Contexte

Le but général du Système des Nations Unies en Haiti est de soutenir les Objectifs de Développement Durable.

Chaque année, les différentes agences du Système de Nations Unies (SNU) en Haiti organisent et coordonnent un certain nombre de missions, réunions, ateliers et événements sur différentes parties du territoire, dans la capitale et d'autres grandes villes. Ces événements associent différentes agences du SNU avec des partenaires institutionnels.

Les besoins liés à chaque événement peuvent varier en fonction de leur ampleur. Il peut s'agir d'hébergement d'une ou de plusieurs personnes avec ou sans restauration, ou de séminaires organisés pour 200 personnes ou plus sur une ou plusieurs journées.

C'est dans ce cadre que le SNU envisage de mettre en place un Contrat cadre à long terme ou LTA « Long Term Agreement », non-exclusif, avec des établissements hôteliers pour l'hébergement de son staff et l'organisation de ses séminaires des diverses agences du système.

OBJECTIF

L'objectif de cet Appel d'Offres est d'engager des établissements hôteliers pour des services d'hébergement et de traiteur, ainsi que pour la location de salle de conférences équipées pour le Système des Nations Unies en Haiti.

Hébergement, Restauration et Location de salles

HEBERGEMENT / RESTAURATION		Oui/Non
Site	<ul style="list-style-type: none">• Agents de sécurité armés 24/24, 7/7• Parking surveillé (au moins 80 places)• Valet Parking	
Réception	<ul style="list-style-type: none">• Hall de réception• Espaces extérieurs aménagés / Terrasse• Espace non-fumeurs• Salle de restauration	
Chambre	<ul style="list-style-type: none">• Chambre Simple (Surface minimum de 20m²)• Mobilier complet et fonctionnel (Lit double Queen or King size, matelas orthopédique, chevets, table, chaise)• Linge de maison en excellent état de propreté (Draps, Oreillers, taies d'oreillers, couverture/couette)• Eclairage de bonne qualité (Eclairage mural + lampe de chevet)• Air conditionné à température modulable• Télévision• Salle de bains avec lavabo, baignoire et douche, toilettes	
Services	<ul style="list-style-type: none">• Services de base• Electricité 24/24 7/7• Eau courante / Froid - chaud 24/24 7/7	

Restauration	<ul style="list-style-type: none"> • Restaurant • Petit Déjeuner inclus • Petit Déjeuner à la carte • Buffet • Menu à la carte • Service en chambre 	
LOCATION DE SALLES DE CONFERENCE		
SALLES	<ul style="list-style-type: none"> • Capacité de 30 à 50 / 51 à 100 ou plus 200 personnes tenant compte des mesures de distanciation • Tables et chaises (ronde ou en U) • Estrade et pupitres • Matériel de son : Haut-parleurs (speakers et 2 micros sans fil) • Rétroprojecteur et grands écrans • Flip charts et papier / marqueurs • Imprimante et Scanner • Technicien 	
RESTAURATION EVENEMENTIELLE	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Serveurs ou plus en tenue de service • Accueil Matin : Petit déjeuner avec pièces salées / sucrées et jus de fruits • Déjeuner : 2 viandes au choix, 2 accompagnements, entrées, desserts, boissons gazeuses • Pause PM : Pièces sucrées/salées • Pause-Café / Eau en bouteille en salle 	

CONTRÔLE DE QUALITÉ ET EXIGENCES

Service :

1. Le contractant attribué est censé fournir le plus haut niveau de qualité de service au PNUD. Le contractant doit entreprendre des actions correctives immédiates contre toute plainte concernant les normes de service.
2. Les lieux de conférence proposés doivent être maintenus propres et en bon état de fonctionnement à tout moment. Le prestataire de services doit affecter un personnel technique suffisant pour l'éclairage, le son et l'informatique afin de fournir un soutien sur les questions techniques pendant les événements organisés par le PNUD.
3. Le prestataire de services doit être en mesure de fournir des quantités suffisantes de vaisselle et de couverts, de verrerie, d'équipement de buffet, de serviettes et de tous les autres articles similaires, d'installer correctement les articles/équipements, ainsi que de les nettoyer et de les démonter à la fin de l'événement.
4. Le prestataire de services doit être en mesure de fournir des repas conformément au menu préétabli après l'envoi de la proposition au PNUD ou des autres Agences pour chaque demande. Une fois que les menus proposés ont été approuvés par le PNUD, les repas doivent être préparés conformément à ces menus préétablis et absolument aucun changement ne sera apporté aux menus, sauf autorisation écrite du PNUD ou de l'Agence.

Hygiène et contrôle de la qualité :

5. Le prestataire de services est responsable de l'adhésion à toutes les réglementations/normes du pays en matière de sécurité alimentaire et d'hygiène surtout en cette période de pandémie de Covid 19, y compris mais sans s'y limiter.
Se laver les mains (y compris sous les ongles) et les avant-bras vigoureusement et soigneusement avec du savon et de l'eau chaude (une température d'au moins 100°F est requise) pendant une période de 20 secondes.
6. La cuisine doit être faite dans des conditions hygiéniques pour lesquelles un cuisinier formé doit être affecté à la cuisine ; cette exigence sera vérifiée lors des activités de post-qualification qui seront menées par le PNUD dans le cadre du processus d'évaluation.
7. Le contractant doit contrôler la qualité des services fournis au PNUD sur une base régulière et continue. Le PNUD a le droit de rejeter tout service qui ne serait pas conforme aux normes de qualité requises dans le présent appel d'offres et proposées par le prestataire de services.
8. Les conditions de transport des repas : le transport des repas doit se faire dans de bonnes conditions avec des équipements appropriés (véhicule, matériel) ; Les conditions de refroidissement et de stockage doivent être respectées pour le service froid et le service chaud.

Services de restauration et personnel des salles de conférence :

9. Le contractant affectera un coordinateur expérimenté (minimum 5 ans) pour superviser chaque événement sur place/aux endroits désignés, assurer la pleine conformité avec les exigences, et agir en tant que point focal pour le PNUD pendant la durée de chaque événement.
10. Le contractant affectera suffisamment de personnel qualifié (minimum 2 ans) pour servir de manière satisfaisante le volume de travail requis par chaque événement et remplir ses obligations en vertu du contrat.
11. Tout le personnel doit remplir ses fonctions de manière très efficace et professionnelle et être cordial et respectueux des invités.
12. Le personnel sera identifiable via un uniforme sur lequel sera affiché le nom de l'entreprise ainsi que le nom de l'employé.
13. Le personnel doit être prêt à servir une heure avant les événements prévus.

Notification des événements :

14. Le PNUD notifiera le contractant 2-3 jours à l'avance avec les détails du besoin pour tout événement prévu. Dans des situations exceptionnelles, des demandes urgentes peuvent être envoyées aux prestataires de services en dehors de ce délai.

15. Le prestataire de services doit désigner un point focal pour répondre aux demandes du PNUD. Le prestataire doit fournir des réponses aux demandes avec des informations précises et des devis pour les services demandés dans un délai maximum de 48 heures. Les demandes urgentes doivent être répondues dans les 24 heures.

16. Lorsqu'une commande est passée, le PNUD en informe le contractant par écrit. Le contractant/fournisseur livrera les services à des dates qui seront précisées à la réception du bon de commande à des adresses données qui seront indiquées.