Termes de référence pour le recrutement de 4 sociétés spécialisées

en maintenances, entretiens et réparations des véhicules UNDP-GUINEE

1. Contexte et Justification :

Le PNUD Guinée (l'Administration, les projets DIM et NIM, et agences sœurs qui sont sous sa tutelle) capitalise approximativement plus de soixante (60) véhicules à son actif qui sont tous enregistrés au niveau du ministère des Transports de la République de Guinée, sous des immatriculations intitulées au nom du PNUD.

Si les véhicules immatriculés au nom d'autres agences du SNU sont inventoriés, le nombre serait vraiment considérable.

En vue de réaliser une gestion optimale de coûts, et de suivi des entretiens et réparations des dits véhicules, auprès de véritables sociétés professionnelles, et installées en République de Guinée, il s'avère nécessaire de procéder à la sélection de 4 sociétés qui pourront répondre aux attentes, non seulement du bureau du PNUD mais aussi de tout le système des Nations Unies.

2. Couts de gestion des 3 précédents exercices

N°	Prestataires	Exercices précédents			Total/prestataire sur les 3 exo
		2018	2019	2020	
01	Swiss cars	0	13077,73 $	13 665,97 $	26 743,70 $
02	Delta Log	27 081,31 $	27 783,20 $	5 547,35 $	60 411,86 $
03	Mining House	7 132,31 $	10 623,75 $	27 438,20 $	45 194,26 $
	Total montant par année	34 213,62 $	51 484,68 $	46 651,52 $	**132 349,82 $**

Soit un total de **132 349,82 $** déboursés au titre des entretiens et réparations sur les véhicules du Bureau, y compris l'Administration, projets DIM et NIM.

3. Objectif visé :

L'objectif visé est d'identifier quatre (04) sociétés professionnelles, conformément aux critères de sélection définies ci-dessous, en entretiens et réparations des véhicules ; ce qui permettrait d'assurer une gestion optimale des couts et services.

4. Durée et Type de contrat :

La durée de contrat est estimée à trois (3) ans renouvelables une fois par prestataire sur une année complémentaire, soit au total quatre (4) ans sur la base de performances satisfaisantes après évaluation des services rendus.

5. Tâches/Responsabilités de la Société de Transit :

Sous la supervision du Responsable Logistique, le prestataire, adjudicataire du contrat d'entretien et réparations des véhicules sera chargé entre autres des responsabilités suivantes :

- Prendre les dispositions diligentes et appropriées dès la réception d'une demande de service d'entretien ou réparation ;

- Procéder à un control technique et général du véhicule avant l'entretien ou la réparation ;
- Partager les constats effectués avec le service Logistique à l'issue du control technique et général sur chaque véhicule.
- Etablir un devis estimatif, adressé au PNUD, relatif à l'entretien ou réparation de chaque véhicule, y compris le cout de réparations des anomalies constatées.
- Requérir l'approbation du devis par le service Logistique avant l'exécution de toute demande de service d'entretien ou de réparation, exprimée en bonne et due forme.
- Répondre avec diligence, à la demande de devis relative à l'entretien et/ou réparation de chaque véhicule ;
- Assurer l'entretien ou la réparation de chaque véhicule, avec diligence, dès l'approbation du devis, dans un délai raisonnable ;
- Prendre les dispositions nécessaires en vue d'assurer le service tel sollicité à travers la demande de service transmis par message électronique, en cas d'urgence.
- En cas d'insatisfaction sur une réparation éventuellement faite, le prestataire doit prendre les dispositions nécessaires en vue de résoudre définitivement les véritables problèmes constatés sur le véhicule ;
- Assurer le remplacement des pièces en mauvais état par des pièces de rechange neuves ou d'origine.
- Fournir des conseils/informations au Bureau, via le Service Logistique, sur l'état effectif de chaque véhicule.
- Enregistrer dans un logiciel de gestion l'ensemble des entretiens et réparations sur chaque véhicule, de façon chronologique ;
- Fournir le rapport historique ou grand-livre client sur chaque véhicule, dès l'expression de la demande de service.
- Fournir des pièces de rechange d'origine des véhicules, en cas d'expression de besoin.

6. Résultats attendus :

Dans le cadre de la mise en œuvre ou de l'exécution du contrat de service, qui fera objet d'établissement entre les 2 parties, les résultats suivants sont attendus :

- Les actions diligentes et appropriées sont assurées par le Prestataire, dès la réception de la demande de service, par le biais du service Logistique, dont entre autres :
  - Le control technique et général de chaque véhicule est effectué ;
  - Les anomalies constatées sont partagées avec le service Logistique ;
  - Le devis conséquent est établi et partagé avec le service Logistique, prenant éventuellement en compte les coûts de réparations des anomalies constatées.
- Les demandes urgentes de services exprimées par le Service Logistique sont promptement résolues avec satisfaction dans le temps ;
- Les devis sont validés avant l'exécution de chaque demande de service ;
- Les entretiens et/ou réparations relatives à chaque véhicule sont assurées avec diligence, et à la satisfaction du client ;
- En cas d'insatisfaction sur les services rendus sur un véhicule, les dispositions sont prises par le prestataire en vue de résoudre définitivement les problèmes constatés sur le dit véhicule dans un délai raisonnable ;
- Les pièces en mauvais état ou obsolètes sont remplacés par des pièces neuves et d'origine ;
- Les pièces de rechange sont fournies en cas d'expression de besoin auprès du prestataire ;

- Les conseils ou rapports techniques sont systématiquement fournis sur chaque véhicule, au Bureau, via le Service Logistique ;
- L'historique des entretiens et réparations est systématiquement partagé sur chaque véhicule, dès que sollicité.
- Les entretiens et/ou réparations sur chaque véhicule sont enregistrés, de façon chronologique via un logiciel de gestion mis en place par le prestataire en vue d'une meilleure gestion.

7. Méthodologie de travail :

Dans le cadre de la mise en œuvre du contrat qui sera établi, il convient de mettre en évidence la méthodologie de travail, comme suit :

- Une demande d'entretien et/ou de réparation d'un véhicule établie par un chauffeur, sera électroniquement par son service Logistique, à travers un message pour solliciter l'expertise ou l'assistance du prestataire en termes d'entretien et/ou de réparation du véhicule ; cette demande d'entretien et/ou de réparation doit être préalablement approuvé par le Service Logistique.
- Le Service Logistique informera systématiquement le chauffeur afin de prendre les dispositions nécessaires pour envoyer le véhicule chez le prestataire qui est supposé faire les travaux d'entretien et/ou de réparation sur le véhicule concerné.
- Le prestataire dès la réception du véhicule dans son garage, fait le control technique, suivant la demande de travail transmis par le service Logistique ou Administration ; en plus de cette demande de travail, le prestataire se rassure de l'existence ou l'inexistence éventuelle de pannes ou d'anomalies sur le dit véhicule ;
- En cas d'anomalies éventuellement constatées, en plus des travaux sollicités et indiqués sur la demande de travail, le prestataire partage systématiquement le devis total avec le service Logistique afin d'en apprécier et le partager avec le projet requérant ou qui de droit ;
- Le service Logistique procède à la vérification du devis par rapport aux travaux à réaliser et à l'offre financière' qui sera le document phare de référence ;
- En cas de conformité avec le document de référence, le service Logistique valide le devis et autorise le prestataire à réaliser les travaux ;
- En cas de non-conformité, le prestataire est invité à actualiser son devis conformément au document de référence des prix ;
- Le devis validé par le service n'exclut nullement pas une vérification complémentaire conformément au document de référence des prix, qui doit être faite par le service Procurement avant établissement du bon de commande ;
- Les travaux réalisés, conformément au devis validé relatif à la demande de travail transmise, doivent faire l'objet d'une confirmation par le chauffeur ; ce qui permettra au service Logistique d'initier un processus de paiement en faveur du prestataire après établissement du bon de commande et réception de la facture définitive ;
- En cas d'insatisfaction ou de non-réalisation des travaux tels sollicités, le prestataire est systématiquement invité à prendre les dispositions nécessaires en vue de résoudre définitivement les mêmes anomalies répétées, qu'initialement constatées ;

8. Critères d'évaluations :

Les critères d'évaluations sont d'ordre technique et financier ; c'est-à-dire l'offre techniquement conforme, éligible et qualifiée au prix le plus bas.

a) L'évaluation offre technique :

Les offres seront examinées pour déterminer si elles sont complètes et déposées conformément aux exigences de l'appel d'offres selon les critères ci-dessous **selon un système de réponses Oui/Non**.

N°	Désignation des documents	Oui/Non
1	Registre du commerce	-
2	Quitus fiscal en cours de validité	-
3	Présentation de la société (Adresse physique, domaines d'activités et compétences, organigramme, perspectives)	-
4	CV de 3 membres du personnel cadre	-
5	Désignation d'un point focal (nom et prénom, téléphone, titre professionnel)	-
6	3 références (nom, téléphone et adresse électronique) de structures avec lesquelles le soumissionnaire a collaboré	-
7	Confirmation de la capacité à fournir des pièces de rechange en cas de demande ; Justifier par une lettre de confirmation adressée au PNUD.	-
8	Disposition d'un site servant de garage au minimum de 200 m². Justifier par une lettre de confirmation ;	-
	Confirmation de la disposition des équipements de travail ci-après : a- Pont élévateur 2 Colonnes 3T ; b- Démonte pneus ; c- Equilibreuse de roues ; d- Cabine de sablage pour nettoyer des pièces de rechange ; e- Compresseurs à gaz ; f- Extracteur de gaz ; g- Appareil de géométrie ; h- Appareil de diagnostic ; i- Appareil de contrôle ; j- Poste soudure ;	-

b) **L'évaluation offre financière :**

A l'issue de la sélection des soumissionnaires, ayant présenté des offres techniquement qualifiées, l'offre financière qui présente le moindre cout, sera retenu.
Chaque soumissionnaire est invité à remplir les tableaux de bordereaux de prix unitaires (N°1 et N°2) ci-joints en annexe, sous le format Excel, au titre de sa proposition financière.

L'offre financière comprenant les conditions des prix et réduction, le cas échéant sur des volumes importants des travaux sur le mois.

• Propositions techniques et financières soumises séparément

• Validité de la soumission

La Maintenance et la Réparation de véhicules telles que mentionnées dans les Termes de Référence (TDR) s'entendent comme suit :
• Maintenance = Toutes opérations d'entretien périodique et de contrôle des véhicules, telles que recommandées par les constructeurs.
• Réparation = Toute action de remise en état d'un véhicule par suite d'une panne ou à un accident.

I. Objectif :

Le PNUD a entrepris la conduite de cet exercice de sollicitation dans le but :
1. d'assurer une qualité de service élevée et constante
2. d'harmoniser la qualité des prestations
3. de faciliter et accélérer les processus de maintenance et/ou réparation de ses véhicules
4. de réaliser des économies d'échelle.

Au terme de la sollicitation, le PNUD envisage la signature d'accords pour une durée de deux (2) ans, renouvelable une fois sous réserve de performances satisfaisantes de la part des soumissionnaires sélectionnés.
Le(s) garagiste(s) devra(ont) prendre toutes les dispositions pour assurer par ses (leurs) propres soins la maintenance des véhicules à Bangui ainsi que ceux déployés à l'intérieur du pays.
En cas d'absence de garage à l'intérieur du pays, les dispositions devront être prises pour assurer les services requis et en s'assurant que les services rendus sont satisfaisants pas des équipes des ateliers mobiles, dont le déploiement devra être optimal à la demande.

II. Paramètres du contrat :

Le PNUD envisage la signature de contrat pour une durée de trois (3) ans renouvelables une fois par prestataire sur une année complémentaire, soit au total quatre (4) ans sur la base de performances satisfaisantes après évaluation des services rendus.
• La qualité des prestations et du service devra être de premier ordre. L'adéquation aux standards de performance définis dans l'appel d'offres sera largement prise en compte dans l'évaluation des propositions.
• Les propositions techniques et financières du ou des soumissionnaires retenus seront intégrées comme parties intégrantes aux contrats.
• Les coûts des opérations de maintenance périodique offerts dans la proposition financière seront maintenus identiques pendant toute la durée du contrat.
• Il est rappelé ici que les accord-cadre (Long Term Agreement) qui seront signés au terme de cet appel d'offres ne constitueront en aucun cas des contrats d'exclusivité et n'imposeront aucun volume minimum de dépenses de la part des entités du Système des Nations Unies en République Centrafricaine.
• Le ou les soumissionnaires retenus pour la réalisation des prestations feront l'objet d'évaluations régulières de performances. En cas d'insatisfaction des bénéficiaires ou de non-respect des clauses et/ou des engagements prévus au(x) contrat(s), le PNUD se réserve le droit de mettre un terme aux contrats sans préavis.
• Les factures seront payées sur une base mensuelle, dans un délai de 30 jours après réception de la facture consolidée par les services compétents de l'entité cliente du Système des Nations Unies.

III. Rôles et responsabilités du PNUD ou de l'entité cliente du Système des Nations Unies :

Les points focaux des signataires au niveau du PNUD seront :

❖ **Le Service Procurement** pour les points suivants :

• Gestion des contrats
• Réalisation d'enquêtes de satisfaction, centralisation et transmission des doléances
• Vérification des conditions tarifaires appliquées par rapport aux termes de l'accord

❖ **Le Service logistique** pour les points suivants :

• Centralisation des besoins, coordination des actions
• Accords sur devis, donneur d'ordre pour la réalisation des prestations

• Réception et validation des factures et coordination avec le service des Finances pour paiement
• Evaluation des performances, inspection des services rendus
• Ordonnance de contre expertises éventuelles

IV. Qualifications et compétences requises de la part des garages :

Le ou les garages qui seront sélectionnés pour la signature d'un accord à long terme (LTA) avec le PNUD Guinée devront présenter les qualifications minimales suivantes :
• Être spécialisé dans la maintenance et la réparation des véhicules de marques et modèles représentés dans le parc automobile des entités du Système des Nations Unies en République de Guinée ;
• Disposer d'un garage possédant l'outillage et les équipements nécessaires ;
• Disposer d'une expérience pertinente d'au moins deux (02) années dans la réalisation des services requis avec les grands établissements publics, les grandes sociétés ou les Organisations Non Gouvernementales ou Organisations Internationales ;
• Disposer de références dans le domaine auprès d'autres agences du SNU, ambassades ou autres moyennes et grandes entreprises nationales ou internationales ;
• Disposer d'un personnel qualifié, expérimenté et compétent (Fournir la liste des spécialités représentées : Mécanique, électricité, carrosserie, peinture, etc.) ;
• Disposer d'une capacité financière suffisante pour fournir les prestations selon les Conditions Générales du PNUD (Préfinancement des activités et paiement à 30 jours après livraison notamment) ;
• Être disposé et capable de garantir une qualité de service selon les standards mentionnés ;
• Assurer une priorité et rapidité dans l'entretien et réparation de ses véhicules PNUD ;
• Disposer d'un système de sécurité de ses ateliers garantissant la sécurité des véhicules mis à disposition du prestataire par les clients, entités du Système des Nations Unies en République de Guinée, pour les besoins de maintenance et/ou de réparation.

NB : En cas de sous-traitance d'une partie des prestations, le soumissionnaire devra fournir toutes les informations et documentations d'usage concernant le(s) sous-traitant(s). Toutefois, en cas de réclamation sur la qualité des prestations demandées, la responsabilité du cocontractant dans l'accord est entièrement et totalement engagée.

V. Nature détaillée des prestations et résultats attendus :

Les garages devront fournir des services complets et rapides pour toutes les activités liées à la maintenance et à la réparation des véhicules. Les prestations attendues comprennent, entre autres, les services et produits suivants (voir tableau en annexe).

A. <u>En termes de maintenance des véhicules</u>

Quatre (4) niveaux de maintenance sont attendus pour chaque véhicule :

a) Niveau de maintenance A (Tous les 5000 km)

• Vidanger l'huile moteur
• Remplacer les filtres à huile, à essence ou gasoil, à air
• Remplacer les bougies d'allumage
• Contrôler le faisceau haute tension d'allumage
• Contrôler le circuit de refroidissement et les courroies
• Contrôler le radiateur et les durites
• Remettre le liquide de refroidissement à niveau
• Vérifier l'état des plaquettes et les bandes de freins les cales de freins à disque et tambour (Régler les jeux de bandes si nécessaire),

• Remettre le liquide de frein à niveau
• Contrôler le niveau des huiles de boîte de vitesse, direction assistée et pont arrière
• Pour les véhicules à boîtes à vitesses et direction automatiques, vérifier le niveau d'huile de la boîte et changer le filtre à huile
• Laver la carrosserie et le châssis
• Graisser les parties d'articulation (rotules, transmission, charnières de portières).
• Contrôler la pression des pneumatiques
• Contrôler le serrage des écrous de roues
• Contrôler le niveau de l'électrolyte de la batterie et vérifier sa densité
• Graisser les cosses de la batterie.

b) Niveau de maintenance B (Tous les 10.000 km)

• Tous items inclus dans le niveau de maintenance A.
• Vérifier les silent blocs des pièces d'articulation
• Vérifier l'état de la suspension (amortisseurs)
• Vérifier le système d'éclairage
• Vérifier le tuyau d'échappement et le silencieux

c) Niveau de maintenance C (A 15.000 km)

• Tous items inclus dans le niveau de maintenance B
• Vérifier le serrage de tous les boulons de la carrosserie
• Contrôler le débattement des roues et la flexibilité de la suspension
• Vérifier les rotules de direction et les caches poussière
• Contrôler la pression d'alimentation en carburant
• Régler le ralenti (comprenant contrôle et réglage antipollution).

d) Niveau de maintenance D (Tous les 20.000 km)

• Tous items inclus dans le niveau de maintenance C
• Remplacer l'huile de la boite de vitesse et de pont arrière et avant
• Remplacer les amortisseurs (avant/arrière)
• Remplacer les plaquettes de freins avant et bandes de freins
• Régler le câble de frein de parking
• Remplacer le disque d'embrayage et régler la garde de la pédale d'embrayage
• Remplacer la courroie de distribution tous les 100 000 km
• Vérifier l'état des pneumatiques.

La description des services demandés ci-dessus n'est pas limitative. Ils seront réalisés suivant les recommandations du constructeur et les règles de l'art.

NB :

- **Le coût des huiles, filtres et bougies d'allumage est inclus dans le forfait proposé pour la maintenance tous niveaux.**
- **Le coût des amortisseurs, plaquettes de freins et disques d'embrayage est inclus dans la maintenance de niveau D.**

Toutes opérations complémentaires recommandées à la suite des différents contrôles devront faire l'objet d'une proposition de réparation et d'un devis sujets à appréciation et validation par les services compétents du PNUD.

• En cas de défaillance constatée dans les 72 heures suivant une opération de maintenance (ex : Baisse du niveau d'huile, phares défectueux, etc.), le contractant sera tenu de remédier au problème à ses frais, dans un délai maximum de 24h.

B. En termes de réparation des véhicules

• En cas de panne ou d'accident, le garage procèdera à l'enlèvement du véhicule sur son lieu de stationnement. Il réalisera un diagnostic complet du véhicule et produira un devis de réparation reprenant la liste des travaux à réaliser, les pièces à remplacer, le coût et la durée des travaux, qu'il soumettra à l'appréciation de l'entité cliente du Système des Nations Unies dans un délai maximum de 5 jours ouvrables.

Aucune réparation ne devra être entreprise sans une autorisation écrite préalable de la part de la personne habilitée au niveau de l'entité cliente du Système des Nations Unies en République de Guinée.

• Le PNUD se réserve le droit de procéder à une contre-expertise pour vérification du bien-fondé des devis soumis à son appréciation. Le contractant devra permettre l'accès à son garage à toute personne mandatée par le PNUD pour la réalisation de cette contre-expertise.

C. Conditions générales communes à toutes les opérations de maintenance et de réparation des véhicules.

• Toute pièce défectueuse devra être remplacée par **une pièce d'origine**. Les pièces adaptables ne sont pas tolérées. Le fournisseur s'assure qu'il dispose à cette fin d'une chaîne d'approvisionnement assez large et efficiente pour couvrir en qualité, quantité et dans les délais les besoins du Système des Nations Unies en réparations.
Le fournisseur, devra, avant le lancement de la commande, et dans les délais les plus brefs après le diagnostic, demander et obtenir l'aval de l'entité cliente du Système des Nations Unies sur le placement de la commande auprès de son fournisseur, ce dont il s'assurera que les prix pratiqués sont les plus compétitifs du marché.
• Toute pièce défectueuse qui aura fait l'objet d'un remplacement devra être retournée au client du Système des Nations Unies avec la facture de la pièce de rechange. Aucun paiement ne sera autorisé sans présentation de la pièce défectueuse remplacée.
• Le contractant sera tenu responsable de tout dommage occasionner sur les véhicules à l'occasion des opérations de maintenance et/ou de réparation orchestrées par ses soins. Dès lors, il devra, à ses frais, procéder à la remise en état du véhicule dans les meilleurs délais, soit par la réparation, soit par le remplacement à l'identique des pièces endommagées.
• Le contractant devra offrir des conditions de parking assurant une sécurité optimale pour les véhicules qui lui seront confiés. Le contractant sera tenu responsable de tout dommage ou vol éventuels encourus sur son lieu de garage.
• Le contractant n'est pas autorisé à utiliser les véhicules qui lui sont confiés à ses fins propres. Toute utilisation abusive des véhicules sera passible de poursuites et de paiement de dommages et intérêts.
• Le contractant devra prendre toutes les dispositions pour constituer un stock minimum de lubrifiants et autres consommables nécessaires pour la maintenance des véhicules.
• Les véhicules confiés au garage pour réparation ou maintenance devront être retournés au PNUD dans un état de propreté irréprochable.
• Le contractant devra traiter les demandes émanant du Système des Nations Unies façon prioritaire.
• Le garage devra assurer la garantie des pièces et du service pour une durée d'une (1) semaine minimum, dans la limite des standards reconnus par les fabricants pour les pièces d'origine.
• En cas de sous-traitance d'une partie des prestations, le garage demeurera intégralement responsable devant le PNUD au titre de la qualité des services rendus.

D. Facturation

• La facturation des prestations sera établie sur une base mensuelle. Il sera inscrit sur chaque facture le nom du Programme/Projet concerné ainsi que l'immatriculation du véhicule et le nom du chauffeur ayant déposé le véhicule au garage.
• La facturation des prestations de maintenance se fera sur la base de la grille tarifaire proposée lors de la présente soumission, qui sera annexée au contrat comme partie intégrante de celui-ci. Le coût de ces prestations sera maintenu identique pendant toute la durée de l'accord.
• Après chaque opération, le garage devra s'assurer qu'un bon de livraison est signé par la personne habilitée de l'entité cliente du Système des Nations Unies, certifiant que le service a été rendu de manière satisfaisante. Ce document devra être joint à la facture mensuelle déposé au service Logistique du PNUD pour traitement. Aucun paiement ne sera accordé en l'absence de tels justificatifs.

E. Suivi et reporting

• Suivi

Le ou les garages retenus s'engageront à mettre à jour une fiche de suivi pour chaque véhicule, qui devra indiquer les pièces de rechange, batteries et autres accessoires remplacés, le détail du service rendu, le kilométrage atteint, le kilométrage du prochain entretien, etc.

Cette fiche devra être accessible à tout moment par l'équipe compétente du PNUD pour consultation.

• Reporting

Le(s) garage(s) retenus seront tenus de répondre à toute demande d'information de la part des services du PNUD dans un délai maximum de 15 jours.

F. Liste des prix

Evaluez le temps nécessaire pour les différentes interventions ci-dessous et donnez le coût horaire de la main d'œuvre pour chaque type de véhicule. Nous partons du principe que les pièces détachées sont d'origine et neuves.

Nature des travaux à effectuer	Temps nécessaire pour intervention	Coût de la main d'œuvre	Coût des consommables	Délais de garantie
Service Mini A : tous les 5,000 km 1-Remplacement de l'huile de moteur 2-Nettoyage du filtre à air 3-Contrôle de l'huile de pont 4-Contôle de la suspension 5-Contrôle des signaux lumineux	-Berline -Prado -Hard Top -Hilux -Break			
Service Filtre B : tous les 10,000 km 1-A+ 2-Changement du filtre à gas-oil 3-Changement du filtre à huile 4-Vérification des ponts AR & AV 5-Nettoyage du radiateur	-Berline -Prado -Land Cruiser -Hilux -Break			

Service complet C : tous les 20,000 km 1-B+ 2-Changement de l'huile de la boite de vitesse et de pont AR et AV 3-Graissage complet 4-Contrôle des plaquettes AR et AV (changement si nécessaire) 5-contrôle des pneumatiques et (changement si nécessaire) 6-Changement du filtre à air	-Berline -Prado -Land Cruiser -Hilux -Break			
Tous les 100,000 km Changement de la courroie de distribution	-Berline -Prado -Land Cruiser -Hilux -Break			

Nous partons du principe que les pièces détachées sont d'origine et neuves

VI. Standards de performance et qualité de service attendus.

Les garages retenus devront rendre leurs services en accord avec les standards de performance minima suivants requis par le PNUD.

Ils seront évalués sur la base d'indicateurs de performance clairs, précis et objectifs qui permettront d'évaluer la qualité générale des prestations offertes et leur constance dans le temps.

Produit/ Service	Attribut de la performance	Définition	Standard / Niveau de service
1. Maintenance	Rapidité d'exécution, efficacité	Capacité à fournir les services et produits rapidement.	Service rendu dans les 24h suivant le dépôt du véhicule au garage
	Transparence	Capacité à rendre compte de façon claire et transparente.	Toutes les pièces défectueuses remplacées sont retournées au PNUD.
	Fiabilité/Qualité du service	Capacité à produire un service de qualité durable.	Aucun véhicule n'est retourné au garage pour réclamation après maintenance ou réparation.
	Fiabilité/Respect des engagements	Capacité à remplir le service selon les strictes conditions explicitées dans le contrat.	Toutes les pièces défectueuses sont remplacées par des pièces d'origine.
2. Réparation	Rapidité d'exécution, efficacité	Capacité à prendre action rapidement.	▪ Enlèvement du véhicule sur son lieu de stationnement au plus tard 12h après son immobilisation. ▪ Diagnostic et devis de réparation soumis au PNUD pour accord au plus tard 2 jours (ouvrables) après dépôt du véhicule au garage.
	Qualité	Capacité à produire un service de qualité durable.	Aucun véhicule retourné au garage pour réclamation après maintenance ou réparation.

3. Qualité de service	Disponibilité	Capacité à joindre le garage en dehors des horaires de bureau.	Disponibilité du garage 7j/7 en dehors des heures d'ouverture pour traitement des urgences éventuelles.
	Gestion des réclamations	Capacité à répondre aux réclamations en un temps réduit.	Temps de traitement : 24h maximum.
	Communication	Capacité à tenir le client informé des éventuels contre temps	En cas de délais complémentaires, le PNUD est informé par écrit au moins 12h avant la date et l'heure prévues pour la restitution du véhicule.
3. Billing	Exactitude/ Précision/Fiabilité	Capacité à générer des états sans erreur.	Aucune erreur et/ou aucune discordance entre factures mensuelles et pièces justificatives jointes.
4. Reporting	Réactivité / Disponibilité	Capacité à répondre aux requêtes du PNUD dans un temps réduit.	Le garage répond aux demandes d'informations du PNUD au plus tard 3 jours après réception de la requête

Les niveaux de performance du (des) soumissionnaire(s) retenu(s) feront l'objet d'évaluations régulières et inopinées pour vérification du respect des engagements prévus au(x) contrat(s).