Section 3 : termes de référence (TOR)

I. Objectifs :

Le Bureau Commun du PNUD, UNFPA et UNICEF au Cap Vert, et les Représentations de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et l'Organisation des Nations Unies pour l'Agriculture et Alimentation (FAO) prétendent établir un accord de prestation de services avec une ou deux Agences de Voyages, qualifiées et réputées sur le marché local, pour rendre les services relatifs aux voyages.

II. Personnel et Equipment :

a) Les Agences de voyages doivent avoir dans leur bureau tout l'équipement nécessaire pour les services de voyages.

b) Les Agences de Voyages doivent démontrer avoir un personnel formé, stable, solide et capable d'accomplir avec toutes les sollicitations en matière de gestion de voyages.

c) Les agences de voyages doivent faire preuve d'un partenariat dynamique et capable être mis au profit des services Nations Unies

d) Les Agences de voyages doivent être en mesure d' assigner un point focal et un «alternate» pour travailler avec le Nations Unies, dans de but de maintenir une certaine stabilité dans des contacts et le niveau connaissances des principaux aspects en matière des règles et procédures d'ordre générale des voyages officiels des Nations Unies.

III. Prévision de la durée du contrat : 1 an renouvelable

IV. Volume du chiffre d'affaires sur les deux ans : entre **15,000.000 et 20,000.000.00** millions d'escudos. Cette valeur est mentionnée à titre indicatif.

Le Bureau Commun du PNUD, UNFPA et UNICEF au Cap Vert et les Représentations de l'OMS et la FAO se réservent le droit sur le chiffre d'affaires et ne garantissent pas, un minimum pour le volume de ventes.

V. Services recherchés:

a) Tous les services de voyage normalement rendus par une Agence d'expérience réputée, pour les vols domestiques et internationaux.

b) Les Agences de Voyages devront faire les réservations, confirmations, re-confirmations, émissions et réémissions de billets d'avion, pour les vols domestiques et internationaux, à la demande du service de voyages des Nations Unies, et des Représentation de l'OMS et de la FAO.

c) Les Agences de Voyage émettront des billets par la voie la plus directe et la plus économique avec des coûts réduits en ce qui concerne les voyages officielles des NU, tout en tenant compte que l'émission de billets en classe affaires et au tarif APEX ou excursion devra être préalablement indiqué par les services administratifs du Bureau des Fonds et Programmes Nations Unies ou par les

Représentations de l'OMS et de la FAO, selon les procédures internes.

c) Les Agences de Voyages devront faire parvenir par ses propres moyens au Le Bureau Commun du PNUD, UNFPA et UNICEF au Cap Vert et à les Représentations de l'OMS et de la FAO, les billets sollicités.

d) Les Agences de Voyages accepteront toutes les instructions officielles émanant du Bureau Commun du PNUD, UNFPA et UNICEF au Cap Vert et/ou de la Représentation de l'OMS et de la FAO, selon le cas.

e) Les Agences de Voyages feront l'émission des e-tickets, revalidation, endossement, quand sollicité et dans les mesures du possible, selon les procédures des compagnies aériennes.

f) Les Agences de Voyages appuieront, à la demande des passagers ou des services de voyages des NU, OMS ou FAO à la résolution des problèmes survenant aux voyages : accueil, départ, re-routing etc.

g) Les Agences de Voyages fourniront voucher de logement sans couts supplémentaires, pour une nuit dans un hôtel (à l'aller et au retour via Lisbonne)) le cas échéant , à tous les passagers des Nations Unies voyagent en classe exécutive ou avec un billet acheté au tarif normal et dont le transit est obligatoire pour 24 heures.

h) Les Agences de Voyages effectueront à la demande de passagers, les réservations et confirmations d'hôtels hors du pays. Les valeurs des pourcentages de remise seront préalablement accordées et le passager informé en conséquence. Le paiement sera fait directement et préalablement par le passager aux Agences de Voyages.

VI. Transports :

a) Les Agences de Voyages mettront à la disponibilité des NU un véhicule type minibus confortable, avec un maximum de 10/15 places, pour le transport des passagers de et vers l'aéroport, sans frais supplémentaires pour l'organisation, ni pour le passager.
Les demandes devront être envoyées par écrit (email ou fax), dans un délai minimum de 24h.

b) Les Agences de Voyages assisteront à l'organisation des transports lors de la réalisation de réunions, conventions, séminaires organisés par les Nations Unies au Cap Vert, avec la possibilité de location de minibus, voitures ou autres , à des prix compétitifs et négociés sur le marché local .

VI. informations diverses

a) Les Agences de Voyages assureront le partage d'informations pertinentes sur les tarifs, itinéraires, promotions, offres spéciales, brochures d'information, au fur et a mesure de leur publication par les compagnies représentées sur place.

b) Les Agences sélectionnées devront se rendre disponibles pour des réunions périodiques avec le Bureau Commun du PNUD, UNFPA et UNICEF au Cap Vert et les Représentations de l'OMS et de la FAO pour discuter / clarifier des sujets d'intérêt mutuel.

c) Le Bureau Commun du PNUD, UNFPA et UNICEF au Cap Vert , les Représentions de l'OMS et la FAO transmettront régulièrement aux agences de voyages les informations actualisées en ce qui concerne les normes et procédures applicables au personnel des Nations Unies pour les voyages officielles. Les informations seront prises en considération pour déterminer la classe et les indemnités autorisées.

VIII. Mode de paiement:

a) Le Bureau Commun du PNUD, UNFPA et UNICEF au Cap Vert , les Représentations de l'OMS et de la FAO s'engagent à effectuer les paiements des factures aux Agences de Voyages dans les délais de (30) jours) trente jours à compter de la date de réception factures.

a) Les Agences émettront tous les billets et autres services sollicités sur la base des bons de commande, et enverra les factures accompagnés d'une copie du bon de commande au Bureau Commun du PNUD, UNFPA et UNICEF au Cap Vert , l'OMS ou la FAO pour paiement mensuel, selon le cas .

b) Le paiement des billets d'avion et services seront effectués par chèque et en monnaie locale ie : CVE, dans un délai de 30 jours maximum après la date de réception des factures.

IX. Remboursements :

a) Tous les remboursements pour non-utilisation de billets, annulation voyages et / ou autres motifs devront être effectués aux Bureau Commun du PNUD, UNFPA et UNICEF au Cap Vert ou à la Représentation de l'OMS et de la FAO , sous présentation d'une demande écrite, dûment signé par la personne responsable du service.

b) Les remboursements de billets non-utilisés devront être faits par chèque libellé au nom du ou Bureau Commun du PNUD, UNFPA et UNICEF au Cap Vert et des Représentations de l'OMS et de la FAO , selon le cas , dans un délai maximum de 30 jours après la demande de remboursement.

X.Bonus Annuel :

a) Les Agences de voyages concurrentes devront indiquer dans leur proposition/offre un pourcentage de bonus de ristourne à attribuer au Bureau Commun du PNUD, UNFPA et UNICEF au Cap Vert et aux Représentations de l'OMS et de la FAO , à la fin de chaque année civile.

b) La valeur du bonus se situera selon trois échelons de vente come suit :

- jusqu'à 15,000,000.00 escudos : X%
- entre 15,000.000.00 à 20,000.000.00 escudos : YY%
- supérieur à 20,000.000.00: ZZZ%

c) Le pourcentage du bonus devra être calculé sur la base de la valeur maximum du volume total de ventes et ne sera pas calculé par tranches.

d) Le bonus devra être remis et accompagné d'une note explicative, comme suit :

- par chèque libellée au nom du Bureau Commun du PNUD, UNFPA et UNICEF au Cap Vert
- par chèque libellé au nom Représentation de la FAO
- par note de crédit à la Représentation de l'OMS

XI. Privilèges et immunités.

Aucun privilège, immunité, exemption ou facilités accordés aux Nations Unies ou à son personnel par le Gouvernement du Cap Vert et par les lois Internationales, conventions ou autres, ne seront extensives aux Agences de Voyages, ni à leur personnel.

XII. Disputes

Tout désaccord en ce qui concerne l'application ou l'interruption du contrat qui ne peut pas être résolu par négociation, doit, après demande des deux parties, être soumis à un arbitre choisi par les parties intéressées. La décision de l'arbitre sera la décision finale pour les deux parties.

XIII. Délais du concours / divers :

a) Le concours est ouvert à toutes les Agences de Voyages locales légalement établies sur le territoire national.

b) Des dates du concours : **26 mars – 15 Avril 2014 .**

c) Date limite de soumission des propositions est le **15 avril 15 h.**

d) Les Agences de voyages intéressées devront envoyer soumettre leur proposition sous enveloppe fermée adressée à l'attention

Operations Manager
Escritório de Fundos e Programas das Nações Unidas
C.P 62
Achada de Santo António
Praia

Les Agences de Voyages intéressées doivent faire parvenir avec leur proposition avec un curriculum détaillé et les documents pouvant être pertinente et valables pour l'analyse des offres tels que :

- Présentation de l'agence
- Liste du personnel et ses fonctions
- CV du principal personnel des Agences Voyages

- Organigramme
- Le bilan des comptes
- Situation fiscale des deux dernières années
- Lettres de recommandation, prîmes ou honneurs
- Accords de partenariat avec des agences de voyage à l'extérieur,
  ou tout autre document pouvant être utile, **au plus tard le 15 avril 2014 -15 H.**
- Toute offre soumise au delà de ce délai ne sera pas acceptée.

e) L'évaluation des offres sera faite par le Comité de Gestion des NU sur la base de critères indiqués dans l'annexe I.

f) Le comité d'évaluation se réserve le droit de contacter les Agences de Voyages présélectionnées pour d'éventuelle clarification, visites et interviews.

g) Après analyse des propositions reçues, le Comité de Gestion des NU soumettra la requête au Comité Local des Contrats et postérieurement au Comite des Contrats du siège du PNUD à New York, pour analyse et approbation.

h) La date initiale du contrat sera effective dès l'approbation du concours pour une période de deux ans. La durée du contrat de **1 an renouvelable, assujettie à une évaluation positive** des services rendus à la fin de la première année du contrat.

Pour toute clarification complémentaire et éventuellement souhaitée, les Agences de Voyages intéressées sont priées de contacter :

M. Octavio, Operations Manager, Bureau Commun du PNUD, UNFPA et UNICEF au Cap Vert (tel 260.96.00)
Mme Antoinette Cabral, Assistante Administrative, OMS (tel 262.14.04)
Mme Elizabeth Araujo, Assistante au Représentant, FAO (tel 261.16.89)