

Programme des Nations Unies pour le Développement



*Au service
des peuples
et des nations*

DEMANDE DE PRIX (RFQ) (Services internet)

NOM & ADRESSE DE L'ENTREPRISE	DATE : 19 avril 2017
	N° Réf : RFQ/TCD10/2017/04/011
Toutes les structures intéressées	

Le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD) vous invite à lui soumettre votre proposition de prix hors taxes pour la fourniture d'une connexion internet des locaux du bureau PNUD à N'Djamena au Tchad conformément aux spécifications techniques définies dans les termes de référence (TDRs) en annexe 2.

Les offres doivent être déposées dans l'urne située à la guérite des agents de sécurité/PNUD à l'entrée, au plus tard le **05/05/2017 à 15h00**, heure de N'Djamena, Tchad, Les offres qui seront reçues par le PNUD postérieurement à cette date-limite, pour quelque raison que ce soit, ne seront pas prises en compte.

Une **visite de site** aura lieu le **27 avril 2017 à 10h00** au bureau. Pour toute question éventuelle, adressez-vous à l'adresse faq.td@undp.org au plus tard le **29 avril 2017**, les réponses à toutes les questions posées seront publiées sur le site de publication, <http://procurement-notice.undp.org/search.cfm>, au plus tard le **1^{er} mai 2017**.

Le dossier de cette demande de cotation comprend les annexes suivant :

- Annexe 1 : les exigences et conditions de soumission
- Annexe 2 : les termes de référence (TDRs)
- Annexe 3 : le formulaire de soumission
- Annexe 4 : les conditions générales du marché

Annexe 1 : Exigences et conditions de soumission

Conditions de livraison [INCOTERMS 2010] <i>(Veuillez lier ceci au barème de prix)</i>	<input type="checkbox"/> FCA <input type="checkbox"/> CPT <input type="checkbox"/> CIP <input checked="" type="checkbox"/> DAP <input type="checkbox"/> Autre	
Le dédouanement ¹ , si nécessaire, sera à la charge :	N/A	
Adresse(s) exacte(s) du ou des lieux de livraison (indiquez-les toutes, s'il en existe plusieurs)	Programme des Nations Unies pour le Développement Farcha, Rondpoint de la Francophonie, Avenue Nelson Mandela <i>B.P. 906 N'Djamena, Tchad</i>	
Transitaire privilégié par le PNUD, le cas échéant ²	NA	
Distribution des documents de transport <i>(en cas d'utilisation d'un transitaire)</i>	NA	
Date et heure limites de livraison prévues <i>(si la livraison intervient ultérieurement, l'offre de prix pourra être rejetée par le PNUD)</i>	<input checked="" type="checkbox"/> Cf. Chronogramme ou plan de travail <input type="checkbox"/> Selon le calendrier de livraison annexé <i>[en cas de livraison échelonnée]</i> Heure : <i>[veuillez préciser]</i> Fuseau horaire de référence : <i>[veuillez préciser]</i>	
Calendrier de livraison	<input checked="" type="checkbox"/> Requis <input type="checkbox"/> Non requis	
Exigences en matière de conditionnement	N/A	
Mode de transport	<input type="checkbox"/> AERIEN	<input type="checkbox"/> TERRESTRE
	<input type="checkbox"/> MARITIME	<input checked="" type="checkbox"/> AUTRE : Selon le prestataire
Devise privilégiée pour l'établissement de l'offre de prix ³	<input type="checkbox"/> Dollar des Etats-Unis <input type="checkbox"/> Euro <input checked="" type="checkbox"/> Devise locale : F CFA	

¹ Doit être lié aux INCOTERMS choisis.

² Dépend des INCOTERMS. La suggestion visant à utiliser un service de messagerie privilégié par le PNUD n'est motivée que par la connaissance des procédures et des exigences en matière de documents qui sont applicables au PNUD lors du dédouanement.

³ Les fournisseurs doivent respecter l'ensemble des lois applicables aux transactions commerciales réalisées dans d'autres devises. La conversion d'une devise dans la devise privilégiée par le PNUD, si l'offre n'est pas libellée de

Taxe sur la valeur ajoutée applicable au prix offert ⁴	<input type="checkbox"/> Doit inclure la TVA et autres impôts indirects applicables <input checked="" type="checkbox"/> Doit exclure la TVA et autres impôts indirects applicables
Services après-vente requis	<input checked="" type="checkbox"/> Garantir l'ouvrage sur une durée minimum de 06 mois <input checked="" type="checkbox"/> Appui technique <input type="checkbox"/> Fourniture d'une unité de substitution en cas de retrait pour maintenance/réparation <input type="checkbox"/> Autres <i>[veuillez préciser]</i>
Date-limite de soumission de l'offre de prix	05 mai 2017 à 15h00 heure locale : GMT+1
Tous les documents, y compris les catalogues, les instructions et les manuels d'utilisation, doivent être rédigés dans la langue suivante :	<input type="checkbox"/> Anglais <input checked="" type="checkbox"/> Français <input type="checkbox"/> Espagnol <input type="checkbox"/> Autre <i>[veuillez préciser, y compris les dialectes, si nécessaire]</i>
Documents à fournir ⁵	<input checked="" type="checkbox"/> le formulaire de soumission fourni dans l'annexe 3, dûment rempli, conformément à la liste des exigences indiquées dans l'annexe 1 ; <input type="checkbox"/> une déclaration indiquant si des licences d'importation ou d'exportation sont requises au titre des biens devant être achetés, ainsi que toute restriction concernant le pays d'origine, l'utilisation/la double utilisation des biens ou services, y compris toute cession à des utilisateurs finaux ; <input type="checkbox"/> la confirmation que des licences de cette nature ont été obtenues par le passé et la perspective d'obtenir l'ensemble des licences nécessaires si l'offre de prix est retenue ; <input type="checkbox"/> des certificats de qualité (ISO, etc.) ; <input type="checkbox"/> le certificat d'inscription au registre du commerce le plus récent ; <input type="checkbox"/> l'attestation la plus récente justifiant de la régularité de la situation fiscale ; <input type="checkbox"/> l'agrément délivré par le fabricant à la société en qualité de représentante (si le fournisseur n'est pas le fabricant) ; <input type="checkbox"/> le certificat de distribution exclusive dans le pays (le cas échéant, et si le fournisseur n'est pas le fabricant) ;

la manière requise, se fera uniquement à l'aide du taux de change opérationnel de l'ONU en vigueur à la date d'émission du bon de commande par le PNUD.

⁴ Ceci doit être concilié avec les INCOTERMS requis par la RFQ. En outre, l'exonération de TVA varie d'un pays à l'autre. Veuillez cocher ce qui est applicable au CO/BU du PNUD demandant les biens.

⁵ Les 2 premiers éléments de cette liste sont obligatoires pour la fourniture de biens importés.

	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> la preuve/certification de la viabilité écologique (normes « vertes ») de la société ou du produit fourni ; <input type="checkbox"/> l'ensemble de la documentation, des informations et des déclarations concernant tout bien classé ou susceptible d'être classé dans la catégorie des « marchandises dangereuses » ; <input type="checkbox"/> des certificats d'enregistrement de brevet (si l'une quelconque des technologies incluses dans l'offre de prix est brevetée par le fournisseur) ; <input type="checkbox"/> une déclaration écrite de non-inscription sur la liste 1267/1989 du Conseil de sécurité de l'ONU, sur la liste de la division des achats de l'ONU ou sur toute autre liste d'exclusion de l'ONU <p><input checked="" type="checkbox"/> Autres</p> <p><u>Pièces administratives :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • l'autorisation administrative • le registre de commerce • les justificatifs de paiement d'impôt en cours de validité • les justificatifs de versement des cotisations sociales (CNPS) du dernier trimestre 2016. <p><u>Offre technique :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * attestations des travaux similaires réalisés (fournir les adresses des références) * planning d'exécution des travaux (délai de livraison, chronogramme et/ou plan de travail) * conformité aux spécifications techniques. <p><u>Offre financière</u></p> <ul style="list-style-type: none"> * Lettre de soumission * bordereau de prix (proforma)
Durée de validité des offres de prix à compter de la date de soumission	<p><input checked="" type="checkbox"/> 90 jours</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 60 jours <input type="checkbox"/> 120 jours <p>Dans certaines circonstances exceptionnelles, le PNUD pourra demander au fournisseur de proroger la durée de validité de son offre de prix au-delà de qui aura été initialement indiqué dans la présente RFQ. La proposition devra alors confirmer par écrit la prorogation, sans aucune modification de l'offre de prix.</p>
Offres de prix partielles	<p><input checked="" type="checkbox"/> Interdites</p> <p><input type="checkbox"/> Autorisées <i>[veuillez énoncer les conditions applicables aux offres de prix partielles et assurez-vous que les exigences sont</i></p>

	<i>dûment indiquées pour autoriser les offres de prix partielles (par ex. dans les lots, etc.)]</i>
Conditions de paiement ⁶	<input type="checkbox"/> 100% dès livraison complète. <input checked="" type="checkbox"/> Autres
Indemnité forfaitaire	
Critères d'évaluation <i>[cochez en tant que de besoin]</i>	<input checked="" type="checkbox"/> L'offre avec le plus bas prix parmi les offres répondant aux termes de référence et conformes aux spécifications techniques. <input type="checkbox"/> Exhaustivité des services après-vente <input checked="" type="checkbox"/> Acceptation sans réserve du contrat/des conditions générales du contrat <i>[il s'agit d'un critère obligatoire qui ne peut pas être supprimé, quelle que soit la nature des services demandés]</i> <input type="checkbox"/> Délai de livraison le plus court / délai d'exécution le plus court et le plus réaliste <input checked="" type="checkbox"/> Autres <i>[Acceptation des exigences techniques ci-dessus]</i>
Le PNUD attribuera un contrat à :	<input checked="" type="checkbox"/> Une et une seule entreprise <input type="checkbox"/> Un ou plusieurs fournisseurs, en fonction des facteurs suivants : <i>[expliquez de manière exhaustive comment et pourquoi ceci sera effectué. <u>Veillez-vous abstenir de choisir cette option sans indiquer les paramètres d'attribution de contrats à plusieurs fournisseurs]</u></i>
Type de contrat devant être signé	<input checked="" type="checkbox"/> Contrat de travaux/bon de commande <input type="checkbox"/> Contrat de longue durée ⁷ <i>(si un CLD doit être signé, indiquez le document correspondant à l'engagement du fournisseur. Par ex., le BC, etc.)</i> <input type="checkbox"/> Autre(s) type(s) de contrat(s) <i>[veuillez préciser]</i>
Conditions particulières du contrat	<input checked="" type="checkbox"/> Annulation du BC/contrat en cas de retard de livraison/d'achèvement dans le délai <input type="checkbox"/> Autres <i>[veuillez préciser]</i>
Conditions de versement du paiement	<input checked="" type="checkbox"/> évaluation satisfaisante et conforme aux TDRs <input type="checkbox"/> Installation complète <input type="checkbox"/> Réussite de l'ensemble des tests <input type="checkbox"/> Achèvement de la formation à l'utilisation et à la maintenance <i>[précisez le n° de personnes à former et le lieu de la formation, si possible]</i> <input checked="" type="checkbox"/> Acceptation écrite des travaux sur la base de la parfaite conformité aux exigences de la RFQ <input type="checkbox"/> Autres <i>[veuillez préciser]</i>

⁶ Le PNUD préfère ne pas verser d'avance lors de la signature du contrat. Si le fournisseur exige une avance, celle-ci sera limitée à 20 % du prix total offert. En cas de versement d'un pourcentage plus élevé ou d'une avance de \$30,000 ou plus, le PNUD obligera le fournisseur à fournir une garantie bancaire ou un chèque de banque à l'ordre du PNUD du même montant que l'avance versée par le PNUD au fournisseur.

⁷ Durée minimum d'un (1) an pouvant être prolongée dans la limite de trois (3) ans sous réserve d'une évaluation satisfaisante des résultats.

Annexes de la présente RFQ ⁸	<input checked="" type="checkbox"/> Prescriptions techniques (annexe 2) <input checked="" type="checkbox"/> Formulaire de soumission de l'offre de prix (annexe 3) <input checked="" type="checkbox"/> Conditions générales / Conditions particulières (annexe 4). <input type="checkbox"/> Autres [veuillez préciser, le cas échéant] La non-acceptation des conditions générales (CG) constituera un motif d'élimination de la présente procédure d'achat
Personnes à contacter pour les demandes de renseignements (Demandes de renseignements écrites uniquement) ⁹	faq.td@undp.org Les réponses à toutes les questions posées seront publiées sur le site de publication, http://procurement-notices.undp.org/search.cfm , au plus tard le 1 ^{er} mai 2017

Les propositions seront examinées au regard de l'exhaustivité et de la conformité de l'offre de prix par rapport aux spécifications minimums décrites ci-dessus et à toute autre annexe fournissant des détails sur les exigences du PNUD.

L'offre de prix qui sera conforme à l'ensemble des spécifications et exigences, qui proposera le prix le plus bas, et qui respectera l'ensemble des autres critères d'évaluation sera retenue. Toute offre qui ne respectera pas les exigences sera rejetée.

Toute différence entre le prix unitaire et le prix total (obtenu en multipliant le prix unitaire par la quantité) sera recalculée par le PNUD. Le prix unitaire prévaudra et le prix total sera corrigé. Si le fournisseur n'accepte pas le prix final basé sur le nouveau calcul et les corrections d'erreurs effectués par le PNUD, son offre de prix sera rejetée.

Le PNUD se réserve le droit, après avoir identifié l'offre de prix la plus basse, d'attribuer le contrat uniquement en fonction des prix des biens si le coût de transport (fret et assurance) s'avère être supérieur au propre coût estimatif du PNUD en cas de recours à son propre transitaire et à son propre assureur.

Au cours de la durée de validité de l'offre de prix, aucune modification du prix résultant de la hausse des coûts, de l'inflation, de la fluctuation des taux de change ou de tout autre facteur de marché ne sera acceptée par le PNUD après réception de l'offre de prix. Lors de l'attribution du contrat ou du bon de commande, le PNUD se réserve le droit de modifier (à la hausse ou à la baisse) la quantité des services et/ou biens, dans la limite de vingt-cinq pour cent (25 %) du montant total de l'offre, sans modification du prix unitaire ou des autres conditions.

⁸ Si les informations sont disponibles sur le Web, il est possible de ne fournir qu'un simple URL permettant d'y accéder.

⁹ La personne à contacter et l'adresse sont indiquées à titre officiel par le PNUD. Si des demandes de renseignements sont adressées à d'autres personnes ou adresses, même s'il s'agit de fonctionnaires du PNUD, le PNUD ne sera pas tenu d'y répondre et ne pourra pas confirmer leur réception.

Tout bon de commande qui sera émis au titre de la présente RFQ sera soumis aux conditions générales jointes aux présentes. La simple soumission d'une offre de prix emporte acceptation sans réserve par le fournisseur des conditions générales du PNUD figurant à l'annexe 3 des présentes.

Le PNUD n'est pas tenu d'accepter une quelconque offre de prix ou d'attribuer un contrat/bon de commande et n'est pas responsable des coûts liés à la préparation et à la soumission par le fournisseur d'une offre de prix, quels que soient le résultat ou les modalités du processus de sélection.

Veillez noter que la procédure de contestation du PNUD qui est ouverte aux fournisseurs a pour but de permettre aux personnes ou entreprises non retenues pour l'attribution d'un bon de commande ou d'un contrat de faire appel dans le cadre d'une procédure de mise en concurrence. Si vous estimez que vous n'avez pas été traité de manière équitable, vous pouvez obtenir des informations détaillées sur les procédures de contestation ouvertes aux fournisseurs à l'adresse suivante : <http://www.undp.org/procurement/protest.shtml> .

Le PNUD encourage chaque fournisseur potentiel à éviter et à prévenir les conflits d'intérêts en indiquant au PNUD si vous-même, l'une de vos sociétés affiliées ou un membre de votre personnel a participé à la préparation des exigences, du projet, des spécifications, des estimations des coûts et des autres informations utilisées dans la présente RFQ.

Le PNUD applique une politique de tolérance zéro vis-à-vis des fraudes et autres pratiques interdites et s'est engagé à identifier et à sanctionner l'ensemble de ces actes et pratiques préjudiciables au PNUD, ainsi qu'aux tiers participant aux activités du PNUD. Le PNUD attend de ses fournisseurs qu'ils respectent le code de conduite à l'intention des fournisseurs de l'Organisation des Nations Unies qui peut être consulté par l'intermédiaire du lien suivant : http://www.un.org/depts/ptd/pdf/conduct_english.pdf

Nous vous remercions et attendons avec intérêt votre offre de prix.

Cordialement,

Samson Mbaindiguitarel
Coordinateur des Services Généraux
19 avril 2017

Annexe 2 : Termes de Référence (TDRs)

TERMES DE REFERENCE « Fournisseur de services Internet pour le PNUD TCHAD ».

1. Contexte

Dans le cadre du Business Continuity Plan (BCP), le bureau du PNUD au Tchad est à la recherche d'une solution haute disponibilité de connexion Internet. Le PNUD dispose actuellement d'une connexion Internet par VSAT avec une bande passante de 768 Kbps (Up)/1536 Kbps (Down). Afin d'assurer une continuité de connexion Internet dans le bureau, le PNUD recherche une ligne de secours Internet pouvant prendre en charge de façon optimale les nombreuses ressources indispensables à son bon fonctionnement au quotidien. Il s'agit entre autres de la messagerie, de l'accès aux plates-formes de collaboration, les applications de gestion (Atlas), la vidéo conférence et la voix.

Le fournisseur doit assurer un service de bout en bout, notamment en garantissant une bande passante dédiée fiable et un support 24h/24 et 7j/7.

2. Objectif

Obtenir une ligne de connexion Internet de très bonne qualité à des prix raisonnables pour le bureau PNUD de N'Djamena.

3. Durée

Au départ, le contrat couvrant le service de fourniture d'une connexion de secours Internet sera signé pour six (6) mois et pourra être prolongé pour une durée de un (1) an. Toute prolongation sera soumise au préalable à un contrôle '*d'exécution satisfaisante ou non*' pour l'année précédente ainsi que l'année en cours, par les services compétents du PNUD. Le PNUD se réserve le droit de vérifier tous les six (mois) les coûts des services Internet afin de s'assurer que les montants payés sont raisonnables. Le Fournisseur d'Accès Internet (FAI) a une obligation de mettre à jour les coûts du service Internet au moins une fois par an dans le cas où le prix à payer par le PNUD est différent des coûts de référence. Une "*période d'essai*" d'un mois est requise dans nos locaux et aucun paiement ne sera effectué pour la "*période d'essai*".

4. Etendue des services

- a. Le Service de connexion à Internet doit être de types relais de trame, liaison spécialisée ou liaison radio sans fil.

- b. Le service de connexion à Internet sera utilisé dans le bureau du PNUD ainsi que dans les résidences d'un nombre limité de personnel afin d'assurer la continuité de travail.
- c. Au besoin, l'ajustement régulier du prix est effectué tous les six mois à travers des notifications informelles faisant référence à l'entente préalable.
- d. Garantie minimale de 98 % de disponibilité, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.
- e. Le fournisseur doit disposer d'un outil de trafic afin d'avoir un rapport détaillé pour permettre la comparaison avec celui du PNUD, déterminant les heures de coupure.
- f. Un support Help Desk 24/7 est à mettre à la disposition du PNUD par téléphone ou sur site, selon la gravité du problème avec un personnel dévoué et alloué par le FAI.
- g. Fournir tout l'équipement nécessaire et autres accessoires pour garantir une haute disponibilité du signal.
- h. Un accord de niveau de service (SLA) pour garantir le service minimum de 98%. La SLA doit fournir le nom de la personne-ressource par couche.
- i. Fournir le coût de la connexion Internet.
- j. Fournir les détails techniques tels que le temps de latence moyen maximal d'environ 250 ms.
- k. Le FAI doit avoir au moins une ligne de secours à l'international, joindre le schéma de routage à l'international.
- l. Fournir au moins 4 adresses IP routables statiques.
- m. Fournir l'accès SNMP en lecture seule au routeur (passerelle) pour le système de contrôle interne du PNUD. Le PNUD fournira les éléments techniques.
- n. Le FAI devrait avoir un système de surveillance d'utilisation de la bande passante par MRTG ou tout autre outil de surveillance.
- o. Prix du service Internet et autres médias Internet doivent être cités comme un seul prix.
- p. Tout réglage du routeur doit être effectué par le fournisseur d'accès Internet sans frais.

5. Mise à jour et revue de performance

- a) Le fournisseur d'accès Internet (FAI) devra tenir le PNUD au courant de toutes modifications majeures de son système, défaillances locales ou Internationales, qui peuvent impacter ses services et procédures.
- b) Le FAI et le PNUD se réuniront périodiquement pour discuter de questions d'intérêt commun, afin d'examiner la performance du fournisseur et pour discuter également des améliorations que le fournisseur ou le PNUD devrait faire afin de parvenir à un service et un soutien plus efficace.
- c) Le FAI doit organiser des réunions par trimestre pour discuter des mises à jour de service avec le PNUD.

6. Performances

Le PNUD mettra en place un système d'évaluation périodique des services rendus par le fournisseur, système basé sur les domaines suivants :¹⁰

- **Accès internet**
 - La disponibilité du service (Le service sortant doit garantir pour toutes les stations connectées une disponibilité d'au moins 99.99 % en moyenne annuelle et 99.7 % durant le mois le moins favorable)
 - La Navigation Web
 - La Qualité mail, FTP et autres services
- **Voix**
 - La disponibilité du service
 - Stabilité de l'appel
 - La qualité sonore du signal reçu
- **Video**
- **Le Support technique**

7. Conditions de paiement et devises

- Les prix doivent être libellés en monnaie locale (CFA).
- Les frais d'installation sont payés après l'achèvement de l'installation, mise en service et la certification par le PNUD.
- Les consommations mensuelles sont payées dans les 30 jours civils, à compter de la réception des factures par le PNUD.
- Toute facture doit être accompagnée du rapport détaillé mentionné dans la partie 4.
- Le PNUD se réserve le droit de réduire les frais, si l'interruption de service par le fournisseur est continue et dépasse cumulativement 24 heures dans la semaine.

8. Spécifications techniques minimales de la connexion Internet

	Description	Spécifications / Remarques
1	Type de la ligne	Dédiée, liaison radio
2	Capacité Bande passante	Ligne avec options de capacité disponible de 3 Mbps à 50 Mbps , CIR garantie.
3	Adresses IP publiques	Au minimum deux (4) adresses IP routables
4	Routage	Mise à disposition et configuration du Routeur
5	Sécurité avancée	Capacité à faire du NAT intégré
6	DNS	DNS principale et DNS de secours disponibles
7	Equipements sur site	Installation de tous les équipements et accessoires nécessaires pour une disponibilité de bande passante demandée et qualité de la connexion Internet assurées
8	Suivi du trafic	Le fournisseur disposera des outils de suivi du trafic en ligne pour établir un rapport détaillé.

¹⁰ Critères fournis à titre indicatifs (Les critères définitifs feront l'objet d'un SOP approuvé par les différentes parties)

9	Disponibilité (Service Level Agreement – SLA)	99,5%
10	Point Focal et Gestion du site	Deux personnes de contact au minimum dédiées à cette connexion –
11	Service Client	– Disponibilité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 – Hotline Support Entreprise

Annexe 3 : FORMULAIRE DE SOUMISSION DE L'OFFRE DE PRIX DU FOURNISSEUR¹¹

(Le présent formulaire doit être soumis uniquement sur le papier à en-tête officiel du fournisseur¹²)

Le fournisseur soussigné accepte par les présentes les conditions générales du PNUD et propose de fournir les articles énumérés ci-dessous conformément aux spécifications et exigences du PNUD, telles qu'indiquées dans la RFQ ayant pour n° de référence : RFQ/TCD10/2017/04/011:

TABLEAU 1-a : Bordereau des prix

N°	Description	Spécifications / Remarques	Montants
1	Type de la ligne	Dédiée, liaison radio	
2	Capacité Bande passante	Ligne avec options de capacité disponible de 3 Mbps à 50 Mbps, CIR garantie.	
3	Adresses IP publiques	Au minimum deux (4) adresses IP routables	
4	Routage	Mise à disposition et configuration du Routeur	
5	Sécurité avancée	Capacité à faire du NAT intégré	
6	DNS	DNS principale et DNS de secours disponibles	
7	Equipements sur site	Installation de tous les équipements et accessoires nécessaires pour une disponibilité de bande passante demandée et qualité de la connexion Internet assurées	
8	Suivi du trafic	Le fournisseur disposera des outils de suivi du trafic en ligne pour établir un rapport détaillé.	
9	Disponibilité (Service Level Agreement – SLA)	99,5%	
10	Point Focal et Gestion du site	Deux personnes de contact au minimum dédiées à cette connexion –	
11	Service Client	– Disponibilité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 – Hotline Support Entreprise	

¹¹ Ceci sert de guide au fournisseur dans le cadre de la préparation de l'offre de prix et du barème de prix.

¹² Le papier à en-tête officiel doit indiquer les coordonnées – adresses, courrier électronique, numéros de téléphone et de fax – aux fins de vérification.

FORMULAIRE DE SOUMISSION DE LA PROPOSITION DE L'ENTREPRISE

(Ce formulaire doit être soumis en utilisant uniquement le format de lettre avec entête officielle de l'entreprise)

[Insérer : lieu]

[Insérer : Date]

To: [Insérer : Nom et adresse du point focal du PNUD]

Cher Monsieur/Madame:

Nous, soussigné, offrons par la présente à exécuter les travaux de construction suivants au PNUD conformément aux exigences définies dans la demande de proposition (RFQ) qui date du [Spécifier la date], et toutes ses annexes, ainsi que les provisions des Conditions et Termes Généraux du PNUD:

A. Qualifications du Fournisseur de Service

L'entreprise de construction doit décrire et expliquer comment et pourquoi il est la meilleure entité qui peut satisfaire aux besoins du PNUD en indiquant les éléments suivants :

- a) Profile – décrire la nature de ses affaires, domaine d'expertises, licences, certifications, accréditations ;*
- b) Licences d'affaires – Pièces d'enregistrement, Certification de paiement des Taxes, etc. ;*
- c) Derniers états financiers audités– Compte de résultat/revenu et bilan pour indiquer sa stabilité financière, liquidité, solvabilité et sa réputation sur le marché, etc.;*
- d) Expérience professionnelle – liste des clients pour les services similaires à ceux qui sont sollicités par le PNUD, en fournissant la description des tâches contractuelles, la durée des contrats, les valeurs contractuelles, les références de contrat ;*
- e) Certificats et Accréditation – y compris les Certificats de Qualité, les patentes d'enregistrement, les Certificats de Protection de l'Environnement, etc.;*
- f) Une Déclaration Ecrite que l'Entreprise n'est pas sur la liste de la Résolution 1267/1989 du Conseil de Sécurité des Nations Unies, la liste de la Division des Achats des Nations Unies ou Autre liste des Nations Unies des*

fournisseurs inéligibles.

B. Méthodologie proposée pour la prestation de Services

L'entreprise doit décrire comment il répondra aux besoins exprimés dans la demande de proposition (RFP); en fournissant une description détaillée des caractéristiques essentielles de la performance, les conditions de la production des rapports et les mécanismes d'assurance-qualité qui seront mis en place, en démontrant que la méthodologie proposée sera appropriée aux conditions et contextes locaux de travail.

C. Qualifications du Personnel Clé

Si exigé dans la demande de proposition (RFP), l'entreprise doit fournir :

- a) Noms et qualifications du personnel clé qui exécutera les travaux en indiquant qui est le Team Leader, le personnel d'appui, etc.;*
- b) Les CVs démontrant les qualifications doivent être soumis si exigé dans la RFP et;*
- c) Confirmation Ecrite de chacun des membres du personnel à déployer pour sa disponibilité pendant la période d'exécution du contrat.*

D. Coût Ventilé pour chaque Réalisation*

N°	Réalisation	Pourcentage du Coût Total (<i>Portion de Paiement</i>)	Prix (<i>Forfait, Tout Inclus</i>)
1			
2			
3			
4			
	Total	100%	

**Ceci devra servir de base pour le paiement des tranches.*

*[Noms et Signature de la Personne Autorisée
chez le Fournisseur de Service]
[Fonction/Titre]*

Annexe 4 : CONDITIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX BONS DE COMMANDE DU PNUD

A. ACCEPTATION DU BON DE COMMANDE

Pour accepter le présent bon de commande, le fournisseur doit en signer et retourner l'exemplaire d'acceptation, ou livrer les marchandises conformément aux termes du bon de commande tels qu'ils y sont spécifiés. L'acceptation du présent bon de commande forme entre les parties un contrat dans le cadre duquel les droits et obligations des parties sont régis exclusivement par les clauses du présent bon de commande, y compris les présentes conditions générales. Le PNUD ne sera lié par aucune clause additionnelle ou incompatible proposée par le fournisseur, sauf si une telle clause a été acceptée par écrit par un fonctionnaire du PNUD dûment habilité à cet effet.

B. PAIEMENT

1. Lorsque les conditions de livraison sont satisfaites, le PNUD effectue le paiement, sauf stipulation contraire du présent bon de commande, dans les 30 jours de la réception de la facture du fournisseur et de la copie des documents d'expédition spécifiés dans le présent bon de commande.

2. Si le paiement de la facture est effectué dans les délais requis dans les conditions de paiement spécifiées dans le présent bon de commande, il tiendra compte de toute remise prévue dans lesdites conditions de paiement.
3. Sauf dérogation autorisée par le PNUD, le fournisseur doit présenter une seule facture au titre du présent bon de commande, et cette facture doit indiquer le numéro du bon de commande.
4. Les prix indiqués dans le présent bon de commande ne peuvent être majorés qu'avec l'accord exprès et écrit du PNUD.

C. EXONÉRATION FISCALE

1. La section 7 de la Convention sur les privilèges et immunités de l'Organisation des Nations Unies dispose entre autres que l'Organisation des Nations Unies (y compris ses organes subsidiaires), est exonérée de tout impôt direct, à l'exception de la rémunération de services d'utilité publique, et de tous droits de douane ou redevances de nature similaire à l'égard d'objets importés ou exportés pour son usage officiel. En cas de refus des autorités fiscales de reconnaître l'exonération dont bénéficie le PNUD en ce qui concerne lesdits impôts et droits, le

fournisseur consultera immédiatement le PNUD en vue de déterminer une procédure mutuellement acceptable.

2. En conséquence, le fournisseur autorise le PNUD à déduire de ses factures les montants correspondant à de tels impôts, droits ou redevances qu'il aura facturés, à moins qu'il n'ait consulté le PNUD avant de les payer et que le PNUD l'ait, dans chaque cas, expressément autorisé à payer sous réserve de tels impôts, droits ou redevances. Dans un tel cas, le fournisseur remettra au PNUD une preuve écrite attestant que ces impôts ou droits ont été payés et que leur paiement a été dûment autorisé.

RISQUE DE PERTE

Les risques de perte, d'avaries ou de destruction des marchandises seront régis conformément au DDU INCOTERM 1990, sauf accord contraire des parties spécifié au recto du présent bon de commande.

D. LICENCES D'EXPORTATION

Nonobstant tout INCOTERM figurant dans le présent bon de commande, le fournisseur devra obtenir toute licence nécessaire à l'exportation des marchandises.

E. CONFORMITÉ DES MARCHANDISES, Y COMPRIS LEUR EMBALLAGE

Le fournisseur garantit que les marchandises, y compris leur emballage, sont conformes aux spécifications du présent bon de commande et sont propres aux usages qui en sont ordinairement faits et à ceux que le PNUD lui a expressément indiqués, et qu'elles ne comportent aucun défaut de fabrication ou autre défaut concernant les matériaux qui les composent. Le fournisseur garantit aussi que les marchandises sont conditionnées ou emballées d'une manière propre à assurer leur protection.

G. INSPECTION

1. Le PNUD doit disposer d'un délai raisonnable à compter de la livraison des marchandises pour les inspecter et pour rejeter ou refuser d'accepter celles qui ne sont pas conformes au présent bon de commande ; le paiement des marchandises au titre du présent bon de commande ne vaut pas acceptation desdites marchandises.
2. L'inspection des marchandises avant leur expédition ne libère le fournisseur d'aucune de ses obligations contractuelles.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le fournisseur garantit que l'utilisation ou la fourniture par le PNUD des marchandises

vendues au titre du présent bon de commande ne violent aucun brevet, modèle, nom commercial ou marque de fabrique. En outre, en application de la présente garantie, le fournisseur se porte garant du PNUD et de l'Organisation des Nations Unies et s'engage à prendre fait et cause pour eux et les défendre à ses propres frais si une action est intentée ou une réclamation formulée contre eux au motif qu'un brevet, modèle, nom commercial, ou marque de fabrique, aurait été violé relativement aux marchandises vendues au titre du présent bon de commande.

DROITS DU PNUD

En cas de non-exécution par le fournisseur de ses obligations au titre du présent bon de commande, y compris au cas où il n'obtiendrait pas les licences d'exportation nécessaires ou ne livrerait pas tout ou partie des marchandises à la date ou aux dates de livraison convenues, le PNUD, après avoir adressé au fournisseur une mise en demeure raisonnable d'exécuter ses obligations et sans préjudice de tous autres droits ou recours, peut exercer un ou plusieurs des droits suivants :

A. Acquérir tout ou partie des marchandises auprès d'autres fournisseurs, auquel cas il aura le droit de tenir le fournisseur responsable de toute dépense supplémentaire qui lui aurait été ainsi occasionnée ;

B. Refuser d'accepter la livraison de tout ou partie des marchandises ;

C. Résilier le présent bon de commande sans être redevable d'aucune pénalité au titre d'une telle résiliation et sans que sa responsabilité puisse être engagée d'aucune autre manière.

RETARD DANS LA LIVRAISON

Sans préjudice des autres droits ou obligations des parties au titre des présentes, si le fournisseur est incapable de livrer les marchandises à la date ou aux dates stipulées dans le présent bon de commande, il doit i) consulter immédiatement le PNUD pour déterminer le moyen le plus rapide de livrer les marchandises et ii) utiliser un moyen de livraison accéléré, à ses frais (sauf si le retard est imputable à un cas de force majeure), si le PNUD lui en fait demande raisonnable.

K. CESSION ET INSOLVABILITÉ

1. Sauf s'il obtient au préalable l'autorisation écrite du PNUD, le fournisseur ne peut céder, transférer, donner en gage ou autrement disposer du présent bon de commande, même en partie, ni d'aucun de ses droits ou obligations au titre du présent bon de commande.

2. En cas d'insolvabilité du fournisseur ou de changement dans le contrôle de son entreprise pour cause d'insolvabilité, le PNUD pourra, sans préjudice de tous autres droits ou recours, résilier immédiatement le présent bon de commande par notification écrite au fournisseur.

L. UTILISATION DU NOM ET DE L'EMBLÈME DU PNUD OU DE L'ORGANISATION DES NATIONS UNIES

Le fournisseur ne pourra utiliser, à quelque fin que ce soit, le nom, l'emblème ou le sceau officiel du PNUD ou de l'Organisation des Nations Unies.

M. INTERDICTION DE TOUTE PUBLICITÉ

Le fournisseur ne rendra pas public, par voie publicitaire ou autre, le fait qu'il fournit des biens ou des services au PNUD sans y avoir été, dans chaque cas, expressément autorisé par le PNUD.

N. TRAVAIL DES ENFANTS

1. Le fournisseur déclare et garantit que ni lui ni aucune de ses filiales n'est engagé dans aucune pratique incompatible avec les droits énoncés dans la Convention relative aux droits de l'enfant, notamment à l'article 32 de celle-ci qui dispose, entre autres, que tout enfant doit être protégé contre l'accomplissement de tout travail comportant des risques ou susceptible de

compromettre son éducation ou de nuire à sa santé ou à son développement physique, mental, spirituel, moral ou social.

2. Tout manquement à cette déclaration et garantie donne au PNUD le droit de résilier immédiatement le présent bon de commande, sans être redevable d'aucune pénalité au titre d'une telle résiliation et sans que sa responsabilité soit engagée d'aucune autre manière.

O. MINES

1. Le fournisseur déclare et garantit que ni lui, ni aucune de ses filiales, n'est directement et activement impliquée dans des brevets, développement, assemblage, production, commerce ou manufacture de mines ou de composants fondamentaux de la fabrication de mines. Le terme "mine" se réfère aux engins définis à l'article 2, paragraphes 1, 4 et 5 du Protocole II additionnel à la Convention de 1980 sur l'interdiction ou la limitation de l'emploi de certaines armes classiques qui peuvent être considérées comme produisant des effets traumatiques excessifs ou comme frappant sans discriminations.

2. Tout manquement à cette déclaration et garantie donne au PNUD le droit de résilier immédiatement le présent bon de commande, sans être redevable d'aucune pénalité au titre d'une telle résiliation et

sans que sa responsabilité soit engagée d'aucune autre manière.

P. REGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Règlement amiable

Les parties feront de leur mieux pour régler à l'amiable tout différend, litige ou réclamation découlant du présent bon de commande, de sa violation, sa résiliation ou sa nullité. Si les parties souhaitent rechercher un tel règlement amiable par voie de conciliation, la conciliation doit être conduite conformément au Règlement de conciliation de la Commission des Nations Unies pour le droit commercial international (CNUDCI) alors en vigueur, ou à telle autre procédure dont les parties pourront convenir.

Arbitrage

Si un différend, un litige ou une réclamation découlant du présent bon de commande, ou de sa violation, sa résiliation ou sa nullité, ou qui y est relatif, n'est pas réglé à l'amiable, conformément au paragraphe précédent de la présente section, dans les soixante (60) jours de la réception par une partie de la demande de règlement amiable faite par l'autre partie, le différend, litige ou réclamation doit être soumis par l'une ou l'autre partie à arbitrage conformément au Règlement d'arbitrage de la CNUDCI alors en vigueur, y compris les dispositions sur la loi applicable. Le tribunal

arbitral n'a pas le pouvoir d'accorder des dommages-intérêts à titre de sanction. En outre, a moins que cela ait expressément convenu par le présent bon de commande, le tribunal arbitral n'a pas le pouvoir d'accorder des intérêts [DANS DES CAS SPECIAUX, ET APRES AVOIR OBTENU L'AVIS DU BUREAU DES AFFAIRES JURIDIQUES, ON POURRAIT AJOUTER : « excédant... (…%) , tels intérêts ainsi acceptés ne peuvent être que des intérêts simples »]. Les parties sont liées par la sentence rendue au terme dudit arbitrage comme valant règlement final et définitif du différend, litige ou réclamation.

PRIVILÈGES ET IMMUNITÉS

Aucune disposition des présentes conditions générales ou du présent bon de commande ou y relative ne peut être interprétée comme une renonciation à l'un quelconque des privilèges et immunités de l'Organisation des Nations Unies, y compris ses organes subsidiaires.

R. EXPLOITATION SEXUELLE :

L'Entrepreneur devra prendre toutes les mesures nécessaires afin de prévenir l'exploitation ou la maltraitance sexuelles d'une quelconque personne, que ce soit par lui-même ou par l'un de ses employés, ou toute autre personne susceptible d'être engagée par l'Entrepreneur afin d'effectuer des prestations de services conformément au présent Contrat. Pour ces raisons, l'activité

sexuelle avec une personne âgée de moins de dix-huit ans, indépendamment de toute loi relative au consentement, sera considérée comme de l'exploitation et de la maltraitance sexuelle de cette personne. En outre, l'Entrepreneur s'abstiendra de, et prendra toutes les mesures appropriées pour, interdire à ses employés ou à d'autres personnes engagées par lui d'échanger de l'argent, des biens, services, offres d'emplois et autres choses de valeur contre des faveurs ou activités sexuelles, ou de se livrer à des activités sexuelles basées sur l'exploitation et l'aviilissement d'autrui. L'Entrepreneur reconnaît que, et consent à ce que, les dispositions des présentes constituent une condition essentielle du présent Contrat et que toute violation de cette clause et garantie autorise le PNUD à mettre un terme au présent

Contrat immédiatement, au moment de la notification donnée à l'Entrepreneur, sans endosser la responsabilité des frais de résiliation ou une quelconque autre responsabilité de n'importe quelle nature.

18.2 Le PNUD ne prendra pas en compte la condition relative à l'âge susmentionnée, dans le cas où l'employé de l'Entrepreneur, ou toute autre personne engagée par lui pour effectuer une prestation de services conformément au présent Contrat, est marié/e à une personne ayant moins de dix-huit ans avec laquelle il/elle a déjà eu des activités sexuelles et qu'un tel mariage est reconnu comme valable selon les lois du pays de citoyenneté de cet employé, ou de cette personne engagée par l'Entrepreneur, pour effectuer une prestation de services conformément au présent Contrat.

S. ABSENCE DE FAVORITISME POUR LES FONCTIONNAIRES :