



*Empowered lives.
Resilient nations.*

APPEL D'OFFRES

Services de voyages pour le compte du PNUD et les agences des Nations Unies en Tunisie

AO n° : ITB 2022-01

Projet : Système des Nations Unies

Pays : Tunisie

Délivré le : 17 mai 2022

Sommaire

Section 1. Lettre d'invitation	4
Section 2. Instructions destinées aux soumissionnaires	5
DISPOSITIONS GÉNÉRALES	5
1. Introduction	5
2. Fraude et corruption, Cadeaux et invitations	5
3. Éligibilité	6
4. Conflit d'intérêts	6
B. PRÉPARATION DES OFFRES.....	7
5. Considérations générales	7
6. Coût de la préparation de l'offre	7
7. Langue	7
8. Documents comprenant l'offre	7
9. Documents établissant l'éligibilité et les qualifications du soumissionnaire ;	7
10. Format et contenu de l'offre technique	8
11. Barème de prix.....	8
12. Garantie de soumission	8
13. Devises	9
14. Coentreprise, consortium ou partenariat	9
15. Offre unique.....	10
16. Durée de validité de l'offre	10
17. Extension de la durée de validité de l'offre.....	11
18. Clarification de l'offre (de la part des soumissionnaires)	11
19. Modification des offres	11
20. Autres types d'offres	11
21. Conférence préalable à l'offre	12
C. DÉPÔT ET OUVERTURE DES OFFRES	12
22. Dépôt.....	12
Offre déposée en version imprimée (manuelle)	12
Offres déposées par courriel ou sur le système eTendering.....	13
23. Date limite de dépôt des offres et offres tardives	13
24. Retrait, remplacement et modification des offres	13
25. Ouverture des offres	14
D. Évaluation des offres.....	14
26. Confidentialité	14
27. Évaluation des offres	14
28. Examen préliminaire.....	14

29. Évaluation de l'éligibilité et de la qualification	15
30. Évaluation des offres techniques et des prix	15
31. Devoir de précaution	15
32. Clarification des offres.....	16
33. Conformité des offres.....	16
34. Défauts de conformité, erreurs réparables et omissions.....	16
E. ADJUDICATION DU CONTRAT	17
35. Droit d'accepter, de rejeter ou de déclarer non conformes tout ou partie des offres	17
36. Critères d'adjudication	17
37. Analyse	17
38. Droit de modification des exigences lors de l'adjudication du contrat	17
39. Signature du contrat.....	17
40. Type de contrat et conditions générales.....	17
41. Garantie de bonne exécution	18
42. Garantie bancaire de restitution d'avance.....	18
43. Indemnité forfaitaire	18
44. Dispositions en matière de paiement.....	18
45. Contestation des fournisseurs	18
46. Autres dispositions	18
Section 3. Fiche technique	20
Section 4 Critères d'évaluation	23
Section 5a : Tableau des exigences et spécifications techniques/Détail quantitatif estimatif	25
Section 5b : Autres exigences connexes	Erreur ! Signet non défini.
Section 6 : Formulaire de soumission à renvoyer/liste de vérification	25
Formulaire A : Formulaire de soumission de l'offre	35
Formulaire B : Formulaire d'information sur le soumissionnaire.....	37
Formulaire C : Formulaire d'information sur les coentreprises/consortiums/partenariats	39
Formulaire D : Formulaire d'éligibilité et de qualification	40
Formulaire E : Format de l'offre technique.....	43
Formulaire F : Formulaire de barème de prix	46
FORMULAIRE G : Formulaire de garantie de soumission.....	48

SECTION 1. Lettre d'invitation

Le Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD) vous invite par la présente à soumissionner dans le cadre du présent appel d'offres (AO) relatif à l'objet sus-référencé.

Le présent AO comprend les documents suivants ainsi que les Conditions générales du contrat qui sont intégrées à la fiche technique :

- Section 1 : Lettre d'invitation
- Section 2 : Instructions destinées aux soumissionnaires
- Section 3 : Fiche technique
- Section 4 : Critères d'évaluation
- Section 5 : Tableau des exigences et spécifications techniques
- Section 6 : Formulaire de soumission à renvoyer
 - Formulaire A : Formule de soumission de l'offre
 - Formulaire B : Formulaire d'information sur le soumissionnaire
 - Formulaire C : Formulaire d'information sur les coentreprises/consortiums/partenariats
 - Formulaire D : Formulaire de qualification
 - Formulaire E : Format de l'offre technique
 - Formulaire F : Barème de prix
 - Formulaire G : Formulaire de garantie de soumission

Si vous souhaitez soumettre une offre en réponse à ce présent AO, veuillez préparer votre offre conformément aux exigences et procédures décrites dans le présent AO, et la déposer avant la date limite de dépôt des offres présentée dans la fiche technique.

Veillez accuser réception de cet AO en envoyant un courriel à l'adresse : Procurement.tn@undp.org en indiquant si vous souhaitez ou non soumettre une offre. Vous pouvez également, le cas échéant, utiliser la fonction « accepter l'invitation » sur le système d'appel d'offres en ligne eTendering. Cela vous permettra de recevoir toute modification ou mise à jour concernant l'appel d'offres. Si vous souhaitez davantage d'éclaircissements, nous vous invitons à contacter la personne désignée dans la fiche technique ci-jointe en qualité de personne référente pour toute question liée au présent AO.

Le PNUD attend avec intérêt votre offre et vous remercie d'avance de l'attention que vous portez aux possibilités commerciales proposées par le PNUD.

Délivré par :

Approuvé par :

Nom : Ahmed Ammar
Fonction : Associé aux Achats
Date : 17/05/2022

Nom : Myriam Hermassi
Fonction : Procurement Analyst
Date : mai 17, 2022

SECTION 2. Instructions destinées aux soumissionnaires

DISPOSITIONS GÉNÉRALES	
1. Introduction	<p>1.1 Les soumissionnaires adhèrent à toutes les exigences du présent AO, notamment toute modification par écrit provenant du PNUD. Le présent appel d’offres est mené conformément aux politiques et procédures régissant les programmes et opérations relatives aux contrats et aux achats du PNUD qui sont consultables à l’adresse https://popp.undp.org/SitePages/POPPBSUnit.aspx?TermID=254a9f96-b883-476a-8ef8-e81f93a2b38d</p> <p>1.2 Toute offre déposée sera considérée comme constituant une offre du soumissionnaire et ne vaudra pas ou n’emportera pas implicitement acceptation de l’offre par le PNUD. Le PNUD n’est nullement tenu d’attribuer un contrat à un quelconque soumissionnaire dans le cadre du présent AO.</p> <p>1.3 Le PNUD se réserve le droit d’annuler la procédure d’achat à tout stade sans aucune obligation de quelque nature que ce soit pour le PNUD, sur notification des soumissionnaires ou publication d’une notification d’annulation sur le site Web du PNUD.</p> <p>1.4 Dans le cadre de l’offre, il est souhaité que le soumissionnaire s’inscrive sur le site Web du Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies (www.ungm.org). Le soumissionnaire peut soumettre une offre même s’il n’est pas inscrit sur le Portail. Toutefois, si le soumissionnaire est choisi pour l’adjudication du contrat, il doit s’inscrire sur le Portal avant la signature du contrat.</p>
2. Fraude et corruption, Cadeaux et invitations	<p>2.1 Le PNUD applique une politique stricte de tolérance zéro en ce qui concerne les pratiques illicites, notamment la fraude, la corruption, la collusion, les pratiques contraires à l’éthique ou non professionnelles ainsi que l’obstruction aux fournisseurs du PNUD, et exige que tous les soumissionnaires et les fournisseurs respectent les plus hautes normes éthiques lors de la procédure d’achat et de la mise en œuvre du contrat. La Politique anti-fraude du PNUD est consultable à l’adresse http://www.undp.org/content/undp/fr/home/operations/accountability/audit/office_of_audit_andinvestigation.html.</p> <p>2.2 Les soumissionnaires et les fournisseurs n’offrent pas de cadeaux ni d’invitations de quelque nature que ce soit aux membres du personnel du PNUD, notamment des voyages d’agrément pour des événements sportifs ou culturels, dans des parcs d’attractions, des offres de vacances, de transport, ou des invitations à des déjeuners ou dîners luxueux.</p> <p>2.3 En vertu de cette politique, le PNUD :</p> <p>2.4 a) rejette une offre s’il détermine que le soumissionnaire choisi est engagé dans toute pratique de corruption ou pratique frauduleuse lors de l’appel d’offres pour le contrat en question ; b) déclare un fournisseur comme inéligible, pour une période définie ou</p>

	<p>indéfinie, à l'adjudication d'un contrat si, à tout moment, il détermine que le fournisseur s'est engagé dans toute pratique de corruption ou frauduleuse lors de l'appel d'offres d'un contrat du PNUD ou de l'exécution de ce dernier.</p> <p>2.5 Tous les soumissionnaires doivent se conformer au Code de conduite à l'intention des fournisseurs du PNUD qui peut être consulté à l'adresse https://www.un.org/Depts/ptd/sites/www.un.org.Depts.ptd/files/files/attachme nt/page/2014/February%202014/conduct_french.pdf</p>
3. Éligibilité	<p>3.1 Un fournisseur ne doit pas être suspendu, exclu ou autrement désigné comme inéligible par tout organisme des Nations Unies, le Groupe de la Banque mondiale ou toute autre organisation internationale. Les fournisseurs doivent ainsi informer le PNUD s'ils sont soumis à toute sanction ou suspension temporaire imposée par ces organisations.</p> <p>3.2 Il est de la responsabilité du soumissionnaire de veiller à ce que ses employés, les membres de la coentreprise, les sous-contractants, les prestataires de services, les fournisseurs ou leurs employés de respecter les exigences d'éligibilité tel qu'établi par le PNUD.</p>
4. Conflit d'intérêts	<p>4.1 Les soumissionnaires doivent strictement éviter tout conflit avec d'autres engagements ou leurs propres intérêts et ne pas tenir compte de travaux futurs. Tous les soumissionnaires qui ont un conflit d'intérêts seront disqualifiés. Sans limitation du caractère général de ce qui précède, les soumissionnaires et leurs prestataires de services agréés sont considérés comme ayant un conflit d'intérêts avec une partie ou plus de la présente procédure de sollicitations :</p> <p>a) S'ils sont ou ont été par le passé liés à une société, ou à l'une de ses sociétés affiliées ayant été engagée par le PNUD pour fournir des services au titre de la préparation de la conception, des spécifications, des termes de référence, de l'analyse et de l'estimation des coûts et d'autres documents devant être utilisés pour l'achat de biens et de services dans le cadre de la présente procédure de sélection ;</p> <p>b) S'ils ont été impliqués dans la préparation ou la conception du programme ou du projet relatif aux services requis au titre du présent appel d'offres ;</p> <p>c) S'il est avéré qu'ils sont concernés par un conflit pour toute autre raison, tel que peut l'établir le PNUD, ou à sa discrétion.</p> <p>4.2 En cas d'incertitude concernant l'interprétation d'une situation susceptible de constituer un conflit d'intérêts, les soumissionnaires doivent en informer le PNUD et lui demander de confirmer s'il s'agit ou non d'une situation de conflit d'intérêts.</p> <p>4.3 De la même manière, les soumissionnaires doivent montrer dans leur offre qu'ils sont conscients des éléments suivants :</p> <p>a) Si les propriétaires, copropriétaires, responsables, directeurs, actionnaires dominants, de l'entité soumissionnaire ou du personnel essentiel font partie de la famille d'un membre du personnel du PNUD</p>

	<p>exerçant des responsabilités dans les fonctions d'achat ou le gouvernement du pays concerné ou de tout partenaire de mise en œuvre recevant les services dans le cadre du présent AO ;</p> <p>b) Toutes les autres situations susceptibles de donner lieu, réellement ou en apparence, à un conflit d'intérêts, une collusion ou des pratiques déloyales.</p> <p>En cas de non-divulgence de cette information, il est possible que l'offre ou les offres concernées par cette non-divulgence soient rejetées.</p> <p>4.4 L'éligibilité des soumissionnaires détenus totalement ou partiellement par le gouvernement dépendra de l'évaluation et de l'examen approfondis par le PNUD de divers facteurs tels que leur enregistrement, leur opération et leur gestion en tant qu'entité indépendante, l'ampleur de la participation du gouvernement, la réception de subventions, leur mandat et l'accès aux informations dans le cadre du présent AO, entre autres facteurs. Les conditions qui peuvent mener à un avantage indu sur d'autres soumissionnaires peuvent provoquer le rejet de l'offre.</p>
--	--

B. PRÉPARATION DES OFFRES

5. Considérations générales	<p>5.1 Lors de la préparation de l'offre, le soumissionnaire doit examiner l'appel d'offres avec attention. Les lacunes matérielles lors de la fourniture des informations demandées dans l'appel d'offres peuvent provoquer le rejet de l'offre.</p> <p>5.2 Le soumissionnaire ne sera pas autorisé à profiter de toute erreur ou omission dans l'appel d'offres. Si ces erreurs ou omissions sont découvertes, le soumissionnaire doit en informer le PNUD en conséquence.</p>
6. Coût de la préparation de l'offre	6.1 Le soumissionnaire prend à sa charge l'ensemble des coûts liés à la préparation et au dépôt de son offre, que celle-ci soit ou non retenue. Le PNUD n'est en aucun cas responsable ou redevable desdits coûts, indépendamment du déroulement ou du résultat de la procédure d'achat.
7. Langue	7.1 L'offre, ainsi que toute correspondance connexe échangée entre le soumissionnaire et le PNUD, sont rédigées dans la ou les langues indiquées dans la fiche technique.
8. Documents comprenant l'offre	<p>8.1 L'offre comprend les documents et formulaires connexes suivants, dont les détails sont fournis dans la fiche technique :</p> <p>a) Documents établissant l'éligibilité et les qualifications du soumissionnaire ;</p> <p>b) Offre technique ;</p> <p>c) Barème de prix ;</p> <p>d) Garantie de soumission, si elle est exigée dans la fiche technique ;</p> <p>e) Toute pièce jointe ou tout appendice à l'offre.</p>
9. Documents établissant	9.1 Le soumissionnaire fournit la preuve écrite de son statut de fournisseur éligible et qualifié en remplissant les formulaires figurant dans la section 6

<p>l'éligibilité et les qualifications du soumissionnaire ;</p>	<p>et en fournissant les documents exigés dans ces formulaires. Aux fins de l'adjudication d'un contrat à un soumissionnaire, ses qualifications doivent être documentées de manière jugée satisfaisante par le PNUD.</p>
<p>10. Format et contenu de l'offre technique</p>	<p>10.1 Le soumissionnaire est tenu de présenter une offre technique en utilisant les formulaires types et les modèles fournis dans la section 6 de l'appel d'offres.</p> <p>10.2 Des échantillons d'objets, lorsqu'exigés en vertu de la section 5, sont fournis dans le délai spécifié et à moins qu'autrement spécifié par le PNUD, sans frais pour le PNUD. S'ils ne sont pas détruits lors des tests, les échantillons seront renvoyés à la demande et aux frais du soumissionnaire, à moins qu'autrement indiqué.</p> <p>10.3 Lorsqu'applicable et tel qu'exigé en vertu de la section 5, le soumissionnaire décrit le programme de formation nécessaire disponible pour le maintien et l'exécution des services ou pour l'entretien et le fonctionnement des équipements offerts, ainsi que le coût pris en charge par le PNUD. Cette formation ainsi que le matériel de formation, à moins qu'autrement indiqué, sont offerts dans la langue de l'offre tel que prescrit dans la fiche technique.</p> <p>10.4 Lorsqu'applicable et tel qu'exigé en vertu de la section 5, le soumissionnaire atteste de la disponibilité de pièces détachées pour une période d'au moins cinq (5) ans à compter de la date de livraison, ou tel qu'autrement indiqué dans cet appel d'offres.</p>
<p>11. Barème de prix</p>	<p>11.1 Le présent barème de prix est préparé en utilisant le formulaire fourni dans la section 6 de l'appel d'offres et en prenant en considération les exigences de l'AO.</p> <p>11.2 Toute exigence décrite dans l'offre technique, mais dont le prix n'est pas indiqué dans le barème de prix, est considérée comme étant incluse dans les prix des autres activités ou biens, ainsi que dans le prix total final.</p>
<p>12. Garantie de soumission</p>	<p>12.1 Une garantie de soumission, si elle est exigée dans la fiche technique, est fournie au montant et dans le formulaire indiqué dans la fiche technique. Cette garantie est valable jusqu'à trente (30) jours après la date de validité finale de l'offre.</p> <p>12.2 La garantie de soumission est incluse, avec l'offre. Si une garantie de soumission est exigée par l'appel d'offres mais n'est pas présentée avec l'offre technique, l'offre est rejetée.</p> <p>12.3 Si le montant de la garantie de soumission est moins élevé que le montant exigé par le PNUD, ou si la période de validité de ladite garantie est moins longue que celle exigée par le PNUD, celui-ci rejette l'offre.</p> <p>12.4 Dans le cas où une offre électronique est autorisée dans la fiche technique, les soumissionnaires y intègrent une copie de la garantie de soumission, et l'original de la garantie doit être envoyé par courrier ou en main propre selon les instructions de la fiche technique.</p>

	<p>12.5 Le PNUD peut confisquer la garantie de soumission et rejeter l'offre en cas de survenance d'un ou de plusieurs des cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Si le soumissionnaire rétracte son offre pendant la durée de validité de l'offre indiquée dans la fiche technique, ou ; b) Si le soumissionnaire retenu omet : <ul style="list-style-type: none"> i. De signer le contrat après son adjudication par le PNUD ; ii. De fournir une garantie de bonne exécution, des assurances ou d'autres documents que le PNUD peut exiger à titre de condition préalable à l'entrée en vigueur du contrat susceptible d'être attribué au soumissionnaire.
<p>13. Devises</p>	<p>13.1 Tous les prix sont cités dans la devise ou les devises indiquées dans la fiche technique. Lorsque les offres sont libellées dans différentes devises, afin de comparer l'ensemble des offres :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Le PNUD convertira la devise indiquée dans l'offre dans la devise privilégiée par le PNUD à l'aide du taux de change opérationnel de l'ONU en vigueur à la date limite de dépôt des offres ; b) Dans le cas où le PNUD choisit une offre libellée dans une devise différente de la devise privilégiée indiquée dans la fiche technique, le PNUD se réserve le droit d'attribuer le contrat dans sa devise privilégiée à l'aide de la méthode de conversion indiquée ci-dessus.
<p>14. Coentreprise, consortium ou partenariat</p>	<p>14.1 Si le soumissionnaire est un groupe d'entités juridiques devant former ou ayant formé une coentreprise, un consortium ou un partenariat lors du dépôt de l'offre, elles doivent confirmer dans le cadre de leur offre : (i) Qu'elles ont désigné une partie en tant qu'entité principale, dûment habilitée à obliger juridiquement les membres de la coentreprise, du consortium ou du partenariat conjointement et de manière solidaire, ceci devant être attesté par un accord dûment authentifié entre lesdites entités juridiques qui devra être joint à l'offre ; et (ii) que si le contrat leur est attribué, il sera conclu entre le PNUD et l'entité principale désignée qui agira pour le compte de l'ensemble des entités juridiques composant la coentreprise.</p> <p>14.2 Après la date limite de dépôt des offres, l'entité principale désignée pour représenter la coentreprise, le consortium ou le partenariat n'est pas changée sans le consentement préalable et écrit du PNUD.</p> <p>14.3 L'entité principale et les entités membres de la coentreprise, du consortium ou du partenariat se conforment aux dispositions de la clause 9 de ce document en ce qui concerne le dépôt d'une offre unique.</p> <p>14.4 La description de l'organisation de la coentreprise, du consortium ou du partenariat doit clairement définir le rôle prévu de chaque entité juridique composant la coentreprise dans le cadre de la satisfaction des exigences de l'AO, tant dans l'offre que dans l'accord de coentreprise. Le PNUD évaluera l'éligibilité et les qualifications de toutes les entités juridiques composant la coentreprise, le consortium ou le partenariat.</p> <p>14.5 Une coentreprise, un consortium ou un partenariat, lors de la présentation</p>

	<p>des antécédents et de l'expérience, différencie clairement :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Les antécédents et l'expérience de la coentreprise, du consortium ou du partenariat dans leur ensemble ; b) Les antécédents et l'expérience des entités individuelles de la coentreprise, du consortium ou du partenariat. <p>14.6 Les contrats antérieurs exécutés par des experts individuels qui sont intervenus à titre personnel mais qui sont liés de façon permanente ou qui ont été temporairement liés à l'une des sociétés membres ne peuvent pas être inclus dans l'expérience de la coentreprise, du consortium ou du partenariat, ou du membre concerné, et seuls lesdits experts peuvent en faire état dans la présentation de leurs qualifications personnelles.</p> <p>14.7 La coentreprise, le consortium ou le partenariat sont encouragés à respecter de grandes exigences multisectorielles lorsque le champ d'expertise et des ressources n'est pas disponible dans une seule société.</p>
<p>15. Offre unique</p>	<p>15.1 Le soumissionnaire (notamment les membres individuels de toute coentreprise) dépose une seule offre, en son nom propre ou dans le cadre d'une coentreprise.</p> <p>15.2 Les offres déposées par deux (2) soumissionnaires ou plus seront toutes rejetées dans chacun des cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) S'ils ont au moins un actionnaire dominant, directeur ou partie prenante en commun ; b) Si l'un d'entre eux reçoit ou a reçu de l'autre ou des autres une quelconque subvention, directe ou indirecte ; c) S'ils ont le même représentant légal aux fins du présent AO ; d) S'il existe entre eux une relation qui, directement ou par l'intermédiaire de tierces parties, leur permet d'avoir accès à des informations sur un autre soumissionnaire, ou d'influer sur l'offre d'un autre soumissionnaire dans le cadre de la présente procédure d'AO ; e) S'ils sous-traitent l'offre l'un de l'autre, ou si le sous-traitant d'une offre dépose également une autre offre en son nom en tant que soumissionnaire principal ; si un membre du personnel essentiel proposé pour faire partie de l'équipe d'un soumissionnaire participe à plus d'une offre reçue lors de la procédure d'appel d'offres. La présente condition, relative au personnel, ne s'applique pas aux sous-traitants inclus dans plusieurs offres.
<p>16. Durée de validité de l'offre</p>	<p>16.1 Les offres restent valables pour la période indiquée dans la fiche technique, et leur validité prend effet à la date limite de dépôt des offres. Une offre assortie d'une durée de validité plus courte peut être rejetée par le PNUD et déclarée non conforme.</p> <p>16.2 Lors de la période de validité de l'offre, le soumissionnaire maintient son offre originale, sans la modifier, notamment sans modifier la disponibilité du personnel essentiel, les taux proposés et le prix total.</p>

<p>17. Extension de la durée de validité de l'offre</p>	<p>17.1 Dans certaines circonstances exceptionnelles, le PNUD pourra demander aux soumissionnaires d'étendre la durée de validité de leurs offres avant l'expiration de la durée de validité de l'offre. La demande et les réponses se font à l'écrit et sont considérées comme faisant partie intégrante de l'offre.</p> <p>17.2 Si le soumissionnaire convient d'étendre la validité de son offre, cette prorogation est effectuée sans aucun changement apporté à l'offre originale.</p> <p>17.3 Le soumissionnaire a le droit de refuser d'étendre la validité de son offre, auquel cas cette offre ne sera pas ultérieurement évaluée.</p>
<p>18. Clarification de l'offre (de la part des soumissionnaires)</p>	<p>18.1 Les soumissionnaires peuvent demander des éclaircissements au sujet de tout document de l'appel d'offres au plus tard à la date indiquée dans la fiche technique. Toute demande d'éclaircissements doit être envoyée par écrit sous la forme indiquée dans la fiche technique. Si des demandes sont envoyées d'une autre manière que par les voies indiquées, même si elles sont envoyées à un membre du personnel du PNUD, ce dernier n'est pas tenu d'y répondre ni de confirmer que telles demandes ont été officiellement reçues.</p> <p>18.2 Le PNUD offrira des réponses aux demandes d'éclaircissements sous la forme indiquée dans la fiche technique.</p> <p>18.3 Le PNUD s'efforcera de répondre rapidement aux demandes d'éclaircissement, mais toute réponse tardive de sa part ne l'obligera pas à proroger la date limite de dépôt des offres, sauf si le PNUD estime qu'une telle prorogation est justifiée et nécessaire.</p>
<p>19. Modification des offres</p>	<p>19.1 À tout moment avant la date limite de dépôt des offres, le PNUD peut, pour quelque raison que ce soit, par exemple en réponse à la demande d'éclaircissement d'un soumissionnaire, modifier l'appel d'offres. Les modifications seront rendues disponibles à l'ensemble des soumissionnaires potentiels.</p> <p>19.2 Si la modification est importante, le PNUD peut proroger la date limite de dépôt des offres pour donner aux soumissionnaires assez de temps pour inclure la modification dans leurs offres.</p>
<p>20. Autres types d'offres</p>	<p>20.1 Les autres types d'offres ne seront pas considérées, à moins qu'autrement indiqué dans la fiche technique. Si le dépôt d'un autre type d'offre est autorisé dans la fiche technique, un soumissionnaire peut déposer un autre type d'offre, mais seulement s'il dépose également une offre conforme aux exigences de l'appel d'offres. Si les conditions de son acceptation sont respectées ou si l'offre est clairement justifiée, le PNUD se réserve le droit d'attribuer un contrat sur la base d'un autre type d'offre.</p> <p>20.2 Si plusieurs autres types d'offres sont soumis, ils doivent être clairement identifiés comme « offre principale » et « autre type d'offre ».</p>

21. Conférence préalable à l'offre	21.1 S'il y a lieu, une conférence des soumissionnaires sera organisée à la date, à l'heure et au lieu indiqué dans la fiche technique. Tous les soumissionnaires sont encouragés à y assister. Toutefois, aucun soumissionnaire ne sera rejeté pour n'avoir pas assisté à la conférence. Le compte-rendu de la conférence des soumissionnaires sera publié sur le site Web de la section des achats et envoyé par courriel ou sur la plateforme d'appel d'offres en ligne eTendering comme indiqué dans la fiche technique. Aucune déclaration orale formulée lors de la conférence ne pourra modifier les conditions générales de l'appel d'offres, à moins qu'une telle déclaration ne soit expressément inscrite dans le compte-rendu de la conférence ou communiquée ou publiée à titre de modification de l'appel d'offres.
------------------------------------	---

C. DÉPÔT ET OUVERTURE DES OFFRES

22. Dépôt	<p>22.1 Le soumissionnaire dépose une offre dûment signée et complétée qui comprend les documents et les formulaires correspondant aux exigences de la fiche technique. Le barème de prix est soumis avec l'offre technique. Les offres peuvent être livrées en main propre, par courrier ou par méthode de transmission électronique comme indiqué dans la fiche technique.</p> <p>22.2 L'offre est signée par le soumissionnaire ou la ou les personnes dûment autorisées à obliger le soumissionnaire. L'autorisation est communiquée au moyen d'un document attestant d'une telle autorisation délivré par le représentant juridique de l'entité soumissionnaire, ou d'une procuration, jointe à l'offre.</p> <p>22.3 Les soumissionnaires doivent être conscients du fait que le simple dépôt d'une offre implique acceptation par le soumissionnaire des Conditions générales du contrat du PNUD.</p>
-----------	---

Offre déposée en version imprimée (manuelle)	<p>22.4 Une offre déposée en version imprimée (manuelle), par courrier ou en main propre autorisée ou indiquée dans la fiche technique est régie comme suit :</p> <p>(a) L'offre signée est marquée comme « original » et ses copies sont marquées comme « copie » tel qu'approprié. Le nombre de copies est indiqué dans la fiche technique. Toutes les copies doivent seulement provenir de l'original signé. En cas de différences entre l'original et les copies, l'original prévaut.</p> <p>(b) L'offre technique et le barème de prix doivent être déposés ensemble dans une enveloppe sous pli scellé qui :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Porte le nom du soumissionnaire ; ii. Est adressée au PNUD comme indiqué dans la fiche technique ; iii. Comporte un avertissement qui déclare « Ne pas ouvrir avant la date et l'heure de l'ouverture des offres » tel qu'indiqué dans la fiche technique.
--	--

	<p>Si les enveloppes et les colis comportant l'offre ne sont pas sous pli scellé ni marquées comme exigé, le PNUD ne sera pas responsable de tout mauvais placement, toute perte ou toute ouverture prématurée de l'offre.</p>
<p>Offres déposées par courriel ou sur le système eTendering</p>	<p>22.5 Le dépôt par courriel ou par l'intermédiaire du système d'appel d'offres en ligne eTendering, s'il est autorisé ou indiqué dans la fiche technique, est régi comme suit :</p> <p>a) Les fichiers électroniques faisant partie de l'offre respectent le format et les exigences indiqués dans la fiche technique ;</p> <p>b) Les documents requis dans le formulaire original (par exemple la garantie de soumission etc.) doivent être envoyés par courrier ou en main propre selon les instructions contenues dans la fiche technique.</p> <p>22.6 Davantage d'instructions sur la manière de déposer, modifier ou annuler une offre sur le système d'appel d'offres en ligne eTendering sont offertes dans le Guide du système eTendering du PNUD à l'attention des soumissionnaires, et des Guides vidéos sont également disponibles en consultant ce lien : https://www.undp.org/content/undp/en/home/procurement/business/resources-for-bidders</p>
<p>23. Date limite de dépôt des offres et offres tardives</p>	<p>23.1 Les offres complètes doivent être reçues par le PNUD de la manière, à l'adresse et au plus tard à la date et heure indiquées dans la fiche technique. Le PNUD ne reconnaît que la date et l'heure auxquelles il a reçu l'offre.</p> <p>23.2 Le PNUD ne tiendra pas compte de toute offre déposée après la date limite de dépôt des offres.</p>
<p>24. Retrait, remplacement et modification des offres</p>	<p>24.1 Un soumissionnaire peut retirer, remplacer ou modifier son offre après qu'elle a été déposée à tout moment avant la date limite de dépôt des offres.</p> <p>24.2 Offres déposées manuellement ou par courriel : Un soumissionnaire peut retirer, remplacer ou modifier son offre en envoyant une notification écrite conforme au PNUD, dûment signée par un représentant autorisé à cette fin, et en y joignant une copie de l'autorisation (ou une procuration). Le remplacement ou la modification de l'offre, le cas échéant, doit accompagner ladite notification écrite. Toutes les notifications doivent être déposées de la même manière que celle indiquée pour le dépôt des offres, en les marquant clairement comme « RETRAIT », « REMPLACEMENT » ou « MODIFICATION ».</p> <p>24.3 Système eTendering : Un soumissionnaire peut retirer, remplacer ou modifier son offre en annulant, éditant et déposant de nouveau l'offre directement sur le système. Il est de la responsabilité du soumissionnaire de suivre correctement les instructions du système et de dûment éditer et déposer un remplacement ou une modification d'offre, tel que nécessaire. Davantage d'instructions sur la manière dont annuler ou modifier une offre</p>

	<p>directement sur le système sont offertes dans le Guide du système eTendering du PNUD à l'attention des soumissionnaires et dans les Guides vidéo.</p> <p>24.4 Les offres dont le retrait est demandé sont renvoyées aux soumissionnaires sans qu'elles aient été ouvertes (seulement en ce qui concerne les dépôts manuels), sauf si l'offre est retirée après qu'elle a été ouverte.</p>
25. Ouverture des offres	<p>25.1 Le PNUD ouvre les offres en présence d'un comité ad hoc constitué par le PNUD qui comprend au moins deux (2) membres.</p> <p>25.2 Les noms des soumissionnaires, les modifications, les retraits, l'état des libellés et des sceaux des enveloppes, le nombre de dossiers et de fichiers et tout autre détail que le PNUD jugera utile seront annoncés à l'ouverture. Aucune offre n'est rejetée à l'ouverture, sauf les offres tardives qui seront renvoyées non ouvertes aux soumissionnaires concernés.</p> <p>25.3 Dans le cas d'un dépôt sur le système eTendering, les soumissionnaires recevront une notification automatique une fois que leur offre aura été ouverte.</p>
D. ÉVALUATION DES OFFRES	
26. Confidentialité	<p>26.1 Les informations concernant l'examen, l'évaluation et la comparaison des offres, ainsi que la recommandation d'adjudication du contrat, ne sont pas divulguées aux soumissionnaires ou à toute autre personne non officiellement concernée par une telle procédure, même après publication de l'adjudication du contrat.</p> <p>26.2 Toute tentative de la part d'un soumissionnaire ou de toute personne agissant au nom du soumissionnaire d'influencer le PNUD lors de l'examen, de l'évaluation et de la comparaison des offres ou des décisions d'adjudication du contrat peut, à la décision du PNUD, provoquer le rejet de son offre et le soumettre à l'application des procédures de sanctions des fournisseurs du PNUD en vigueur.</p>
27. Évaluation des offres	<p>27.1 Le PNUD mènera l'évaluation sur l'unique base des offres déposées.</p> <p>27.2 L'évaluation des offres est menée suivant les étapes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Examen préliminaire, notamment de l'éligibilité b) Vérification des calculs et classement des soumissionnaires ayant réussi l'examen préliminaire du fait de leur prix. c) Évaluation de qualification (si la pré-qualification n'a pas été effectuée) <ul style="list-style-type: none"> a) Évaluation des offres techniques b) Évaluation des prix <p>L'évaluation détaillée s'axera sur les 3 à 5 offres dont les prix sont les plus bas. D'autres offres dont les prix sont plus élevés seront ajoutées pour évaluation si nécessaire.</p>
28. Examen préliminaire	<p>28.1 Le PNUD examine les offres pour déterminer si elles sont complètes selon les exigences documentaires minimales, si les documents ont bien été signés, et si les offres sont généralement correctes, entre autres indicateurs pouvant être utilisés à ce stade. Le PNUD se réserve le droit de</p>

	rejeter toute offre à ce stade.
29. Évaluation de l'éligibilité et de la qualification	<p>29.1 L'éligibilité et la qualification du soumissionnaire seront évaluées en comparant celles du soumissionnaire aux exigences minimales d'éligibilité et de qualification indiquées dans la section 4 (Critères d'évaluation).</p> <p>29.2 En termes généraux, les fournisseurs qui remplissent les critères suivants peuvent être considérés comme qualifiés :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ils ne font pas partie, selon la Résolution 1267/1989 du Conseil de sécurité de l'ONU, de la liste de terroristes et de ceux qui les financent établie par le Comité, et de la liste de fournisseurs inéligibles du PNUD ; b) Ils ont une bonne situation financière et ont accès à des ressources financières appropriées pour exécuter le contrat et assumer tous les engagements commerciaux existants ; c) Ils disposent de l'expérience similaire nécessaire, de l'expertise technique, de capacités de production le cas échéant, de certificats de qualité, de procédures d'assurance qualité ainsi que d'autres ressources applicables à la prestation des services requis ; d) Ils respectent pleinement les Conditions générales du contrat du PNUD ; e) Ils n'ont pas d'antécédents de décisions arbitrales ou du tribunal contre le soumissionnaire ; f) Ils ont un historique de performance rapide et satisfaisante auprès de leurs clients.
30. Évaluation des offres techniques et des prix	30.1 L'équipe d'évaluation examine et évalue les offres au regard de leur conformité au tableau des exigences et des spécifications techniques et à d'autres documents fournis en appliquant la procédure indiquée dans la fiche technique et d'autres documents de l'appel d'offres. Si nécessaire et déclaré dans la fiche technique, le PNUD peut inviter les soumissionnaires techniquement conformes à faire une présentation au sujet de leurs offres techniques. Les conditions de la présentation sont fournies dans le document d'offre lorsque nécessaire.
31. Devoir de précaution	<p>31.1 Le PNUD se réserve le droit de se livrer à un exercice de vérification visant à s'assurer de la validité des informations fournies par les soumissionnaires. Cet exercice est pleinement documenté et peut comprendre, sans toutefois s'y limiter, tout ou partie des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Vérifier que les informations fournies par le soumissionnaire sont exactes, correctes et authentiques ; b) Valider le degré de conformité aux exigences de l'appel d'offres et aux critères d'évaluation au regard de ce qui a été constaté à ce stade par l'équipe d'évaluation ; c) Demander des renseignements et vérifier les références auprès d'organismes gouvernementaux compétents ayant juridiction sur le soumissionnaire concerné, auprès de précédents clients, ou auprès de toute autre entité ayant pu avoir des relations d'affaires avec ledit soumissionnaire ;

	<p>d) Demander des renseignements et vérifier les références auprès de précédents clients concernant l'exécution des contrats en cours ou complétés, notamment des inspections physiques des travaux précédents, si nécessaire ;</p> <p>e) Inspecter physiquement les bureaux du soumissionnaire, les succursales ou autres établissements d'un soumissionnaire dans lesquels il exploite son activité, avec ou sans préavis ;</p> <p>f) D'autres moyens que le PNUD pourra juger opportuns, à tout stade du processus de sélection, avant l'adjudication du contrat.</p>
32. Clarification des offres	<p>32.1 Afin de faciliter l'examen, l'évaluation et la comparaison des offres, le PNUD peut, à sa discrétion, demander à tout soumissionnaire des éclaircissements au sujet de son offre.</p> <p>32.2 La demande d'éclaircissements du PNUD ainsi que la réponse se font par écrit, et aucune modification des prix ou du contenu de l'offre ne peut être demandée, proposée ou autorisée, sauf pour fournir des éclaircissements et confirmer la correction de toute erreur de calcul découverte par le PNUD lors de l'évaluation des offres, conformément à l'appel d'offres.</p> <p>32.3 Les éclaircissements non sollicités fournis par un soumissionnaire au titre de son offre qui ne constituent pas une réponse à une demande du PNUD ne sont pas pris en compte lors de l'examen et de l'évaluation de l'offre.</p>
33. Conformité des offres	<p>33.1 Le PNUD évalue la conformité des offres en se basant sur leur contenu. Une offre est considérée comme essentiellement conforme si elle respecte l'ensemble des termes, conditions, spécifications et autres exigences de l'appel d'offres sans dérogation, réserve ou omission importantes.</p> <p>33.2 Si une offre n'est pas essentiellement conforme, elle est rejetée par le PNUD et ne peut pas être ultérieurement mise en conformité par le soumissionnaire en corrigeant les dérogations, réserves ou omissions importantes.</p>
34. Défauts de conformité, erreurs réparables et omissions	<p>34.1 À condition qu'une offre soit essentiellement conforme, le PNUD peut lever tout défaut de conformité ou toute omission de ladite offre qui ne constitue pas selon lui pas une dérogation importante.</p> <p>34.2 Le PNUD peut demander au soumissionnaire de fournir les informations ou les documents nécessaires, dans un délai raisonnable, pour rectifier les défauts de conformité ou omissions de l'offre relatifs aux exigences en matière de documentation. Une telle omission ne peut se rapporter à un quelconque aspect du prix de l'offre. L'offre peut être rejetée si le soumissionnaire ne se conforme pas à cette demande.</p> <p>34.3 En ce qui concerne les offres ayant passé l'examen préliminaire, le PNUD vérifie et corrige les erreurs de calcul comme suit :</p> <p>a) En cas de divergence entre le prix unitaire et le total du poste concerné, obtenu en multipliant le prix unitaire par la quantité, le prix unitaire prévaudra et le total du poste sera corrigé, sauf si le PNUD estime que la position de la virgule du prix unitaire est manifestement erronée,</p>

	<p>auquel cas le total du poste indiqué prévaudra et le prix unitaire sera corrigé ;</p> <p>b) En cas d'erreur dans le calcul d'un total correspondant à l'addition ou à la soustraction de sous-totaux, les sous-totaux prévaudront et le total sera corrigé ;</p> <p>c) En cas de divergence entre des montants en lettres et en chiffres, le montant en lettres prévaudra, sauf s'il est lié à une erreur de calcul, auquel cas le montant en chiffres prévaudra.</p> <p>34.4 Si le soumissionnaire n'accepte pas une correction d'erreur à laquelle le PNUD aura procédé, son offre sera rejetée.</p>
--	---

E. ADJUDICATION DU CONTRAT

35. Droit d'accepter, de rejeter ou de déclarer non conformes tout ou partie des offres	35.1 Le PNUD se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute offre, de déclarer tout ou partie des offres non conformes, et de rejeter toutes les offres à tout moment avant l'adjudication du contrat, sans engager sa responsabilité ou être tenu d'informer le ou les soumissionnaires concernés des motifs de sa décision. En outre, le PNUD n'est pas tenu d'attribuer le contrat à l'offre de prix le plus bas.
36. Critères d'adjudication	36.1 Avant l'expiration de la période de validité des offres, le PNUD attribue le contrat au soumissionnaire qualifié et éligible dont l'offre est considérée comme étant conforme aux exigences du tableau des exigences et des spécifications techniques et qui propose le prix le plus bas.
37. Analyse	37.1 Si un soumissionnaire n'est pas retenu, il peut demander à se réunir avec le PNUD pour procéder à une analyse. Telle analyse vise à évoquer les atouts et les faiblesses de l'offre du soumissionnaire pour l'aider à améliorer ses futures offres lors de perspectives d'achats du PNUD. Le contenu d'autres offres et leur comparaison à l'offre du soumissionnaire ne sont pas évoqués.
38. Droit de modification des exigences lors de l'adjudication du contrat	38.1 Lors de l'adjudication du contrat, le PNUD se réserve le droit de modifier la quantité des biens ou des services dans une limite de vingt-cinq pour cent (25 %) du total de l'offre, sans modification du prix unitaire ou des autres conditions générales.
39. Signature du contrat	39.1 Le soumissionnaire retenu signe et date le contrat et le retourne au PNUD sous quinze (15) jours à compter de sa date de réception. S'il ne le fait pas, le PNUD a des raisons suffisantes pour annuler l'adjudication et retirer la garantie de soumission, le cas échéant, et peut dans ce cas attribuer le contrat au deuxième soumissionnaire le mieux placé ou faire un autre appel d'offres.
40. Type de contrat et conditions générales	40.1 Les types de contrat à signer et les Conditions générales du contrat applicables du PNUD, tel qu'indiqué dans la fiche technique, peuvent être consultés à l'adresse

	http://www.undp.org/content/undp/fr/home/operations/procurement/overview.html
41. Garantie de bonne exécution	41.1 Une garantie de bonne exécution, si elle est exigée dans la fiche technique, est fournie au montant et dans le formulaire indiqué dans la fiche technique disponible à l'adresse https://popp.undp.org/UNDP_POPP_DOCUMENT_LIBRARY/Public/PSU_Solicitation_Formulaire%20de%20Garantie%20de%20Bonne%20Execution_FR.docx dans un délai de quinze (15) jours à compter de la signature du contrat par les deux parties. Si une garantie de bonne exécution est requise, le reçu de la garantie de bonne exécution par le PNUD est essentiel pour que le contrat prenne effet.
42. Garantie bancaire de restitution d'avance	42.1 Le PNUD a pour principe de ne pas verser d'avances sur les contrats, à moins que ses intérêts ne l'exigent (c'est-à-dire qu'il ne verse pas de paiement sans avoir encore reçu les produits). Si une restitution d'avance est autorisée en vertu de la fiche technique et dépasse 20 % du prix total du contrat, ou 30 000 dollars des États-Unis, selon la valeur la plus basse, le soumissionnaire présente une garantie bancaire à hauteur du montant total de la restitution d'avance dans le formulaire disponible à l'adresse https://popp.undp.org/UNDP_POPP_DOCUMENT_LIBRARY/Public/PSU_Solicitation_Formulaire%20de%20Garantie%20de%20Restitution%20%E2%80%99Avance_FR.docx .
43. Indemnité forfaitaire	43.1 Le PNUD applique une indemnité forfaitaire pour les dommages ou risques causés au PNUD découlant de retards du contractant ou de la violation de ses obligations en vertu du contrat si une telle indemnité est indiquée dans la fiche technique.
44. Dispositions en matière de paiement	44.1 Le paiement sera seulement effectué après l'acceptation de la part du PNUD des biens ou des services fournis. Le paiement se fait dans un délai de trente (30) jours après réception de la facture et de l'attestation d'acceptation du travail délivrée par l'autorité compétente du PNUD qui supervise directement le contractant. Le paiement s'effectuera par transfert bancaire dans la devise du contrat.
45. Contestation des fournisseurs	45.1 La procédure de contestation mise à la disposition des fournisseurs par le PNUD permet aux personnes ou sociétés auxquelles un contrat n'a pas été attribué dans le cadre d'une procédure de mise en concurrence de faire appel. Si un soumissionnaire estime ne pas avoir bénéficié d'un traitement équitable, le lien suivant fournit des informations supplémentaires quant aux procédures de contestation mises à la disposition des fournisseurs par le PNUD : https://www.undp.org/content/undp/en/home/procurement/business/protest-and-sanctions.html
46. Autres dispositions	46.1 Dans le cas où le soumissionnaire propose un prix plus bas au gouvernement hôte (par exemple l'administration de services généraux du Gouvernement fédéral des États-Unis d'Amérique) pour des services

similaires, le PNUD a le droit à ce même prix. Les Conditions générales du PNUD prévalent.

46.2 Le PNUD a le droit de recevoir le même prix offert par le même contractant dans des contrats avec l'ONU ou avec les organismes des Nations Unies. Les Conditions générales du PNUD prévalent.

46.3 L'ONU a mis en place des restrictions sur l'emploi des (anciens) membres du personnel de l'ONU impliqués dans les procédures d'achat en vertu de la circulaire ST/SGB/2006/15 http://www.un.org/en/ga/search/view_doc.asp?symbol=ST/SGB/2006/15&referer=/english/&Lang=F.

SECTION 3. Fiche technique

Les données suivantes pour les biens et les services à acheter complètent, supplémentent ou modifient les dispositions de l'appel d'offres dans le cas d'un conflit entre les instructions destinées aux soumissionnaires, la fiche technique et d'autres annexes ou références jointes à ladite fiche technique, et les dispositions de la fiche technique prévalent.

Numéro de fiche technique	Référence à la section 2	Données	Instructions ou exigences particulières
1	7	Langue de l'offre :	French
2		Dépôt d'offres pour des parties ou sous-parties du tableau des exigences (offres partielles)	Not Allowed
3	20	Autres types d'offres	Shall not be considered
4	21	Conférence préalable à l'offre	Will not be conducted
5	16	Durée de validité de l'offre	90 days
6	13	Garantie de soumission	Required in the amount of 3000 TND Formulaires de garantie de soumission acceptables <ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantie bancaire (voir le modèle de la section 8) ▪ Tout chèque délivré par une banque/chèque de banque/chèque certifié
7	41	Restitution d'avance lors de la signature du contrat	Not Allowed
8	42	Indemnité forfaitaire	Will not be imposed
9	40	Garantie de bonne exécution	Not Required

10	12	Devise de l'offre	Dinar Tunisien
11	31	Date limite de dépôt des demandes d'éclaircissement et des questions	5 jours avant la date de dépôt
12	31	Coordonnées de la personne à qui adresser les demandes d'éclaircissement et les questions	Personne référente au PNUD : Unité Achat Adresse : Rue du Lac Windermere, Immeuble le Prestige Business Center, Tour A, Les Berges du Lac 1053, Tunis, Tunisie Courriel : Procurement.tn@undp.org
13	18, 19 et 21	Mode de diffusion des informations complémentaires à l'appel d'offres et des réponses et éclaircissements demandés	Direct communication to prospective Proposers by email and Posting on the website _____
14	23	Date limite de dépôt des offres	Le lundi 6 juin 2022 à 11h59, Eastern Standard Time Pour dépôt sur le système eTendering - tel qu'indiqué dans le système eTendering Noter que le fuseau horaire du système est UTC-05:00/UTC-04:00 (New York).
14	22	Manière autorisée de dépôt des offres	<input type="checkbox"/> Système e-Tendering
15	22	Adresse de dépôt des offres	<u>[Pour la méthode eTendering, consulter le lien ci-dessous et insérer les informations sur le numéro de l'événement]</u> https://etendering.partneragencies.org Code BU : TUN10 Event ID : 0000012537
16	22	Exigences en matière de dépôt électronique (courriel ou système eTendering)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Format : Fichiers PDF seulement ▪ Le nom des fichiers doit comporter un maximum de 60 caractères et ne doit pas contenir de lettres ou de caractères spéciaux ne faisant pas partie de l'alphabet ou clavier latin. ▪ Aucun fichier ne doit comporter de virus ou être corrompu. ▪ Taille maximum des fichiers par transmission : 10 MB ▪ Objet obligatoire du courriel : ITB 2022-01 : Services de voyages pour le compte du PNUD et les agences des Nations Unies en Tunisie ▪ Les documents requis dans l'original (par exemple la garantie de soumission) doivent être envoyés à l'adresse ci-dessous, accompagnés d'une copie PDF soumise dans le cadre du dépôt électronique :

			Rue du Lac Windermere, Immeuble le Prestige Business Center, Tour A, Les Berges du Lac 1053, Tunis, Tunisie
17	25	Date, heure et lieu d'ouvertures des offres	Dans le cas d'un dépôt sur le système eTendering, les soumissionnaires recevront une notification automatique une fois que leur offre aura été ouverte.
18	27, 36	Méthode d'évaluation pour l'adjudication d'un contrat	Offre techniquement conforme, éligible et qualifiée au prix le plus bas.
19		Date prévue pour l'entrée en vigueur du contrat	août 1, 2022
20		Durée maximum prévue du contrat	Accord à long terme pour une période initiale d'un an et renouvelable pour une période maximale de 3 ans basé sur la performance satisfaisante
21	35	Le PNUD attribuera le contrat à :	Deux soumissionnaires, en fonction des facteurs suivants : Les soumissionnaires ayant été classés les moins disant techniquement valables avec un maximum de deux. Des demandes de cotation seront envoyées pour chaque billet et l'agent de voyage offrant le meilleur prix sera sélectionné chaque fois
22	39	Type de contrat	Contract for Goods and/or Services to UNDP http://www.undp.org/content/undp/fr/home/operations/procurement/overview.html
23	39	Conditions générales du contrat du PNUD qui s'appliqueront	UNDP General Terms and Conditions for Contracts http://www.undp.org/content/undp/fr/home/operations/procurement/overview.html
24		Autres informations relatives à l'AO	<i>[Toutes les autres instructions et informations qui n'ont pas encore été mentionnées dans la présente fiche technique mais qui concernent l'AO doivent être fournies ici et dans toute autre rubrique qui pourra être ajoutée sous la présente rangée]</i>

SECTION 4 Critères d'évaluation

Critères d'examen préliminaire

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 :

- Signatures appropriées
- Procuration
- Documents minimum fournis
- Validité de l'offre
- Garantie de soumission (si exigée) déposée selon les exigences de l'appel d'offres avec période de validité conforme

Critères d'éligibilité et de qualification minimum

L'éligibilité et la qualification seront évaluées selon un système de réponses Réussi/Échoué.

Si l'offre est déposée en tant que coentreprise, consortium ou partenariat, chaque membre doit remplir les critères minimums sauf autrement indiqué.

Objet	Critères	Exigence en matière de dépôt des documents
ÉLIGIBILITÉ		
Statut juridique	Le fournisseur est une entité enregistrée légalement.	Formulaire B : Formulaire d'information sur le soumissionnaire
Éligibilité	Un fournisseur n'est pas suspendu, exclu ou autrement désigné comme inéligible par tout organisme des Nations Unies, le Groupe de la Banque mondiale ou toute autre organisation internationale.	Formulaire A : Formulaire de soumission de l'offre
Conflit d'intérêts	Aucun conflit d'intérêts conformément à la clause 4 de l'appel d'offres.	Formulaire A : Formulaire de soumission de l'offre
Faillite	Aucune faillite déclarée, aucune implication dans une faillite ou dans des procédures de cessation de paiement, et aucun jugement ni action légale en cours contre le fournisseur qui pourrait nuire à ses opérations dans un futur proche.	Formulaire A : Formulaire de soumission de l'offre
Certificats et licences	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dûment autorisé à agir en qualité d'agent au nom du fabricant, ou une procuration, si le soumissionnaire n'est pas le fabricant ▪ Nomination officielle en tant que représentant local, si le soumissionnaire dépose une offre pour le compte d'une entité située en dehors du pays ▪ Les brevets, si les technologies proposées dans l'offre sont brevetées par le soumissionnaire 	Formulaire B : Formulaire d'information sur le soumissionnaire

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les licences d'exportation ou d'importation, si applicable 	
QUALIFICATION		
Antécédents de contrats inexécutés¹	L'inexécution d'un contrat n'a pas découlé d'une faute de la part du contractant au cours des 3 dernières années.	Formulaire D : Formulaire de qualification
Antécédents de contentieux	Aucun antécédent de décisions du tribunal ou de décisions arbitrales contre le soumissionnaire au cours des 3 dernières années.	Formulaire D : Formulaire de qualification
Expériences antérieures	Minimum 10 ans d'expérience pertinente.	Formulaire D : Formulaire de qualification
	Minimum 3 contrats de valeur, nature et complexité similaires mis en œuvre au cours des 7 dernières années. <i>(Pour la coentreprise, le consortium ou le partenariat, toutes les parties doivent respecter simultanément cette exigence)</i>	Formulaire D : Formulaire de qualification
Situation financière	Chiffre d'affaires annuel minimal de 1 400 000 TND. au cours des 3 dernières années. <i>(Pour la coentreprise, le consortium ou le partenariat, toutes les parties doivent respecter simultanément cette exigence).</i>	Formulaire D : Formulaire de qualification
	Le soumissionnaire doit montrer la solidité actuelle de sa situation financière et indiquer sa rentabilité potentielle à long terme. <i>(Pour la coentreprise, le consortium ou le partenariat, toutes les parties doivent respecter simultanément cette exigence).</i>	Formulaire D : Formulaire de qualification
Évaluation technique	Les offres financières sont évaluées sur un système Réussi/Échoué en ce qui concerne le respect ou non-respect des spécifications techniques désignées dans le document d'offre.	Formulaire E : Formulaire d'offre technique
Évaluation financière	<p>Analyse détaillée du barème de prix, sur la base des exigences listées dans la section 5, qui a été proposé par les soumissionnaires dans le formulaire F.</p> <p>La comparaison des prix doit être basée sur le prix proposé, qui comprend le transport, l'assurance et le coût total de propriété (y compris les pièces détachées, la consommation, l'installation, la mise en service, la formation, les conditionnements spéciaux, etc., si applicable)</p> <p>Comparaison avec des estimations de budget ou estimations internes.</p>	Formulaire F : Formulaire de barème de prix

¹ L'inexécution, comme décidé par le PNUD, comprend tous les contrats pour lesquels (a) l'inexécution n'a pas été contestée par le contractant, notamment au moyen d'un renvoi au dispositif de règlement des différends en vertu du contrat concerné, et (b) les contrats qui ont été ainsi contestés mais n'ont pas été pleinement réglés relativement au contractant. L'inexécution n'englobe pas les contrats pour lesquels la décision de l'employeur a été rejetée par le dispositif de règlement des différends. L'inexécution doit être basée sur l'ensemble des informations sur les différends ou contentieux pleinement réglés, c'est-à-dire un différend ou un contentieux qui a été réglé conformément au dispositif de règlement des différends en vertu du contrat concerné et dans le cas où toutes les instances d'appel disponibles au soumissionnaire ont été épuisées.

SECTION 5A : Tableau des exigences et spécifications techniques/Détail quantitatif estimatif

Titre du projet : Achats de services de voyages pour le compte des agences des Nations Unies en Tunisie

A. Description du projet

- a) Le Programme des Nations Unies pour le Développement souhaite conclure un accord cadre (Long term agreement) pour les services de voyages et ce pour une durée de 1 an renouvelable deux fois selon performances des prestataires.
- b) Ce processus d'achat est conduit par le PNUD pour son propre compte ainsi que pour celui des agences du système des Nations Unies représentées en Tunisie (SNU), selon liste suivante :
- Programme des Nations Unies pour le Développement – **PNUD**
 - Organisation des Nations Unies pour l'Alimentation et l'Agriculture - **FAO**
 - Organisation Mondiale de la Santé- **OMS** bureau de pays et bureau régional
 - Entité des Nations Unies pour l'Egalité des Sexes et l'Autonomisation des Femmes- **ONUWOMEN**
 - Bureau international du Travail - **BIT**
 - Fonds des Nations Unies pour la Population- **UNFPA**
 - Agence des Nations Unies pour les Réfugiés- **UNHCR**
 - Haut-Commissariat des Droits de l'Homme – **HCDH**
 - Programme Alimentaire Mondial -**PAM**
 - Fonds des Nations Unies pour l'Enfance - **UNICEF**
 - Bureau des Nations Unies pour les services d'appui aux projets - **UNOPS**

A titre indicatif, veuillez noter que le volume du chiffre d'affaires estimé par les agences des Nations Unies au titre des trois prochaines années est de 700 000 TND par an ce qui fait un total de 2 100 000 TND sur les trois années. Ces chiffres ne constituent aucunement un engagement de la part des agences des Nations Unies de réaliser un quelconque volume minimal de chiffre d'affaires avec le prestataire qui sera retenu.

A titre indicatif le tableau suivant récapitule les compagnies aériennes les plus utilisées par le système des Nations Unies en Tunisie courant l'année 2021

	Chiffre d'affaire en DT
Alitalia	14 862 TND
Air France	39 988 TND
Egyptair	31 561 TND
Libyan Wings	23 739,800 TND
Lybian airlines	10 267,500 TND

Royal Air Maroc	53 328,900 TND
Tunisair Express	114 122,900 TND
Qatar Airways	25 476 TND
Emirates	7 520,500 TND
Tunisair	44 168,600 TND
Lufthansa	50 520,700 TND
Turkish Airlines	41 018,400 TND
Royal Jordanian	15 914,500 TND
Afriqya Airways	9 400 TND

- c) Le but recherché à travers cette initiative conjointe est de mobiliser un volume d'affaires à même de conférer au Système des Nations Unies en Tunisie (SNU), un niveau d'écoute ainsi qu'une qualité de service élevé.

B. Nature des services

a) Réservations, billetteries et tarification :

- Le prestataire devra fournir trois propositions selon des itinéraires différents selon les conditions requises. Le contractant doit autant que possible, offrir des alternatives de tarifs les plus avantageux possible au voyageur selon l'itinéraire en comparant les propositions de différents transporteurs aériens ou par comparaison entre itinéraires ou routing, tout en respectant les exigences des règles des NU en matière de voyage. Chaque option/alternative doit être appliquée à un itinéraire donnée tout en comparant les propositions des différents transporteurs aériens et en donnant les économies de coûts réalisées. Les agences des Nations Unies se réservent le droit de réserver la compagnie aérienne qui offre des tarifs négociés au SNU.
- Les tarifs négociés devront être maintenus durant toute la période de validité de l'option.
- Le prestataire devra assister, informer et conseiller les agences SNU pour tout titre de voyage exigé avant le départ.
- Le prestataire devra aviser les agences SNU de l'état de réservation requise et le délai approprié pour l'émission.
- Le prestataire devra s'assurer que les billets émis sont conformes à la réquisition et l'autorisation du voyage.
- Le prestataire devra livrer les documents et titres de voyage dans le meilleur délai selon l'entente avec les agences SNU.

- 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 SNU.
 - Le prestataire devra négocier les tarifs préférentiels et la qualité de service auprès des Compagnies Aériennes.
 - Le prestataire doit conseiller à propos de toutes les possibilités relatives au sur classement et au choix/sélection de sièges.
 - Le prestataire aidera si possible à la gestion des cartes de fidélité.
- b) Annulations et remboursements : l'agence de voyage doit annuler les voyages sans cout si possible. Dans les cas de remboursement total du billet, l'agence doit procéder au remboursement dans la semaine suivant l'annulation du billet, dans le cas d'un remboursement partiel où un calcul des montants remboursables est requis, le remboursement doit se faire dans un délai n'excédant pas 30 jours.
- c) Non utilisation de billets non remboursables : L'agence de voyage doit faire un rapport aux UN de tous les billets non-remboursables non utilisés. Le rapport doit faire état des billets inutilisés par personne (nombre et montant). Il doit adopter une procédure pour assister les clients à utiliser les montants inutilisés pour d'autres voyages.
- d) Excédant de bagages : L'agence doit tenir les voyageurs informés des droits, règles et coûts en matière de gestion des excédents de bagages qui peuvent différer selon la compagnie ou le pays de départ / d'arrivée.
- e) Assurance : Informer les voyageurs sur les assurances des bagages si nécessaire.
- f) Négociation de remises préférentielles auprès des compagnies aériennes : L'agence de voyage doit avoir des accords préférentiels avec les principales compagnies aériennes opérant sur le territoire Tunisien, autrement l'agence de voyages doit engager des négociations directes avec les compagnies aériennes vue le volume de voyages des UN en Tunisie afin de mettre en place des contrats à long terme détaillant les offres spéciaux accordées aux UN, l'accès aux salon business, les sur classements, l'enregistrement rapide/prioritaire etc...,
Les remises accordées par l'agence de voyage dans le bordereau de soumission financière doivent être valables durant toute la durée du contrat cadre.
- g) Voyages personnels : Assister sur demande, le personnel des Nations Unies et leurs familles à réserver des voyages personnels en leur trouvant les tarifs les plus économiques ou selon leur convenance. En aucun cas les UN ne doivent être associés à l'organisation de voyages personnels. Le recouvrement des paiements dus et les remboursements relatifs à des voyages personnels doivent être arrangés entre l'agence de voyage et le staff avant même l'émission (ou la délivrance) du billet. Dans l'éventualité d'une combinaison entre mission et voyage personnel, l'agence doit clairement dissocier lors de la facturation/routing la portion officielle de la personnelle et rapporter ce type de voyages comme requis par les UN. L'agence doit s'assurer qu'il n'y ait pas d'interférences entre voyages personnels et officiels.

- h) Autres produits et services requis : Le prestataire devra analyser les plaintes déposées avec la plus grande diligence et dans l'intérêt des agences SNU. Cas de déclassement, d'annulation de vol, surbook, etc...

C. Arrangement institutionnel

- a) A l'issue de la sélection du prestataire, celui-ci se verra octroyer un accord cadre de trois années au maximum.
- b) Cet accord sera signé par le PNUD pour le compte des autres agences des Nations Unies.
- c) Chaque agence SNU désignera une personne qui sera le point focal pour les « services de voyages ».

D. Lieu des travaux

- a) Le prestataire se chargera de répondre aux requêtes des agences SNU à partir des locaux de son agence.

E. Ethique et confidentialité

Le prestataire doit répondre aux standards d'éthique et de confidentialité des Nations Unies.

- a) Le prestataire doit être accrédité auprès de l'IATA (International Air Transport Association). Cette accréditation devra demeurer en vigueur pendant la durée de validité du contrat.
- b) Le prestataire doit être enregistré auprès des autorités compétentes en Tunisie et être autorisé à exercer ses activités sur le territoire national.
- c) Le prestataire doit avoir un chiffre d'affaire annuel d'au moins de 1 400 000 dinars Tunisiens dans le domaine de la billetterie.

F. Structure et fonctionnement du prestataire

Personnel affecté au compte UN: Le prestataire doit mettre à disposition le personnel qui répondrait avec rapidité, efficacité et courtoisie aux demandes du SNU. Le personnel affecté à la gestion du compte client UN doit parfaitement manier le français aussi bien oralement que par écrit. La connaissance d'une seconde des langues officielles des NU serait un avantage. Si le volume de demande augmente, les NU peuvent éventuellement demander que le personnel affecté à son compte soit revue à la hausse en l'espace de 15 jours. L'agence de voyage est responsable de la gestion du personnel affecté au compte UN et de la qualité de sa performance, il est aussi tenu de répondre aux éventuelles demandes relatives à leur niveau de productivité individuelle ou collective. Les UN se réserve le droit de requérir le retrait immédiat de personnel affecté à son compte en cas de mauvaise conduite ou performance.

Vérification de références : Les Nations Unies se réservent le droit de vérifier les références de tout personnel affecté à son compte.

Sous-traitance: L'agent de voyage ne doit en aucun cas sous-traiter un des services proposés sans l'accord expresse des Nations Unies. Tout changement dans l'affectation du personnel proposé doit se faire avec l'accord écrit des agences des Nations Unies.

Horaire de travail : l'agence de voyage doit :

- ✓ Fournir ses services du Lundi au Vendredi de 8 à 17 heures.
- ✓ Notifier aux UN les noms et numéros d'assistance De l'agence en Tunisie, de son personnel de permanence en dehors des horaires de travail, qui doivent assister les voyageurs si nécessaire, durant les week-ends et les jours fériés pour les urgences relevant de voyages officiels.

Ce type de personnel doivent être des cadres habilités à prendre des décisions en cas d'urgence.

e) Le prestataire devra désigner les agents responsables de contrôler les billets émis pour le compte du SNU.

f) 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.

g) Le prestataire doit disposer d'un système électronique de réservation et émission de billets.

h) Le prestataire devra informer les fonctionnaires désignés par les agences SNU de la personne responsable, (avec adresse et numéro de téléphone) qui devrait être contactée en cas d'urgence, jours fériés et après les heures normales de travail.

i) Le prestataire devra remettre des rapports de statistiques selon la fréquence indiquée dans la rubrique norme de performances.

j) Le prestataire devra remettre un rapport individuel ou consolidé à la demande des agences SNU.

k) Le prestataire veille à garder une confidentialité des informations et des documents concernant les agences SNU.

G. Echancier des paiements

a) Le prestataire soumettra les factures originales dans un délai ne dépassant pas une semaine de la date d'émission du billet ; les factures devront être accompagnées d'une copie du bon de commande et d'un récapitulatif des factures en question.

b) Les factures devront parvenir directement au siège de l'agence SNU concernée, à l'attention du point focal qui aura été désigné par celle-ci.

c) Les factures afférentes à un mois donné seront acquittées dans un délai de 30 jours après leur acceptation par l'agence SNU concernée.

d) Tous les paiements seront effectués par virement bancaire sur le compte bancaire du prestataire.

H. Garantie du meilleur tarif

Le service en charge de la billetterie de chaque agence SNU pourra procéder de temps en temps et à n'importe quel moment à la vérification et l'évaluation, auprès d'autres agences de voyages, de la garantie du meilleur tarif qui a été communiqué par le prestataire.

- Si la réservation faite par le prestataire ne se présente pas comme étant la moins chère, au moment de l'émission du billet, l'agence doit absolument s'aligner sur le prix obtenu par l'agence SNU à travers son processus de comparaison.
- Les agences SNU seront en plein droit de mettre fin au contrat avec le prestataire s'il s'avère que les prix proposés par le prestataire sont plus chers que les prix du marché où que les services minimums attendus de la part du prestataire, selon les spécifications, ne sont pas effectivement livrés.

I. Attribution de contrat

Un ou plusieurs soumissionnaires, en fonction des facteurs suivants : Les soumissionnaires ayant été classés les moins disant techniquement valables avec un maximum de deux. Des demandes de cotations seront envoyées pour chaque billet et l'agent de voyage offrant le meilleur prix sera utilisé chaque fois.

J. Normes de performances et niveaux de services

Produit /Service	Attribut de Performance	Définition	Standard/ Niveau de service
1. Réservation de billet	Précision	Capacité à effectuer les demandes sans erreur	<u>Zéro-Erreur</u> dans les dossiers des passagers des compagnies aériennes, réservations / prix et de calcul de routage
	Rapidité et efficacité	Possibilité de livrer le service rapidement et en utilisant un minimum de ressources.	a. Proposition d'itinéraires dans les deux heures qui suivent la demande. b. Mise à jour régulières tous les deux jours pour les réservations en liste d'attente.
2. Emission de billet	Précision	Capacité à effectuer des tâches complètement et sans erreur	<u>Zéro-Erreur</u> dans le billet imprimé / itinéraire et dans la prestation du voyageur
	Rapidité et efficacité	Possibilité de livrer le service à ou avant la date limite	<u>3 Jours de travail</u> avant date départ
3. Document de voyage	Précision	Aptitude à déterminer les exigences pour diverses destinations / nationalités	<u>Zéro-plainte</u> ou voyage annulé en raison de documents de voyage incomplets
3. Facturation	Précision	Possibilité de générer des rapports de facturation sans erreur	<u>Zéro-Erreur</u> ou pas de différence entre les factures et les pièces jointes
	Clarté	Aptitude à générer des factures faciles à comprendre	<u>Zéro-Retour</u> pour demande de clarification

Produit /Service	Attribut de Performance	Définition	Standard/ Niveau de service
4. Tarifs/Prix	Volonté de négocier avec les compagnies aériennes concernant les tarifs préférentiels et les concessions	Négocier avec les compagnies aériennes dans l'intérêt des Nations Unies	Garantir que les tarifications obtenues sont les moins chers disponibles
5. Qualité de service	Accessibilité	Les possibilités de communiquer avec l'agence de voyage	Téléphone : 3 sonneries Urgence : 24 heures E-mail : disponible Website : disponible
	Réactivité	Volonté de connaître les besoins ou les préférences des clients et mettre en œuvre des améliorations	Une coordination régulière avec les différentes agences des Nations Unies.
6. Résolution de problèmes	Remboursement	Capacité à traiter et obtenir des remboursements de billets en temps opportun	Dans les 7 jours suivant la date d'annulation
	Traitement des plaintes	Aptitude à résoudre les plaintes	Temps nécessaire : une semaine Manière de résolution : Score satisfaisant
7. Agents de billetterie	Compétence	La connaissance des pratiques des compagnies aériennes, des tarifs et des itinéraires les plus courts ainsi que les connexions.	Taux d'évaluation des compétences d'au moins 75%
8. Communication	Informations communiquées aux voyageurs	Les services sont communiqués aux voyageurs à temps et à la suite de chaque modification	Fréquence: Systématiquement
9. Horaires de service	Capacité	Capacité à répondre aux demandes durant les pause déjeuner et après les horaires de fermeture de l'agence.	<u>Zéro réclamation</u> sur la non réponse aux appels téléphoniques.
10. Politique de voyage des Nations Unies	L'adhésion à la politique de voyage des NU	Connaissance de la politique de voyage des NU e	<u>Envoie de 3 options pour chaque demande de réservation selon le principe de l'itinéraire le plus direct et le moins cher.</u>

Rapports de gestion

Sur demande, l'agent de voyage préparera des rapports et les envoyer au personnel du SNU désignés par e-mail.

- Un rapport mensuel indiquant :
 - Le nombre et la valeur des ventes de voyages à l'étranger par compagnie aérienne et par agence des Nations Unies.

- Les factures non encore payées.
- Le statut des remboursements pour permettre le suivi des remboursements dans le cas d'annulation de billets.
- Rapports spéciaux : l'agent de voyage devra préparer des rapports et des analyses spéciales pour aider les agences des Nations Unies à concilier réductions rétroactives ou les remises reçues directement par les compagnies aériennes pour l'achat de billets de l'ONU.
- Rapports supplémentaires. L'ONU peut demander des rapports supplémentaires à tout moment pendant la durée de son contrat et l'entrepreneur TMS fournira ces rapports à des conditions à convenir au moment de la mise en œuvre du contrat.

Présentation des rapports : Toutes les données doivent pouvoir être triées et présentées séparément pour chaque organisation et résumées pour l'ensemble du compte du SNU.

Réunions de revue de performance:

L'agent de voyage doit assister à des réunions trimestrielles, ou à tout autre calendrier de réunion établi par le SNU aux fins : d'évaluer et discuter la gestion du contrat, y compris les objectifs de service, les tendances du secteur, les questions de service spécifiques, la politique de voyage et des indicateurs de performance. Le niveau et la qualité de service y compris le niveau de satisfaction du client. L'agent de voyage doit présenter un rapport de performance sur tous les standards de services convenus. Le but de telles discussions est de trouver des réponses adaptées aux situations spécifiques et d'identifier des tendances et opportunités d'améliorer les services, et de convenir d'actions correctives si besoin est.

(a) L'agent de voyage doit partager les agendas de réunions au moins deux semaines à l'avance. Le SNU peut y ajouter des points si nécessaires.

(b) Suite aux réunions, l'agent doit préparer un procès-verbal détaillant les points d'actions de suivi et les délais pour les exécuter aux fins d'améliorer les services rendus. Les réunions de suivi sont considérées comme des opportunités de faire des mises à jour sur la performance de l'agence.

Statistiques

Les poids de formule d'évaluation des propositions financières sont définis dans le tableau ci-dessous

	TURKISH AIRLINES	TUNISAIR EXPRESS	LUFTHANSA	ROYAL JORDANIAN	QATAR AIRWAYS	LIBYAN AIRLINES	AIR France	EGYPTAIR	TUNISAIR	EMIRATES	ROYAL AIR MAROC	ALITALIA	LIBYAN WINGS	AFRIQYAH AIRWAYS	TOTAL
Ventes en valeur en TND en 2021	41018,4	114122,9	50520,7	15914,5	25476	10267,5	39988	31561	44168,6	7520,5	53328,9	14862	23739,8	9400	481888,8
Nombre de tickets en 2021	26	402	22	19	7	17	18	29	40	2	37	13	23	9	664

Prix Moyen du Billet en TND	1577,63	283,89	2296,40	837,61	3639,43	603,97	2221,56	1088,31	1104,22	3760,25	1441,32	1143,23	1032,17	1044,44	725,74
Poids sur le total chiffre d'affaire	8,51%	23,68%	10,48%	3,30%	5,29%	2,13%	8,30%	6,55%	9,17%	1,56%	11,07%	3,08%	4,93%	1,95%	100,00%
Poids en terme de nombre de billets d'avion	3,92%	60,54%	3,31%	2,86%	1,05%	2,56%	2,71%	4,37%	6,02%	0,30%	5,57%	1,96%	3,46%	1,36%	100,00%

SECTION 6 : Formulaires de soumission à renvoyer/liste de vérification

Le présent formulaire sert de liste de vérification pour la préparation de votre offre. Veuillez remplir les formulaires de soumission à renvoyer conformément aux instructions se trouvant dans les formulaires et les renvoyer dans le cadre du dépôt de votre offre. Aucune changement apporté au format des formulaires n'est permis est aucun remplacement n'est accepté.

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	
Avez-vous fourni les documents requis pour établir votre plein respect des critères d'évaluation dans la section 4 ?	<input type="checkbox"/>

Barème de prix :

▪ Formulaire F : Formulaire de barème de prix	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------

Formulaire A : Formulaire de soumission de l'offre

Nom du soumissionnaire :	[Insérer nom du soumissionnaire]	Date :	[Sélectionner date]
Référence de l'appel d'offres :	[Insérer numéro de référence de l'AO]		

La société soussignée propose de fournir les biens et services connexes requis pour [Insérer nom des biens et services] conformément à votre appel d'offres n° [Insérer numéro de référence de l'AO] et à notre offre. Nous déposons par les présentes notre offre qui inclut l'offre technique et le barème de prix.

Notre barème de prix, ci-joint, représente une somme de [Insérer montant en lettres et en chiffres et indiquer la devise].

Nous déclarons par la présente que notre société, ses prestataires de service agréés ou ses filiales et ses employés, notamment les membres de toute coentreprise, tout consortium ou tout partenariat ou les sous-traitants ou fournisseurs de toute partie du contrat :

- a) Ne font pas l'objet d'interdictions d'achat provenant de l'ONU, notamment, sans s'y limiter, d'interdictions découlant de la Liste récapitulative relative aux sanctions imposées par le Conseil de sécurité de l'ONU ;
- b) N'ont pas été suspendus, exclus ou autrement désignés comme inéligibles par tout organisme des Nations Unies, le Groupe de la Banque mondiale ou toute autre organisation internationale ;
- c) Ne sont sujets à aucun conflit d'intérêts conformément à la clause 4 des instructions à destination des soumissionnaires ;
- d) N'emploient pas ou ne prévoient pas d'employer une personne étant ou ayant été membre du personnel de l'ONU au cours de la dernière année si elle a ou a eu des relations d'affaires avec notre société en sa qualité de membre du personnel de l'ONU au cours des trois dernières années de service avec l'ONU (conformément aux restrictions applicables après la cessation de service de l'ONU, publiées dans le document ST/SGB/2006/15) ;
- e) N'ont déclaré aucune faillite, n'ont été impliqués dans aucune faillite ou dans des procédures de cessation de paiement, et n'ont fait l'objet d'aucun jugement ni action légale en cours qui pourrait nuire à leurs opérations dans un futur proche ;
- f) Entreprennent de ne s'engager dans aucune pratique illicite, y compris, sans s'y limiter, dans la corruption, la fraude, la coercition, la collusion, l'obstruction et toute autre pratique non éthique, avec l'ONU ou toute autre partie, et de mener leurs activités d'une manière qui empêche tout risque financier, opérationnel, pour sa réputation, ou tout autre risque indu pour l'ONU, et nous servons les principes du Code de conduite des fournisseurs des Nations Unies et adhérons aux principes du Pacte mondial des Nations Unies.

Nous déclarons que toutes les informations et déclarations indiquées dans la présente offre sont exactes et nous reconnaissons que toute mauvaise interprétation ou représentation y figurant pourra conduire à notre

disqualification ou à des sanctions de la part du PNUD.

Nous proposons de fournir les biens et services connexes conformément aux documents de l'offre, notamment les conditions générales du contrat du PNUD, et au tableau des exigences et des spécifications techniques.

Notre offre est valide et nous oblige pour la période indiquée dans la fiche technique.

Nous comprenons et reconnaissons que vous n'êtes pas tenus d'accepter toute offre reçue.

J'atteste que je suis dûment autorisé par [Insérer nom du soumissionnaire] à signer la présente offre et y être lié si le PNUD l'accepte.

Nom : _____

Fonction : _____

Date : _____

Signature : _____

[Apposer sceau avec sceau officiel du soumissionnaire]

Formulaire B : Formulaire d'information sur le soumissionnaire

Dénomination légale du soumissionnaire	[Compléter]
Adresse légale	[Compléter]
Année d'enregistrement :	[Compléter]
Coordonnées du représentant autorisé du soumissionnaire	Nom et fonction : [Compléter] Numéros de téléphone : [Compléter] Courriel : [Compléter]
Êtes-vous un fournisseur enregistré auprès du Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si oui, [Insérer numéro de fournisseur du Portail]
Êtes-vous un fournisseur du PNUD ?	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non Si oui, [Insérer numéro de fournisseur du PNUD]
Pays d'activité	[Compléter]
Nombre d'employés à plein temps	[Compléter]
Attestation d'assurance qualité (par exemple ISO 9000 ou équivalent) (Si oui, fournir une copie du certificat pertinent) :	[Compléter]
Votre société dispose-t-elle d'une accréditation telle que ISO 14001 ou ISO 14064 ou équivalent en lien avec l'environnement ? (Si oui, fournir une copie du certificat valide) :	[Compléter]
Votre société dispose-t-elle d'une déclaration écrite de sa politique environnementale ? (Si oui, fournir une copie)	[Compléter]
Votre organisation montre-t-elle un engagement important à la durabilité par d'autres moyens, par exemple des documents sur les politiques internes de la société sur l'autonomisation des femmes, les énergies renouvelables ou une	[Compléter]

appartenance à des institutions commerciales qui encouragent ces questions ?	
Votre société est-elle membre du Pacte mondial des Nations Unies ?	[Compléter]
Personnes référentes que le PNUD peut contacter pour toute demande d'éclaircissement lors de l'évaluation de l'offre	Nom et fonction : [Compléter] Numéros de téléphone : [Compléter] Courriel : [Compléter]
Veillez joindre les documents suivants :	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Profil d'entreprise ne devant <u>pas</u> dépasser 15 pages, ainsi que des brochures et catalogues de produits imprimés se rapportant aux biens et services achetés ▪ Attestation d'incorporation ou d'enregistrement de la société ▪ Attestation d'immatriculation ou de paiement délivrée par l'administration fiscale attestant que le soumissionnaire est à jour de ses obligations fiscales, ou une attestation d'exonération fiscale, si le soumissionnaire jouit d'un tel privilège ▪ Documents d'enregistrement de la raison sociale, le cas échéant ▪ Certificat de qualité (par exemple ISO, etc.) ou autres certificats, accréditations, prix, distinctions similaires reçus par le soumissionnaire, le cas échéant ▪ Une accréditation auprès de l'IATA (International Air Transport Association). Cette accréditation devra demeurer en vigueur pendant la durée de validité du contrat. ▪ L'enregistrement auprès des autorités compétentes en Tunisie autorisant l'exercice de ses activités sur le territoire national. ▪ Les états financiers vérifiés les plus récents (état des résultats et bilan), y compris le rapport des commissaires aux comptes au titre des 3 dernières années

Formulaire C : Formulaire d'information sur les coentreprises/consortiums/partenariats

Nom du soumissionnaire :	[Insérer nom du soumissionnaire]	Date :	[Sélectionner date]
Référence de l'appel d'offres :	[Insérer numéro de référence de l'AO]		

À remplir et renvoyer avec votre offre, si celle-ci est déposée en tant que coentreprise, consortium ou partenariat.

Non	Nom du partenaire et coordonnées (adresse, numéros de téléphone, numéros de fax, courriel)	Part proposée de responsabilités (en %) et type de biens ou de services à fournir
1	[Compléter]	[Compléter]
2	[Compléter]	[Compléter]
3	[Compléter]	[Compléter]

Nom du partenaire principal (disposant de l'autorité pour obliger la coentreprise, le consortium, le partenariat lors du processus d'appel d'offres, et dans le cas où un contrat est attribué, lors de l'exécution du contrat)	[Compléter]
---	-------------

Nous vous joignons une copie du document susréféréncé signé par chaque partenaire, qui détaille la structure juridique possible et la confirmation de l'obligation conjointe et solidaire des membres de ladite coentreprise :

Lettre d'intention de former une coentreprise **OU** accord de coentreprise, de consortium ou de partenariat

Nous confirmons par la présente que si le contrat est attribué, toutes les parties à la coentreprise, au consortium ou au partenariat seront conjointement et solidairement responsables vis-à-vis du PNUD pour le respect des dispositions du contrat.

Nom du partenaire : _____

Nom du partenaire : _____

Signature : _____

Signature : _____

Date : _____

Date : _____

Nom du partenaire : _____

Nom du partenaire : _____

Signature : _____

Signature : _____

Date : _____

Date : _____

Formulaire D : Formulaire d'éligibilité et de qualification

Nom du soumissionnaire :	[Insérer nom du soumissionnaire]	Date :	[Sélectionner date]
Référence de l'appel d'offres :	[Insérer numéro de référence de l'AO]		

En cas de coentreprise, consortium ou partenariat, à remplir par chaque partenaire.

Antécédents de contrats inexécutés

<input type="checkbox"/> Aucune inexécution de contrat survenue au cours des 3 dernières années			
<input type="checkbox"/> Contrats inexécutés au cours des 3 dernières années			
Année	Partie inexécutée du contrat	Numéro de contrat	Montant total du contrat (valeur actuelle en dollars É.-U.)
		Nom du client : Adresse du client : Raison(s) de l'inexécution :	

Antécédents de contentieux (notamment contentieux en cours)

<input type="checkbox"/> Aucun contentieux au cours des 3 dernières années			
<input type="checkbox"/> Antécédents de contentieux comme indiqué ci-dessous			
Année du différend	Montant du différend (en dollars É.-U.)	Numéro de contrat	Montant total du contrat (valeur actuelle en dollars É.-U.)
		Nom du client : Adresse du client : Sujet du différend : Partie à l'origine du différend : Statut du différend : Partie gagnante si réglé :	

Expériences antérieures

Veillez lister uniquement les missions similaires antérieures complétées avec succès au cours des 3 dernières années.

Veillez lister uniquement les missions pour lesquelles le soumissionnaire a traité ou sous-traité légalement pour le client en tant qu'entreprise, ou faisait partie des partenaires du consortium ou de la coentreprise. Les missions complétées par les experts individuels du soumissionnaire qui travaillent à titre personnel ou par l'intermédiaire d'autres sociétés ne peuvent pas être considérées comme faisant partie des expériences pertinentes du soumissionnaire ou de celles des partenaires ou sous-consultants du soumissionnaire, mais peut être déclarée par les experts dans leur CV. Le soumissionnaire doit être préparé à fournir des éléments concernant l'expérience déclarée en présentant des copies des documents et références appropriés à la demande du PNUD.

Nom du projet et pays d'affectation	Coordonnées du client et de la personne référente	Valeur du contrat	Période d'activité et statut	Types d'activités entreprises

Les soumissionnaires peuvent également joindre leur propre fiche de projet accompagnée de plus de détails au regard des missions ci-dessus.

Ci-joint, les déclarations de performance satisfaisante de la part des trois (3) premiers clients, ou plus.

Situation financière

Chiffre d'affaires des 3 dernières années	Année	Dollars É.-U.
	Année	Dollars É.-U.
	Année	Dollars É.-U.
Dernière cote de crédit (le cas échéant), indiquer la source		

Informations financières (dans un équivalent des dollars É.-U.)	Informations collectées au cours des 3 dernières années		
	Année 1	Année 2	Année 3
	<i>Informations provenant du bilan</i>		
Actifs totaux			
Obligations totales			
Actifs actuels			
Obligations actuelles			

	<i>Informations provenant de la déclaration de revenus</i>		
Recettes totales et brutes			
Profits avant impôts			
Profit net			
Ratio actuel			

Ci-joint, les copies des états financiers vérifiés (bilans, notamment toutes les notes connexes et déclarations de revenus) pour les années requises ci-dessus, conformes aux conditions suivantes :

- a) Doivent représenter la situation financière du soumissionnaire ou de la partie à la coentreprise et non de sociétés sœurs ou de la société mère ;
- b) Les états financiers collectés doivent être vérifiés par un comptable public certifié
- c) Les états financiers collectés doivent correspondre aux périodes comptables déjà complétées et vérifiées. Aucune déclaration se rapportant à des périodes partielles ne sera acceptée.

Formulaire E : Format de l'offre technique

Nom du soumissionnaire :	[Insérer nom du soumissionnaire]	Date :	[Sélectionner date]
Référence de l'appel d'offres :	[Insérer numéro de référence de l'AO]		

L'offre du soumissionnaire doit être organisée de manière à suivre le format de l'offre technique. S'il est exigé ou demandé de la part du soumissionnaire que ce dernier adopte une approche précise, celui-ci ne doit pas seulement déclarer son acceptation, mais également décrire la manière dont il compte respecter les exigences. Si une réponse descriptive est exigée et que le soumissionnaire ne la fournit pas, son offre sera déclarée non conforme.

SECTION 1 : Qualification, capacités et expérience du soumissionnaire

- 1.1 Capacités organisationnelles générales qui sont susceptibles d'influer sur la mise en œuvre : structure de gestion, stabilité financière et capacités de financement des projets, contrôles de la gestion des projets, mesure dans laquelle les travaux seraient sous-traités (le cas échéant, fournir des détails).
- 1.2 Pertinence des connaissances et expérience spécialisées au sujet d'engagements similaires pris dans la région ou le pays.
- 1.3 Procédures d'assurance qualité et mesures d'atténuation des risques.
- 1.4 Engagement de l'organisation à la durabilité.

SECTION 2 : Portée des prestations à fournir, spécifications techniques et services connexes

La présente section doit démontrer que le soumissionnaire se conforme aux spécifications en identifiant les éléments spécifiques proposés, en répondant aux exigences point par point, comme indiqué, en fournissant une description détaillée des modalités d'exécution essentielles proposées, et en montrant de quelle manière l'offre respecte ou dépasse les exigences ou spécifications. Tous les aspects importants doivent être traités au moyen de détails suffisants.

- 2.1 Une description détaillée de la manière dont le soumissionnaire fournira les biens et services requis, en gardant à l'esprit le caractère approprié des conditions locales et de l'environnement du projet. Détails sur la manière dont les différents éléments de service seront organisés, contrôlés et livrés.
- 2.2 Indiquer si des travaux seront sous-traités, à qui, dans quel pourcentage des exigences, pour quelles raisons, les rôles proposés des sous-traitants et la manière dont l'ensemble des personnes feront fonctionner l'équipe.
- 2.3 L'offre doit également comprendre des détails au sujet des dispositifs d'examen de l'assurance qualité et de l'assurance technique interne du soumissionnaire.
- 2.4 Le plan de mise en œuvre, notamment un diagramme de Gantt ou un échéancier de projet indiquant le déroulement détaillé des activités qui seront entreprises et leur calendrier respectif.
- 2.5 Montrer la manière dont vous prévoyez d'intégrer des mesures de durabilité à l'exécution du contrat.

2.6 Les services et exigences connexes telles que l'installation, la formation et les services après-vente doivent également être listés, comme exigé.

Biens et services à fournir Spécifications techniques	Votre réponse				
	Respect des spécifications techniques		Date de livraison <i>(confirmer que vous vous y conformez ou indiquer votre date de livraison)</i>	Attestation de qualité, licences d'exportation, etc. <i>(indiquer tout élément applicable et le joindre)</i>	Observations
	Oui, nous nous y conformons	Non, nous ne pouvons pas nous y conformer <i>(indiquer divergences)</i>			
Tous les éléments du marché tel que listé dans la section 5 du présent document					

Autres services et exigences connexes	Respect des exigences		Détails ou observations au sujet des exigences connexes
	Oui, nous nous y conformons	Non, nous ne pouvons pas nous y conformer <i>(indiquer divergences)</i>	
Tout autre service connexe tel que listé dans la section 5 du présent document			

SECTION 3 : Structure de gestion et personnel essentiel

- 3.1 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 une feuille de calcul pour montrer les activités de chaque catégorie de personnel ainsi que le temps alloué à leur implication.
- 3.2 Fournir les CV des membres du personnel essentiel qui sera employé pour soutenir la mise en œuvre de ce projet en utilisant le format ci-dessous. Les CV doivent montrer les qualifications dans les domaines pertinents pour la fourniture des biens et services.

Format du CV pour les membres du personnel essentiel proposés

Nom du membre du personnel	[insérer]
Poste pour cette mission	[insérer]
Nationalité	[insérer]
Compétences linguistiques	[insérer]
Formation/Qualifications	<i>[Résumer formations à l'université ou autre formation spécialisée du membre du personnel en indiquant les noms des établissements d'enseignement, les dates et les diplômes ou qualifications obtenus]</i>
	[insérer]
Certifications professionnelles	<i>[Fournir des détails des certifications professionnelles dans les domaines pertinents pour la fourniture des biens et services]</i>
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nom de l'établissement : [insérer] ▪ Date de certification : [insérer]
Emploi/Expérience	<i>[Lister tous les postes occupés par le membre du personnel (en commençant par le poste actuel, par ordre chronologique inversé) en indiquant les dates, noms des organismes, nom du poste occupé et lieu de l'emploi. En ce qui concerne l'expérience accumulée au cours des cinq dernières années, détailler le type d'activités entreprises, le degré de responsabilités, le lieu des affectations et toute autre information ou expérience professionnelle considérée comme pertinente dans ce cadre]</i>
	[insérer]
Références	<i>[Fournir noms, adresses, numéro de téléphone et courriel pour deux (2) références]</i>
	Référence 1 : [insérer]
	Référence 2 : [insérer]

J'atteste que les renseignements donnés ci-dessus décrivent correctement, à ma connaissance, mes qualifications, expériences, et d'autres informations pertinentes à mon sujet.

Signature du membre du personnel

Date (jour/mois/année)

Formulaire F : Formulaire de barème de prix

Nom du soumissionnaire :	[Insérer nom du soumissionnaire]	Date :	[Sélectionner date]
Référence de l'appel d'offres :	[Insérer numéro de référence de l'AO]		

Le soumissionnaire doit établir le barème de prix de la manière indiquée dans le tableau.

A titre indicatif la valeur et le volume annuel des services de voyage achetés par les agences des Nations Unies en Tunisie sont fournis dans la section 3 tableau des exigences et spécifications techniques.

Il est demandé aux soumissionnaires d'indiquer le taux de remise accordé par compagnie aérienne colonne A1 et le frais de service de l'agence de voyage colonne B 1.

Compagnie Aérienne	Taux de remise sur les prix des billets annoncés par les compagnies aériennes (A1)	Poids distribué selon le prix moyen du billet (A2)	Frais de service de l'agence de voyage en TND et en HT (B1)	Poids distribué selon la valeur annuelle des tickets vendus (B2)	Total de l'offre financière (A1*A2-B1)*B2
Alitalia	0%	1 577,630	0	3,92	0
Air France	0%	2 221,560	0	2,71	0
Egyptair	0%	1 088,310	0	4,37	0
Libyan Wings	0%	1 032,170	0	3,46	0
Lybian airlines	0%	603,970	0	2,56	0
Royal Air Maroc	0%	1 441,320	0	5,57	0
Tunisair Express	0%	283,890	0	60,54	0
Qatar Airways	0%	3 639,430	0	1,05	0
Emirates	0%	3 760,250	0	0,30	0
Tunisair	0%	1 104,22	0	6,02	0
Lufthansa	0%	2 296,40	0	3,31	0
Turkish Airlines	0%	1 577,630	0	3,92	0
Royal Jordanian	0%	837,610	0	2,86	0
Afriqya Airways	0%	1 044,440	0	1,36	0

Le contrat sera attribué au soumissionnaire ayant été qualifié techniquement valable et ayant l'offre financière la moins disante.

Langue de l'offre : [Insérer devise]

Barème de prix

Nom du soumissionnaire : _____

Signature autorisée : _____

Nom du signataire autorisé : _____

Nom de la fonction : _____

FORMULAIRE G : Formulaire de garantie de soumission

(Ceci doit être finalisé sur le papier à en-tête officiel de la banque émettrice.

Excepté les espaces prévus à cet effet, aucune modification ne peut être apportée au présent modèle.)

À : Le PNUD,
[Insérer les coordonnées indiquées dans la fiche technique]

CONSIDÉRANT [nom et adresse du prestataire] que (ci-après le « soumissionnaire ») a déposé une offre auprès du PNUD en date du [Cliquer ici pour entrer la date](#) pour la fourniture de biens et services au titre de *[Insérer nom des biens et services]* (ci-après l'« offre ») :

CONSIDÉRANT que vous avez stipulé que le soumissionnaire devait vous fournir une garantie bancaire émise par une banque reconnue au montant indiqué ci-après à titre de garantie au cas où le soumissionnaire :

- a) Ne signerait pas le contrat après que le PNUD le lui ait attribué ;
- b) Retirerait son offre après la date d'ouverture des offres ;
- c) Ne se conformerait pas à une modification des exigences décidée par le PNUD en application des instructions de l'appel d'offres ;
- d) Ne fournirait pas une garantie de bonne exécution, des assurances ou d'autres documents pouvant être exigés par le PNUD comme condition préalable pour l'entrée en vigueur du contrat.

ET CONSIDÉRANT que nous avons accepté de délivrer au soumissionnaire cette garantie bancaire :

Nous déclarons par la présente que nous nous portons garants et que nous sommes responsables envers vous, au nom du soumissionnaire, dans la limite de *[montant de la garantie]* *[en lettres et en chiffres]*, telle somme étant payable dans les devises et les proportions de devises dans lesquelles le prix offert est payable, et nous nous engageons à vous payer, à première demande écrite de votre part et sans objection ni discussion, toute somme dans la limite de *[montant de la garantie tel que susmentionné]* sans que vous n'ayez à prouver ou motiver votre demande de paiement pour la somme susmentionnée.

Cette garantie est valable jusqu'à 30 jours après la date finale de validité des offres.

SIGNATURE ET SCEAU DE LA BANQUE GARANTE

Signature : _____

Nom : _____

Fonction : _____

Date : _____

Nom de la banque : _____

Adresse : _____

[Apposer sceau avec sceau officiel de la banque]