et écrit du PNUD. En outre, ni l'entité principale, ni les entités juridiques membres de la coentreprise ne pourront :

- a) déposer une autre soumission à titre individuel ; ou
- b) en tant qu'entité principale ou membre d'une autre coentreprise déposant une autre soumission.

La description de l'organisation de la coentreprise/du consortium/du partenariat doit clairement définir le rôle prévu de chaque entité juridique composant la coentreprise dans le cadre de la satisfaction des exigences de la RFP, tant dans la soumission que dans l'accord de coentreprise. Le PNUD évaluera l'admissibilité et les qualifications de toutes les entités juridiques composant la coentreprise.

Si la coentreprise présente ses réalisations et son expérience dans le cadre de projets similaires à celui de la RFP, elle doit présenter ces informations de la manière suivante :

- a) ceux qui ont été réalisés par la coentreprise ; et
- b) ceux qui ont été réalisés par chacune des entités juridiques de la coentreprise censées participer à la fourniture des services définis dans la RFP.

Les contrats antérieurs exécutés par des experts qui sont intervenus à titre personnel mais qui sont liés de façon permanente ou qui ont été temporairement liés à l'une des sociétés membres ne peuvent pas être inclus dans l'expérience de la coentreprise ou du membre concerné et seuls lesdits experts peuvent en faire état dans la présentation de leurs qualifications personnelles.

Si la soumission d'une coentreprise est considérée par le PNUD comme étant celle qui est la plus conforme aux exigences de la RFP et qui propose le meilleur rapport qualité/prix, le PNUD attribuera le contrat à la coentreprise, au nom de son entité principale. L'entité principale signera le contrat pour le compte de l'ensemble des autres entités membres.

## 20. Variantes

Sauf indications contraires figurant dans la **fiche technique** (FT, n° 5 et 6), les variantes ne seront pas prises en compte. Si les conditions de son acceptation sont respectées ou si elle est clairement justifiée, le PNUD se réserve le droit d'attribuer un contrat sur la base d'une variante.

## 21. Durée de validité

La soumission devra demeurer valide pour la durée indiquée dans la **fiche technique** (FT, n° 8) à compter de la date-limite de dépôt des soumissions également indiquée dans la **fiche technique** (FT, n° 21). Une soumission assortie d'une durée de validité plus courte sera automatiquement rejetée par le PNUD et déclaré non conforme.

Dans certaines circonstances exceptionnelles, le PNUD pourra demander aux soumissionnaires de proroger la durée de validité de leurs soumissions. La demande et les réponses devront être écrites et seront considérées comme faisant partie intégrante des soumissions.

## 22. Conférence des soumissionnaires

S'il y a lieu, une conférence des soumissionnaires sera organisée à la date, à l'heure et à l'endroit indiqués dans la **fiche technique** (FT, n° 7). Tous les soumissionnaires sont incités à y assister. Le compte rendu de la conférence des soumissionnaires sera publié sur le site Web du PNUD ou transmis aux sociétés qui se seront inscrites ou déclarées intéressées par le contrat, qu'elles aient ou non assisté à la conférence. Aucune déclaration orale formulée au cours de la conférence ne pourra modifier les conditions de la RFP, à moins qu'une telle déclaration ne soit expressément inscrite dans le compte rendu de la conférence ou

communiquée/publiée à titre de modification sous la forme d'informations complémentaires à la RFP.

## D. DEPOT ET OUVERTURE DES SOUMISSIONS

### 23. Dépôt

- 23.1 Les enveloppes contenant la soumission financière et la soumission technique **DOIVENT ETRE COMPLETEMENT SEPARÉES** et **chacune doit être remise fermée** et clairement revêtue de la mention « SOUMISSION TECHNIQUE » ou « SOUMISSION FINANCIERE », selon le cas. Chaque enveloppe doit clairement indiquer le nom du soumissionnaire. Les enveloppes extérieures doivent indiquer l'adresse du PNUD, telle que fournie dans la **fiche technique** (FT, n° 20) et le nom et l'adresse du soumissionnaire, ainsi que l'avertissement suivant : « ne pas ouvrir avant l'heure et la date d'ouverture des soumissions », telles que précisées dans la **fiche technique** (FT, n° 24). Le soumissionnaire assumera la responsabilité de la perte ou de l'ouverture prématurée des soumissions résultant de leur non-fermeture ou de l'absence desdites mentions par sa faute.
- 23.2 Les soumissionnaires doivent déposer leurs soumissions de la manière décrite dans la **fiche technique** (FT, n° 22 et 23). Si l'acheminement d'une soumission est censé prendre plus de 24 heures, le soumissionnaire doit s'assurer qu'un délai suffisant a été ménagé pour respecter la date-limite de dépôt fixée par le PNUD. Pour les besoins de la gestion de ses dossiers, le PNUD retiendra à titre de date et d'heure officielles de réception d'une soumission la date et à l'heure **effectives** à laquelle la soumission sera arrivée physiquement dans les locaux du PNUD indiqués dans la **fiche technique** (FT, n° 20).
- 23.3 Les soumissionnaires déposant une soumission par courrier ou par remise en main propre devront mettre l'original et les copies de la soumission dans des enveloppes fermées séparées, respectivement revêtues de la mention « soumission originale » et de la mention « copie de la soumission ». Les 2 enveloppes devront ensuite être placées dans une enveloppe fermée. Le nombre de copies requises est celui qui est indiqué dans la **fiche technique** (FT, n° 19). En cas de différence entre le contenu de la « soumission originale » et celui de la « copie de la soumission », le contenu de la soumission originale prévaudra. La copie originale de la soumission devra être signée ou paraphée par le soumissionnaire ou la ou les personnes dûment autorisées à obliger le soumissionnaire, sur chaque page. L'autorisation devra être communiquée au moyen d'un document attestant d'une telle autorisation délivré par le plus haut dirigeant de la société, ou d'une procuration, jointe à la soumission.
- 23.4 Les soumissionnaires sont informés que le simple dépôt d'une soumission emporte acceptation par le soumissionnaire concerné des conditions contractuelles générales du PNUD, telles qu'elles figurent dans la section 11 jointe aux présentes.

### 24. Date-limite de dépôt des soumissions et soumissions tardives

Les soumissions doivent être reçues par le PNUD à l'adresse et à la date et à l'heure limites qui sont indiquées dans la **fiche technique** (FT, n° 20 et 21).

Le PNUD ne tiendra pas compte des soumissions qui arriveront après la date-limite de dépôt des soumissions. Toute soumission reçue par le PNUD postérieurement à la date-limite de dépôt des soumissions sera déclarée tardive et sera rejetée et retournée non ouverte au soumissionnaire concerné.

## **25. Rétraction, remplacement et modification des soumissions**

- 25.1 Il appartient exclusivement aux soumissionnaires d'examiner soigneusement et en détail la parfaite conformité de leurs soumissions aux exigences de la RFP, en gardant à l'esprit que d'importantes lacunes dans le cadre de la fourniture des informations requises par le PNUD, ou un manque de clarté dans la description des services devant être fournis, peuvent entraîner le rejet de leur soumission. Le soumissionnaire assumera la responsabilité de ses propres interprétations ou conclusions erronées se rapportant aux informations fournies par le PNUD dans le cadre de la RFP.
- 25.2 Un soumissionnaire pourra rétracter, remplacer ou modifier sa soumission postérieurement à son dépôt en envoyant une notification écrite conforme à la clause 23.1 et dûment signée par un représentant autorisé à cette fin, et devra joindre une copie de l'autorisation (ou une procuration). Le remplacement ou la modification de la soumission devra accompagner ladite notification écrite. Toutes les notifications devront avoir été reçues par le PNUD avant la date-limite de dépôt des soumissions, conformément à la clause 23.1 de la RFP (sachant toutefois que les notifications de rétractation ne nécessiteront aucune copie). Les enveloppes correspondantes devront être clairement revêtues de la mention « RETRACTATION », « REMPLACEMENT » ou « MODIFICATION ».
- 25.3 Les soumissions rétractées seront retournées non ouvertes aux soumissionnaires concernés.
- 25.4 Aucun soumissionnaire ne pourra rétracter, remplacer ou modifier sa soumission entre la date-limite de dépôt des soumissions et l'expiration de la durée de validité de sa soumission qu'il aura indiquée dans le formulaire de soumission, ou toute prorogation de ladite durée.

## **26. Ouverture des soumissions**

Le PNUD ouvrira les soumissions en présence d'un comité ad-hoc constitué par le PNUD et comprenant au moins deux (2) membres. Si un dépôt électronique est autorisé, la procédure particulière d'ouverture des soumissions électroniques sera définie dans la **fiche technique** (FT, n° 23).

Les noms des soumissionnaires, les modifications, les rétractations, l'état des mentions/de la fermeture des enveloppes, le nombre de dossiers/fichiers et tout autre détail que le PNUD jugera utile seront annoncés à l'ouverture. Aucune soumission ne sera rejetée au stade de l'ouverture, sous réserve des soumissions tardives qui seront retournées non ouvertes aux soumissionnaires concernés.

## **27. Confidentialité**

Les informations concernant l'examen, l'évaluation et la comparaison des soumissions, ainsi que la recommandation d'attribution du contrat ne seront pas divulguées aux soumissionnaires ou à d'autres personnes non officiellement concernées par une telle procédure, même après publication de l'attribution du contrat.

Tout effort d'un soumissionnaire visant à influencer le PNUD dans le cadre de l'examen, de l'évaluation et

de la comparaison des soumissions ou des décisions d'attribution du contrat pourra entraîner le rejet de sa soumission, sur décision du PNUD.

Si un soumissionnaire n'est pas retenu, il pourra demander à se réunir avec le PNUD pour procéder à une analyse. Une telle analyse a pour objet d'évoquer les atouts et les faiblesses de la soumission du soumissionnaire afin de l'aider à améliorer la soumission présentée au PNUD. Le contenu d'autres soumissions et leur comparaison à la soumission du soumissionnaire ne seront pas évoqués.

## E. EVALUATION DES SOUMISSIONS

### 28. Examen préliminaire des soumissions

Le PNUD examinera les soumissions afin de déterminer si elles sont complètes au regard des documents minimums requis, si les documents ont été dûment signés, si les soumissionnaires figurent ou non sur la liste des terroristes et des personnes qui financent le terrorisme du comité 1267/1989 du Conseil de sécurité de l'ONU et sur la liste des fournisseurs suspendus ou radiés du PNUD, et si les soumissions sont en ordre d'une manière générale, parmi d'autres indicateurs susceptibles d'être utilisés à ce stade. Le PNUD pourra rejeter toute soumission à ce stade.

### 29. Evaluation des soumissions

- 29.1 Le PNUD examinera les soumissions afin de s'assurer que l'ensemble des dispositions des conditions générales et des conditions particulières du PNUD auront été acceptées par les soumissionnaires, sans dérogation ou réserve.
- 29.2 L'équipe d'évaluation examinera et évaluera les soumissions techniques au regard de leur conformité aux termes de référence et à d'autres documents fournis, en faisant application des critères d'évaluation, des sous-critères et du système de points indiqués dans la **fiche technique** (FT, n° 32). Chaque soumission conforme recevra une note technique. Une soumission sera déclarée non conforme à ce stade si elle n'est pas essentiellement conforme à la RFP et, en particulier, aux exigences des termes de référence, ce qui signifie également qu'elle n'obtiendra pas la note technique minimum indiquée dans la **fiche technique** (FT, n° 25). Aucune modification ne pourra être apportée par le PNUD aux critères d'évaluation, aux sous-critères et au système de points indiqués dans la **fiche technique** (FT, n° 32) après réception de l'ensemble des soumissions.
- 29.3 Dans le cadre de la seconde étape, seules les soumissions financières des soumissionnaires ayant obtenu la note technique minimum seront ouvertes aux fins d'évaluation, de comparaison et d'examen. Les enveloppes de soumission financière correspondant aux soumissions n'ayant pas obtenu la note technique minimum seront renvoyées aux soumissionnaires concernées, non ouvertes. La note globale sera basée soit sur une combinaison de la note technique et de la note financière, soit sur la soumission financière la plus basse des soumissionnaires techniquement qualifiés. La méthode d'évaluation applicable dans le cadre de la présente RFP sera indiquée dans la **fiche technique** (FT, n° 25).

Si la fiche technique prévoit une méthode de notation combinée, la formule de notation des soumissions sera la suivante :

|   |
|---|
| <p><u>Notation de la soumission technique (ST) :</u></p> <p><b>Notation de la ST</b> = (note totale obtenue par la soumission / note maximum pouvant être obtenue par la ST) x 100</p> <p><u>Notation de la soumission financière (SF) :</u></p> <p><b>Notation de la SF</b> = (prix offert le plus bas / prix de la soumission examinée) x 100</p> <p><u>Note combinée totale :</u></p> <p>(notation de la ST) x (coefficient de pondération de la ST, par ex. 70 %)<br/>+ (notation de la SF) x (coefficient de pondération de la SF, par ex. 30 %)</p> <hr/> <p><b>Notation combinée et finale totale de la soumission</b></p> |
|---|

29.4 Le PNUD se réserve le droit de se livrer à un exercice de vérification visant à s'assurer de la validité des informations fournies par les soumissionnaires. Une telle vérification devra être pleinement documentée et pourra notamment inclure l'ensemble ou toute combinaison des vérifications suivantes qui sont énumérées dans la **fiche technique** (FT, n° 33) :

- a) la vérification de la précision, de l'exactitude et de l'authenticité des informations fournies par un soumissionnaire dans les documents juridiques, techniques et financiers soumis ;
- b) la validation du degré de conformité aux exigences de la RFP et aux critères d'évaluation au regard de ce qui a été constaté à ce stade par l'équipe d'évaluation ;
- c) des demandes de renseignements et la vérification des références auprès d'organismes du gouvernement compétents vis-à-vis du soumissionnaire concerné, ou auprès de toute autre entité ayant pu avoir des relations d'affaires avec ledit soumissionnaire ;
- d) des demandes de renseignements et la vérification des références auprès d'autres clients antérieurs s'agissant de la qualité des prestations fournies dans le cadre de contrats en cours ou achevés ;
- e) l'inspection physique des bureaux, des succursales ou autres établissements d'un soumissionnaire dans lesquels il exploite son activité, avec ou sans préavis ;
- f) l'évaluation de la qualité de produits, travaux et activités en cours et achevés similaires aux besoins du PNUD, dans la mesure du possible ; et
- g) d'autres moyens que le PNUD pourra juger opportuns, à tout stade du processus de sélection, avant l'attribution du contrat.

### 30. Explications relatives aux soumissions

Afin de faciliter l'examen, l'évaluation et la comparaison des soumissions, le PNUD pourra, à sa seule et entière discrétion, demander à tout soumissionnaire de fournir des explications sur sa soumission.

La demande d'explication du PNUD et la réponse devront être écrites. Nonobstant cette communication écrite, aucune modification des prix ou du contenu de la soumission ne pourra être demandée, proposée ou autorisée, sauf pour fournir des explications et confirmer la correction de toute erreur de calcul découverte par le PNUD lors de l'évaluation de la soumission, conformément à la clause 32 de la RFP.

Les explications non sollicitées qui seront fournies par un soumissionnaire au titre de sa soumission et qui ne constitueront pas une réponse à une demande du PNUD ne seront pas prises en compte lors de l'examen et de l'évaluation de sa soumission.

### **31. Conformité des soumissions**

L'évaluation par le PNUD de la conformité d'une soumission sera basée sur son contenu.

Une soumission essentiellement conforme est une soumission qui respecte l'ensemble des conditions, TOR et autres exigences de la RFP sans dérogation, réserve ou omission importante.

Si une soumission n'est pas essentiellement conforme, elle sera rejetée par le PNUD et ne pourra pas être ultérieurement mise en conformité par le soumissionnaire en corrigeant la dérogation, réserve ou omission importante.

### **32. Défauts de conformité, erreurs réparables et omissions**

A condition qu'une soumission soit essentiellement conforme, le PNUD pourra passer outre tout défaut de conformité ou toute omission de ladite soumission qui, de l'avis du PNUD, ne constituera pas une dérogation importante.

A condition qu'une soumission soit essentiellement conforme, le PNUD pourra demander au soumissionnaire concerné de fournir les informations ou les documents nécessaires, dans un délai raisonnable, pour rectifier les défauts de conformité ou omissions de la soumission liés à des exigences en matière de documentation. Une telle omission ne pourra pas se rapporter à un quelconque aspect du prix de la soumission. Le fait pour le soumissionnaire concerné de ne pas se conformer à une telle demande pourra entraîner le rejet de sa soumission.

A condition qu'une soumission soit essentiellement conforme, le PNUD corrigera les erreurs de calcul de la manière suivante :

- a) *en cas de divergence entre le prix unitaire et le total du poste concerné, obtenu en multipliant le prix unitaire par la quantité, le prix unitaire prévaudra et le total du poste sera corrigé, sauf si le PNUD estime que la position de la virgule du prix unitaire est manifestement erronée, auquel cas le total du poste indiqué prévaudra et le prix unitaire sera corrigé ;*
- b) *en cas d'erreur dans le calcul d'un total correspondant à l'addition ou à la soustraction de sous-totaux, les sous-totaux prévaudront et le total sera corrigé ;*
- c) *en cas de divergence entre des montants en lettres et en chiffres, le montant en lettres prévaudra, sauf s'il est lié à une erreur de calcul, auquel cas le montant en chiffres prévaudra, sous réserve de ce qui précède.*

Si le soumissionnaire n'accepte pas une correction d'erreur à laquelle le PNUD aura procédé, sa soumission sera rejetée.

## **F. ATTRIBUTION DU CONTRAT**

### 33. Droit d'accepter, de rejeter les soumissions ou de les déclarer non conformes

Le PNUD se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute soumission, de déclarer tout ou partie des soumissions non-conformes, et de rejeter toutes les soumissions à tout moment avant l'attribution du contrat, sans engager sa responsabilité ou être tenu d'informer le ou les soumissionnaires concernés des motifs de sa décision. En outre, le PNUD ne sera pas tenu d'attribuer le contrat à l'offre de prix la plus basse.

Le PNUD vérifiera également si les soumissionnaires figurent sur la liste récapitulative des personnes et entités liées à des organisations terroristes de l'ONU, la liste des fournisseurs suspendus ou radiés du registre des fournisseurs de la division des achats du Secrétariat des Nations Unies, la liste d'exclusion de l'ONU et toute autre liste pouvant être établie ou reconnue par la politique du PNUD en matière de sanction des fournisseurs, et rejettera immédiatement leurs soumissions le cas échéant. (Voir [http://www.undp.org/content/undp/en/home/operations/procurement/procurement\\_protest/](http://www.undp.org/content/undp/en/home/operations/procurement/procurement_protest/) pour obtenir de plus amples informations.)

### 34. Critères d'attribution

Avant l'expiration de la période de validité des soumissions, le PNUD attribuera le contrat au soumissionnaire qualifié ayant obtenu la note totale la plus haute dans le cadre de la méthode d'évaluation indiquée dans la **fiche technique** (FT, n° 25 et 32).

### 35. Droit de modification des exigences lors de l'attribution du contrat

Lors de l'attribution du contrat, le PNUD se réserve le droit de modifier la quantité des services et/ou biens dans la limite de vingt-cinq pour cent (25 %) du total de l'offre, sans modification du prix unitaire ou des autres conditions.

### 36. Signature du contrat

Sous quinze (15) jours à compter de la date de réception du contrat, le soumissionnaire retenu devra signer et dater le contrat et le retourner au PNUD.

Le fait pour le soumissionnaire retenu de ne pas se conformer aux exigences de la clause 35 de la RFP et à la présente disposition constituera un motif suffisant d'annulation de l'attribution du contrat et de confiscation de la garantie de soumission, le cas échéant. Dans ce cas, le PNUD pourra soit attribuer le contrat au soumissionnaire dont la soumission sera en deuxième position, soit solliciter de nouvelles soumissions.

### 37. Garantie de bonne exécution

Si elle est requise, une garantie de bonne exécution possédant le montant et la forme prévus à la section 9 devra être fournie au plus tard à la date-limite indiquée dans la **fiche technique** (FT, n° 14), le cas échéant. Lorsqu'une garantie de bonne exécution sera requise, sa fourniture et la confirmation de son acceptation par le PNUD constitueront une condition préalable à l'entrée en vigueur du contrat qui sera signé entre le soumissionnaire retenu et le PNUD.



### **38. Garantie bancaire de restitution d'avance**

Sauf lorsque les intérêts du PNUD l'exigent, le PNUD préfère ne pas verser d'avances sur les contrats (autrement dit, effectuer des paiements avant d'avoir obtenu le moindre résultat). Si le soumissionnaire demande une avance lors de la signature du contrat, si une telle demande est dûment acceptée par le PNUD et si ladite avance dépasse 20 % du prix total de la soumission ou la somme de USD 300.000, le PNUD obligera le soumissionnaire à fournir une garantie bancaire d'un montant identique à celui de l'avance. Une garantie bancaire de restitution d'avance devra être fournie sous la forme prévue dans la section 10.

### **39. Contestation des fournisseurs**

La procédure de contestation mise à la disposition des fournisseurs par le PNUD permet aux personnes ou sociétés auxquelles un bon de commande ou un contrat n'a pas été attribué dans le cadre d'une procédure de mise en concurrence de faire appel. Si un soumissionnaire estime ne pas avoir bénéficié d'un traitement équitable, le lien suivant fournit des informations supplémentaires concernant les procédures de contestation mises à la disposition des fournisseurs par le PNUD : <http://www.undp.org/procurement/protest.shtml>

## Instructions aux soumissionnaires

### FICHE TECHNIQUE

Les données suivantes concernant les services devant être achetés compléteront ou modifieront les dispositions figurant dans les instructions destinées aux soumissionnaires. En cas de contradiction entre les instructions destinées aux soumissionnaires, la fiche technique et les autres annexes ou références jointes à la fiche technique, les dispositions de la fiche technique prévaudront.

| N° de la FT. | Renvoi aux instructions | Données  | Instructions/exigences particulières   |
|--------------|-------------------------|--|--|
| 1            |                         | Titre du projet :  | Operations Management Team   |
| 2            |                         | Titre des services/travaux :   | <b>SERVICES DE VOYAGE ET DES ACTIVITES ASSOCIEES POUR LE SYSTEME DES NATIONS UNIES CAP VERT</b>  |
| 3            |                         | Pays/région du lieu des travaux :  | Cabo Verde   |
| 4            | C.13                    | Langue de la soumission :  | <input checked="" type="checkbox"/> Anglais    ou <input checked="" type="checkbox"/> Français   |
| 5            | C.20                    | Conditions relatives au dépôt d'une soumission au titre de certaines parties ou sous-parties des TOR | <input checked="" type="checkbox"/> Interdit   |
| 6            | C.20                    | Conditions relatives au dépôt d'une variante   | <input checked="" type="checkbox"/> ne sera pas examinée   |
| 7            | C.22                    | Une conférence préparatoire sera organisée le :  | <b>Heure : 11H00</b><br><b>Date : 30 Novembre 2015</b><br>Lieu : Bureau Commun du PNUD, UNFPA et UNICEF<br>Avenida OUA - Achada Santo António, Praia<br>Le coordonnateur du PNUD pour la conférence est :<br>Administrative Analyst<br>Téléphone : +238 2609600<br>Fax : +238 262 1404 |
| 8            | C.21                    | Durée de validité des soumissions à compter de la date de dépôt                                      | <input checked="" type="checkbox"/> 90 jours   |
| 9            | B.9.5<br>C.15.4 b)      | Garantie de soumission   | <input checked="" type="checkbox"/> Non requise  |
| 10           | B.9.5                   | Types de garantie de soumission acceptables  | <input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet (N/A)   |
| 11           | B.9.5                   | Validité de la garantie de   | <input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet (N/A)   |

|    |                          |  |  |
|----|--------------------------|--|--|
|    | C.15.4 a)                | soumission   |  |
| 12 |                          | Avance lors de la signature du contrat   | <input checked="" type="checkbox"/> Interdite  |
| 13 |                          | Indemnité forfaitaire  | <input checked="" type="checkbox"/> Ne sera pas imposée  |
| 14 | F.37                     | Garantie de bonne exécution  | <input checked="" type="checkbox"/> Non requise  |
| 15 | C.17<br>C.17b)           | Devise privilégiée pour l'établissement des soumissions et méthode de conversion des devises       | <input checked="" type="checkbox"/> Devise locale  |
| 16 | B.10.1                   | Date-limite de dépôt des demandes d'explication/questions  | 4 jours avant la date de dépôt.  |
| 17 | B.10.1                   | Coordonnées de la personne à qui adresser les demandes d'explication/questions <sup>2</sup>        | Coordonnateur au sein du PNUD :<br>Unité Procurement<br>Adresse : Av. OUA, Achada Santo Antonio, Praia<br>N° de fax : 262 1404<br>Adresse de courrier électronique :<br><a href="mailto:procurement.cv@cv.jo.un.org">procurement.cv@cv.jo.un.org</a>           |
| 18 | B.11.1                   | Mode de diffusion des informations complémentaires à la RFP et des réponses/explications demandées | <input checked="" type="checkbox"/> Communication directe aux soumissionnaires potentiels par courrier électronique ou fax   |
| 19 | D.23.3                   | Nombre de copies de la soumission qui doit être fourni [si elles sont transmises par messenger]    | Original : 1<br>Copies : 1 électronique, via email<br>( <a href="mailto:procurement.cv@cv.jo.un.org">procurement.cv@cv.jo.un.org</a> , clé USB ou CD<br>PRIÈRE NOTER que l'email, la clé USB où le CD <b>ne doivent pas contenir la Proposition financière</b> |
| 20 | D.23.1<br>D.23.2<br>D.24 | Adresse de dépôt des soumissions   | <u>Bureau Comum do PNUD, UNFPA et UNICEF</u><br><u>Av. OUA, Achada Santo António, Praia</u><br><u>Ilha de Santiago</u><br><br>Veuillez mentionner « <b>RFP 02/2015 – SERVICES DE VOYAGES –NE PAS OUVRIR SVP</b> »  |
| 21 | C.21<br>D.24             | Date-limite de dépôt   | <b>Date : 14/12/2015</b><br><b>Heure : 15H00</b>   |

<sup>2</sup> La personne à contacter et son adresse sont indiquées à titre officiel par le PNUD. Si des demandes de renseignement sont adressées à d'autres personnes ou adresses, même s'il s'agit de fonctionnaires du PNUD, le PNUD ne sera pas tenu d'y répondre et ne pourra pas confirmer que de telles demandes auront été officiellement reçues.

|    |                          |   |   |
|----|--------------------------|---|---|
| 22 | D.23.2                   | Modalités autorisées de dépôt des soumissions   | <input checked="" type="checkbox"/> Messager/remise en main propre  |
| 23 | D.23.2<br>D.26           | Conditions et procédures applicables au dépôt et à l'ouverture électronique des soumissions, si cela est autorisé   | <input checked="" type="checkbox"/> Sans Objet (N/A)  |
| 24 | D.23.1                   | Date, heure et lieu d'ouverture des soumissions   | Date : 14/12/2015<br>Heure : 15H30<br>Lieu : Bureau Commun du PNUD, UNFPA et UNICEF   |
| 25 | E.29.2<br>E.29.3<br>F.34 | Méthode d'évaluation devant être utilisée pour la sélection de la soumission la plus conforme aux exigences   | <input checked="" type="checkbox"/> Méthode de notation combinée, en utilisant une répartition 70 %-30 % entre la soumission technique et la soumission financière, respectivement. Le score minimum de passage de la proposition technique est de <b>490 points</b> .  |
| 26 | C.15.1                   | Documents requis qui doivent être fournis pour établir l'admissibilité des soumissionnaires (sous la forme de « copies certifiées conformes » uniquement) | <input checked="" type="checkbox"/> Un profil d'entreprise de 10 pages maximum, ainsi que des brochures et catalogues de produits se rapportant aux biens/services achetés<br><input checked="" type="checkbox"/> Une attestation d'immatriculation/de paiement délivrée par l'administration fiscale attestant que le soumissionnaire est à jour de ses obligations fiscales ou une attestation d'exonération fiscale, si le soumissionnaire jouit d'un tel privilège<br><input checked="" type="checkbox"/> L'autorisation du gouvernement local de s'implanter et d'exploiter son activité sur le site actuel des bureaux ou de l'usine (Alvara)<br><input checked="" type="checkbox"/> Etats financiers' des exercices 2013 et 2014.<br><input checked="" type="checkbox"/> Une attestation de bonne exécution des 3 clients les plus importants du point de vue de la valeur des contrats, au cours des 3 dernières années<br><input checked="" type="checkbox"/> Une assurance responsabilité civile professionnelle<br><input checked="" type="checkbox"/> Toutes informations concernant les contentieux antérieurs ou actuels au cours des deux (2) dernières années, dans lesquels le soumissionnaire est impliqué, en indiquant le nom des parties concernées, l'objet du contentieux, le montant en jeu et la décision finale éventuellement rendue.<br><input checked="" type="checkbox"/> Liste des compagnies aériennes avec lesquelles société traite et de l'information sur les différentes voies actuellement qui fournissent des services de voyage pour les clients.<br><input checked="" type="checkbox"/> Attestation de Sécurité Sociale (INPS) |
| 27 |                          | Autres documents pouvant être fournis pour établir l'admissibilité du soumissionnaire   | <b>Critères d'éligibilité minimaux:</b><br><input checked="" type="checkbox"/> Enregistrement légal / Licence ;<br><input checked="" type="checkbox"/> Certification et Accréditation IATA;<br><input checked="" type="checkbox"/> Le fournisseur doit avoir un volume annuel moyen de chiffre d'affaires minimum de 25.000.000,00 escudos par an pour les 3 dernières années;<br><input checked="" type="checkbox"/> Un minimum de 5 années d'expérience dans le domaine des services et de la gestion d'une agence de Voyage.   |

|    |                |   |  |
|----|----------------|---|--|
| 28 | C.15           | Structure de la soumission technique ( <i>uniquement en cas de différence avec les dispositions de la section 6</i> ) | N/A  |
| 29 | C.15.2         | Date-limite prévue pour l'entrée en vigueur du contrat  | 18 Janvier 2016  |
| 30 | C.15.2         | Durée prévue du contrat (dates prévues de commencement et d'achèvement)   | 1 an renouvelable, deux fois maximum   |
| 31 |                | Le PNUD attribuera le contrat à :   | <input checked="" type="checkbox"/> Un seul soumissionnaire  |
| 32 | E.29.2<br>F.34 | Critères d'attribution du contrat et d'évaluation des soumissions   | (Voir les tableaux ci-dessous)   |
| 33 | E.29           | Mesures de vérification   | <input checked="" type="checkbox"/> Vérification de la précision, de l'exactitude et de l'authenticité des informations fournies par un soumissionnaire dans les documents juridiques, techniques et financiers soumis ;<br><input checked="" type="checkbox"/> Validation du degré de conformité aux exigences de la RFP et aux critères d'évaluation au regard de ce qui a été constaté à ce stade par l'équipe d'évaluation ;<br><input checked="" type="checkbox"/> Demandes de renseignements et la vérification des références auprès d'organismes du gouvernement compétents vis-à-vis du soumissionnaire concerné, ou auprès de toute autre entité ayant pu avoir des relations d'affaires avec ledit soumissionnaire ;<br><input checked="" type="checkbox"/> Demandes de renseignements et la vérification des références auprès d'autres clients antérieurs s'agissant de la qualité des prestations fournies dans le cadre de contrats en cours ou achevés ;<br><input checked="" type="checkbox"/> Inspection physique des installations, de l'usine, des succursales ou autres établissements d'un soumissionnaire dans lesquels il exploite son activité, avec ou sans préavis. |
| 34 |                | Conditions d'entrée en vigueur du contrat   | <input checked="" type="checkbox"/> la signature du contrat  |
| 35 |                | Autres informations relatives à la RFP <sup>3</sup>   | N/A  |

<sup>3</sup> Lorsque les informations sont disponibles sur le Web, il est possible de ne fournir qu'un simple URL permettant d'y accéder.

## CRITÈRES D'ÉVALUATION TECHNIQUES

| Résumé des formulaires d'évaluation de la soumission technique |   | Coefficient de pondération de la note | Points maximum |
|--|---|---------------------------------------|----------------|
| 1.   | Expertise de l'entreprise/organisation              | 33%                                   | 230            |
| 2.   | Méthodologie proposée, approche et plan d'exécution | 50 %                                  | 350            |
| 3.   | Structure de direction et personnel clé             | 17%                                   | 120            |
| <b>Total</b>   |   |                                       | <b>700</b>     |

| Evaluation de la soumission technique<br>Formulaire 1 |   | Points maximum |
|---|---|----------------|
| <b>Expertise de l'entreprise/organisation</b>         |   |                |
| 1.1   | <b>Réputation de l'organisation et du personnel / crédibilité / fiabilité / réputation dans le secteur d'activité concerné</b><br><b>Réputation de l'Organisation et de son personnel (Compétence/Fiabilité)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Licence..... 10 points</li> <li>• Agrément IATA en cours de validité ..... 10 points</li> <li>• Partenaire au niveau international..... 10 points</li> <li>• Lettres d'Accord avec les compagnies aériennes implantées au Cap vert ... 20 points (5 points par lettre d'accord)</li> <li>• Expérience..... 70 points               <ul style="list-style-type: none"> <li>03 à 05 ans d'expérience (20 points)</li> <li>06 à 10 ans d'expérience (50 points)</li> <li>+ de 10 d'expérience (70 points)</li> </ul> </li> </ul> | 120            |
| 1.2   | <b>Capacité et stabilité financière démontrée par les bilans financiers des années 2013 et 2014 (27.5 points pour chaque année pour un total de 55)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiffres d'affaires : valeur de référence est celle indiquée dans les termes de référence</li> </ul>   | 55             |
| 1.3   | <b>Pertinence dans le domaine de services :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• expérience en matière de prestations de services similaires aux TdRs ..... 30 points</li> <li>• Expérience/référence avec le Système des Nations Unies, organisations internationales et ambassades, projets, Secteur privé..... 25 points               <ul style="list-style-type: none"> <li>- de 03 ans d'expérience (0 points)</li> <li>- 03 à 05 ans d'expérience (10 points)</li> <li>- 06 à 10 ans d'expérience (15 points)</li> <li>- + plus de 10 d'expérience (25 points)</li> </ul> </li> </ul>  | 55             |
| <b>TOTAL</b>  |   | <b>350</b>     |

| Evaluation de la soumission technique<br>Formulaire 2      |  | Points maximum |
|--|--|----------------|
| <b>Méthodologie proposée, approche et plan d'exécution</b> |  |                |
| 2.1  | <p><b>Dans quelle mesure le soumissionnaire se propose-t-il de sécuriser :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sécuriser les réservations effectuées et d'alerter le SNU en cas d'annulation de la réservation (service après-vente) (50 points)</li> <li>- De mettre à dispositions des points focaux charger de traiter les requêtes du SNU en priorité (50 points)</li> <li>- Proposer des négociations pouvant entraîner des gains sur le volume d'affaire avec les compagnies aériennes (50 points)</li> <li>- Autres innovations pertinentes apportées par l'agence de voyage dans le but d'offrir des services complémentaires au SNU (50 points)</li> </ul> <p>Navette pour transfert<br/>Assistance à l'aéroport<br/>Assistance en cas de perte de bagages</p> | 200            |
| 2.2  | <p><b>La présentation est-elle claire, et la succession des activités logistiques ainsi que la planification sont-elles logiques, réalistes et augurent-elles suffisamment d'une bonne exécution de la mission?</b></p> <p>Le soumissionnaire propose-t-il un système de réservation et de facturation clair ?<br/>50 points</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le soumissionnaire exprime-t-il sa volonté de traiter les dossiers des Agences du Système des Nations Unies en priorité ? 50 points</li> <li>- Le soumissionnaire propose-t-il d'installer un implant dans chaque Agence du SNU ? 50 points</li> </ul>   | 150            |
| TOTAL  |  | 350            |

| Evaluation de la soumission technique<br>Formulaire 3 |   | Points maximum |
|---|---|----------------|
| <b>Structure de direction et personnel clé</b>        |   |                |
| 1.1   | <p><b>Disponibilité de ressources suffisantes pour entreprendre avec succès une telle mission :</b></p> <p><b>Ressources Matérielles.....30 points</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ inventaire des biens et équipements.....30 points</li> </ul> <p><b>Ressources Humaines .....90 points</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organigramme ..... 15 points</li> </ul> <p><b>Qualification du personnel..... 75 points</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Chef d'Agence</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expérience au Cap Vert .....20 points <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins de 3 ans 5 points</li> <li>3 à 5 ans 10 points</li> <li>Supérieur à 5 ans 20 points</li> </ul> </li> <li>- <i>Expérience internationale</i>.....10 points <ul style="list-style-type: none"> <li>Moins de 3 ans 3 points</li> <li>3 à 5 ans 6 points</li> <li>Supérieur à 5 ans 10 points</li> </ul> </li> <li>- Connaissances linguistiques..... 5 points</li> </ul> </li> <li>• <b>Agent de Comptoir</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expérience professionnelle .....20 points</li> </ul> </li> </ul> | 120            |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | Moins de 3 ans      5 points<br>3 à 5 ans            10 points<br>Supérieur à 5 ans    20 points<br>- Diplôme de base..... 10 points<br>- Diplôme avancé..... 10 points |  |
|--|---|--|

| Evaluation Financière - <b>Bonus Annuel</b>   |  | Points maximum |
|---|--|----------------|
| Le soumissionnaire doit fournir la soumission financière dans une enveloppe séparée, de la manière indiquée dans les instructions destinées aux soumissionnaires.   |  |                |
| L'Agence de Voyage concurrente devra proposer un pourcentage de bonus de ristourne annuel à attribuer Agences des Nations Unies, sur la valeur de tous les billets achetés au cours de la période du contrat. |  |                |
|   | <p>La valeur du bonus annuel à proposer doit se situer sur trois échelons de chiffre d'affaires, comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valeur jusqu'à 15, 000,000.00 escudos : X (indiquer le pourcentage proposé)</li> <li>• Valeur entre 15,000.000.00 à 20,000.000.00 escudos : Y (indiquer le pourcentage proposé)</li> <li>• Valeur supérieur à 20,000.000.00: Z (indiquer le pourcentage proposé)</li> </ul> <p>Le bonus devra être remis accompagné d'une note explicative.</p> <p>PRIÈRE NOTER que le calcul des points sera basé sur la moyenne des chaque pourcentage soumis.</p> <p>Notation de la SF = (Moyen Bonus de la soumission examinée / Moyen Bonus le plus élevé) x 300</p> | 300            |



## Section 3 : termes de référence (TOR)<sup>4</sup>

---

### SERVICES DE VOYAGE ET DES ACTIVITÉS ASSOCIÉS POUR LE CAP VERT

#### OBJECTIFS :

- a. Le Bureau Commun du PNUD, UNFPA et UNICEF au Cap Vert, prétend établir un accord de prestation de services de longue durée (LTA - Long Term Agreement) avec une Agence de Voyage, qualifiée et réputée sur le marché local, pour des services de voyage y afférents.
- b. L'Agence de Voyages de service devra détailler toutes les justifications permettant de montrer qu'il remplit toutes les responsabilités ci-dessous indiquées :

#### I. Certification IATA

- a. L'Agence de voyages doit être accréditée auprès de l'IATA (International Air Transport Association). Cette accréditation devra être valable lors de la soumission de l'offre et demeurer valide au long du contrat une fois établi. Une confirmation de la validité de l'accréditation IATA doit être fournie. Les soumissions sans copie de la certification IATA actualisée ne seront pas prises en considération.
- b. L'Agence de voyages doit être enregistrée auprès des autorités compétentes de la République du Cap Vert et doivent être autorisés à exercer ses activités sur le territoire national (preuve à l'appui)
- c. L'Agence de voyages devra faire preuve d'être à jour de ses obligations fiscales et de ses cotisations auprès de l'INPS (Instituto Nacional de Previdencia Social).
- d. L'Agence de voyages doit avoir une situation financière stable et présenter un chiffre d'affaire annuel d'au moins égal à 25.000.000,00 Escudos
- e. L'Agence de voyages ne devra pas imposer aux agences des Nations Unies un minimum de volume de vente. Les agences des Nations Unies ne garantissent pas un minimum de volume d'achat.
- f. L'Agence de voyages doit avoir et bénéficier d'ententes privilégiées avec les principales compagnies aériennes internationales opérant sur le territoire de la République du Cap-Vert.
- g. L'Agence de voyages doit pouvoir fournir les billets de toutes les compagnies aériennes et vers toutes les destinations, devant pour cela faire preuve du partenariat dynamique, capable être mis au profit des services des agences Nations Unies.

---

<sup>4</sup> Le présent document est un guide destiné aux services demandeurs afin de leur aider à rédiger les TOR de la RFP en faisant des suggestions quant à leur contenu. Le présent document ne doit pas être communiqué aux soumissionnaires dans son état actuel. Les TOR qui seront rédigés par le service demandeur sont ceux qui devront être annexés à la présente partie de la RFP.

## **II. STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT DU SOUMISSIONNAIRE : Personnel et Equipment**

- a. L'Agence de voyages doit avoir un bureau convenablement équipé, avec tout équipement nécessaire pour les services d'une agence de voyages, et disposer d'un système électronique de réservation et émission de billets.
- b. L'Agence de voyages doit disposer d'un personnel qualifié, formé, expérimenté (avec un minimum de 5 ans d'expérience) stable, capable de répondre aux sollicitations des agences Nations Unies en matière de voyages et services y relatifs.
- c. L'Agence de voyages devra remettre le Curriculum Vitae de leur personnel (chef de l'agence et des agents de comptoir).
- d. L'Agence de voyages devra mettre à la disposition des points focaux au sein du système des Nations, les noms et contacts des personnes responsables (adresse et numéro de téléphone) qui peuvent être contactée(s) en cas de besoin en dehors des heures (y compris les fériés, week-end).
- e. L'Agence de voyages devra maintenir un système de documentation, ainsi que des dossiers individuels pour chaque passager et voyage sollicité, incluant le bon de commande, des cotations, photocopie du billet, et la facture, le cas échéant.
- f. L'Agence de voyages devra présenter dans les huit jours ouvrables les factures originales. Les factures doivent spécifier les services rendus (billets, noms, itinéraire, tarif) et devront être accompagnées des photocopies des billets et l'original du bon de commande.
- g. L'Agence de voyages devra remettre des rapports de statistiques mensuels à la demande des agences des Nations Unies aux fins de calcul des ristournes (n° billet, itinéraire, nom compagnie, montant total et montant de la ristourne).
- h. L'Agence de voyages devra remettre un rapport individuel (par agence) ou consolidé à la demande des agences des Nations Unies.
- i. L'Agence de voyages veillera à garder toute confidentialité des informations et des documents concernant les agences des Nations Unies.
- j. L'Agence de voyages doit être en mesure d'assigner un point focal et un point focal alternatif pour travailler avec les Nations Unies, dans le but de maintenir la stabilité dans des contacts et le assurer niveau connaissances et de compréhension des principaux aspects des règles et procédures d'ordre générale des voyages officiels des Nations Unies.
- k. L'Agence de voyages doit prendre en considération la mise en place d'un implant au sein des Nations Unies.

### **III. RESERVATIONS, BILLETTERIES, TARIFICATION**

- a. L'Agence de Voyages acceptera toutes les instructions officielles émanant des agences des Nations Unies.
- b. L'Agence de voyages devra établir sans délais, des propositions itinéraires et cotations (trois au minimum pour chaque sollicitation de réservation) dans l'intérêt des agences des Nations Unies pour tout voyage autorisé.
- c. L'Agence de Voyages s'engagera à émettre les billets par la voie la plus directe et la plus économique avec des coûts réduits NU, tout en tenant compte que l'émission de billets en classe affaires et au tarif APEX ou excursion devra être préalablement indiqué/accordé par les services administratifs chargés de la sollicitation.
- d. L'Agence de voyages devra aviser les agences des Nations Unies de l'état des réservations sollicitées ainsi que le délai requis émission du billet
- e. L'Agence de voyages devra sécuriser le meilleur tarif publié et négocié le cas échéant. Les tarifs négociés devront être maintenus pour une période déterminée.
- f. Chaque proposition d'itinéraire doit avoir l'évidence toutes les conditions : la classe de réservation, le délai validité et date limite pour émission, les coûts des pénalités en cas de changement, re-booking, etc.
- g. L'Agence de voyages devra livrer billets dans le meilleur délai selon de moyen accordé avec le prestataire et les agences des Nations Unies de préférence via électronique.
- h. L'Agence de voyages devra informer et conseiller les agences des Nations Unies sur les exigences de visa vers les destinations où sont sollicitées les réservations.
- i. L'Agence de voyages devra s'assurer que les billets émis sont conformes aux sollicitations.
- j. L'Agence de voyages devra traiter le remboursement des billets inutilisés/annulés selon les restrictions de la base tarifaire dans le meilleur délai sans pénaliser les agences des Nations Unies.
- k. L'Agence de voyages devra négocier au profit des agences Nations Unies, des tarifs préférentiels autant que possible auprès des compagnies aériennes.
- l. L'Agence de voyages doit pouvoir obtenir des possibilités de sur classement et de choix/sélection de sièges.

#### **IV. PREVISION DE LA DUREE D CONTRAT :**

- a. Un contrat d'un an sera proposé à l'Agence de voyage sélectionnée, à compter de la date de la signature). Le contrat pourra être renouvelé pour une année supplémentaire sous réserve de performance satisfaisante.

#### **V. AUTRES PRODUITS ET SERVICES REQUIS**

- a. L'Agence de Voyages devra mettre à la disposition des agences des Nations Unies un service de protocole et transfert gratuit qui assistera les voyageurs avec les formalités de départ et d'arrivée, à chaque fois que sollicité.
- b. L'Agence de Voyages assistera dans les cas de perte des bagages jusqu'au dénouement satisfaisant et/ou indemnisation finale.
- c. L'Agence de Voyages devra analyser les plaintes déposées avec la plus grande diligence et dans l'intérêt des agences des Nations Unies.
- d. L'Agence de voyages rendra tout autre service de voyage normalement rendus par une Agence de Voyages d'expérience réputée.
- e. L'Agence de Voyages fera les réservations, confirmations, re-confirmations, émissions et réémissions de billets d'avion, pour les vols domestiques et internationaux, à la demande du service de voyages des Nations Unies
- f. L'Agence de Voyages effectuera à la demande de passagers, les réservations et confirmations d'hôtels hors du pays. Les valeurs des pourcentages de remise seront préalablement accordées et le passager informé en conséquence. Le paiement devra être fait directement et préalablement par le passager.

#### **V. TRANSPORTS :**

- a. L'Agence de Voyages devra mettre à la disposition un véhicule type minibus confortable, avec un nombre maximum de 10/15 places, pour le transport des passagers pour les transferts entre l'aéroport/ hôtel/aéroport.
- b. Les sollicitations de transferts devront être envoyées par écrit (email ou fax), dans un délai minimum de 24h.
- c. L'Agence de Voyages assistera à l'organisation des transports lors de la réalisation de réunions, conventions, séminaires organisés par les Nations Unies au Cap Vert, avec la possibilité de location de minibus, voitures ou autres , à des prix compétitifs, négociés et préférentiels sur le marché local.

## **VI. BON DE COMMANDE, FACTURATION ET MODE DE PAIEMENT :**

- a. L'Agence de Voyages émettra tous les billets et autres services sollicités sur la base de confirmation écrite via e-mail, suivi de bons de commande.
- b. L'Agence de Voyages devra transmettre les factures originales aux Agences des NU, spécifiant les services rendus. Les factures doivent être accompagnées des photocopies des billets et de l'original du bon de commande.
- c. Les Agences des Nations Unies s'engagent à effectuer les paiements des factures à l'Agence de voyage dans les délais de (30) jours trente jours à compter de la date de réception factures.
- d. Le paiement des billets d'avion et services seront effectués par chèque et en monnaie locale i.e.: CVE, dans un délai de 30 jours maximum après la date de réception des factures.

## **VII. REMBOURSEMENTS :**

- a. Tous les remboursements pour non-utilisation de billets, annulation voyages et / ou autres motifs devront être effectués sous présentation d'une demande écrite, dûment signée par la personne responsable du service.
- b. Les remboursements de billets non-utilisés ou annulés seront faits selon les restrictions tarifaires et devront être faits par chèque libellé au nom de l'agence des Nations Unies, selon les cas, dans un délai maximum de 30 jours après la demande de remboursement.

## **X. DIVERS**

- a. L'Agence de Voyages partagera en temps voulu les informations pertinentes sur les tarifs, itinéraires, promotions, offres spéciales, brochures, etc. au fur et à mesure de leur publication par les compagnies représentées sur place.
- b. L'Agence de Voyages devra se rendre disponible pour des réunions périodiques pour discuter / clarifier des sujets d'intérêt mutuel.
- c. Les Agences des Nations Unies transmettront régulièrement à l'agence de voyages les informations actualisées en ce qui concerne les normes et procédures applicables au personnel des Nations Unies pour les voyages officielles.
- d. Les informations seront prises en considération pour déterminer la classe et les indemnités autorisées.

## XII. PERFORMANCE STANDARD ET NIVEAU DE GARANTIE DE SERVICES

L'Agence de Voyage sous contrat doit fournir des services et fournir des produits en conformité avec les normes minimales de performance prescrites et fixés par les Nations Unies à Cabo Verde.

| Produit / Service          | Attributs Performance               | Definition   | Standard /Niveau de Services  |
|----------------------------|-------------------------------------|--|---|
| 1.Reservation Compagnies   | Exactitude de l'Agence              | Aptitude à effectuer des tâches complètement et sans erreur                                  | Zéro erreurs dans les dossiers des réservations aériennes, calculs de tarifs et routage   |
|                            | Rapidité et efficacité              | Capacité à fournir des produits ou services avec promptitude et l'utilisation des ressources | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour les réservations confirmées dans les deux heures après la demande ;</li> <li>• Pour les liste d'attente, faire actualisation régulière tous les deux jours</li> </ul> |
| 2. Billets                 | Exactitude de l'Agence              | Aptitude à effectuer des tâches complètement et sans erreur                                  | Zero-erreur dans les billets imprimés   |
|                            | Les délais de livraison             | Capacité à fournir des produits ou services à la date ou avant la date promise               | 3 jours ouvrables avant la date de départ   |
| 3. Documentation de Voyage | Exactitude                          | Aptitude à déterminer les besoins pour diverses destinations / nationalités                  | Zéro incident de réclamation / Voyage interrompu en raison de documents incomplets de voyage  |
|                            | Clarté                              | Capacité à fournir des produits ou services ou avant la date promise                         | 10 jours ouvrables avant la date de voyage  |
| 4. Facturation             | Exactitude                          | Capacité à générer des des relevés de facturation sans erreurs                               | Zero-Erreur ou pas de de divergence entre les factures et les pièces jointes  |
|                            | Clarté                              | Capacité à générer des factures qui sont transparentes et faciles à comprendre               | Zero-retours de clarification / explication   |
| 5.Tarifs / prix            | Equité                              | Des taxes raisonnables pour les services offerts   | À des tarifs identiques ou inférieurs les standards du marché   |
|                            | Tarifs                              | Aptitude à présenter des tarifs concurrentiel /préférentiel                                  | Garantie que l'un des tarifs propose est le tarif le plus bas obtenu  |
|                            | Meilleur valeur par le prix indiqué | Proposition de tarifs compétitifs vs. restrictifs en absence de celui-ci                     | Aux mêmes termes ou mieux que proposés par les compagnies aériennes   |
|                            | Disposition à                       | Se rendre disponible   | Réunions semestrielles pour   |

| Produit / Service                       | Attributs Performance   | Definition  | Standard /Niveau de Services  |
|---|---|---|---|
|   | aider les organismes des Nations Unies négocier / obtenir des tarifs et des concessions préférentielles | volontairement pour aider / représenter agences de l'ONU dans les relations avec les compagnies aériennes, si nécessaire  | obtenir des tarifs concurrentiels sur le marché et les conditions tarifaires préférables, si applicable   |
| 6. Qualité de Service                   | Accessibilité   | Capacité à joindre /contacter l'Agence de voyages   | Téléphone: 3 sonneries<br>Urgence: 24 heures<br>Email: disponible<br>Site Web: N/A  |
|   | Réactivité  | Disposition à appuyer le voyageur de façon volontaire   | Réunions periodiques de coordination avec les agences des Nations Unies (OMT)<br>Révision/ Evaluation de la performance de l'agence une fois par an<br>Nombre de voyages personnels réservés par l'agent de Voyage; |
| 7. Résolution de problèmes              | Remboursements  | Capacité à traiter et obtenir des remboursements dans les délais adéquats   | Dans le mois suivant la date de l'annulation  |
|   | Traitement des réclamations   | Capacité à résoudre les plaintes  | Rapidité: une (1) semaine<br>Manière de résolution: note satisfaisante  |
| 8. Experts en voyage                    | Compétence  | Connaissance des destinations;<br>La connaissance des pratiques des compagnies aériennes, les tarifs et les itinéraires les plus courts et les connexions;<br>Connaissance des politiques de transport des Nations Unies; | Évaluation des compétences de pas moins de 75%  |
| 9. Communications                       | Niveau de connaissance sur les produits des agences de voyage   | Services et politiques communiquées aux voyageurs;<br>Les voyageurs sont bien informés sur les questions qui les concernent;  | Fréquence des communications:<br>Mensuel  |
| 10. Locaux et des heures de services de | Disposition à faire des affaires  | Initier ses activités   | ▪ L'agent de Voyage doit rendre des services de voyage de 8h30 à 18h00  |

| Produit / Service                      | Attributs Performance                                       | Definition  | Standard /Niveau de Services   |
|--|---|---|--|
| bureau                                 |   |   | <p>pendant les jours ouvrables. En outre Agent (s) Voyage doit fournir pendant 24 heures un service d'urgence de jour, ainsi que pour les services au cours des week-ends et jours fériés où le service de Voyage d'urgence, si nécessaire.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aucune plainte qu'il n'y avait personne autour pour répondre aux appels.</li> </ul> |
| 11. Politique Voyage des Nations Unies | Respect de la politique de voyages des Nations Unies Voyage | Connaissance de la politique Voyage ONU et réservations sécurisé uniquement en conformité avec elle | Envoyer 3 options pour chaque demande (si disponible), qui sont des itinéraires plus directs et économiques  |
| 12. Services                           | Exactitude  | Aptitude à effectuer des tâches complètement et sans erreur   | Adhésion aux directives en vigueur   |
|  | Les délais de livraison                                     | Possibilité de livrer le produit ou service sur / ou avant la date promise                          | 5 heures d'affaires, sur demande officielle  |

## XII. CRITERES D'ELIGIBILITE MINIMAUX

L'Agence de Voyage soumissionnaire doit avoir les critères d'éligibilité minimaux suivants:

- a. Enregistrement légal / Licence
- b. Certification et Accréditation IATA
- c. Le fournisseur doit avoir un volume annuel moyen de chiffre d'affaires minimum de 25.000.000.00 escudos par an pour les 3 dernières années.
- d. Un minimum de 5 années d'expérience dans le domaine des services et de la gestion d'une agence de Voyage



**Valeur des billets d'avion achetés par les agences des Nations Unies in Cabo Verde, 2012-2014**

| UN Agency                                | 2012                 |                   | 2013                 |                   | 2014                 |                   |
|--|----------------------|-------------------|----------------------|-------------------|----------------------|-------------------|
|  | Value                |                   | Value                |                   | Value                |                   |
|  | CVE                  | USD               | CVE                  | USD               | CVE                  | USD               |
| Bureau Comun<br>PNUD, UNFPA<br>et UNICEF | 25.547.635,00        | 253,957.68        | 30.666.158,00        | 304,838.64        | 26.887.399,00        | 267,275.68        |
| OMS                                      | 5.299.611,00         | 52,681.07         | 4.308.316,00         | 42,827.05         | 8.546.657,00         | 84,958.51         |
| FAO                                      | 6.904.680,00         | 68,636.35         | 6.493.100,00         | 64,545.02         | 5.295.525,00         | 52,640.46         |
| <b>Total</b>                             | <b>37.751.926,00</b> | <b>375,275.10</b> | <b>41.467.574,00</b> | <b>412,210.71</b> | <b>40.729.581,00</b> | <b>404,874.65</b> |

Pour toute clarification complémentaire et éventuellement souhaitée, les Agences de Voyages intéressées à l'appel d'offre sont priées de contacter par e-mail : [procurement.cv@cv.jo.un.org](mailto:procurement.cv@cv.jo.un.org)