UNHCR
United Nations High Commissioner for Refugees
Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés

DATE : 21/11/2016

APPELS A MANIFESTATIONS D'INTERET: No. UNHCR/PS/2016/SERVICES/FU EOI/002

POUR ETRE INCLUS DANS UNE LISTE DE FOURNISSEURS POUR LA PRESTATION DE DIVERS SERVICES DANS CERTAINS PAYS

DATE LIMITE ET HEURE: 15/01/2017 – 23:59 hrs CET

ANNEXE I: DESCRIPTION DES SERVICES REQUIS

Contenu

1. Interprétation et traduction
2. Nettoyage
3. Jardinage
4. Impression
5. Services de messageries
6. Transport routier de marchandises
7. Transport de passagers
8. Dédouanement

Toutes les informations fournies ci-dessous sont seulement à titre indicatif et ne doivent pas être comprises comme des exigences obligatoires. Les termes de référence détaillés et contraignants des services seront inclus dans les documents de soumission lors qu'une demande de soumission sera partagée avec les fournisseurs pré-qualifiés et inclus dans la liste.

Veuillez noter que cette Manifestation d'Intérêt est une initiative gérée par le HCR au niveau global. Il ne modifie en aucune manière, les contrats / accords-cadres existants avec le HCR ou les processus d'appel d'offres en cours avec le HCR au niveau local pour la prestation des mêmes services.

1. INTERPRETATION ET TRADUCTION

Description:

• Traduction en temps voulu de documents et de publications conservant le format original du texte.

• Interprétation consécutive / simultanée des discours, témoignages, déclarations, etc. aux locaux du HCR ou au besoin.

Information Générale:

Une qualité de travail élevée reflétant une représentation précise de la signification du document / discours est nécessaire. Il peut être nécessaire de connaître les différentes terminologies (médicales, juridiques, diplomatiques, etc.) en fonction du besoin.

Une prestation efficace des services doit être assurée tout en maintenant la confidentialité totale dans tous les aspects de la cession et de la gestion de l'information.

Les services doivent être exécutés dans les délais impartis. Le HCR peut exiger d'autres commentaires et corrections.

2. NETTOYAGE

Description:

Nettoyage général des bureaux et / ou d'hébergement pendant et hors les heures de travail.

Il peut être nécessaire de fournir les services selon un calendrier prédéterminé - *tâches quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles, trimestrielles et annuelles* -, services supplémentaires au-delà du nettoyage standard (par ex. un nettoyage ad hoc après une organisation événementielle) ainsi qu'un nettoyage urgent en raison de circonstances imprévues exceptionnelles (par exemple, les conditions météorologiques, incendie, inondation, etc.).

Les services requis peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter à:

- Dépoussiérage et l'essuyage à l'eau des meubles et équipements de bureau, ainsi que fenêtres et ascenseurs,
- Nettoyage et réapprovisionnement des articles de toilette,
- Nettoyage humide des escaliers, des couloirs, du plancher de toutes les zones de circulation et des bureaux,
- Polissage des sols et des carreaux de marbre,
- Nettoyage des salles de stockage, cafétéria, réception, bureau de sécurité, etc.,
- Aspiration des surfaces moquettées,
- Nettoyage des zones extérieures au bureau (cour, entrée, vérandas) et des espaces «publics» comme le stationnement, la salle de gym,
- Nettoyage de chambre,
- Echange de literie et de linge,
- Lavage de linge, repassage et pressage,

Information Générale:

La fourniture de matériaux de nettoyage et d'outils, ainsi que l'équipement de protection individuelle utilisé dans le processus de nettoyage peut être nécessaire/ demandé.

Pour ne pas nuire à l'environnement et à tous ceux qui sont exposés aux produits, tous les produits de nettoyage ne doivent pas contenir de substances toxiques.

3. JARDINAGE

Description:

Jardinage et entretien complet de toutes les zones de jardinage et des marges dans les bureaux du HCR. Il peut également inclure la conception de jardin et l'aménagement paysager.

Information Générale:

Les services requis peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter à:

- Nettoyage général du jardin,
- Arrosage du jardin comprenant les arbres, les pelouses, les buissons, les fleurs,
- La coupe et l'entretien de toutes les zones d'herbe, y compris l'engrais,
- Culture saisonnière de fleurs, plantation ou transplantation de plantes et de fleurs variées,
- Taille et élagage des buissons / arbustes,
- Aménagement paysager - conception et plantation en extérieur et en intérieur -,

4. IMPRESSION

Description:

Reproduction papier de textes et d'images, ce qui peut inclure la conception et la mise en page du matériel conformément aux directives du HCR.

Information Générale:

Les publications peuvent inclure différents formats et langues sous forme de brochures, de dépliants, de rapports, de matériel de formation et de guides pratiques, d'affiches, de cartes postales, de calendriers, de livres et de publications spécialisées conçus pour différents groupes. Souvent, les objets portent le logo du HCR.

Dans la mesure du possible, tous les produits doivent être fabriqués à partir de matériaux respectueux de l'environnement.

Les services requis peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter à:

- Production d'impression,
- Mise en forme et réglage,
- Correction et vérification de la preuve,
- Reliure et finition,
- Emballage,
- Services relatifs aux impressions ad-hoc: p. Gravure sur CD / DVD, couverture CD

5. SERVICES DE MESSAGERIES

Description:

Recollection et transport des messages et / ou des colis, ainsi que distribution des documents et des colis à l'intérieur et à l'extérieur des locaux du HCR d'une manière opportune, sûre et confidentielle. La capacité de parler en anglais et en français en plus de la langue locale peut être requise.

Les colis et les documents doivent être manipulés avec un soin particulier, en particulier ceux marqués comme «fragiles».

Information Générale:

Les services requis peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter à:

- Fournir en temps opportun et efficacement des colis / messages à et en provenance de destinations différentes, au besoin,
- Collecter des lettres et des colis de et vers le bureau de poste,
- Tenir des registres des visites quotidiennes,
- Charger et décharger des marchandises des camions et des fourgons de livraison.

6. TRANSPORT ROUTIER DE MARCHANDISES

Description:

Transport par camion de divers articles de secours, matériaux et autres équipements, notamment couvertures, draps en plastique, ensembles de cuisine, matelas en mousse, bidons d'eau, vêtements, rouleaux en plastique, tentes, ventilateurs rechargeables, lampes solaires préfabriquées, générateurs, sacs de couchage, trousses d'abris, trousses de moyens de subsistance, tapis, poêles, trousses pour enfants, etc. à destination et en provenance des entrepôts du HCR et des partenaires.

Information Générale:

Les services seront fournis à et en provenance de diverses destinations, y compris le carburant et les conducteurs en fonction de la taille du camion. Il peut être demandé au prestataire de services d'exécuter les services régulièrement ou d'urgence sur une base prioritaire au HCR, en utilisant des camions correctement équipés et entretenus, ainsi qu'un personnel compétent et qualifié; et en assumant l'entière responsabilité de la cargaison du HCR du point de collecte jusqu'au point final de livraison.

Outre les réseaux routiers du pays, il peut être nécessaire de se familiariser avec le droit douanier national et les conventions sur le transport de marchandises. La conformité aux lois nationales sur les transports, l'enregistrement et l'assurance du personnel et du fret doit être assurée.

L'accès à des emplacements éloignés peut être demandé. Sauf indication contraire, chaque service de transport est exclusivement destiné aux marchandises du HCR, aucun autre fret commercial ne sera accepté.

7. TRANSPORT DE PASSAGERS

Description:

Services de transport terrestre, généralement en autobus. Les bénéficiaires des services pourraient inclure des femmes seules, des enfants, des personnes handicapées, des personnes ayant des problèmes médicaux graves, des personnes âgées, etc.

Information Générale:

Des services seront fournis à et en provenance de diverses destinations, y compris le carburant et les conducteurs. Le prestataire de services peut être prié d'effectuer les services régulièrement ou de toute urgence sur une base prioritaire au HCR, en utilisant des véhicules correctement équipés et entretenus ainsi que du personnel compétent et qualifié.

La conformité aux lois nationales sur les transports, à l'enregistrement et à l'assurance, selon le cas, doit être assurée. L'accès à des emplacements éloignés peut être demandé. Sauf indication contraire, chaque service de transport est réservé exclusivement au HCR.

8. DEDOUANEMENT

Description:

Le dédouanement des expéditions au point (s) d'entrée, en veillant à ce que le fret soit dédouané correctement et en temps opportun, tout en évitant toute action pouvant entraîner des retards ou des coûts accrus. Le prestataire de services sera tenu de préparer tous les documents douaniers nécessaires sur la base des instructions standards du HCR, des indications sur les documents d'expédition et de toutes les lois et réglementations applicables selon la nature des marchandises.

Le prestataire de services s'acquitte de toutes les tâches de coordination liées au dédouanement, à la manutention et au déplacement des marchandises entre le point, les représentants des douanes, le représentant du HCR et les unités opérationnelles de fret.

Information Générale:

Le prestataire de services doit être bien informé et familiarisé avec les règlements douaniers pertinents, en particulier ceux applicables à l'Aide Humanitaire et les Organisations Internationales, et doit être en possession d'une autorisation officielle pour les douanes et les services de transport, si nécessaire. Les services doivent être exécutés conformément aux meilleures pratiques commerciales.

Les marchandises à dédouaner peuvent inclure, mais ne pas se limiter à:

- Abris d'urgence, p. ex. Couvertures, bâches en plastique, seaux, tentes familiales, etc.
- Fournitures et équipements d'eau et d'assainissement,
- Matériel informatique, par ex. Ordinateurs et imprimantes,
- Kits d'hygiène,
- Vêtements,
- Aliments secs