

19 novembre 2019

DEMANDE DE PROPOSITIONS
RFP numéro UNFPA/TGO/RFP/19/001 (1)

Pour l'établissement d'un :

ACCORD À LONG TERME

Pour :

FOURNITURE DE SERVICES D'AGENCES DE VOYAGE À LOMÉ, TOGO (2)

LETTRE D'INVITATION

Madame, Monsieur,

1. L'UNFPA, le Fonds des Nations Unies pour la Population, une Agence de développement internationale, cherche des offres qualifiées pour la fourniture de *services d'agences de voyage*. Votre société est invitée par la présente à soumettre sa meilleure offre technique et financière pour les services demandés. Votre soumission pourra former la base d'un accord à long terme (LTA) entre votre société et l'UNFPA.
2. Pour soumettre une offre, veuillez lire avec attention les documents suivants :

Section I :	Instructions aux soumissionnaires
Section II :	Cahier des charges
Section III :	Conditions générales de l'UNFPA applicables aux contrats
Section IV :	Conditions spéciales de l'UNFPA applicables aux contrats
Section V :	Exigences de qualification du fournisseur
Section VI :	Soumission et formulaires à envoyer
Section VII :	Modèle de l'accord à long terme proposé

3. Le processus d'appel d'offres sera conduit au moyen d'un système à DEUX enveloppes. Il est demandé aux soumissionnaires intéressés de soumettre leur offre technique séparément de leur offre financière contenant les informations sur le prix. Les instructions spécifiques pour la soumission se trouvent dans la section I — Instructions aux soumissionnaires, Clause 20 Soumission, sceau et marquage des offres.
4. Il est demandé aux soumissionnaires de lire avec attention la Clause 20 Soumission, sceau et marquage des offres dans la Section I Instructions aux soumissionnaires, où les instructions détaillées sur le processus de soumission sont fournies. Il incombe au soumissionnaire de s'assurer du respect du processus de soumission. Si les enveloppes ou les e-mails ne sont pas marqués ou soumis suivant les instructions, l'UNFPA dégage toute responsabilité en cas d'égarement ou d'ouverture prématurée des offres, et ne garantit pas la confidentialité du processus. Une soumission incorrecte peut entraîner l'invalidité de votre offre.

Toutes les soumissions comprenant les offres technique et financière doivent arriver à l'adresse ci-dessous au plus tard le **20 décembre 2019, à 12h00 AM, heure de Lomé (GMT)¹ : (3)**

¹ <http://www.timeanddate.com/worldclock/city.html?n=69>

- a. Si vous décidez d'envoyer votre soumission en copie papier, votre offre technique et votre offre financière doivent être soumises dans des enveloppes séparées et scellées conformément à la clause 20.3 Soumission des offres en copie papier, et doivent être envoyées à l'adresse suivante :

Fonds des Nations Unies pour la Population

Boulevard Eyadéma, quartier Forever (Immeuble Ex SAZOF)

Lomé – BP : 8677

TOGO

- b. Si vous décidez d'envoyer une soumission électronique, votre offre technique et votre offre financière doivent être soumises dans des e-mails séparés conformément à la clause 20.34 Soumission des offres électroniques, et doivent arriver à l'adresse e-mail bidtender@unfpa.org. N'envoyez pas vos documents de soumission à toute autre adresse e-mail. L'envoi d'une soumission, y compris comme copie carbone, à une autre adresse irait à l'encontre de la confidentialité du processus et entraînerait l'invalidation de votre soumission.

5. Les soumissions reçues après la date et l'heure indiquées seront refusées.
6. Il est demandé aux Soumissionnaires d'accuser bonne réception du présent Appel d'offres via le Formulaire de Confirmation. Il est disponible dans la **Section VI — Annexe A: Formulaire de confirmation de participation à l'appel d'offres**. Une fois complété, le formulaire doit être retourné par e-mail à : KOTOKOU Kondi-Abalo, Assistant Procurement et Logistique, kotokou@unfpa.org au plus tard une semaine avant la date de clôture de l'Appel d'offres. Le Soumissionnaire devra mentionner le nom de sa société, un numéro de téléphone, un fax et les coordonnées de la personne à contacter. Il devra également indiquer s'il souhaite soumettre une offre ou non. Afin d'aider l'UNFPA à améliorer ses futures procédures d'Appel d'Offres, il est demandé aux Soumissionnaires qui ne souhaitent pas soumettre d'offre d'indiquer les raisons de cette décision sur le formulaire.
7. Toute question concernant le processus d'appel d'offres et/ou les documents joints doit être envoyée à KOTOKOU Kondi-Abalo, Assistant Procurement et Logistique à l'adresse kotokou@unfpa.org

Les réponses à toutes les questions reçues seront traitées conformément aux instructions incluses dans la Section I- Instructions aux soumissionnaires, clause 8 Clarifications concernant le dossier d'appel. N'envoyez pas une soumission à cette personne, ou votre soumission sera déclarée invalide, car l'UNFPA ne pourra pas garantir la confidentialité du processus d'appel d'offres.

8. L'UNFPA publie tous les avis de soumissions, les clarifications et les résultats sur le Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies (UNGM). Nous invitons donc les soumissionnaires à s'inscrire sur UNGM. L'UNGM est le portail de passation de marchés du système des Nations Unies. L'inscription à ce portail permet aux fournisseurs d'être incorporés dans la base de données que consultent les acheteurs des Nations Unies lorsqu'ils cherchent des fournisseurs. Le lien suivant décrit le processus d'inscription : <https://www.ungm.org/Public/Pages/RegistrationProcess>

Les fournisseurs peuvent également accéder à tous les appels d'offres en ligne émis par les Nations Unies et, en s'inscrivant au service d'alerte aux appels d'offres, être avertis automatiquement par e-mail de toute opportunité correspondant aux produits et services. Les instructions relatives à la procédure d'inscription au service d'alerte aux appels d'offres figurent dans le guide interactif de l'UNGM pour les fournisseurs.

9. L'UNFPA attend avec impatience votre soumission et vous remercie d'avance de l'intérêt que vous portez aux opportunités offertes par l'UNFPA.
10. Le présent courrier ne doit nullement être interprété comme une offre de contrat avec votre société ou institution.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur,
l'expression de nos sentiments les meilleurs.

[Josiane YAGUIBOU]
[Représentant Résident]
[Bureau du TOGO]
UNFPA

Processus revu et approuvé par : (4)

[Massimo LOCASCIO]
[Procurement Associate],
Division des services d'approvisionnement
UNFPA

Table de matières

Section I : Instructions aux soumissionnaires.....	7
A. INTRODUCTION	7
1. Remarques générales.....	7
2. Soumissionnaires éligibles.....	8
3. Frais de soumission	9
4. Fraude et corruption	10
5. Politique de zéro tolérance	11
6. Avertissement	11
B. Dossier d'appel d'offres	12
7. Dossier d'appel d'offres de l'UNFPA (5).....	12
8. Clarifications concernant le dossier d'appel d'offres (6).....	13
9. Amendements aux documents d'appel d'offres.....	13
C. Préparation des offres.....	14
10. Langue de l'offre	14
11. Devise de l'offre et prix (7).....	14
12. Conversion en une seule devise	14
13. Client le plus favorisé	14
14. Validité des offres (8)	15
15. Conférence avec les soumissionnaires (9)	15
D. Soumission des offres	15
16. Documents établissant l'éligibilité et la conformité au dossier d'appel d'offres.....	15
17. Offre technique	16
18. Offre financière	16
19. Offres partielles.....	17
20. Soumission, sceau et marquage des offres (10).....	17
20.3. Soumission des offres électroniques (11)	17
20.4. Soumission des offres en copie papier (12)	18
21. Date de clôture de la soumission des offres et offres tardives.....	20
22. Modification et retrait des soumissions.....	20
23. Stockage des offres	21
E. Ouverture des offres et évaluation	21
24. Ouverture des offres (13).....	21
25. Clarification des offres	22
26. Examen préliminaire des offres (14)	22
27. Non-conformités, erreurs et omissions	23
28. Évaluation des offres (15) :.....	23
29. Évaluation technique (16)	24
30. Exigences de qualification du fournisseur (17)	25
31. Évaluation financière (18)	27
32. Score total (19)	27
F. Attribution de l'accord à long terme et considérations finales.....	27
33. Attribution de l'accord à long terme.....	27
34. Rejet des offres et annulations	28
35. Droit de modifier les quantités au moment de l'attribution du marché	28
36. Signature de l'accord à long terme	28
37. Publication de l'adjudication.....	30
38. Conditions de paiement	30
39. Contestation	31
40. Documents mentionnant les efforts du soumissionnaire en matière de développement durable	31
Section II : Cahier des charges	32
Section II — Annexe A : Instructions pour préparer l'offre technique.....	33
Section II — Annexe B : Analyse des dépenses et prévision de la demande	34

Section III : Conditions générales applicables aux contrats	35
SECTION IV : Conditions particulières applicables aux contrats.....	36
Section V : Exigences de qualification du fournisseur.....	38
Section VI : Soumission et formulaires à envoyer	42
Section VI — Annexe A : Formulaire de confirmation de participation à l'appel d'offres	43
Section VI — Annexe B: Formulaire de soumission de l'offre	44
Section VI — Annexe C: Formulaire de renseignement sur le soumissionnaire	46
Section VI — Annexe D: Expérience préalable du soumissionnaire.....	47
Section VI — Annexe E: Liste de vérification des Conditions générales applicables au contrat de l'UNFPA...	49
Section VI — Annexe F: formulaire de bordereau des prix	51
Section VI — Annexe G: Formulaire de renseignements sur les membres de la coentreprise.....	53
Section VI — Annexe H: Garantie bancaire d'avance de paiement	54
Section VI — Annexe I: Garantie de bonne exécution	56
Section VI — Annexe J: Liste de vérification des formulaires	58
Section VII: Modèle d'accord à long terme	61

SECTION I : INSTRUCTIONS AUX SOUMISSIONNAIRES

A. INTRODUCTION

1. Remarques générales

- 1.1. Le Bureau Togo de l'UNFPA souhaite conclure des accords à long terme (LTA) non exclusif avec des fournisseurs qualifiés pour **services d'agence de voyage** en soutien aux *programmes de l'UNFPA et de l'ensemble des agences des Nations Unies présentes au Togo*.
- 1.2. À l'issue de ce processus d'appel d'offres concurrentiel, l'UNFPA a l'intention de signer un LTA avec *plusieurs fournisseurs* pour une durée de **trois ans**. En plus de la durée initiale, les LTA pourront être prorogés pour un an, sous réserve d'une performance satisfaisante et de prix compétitifs.
- 1.3. Si l'UNFPA signe un LTA, les clauses suivantes s'appliquent :
 - 1.3.1. L'adjudicataire accordera les mêmes conditions à toute autre organisation des Nations Unies installée au Togo;
 - 1.3.2. Le modèle de LTA inclus dans la **Section VII –MODELE D'ACCORD A LONG TERME** sera utilisé.
 - 1.3.3. L'UNFPA ne s'engage à acheter aucune quantité minimale de biens/services. En outre, seul un besoin réel générera un achat. L'UNFPA ne saurait être tenu responsable de quelque coût que ce soit si aucun achat n'est effectué dans le cadre de ce LTA. Toute baisse du prix de marché communiqué par le fournisseur sera intégralement répercutée à l'UNFPA.
 - 1.3.4. L'adjudicataire disposera du droit de réviser ses prix tous les 12 mois à compter de la date de début du LTA et devra notifier l'UNFPA par écrit 90 jours avant l'échéance de la période de 12 mois de toute demande de hausse ou baisse des prix. L'adjudicataire devra dûment justifier toute hausse de prix. L'UNFPA est en droit d'accepter la hausse ou la baisse de prix ou d'annuler le LTA, et devra avertir l'adjudicataire de sa décision par écrit.
- 1.4. Après l'établissement du LTA avec l'adjudicataire, la procédure d'appel d'offres secondaire est décrite dans la clause 36.

2. Soumissionnaires éligibles

- 2.1. Ce processus d'appel d'offres est ouvert à toutes les sociétés légalement constituées en mesure de fournir les services d'agence de voyages et qui disposent de la capacité juridique pour exercer *dans le pays ou par l'intermédiaire d'un représentant agréé*.
- 2.2. Les soumissionnaires et toutes les parties les constituant peuvent être de toute nationalité.
- 2.3. Les soumissionnaires ne doivent pas se trouver en situation de conflit d'intérêts pour pouvoir être considérés comme éligibles. Les soumissionnaires en situation de conflit d'intérêts seront disqualifiés. Les Soumissionnaires peuvent se trouver en conflit d'intérêts vis-à-vis d'une ou de plusieurs parties prenantes à la présente procédure d'appel d'offres si :
 - 2.3.1. Les soumissionnaires sont ou ont été associés à une entreprise ou un quelconque affilié engagé par l'UNFPA pour fournir des services de conseil dans le cadre de la préparation de la conception, des spécifications et des documents qui doivent être utilisés pour l'approvisionnement de biens dans le cadre du présent appel d'offres ;
 - 2.3.2. Les soumissionnaires ont envoyé plus d'une soumission dans le cadre du présent processus d'appel d'offres, sauf si les soumissions alternatives sont autorisées en

vertu de la clause 19 n'est pas autorisé. Cependant, cette clause ne limite pas la participation des sous-traitants dans plus d'une soumission;

2.3.3. Tout soumissionnaire n'étant pas certain que la situation dans laquelle il se trouve ne constitue pas un conflit d'intérêts doit en faire part à l'UNFPA et solliciter son avis.

2.3.4. Les informations suivantes doivent être incluses dans la soumission :

2.3.4.1. Les entités soumissionnaires dont des propriétaires, des copropriétaires, des fonctionnaires, des dirigeants, des actionnaires majoritaires ou des membres clé du personnel font partie de la famille immédiate de membres du personnel de l'UNFPA en charge des approvisionnements, de tout fonctionnaire gouvernemental du pays bénéficiaire ou de tout partenaire de mise en œuvre bénéficiant des biens ou des services inclus dans la présente RFP; et

2.3.4.2. Toute autre situation pouvant résulter en un conflit d'intérêts, une collusion ou une pratique de concurrence déloyale, réels ou pressentis.

2.3.4.3. L'omission des informations indiquées ci-dessus peut entraîner le rejet ou la disqualification de la soumission ou l'annulation de l'adjudication du processus d'appel d'offres.

2.4. Les soumissionnaires faisant l'objet d'une déclaration d'inéligibilité prononcée par l'UNFPA en vertu de la clause 2 au moment de l'adjudication du contrat seront disqualifiés. Les Soumissionnaires sont inéligibles si au moment de la soumission de l'offre :

2.4.1. Ils figurent dans la liste des vendeurs suspendus ou radiés par la Division des approvisionnements des Nations Unies (UNPD);

2.4.2. Ils sont déclarés inéligibles par d'autres organisations des Nations Unies par le biais de la publication de leur inéligibilité ou s'ils figurent sur la liste de [United Nations Global Marketplace \(UNGM\)](#) à la suite d'activités frauduleuses;

2.4.3. Ils figurent sur la [liste UN 1267](#) émise par la résolution 1 267 du Conseil de Sécurité des Nations unies qui établit un régime de sanctions couvrant des individus et entités associés à Al-Qaida ou aux talibans;

2.4.4. Ils sont exclus par le groupe de la Banque mondiale conformément à la [WB Listing of Ineligible Firms & Individuals](#) et la [WB Corporate Procurement Listing of Non-Responsible Vendors](#).

2.5. Tous les soumissionnaires doivent adhérer au Code de conduite des fournisseurs des Nations Unies, disponible en suivant le lien suivant : [UN Supplier Code of Conduct](#).

2.6. En conséquence, toute société ayant entrepris des actions frauduleuses, non professionnelles ou contraires à l'éthique décrites dans la clause 4, suspendue ou interdite, temporairement ou de manière permanente, d'entretenir des relations commerciales avec l'UNFPA.

2.7. Les offres peuvent être soumises par une coentreprise (Joint-Venture). Dans le cas d'une coentreprise :

2.7.1. Le Formulaire de renseignement sur les membres de la coentreprise, **SECTION VI- ANNEXE G : FORMULAIRE DE RENSEIGNEMENTS SUR LES MEMBRES DE LA COENTREPRISE**, doit être inclus dans la soumission; et

2.7.2. Tous les membres de la coentreprise seront conjointement et séparément responsables ; et

2.7.3. La coentreprise doit nommer un Représentant qui aura autorité pour conduire toutes les affaires au nom de toutes les parties de la coentreprise durant le processus d'appel d'offres, et, si la coentreprise obtient le LTA, durant la période de validité du LTA.

3. Frais de soumission

- 3.1.** Le Soumissionnaire assumera tous les coûts associés à la préparation et à la soumission de l'offre. En outre, l'organisme adjudicateur des Nations Unies ne pourra en aucun cas être tenu responsable ou redevable de ces coûts, indépendamment du déroulement ou du résultat de l'appel d'offres.

4. Fraude et corruption

- 4.1.** La politique de l'UNFPA en matière de fraude et de corruption est disponible sur [ce lien](#) et s'applique dans son intégralité à cet appel d'offres. La soumission de toute offre implique que le soumissionnaire a pris connaissance de ladite politique.
- 4.2.** L'UNFPA s'engage à prévenir, identifier et traiter tout acte de fraude à son encontre et à l'encontre des tierces parties impliquées dans ses activités. À cette fin, l'UNFPA a mis en place une politique contre la fraude dans un but de sensibilisation aux risques de fraude, réalise des contrôles pour prévenir la fraude et a mis en place une procédure pour détecter la fraude et appliquer la politique.
- 4.3.** L'UNFPA exige de tous les soumissionnaires, fournisseurs et prestataires, ainsi que de leurs sous-traitants qu'ils respectent les normes d'éthique les plus élevées durant la passation de marché et l'exécution des contrats.
- 4.4.** En conséquence, l'UNFPA définit les termes suivant ainsi :
- 4.4.1. Corruption : fait de proposer, offrir, recevoir ou solliciter, directement ou indirectement, un quelconque objet de valeur en vue d'influencer indûment les actions d'une autre partie;
 - 4.4.2. Fraude : tout acte ou omission, y compris fausse déclaration, visant à induire en erreur ou tenter d'induire en erreur un tiers, délibérément ou par négligence, afin d'obtenir un avantage financier ou autre, ou pour se soustraire à une obligation;
 - 4.4.3. Collusion : entente entre deux ou plusieurs parties en vue d'atteindre un objectif illicite, notamment afin d'influencer indûment les actions d'une autre partie;
 - 4.4.4. Coercition : tout acte visant à porter atteinte ou à nuire, ou à menacer de porter atteinte ou de nuire, directement ou indirectement, à un tiers ou à ses biens, pour influencer indûment les actions d'un tiers;
 - 4.4.5. Obstruction : tout acte visant à empêcher matériellement l'UNFPA d'exercer ses droits contractuels d'audit, d'enquête et d'accès aux informations, y compris la destruction, la falsification, l'altération ou la dissimulation de preuves matérielles lors d'une enquête de l'UNFPA dans le cadre de soupçons de fraude et de corruption.
 - 4.4.6. Pratique contraire à l'éthique : tout comportement ou conduite contraire aux codes de conduite des fournisseurs ou du personnel, y compris les comportements liés aux conflits d'intérêts, aux cadeaux, à l'hospitalité, aux dispositions concernant l'après-emploi, l'abus d'autorité et le harcèlement.
- 4.5.** L'UNFPA refusera d'attribuer un contrat s'il établit qu'un soumissionnaire recommandé pour l'adjudication s'est adonné à des pratiques de corruption, de fraude, de collusion, de coercition, d'obstruction ou contraires à l'éthique durant le processus d'appel d'offres en question.
- 4.6.** L'UNFPA déclarera un fournisseur inéligible, indéfiniment ou temporairement, pour l'attribution d'un contrat ou d'un accord avec l'UNFPA s'il a été prouvé à un quelconque moment que le fournisseur a été impliqué dans des pratiques de corruption, de fraude, de collusion, de coercition, d'obstruction ou contraires à l'éthique durant le processus d'appel d'offres ou durant l'exécution d'un contrat ou d'un accord avec l'UNFPA.
- 4.7.** Tout fournisseur prenant part aux activités de passation de marchés de l'UNFPA doit fournir au personnel de l'UNFPA tous les documents, archives et autres éléments requis au moment de la première demande afin d'organiser une enquête concernant des soupçons de faute commise par les fournisseurs ou par une autre partie prenante aux activités de passation de marchés. Tout

manquement à la fourniture de ces documents est une raison suffisante pour suspendre le fournisseur de la liste de fournisseurs de l'UNFPA et peut entraîner sa suspension après examen de l'UNFPA.

4.8. Les fournisseurs, ainsi que leurs subsidiaires, représentants, intermédiaires et mandants devront coopérer, lorsque la demande leur en est faite, avec le Bureau de l'audit et des investigations de l'UNFPA, avec toute enquête mandatée par le Directeur exécutif de l'UNFPA et avec le Déontologue de l'UNFPA. Cette coopération peut prendre les formes suivantes, mais sans s'y restreindre : accès à tous les employés, représentants, agents, cessionnaires du vendeur et mise à disposition de tous les documents nécessaires, y compris la comptabilité. Toute non-coopération constitue une raison suffisante pour que l'UNFPA résilie l'accord et pour retirer le fournisseur de la liste des fournisseurs agréés de l'UNFPA.

4.9. Les soumissionnaires peuvent accéder à une ligne anti-fraude confidentielle pour dénoncer les activités frauduleuses à l'adresse suivante : [UNFPA Investigation Hotline](#).

5. Politique de tolérance zéro

5.1. L'UNFPA applique une politique de tolérance zéro concernant les cadeaux et l'hospitalité. Il est donc demandé aux soumissionnaires de ne pas envoyer de cadeaux ou de proposer l'hospitalité au personnel de l'UNFPA. La politique de tolérance zéro est disponible [ici](#).

6. Avertissement

6.1. Si un des liens ne fonctionne pas ou est inaccessible pour quelque raison que ce soit dans la présente RFP ou une de ses Annexes, les soumissionnaires peuvent contacter le fonctionnaire en charge des approvisionnements indiqué dans la clause 8 ci-dessous pour demander ces documents au format PDF.

B. DOSSIER D'APPEL D'OFFRES

7. Dossier d'appel d'offres de l'UNFPA (5)

7.1. Cette RFP est publiée sur [le portail mondial des marchés des Nations Unies](#).

7.2. Les documents d'appel d'offres se décomposent ainsi :

Section I :	Instructions aux soumissionnaires
Section II :	Cahier des charges
Annexe A :	Instructions pour préparer l'offre technique
Section III :	Conditions générales de l'UNFPA applicables aux contrats
Section IV :	Conditions particulières de l'UNFPA applicables aux contrats
Section V :	Exigences de qualification du fournisseur
Section VI :	Soumission et formulaires à envoyer
Annexe A :	Formulaire de confirmation de participation à l'appel d'offres
Annexe B :	Formulaire de soumission de l'offre
Annexe C :	Formulaire de renseignement sur le soumissionnaire
Annexe D :	Expérience antérieure du soumissionnaire
Annexe E :	Liste de vérification des Conditions générales de l'UNFPA applicables aux contrats
Annexe F :	Formulaire de bordereau des prix
Annexe G :	Formulaire de renseignements sur les membres de la coentreprise
Annexe J :	Liste de vérification des formulaires de soumission
Section VII :	Modèle du Contrat de service professionnel proposé

7.3. Les soumissionnaires sont tenus d'examiner l'intégralité des instructions, des formulaires, du cahier

de charges et des conditions générales contenus dans le présent dossier d'appel d'offres. Toute non-conformité à ces documents expose le soumissionnaire à certains risques et peut affecter l'évaluation de sa soumission ou entraîner son refus.

7.4. Les Soumissionnaires sont invités à lire la Section II — Cahier de charges car il peut exister des exigences particulières. Les spécifications indiquées dans le présent document ne doivent pas être interprétées comme la définition d'un service d'un prestataire particulier. Les soumissionnaires sont invités à avertir l'UNFPA en cas de désaccord.

7.5. Les spécifications indiquées dans le présent document constituent les exigences minimums pour les services demandés. Les services proposés dans la soumission doivent satisfaire ou dépasser les spécifications incluses dans le présent document.

8. Clarifications concernant le dossier d'appel d'offres (6)

8.1. Les soumissionnaires ayant besoin de clarifications concernant le processus d'appel d'offres ou le dossier d'appel d'offres peuvent s'adresser par écrit à :

KOTOKOU Kondi-Abalo, Assistant Procurement et logistique, kotokou@unfpa.org

Les soumissionnaires ne doivent **PAS** envoyer de soumission à cette adresse ou leur soumission sera invalidée, car l'UNFPA ne sera pas en mesure de garantir la confidentialité du processus d'appel d'offres.

Les soumissionnaires doivent envoyer leurs demandes de clarifications au plus tard le 27 novembre 2019, à 15h, heure de Lomé (GMT)².

8.2. L'UNFPA répondra par écrit à toute demande de clarification reçue à temps et diffusera sa réponse (y compris une explication de la demande, mais sans en révéler la source) à tous les soumissionnaires éventuels ayant reçu le dossier d'appel d'offres. Une copie des questions et des réponses sera aussi publiée sur UNGM (www.ungm.org).

8.3. L'UNFPA répondra aux demandes de clarifications dès que possible. Cependant, les retards de l'UNFPA pour répondre n'obligeront pas l'UNFPA à proroger le délai de soumission des offres. L'UNFPA peut proroger le délai dans les cas spécifiques que l'UNFPA jugera justifiés et nécessaires.

9. Amendements aux documents d'appel d'offres

9.1. Avant la date limite de soumission des offres, l'UNFPA peut, à tout moment et pour quelque raison que ce soit, à son initiative ou en réponse à une demande de clarification par un éventuel candidat, modifier le dossier d'appel d'offres en l'amendant.

9.2. L'UNFPA publiera tous les amendements sous la notification originale sur UNGM. Tous les soumissionnaires potentiels ayant reçu le dossier d'appel d'offres doivent régulièrement vérifier si des amendements aux documents d'appel d'offres ont été publiés sur UNGM.

9.3. Afin d'allouer suffisamment de temps aux soumissionnaires pour prendre en compte ces changements dans la préparation de leurs offres, l'UNFPA pourra, à sa discrétion, proroger le délai de soumission des offres.

2. <http://www.timeanddate.com/worldclock/city.html?n=69>

C. PREPARATION DES OFFRES

10. Langue de l'offre

10.1. Le dossier d'appel d'offres et l'ensemble de la correspondance liée seront rédigés en français.

10.2. Tout document fourni par un soumissionnaire potentiel dans une langue différente de la langue indiquée doit être accompagné d'une traduction dans la langue indiquée ci-dessus. Pour l'interprétation de la soumission, et en cas de différence ou d'incohérence, la version traduite dans la langue indiquée ci-dessous prévaudra. La responsabilité de la traduction et de sa justesse incombera au soumissionnaire.

11. Devise de l'offre et prix (7)

11.1. Tous les prix doivent être exprimés uniquement en dollars américains (USD). Si la soumission entraîne la conclusion d'un LTA, l'UNFPA saisira les services dans un système de passation de marchés électronique géré par la PSB, qui ne peut comporter que des prix en USD. Les soumissionnaires devront indiquer dans leurs offres la devise qu'ils auraient normalement utilisée si cette contrainte n'existait pas. Afin de limiter les risques financiers, si la valeur de l'USD change de plus de 10% durant la période de validité du LTA face à la devise indiquée, l'UNFPA pourra demander à l'adjudicataire d'ajuster les prix du LTA en USD au moyen du taux de change des Nations Unies au jour de la date de clôture des soumissions. [Le UN operational Rate of Exchange \(UNORE\)](#) mensuel sera utilisé pour déterminer le taux de change de la valeur de l'USD face à la devise indiquée.

11.2. Le soumissionnaire devra indiquer sur le formulaire de bordereau des prix dans la **SECTION VI — ANNEXE E : FORMULAIRE DE BORDEREAU DES PRIX** l'offre pour les biens ou les services (le cas échéant) qu'il se propose à fournir dans le cadre du LTA.

12. Client le plus favorisé

12.1. En soumettant une offre, le soumissionnaire certifie que les mêmes services n'ont pas été offerts à un autre client dans des circonstances similaires à un coût inférieur. S'il s'avère qu'un soumissionnaire l'a fait, il doit offrir le prix inférieur à l'UNFPA.

13. Validité des offres (8)

13.1. Les offres doivent être valides pour une période de 120 jours civils après la date de clôture des soumissions. L'UNFPA considérera que les offres ayant une période de validité inférieure ne sont pas substantiellement conformes et les rejettera. Dans des circonstances particulières, l'UNFPA pourra demander aux soumissionnaires de proroger la période de validité des offres. Les demandes de prorogation de la période de validité seront envoyées par écrit.

14. Conférence avec les soumissionnaires (9)

14.1. Une conférence avec les soumissionnaires peut être organisée à la discrétion de l'UNFPA. Tous les soumissionnaires sont encouragés à participer. Cependant, la non-participation n'entraînera pas la disqualification d'un soumissionnaire intéressé. Le procès-verbal de la conférence avec les soumissionnaires sera soit publié sur UNGM, soit envoyé par e-mail aux soumissionnaires ayant confirmé leur participation ou ayant exprimé leur intérêt pour l'appel d'offres. Les déclarations verbales faites durant la conférence avec les soumissionnaires ne modifient pas les termes et les conditions de la RFP, à moins que ces déclarations ne soient spécifiquement incluses dans le procès-verbal de la conférence avec les soumissionnaires ou à moins qu'elles ne soient publiées comme

amendement au dossier d'appel d'offres et postées sur UNGM.

- 14.2.** Le cas échéant, une conférence avec les soumissionnaires sera organisée à la date, à l'heure et au lieu spécifiés dans la Section II — Cahier de charges.

D. SOUMISSION DES OFFRES

15. Documents établissant l'éligibilité et la conformité au dossier d'appel d'offres

- 15.1.** Les preuves de conformité des services au dossier d'appel d'offres peuvent inclure les documents suivants, tels que décrits dans la clause **16** Offre technique et la Clause **18** Offre financière, à remplir et à renvoyer en copie papier ou au format électronique, selon la méthode de soumission sélectionnée.
- 15.2.** La soumission d'une offre ne respectant pas substantiellement toutes les conditions du dossier d'appel d'offres se fait aux risques du soumissionnaire et peut entraîner le rejet de la soumission.

Tous les documents demandés dans l'offre technique doivent être envoyés en format PDF. L'offre financière doit être envoyée à la fois en format PDF et Excel.

16. Offre technique

16.1. Documents établissant l'éligibilité de l'offre technique :

- 16.1.1. Formulaire de soumission de l'offre rempli et signé, **SECTION VI ANNEXE B: FORMULAIRE DE SOUMISSION DE L'OFFRE**, au format PDF. Si le formulaire de soumission n'est pas présenté ou non signé et si le soumissionnaire n'a pas indiqué qu'il n'accepte aucune des conditions requises dans le présent formulaire, le FNUAP considérera que le soumissionnaire a accepté toutes les conditions. Par souci de bon ordre, au moment de l'évaluation des soumissions, le FNUAP demandera au soumissionnaire de fournir le formulaire de soumission signé.
- 16.1.2. Formulaire de renseignement sur le soumissionnaire rempli, **SECTION VI ANNEXE C: FORMULAIRE DE RENSEIGNEMENT SUR LE SOUMISSIONNAIRE** au format PDF.
- 16.1.3. Expérience préalable du soumissionnaire remplie, **Section VI ANNEXE D: EXPÉRIENCE PRÉALABLE DU SOUMISSIONNAIRE**, au format PDF.
- 16.1.4. Offre technique, accompagnée des documents attestant de la conformité du soumissionnaire à toutes les exigences. L'offre technique doit être formulée de manière concise et doit inclure, sans y être nécessairement limitée, les informations contenues dans la **Section II ANNEXE A : INSTRUCTIONS POUR PRÉPARER L'OFFRE TECHNIQUE**, au format PDF.
- 17.1.5** Les pièces justificatives ou les informations conformément aux exigences de qualification du fournisseur,

17.1.6 **Section V : EXIGENCES DE QUALIFICATION DU FOURNISSEUR**

17.1.7 Le Formulaire de renseignement sur les membres de la coentreprise rempli, **Section VI — : ANNEXE G: FORMULAIRE DE RENSEIGNEMENTS SUR LES MEMBRES DE LA COENTREPRISE**, en format PDF.

17.1.8 La copie des états financiers audités des trois dernières années.

18 Offre financière

18.1 Les soumissionnaires doivent remplir le formulaire de bordereau des prix conformément à la **Section VI —ANNEXE F: FORMULAIRE DE BORDEREAU DES PRIX** au format PDF (version signée) et au format Excel. L'offre financière doit contenir un devis exprimé en une seule devise détaillant tous les services devant être fournis.

18.2 Veuillez prendre en considération les informations suivantes lorsque vous complétez le formulaire de bordereau des prix :

18.2.5 Le formulaire de bordereau des **prix** doit inclure une ventilation détaillée des coûts, comme indiqué dans la **Section VI —ANNEXE F: FORMULAIRE DE BORDEREAU DES PRIX** Il est demandé aux soumissionnaires de fournir des montants séparés pour chacune des étapes de chaque article.

18.2.6 La liste des estimations des débours doit être dressée séparément. Lorsque l'installation, la mise en service, la formation ou d'autres services similaires doivent être exécutés par le soumissionnaire, celui-ci doit inclure le prix de ces services dans la ventilation des coûts.

18.2.7 L'UNFPA étant exempt d'impôts, tous les prix/tarifs communiqués ne doivent pas inclure de taxes. L'unité de mesure utilisée doit être indiquée clairement.

18.2.8 L'offre financière doit être envoyée dans une enveloppe/un e-mail différent de l'offre technique.

19 Offres partielles et alternatives

19.1. Les offres partielles ne sont pas autorisées dans le cadre de la présente RFP. L'UNFPA se réserve le droit de sélectionner et d'accepter une ou des parties de toute soumission.

19.2. Les variantes ne sont pas autorisées. Dans le cas d'un fournisseur qui présente plus d'une offre, les dispositions suivantes sont applicables:

19.1.5 Toutes les offres marquées offres alternatives seront rejetées et que l'offre de base seront évaluées.

19.1.6 Toutes les offres seront rejetées si aucune indication n'est fournie indiquant l'offre de base et lesquelles sont des offres alternatives.

20 Soumission, sceau et marquage offres (10)

20.1 Le processus d'appel d'offres sera réalisé au moyen d'un système à deux enveloppes. Il est demandé aux soumissionnaires intéressés de soumettre leur offre technique séparément de leur offre financière contenant les informations sur le prix.

20.2 L'UNFPA propose deux méthodes d'envoi des soumissions :

20.2.5 Les offres électroniques peuvent être envoyées par e-mail conformément aux instructions fournies dans la clause Soumission des offres électroniques **(20.3)**.

20.2.6 Les offres en copie papier peuvent être remises en main propre, par courrier ou par service de messagerie conformément aux instructions fournies dans la clause **20.3.9**

20.2.7 Les deux options ci-dessus sont acceptables, et seule une méthode est nécessaire. En vertu de la politique d'approvisionnement écologique de l'UNFPA, les soumissions électroniques

sont fortement encouragées.

20.3 Soumission des offres électroniques (11)

20.3.5 Les soumissionnaires doivent saisir le texte suivant dans l'objet du message : **UNFPA/TGO/RFP/19/001, le nom de la société**, et spécifier « **Offre technique** » ou « **Offre financière** ». Exemple :

20.3.5.1 UNFPA/TGO/RFP/19/001 [nom de la société], Offre technique, e-mail X

20.3.5.2 UNFPA/TGO/RFP/19/001 [nom de la société], Offre financière, e-mail X

20.3.5.3 Les offres ne comportant pas ce texte dans l'objet du message pourront être rejetées.

20.3.6 Les soumissions électroniques doivent être envoyées uniquement à bidtender@unfpa.org. Les soumissions reçues sur l'adresse bidtender@unfpa.org ne seront pas ouvertes avant la date d'ouverture prévue.

L'envoi de la soumission à toute autre adresse, y compris comme copie carbone (cc) enfreint la confidentialité et entraînera l'invalidité de la soumission.

20.3.7 La taille totale de l'e-mail ne doit pas **être supérieure à 20 Mb** en incluant le corps du message, les pièces jointes et les en-têtes.

20.3.8 Il est recommandé de rassembler l'ensemble de la soumission dans le moins de pièces jointes possibles, lesquelles doivent se présenter dans des formats de fichier couramment utilisés conformément aux clauses 16 et 18. Si la soumission comprend des fichiers volumineux, il est recommandé de les envoyer dans des e-mails séparés avant la date de clôture. Les e-mails multiples doivent être clairement identifiés en indiquant dans l'objet des messages « e-mail X », et dans l'objet du dernier message « e-mail Y — final ».

20.3.9 Il incombe au soumissionnaire de garantir la bonne réception des offres envoyées par e-mail avant la date de clôture. Lorsqu'ils soumettront leur offre par e-mail, les soumissionnaires recevront un unique accusé de réception automatique généré après l'envoi du premier e-mail. Il est donc demandé aux soumissionnaires de lister l'ensemble des e-mails qui composent leur offre technique et leur offre financière dans le corps du premier mail envoyé. Si vous ne recevez aucun accusé de réception de la part de l'UNFPA, merci de contacter KOTOKOU Kondi-Abalo, Assistant Procurement et Logistique à l'adresse suivante : kotokou@unfpa.org

20.4 Soumission des offres en copie papier (12)

20.4.5 Les soumissionnaires doivent préparer un jeu constitué de tous les documents d'appel d'offres originaux. En plus de la copie papier, les soumissionnaires doivent inclure une clé USB ou un CD contenant une version électronique de la soumission. En cas de différence entre la version électronique et la copie papier, la copie papier prévaudra. Veuillez vous assurer d'utiliser des supports séparés (clé USB ou CD) pour l'offre technique et l'offre financière.

20.4.6 Marquage des soumissions en copie papier

20.4.6.1 L'**enveloppe extérieure** doit clairement comporter les mentions suivantes :

FONDS DES NATIONS UNIES POUR LA POPULATION
Boulevard EYADEMA, Quartier Forever
Lomé BP : 8677
TOGO
UNFPA/TGO/RFP/19/001, nom de la société
À l'attention de: DAOU NEBIE Clarisse, Chargée des Opérations,
SEUL LE PERSONNEL DE L'UNFPA EST AUTORISÉ À OUVRIR CE PLIS
NE PAS OUVRIR AVANT [vendredi 20 décembre 2019 à 12h AM, GMT]

20.4.6.2 L'enveloppe doit indiquer le nom et l'adresse du soumissionnaire. Si l'enveloppe extérieure n'est pas scellée et marquée comme requis, l'UNFPA dégage toute responsabilité en cas d'égarement ou d'ouverture prématurée.

20.4.6.3 L'**enveloppe intérieure** doit clairement comporter les mentions suivantes :

FONDS DES NATIONS UNIES POUR LA POPULATION
Boulevard EYADEMA, Quartier Forever
Lomé BP : 8677
TOGO
UNFPA/TGO/RFP/19/001, nom de la société
À l'attention de: DAOU NEBIE Clarisse, Chargée des Opérations,
SEUL LE PERSONNEL DE L'UNFPA EST AUTORISÉ À OUVRIR CE PLIS
NE PAS OUVRIR AVANT [vendredi 20 décembre 2019 à 13h GMT]
Soumission 1 sur 2: UNFPA/TGO/RFP/19/001 [nom de la société], offre technique
ou
Soumission 2 sur 2: UNFPA/TGO/RFP/19/001 [nom de la société], offre financière

21 Date de clôture de la soumission des offres et offres tardives

- 21.1 Les soumissions doivent être envoyées au lieu, à la date et à l'heure spécifiés dans la présente RFP. En cas de doutes quant au fuseau horaire du lieu de soumission de l'offre, consultez : <http://www.timeanddate.com/worldclock/> ou adressez-vous au coordonnateur de l'appel d'offres.
- 21.2 Les soumissions reçues après la date de clôture seront déclarées tardives, seront rejetés, et le fournisseur en sera informé par l'UNFPA. L'UNFPA ne sera pas tenu responsable des soumissions arrivées en retard à cause du service de messagerie ou de tout autre problème technique hors du contrôle de l'UNFPA.

22 Modification et retrait des soumissions

- 22.1 Il incombe aux soumissionnaires d'examiner la conformité de leur soumission aux spécifications de la RFP, en tenant compte du fait que les lacunes matérielles dans les informations demandées par l'UNFPA, ou un manque de clarté dans la description des biens ou des services peuvent avoir une influence négative lors du processus d'évaluation des offres.
- 22.2 Les soumissionnaires peuvent retirer, substituer ou modifier leurs offres après sa soumission, à condition que l'UNFPA en soit informé par écrit avant la date de clôture de soumission.
- 22.3 Toute modification, substitution ou tout retrait doit être envoyé conformément à la clause 20 —

Soumission, sceau et marquage des offres selon la méthode utilisée. Les enveloppes ou e-mails doivent clairement porter la mention « MODIFICATION », « SUBSTITUTION » ou « RETRAIT ». Toute modification de la soumission doit être reçue avant la date de clôture.

- 22.4 Aucune soumission ne peut être retirée, substituée ou modifiée entre la clôture de soumission des offres et l'expiration de la période de validité de l'offre. Aucune soumission ne peut être retirée, substituée ou retirée après la date de clôture de soumission.

23 Stockage des offres

- 23.1 Les offres reçues avant la date de clôture de soumission et la date d'ouverture des offres seront sécurisées et closes jusqu'à la date d'ouverture des offres indiquée dans la RFP de l'UNFPA.

E. OUVERTURE DES OFFRES ET EVALUATION

24 Ouverture des offres (13)

- 24.1 L'UNFPA réalisera une ouverture interne des offres le vendredi 20 décembre 2019 à 13h, heure de Lomé (GMT)³ au bureau de UNFPA Togo, sis au Boulevard EYADEMA (ex immeuble SAZOF, quartier Forever).
- 24.2 Les soumissions seront ouvertes par une commission ad hoc constituée d'au moins deux membres du personnel (l'un pouvant provenir d'un autre organisme ou d'un autre Programme ou Agence des Nations Unies), dont au moins un ne participera pas aux étapes suivantes du processus. Deux ouvertures des offres auront lieu, une pour l'offre technique, et une pour l'offre financière. Les noms des soumissionnaires et les documents soumis seront annoncés et enregistrés lors de l'ouverture de l'offre technique.
- 24.3 Un rapport d'ouverture des offres sera disponible à la consultation des soumissionnaires ayant soumis une offre ou de leurs représentants habilités pour une période de trente jours à partir de la date d'ouverture des offres. Aucune information ne figurant pas dans le rapport d'ouverture des offres ne sera communiquée aux soumissionnaires.
- 24.4 Les offres financières pourront être ouvertes après que l'évaluation technique a été effectuée. Durant l'ouverture des offres financières, les noms des soumissionnaires et les prix mentionnés dans l'offre financière seront annoncés et consignés dans le rapport d'ouverture des offres financières.
- 24.5 Aucune offre ne sera rejetée lors de l'ouverture des offres, sauf les offres tardives. Les offres rejetées seront détruites, hormis les garanties bancaires, qui seront retournées au soumissionnaire.

25 Clarification des offres

- 25.1 Pour faciliter l'examen, l'évaluation et la comparaison des offres, l'UNFPA pourra demander aux soumissionnaires des clarifications sur leurs offres. La demande de clarification ainsi que la réponse doit être formulée par écrit et aucun changement du prix ou du contenu de l'offre ne sera demandé, proposé ou permis. Les clarifications des offres ne peuvent être fournies qu'en réponse à une demande de clarification ou d'informations supplémentaires de la part de l'UNFPA

26 Examen préliminaire des offres (14)

- 26.1 Avant l'évaluation détaillée, l'UNFPA examinera les soumissions pour vérifier si elles sont complètes au regard de la documentation exigée, si les documents sont dûment signés, si d'éventuelles erreurs de calcul ont été faites et si les offres sont globalement conformes.

3. <http://www.timeanddate.com/worldclock/city.html?n=69>

- 26.2 Le fonctionnaire en charge des approvisionnements déterminera la conformité de chaque offre à la RFP lors de l'examen préliminaire.
- 26.3 Une offre essentiellement conforme est une offre conforme à toutes les stipulations, spécifications et conditions du dossier d'appel d'offres, sans divergence, réserve ou omission substantielle. Une divergence, réserve ou omission substantielle est celle qui :
- 26.3.5 Affecte de manière substantielle la portée, la qualité ou les services spécifiés ; ou
 - 26.3.6 Limite de manière substantielle et non conforme au dossier d'appel d'offres, les droits de l'UNFPA ou les obligations du soumissionnaire dans le cadre du LTA ; ou,
 - 26.3.7 Porterait injustement atteinte, en cas de rectification, à la position concurrentielle des autres soumissionnaires ayant présenté des offres essentiellement conformes.
- 26.4 L'UNFPA considère une divergence comme étant substantielle lorsqu'elle inclut, entre autres, les situations suivantes :
- 26.4.5 Lors de l'examen préliminaire des offres
- 26.4.5.1 Absence du formulaire de soumission, changement dans sa formulation, ou absence de signature dans les parties clés du formulaire de soumission ; Une modification de la formulation qui reste cohérente par rapport au modèle prescrit ne constitue pas une divergence substantielle;
 - 26.4.5.2 Non-acceptation par le soumissionnaire de conditions importantes concernant le LTA, par exemple concernant la force majeure, la loi applicable, le calendrier des livraisons, les conditions de paiement, les Conditions générales applicables aux contrats, la limitation des responsabilités, etc.... ;
 - 26.4.5.3 Absence des documents devant être préparés par le soumissionnaire spécifiquement pour la présente RFP à la date de clôture de soumission.
 - 26.4.5.4 Non-éligibilité du soumissionnaire ;
 - 26.4.5.5 Soumission non séparée des offres financière et technique.
- 26.4.6 Lors de l'évaluation technique des offres et de la qualification des soumissionnaires :
- 26.4.6.1 L'offre n'atteint pas le seuil minimum du score technique.
 - 26.4.6.2 Le soumissionnaire ne remplit pas les conditions minimales de qualification.
- 26.4.7 Lors de l'évaluation financière :
- 26.4.7.1 Le soumissionnaire refuse la correction de prix demandée dans la Section I : Instructions aux soumissionnaires,
 - 26.4.7.2 Les éléments de prix requis manquent ;
 - 26.4.7.3 Le soumissionnaire offre une quantité inférieure à celle requise.
- 26.5 L'UNFPA écartera toute offre qui n'est pas essentiellement conforme et le soumissionnaire ne pourra pas par la suite la rendre conforme en apportant des corrections à la divergence, réserve ou omission substantielle constatée.

27 Non-conformités, erreurs et omissions

- 27.1 Si une offre est essentiellement conforme :
- 27.1.5 L'UNFPA peut tolérer toute non-conformité ou omission d'une offre qui ne constitue pas une divergence substantielle.
 - 27.1.6 L'UNFPA peut demander au soumissionnaire de présenter, dans un délai raisonnable, les informations ou la documentation nécessaires pour remédier à la non-conformité ou aux omissions non substantielles constatées dans l'offre en rapport avec la documentation demandée. Ladite omission ne peut, en aucun cas, être liée à un élément quelconque du prix de l'offre. Le soumissionnaire qui ne ferait pas droit à cette demande peut voir son offre rejetée.

27.1.7 L'UNFPA apportera les corrections arithmétiques sur la base suivante :

- 27.1.7.1 S'il existe une contradiction entre le prix à l'unité et le prix total obtenu en multipliant le prix à l'unité par les quantités, le prix à l'unité fera foi et le prix total sera corrigé, à moins que, de l'avis de l'UNFPA, la virgule des décimales du prix unitaire soit manifestement mal placée. Dans ce cas, le prix total indiqué prévaudra et le prix à l'unité sera corrigé,
- 27.1.7.2 Si le total obtenu par addition ou soustraction des sous-totaux n'est pas exact, les sous — totaux feront foi et le total sera corrigé.

28 Évaluation des offres (15)

- 28.1 L'évaluation des offres sera réalisée en deux étapes par une commission d'évaluation : l'évaluation de l'offre technique est effectuée avant que l'offre financière ne soit ouverte et évaluée.
- 28.2 L'offre technique ne sera ouverte que pour les soumissionnaires dont l'offre technique a atteint un score minimum de 70% et qui remplissent les conditions de qualification des fournisseurs. Le nombre total de points qu'un soumissionnaire peut obtenir pour les offres technique et financière est de 100 points.
- 28.3 Les informations relatives à l'examen, à l'évaluation, et à la comparaison des offres ainsi qu'à la vérification a posteriori des qualifications des soumissionnaires et aux recommandations d'adjudication du LTA ne seront pas communiquées aux soumissionnaires ni à aucune autre personne non officiellement concernée par ladite procédure jusqu'à la publication de l'adjudication du LTA.
- 28.4 Toute démarche d'un soumissionnaire pour influencer l'UNFPA dans l'examen, l'évaluation, et la comparaison des offres, ainsi que dans la vérification a posteriori des qualifications des soumissionnaires ou dans l'adjudication du LTA pourra entraîner le rejet de son offre.
- 28.5 Néanmoins, entre l'ouverture des offres et l'adjudication, les soumissionnaires souhaitant contacter l'UNFPA, pour quelque motif que ce soit concernant la procédure d'appel d'offres, doivent le faire par écrit.

29 Évaluation technique (16)

- 29.1 L'offre technique est évaluée en fonction de sa conformité au cahier des charges inclus dans la Section II, des offres techniques envoyées par les soumissionnaires et des critères d'évaluation présentés ci-dessous.

Critères	[A] Maximum de points	[B] Points obtenus par le soumissionnaire	[C] Pondération (%)	[B] x [C] = [D] Total des points
1. Approche technique et méthodologie, compréhension de la nature et de l'étendue des services	100		25%	
2. Plan de mise en œuvre et plan de gestion	100		20%	
3. Expérience spécifique et expertise pertinente en lien avec la tâche à réaliser	100		15%	
4. Satisfaction du client et programme de qualité de la société	100		20%	
5. Organisation et effectifs	100		20%	
GRAND TOTAL DE TOUS LES CRITÈRES	500		100%	

29.2 Grille de notation

29.2.5 La grille de notation suivante sera utilisée par la commission d'évaluation technique pour réaliser l'évaluation technique de manière objective.

Respect des spécifications du cahier des charges sur la base des preuves fournies dans la soumission	Points Sur 100
Dépassement significatif des exigences	90 – 100
Dépassement des exigences	80 – 89
Respect des exigences	70 – 79
Respect partiel des exigences	1 – 69
Non-respect des exigences ou informations servant à l'évaluation du respect des exigences non communiquées	0

30 Exigences de qualification du fournisseur (17)

- 30.1 Les réponses du soumissionnaire au présent document **SECTION VI-ANNEXE C: FORMULAIRE DE RENSEIGNEMENT SUR LE SOUMISSIONNAIRE ET SECTION VI-ANNEXE D: EXPÉRIENCE PRÉALABLE DU SOUMISSIONNAIRE** seront évaluées en fonction des critères ci-dessous pour évaluer le degré de qualification du soumissionnaire pour le LTA proposé.

Numéro	Paramètre de qualification du fournisseur	L'offre est-elle acceptable? (OUI / NON)	Justification
1	Exigences légales et réglementaires	L'UNFPA examinera l'offre et vérifiera qu'elle ne contient pas de divergence, de réserve ou d'omissions substantielles par rapport aux Conditions générales applicables aux contrats (Section III)	
2	Le soumissionnaire est légalement constitué en société dans le pays		
3	Le soumissionnaire n'est pas un fournisseur exclu ou suspendu		
4	Le fournisseur dispose de bilans certifiés des trois dernières années avec au moins 2 résultats nets positifs		
5	Le soumissionnaire a une expérience d'au moins trois ans dans la fourniture de services similaires		

- 30.2 Nonobstant ce qui précède, l'UNFPA se réserve le droit d'évaluer les capacités du soumissionnaire et son aptitude à exécuter le LTA de manière satisfaisante avant de décider de son adjudication.

- 30.3 Les soumissionnaires remplissant les critères de qualification pourront être disqualifiés en cas de fausses déclarations dans les formulaires, documents et pièces jointes soumis à titre de justificatif des exigences de qualification ou en cas de performances précédentes insuffisantes comme : l'exécution insatisfaisante de marchés, des retards excessifs dans l'exécution, un historique de litiges, des défaillances financières, etc.

31 Évaluation financière (18)

- 31.1 L'évaluation financière ne sera effectuée que si l'offre technique atteint le score minimum *indiqué* dans la Clause **28.2** et est qualifiée par le processus de qualification du fournisseur décrit dans la Clause **30**. Les offres n'atteignant pas ce seuil technique minimum ou les offres non qualifiées par le processus de qualification du fournisseur ne seront pas retenues pour le reste de la procédure d'évaluation.

- 31.2 L'offre financière sera évaluée en fonction de sa conformité au formulaire de bordereau des prix **SECTION VI-ANNEXE F: FORMULAIRE DE BORDEREAU DES PRIX**. Le nombre maximum de points pour l'offre financière est de 100. Le nombre maximum de points sera accordé à l'offre moins-disante. Toutes les autres offres financières recevront un nombre de points inversement proportionnel au prix, calculé en utilisant la formule suivante :

Score financier=	$\frac{\text{Offre financière la moins-disante (USD)}}{\text{Offre financière en cours d'évaluation (USD)}} \times 100 \text{ (score maximum)}$
------------------	---

32 Score total (19)

32.1 Le score total de chaque soumissionnaire est constitué de la somme des scores technique et financier. Le score total maximum est de 100 points.

Score total = 70% du score technique + 30% du score financier

F. ATTRIBUTION DE L'ACCORD A LONG TERME ET CONSIDERATIONS FINALES

33 Attribution de l'accord à long terme

33.1 L'UNFPA souhaite attribuer plusieurs LTA aux soumissionnaires qui ont obtenu le score le plus élevé, le deuxième score *le plus* élevé et le troisième score le plus élevé des évaluations technique et financière combinées.

34 Rejet des offres et annulations

34.1 L'UNFPA se réserve le droit de rejeter toute offre d'un soumissionnaire ayant précédemment échoué à exécuter correctement un marché ou à livrer dans les délais prévus par le bon de commande, ou si le soumissionnaire n'est pas, selon l'UNFPA, en position d'honorer le(s) LTA.

34.2 L'UNFPA se réserve le droit d'annuler la RFP et de rejeter toutes les offres à quelque moment que ce soit préalablement à l'attribution du LTA, sans engager sa responsabilité auprès du ou des soumissionnaires concernés et sans avoir aucune obligation d'informer le ou les soumissionnaires des raisons motivant l'action de l'acheteur.

34.3 Les Soumissionnaires renoncent à tout droit de faire appel de la décision prise par l'UNFPA.

35 Droit de modifier les quantités au moment de l'attribution du marché

35.1 Au moment de l'attribution du LTA et de tout bon de commande dans le cadre du LTA, l'UNFPA se réserve le droit de modifier les quantités des biens ou des services spécifiés dans la présente RFP sans aucune modification des tarifs horaires ou quotidiens ou de tout autre coût ou prix proposé par le soumissionnaire et sans aucune modification des conditions générales.

35.2 L'UNFPA se réserve le droit de négocier le prix avec l'adjudicataire avant d'attribuer le LTA pour garantir que l'offre financière est compétitive sur tous les aspects du prix.

35.2.5 L'objectif des négociations des offres sélectionnées selon la méthode de « l'analyse cumulative » est de garantir que la proposition technique est conforme aux exigences et que la proposition financière est compétitive sur tous les aspects du prix.

35.2.6 Au cours de la négociation, les éventuelles lacunes de l'offre seront signalées au fournisseur. Celui-ci sera autorisé à faire des ajustements à sa proposition afin d'améliorer et de définir plus clairement le contenu de son offre. Toutefois, il ne sera en aucun cas possible de modifier les exigences (cahier des charges ou spécifications).

36 Signature de l'accord à long terme

36.1 Le fonctionnaire en charge des approvisionnements enverra à l'adjudicataire le LTA valide pour une période de **[trois]** années, ce qui constituera l'avis d'attribution. L'adjudicataire devra signer, dater et renvoyer le LTA à l'UNFPA dans les dix jours civils suivant la réception de celui-ci. Pour faciliter la signature du LTA, les soumissionnaires sont encouragés à examiner le modèle de LTA **SECTION VII- MODELE D'ACCORD A LONG TERME** inclus dans le dossier d'appel d'offres avant d'envoyer une soumission. Lors de la réception d'un bon de commande dans le cadre du LTA, l'adjudicataire livrera les biens ou les services conformément au calendrier inclus dans le bon de commande.

- 36.2 Le LTA sera établi entre le ou les adjudicataires et l'UNFPA pour permettre à l'UNFPA de conclure l'approvisionnement des biens et des services spécifiés. Cet accord représente une offre de l'adjudicataire pour fournir des biens ou des services à l'UNFPA selon les prix et les délais de livraison prévus par les Conditions générales applicables aux contrats pour toute la durée de l'accord. Cet accord ne constituera pas un contrat, et n'obligera pas l'UNFPA à s'engager financièrement de quelque manière que ce soit. Seuls les bons de commande passés en conformité avec cet accord constitueront un engagement de la part de l'UNFPA.
- 36.3 L'UNFPA se réserve le droit de résilier cet accord s'il considère que les performances du fournisseur ne sont pas satisfaisantes.
- 36.4 Après l'établissement du LTA avec le ou les adjudicataires, la procédure d'appel d'offres secondaire suivante sera appliquée pour chaque besoin de biens ou de services (note : l'UNFPA se réserve le droit d'organiser les futures procédures d'appel d'offres au moyen d'un système en ligne) :
- 36.4.5 Une demande de devis (RFQ) sera adressée à toutes les sociétés titulaires d'un LTA au titre de la fourniture des biens et services connexes requis.
- 36.4.6 Les soumissionnaires devront fournir leurs meilleurs prix dans les limites du plafond des prix unitaires maximums offerts dans le LTA.
- 36.4.7 Les soumissionnaires disposeront d'un maximum de deux semaines pour fournir un devis. Un délai plus long pourra être accordé selon le degré de complexité et la destination de la demande.
- 36.4.8 Les devis seront évalués au moyen d'une méthode basée sur l'offre techniquement acceptable la moins-disante. Le fonctionnaire en charge des approvisionnements fournira des indications concernant les paramètres d'évaluation au moment de publier la RFQ.
- 36.4.9 L'UNFPA se réserve le droit de passer le marché CPT ou FCA à l'aéroport ou au port le plus proche et d'acquérir les services de fret séparément, en fonction de l'intérêt de l'UNFPA.
- 36.4.10 L'UNFPA se réserve le droit d'accepter tout ou partie du devis.
- 36.4.11 Les soumissionnaires invités à participer à un appel d'offres secondaire qui ne donnent régulièrement pas suite aux RFQ de l'UNFPA sans justification valable pourront ne plus être consultés**

37 Publication de l'adjudication

- 37.1 L'UNFPA publiera les résultats de l'adjudication sur [United Nations Global Marketplace](#) accompagnés des informations suivantes : nom et pays du fournisseur, description des biens ou des services et date du contrat.
- 37.2 De plus, pour chaque bon de commande, l'UNFPA publiera sur [United Nations Global Marketplace](#) , à moins qu'il ne soit dans l'intérêt de l'UNFPA de ne pas le faire, les informations suivantes : le numéro de référence du bon de commande, la description des biens et des services, le pays bénéficiaire, le nom et le pays du fournisseur, le montant et la date du bon de commande.

38 Conditions de paiement

- 38.1 La politique de l'UNFPA est d'effectuer les paiements lorsque les services sont fournis ou lorsqu'une étape spécifique décrite dans le contrat a été réalisée.

39 Contestation

- 39.1 Les soumissionnaires qui estiment avoir été traités injustement ou inéquitablement dans le cadre de l'appel d'offres, de l'évaluation ou de l'adjudication d'un LTA peuvent envoyer une réclamation

au Chef de l'unité concernée de l'UNFPA [Josiane YAGUIBOU, Représentante résidente] à l'adresse suivante : yaguibou@unfpa.org . Si le fournisseur n'est pas satisfait de la réponse fournie par le chef de l'unité concernée, il peut contacter le Chef de la PSB à l'adresse procurement@unfpa.org.

40 Documents mentionnant les efforts du soumissionnaire en matière de développement durable

- 40.1 L'UNFPA demande désormais des informations et des documents sur les politiques environnementales et sociales dans les offres des soumissionnaires. L'UNFPA inclut des critères environnementaux et sociaux dans le processus d'évaluation, notamment le respect du Pacte mondial (de plus amples informations sont disponibles sur <http://www.unglobalcompact.org/> ou en contactant la PSB à l'adresse procurement@unfpa.org). L'UNFPA encourage les fournisseurs à adhérer au Pacte mondial des Nations Unies et à envisager les manières de contribuer à la réduction de leur impact sur l'environnement.

SECTION II : CAHIER DE CHARGES

SECTION II — ANNEXE A : INSTRUCTIONS POUR PREPARER L'OFFRE TECHNIQUE (21)

L'offre technique doit être formulée de manière concise et doit reprendre le modèle ci-dessous pour inclure, sans y être nécessairement limité, les informations suivantes :

1. Brève description de la société et des qualifications de la société : informations qui faciliteront l'évaluation de la fiabilité de votre entreprise, comme les catalogues de la société ou ses capacités financières ou de gestion pour fournir les services.
2. La compréhension de votre société concernant les besoins pour les services et l'objectif du projet, comprenant les hypothèses : indiquez toute hypothèse ou tout commentaire concernant les données, les services d'aide ou les installations à fournir selon le cahier des charges ou que vous estimez nécessaire de préciser.
3. Approche, méthodologie, planning et productions proposés : tout commentaire ou suggestion concernant le cahier des charges, ainsi qu'une description détaillée de la manière dont votre institution envisage de respecter le cahier des charges. Le nombre d'heures-personnes par jour pour chaque spécialisation que vous considérez nécessaire pour mener à bien tous les travaux doit être indiqué.
4. Équipe proposée : la composition de l'équipe que vous proposez pour les activités, ainsi que les tâches (y compris de supervision) assignées à chacun. Un organigramme indiquant les lignes hiérarchiques, accompagné d'une description de l'organisation de l'équipe doit appuyer votre offre.
5. Membres de l'équipe proposés : veuillez joindre le curriculum vitae du professionnel senior de l'équipe et citer les membres de l'équipe proposés.
6. Description détaillée des prestations que vous proposez.
7. Planification détaillée du projet (diagramme de Gantt) montrant les ressources et les aides nécessaires de votre société ainsi que de l'UNFPA.
8. Description détaillée des spécifications techniques de votre offre.
9. Liste des activités en dehors du champ d'application des services comparés aux activités dans le champ d'application.
10. Pourquoi vous êtes qualifié pour ce projet (références similaires, préférablement avec des exemples).
11. L'UNFPA demande aux Soumissionnaires de joindre à leur offre les informations relatives aux politiques environnementales et sociales, ainsi que toute documentation afférente.
12. Copie des certificats en vigueur, par exemple BPF/qualité, CVL/CPP, le certificat ISO du produit, le certificat CE du fabricant, l'autorisation 510k (États-Unis), la norme QS (Japon), s'il y a lieu.
13. Tous les formulaires requis dans la Section I : Instructions aux soumissionnaires, Clause 16.1

Les soumissionnaires ne doivent pas inclure d'informations ou d'indications concernant leur offre financière dans l'offre technique. Cela entraînerait la disqualification définitive de l'ensemble de la soumission.

SECTION II — ANNEXE B : ANALYSE DES DEPENSES ET PREVISION DE LA DEMANDE

(22)

CONTEXTE

Le Système des Nations Unies au Togo souhaite obtenir des propositions d'agences de voyage / d'organismes de gestion des voyages capables de fournir des services de gestion de voyages aux organisations des Nations Unies à Lomé au Togo.

Afin de réduire les coûts tout en garantissant une qualité de service exceptionnelle, toutes les exigences en matière de voyage ont été regroupées. En conséquence, un (1) contrat sera conclu avec trois (03) agences de voyage pour répondre à tous les besoins du Système des Nations Unies en matière de transport et de services.

Les voyages, tels que mentionnés dans les termes de référence, s'appliquent à tous les déplacements ou voyages du personnel du Système des Nations Unies et / ou des personnes à leur charge (à des fins officielles ou non), des consultants, des fonctionnaires gouvernementaux et des participants assistant à des réunions ou effectuant des visites officielles pour le Système des Nations Unies, d'un endroit à un autre.

Les statistiques sur les voyages des organisations des Nations Unies susmentionnées, qui donnent une idée du volume d'opportunités de voyages générées par le Système des Nations Unies, sont les suivantes pour 2018:

VOLUME TOTAL DU SERVICE AÉRIEN BASÉ SUR LE NOMBRE DE BILLETS ÉMIS ET LA VALEUR (en USD) PAR QUELQUES AGENCES en 2018 à titre d'information

Agency	2018		
	Air Travel Tickets		
	Qty	Value, USD	Value, XOF
UNDP	137	176,737	103 952 700
UNICEF	104	88,369	50 950 200
UNFPA	100	94,348	54 461 628
WHO	122	86,866	50 121 682
UNHCR	141	62,410	35 983 900

Veuillez noter que UNFPA fournit juste des statistiques et ne peut garantir l'exactitude des informations contenues dans les rapports susmentionnés et les propose de bonne foi. Tout accord résultant de la présente demande de proposition n'emporte *aucune* garantie quant au volume d'activités futures.

RESPONSABILITES DE L'AGENT DE VOYAGE ET RÉSULTATS ESCOMPTÉS

L'agent de voyage retenu fournira une gamme complète de services de haute qualité, de manière rapide, agréable et sans complication à tous les fonctionnaires / agents du système des Nations Unies, y compris les personnes à leur charge et les autres voyageurs autorisés par le système des Nations Unies, et conformément aux politiques, procédures et directives du Système des Nations Unies qui seront communiquées lors de la signature du contrat.

Les produits et services de voyages attendus par les organisations des Nations Unies sont les suivants:

1. ACCREDITATION ET AFFILIATION

- a) Le prestataire doit être accrédité auprès de l'IATA (International Air Transport Association). Cette accréditation devra demeurer en vigueur tout au long de la durée du contrat. Une confirmation de la validité de l'accréditation par IATA devra être fournie.
- b) Le prestataire doit être enregistré auprès des autorités compétentes de la République Togolaise et être autorisé à exercer ses activités sur le territoire national.
- c) Le prestataire devra prouver qu'il est à jour de ses obligations fiscales et de ses cotisations auprès de la Caisse de Sécurité Sociale.
- d) Le prestataire doit avoir un chiffre d'affaire annuel d'au moins égal à 500.000 USD.
- e) Le prestataire, s'il est une Agence de voyages, doit avoir et jouir d'ententes privilégiées avec les principales compagnies aériennes internationales opérant sur le territoire de la République Togolaise.
- f) Le prestataire doit pouvoir vendre les billets de toutes les compagnies aériennes.
- g) Le prestataire doit avoir un minimum de trois ans d'expérience dans l'industrie du voyage en matière de réservations et de billetterie.
- h) La disponibilité du réseau mondial / des filiales dans les principales destinations des Nations Unies est un avantage.

2. STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT DU PRESTATAIRE

- a) Le prestataire doit disposer d'un personnel qualifié et expérimenté capable de répondre aux besoins du Système Des Nations Unies, les Curriculum Vitae et l'organigramme devront être fournis. Le prestataire veillera également à garder une confidentialité sur les informations et les documents concernant les agences du système des nations unies)
- b) Le prestataire devra initier un agent ou des agents responsables de contrôler les billets émis pour le compte du système des nations unies. Cet agent devra être certifié.
- c) Le prestataire doit mettre à la disposition du Système des Nations Unies un terminal spécialisé pour faire les réservations de voyage. De plus, il devra encadrer un agent ou des agents du système des nations unies désignés à cet effet à utiliser ce terminal.
- d) Le prestataire doit prendre en considération la mise en place d'un implant au sein des Agences du système des nations unies intéressées.
- e) Le prestataire devra maintenir un système de documentation ainsi que des dossiers individuels pour chaque passager et voyage requis, incluant le bon de commande, des cotations, photocopie du billet, et la facture, le cas échéant.
- f) Le prestataire doit disposer d'un système électronique de réservation et émission de billets.
- g) Le prestataire devra informer les fonctionnaires désignés du système des nations unies de ou des personne (s) responsable(s), (avec adresse et numéro de téléphone) qui devrait (aient) être contactée(s) en cas d'urgence, jours fériés et après les heures normales de travail.
- h) Le prestataire devra transmettre sous huitaine, ses factures originales aux agences du Système des Nations Unies que dans un délai de 30 jours ouvrables après que les services aient été rendus. Les factures doivent spécifier les services rendus et devront être accompagnées des photocopies des billets et l'original du bon de commande.
- i) Le prestataire devra remettre des rapports de statistiques mensuels à la demande des agences du Système des Nations Unies aux fins de calcul des ristournes (n° billet, itinéraire, nom compagnie, montant total et montant de la ristourne).
- j) Le prestataire devra remettre un rapport individuel ou consolidé à la demande des agences du Système des Nations Unies.
- k) Le prestataire veillera à garder une confidentialité des informations et des documents concernant les agences du Système des Nations Unies.

3. RESERVATIONS, BILLETTERIES, TARIFICATION

- a) Le prestataire devra établir sans délais, des itinéraires et cotations (trois au minimum) appropriés dans l'intérêt des agences du Système des Nations Unies pour tout voyage autorisé.
- b) Le prestataire devra sécuriser le meilleur tarif publié (non excursion) et négocié.
- c) Les tarifs négociés devront être maintenus pour une période déterminée.
- d) Le prestataire devra assister, informer et conseiller les agences du Système des Nations Unies pour tout titre de voyage exigé avant le départ.
- e) Le prestataire devra aviser les agences du Système des Nations Unies de l'état de réservation requise et le délai approprié pour l'émission du billet.
- f) Le prestataire devra s'assurer que les billets émis sont conformes à la requête.
- g) Le prestataire devra livrer les documents et titres de voyage dans le meilleur délai selon l'entente avec les agences du Système des Nations Unies.
- h) Le prestataire devra traiter le remboursement des billets inutilisés/annulés selon les restrictions de la base tarifaire dans le meilleur délai sans pénaliser les agences du Système des Nations Unies.
- i) Le prestataire devra négocier pour le compte des agences du Système des Nations Unies, des tarifs préférentiels et la qualité de service auprès des compagnies aériennes (accords tripartites).
- j) Le prestataire devra obtenir pour les agences du Système des Nations Unies, un quota de sièges durant la haute saison.
- k) Le prestataire doit pouvoir obtenir des possibilités de sur classement et de choix/sélection de sièges.
- l) Le prestataire aidera si possible à la gestion des cartes de fidélité du passager.

4. AUTRES PRODUITS ET SERVICES REQUIS

- a) Le prestataire devra mettre à la disposition des agences du Système des Nations Unies un service de protocole et de transfert gratuit qui assistera les voyageurs avec les formalités de départ et d'arrivée.
- b) Le prestataire devra aider à l'obtention de tous les visas d'entrée au Togo et devra disposer d'un espace aménagé à l'aéroport.
- c) Le prestataire négociera des tarifs exceptionnels pour les excédents de bagages et gèrera tous les cas de perte des bagages avec les compagnies jusqu'au dénouement satisfaisant et/ou indemnisation finale.
- d) Le prestataire devra analyser les plaintes déposées avec la plus grande diligence et dans l'intérêt des agences du Système des Nations unies.
- e) Le prestataire devra proposer un taux de ristourne annuelle à accorder au SNU sur tous les billets émis au cours de la période sous contrat.
- f) Compte tenu de la nature du travail du Système des Nations Unies, cette dernière s'attend à ce que son partenaire dans le secteur des voyages soit disponible et joignable 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pas seulement en cas d'urgence. Des numéros d'urgence et personnels doivent être fournis pour les besoins du week-end et des jours fériés.

5. SERVICES ET SERVICES SUPPLEMENTAIRES SUR DEMANDE

– Transferts aéroport / transport

L'agence de voyage fournira, au besoin, des services de transport pour la prise en charge à l'aéroport et l'accompagnement à des tarifs établis et confirmés.

– Documents de voyage et assistance de visa

L'agence de voyage fournira une assistance pour l'obtention de visas en dehors du pays. Cette assistance comprend notamment:

- la fourniture de formulaires et de candidatures de demande de visa, la fourniture

- d'informations sur les visas aux voyageurs, l'organisation de la livraison et la récupération des documents de demande de visa auprès des bureaux des consulats respectifs;
- le remplacement immédiat des billets et autres documents de voyage en cas de perte.

NORMES DE PERFORMANCE ET GARANTIES DE QUALITE DU SERVICE

L'agent de voyage sous contrat doit rendre ses services et livrer ses produits conformément aux normes de performance minimales prescrites par les Nations Unies, établies, qui serviront également de base à l'enquête annuelle sur les performances effectuée par toutes les organisations des Nations Unies.

Produit/ Service	Caractéristiques de performance	Définition	Norme/Qualité de service
1. Réservation de la Compagnie	Précision de l'agence	Capacité à réaliser une tâche de manière complète et sans erreur.	Zéro-erreur dans les dossiers des passagers/ réservations aériennes, calcul des tarifs et itinéraires
	Rapidité et efficacité	Capacité à livrer le produit ou le service rapidement et avec un minimum de ressources.	a. Pour les réservations confirmées via l'itinéraire dans les deux heures à compter de la demande b. Pour les réservations en attente via des mises à jour régulières tous les deux jours
2. Billets d'avion	Précision de l'agence	Capacité à effectuer la tâche complètement et sans erreur	Zéro erreur dans le billet imprimé / voyage annulé en raison de documents de voyage incomplets
	Délais de livraison	Capacité à livrer le produit ou le service à la date promise ou avant	<u>3 jours ouvrables</u> avant la date de départ
4. Facturation	Précision	Possibilité de générer des relevés de facturation sans erreurs	<u>Zéro erreur</u> ou aucune différence entre les factures et les pièces jointes
	Clarté	Capacité à générer des factures transparentes ou faciles à comprendre	Aucun retour pour clarification / explication
5. Tarifs/tarification	Justice	Frais raisonnables pour les services offerts	À taux identique ou inférieur aux normes du marché
	Préoccupation de la compagnie à propos des tarifs	Possibilité de proposer des tarifs concurrentiels	Au même niveau ou à des niveaux inférieurs aux tarifs préférentiels des compagnies aériennes. Garantir qu'une offre est le tarif le plus bas possible.
	Bon rapport qualité prix	Compétitivité des tarifs cités vs restrictions ou absence / absence de celles-ci.	Aux mêmes conditions, mieux que proposés par les compagnies aériennes
6. Qualité du service	Accessibilité	Capacité d'accéder à une agence de voyage ou de la contacter	Téléphone: réponse rapide Urgence: 24 heures/7jours E-mail: disponible Site web: disponible
	Réactivité	Volonté de s'efforcer d'aider le voyageur	Réunions de coordination régulières avec les chargés de de voyages des agences des Nations Unies- deux fois par an
		Volonté de s'efforcer d'aider le voyageur	Nombre de voyages personnels réservés avec des agents de voyage

7. Résolution de problèmes	Remboursements	Capacité à traiter et à obtenir les remboursements de billets en temps opportun	100% dans un délai d'un mois à compter de la date d'annulation.
	Traitement des plaintes	Capacité à traiter les plaintes	Chronologie: une semaine Manière de résolution: note satisfaisante
9. Communications	Niveau de sensibilisation des voyageurs aux produits et services des agences de voyage	Les services et les politiques sont communiqués aux voyageurs. Les voyageurs sont bien informés sur les questions les concernant	Fréquence des communications: mensuelle

COMPOSITION DU PERSONNEL DES AGENCES DE VOYAGE

L'agence de voyage doit comprendre une équipe d'employés expérimentés possédant au moins deux (2) ans d'expérience en billetterie et réservations, possédant une connaissance suffisante de la langue française, possédant une connaissance approfondie de la billetterie et du calcul des tarifs, des experts du voyage professionnels et formés de manière professionnelle pour répondre aux besoins de voyage du système des Nations Unies au Togo.

- L'agent de voyage retenu est tenu d'affecter au moins deux (02) personnes dédiées aux besoins du Système des Nations Unies en matière de voyages, composées d'agents répondant aux besoins de voyages nationaux et internationaux; fournir des services complets de réservations, billetterie et documentation de visa et le traitement de rapports.
- Deux membres du personnel devront être affectés à plein temps aux besoins du Système des Nations Unies et deux autres membres du personnel seront disponibles pour l'assistance technique. Ce personnel dédié aux Nations Unies devra avoir des alternates en cas d'indisponibilité pour assurer la continuité des services.
- Les autres compétences et installations requises doivent provenir de la capacité de fonctionnement existante de l'agence de voyage.
- Tout ce personnel doit être parfaitement au courant des politiques de voyage du Système des Nations Unies et de chacune de ses agences, que les agences du Système des Nations Unies leur fourniront, et adopter les mêmes connaissances pour la conduite des affaires quotidiennes et la fourniture de services aux systèmes des Nations Unies. Les agences des Nations Unies organisent une séance d'initiation pour le personnel de l'agence de voyage sur les politiques de voyage des Nations Unies et / ou les spécificités de leurs agences respectives.
- LE SYSTÈME DES NATIONS UNIES s'attend à ce que le taux de roulement du personnel soit très faible et la rétention du personnel offrant des services de qualité doit être essentielle au succès du contrat. Tout changement dans la composition du personnel placé dans les locaux de l'entreprise, doit être notifié à UNFPA deux semaines à l'avance, et le CV du personnel nouvellement nommé doit être

partagé et examiné par UNFPA. UNFPA a le droit de rejeter le personnel proposé s'il n'est pas jugé suffisamment compétent pour gérer les services de voyage.

- L'agence doit fournir un service complet fonctionnant 7j/7 et un accès 24 heures sur 24 pour les cas d'urgence.

ACCORDS A LONG TERME (LTA) AVEC LES AGENCES DE VOYAGE RETENUES

Le soumissionnaire d'agence de voyage retenu doit être recruté à cette fin pour une période initiale de trois (03) ans, et peut être prolongé d'une (01) année supplémentaire si:

- évaluation satisfaisante des performances réalisée chaque année, sur la base d'une enquête menée auprès de voyageurs et de responsables des voyages aux Nations Unies;
- maintien des tarifs négociés convenus avec le Système des Nations Unies pendant la durée contractuelle, sauf lorsque les tarifs seront réduits sans affecter l'étendue et la qualité des services; et
- d'autres circonstances atténuantes trouvées ou jugées appropriées par le Système des Nations Unies sur la base de ses principes standards.
- L'accord à long terme avec l'agent de voyage retenu doit être signé par l'UNFPA, pour le compte et au nom des autres agences des Nations Unies.
- LE SYSTÈME DES NATIONS UNIES ne fixe pas et ne peut pas fixer de garantie minimale sur les ventes en volume à l'agent de voyage, qui ne peut imposer une telle garantie de volume de la part du Système des Nations Unies.

Toutefois, l'agence de voyage ne permettra pas aux compagnies aériennes d'imposer des frais et des pénalités sans l'autorisation écrite du Système des Nations Unies.

- Tous les remboursements issus des annulations des vols et les différentes ristournes sur les billets de voyage doivent être crédités sur le compte bancaire de l'agence des Nations Unies ayant passé la commande.
- LE SYSTÈME DES NATIONS UNIES se réserve le droit de suspendre le paiement s'il s'avérait que l'agence de voyage avait délibérément fait subir au Système des Nations Unies une perte ou que de telles dépenses avaient été engagées sans l'autorisation écrite du Système des Nations Unies.
- LE SYSTÈME DES NATIONS UNIES doit, de temps à autre, évaluer et vérifier avec d'autres agences de voyage et autres indicateurs du secteur la comparabilité et la compétitivité des tarifs versés au Système des Nations Unies. La fréquence des écarts par rapport aux taux concurrentiels sur le marché sera prise en compte dans l'évaluation annuelle des performances.

SECTION III : CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AUX CONTRATS

(23)

Les Conditions générales applicables aux contrats sont disponibles en suivant les liens ci-dessous ainsi que dans les pièces jointes à la présente RFP au format PDF.

Provision of Services	Pour les contrats et les bons de commande d'une valeur égale ou supérieure à 100 000 USD, couvrant des services;	English	French	Spanish
---------------------------------------	--	-------------------------	------------------------	-------------------------

SECTION IV : CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX CONTRATS

(24)

PRIX DU LTA	Les prix facturés pour les services réalisés ne sont pas modifiables.
DÉFINITION DES BIENS ET SERVICES	<p>Les biens désignent et incluent sans s'y limiter, fournir des services de voyages, des équipements et des installations sur site pratiquement sans temps d'attente pour le Système des Nations Unies.</p> <p>Les services incluent une gamme complète de services de voyages de haute qualité, de manière rapide, agréable et sans complication à tous les fonctionnaires / agents du système des Nations Unies, y compris les personnes à leur charge et les autres voyageurs autorisés par le système des Nations Unies, et conformément aux politiques, procédures et directives du Système des Nations Unies qui seront communiquées lors de la signature du contrat.</p>
RESPONSABILITÉS	L'UNFPA agit en tant qu'agent pour le compte d'un client tiers. Toute responsabilité financière exprimée ou implicite résultant de la commande incombe donc au client concerné.
INDICATEURS-CLÉS DE PERFORMANCE.	<p>Les performances de l'adjudicataire seront contrôlées et évaluées par l'UNFPA tous les ans afin d'examiner l'efficacité, l'efficience ou la constance des biens et des services fournis. Les résultats de l'évaluation seront communiqués au fournisseur dans le but d'améliorer ses services. Toute prorogation du contrat sera accordée en prenant en compte les résultats des évaluations des performances. L'évaluation est basée, mais sans s'y retreindre, sur les indicateurs-clés de performance suivants :</p> <p>Services :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accomplissement des résultats attendus; • Niveau de qualité et compétence technique satisfaisantes; • Communication rapide et efficace et professionnalisme; <p>Les indicateurs-clés de performance pourront être modifiés ou complétés durant la période de validité de ce contrat.</p>
CONDITIONS DE PAIEMENT	<p>La politique de l'UNFPA est d'effectuer les paiements lorsque les services sont fournis ou lorsqu'une étape spécifique décrite dans le contrat a été réalisée.</p> <p>Les paiements anticipés sont contraires à la politique de l'UNFPA, sauf dans des circonstances exceptionnelles, décrites dans la soumission, et autorisant l'adjudicataire potentiel, que ce soit une entreprise, une ONG, un gouvernement ou toute autre entité, à bénéficier d'un paiement anticipé. L'UNFPA requiert en règle générale une garantie bancaire ou une autre mesure de sécurité adéquate.</p> <p>Toute demande de paiement anticipé devra être justifiée, documentée, et devra être incluse dans l'offre financière. La justification devra expliquer la nécessité du paiement anticipé, détailler le montant</p>

	<p>demandé et fournir un projet d'utilisation de l'avance demandée. Des informations relatives au statut financier, telles que l'état financier audité au 31 décembre de l'année précédente, devront être fournies dans l'offre financière. Des informations supplémentaires pourront être demandées par l'UNFPA lors des négociations de finalisation du contrat avec l'adjudicataire.</p>
<p>INDEMNITÉS COMPENSATOIRES</p>	<p>Si un LTA est signé et si le vendeur ne fournit pas les services conformément aux étapes indiquées dans le LTA ou le bon de commande, l'UNFPA se réserve le droit d'appliquer des indemnités prédéterminées à titre compensatoire, et de déduire [3%] de la valeur des services indiquée dans le bon de commande par semaine de retard jusqu'à un maximum de 10% de la valeur du bon de commande. Le paiement de ces indemnités ne libère pas le vendeur de ses autres obligations et responsabilités en vertu du contrat ou du bon de commande.</p>

SECTION V : EXIGENCES DE QUALIFICATION DU FOURNISSEUR

1. Exigences légales et réglementaires

1.1. Les exigences légales et réglementaires seront évaluées grâce au Formulaire de confirmation et envoyée par les soumissionnaires. Une attention particulière sera portée aux soumissions qui ne proposent pas d'alternatives ou qui proposent des alternatives acceptables par l'UNFPA. Les soumissions doivent indiquer clairement ce que le soumissionnaire n'accepte pas, les raisons de cette non-acceptation, et les clauses alternatives pour chacune des RFP ou des Conditions générales applicables aux contrats de l'UNFPA : fourniture de services. (Pour se faire, utiliser **SECTION VI ANNEXE B : FORMULAIRE DE SOUMISSION**)

2. Statut juridique du soumissionnaire

- 1.1.** Les offres techniques des soumissionnaires doivent fournir la preuve que le soumissionnaire est légalement constitué en société dans le pays, en fournissant par exemple un certificat de constitution en société ou d'autres justificatifs (non requis pour les sociétés déjà cotées en bourse au niveau national, régional ou international. Cependant, une preuve de la cotation en bourse doit être fournie).
- 1.2.** Un exemplaire de l'enregistrement de la société dans le pays d'exploitation démontrant qu'elle est dûment autorisée à fournir ces biens ou ces services au pays de destination.
- 1.3.** Si un soumissionnaire n'a pas d'activité commerciale dans le pays de destination, il doit être représenté dans le pays par un agent équipé et en mesure d'assumer les obligations de maintenance, de formation, de réparation et de stockage des pièces détachées du fournisseur telles que spécifiées dans la **Section I INSTRUCTIONS AUX SOUMISSIONNAIRES** et dans la **Section II :**

3. Éligibilité du soumissionnaire

3.1 Les offres techniques des soumissionnaires doivent inclure une confirmation écrite indiquant qu'ils ne figurent pas dans les listes de fournisseurs exclus ou suspendus (SECTION VI-ANNEXE B : FORMULAIRE DE SOUMISSION DE L'OFFRE).

- Ils figurent dans la liste des vendeurs suspendus ou radiés par la Division des achats des Nations Unies ;
- Ils sont déclarés inéligibles par d'autres organisations des Nations Unies par le biais de la publication de leur inéligibilité ou s'ils figurent sur la liste du Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies (UNGM).
- Ils figurent sur la [UN 1267 List](#) émise par la résolution 1267 du Conseil de Sécurité des Nations unies qui établit un régime de sanctions couvrant des individus et entités associés à Al-Qaida ou aux talibans ;
- Ils sont exclus par le groupe de la Banque mondiale conformément à la [WB Listing of Ineligible Firms & Individuals](#) et la [WB Corporate Procurement Listing of Non-Responsible Vendors](#).

4. Stabilité financière

4.1 La stabilité financière des soumissionnaires sera évaluée sur la base de ratios tels que le ratio de liquidité générale, le ratio de trésorerie et le ratio de dette. Il est demandé aux soumissionnaires de fournir les ratios financiers clés en utilisant le tableau ci-dessous avec les états financiers vérifiés pour étayer leurs déclarations. Les ratios financiers doivent couvrir les ratios d'équilibre financier clés sur une période de trois ans, y compris ceux mentionnés dans le tableau ci-dessous.

Ratio financier	2016	2017	2018
Ratio de liquidité générale			
Ratio de trésorerie			
Ratio de dette			

4.2 Justificatif attestant que le soumissionnaire a mené à bien, au cours des cinq dernières années, au moins un contrat/LTA similaire de fourniture de biens ou de services correspondant à l'appel d'offres.

4.3 Les coordonnées des banques commerciales et des noms des personnes susceptibles de fournir des commentaires à l'UNFPA concernant la stabilité financière doivent être fournies.

5. Expérience et capacité technique.

- Capacités de gestion de l'entreprise organigramme et CV de l'équipe de direction.
- Preuves qu'un système d'assurance qualité est en place.
- Le soumissionnaire doit avoir fourni des services similaires aux organisations des Nations Unies ou à d'autres organisations similaires de manière satisfaisante au cours des trois dernières années, et les services ne doivent avoir fait l'objet d'aucun rapport de performance négatif.
- Références pour étayer la fourniture satisfaisante de services mentionnée ci-dessus.
- Données confirmant que le soumissionnaire est en mesure de réaliser le LTA ou les bons de commande qui seront émis conformément au LTA et de fournir ses prestations dans les délais indiqués.

SECTION VI : SOUMISSION ET FORMULAIRES A ENVOYER

(25)

Vous trouverez ci-dessous une vue d'ensemble des documents et des formulaires à envoyer en réponse à la RFP.

Description		Statut	Format pour la soumission
Annexe A :	Formulaire de confirmation de participation à l'appel d'offres	Obligatoire	PDF
Annexe B :	Formulaire de soumission de l'offre	Obligatoire	PDF
Annexe C :	Formulaire de renseignement sur le soumissionnaire	Obligatoire	PDF
Annexe D :	Expérience antérieure du soumissionnaire	Obligatoire	PDF
Annexe E:	Formulaire de bordereau des prix	Obligatoire	PDF & Excel
Annexe F :	Formulaire de renseignements sur les membres de la coentreprise	Optional	PDF
Annexe G:	Liste de vérification des formulaires de soumission	Non applicable	Non applicable

SECTION VI — ANNEXE A : FORMULAIRE DE CONFIRMATION DE PARTICIPATION A L'APPEL D'OFFRES

[complétez cette page et renvoyez-la avant l'ouverture des offres]

À: UNFPA Togo
Kondi-Abalo KOTOKOU
Chargé du Procurement et de la logistique
Date :
E-mail : kotokou@unfpa.org

De : *[Indiquer le nom de la société]*
[Indiquer le nom de la personne à contacter de la société]
[Indiquer le numéro de téléphone]
[Indiquer l'adresse e-mail de la personne à contacter]
[Indiquer l'adresse postale de la société]

Objet : UNFPA/TGO/RFP/19/001

<input type="checkbox"/>	OUI, nous souhaitons soumettre une offre en réponse à la RFP mentionnée ci-dessus.
<input type="checkbox"/>	NON, nous ne sommes pas en mesure de soumettre une offre en réponse à la RFP mentionnée ci-dessus pour les raisons suivantes :

- () Les produits ou services demandés ne font pas partie de notre gamme de produits.
- () Les produits demandés ne sont pas disponibles pour le moment.
- () Nous ne sommes pas en mesure de soumettre une offre compétitive pour les produits ou services demandés pour le moment.
- () Nous ne sommes pas en mesure de nous conformer aux spécifications.
- () Les informations fournies aux fins de recevoir des offres sont insuffisantes et pas assez claires
- () Vos documents d'appel d'offres sont trop complexes.
- () Le délai imparti pour préparer une offre correcte est trop court.
- () Nous ne sommes pas en mesure de nous conformer aux conditions de livraison.
- () Nous ne sommes pas en mesure d'adhérer à vos conditions générales (veuillez préciser : conditions de paiement, demande de garantie de bonne exécution, etc.):
- () Nous sommes actuellement surchargés
- () Nous sommes fermés pendant les vacances
- () Nous avons dû donner priorité aux demandes d'autres clients
- () Nous ne vendons pas directement, mais par l'intermédiaire de distributeurs
- () Nous n'offrons aucun service après-vente dans le pays du destinataire
- () La personne traitant les appels d'offres est absente
- () Autres (veuillez préciser)

<input type="checkbox"/>	Oui si nous ne soumettrons pas d'offres pour cette RFP, nous sommes intéressés par les futures opportunités d'appel d'offres.
<input type="checkbox"/>	Non, nous ne sommes pas intéressés par les futures opportunités d'appel d'offres. Veuillez enlever notre société de votre base de données s'il vous plaît.

Si l'UNFPA souhaite poser des questions concernant ce formulaire de confirmation de participation à l'appel d'offres ou si l'UNFPA veut obtenir des clarifications concernant notre décision de ne pas envoyer de soumission, la personne suivante sera en mesure de fournir des informations:

Nom:		E-mail:	
Titre:		Téléphone:	

SECTION VI — ANNEXE B: FORMULAIRE DE SOUMISSION DE L'OFFRE

Date: [Jour, mois, année]

À: UNFPA
Boulevard Eyadema, Quartier Forever
Lomé, BP 8677
Togo

Cher Monsieur/Madame,

Le soussigné, après avoir lu les documents originaux du RFP du UNFPA / TGO/ RFP / 19 / 001, y compris toutes les annexes, les révisions subséquentes et toutes les réponses aux questions reçues des soumissionnaires postés sur UNGM avant de soumettre de l'offre et Fournir les services, conformément aux spécifications énoncées et sous réserve des conditions énoncées ou spécifiées dans les documents du RFP.

Nous acceptons de respecter cette offre pour une période de 120 jours à compter de la date fixée pour l'ouverture de la soumission dans la demande de proposition, et l'offre demeurera contraignante pour nous et pourra être acceptée à tout moment avant l'expiration de cette période.

Si notre offre est acceptée, nous nous engageons à commencer et à achever la livraison de tous les articles dans la LTA dans le délai qui sera stipulé dans les bons de commande.

Nous comprenons que UNFPA n'est pas tenu d'accepter toute offre qu'il aurait reçue et qu'un contrat contraignant n'aurait lieu qu'après la conclusion des négociations finales et l'octroi de la LTA et qu'une ou plusieurs PO seraient prises en vertu de ces LTA.

Nous confirmons que notre entreprise n'a pas de conflit d'intérêts conformément à la section I: Instructions aux soumissionnaires, clause 2.3, et que notre entreprise, ses sociétés affiliées ou ses filiales, y compris les sous-traitants ou fournisseurs pour une partie quelconque de la LTA, n'ont pas été déclarées Non éligible par UNFPA, conformément à la section I: Instructions aux soumissionnaires, clause 2.4.

Meilleures salutations,

Signature et tampon du soumissionnaire:	
Nom :	
Fonction :	
Nom de la société:	
Téléphone:	
E-mail :	

SECTION VI — ANNEXE C: FORMULAIRE DE RENSEIGNEMENT SUR LE SOUSSIONNAIRE

UNFPA/TGO/RFP/19/001

1. Informations sur l'organisation	
Nom de la société ou de l'institution	
Adresse, ville, pays	
Téléphone/FAX	
Site Internet	
Date de création	
Représentant légal : Nom, prénom, fonction	
Forme juridique : Personne physique/Co Ltd, ONG/institution / autres (précisez)	
Catégorie de l'organisation : Fabricant, grossiste, négociant, prestataire, etc.	
Domaines d'expertise de l'organisation	
Licences en cours, le cas échéant, et autorisations (dates, numéros et dates d'expiration)	
Nombre d'années d'expérience dans la fourniture à des agences des Nations Unies	
Nombre d'années d'expérience dans la fourniture à l'UNFPA	
Capacité de production	
Filiales (indiquez les noms et les adresses des filiales pertinentes dans le cadre de cette offre)	
Représentants commerciaux dans le pays : Nom, adresse, téléphone (uniquement pour les sociétés internationales)	

2. Attestation d'assurance qualité	
Système international de gestion de la qualité (QMS)	
Liste des autres certificats ISO ou de certificats équivalents	
Présence et caractéristiques d'un laboratoire de contrôle de la qualité sur place (si pertinent dans le cas de cette offre)	

3. Expertise du personnel	
Effectif global	
Effectif impliqué dans des LTA similaires	

4. Coordonnées des personnes que l'UNFPA peut contacter pour demander des explications pendant l'évaluation de l'offre	
Nom, prénom	
Ligne directe	
Adresse électronique	
Veuillez noter que cette personne doit être disponible pendant les deux semaines suivant l'ouverture des offres	

Signature et tampon du soumissionnaire:	
Nom :	
Fonction :	
Non de la société:	
Téléphone:	
E-mail :	

SECTION VI — ANNEXE D: EXPERIENCE PREALABLE DU SOUMISSIONNAIRE

Numéro de commande et date	Description ⁴	Client	Personne-contact, numéro de téléphone, adresse e-mail	Dates de réalisation		Montant du contrat	Réalisation satisfaisante
				Du :	Au :	(Devise	

Le soumissionnaire doit indiquer la description des produits, des services ou des travaux fournis aux clients.

Pièces à joindre : justificatifs (courrier ou certificat du client) attestant l'achèvement des commandes susmentionnées de manière satisfaisante.

Signature et tampon du soumissionnaire:		Contre-signature et cachet de l'expert-comptable	
Nom et titre		Nom et titre	
Nom de la société:		Nom de la société:	
Téléphone:		Téléphone:	
E-mail :		E-mail :	
Date :		Date :	

⁴ Veuillez indiquer les contrats pertinents liés à la RFP.

SECTION VI — ANNEXE E : FORMULAIRE DE BORDEREAU DES PRIX

(26)

(Veuillez vous référer au document Excel ci-joint intitulé Annexe F — Formulaire de bordereau des prix.xls)

1. Envoyez ce document dans un e-mail différent de l'offre technique, comme le prévoit la Section I: Instructions aux soumissionnaires, Clause 20 Soumission, sceau et marquage des offres et la Section I — Instructions aux soumissionnaires.
2. L'UNFPA étant exempt d'impôts, tous les prix/tarifs communiqués ne doivent pas inclure de taxes.
3. Les soumissionnaires sont priés d'établir un barème de prix pour les billets et un barème des taux de commissions (remise) faites aux agences des Nations Unies par compagnie aérienne et proposés des frais qui seront appliqués sur les autres types de transaction :
 - Les prix à fournir sont ceux des billets aller-retour en classe économique considérant une date de départ le 05 mars 2020 avec un retour le 15 mars 2020 (flexibilité +/- 3 jours pour avoir le meilleur prix possible). – Dates établies pour évaluation uniquement
 - Le prix du billet et les taxes sont indicatifs aux fins de l'évaluation et ce en vue de déterminer l'agence ayant la capacité d'offrir les meilleurs tarifs. En revanche, le taux de remise et le les frais de services des agences de voyages seront contractuels.
 - Le coût total permettra d'évaluer l'agence la plus avantageuse pour le SNU.

• Devise de l'offre : USD

N°	Destinations et classe * Liste non exclusive	Nombre estimé de voyages * indicatif	Compagnie proposant la meilleure offre sur le trajet	Base Fare Hors taxe Taxes (USD)	Taxes (USD)	Rabais consenti par l'Agence au NU/par ticket (%)	Frais d'émission d'un billet simple (Economy)	Frais d'émission d'un billet simple (Business)	Frais d'émission d'un billet aller et retour (Economy)	Frais d'émission d'un billet aller et retour (Business)	Frais d'annulation d'un billet (Economy)	Frais d'annulation d'un billet (Business)	Frais de changement de la date d'un billet (Economy)	Frais de changement de la date d'un billet (Business)	Frais de transport d'un passager de l'aéroport vers son domicile/ bureau (par km)	Coût total par billet (USD): I = (E+F) - (E*G) + H	Coût total du billet J=C*I
A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
Principales destinations en Afrique																	
1	Abidjan	30			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
2	Accra	10			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
3	Addis-Abeba	10			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
4	Bamako	20			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
5	Bissau	10			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
6	Cotonou	5			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
7	Dakar	50			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
8	Douala	10			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
9	Johannesburg	8			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
10	Kinshasa	10			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
11	Abuja	12			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
12	Le Caire	5			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
13	Libreville	10			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
14	Nairobi	20			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
15	Ndjamena	10			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
16	Niamey	10			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
17	Ouagadougou	10			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

N°	Destinations et classe * Liste non exclusive	Nombre estimé de voyages * indicatif	Compagnie proposant la meilleure offre sur le trajet	Base Fare Hors taxe Taxes (USD)	Taxes (USD)	Rabais consenti par l'Agence au NU/par ticket (%)	Frais d'émission d'un billet simple (Economy)	Frais d'émission d'un billet simple (Business)	Frais d'émission d'un billet aller et retour (Economy)	Frais d'émission d'un billet aller et retour (Business)	Frais d'annulation d'un billet (Economy)	Frais d'annulation d'un billet (Business)	Frais de changement de la date d'un billet (Economy)	Frais de changement de la date d'un billet (Business)	Frais de transport d'un passager de l'aéroport vers son domicile/ bureau (par km)	Coût total par billet (USD): I = (E+F) - (E*G) + H	Coût total du billet J=C*I
A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
18	Praia	5			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
19	Yaoundé	20			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
2. Destinations principales en Amérique du Nord																	
20	NEW YORK	50			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
21	WASHINGTON	10			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
22	Port-au-Prince	10			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
23	MONTREAL	5			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
3. Destinations principales en Europe																	
24	Paris	20			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
25	Brussels	6			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
25	Bonn	4			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
26	Rome	10			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
26	Copenhague	6			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
26	Amsterdam	5			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
26	Genève	5			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
27	Londres	5			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
29	Vienne	5			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

N°	Destinations et classe * Liste non exclusive	Nombre estimé de voyages * indicatif	Compagnie proposant la meilleure offre sur le trajet	Base Fare Hors taxe Taxes (USD)	Taxes (USD)	Rabais consenti par l'Agence au NU/par ticket (%)	Frais d'émission d'un billet simple (Economy)	Frais d'émission d'un billet simple (Business)	Frais d'émission d'un billet aller et retour (Economy)	Frais d'émission d'un billet aller et retour (Business)	Frais d'annulation d'un billet (Economy)	Frais d'annulation d'un billet (Business)	Frais de changement de la date d'un billet (Economy)	Frais de changeme nt de la date d'un billet (Business)	Frais de transport d'un passager de l'aéroport vers son domicile/ bureau (par km)	Coût total par billet (USD): $I = (E+F) - (E*G) + H$	Coût total du billet $J=C*I$
A	B	C	D	E	F	G	H	I	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
4. Destinations principales en Asie																	
30	Dubai	2			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
31	Bangkok	5			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
32	Tokyo	5			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
33	Pékin	5			\$ -	0%	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
TOTAL																EN USD	\$ -

Signature et tampon du soumissionnaire:	
Nom :	
Fonction :	
Nom de la société:	
Téléphone:	
E-mail :	

SECTION VI — ANNEXE F: FORMULAIRE DE RENSEIGNEMENTS SUR LES MEMBRES DE LA COENTREPRISE

[Le soumissionnaire doit remplir ce formulaire conformément aux instructions données ci-dessous.]

Date : [indiquer la date (jour, mois et année) de la soumission de l'offre]

UNFPA TGO/RFP/19/001

Page _____ de _____ pages

1. Dénomination officielle du soumissionnaire :	[indiquer la dénomination officielle du soumissionnaire]
2. Dénomination officielle de la coentreprise :	[indiquer la dénomination officielle de la coentreprise]
3. Pays d'enregistrement de la coentreprise :	[indiquer le pays d'enregistrement de la coentreprise]
4. Année d'enregistrement de la coentreprise :	[indiquer l'année d'enregistrement de la coentreprise]
5. Adresse officielle de la coentreprise dans le pays d'enregistrement :	[indiquer l'adresse officielle de la coentreprise dans le pays d'enregistrement]
6. Coordonnées du représentant habilité de la coentreprise	
Nom : [indiquer le nom du représentant de la coentreprise]	
Adresse : [indiquer l'adresse du représentant de la coentreprise]	
Numéros de téléphone et de fax : [indiquer les numéros de téléphone et de fax du représentant de la coentreprise]	
Adresse e-mail : [indiquer l'adresse e-mail du représentant de la coentreprise]	
7. Ci-joint copies des originaux de :	[cochez les cases des originaux joints]
<input type="checkbox"/> Statuts ou enregistrement de la société susmentionnée au paragraphe 2 ci-dessus conformément à la Section I: Instructions aux soumissionnaires, Clause 2: Soumissionnaires éligibles.	
<input type="checkbox"/> Accord de coentreprise ou lettre d'intention de conclure un tel accord, cosigné par les signataires habilités de toutes les parties.	

SECTION VI — ANNEXE G: LISTE DE VERIFICATION DES FORMULAIRES

La liste suivante a pour objectif d'aider les soumissionnaires. Veuillez l'utiliser lors de la préparation de votre soumission afin de vous assurer qu'elle comprend toutes les informations requises. Cette liste est une référence interne pour le soumissionnaire et ne doit *pas* être incluse dans l'offre.

ACTIVITÉ	LIEU	OUI / NON N/A	COMMENTAIRES
Avez-vous lu et compris toutes les instructions aux soumissionnaires de la Section I du dossier d'appel d'offres?	SECTION I- INSTRUCTIONS AUX SOUSSIONNAIRES		
Avez-vous examiné et accepté les Conditions générales de l'UNFPA applicables aux contrats ?	SECTION VI ANNEXE E: LISTE DE VÉRIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX CONTRATS DE L'UNFPA		
Avez-vous examiné et accepté les conditions particulières de l'UNFPA applicables aux contrats ?	SECTION IV : CONDITIONS PARTICULIÈRES APPLICABLES AUX CONTRATS		
Avez-vous rempli le formulaire de soumission de l'offre ?	SECTION VI ANNEXE B: FORMULAIRE DE SOUSSION DE L'OFFRE		
Avez-vous rempli le formulaire de renseignement sur le soumissionnaire?	SECTION VI ANNEXE C: FORMULAIRE DE RENSEIGNEMENT SUR LE SOUSSIONNAIRE		
Avez-vous rempli le formulaire concernant l'expérience préalable du soumissionnaire?	SECTION VI ANNEXE D: EXPÉRIENCE PRÉALABLE DU SOUSSIONNAIRE		
Avez-vous rempli et signé le formulaire de bordereau des prix?	SECTION VI — ANNEXE F: FORMULAIRE DE BORDEREAU DES PRIX		
Avez-vous rempli le formulaire de renseignements sur les membres de la coentreprise ?	SECTION VI-ANNEXE G: FORMULAIRE DE RENSEIGNEMENTS SUR LES MEMBRES DE		

	LA COENTREPRISE		
Avez-vous examiné tous les formulaires relatifs au contrat?	SECTION VII-MODELE D'ACCORD A LONG TERME		
Avez-vous fourni les justificatifs attestant que votre entreprise est légalement constituée dans le pays où elle est domiciliée ?	Section V : Exigences de qualification DU fournisseur		
Avez-vous préparé un exemplaire des états financiers et du bilan audités de votre société pour l'année précédente?	Section I: Instructions aux soumissionnaires, Clause 17.1.9 Section V: Exigences de qualification du SECTION V : EXIGENCES DE QUALIFICATION DU		
Avez-vous fourni une confirmation écrite que votre société n'est pas suspendue par le système des Nations unies ni exclue par le groupe de la Banque mondiale ?	SECTION VI ANNEXE B: FORMULAIRE DE SOUMISSION DE L'OFFRE et Section I: Instructions aux soumissionnaires, Clause 2.4		
Avez-vous inclus la copie des certificats en vigueur, par exemple BPF/qualité, CVL/CP, le certificat ISO du produit, le certificat CE du fabricant, l'autorisation 510k (États-Unis), la norme QS (Japon), etc.?	ANNEXE A : INSTRUCTIONS POUR PRÉPARER L'OFFRE TECHNIQUE		
Avez-vous inclus un exemplaire de vos politiques sociale et environnementale, ainsi que la documentation y afférente?	Section I : Instructions aux soumissionnaires, Clause 40		
Avez-vous examiné les exigences du Pacte mondial des Nations unies ?	Section I : Instructions aux soumissionnaires, Clause 40		
Avez-vous scellé et marqué votre soumission conformément aux instructions aux soumissionnaires, Clause 20.4 (soumissions en copie papier) ou Clause 20.3 (soumissions électroniques)?	Section I : Instructions aux soumissionnaires, Clause 20.3.9 et 20.3		
En cas de soumission électronique par e-mail, la taille du fichier de la soumission est-elle inférieure à 8 Mo ? (Si la taille du fichier est supérieure à 8 Mo, cf. Instructions aux soumissionnaires, Clause 20.3.3)	Section I : Instructions aux soumissionnaires, Clause 20.3.4		

Avez-vous noté la date de clôture de soumission des offres ?	Lettre d'invitation numéro 4		
Avez-vous fourni les informations concernant les exigences de qualification du fournisseur?	Section V : Exigences de qualification DU fournisseur et &		
Avez-vous fourni les justificatifs montrant que le soumissionnaire a déjà exécuté au moins un marché similaire au cours des cinq dernières années, en matière de fourniture de biens ou de services ?	Section V : Exigences de qualification DU fournisseur		
Avez-vous indiqué les coordonnées des banques commerciales et des noms des personnes susceptibles de fournir des commentaires à l'UNFPA ?	Section V : Exigences de qualification DU fournisseur		
Avez-vous fourni suffisamment de documentation à propos de la capacité de votre société à exécuter le LTA, comme: <ul style="list-style-type: none"> - Une liste des contrats ou LTA similaires exécutés pour d'autres clients; inclure les coordonnées; - La preuve que le soumissionnaire possède une expérience dans cette zone géographique ; - Au moins 3 ans d'expérience dans l'exécution de contrats ou LTA similaires. 	SECTION VI ANNEXE D: EXPÉRIENCE PRÉALABLE DU SOUMISSIONNAIRE & Section V : Exigences de qualification DU fournisseur		
Avez-vous fourni suffisamment de documentation à propos de la capacité de gestion de votre société ? <ul style="list-style-type: none"> - Informations sur la structure de gestion de la société; - Système d'assurance qualité en place. 			
Avez-vous fourni des certificats de clients attestant le bon fonctionnement des biens ou des services, comme précisé ci-dessus?	SECTION VI ANNEXE D: EXPÉRIENCE PRÉALABLE DU SOUMISSIONNAIRE		
Avez-vous vérifié la Section I: Instructions aux soumissionnaires, Clauses 17 et 18, et fourni toute la documentation demandée aux formats corrects?	Section I : Instructions aux soumissionnaires, Clause 16 et 18		



SECTION VII: DOCUMENT CONTRACTUEL

Annex A	Accord à Long Terme	Obligatoire	PDF
Annexe B	Garantie bancaire d'avance de paiement	Not Applicable	PDF
Annexe C	Garantie de bonne exécution	Not Applicable	PDF



SECTION VII-ANNEX A ACCORD A LONG TERME