

REPONSES AUX QUESTIONS SUPPLEMENTAIRES DES SOUMISSIONNAIRES – publié le 19/02/2019

019/ITB/OPS-SNU/2019 - Fourniture des Services de Voyages dans le cadre d'un Arrangement à Long Terme (LTA) pour les Agences du Système des Nations Unies

Q1. Pour le Barème de prix, nous devons utiliser le formulaire fourni dans la Section 6 mais nous n'arrivons pas le compléter.

PNUD : Le document d'appel d'offre en version Word (éditable) est disponible sur les sites de UNDP Procurement Notices et UNGM, et le même document a été partagé à tous les soumissionnaires intéressés avec le compte rendu de la réunion préparatoire. En tout cas, nous vous renvoyons le document en version Word.

Q2. Section 6 : Formulaires de soumission à renvoyer. A partir de la page 2 à 17, pourriez-vous nous renvoyer ces formulaires en format modifiable ?

PNUD : Voir notre réponse à la première question.

Q3. Page 19 : Manière autorisée de dépôt des offres : Donc à part l'original et copies, nous devons vous remettre aussi la clé USB ?

PNUD : Oui, tel qu'indiqué dans la Fiche Technique (page 19), les offres doivent inclure une originale, une copie et une clé USB avec la copie électronique de l'offre complète. Tel que clarifié lors de la réunion préparatoire, la clé USB doit être introduite dans l'enveloppe qui contient l'offre originale.

Q4. Nous n'avons pas vu le Formulaire G dont vous parlez sur la page 1 – Section 6.

PNUD : Le formulaire G n'y figure pas parce qu'il n'est pas une exigence. Tel qu'indiqué dans la Fiche Technique (page 18), le PNUD ne demande pas une garantie de soumission pour ce processus.

Q5. Instructions destinées aux soumissionnaires. C'est juste pour nous aviser du comment fonctionner avec, si nous arrivons à gagner le contrat ? Le comment faire ? Le ce qu'il faudrait faire et ne pas faire ? Ouvrir les liens, lire et comprendre ce que vous faites ?

PNUD : Merci de lire le document attentivement, y compris les Termes de Référence, et de remplir les formulaires A jusqu'à F. Dès que l'évaluation des offres reçues sera finie, nous organiserons une réunion préparatoire avec les prestataires recommandés pour l'attribution du contrat, pour clarifier toute question concernant les objectifs du contrat, les attentes en matière de service, etc.

Q6. Section 3 - Structure de gestion et personnel essentiel - Décrire la méthode de direction générale en matière de planification et d'exécution du contrat. Inclure un tableau d'organisation pour la gestion du projet en décrivant la relation entre les postes et désignations clés. Fournir l'Organigramme de l'Agence de Voyage. Ici vous demandez juste l'organigramme de la Société ?

PNUD : Ici nous vous demandons l'organigramme des personnes qui seront dédiées pour la gestion du contrat tout au long de sa durée d'exécution, ainsi qu'une explication concernant la relation entre les postes clés et toute autre explication pertinente concernant la méthode de direction, la planification, etc.

Q7. Section 3 - Structure de gestion et personnel essentiel - Fournir les CV du personnel clef et de gestion qui sera dédié aux Agences des Nations Unies pour les services de voyage en utilisant le format ci-dessous. Les CV doivent montrer les qualifications et expertise dans les domaines pertinents pour la fourniture des services de Voyage. Au minimum, l'Agence de Voyages doit dédier un agent pour le SNU avec une expérience pertinente d'au moins 3 ans dans le domaine de la gestion des voyages et formation en Tourisme. Ces CV devraient faire parti de notre Dossier mais à envoyer sous le format et model que vous aviez décrit dans ce paragraphe ?

PNUD : Oui, tel qu'indiqué dans le formulaire E, Section 3, les soumissionnaires doivent fournir les CVs du personnel clef et de gestion en utilisant le format proposé.

Q8. Le personnel de gestion proposé doit inclure un Responsable chargé de la gestion du contrat (Superviseur), avec un Diplôme Universitaire dans le domaine de Gestion ou similaire et 5 ans d'expérience pertinente. Le personnel de gestion proposé doit avoir un Diplôme Universitaire dans le domaine de Gestion ou similaire et 5 ans d'expérience pertinente ?

PNUD : Oui, tel que décrit dans le document d'appel d'offre (formulaire E section 3 p.12) ci-dessous l'extrait :

- Au minimum, l'Agence de Voyages doit dédier un agent pour le SNU avec une expérience pertinente d'au moins 3 ans dans le domaine de la gestion des voyages et formation en Tourisme.
- Le personnel de gestion proposé doit inclure un Responsable chargé de la gestion du contrat (Superviseur), avec un Diplôme Universitaire dans le domaine de Gestion ou similaire et 5 ans d'expérience pertinente.

Q9. Section 5 : Termes de Référence, Détail quantitatif estimatif. C'est un volume que vous prévoyez faire par année, si tout se passe comme vous le prévoyez ? ou cela nous revient ?

PNUD : C'est une estimation des consommations recueillie à travers les agences du système des Nations Unies. Ces estimations ne constituent aucunement un engagement de la part des Agences du système des Nations Unies. Ces estimations peuvent ou ne pas refléter la consommation exacte volume minimal avec prestataires qui seront retenus. Tel qu'indiqué



dans les Termes de Référence, le chiffre indicatif de 4 Millions USD/an ne constitue aucunement un engagement de la part des Agences des Nations Unies de réaliser un quelconque volume minimal avec les prestataires qui seront retenus.

Q10. Section 5 : Termes de Référence Pour une gestion plus efficiente de ce volume, le Système des Nations Unies en RD Congo recherche des agences de voyages qualifiées et expérimentées pour assurer des prestations de services de voyages pour ses besoins, comprenant, mais non exclusivement : La billetterie, des services de conseils, d'autres services de voyage connexes, si nécessaires. Si nous avons ses services connexes, nous devrions aussi inclure nos tableaux avec des prix estimatifs ?

PNUD : A ce stade, il n'est pas demandé de fournir vos prix estimatifs pour les services connexes. Dans le cadre de ce contrat, les prestataires retenus vont fournir principalement des billets d'avion, donc c'est sur cette base que l'évaluation financière sera faite (merci de bien remplir le Formulaire F en respectant le format du tableau de barème de prix). Si au cours de l'exécution du contrat il y a des services connexes demandés, le PNUD demandera aux prestataires retenus de fournir une cotation ad-hoc.

Q11. Nous enverrons ses formulaires avec tous les détails que vous aviez mis dessus ou juste les parties à compléter ? Pour le Formulaire C, si nous ne sommes pas concernés nous ne le remplissons pas ?

PNUD : Il faut compléter et renvoyer tous le formulaire (De A à F) et ces formulaires doivent être accompagnés de toutes les pièces justificatives demandées. Le formulaire F est à compléter pour les structures qui sont en partenariat avec d'autres. Si votre offre n'est pas déposée en tant que coentreprise, consortium ou partenariat, il faut indiquer dans le formulaire « Ne pas applicable ».

Q12. Si nous joignons la liste de toutes les demandes faites sur chaque formulaire, ça serait plus simple ? Cad Et toute cette liste décrite dans le formulaire B est copiée puis annexé ? Ce que vous demandez en copie sera déposée en copie

PNUD : Tous les formulaires doivent être accompagnés des pièces justificatives demandées dans chaque formulaire. Donc il faut bien remplir les formulaires et les envoyer en annexant les pièces justificatives pertinentes. Tous les documents listés dans la dernière section du formulaire B p.5 sont à joindre que des copies pas des originaux de ces document.

Q13. Section 6 : Formulaires de soumission à renvoyer/liste de VERIFICATION. Avant le dépôt de votre offre, veuillez-vous assurer qu'elle respecte les instructions en matière de dépôt des offres de la fiche technique 22 - Offre technique :

Avez-vous dûment rempli tous les formulaires de soumission à renvoyer ?	
▪ Formulaire A : Formulaire de soumission de l'offre	<input type="checkbox"/>
▪ Formulaire B : Formulaire d'information sur le soumissionnaire	<input type="checkbox"/>
▪ Formulaire C : Formulaire d'information sur les coentreprises/consortiums/partenariats	<input type="checkbox"/>
▪ Formulaire D : Formulaire de qualification	<input type="checkbox"/>

▪ Formulaire E : Format de l'offre technique/Détail quantitatif estimatif	<input type="checkbox"/>
▪ Formulaire G : Validité de la garantie de soumission	<input type="checkbox"/>
Avez-vous fourni les documents requis pour établir votre plein respect des critères d'évaluation dans la section 4 ?	<input type="checkbox"/>

Merci de clarifier que veut dire les certificats suivants :

- a) Certificat de qualité (par exemple ISO, etc.) ou autres certificats, accréditations, prix, distinctions similaires reçus par le soumissionnaire, le cas échéant.**

PNUD : joindre dans votre offre les certificats de qualité listés ou les équivalents pour faire valoir. Il s'agit des certificats de qualité reconnus globalement pour attester le management de la qualité au niveau des entreprises, ou de toute autre accréditation ou distinction dans le domaine. Si votre entreprise n'a pas de certificat de qualité ou document équivalent, il faut indiquer dans le formulaire « non disponible ».

- b) Certificats, accréditations, mentions ou étiquettes de conformité environnementale et autres preuves des pratiques du soumissionnaire qui contribuent à la durabilité environnementale et à la réduction des effets néfastes sur l'environnement dans le cadre de ses pratiques commerciales.**

PNUD : joindre dans votre offre les certificats listés ou les équivalents pour faire valoir. Il s'agit des certificats reconnus globalement pour attester que votre entreprise respecte l'environnement, ou de tout autre document pour démontrer cette question. Si votre entreprise n'a pas de certificat environnemental ou équivalent, il faut indiquer dans le formulaire « non disponible ».

- c) Lettre officielle de nomination en qualité de représentant local, si le soumissionnaire dépose une offre pour le compte d'une entité située en dehors du pays.**

PNUD : Dans le cas où le soumissionnaire dépose une offre pour le compte d'une entité située en dehors du pays, il faudrait inclure dans votre offre une lettre officielle de nomination en qualité de représentant local (i.e. l'entité située en dehors du pays doit autoriser au représentant local à soumettre une offre).

Cordialement,

UNDP DRC Procurement Unit