

Dossier de Passation — Appel à Proposition (AP)



0. DOCUMENT D'ANNONCE A LA PASSATION

Numéro de la passation :	Nom de la passation :
Appel d'offres No : MC CSC 2020-51	Contrat des services Cadres Hôtellerie ; Facilités de Formations et Restaurations pour le bureau de Mercy Corps à Goma-RDC
Langue(s) de correspondance :	Lieu de livraison :
Français	GOMA: N°021, AV. Bounganvelier1, Q. les Volcans, Commune et Ville de Goma, en RD Congo

L'organisation **MERCY CORPS** lance un appel d'offres pour un contrat des services cadres dans le secteur Hotellerie ; Facilités de Formations et Restaurations pour le bureau de Mercy Corps à Goma-RDC pour sa mission dans ce même pays. Nous invitons les fournisseurs œuvrant dans ce domaine et ayant leurs licences d'exploitations en RDC*, à soumettre leurs propositions selon les modalités spécifiées ci-dessous :

Date de publication :	Lieu de ramassage du dossier de passation :
13 octobre 2020	1. GOMA : N°021, AV. Bounganvelier1, Q. les Volcans, Commune et Ville de Goma, en RD Congo 2. Internet : www.mercycorps.org/tenders , www.kivu10.net et www.bizcongo.cd 3. cluster Logistique du Nord Kivu 4. FEC nord Kivu
Date limite pour la soumission de l'offre :	Soumettre les offres en version PAPIER et ELECTRONIQUE :
Date limite pour la Soumission de l'offre : 27 Octobre 2020 à 16h30, heure de Goma	Soumettre les offres en version Papier et Electronique à : <ul style="list-style-type: none">Bureau Mercy Corps à Goma : 21 Avenue Bounganvelier 1, Q les Volcans, Goma ; Nord Kivu, RD Congo.En ligne : tenders@mercycorps.org

Mercy Corps se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute offre en retard

Pour toutes questions concernant cet appel d'offre : cd-tenderdrc@mercycorps.org

* Afin d'attester de leur existence légale les entreprises souhaitant soumettre leurs offres devront OBLIGATOIREMENT fournir dans leurs dossiers d'offre, les documents suivants :

Notification du numéro d'impôt ou Disposer d'un des documents suivant mentionnant le numéro d'impôt : attestation de la situation fiscale, preuve de paiement des obligations fiscales du redevable, attestation de gestion par la CDI. (<i>entreprise/association/profession libérale</i>)
Enregistrement au Registre du Commerce et de Crédit Mobilier, RCCM et A partir de 20000 USD : Statuts notariés pour les sociétés commerciales. (<i>entreprise</i>)
Preuve de paiement des impôts professionnel et exceptionnel sur les rémunérations de moins de trois mois (pour les <i>entreprise et Asbl</i>) ou Attestation de la situation fiscale en cours de validité (<i>pour les entreprises</i>)
Identification nationale (<i>entreprise</i>)
Coordonnées bancaires : Nom de la banque ; Direction générale de la Banque ; Swift Code ; Code Branch ; compte bancaire. (<i>entreprise/association/profession libérale</i>)
Preuves d'assujettissement à la TVA : déclaration de la TVA auprès de la DGI ou CDI ou preuves de paiement mensuel auprès de la DGI ou CDI (trois derniers mois) ou encore Preuve de présence de l'entreprise sur le répertoire de la DGI des redevables et contribuables actifs assujettis à de la TVA. (<i>entreprise</i>)
Statuts notariés (<i>association</i>)
ASBL au niveau provincial : Certificats d'enregistrement : division de la justice, division du plan et des affaires sociales (non obligatoires si autorisation provisoire du Gouverneur de province présentée seule) (<i>association</i>)
'- ASBL au niveau national : Personnalité juridique finale (Arrêté du ministre national de la justice ou F92).
EUP : Arrêté ministériel portant autorisation de fonctionnement de l'EUP pris par le ministre de tutelle

Critères d'éligibilité supplémentaires

- PA

1. Invitation à Passation

Nom de la passation : CONTRAT DES SERVICES CADRES HOTELLERIE , FACILITES DE FORMATIONS ET RESTAURATIONS AU BUREAU DE MERCY CORPS A GOMA EN RD CONGO	Appel d'offres No : MC CSC 2020 -51
Lieu : <u>1. Goma</u> : 21 Avenue Bounganelier1, Q. Les Volcans, Goma, Nord-Kivu, République Démocratique du Congo	Langue(s) de correspondance :Français
<p>Brève description résumant le projet : un contrat des services cadres dans le secteur Hôtellerie ; Facilités de Formations et Restaurations pour le bureau de Mercy Corps à Goma-RDC</p> <p>Mercy Corps est une organisation non-gouvernementale internationale d'aide humanitaire et de développement. Elle est opérationnelle en République Démocratique du Congo (RDC) depuis août 2007 avec un effectif d'environ 400 employés nationaux et expatriés.</p> <p>Le bureau national de Mercy Corps se situe à Goma avec des sous-bureaux/bases à Kitshanga, Kiwanja, Beni et Butembo (Province du Nord-Kivu) et à Bukavu, Kavumu et Katana (Province du Sud-Kivu).</p> <p>Les activités clés de Mercy Corps en RDC se concentrent sur l'approvisionnement en eau, assainissement et les services d'hygiène (WASH) dans les zones de déplacement internes. Mais également sur des infrastructures WASH à grande échelle et le développement de l'offre de services dans les centres urbains. Mercy Corps met également en place des programmes de sécurité alimentaire, d'appui à la bonne gouvernance, et de relance économique avec une tendance croissante vers des programmes de transition et de développement intégré.</p> <p>Actuellement, Mercy Corps développe de programme de prévention contre la propagation de la maladie a virus d'Ebola qui sévit depuis le 1^{er} août 2018 dans les provinces du Nord-Kivu et de l'Ituri.</p> <p>Dans le cadre de la mise en œuvre de ces activités, Mercy Corps souhaite signer un (des) Contrat(s) de Service Cadre - Hôtellerie, Facilités de Formations et Restauration à GOMA en R.D. Congo, avec un ou plusieurs prestataires</p>	

Dossier de Passation disponible depuis : 13 Octobre 2020	Lieu de ramassage du Dossier de Passation : 1. <u>Goma</u> : 21 Avenue Bounganelier1, Q. Les Volcans, Goma, Nord-Kivu, République Démocratique du Congo 2.Internet : www.mercycorps.org/tenders , www.kivu10.net ; www.bizcongo.cd 3 Cluster Logistique du Nord Kivu 4 FEC nord Kivu
Date limite pour la Soumission de l'offre : 27 Octobre 2020 à 16h30, heure de Goma	Soumettre les offres en version Papier et Electronique à : <ul style="list-style-type: none"> • En ligne : tenders@mercycorps.org • Bureau Mercy Corps numéro 21 Avenue Bougainvillier 1, Q les Volcans, Goma North Kivu, RD Congo.

Mercy Corps se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute offre en retard

Questions et réponses (Q&R)	
Merci de soumettre vos questions éventuelles par écrit à : : cd-tenderdrc@mercy Corps.org	
Dernier jour pour soumettre les questions : 19 octobre 2020, à 16h30, heure de Goma	Les questions seront répondues avant le : 20 octobre 2020, à 16h30, heure de Goma
Les questions recevront une réponse via : drctendersubmissions@mercy Corps.org ainsi que toutes les adresses utilisées pour la publication de ce dossier de passation.	

Séance de Q&R	
Date/Heure : PA	Emplacement : PA
Point de contact : PA	

Liste de contrôle des documents		
Ces documents sont contenus dans ce Dossier de passation :	✓	Invitation à Passation
	✓	Conditions générales de la Passation
	✓	Critères et soumissions
	✓	Fiche de prix proposés
	✓	Formulaire d'informations concernant le Fournisseur
	✓	Termes de Références/Spécifications techniques/Détail Quantitatif Estimatif (DQE/BOQ)
	✓	Exemple de contrat

2. Conditions générales de la Passation

Mercy Corps sollicite des propositions pour les marchandises, services et/ou travaux décrits et résumés dans ces documents, conformément aux procédures, conditions et modalités contractuelles ici présentes. Mercy Corps se réserve le droit de modifier la quantité de travail/de matériel spécifiée dans le dossier de passation sans aucune modification dans le prix unitaire ou autres termes et conditions et d'accepter ou de rejeter la totalité ou une partie des offres soumises.

2.1 Politique Anti-corruption de Mercy Corps

Mercy Corps interdit formellement :

- *Toute forme de corruption en relation avec ses activités*
Cette interdiction inclut toute *demande* émanant de la part d'un employé, d'un consultant ou d'un agent de Mercy Corps visant à obtenir quelque bien de valeur ou somme d'argent en échange de l'accord ou du rejet de cette personne au sujet de l'attribution d'un contrat ou au contrat une fois attribué. Cette interdiction s'applique également à toute

offre émanant d'une entreprise ou d'une personne qui tenterait de fournir quelque bien de valeur ou somme d'argent à un employé, consultant ou agent de Mercy Corps en échange de son accord ou de son rejet concernant l'attribution d'un contrat.

- *Conflits d'intérêts dans l'attribution ou la gestion de contrats*
Si une entreprise est détenue directement ou indirectement, en totalité ou en partie, par un employé de Mercy Corps ou par une personne apparentée à un employé de Mercy Corps, l'entreprise doit veiller à ce lien soit divulgué par les deux parties dans le cadre de la soumission ou préalablement à celle-ci.
- *Partage ou obtention d'informations confidentielles*
Mercy Corps interdit à ses employés de partager, et aux soumissionnaires d'obtenir, des informations confidentielles liées à cette sollicitation, y compris toute information concernant les estimations de prix de Mercy Corps, les soumissionnaires concurrents, les offres concurrentes, etc. Toute information fournie à un soumissionnaire doit être fournie à tous les autres soumissionnaires.
- *Collusion entre les soumissionnaires*
Mercy Corps exige une concurrence équitable et ouverte entre les sollicitations. Deux entreprises (ou plus) détenues ou contrôlées par la/les même(s) personne(s) ne peuvent soumettre d'offres concurrentes pour répondre à une sollicitation. Les entreprises qui soumettent des offres ne peuvent partager leurs prix ou d'autres informations, ni prendre quelque autre mesure que ce soit destinée à pré-déterminer l'entreprise qui remportera la sollicitation ou le tarif qui sera payé.

Toute violations de ces interdictions, ainsi que toutes les preuves associées, doivent être signalées à :

<http://mercy Corps.org/integrityhotline>

Mercy Corps conduira une enquête approfondie sur ces allégations et prendra les mesures appropriées au besoin. Toute entreprise ou toute personne participant à l'un des comportements interdits ci-dessus verra ses actions signalées aux autorités compétentes, fera l'objet d'une enquête approfondie, verra son offre refusée et/ou son contrat résilié et ne sera plus éligible pour soumettre de nouvelles offres à Mercy Corps pour tout futur contrat. Les employés participant à de telles actions seront licenciés.

Les violations seront également signalées aux donateurs de Mercy Corps, qui peuvent également choisir d'enquêter sur celles-ci, d'exclure ou de suspendre les entreprises et leurs propriétaires de tout contrat financé en partie par le donateur, que ce soit avec Mercy Corps ou toute autre entité.

2.2 Base de la Passation :

- Toutes les offres doivent être soumises conformément à ces instructions, et tous les documents demandés doivent être fournis, y compris (sans s'y limiter) les informations spécifiques au fournisseur, les spécifications techniques, les plans, le détail quantitatif estimatif et/ou les délais de livraison). Si un document demandé n'est pas fourni, une raison devrait être donnée pour son omission dans une fiche pour les exceptions.
- Aucun répondant ne peut ajouter, omettre ou modifier un article, un terme ou une condition du présent document.
- Si les fournisseurs ont des demandes et des conditions supplémentaires, celles-ci doivent être stipulées dans une fiche pour les exceptions.
- Chaque soumissionnaire ne pourra fournir qu'une seule réponse.
- Chaque offre est valable pour une période de [180 jours] à compter de sa date de soumission.
- Toutes les offres doivent indiquer si elles incluent les taxes, les paiements obligatoires, les redevances et/ou les droits, y compris la TVA, le cas échéant.

- Les fournisseurs doivent s'assurer que les offres financières sont exemptes d'erreurs de calcul. Si des erreurs sont identifiées pendant le processus d'évaluation, le prix unitaire prévaudra. En cas d'ambiguïté sur le prix unitaire, le Comité de sélection peut choisir de disqualifier l'offre.
- Toute demande de clarification concernant le projet et non traitée dans les documents écrits fournis doit être présentée à Mercy Corps par écrit. La réponse à toute question soulevée par écrit par un soumissionnaire sera émise à ce soumissionnaire en question. Il peut arriver que Mercy Corps choisisse de fournir des clarifications à tous les soumissionnaires. Une des conditions de cette passation est qu'aucune clarification ne peut être considérée comme remplaçant, contredisant, complétant ou altérant les conditions ici présentes, à moins qu'elle ne soit faite par écrit en tant qu'addenda à la Passation et signée par Mercy Corps ou son représentant désigné.
- Cette Passation n'oblige pas Mercy Corps à exécuter un contrat, ni ne l'engage à payer les frais engagés pour la préparation et la soumission des propositions. En outre, Mercy Corps se réserve le droit de rejeter toute proposition, si une telle action est considérée être dans son meilleur intérêt.

2.3 Éligibilité des Fournisseurs

Les Fournisseurs ne peuvent soumissionner, et seront rejetés comme inéligibles, s'ils :

- Ne sont pas des sociétés enregistrées
- Sont en faillite ou en train de faire faillite
- Ont été reconnus coupables d'activités illégales/corrompues et/ou de conduite non professionnelle
- Ont commis de sérieuses fautes professionnelles
- N'ont pas rempli leurs obligations liées au paiement de cotisations sociales et d'impôts
- Se sont rendus coupables de fausses déclarations graves en fournissant des informations
- Sont en violation des politiques décrites dans la Politique Anti-corruption de Mercy Corps
- Le fournisseur (ou le dirigeant du fournisseur) figure sur la liste des parties sanctionnées émises par : ou est actuellement exclu ou disqualifié de la participation à cette transaction par : le Gouvernement des États-Unis ou le Siège de l'Organisation des Nations Unies aux États-Unis, le Royaume-Uni, l'Union Européenne, les Nations Unies, d'autres gouvernements nationaux ou des organismes internationaux publics.

Les critères d'éligibilité supplémentaires, s'il y en a, sont indiqués dans la section 3.2 du présent Dossier de passation.

2.4 Documents de réponse

Les soumissionnaires peuvent utiliser les documents de réponse contenus dans ce dossier de passation pour soumettre leur offre ou peuvent soumettre une offre dans leur propre format, pourvu que celle-ci contienne tous les documents requis et les renseignements précisés dans la présente passation.

2.5 Acceptation d'une réponse positive

La documentation soumise par les soumissionnaires sera vérifiée par Mercy Corps. Le soumissionnaire auquel le projet sera remis devra signer un contrat pour le montant convenu.

2.6 Certification en matière de terrorisme

La politique de Mercy Corps est de se conformer aux principes humanitaires et aux lois et réglementations des États-Unis, de l'Union Européenne, des Nations Unies, du Royaume-Uni, des pays hôtes et d'autres donateurs concernés concernant les transactions avec des personnes ou des entités responsables de fraudes, de transfert illicite de déchets, d'abus, de trafic d'êtres humains, de corruption ou d'activités terroristes. Ces lois et règlements interdisent à Mercy Corps de traiter avec, ou de fournir un soutien à, toute personne physique ou morale faisant l'objet de sanctions gouvernementales, de réglementations

de donateurs ou de lois interdisant les transactions ou le soutien à ces tierces parties.

3. Critères et soumissions

3.1 Termes du contrat

Mercy Corps a l'intention d'attribuer à une ou plusieurs entreprise(s) ou organisme(s) un contrat de type : **Prix fixe**

Le(s) soumissionnaire(s) retenu(s) devra (devront) se conformer à l'énoncé des travaux et aux termes et conditions du contrat subséquent. Le contrat prévu est incorporé à la Section 6 ci-incluse. En soumettant une offre, les soumissionnaires certifient qu'ils comprennent et acceptent tous les termes et clauses de la Section 6.

3.2 Critères d'éligibilité spécifiques

Les critères d'éligibilité doivent être remplis et les pièces justificatives correspondantes énumérées ci-dessous dans la section « Soumissions de la passation » **doivent** être soumis avec les offres. Les soumissionnaires qui ne soumettraient pas ces documents peuvent être **disqualifiés** pour toute autre évaluation technique ou financière.

3.2.1 Critères d'éligibilité :

DOCUMENTS ADMINISTRATIFS REQUIS POUR CONTRACTER		
ENTREPRISES	ASSOCIATIONS / ASBL / EUP (Etablissements d'Utilité Publique).	PROFESSIONS LIBERALES / PRESTATAIRE INDEPENDENT
<p>Notification du numéro d'impôt</p> <p><u>OU</u></p> <p>Disposer d'un des documents suivant mentionnant le numéro d'impôt : attestation de la situation fiscale, preuve de paiement des obligations fiscales du redevable, attestation de gestion par la CDI.</p>	<p>Notification du numéro d'impôt</p> <p><u>OU</u></p> <p>Disposer d'un des documents suivant mentionnant le numéro d'impôt : attestation de la situation fiscale, preuve de paiement des obligations fiscales du redevable, attestation de gestion par la CDI.</p>	<p>Notification du numéro d'impôt</p> <p><u>OU</u></p> <p>Disposer d'un des documents suivant mentionnant le numéro d'impôt : attestation de la situation fiscale, preuve de paiement des obligations fiscales du redevable, attestation de gestion par la CDI.</p>
<p>Enregistrement au registre de commerce et de crédit mobilier (RCCM),</p> <p><u>ET</u></p> <p>A partir de 20000 USD : Statuts notariés pour les sociétés commerciales.</p>	<p>Statuts notariés</p>	<p>NON APPLICABLE</p>

<p>Preuve de paiement des impôts professionnel et exceptionnel sur les rémunérations (trois derniers mois)</p> <p>OU</p> <p>Attestation de la situation fiscale en cours de validité</p>	<p>ASBL au niveau provincial : Certificats d'enregistrement : division de la justice, division du plan et des affaires sociales (non obligatoires si autorisation provisoire du Gouverneur de province présentée seule)</p>	<p>NON APPLICABLE</p>
<p>NON APPLICABLE</p>	<p>- ASBL au niveau national : Personnalité juridique finale (Arrêté du ministre national de la justice ou F92). - EUP : Arrêté ministériel portant autorisation de fonctionnement de l'EUP pris par le ministre de tutelle.</p>	<p>NON APPLICABLE</p>
<p>NON APPLICABLE</p>	<p>Preuve de paiement des impôts professionnel et exceptionnel sur les rémunérations pour le trimestre précédent</p>	<p>NON APPLICABLE</p>
<p>Coordonnées bancaires au nom de l'entreprise : Nom de la banque ; intitulé du compte, numéro du compte.</p>	<p>Coordonnées bancaires au nom de l'entreprise : Nom de la banque ; intitulé du compte, numéro du compte.</p>	<p>Coordonnées bancaires au nom de l'entreprise : Nom de la banque ; intitulé du compte, numéro du compte.</p>
<p>Preuve d'assujettissement à la TVA :</p> <p>Déclaration de la TVA auprès de la DGI ou CDI (trois derniers mois)</p> <p>OU</p> <p>Preuve de paiement mensuel auprès de la DGI ou CDI (trois derniers mois)</p> <p>OU</p> <p>Preuve de présence de l'entreprise sur le répertoire de la DGI des redevables et contribuables actifs assujettis à de la TVA.</p>	<p>NON APPLICABLE</p>	<p>NON APPLICABLE</p>

3.2.2 Critères d'éligibilité supplémentaires

PA

3.3 Soumissions de la Passation

Les documents et les informations requises énumérés dans les soumissions de la passation sont nécessaires afin de soutenir les critères d'éligibilité et d'effectuer des évaluations techniques (et de diligence raisonnable) des offres reçues. Même si l'absence de ces documents et/ou informations ne signifie pas la disqualification obligatoire des fournisseurs, l'absence de ces éléments pourra avoir un impact négatif important sur l'évaluation technique d'une offre.

Documents à l'appui des critères d'éligibilité :

1. Liste des prix
2. Le profil du soumissionnaire
3. 3 références de clients antérieurs ou actuels
4. Feuille d'information du fournisseur – Template Mercy Corps
5. Termes de paiement
6. Lettre d'Accompagnement de l'Offre –Template Mercy Corps

Documents pour effectuer l'évaluation technique et la vérification diligente supplémentaire :

Voir détail dans le format Mercy Corps de la lettre d'accompagnement du dossier

Prix proposé :

Le Prix proposé est utilisé pour déterminer quelle offre représente la meilleure valeur et sert de base de négociation avant l'attribution d'un contrat : En tant que contrat à prix fixe, le prix du contrat à attribuer sera un prix fixe tout compris, soit sous la forme d'un prix fixe total, soit d'un prix fixe par unité/livrable. Aucun profit, frais, taxe ou coût supplémentaire ne peut être ajouté après la signature du contrat. Les soumissionnaires doivent indiquer les prix unitaires, les quantités et le prix total, tels qu'indiqués dans la Fiche de l'offre à la Section 4. Tous les éléments doivent être clairement étiquetés et inclus dans le prix total offert.

Les soumissionnaires ne doivent pas inclure à leur offre la TVA et les droits de douane

3.4 Devise

Les offres doivent être soumises en : __USD _____

Les paiements seront effectués en : ____USD_____

3.5 Évaluation de la Passation (selon la Méthode pondérée)

Sur la base des soumissions ci-dessus, un Comité de passation de Mercy Corps procédera à un processus d'évaluation des passations. Mercy Corps se réserve le droit d'accepter ou de rejeter une ou toutes les propositions, et d'accepter la/les offre(s) jugée(s) être dans le meilleur intérêt de Mercy Corps. MC ne sera pas responsable ni ne paiera les dépenses ou les pertes qui pourraient être engagées par un soumissionnaire dans la préparation de sa passation.

Les évaluations seront effectuées comme décrit dans les sous-sections suivantes :

3.5.1 Évaluation de la notation

Méthode Pondérée

Le Comité de passation de Mercy Corps effectuera une évaluation technique qui évaluera les critères techniques sur une base pondérée (chaque critère recevra un pourcentage, dont le total sera égal à 100 %). Les propositions du soumissionnaire doivent comprendre toutes les soumissions techniques requises afin qu'un comité de Mercy Corps puisse évaluer de manière approfondie les critères techniques énumérés ici et attribuer des points en fonction de la valeur d'une soumission technique.

Les critères d'attribution doivent être basés sur le « **rapport qualité/prix** » global de la proposition (qualité, coût, délai de livraison, etc.) tout en tenant compte des exigences et règlements internes et externes du donateur. Une pondération a été assignée à chaque critère individuel avant la publication de cette passation en fonction de son importance pour Mercy Corps dans ce processus.

Le(s) soumissionnaire(s) ayant obtenu la meilleure note seront acceptés comme soumissionnaire(s) sélectionné(s), en supposant que le prix soit jugé juste et raisonnable et soumis à la vérification diligente supplémentaire prévue à la section 3.5.2.

Lors de l'évaluation de la notation, le Comité de passation de Mercy Corps attribuera des points pour chaque critère en fonction de l'échelle suivante :

1. SELECTION :

a /Notation Pour Evaluation

Lors de l'évaluation de la notation, le Comité de passation de Mercy Corps attribuera des points pour chaque critère en fonction de l'échelle suivante :

Point	Raison
0	Non acceptable ; ne remplit aucun des critères spécifiés
1-4	Remplit quelques-unes des exigences minimales et peut ne pas être acceptable
5	Acceptable
6-9	Acceptable ; satisfait à toutes les exigences et en dépasse certaines
10	Acceptable ; dépasse toutes les exigences

b/CRITERES DE SELECTION

Outre la documentation administrative et juridique obligatoire (dont le Procurement vérifiera la présence), merci de préciser dans le tableau ci-dessous les critères de sélection qui seront utilisés lors du comité de sélection du fournisseur :

N°	Critères	Pondération	Notation (de 0 à 10)	Score pondéré en pourcentage
1	SECURITE	20%	10	20%
	Porte de secours/Plusieurs sorties		2	
	Groupe électrogène		2	
	Pompe électrique/Motopompe		1	
	Gardiennage avec un minimum de compagnie de gardiennage		2	
	Loin d'un campement Militaire environ un Km		2	
	Extincteurs en cas d'incendie		1	
2	CONFORT	20%	10	20%
	Etat general du batiment (Batiment en bon etat construit au minimum en 2005)		2	
	Connexion internet WIFI avec un minimum de 10GB		2	
	Toilette VIP/ Lit double		1	
	Chauffe-eau		1	
	Aération des pièces (Chambre; fenêtres et portes menant vers les verandas)		1	
	Equipements et ameublement des chambres (Tv;Table de Travail; chaise; Moustiquaire...)		3	
3	RESTAURATION ET AUTRES SERVICES ORGANISÉS	50%	10	50%
	Parking surveillé pouvant accueillir 10 véhicules au minimum		1	
	Buanderie		3	
	Restaurant		3	

	Salle de conférence de 50 places au minimum		2	
	Logement (Gym, Sauna ect.)		1	
4	SITUATION GEOGRAPHIQUES	10%	10	10%
	Accessibilité et positionnement		4	
	Niveau de fréquentation (moyenne de pensionnaire par mois et des clients/Commandes au restaurant par jour)		2	
	Jardin		2	
	Bonne décoration/Peinture Hôtel		2	
		100%		100%

Score minimum à atteindre :70% (Toute offre ne dépassant pas ce score, sera automatiquement exclue. Si aucune offre ne dépasse ce minimum, alors le processus devra être relancé ; autrement ce score pourrait être revue de façon discrétionnaire par les membres votants du comité pour la suite du processus)

3.5.2 Diligence raisonnable supplémentaire

À la fin des évaluations techniques et financières, Mercy Corps peut choisir de s'engager dans des processus de diligence raisonnable supplémentaires concernant un ou plusieurs fournisseurs en particulier. Le but de ces processus est de s'assurer que Mercy Corps s'engage avec des fournisseurs réputés, éthiques et responsables, possédant les fonds et la capacité suffisants pour s'acquitter des obligations du contrat. Une vérification diligente supplémentaire peut prendre la forme des processus suivants (sans toutefois s'y limiter) :

- Vérifications de référence

4. Formulaire de l'offre

Les soumissionnaires doivent soumettre leur propre offre indépendante incluant au moins (sans toutefois s'y limiter) :

- Tous les documents requis dans la section « Critères d'éligibilité » du présent Dossier de passation
- Tous les documents requis dans la section « Soumissions de la Passation » du présent Dossier de passation
- Toutes les informations listées dans la section « Documents constituant la proposition » ci-dessous

Toutes les offres doivent être dûment signées (y compris le titre professionnel et le nom complet du signataire) et tamponnées, avec la date d'achèvement.

Documents comprenant la proposition

Les informations suivantes doivent être incluses dans l'offre de tout soumissionnaire potentiel :

- Une lettre d'accompagnement** expliquant l'intérêt légitime du soumissionnaire à devenir un fournisseur ou un vendeur sous contrat, et les détails de sa proposition. Le contenu de la lettre d'accompagnement doit inclure les informations suivantes :
 - Une spécification détaillée des services proposés (la Proposition)
 - Une garantie (si nécessaire et appropriée)
 - Délai de livraison ou de la réactivité du prestataire
 - La date de validité du prix (à cette fin et comme indiqué dans l'annonce, le devis doit rester inchangé pendant 180 jours ouvrables)
- Le Prix proposé détaillant uniquement le prix unitaire, en utilisant le modèle de la **Fiche de prix** fourni à la section 7
- Le formulaire d'informations sur le fournisseur, rempli et signé par **le soumissionnaire** (modèle fourni à la section 7)
- Tout autre document important que le soumissionnaire estime devoir joindre en soutien de sa proposition

La proposition originale doit être signée par le soumissionnaire ou par une ou plusieurs personnes dûment autorisées à lier le soumissionnaire envers le contrat. Les pages de l'offre financière de la proposition doivent être paraphées par la ou les personnes signant la proposition et estampillées du sceau de l'entreprise.

Les appositions, effacements ou remplacements de texte ne sont valables que s'ils sont paraphés par la ou les personnes signant la proposition.

5. Termes de Références/Spécifications techniques

5.1 Contexte

a) CONTEXTE

Dans le cadre de la mise en œuvre de ces activités, Mercy Corps souhaite signer un (des) Contrat(s) de Service Cadre - Hôtellerie, Facilités de Formations et Restauration à GOMA en R.D. Congo, avec un ou plusieurs prestataires

b) PORTÉE DU TRAVAIL

L'objectif général est de doter Mercy Corps des partenaires pour tous les services liés au logement, facilités de formation et restauration. Ceux des prestataires qui répondent aux attentes de bonne qualité respectant l'environnement sont concernés par ce processus pour rendre leurs services à Goma dans la province du Nord Kivu

1. Responsabilités des parties

1.1. Responsabilités du prestataire :

- Fourniture d'un service de logement aux staffs de Mercy Corps selon le délai spécifié dans la demande d'ordre de Travail.
- Assurer la disponibilité des salles de formation éclairée avec accès aux salles des bains et la mise en place des tables et chaises.
- Assurer la disponibilité des tables et chaises additionnelles en cas de besoin.
- Possibilité d'exploiter l'extérieur de la salle et l'équipée avec des tables et des chaises.
- Fourniture d'un service de restauration de qualité en incluant Pause-café, déjeuner, buffet, avec prise en compte des régimes alimentaires préférés des visiteurs et participants à des formations de Mercy Corps.
- Assurer la disponibilité d'eau et d'électricité en cas de coupure du service (générateur, panneaux solaires, réservoir d'eau) ;
- S'assurer que les poubelles, le rétroprojecteur, le (s)chevalet(s) et sonorisation soient présents dans la salle ;
- Assurer la sécurité des biens/matériels de formation de Mercy Corps qui vont rester dans la salle jusqu'à la fin de la formation et dans l'enclos de l'Hôtel, en prévoyant la présence d'un service de gardiennage 24h sur 24h. Mercy Corps effectuera une visite des lieux afin de vérifier le standard de sécurité prévu pour le bâtiment ;
- Assurer la qualité et la disponibilité 24h/24h d'une connexion internet sans fil dans la salle de formation et dans les chambres occupées par les visiteurs

Le(s) prestataire(s) s'engage(nt) à respecter les règles contractuelles prescrites respectant des conditions hygiéniques acceptables avec un service de qualité répondant aux attentes des personnes logées ou des participants tout en assurant la sécurité des personnes logés ou des participants et leurs biens pendant toute la durée de leur séjour et/ou de l'activité.

Ainsi donc, le partenaire/ prestataire de service sera responsable des activités suivantes :

Responsabilités du contractant
Avoir un cadre idéal pouvant accueillir les participants dans des conditions hygiéniques acceptables ; Mettre en place un service de qualité répondant aux attentes des participants ; Assurer la sécurité des participants et leurs biens pendant toute la durée de l'activité.
Services attendus
Logement; Location salle et facilités de formation ; Restauration : eau, petit déjeuner, déjeuner, diner et pause-café ; Un espace de loisir. Un service de buanderie

Calendrier de livrable

Livrable No	Description du livrable
1	Chambres avec toilette propres et bien entretenues , spacieuses, confortables, (avec disponibilité de moustiquaire, de la connexion Wi-Fi gratuite, de chauffe-eau, de service de back up en électricité et eau)
2	Salle de formation d'au plus moins de 50 places et de plus de 50 place ; bien éclairée, propre, avec accès aux toilettes, avec Connexion Wi-Fi gratuite et disponibilité à l'intérieur des outils suivants : un rétroprojecteur, un tableau ou un mur propre prévu pour la projection, un chevalet pour flip chart, une Sonorisation, des chaises et des tables.
33	Petit déjeuner(omelette, pain, café, thé, lait , avocat, orange et bananes)
44	Pause-café : , café, thé, lait, Beignet ou pain avec garniture (omelette, saucisse...) et biscuits
5	Déjeuner : Viande, poisson, légumes de saison, Riz, Fufou, pommes de terre ou bananes frites, Boissons (sucré ou eau)
6	Diner : Viande, poisson, légumes de saison, Riz, Fufou, pommes de terre ou bananes frites, Boissons (sucré ou eau)
7	Repas à la carte

1.2 Responsabilités du Client : Mercy Corps

- 1) Le Client accepte qu'il n'utilisera pas un employé du Prestataire mis à disposition pour le présent contrat dans l'exécution d'autres tâches incompatibles (non conformes à son job description) avec ses obligations contractuelles pendant la durée du présent contrat.
- 2) Le client s'engage à payer dans un délai de 30 jours à compter de leur validation les factures reçues du prestataire.

5.2 Spécifications techniques

Les spécifications des **services d'Hotellerie ; facilités de formations et Restaurations à GOMA** Sont précisées à titre indicatif, dans la section liste des prix ci-dessous :

6. EXEMPLE DE CONTRAT

Ceci est le contrat anticipé. Toutefois, si nécessaire, des conditions supplémentaires peuvent être ajoutées par Mercy Corps dans le contrat final.

CONTRAT DES SERVICES CADRE HOTELLERIE , FACILITES DE FORMATIONS ET RESTAURATIONS A GOMA EN RDC No. MC CSC 2020

ENTRE

CE CONTRAT DE SERVICES CADRE (le « Contrat ») a été conclu en date du _____ par MERCY CORPS, une société à but non lucratif de l'État de Washington, dont le siège social est situé à Portland, Oregon, États-Unis (« **Mercy Corps** »)

ET

(Ici, le prestataire doit être identifié de telle sorte que son existence légale soit attestée) _____ (« **Prestataire** »)

Article 1. Contrat cadre ; services spécifiés. De temps à autre, Mercy Corps peut commander des services au Prestataire. À chaque fois que le Prestataire sera disposé à fournir les services demandés, les parties concluront un Ordre de Travail (« **Ordre de Travail** » ou « **OT** ») qui décrira les services à effectuer et la période d'exécution et qui sera sensiblement similaire au formulaire « Pièce jointe A » ci-joint. Le Prestataire devra indiquer à Mercy Corps au cours de la période d'acceptation de l'Ordre de Travail spécifiée à l'Annexe I s'il accepte une Offre de Travail, la rejette ou demande à ce que des modifications y soient apportées. Mercy Corps peut rejeter toute acceptation ou demande de modifications reçue par Mercy Corps après l'expiration de la période d'acceptation de l'Ordre de Travail.

Article 2. Conditions supplémentaires et Termes définis. Les Conditions supplémentaires sont spécifiées à l'Annexe I du présent Contrat (les « **Conditions supplémentaires** »). Les conditions de l'Annexe I sont incorporées dans le présent Contrat par cette référence. Les termes définis supplémentaires suivants sont inclus dans l'Annexe I : Durée de l'offre de l'Ordre de Travail, Représentant autorisé, Personnel clé, Modalités de paiement, Services, Ordre de Travail et Termes de Références (SOW) Le terme « **Contrat** » désigne le présent Contrat de Services cadre, ses Conditions supplémentaires de l'Annexe I et chacun de ses Bons de

commande, tel qu'amendés, modifiés ou complétés de temps à autre. D'autres termes peuvent être définis comme spécifié tout au long du présent Contrat.

Article 3. Prestation de Services.

- a. Le Prestataire exécutera les Services, et Mercy Corps paiera pour ceux-ci, conformément aux termes et conditions et à la Période de prestations indiquée dans ce Contrat et dans chaque Ordre de Travail.
- b. Le Prestataire exécutera tous les Services par le biais des employés du Prestataire. Le Prestataire ne déléguera ni ne sous-traitera aucun Service à fournir à Mercy Corps sans le consentement écrit préalable de Mercy Corps. Le Prestataire convient que l'inclusion des personnes spécifiques nommées (le cas échéant) à titre de Personnel clé dans les Conditions supplémentaires constitue un élément essentiel des stipulations. Le Prestataire ne changera pas le Personnel clé sans préavis et sans fournir de modification aux Conditions supplémentaires précisant ce changement. Mercy Corps peut, à sa seule discrétion, refuser son consentement à remplacer le personnel.

Article 4. Conformité aux Ordre de Travail et modifications apportées à ceux-ci. Les Services seront fournis en stricte conformité aux Ordres de Travail. Aucune déviation, substitution ou modification n'est autorisée sans le consentement écrit au préalable de Mercy Corps ; Mercy Corps peut résilier, suspendre, augmenter ou diminuer les termes de la prestation du Prestataire en vertu d'un Ordre de Travail, en fournissant au Prestataire un avis écrit précisant ces modifications. Sauf accord mutuel, toute modification apportée à un Ordre de Travail par Mercy Corps ne s'applique pas aux modifications apportées aux Services ayant été complétés en temps opportun, dans leur totalité et exécutés avant la date de cette modification. Si une modification entraîne une augmentation ou une diminution de la durée de travail ou du coût requis pour l'exécution de la prestation par le Prestataire, un ajustement équitable peut être fait dans l'Ordre de Travail ou les modalités de paiement, ou les deux, si un tel ajustement est stipulé dans une modification signée par Mercy Corps et le Représentant autorisé du Prestataire.

Article 5. Non-Exclusivité. Ce Contrat n'a pas pour objectif de créer une relation exclusive entre les parties. À moins que les Conditions supplémentaires ne précisent une quantité minimale de services à acheter, Mercy Corps n'est pas tenue d'émettre un Ordre de Travail au Prestataire. Si les Conditions supplémentaires spécifient une quantité minimale de marchandises, Mercy Corps ne sera tenu d'émettre qu'un Ordre de Travail pour la quantité minimale à acheter.

Article 6. Facturation et Paiement.

- a. Le Prestataire soumettra ses factures à Mercy Corps conformément au calendrier de facturation et aux modalités de soumission de la facture énoncées dans les Conditions supplémentaires. Chaque facture comprendra (i) le Numéro du Contrat et le numéro de l'Ordre de Travail ; (ii) le nom et l'adresse du Prestataire ; (iii) une description des Services fournis, (iv) les dates auxquelles ces Services ont été exécutés, (v), si les Conditions supplémentaires le spécifient, une énumération des augmentations de temps de travail spécifiées, (vi) en fonction des Conditions supplémentaires applicables, les dépenses dûment remboursables (le cas échéant) encourues avec les reçus pour ces dépenses ; et (vii) toute autre information que Mercy Corps pourrait raisonnablement demander. Les factures ne seront considérées comme ayant été reçues qu'à la date de leur soumission au Représentant autorisé conformément aux Modalités de paiement. Si Mercy Corps détermine que les Services faisant l'objet d'une facture n'ont pas été exécutés conformément aux Conditions supplémentaires, Mercy Corps peut contester la facture en envoyant un avis au Prestataire après réception de la facture par Mercy Corps. Cet avis doit indiquer clairement les Services spécifiques contestés et la raison pour laquelle Mercy Corps conteste l'exécution de ces Services. Si les deux parties acceptent le litige concernant la facture, elles doivent convenir par écrit des mesures à prendre par le Prestataire pour s'assurer que l'exécution des Services contestés soit

par la suite effectuée conformément aux Conditions supplémentaires, et que le Prestataire ait le temps nécessaire pour compléter sa prestation des Services.

- b. Sauf stipulation contraire dans les Conditions supplémentaires, Mercy Corps paiera chaque facture (ou facture ajustée si celle-ci est l'objet du litige) conformément aux Modalités de paiement dans les 30 jours de (i) la réception de la facture ou (ii) la résolution des éléments énoncés dans l'avis de frais contestés, selon laquelle se produit en dernier.
- c. Mercy Corps peut compenser les montants dus au Prestataire par le biais de tout montant dû par le Prestataire à Mercy Corps.

Article 7. Taxes, droits et autres frais.

- a. Sauf indication contraire dans les Conditions supplémentaires, le Prestataire est responsable de toutes les dépenses engagées dans le cadre du présent Contrat et de toutes les taxes, droits et autres frais gouvernementaux relatifs à la prestation des Services. Celui-ci est identifié sous le numéro d'impôt précité. Si la loi exige que Mercy Corps retienne des taxes sur les paiements au Prestataire, Mercy Corps peut retenir celles-ci et les payer à l'autorité fiscale compétente. Mercy Corps livrera au Prestataire un reçu officiel en ce qui concerne ces taxes. Mercy Corps déploiera des efforts raisonnables pour minimiser les taxes retenues dans la mesure permise par la loi.
- b. Dans le cas où les Conditions supplémentaires permettent le remboursement des frais du Prestataire, ces frais doivent être raisonnables et inclus dans la portée des frais admissibles indiqués dans les Conditions supplémentaires ou l'Ordre de Travail et entièrement documentés avec leurs reçus et toute autre documentation raisonnablement nécessaire pour permettre à Mercy Corps de déterminer les coûts raisonnables et correctement engagés.

Article 8. Déclarations, garanties et engagements supplémentaires. Le Prestataire déclare et certifie à Mercy Corps que ses engagements pris auprès de Mercy Corps sont comme suit.

- a. Le Prestataire possède tous les droits et l'autorité nécessaires pour s'engager et exécuter ses obligations en vertu du présent Contrat. La performance du Prestataire ne violera aucun accord ou obligation entre le Prestataire et un tiers.
- b. Le Prestataire possède les compétences requises pour exécuter les Services conformément au présent Contrat.
- c. Le Prestataire possède toutes les certifications gouvernementales et autres et les licences nécessaires pour exécuter les services conformément au présent Contrat. La performance du Prestataire de ses obligations en vertu du présent Contrat ne portera atteinte à aucun brevet, droit d'auteur, marque de commerce, secret commercial ou autre droit de propriété d'un tiers.
- d. Le Prestataire se conformera à toutes les lois, réglementations et règles applicables dans l'exécution de ses obligations en vertu du présent Contrat.
- e. Le Prestataire n'est pas engagé, ni ne s'engagera, dans des transactions avec des personnes et des organismes associés au terrorisme, au trafic humain, ni ne fournira de ressources ou de soutien à ceux-ci, y compris les personnes ou entités figurant sur la Liste des ressortissants spécifiquement désignés et des personnes bloquées maintenu par le Secrétariat du Conseil du Trésor des États-Unis (<http://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/SDN-List/Pages/default.aspx>) ou la liste de

désignation des personnes ou entités sanctionnées du Conseil de sécurité des Nations unies (http://www.un.org/sc/committees/1267/qa_sanctions_list.shtml).

- f. Le Prestataire respectera et formera ses employés à tous les aspects applicables des lois contre la corruption, la falsification des dossiers ou des comptes, les contrôles internes inadéquats et le blanchiment d'argent, y compris la Loi américaine sur la corruption dans les transactions à l'étranger (U.S. Foreign Corrupt Practices Act) et la Loi britannique sur la corruption (UK Bribery Act). Le Prestataire n'a pas offert, ni n'offrira à quelque employé, agent ou représentant de Mercy Corps que ce soit, d'objet de valeur ou de somme d'argent visant à sécuriser une transaction avec Mercy Corps ou à influencer cette personne pour modifier les termes, les conditions, ou l'exécution de tout contrat ou bon de commande de Mercy Corps, y compris, mais sans s'y limiter, à ce présent Contrat.
- g. Le Prestataire, y compris ses propriétaires ou employés, ne possède pas, directement ou indirectement, d'autre entreprise qui était en concurrence lors de l'attribution du présent Contrat ou de tout Ordre de Travail. Le Prestataire n'a demandé ni obtenu aucune information confidentielle liée à l'attribution du présent Contrat ou toute Demande d'achat de la part d'un employé, d'un agent ou d'un représentant de Mercy Corps. Le Prestataire n'a ni collaboré ni conspiré avec quelque autre personne ou entité pour limiter la concurrence en vue de l'attribution du présent Contrat ou de tout Ordre de Travail, pour fixer les prix proposés ou de toute autre manière pour interférer avec une concurrence libre et ouverte.
- h. Le Prestataire n'appartient aucunement, en totalité ou en partie, directement ou indirectement, à un membre de la famille immédiate ou étendue d'un employé, agent ou représentant de Mercy Corps ; si tel était le cas, le Prestataire a pleinement révélé cette relation et tout conflit d'intérêts potentiel a été dispensé par Mercy Corps et par écrit.
- i. Le Prestataire ne s'est pas engagé, ni ne s'engagera, dans l'une des actions suivantes : (A) la traite des personnes (telle que définie dans le Protocole pour prévenir, punir et sanctionner la traite des personnes, particulièrement des femmes et des enfants fournis par la Convention des Nations Unies contre la criminalité transnationale organisée) ; (B) l'obtention d'un acte sexuel commercial ; ou (C) toute utilisation du travail forcé.
- j. Le Prestataire ne fait pas l'objet d'une enquête gouvernementale ou de la part d'un donateur et n'a été ni exclu ni suspendu par un gouvernement, une agence gouvernementale ou un donateur.

Article 9. Prestataires indépendants. Les parties ont l'intention d'être liées en qualité de prestataires indépendants. Le Prestataire sera seul responsable des moyens, méthodes, techniques, du personnel et des procédures requises pour l'exécution des Services, et aura tout contrôle sur ceux-ci. Aucune des deux parties ne sera considérée comme un agent ou un partenaire de l'autre partie.

Article 10. Produit du travail et droits de propriété intellectuelle.

- a. Le terme « Produit du travail » désigne tous les (1) propriété intellectuelle, droits de propriété intellectuelle, matériaux, biens personnels tangibles et autres produits de travail que le Prestataire crée (ou a créé), seul ou conjointement avec une ou plusieurs autres personnes, (a) qui se rapporte à un Ordre de Travail (b) qui résulte de ou provient de tout service rendu par le Prestataire pour Mercy Corps, (c) pour lequel le Prestataire a utilisé de l'équipement, des fournitures, des installations ou des renseignements sur les secrets commerciaux de Mercy Corps pour créer un tel Produit du travail, ou (d) qui est dérivé ou autrement créé depuis toute propriété intellectuelle, droits de propriété intellectuelle, matériaux, biens personnels tangibles, ou autres actifs de Mercy Corps ; et (2) les matériaux qui contiennent, incarnent, divulguent, reflètent, ou se réfèrent à tout ce qui précède.

- b. Mercy Corps sera le seul propriétaire de tous les Produits du travail. Dans la mesure permise par la loi applicable, tout Produit du travail se rapportant aux lois américaines ou de tout autre pays en matière de droit d'auteur constituera des « œuvres de commande » en vertu des lois sur les droits d'auteur applicables. Le Prestataire ne fournira pas de Produit du travail à une personne autre que les employés ou les agents de Mercy Corps. Le Prestataire conservera tous les Produits du travail en fiducie pour Mercy Corps. Tous les Produits du travail seront considérés comme des Informations confidentielles de Mercy Corps et soumis aux dispositions de la Section 10.
- c. Le Prestataire informera promptement Mercy Corps par écrit de tous les Produits du travail qu'il aura créés, seul ou conjointement avec d'autres personnes, dans l'exécution de ses obligations en vertu du présent Contrat.
- d. Par le présent Contrat, le Prestataire cède et transfère irrévocablement à Mercy Corps (i) tous les droits, titres et intérêts sur tout Produit du travail, (ii) tous les droits et recours connexes, et (iii) toutes réclamations (dommages-intérêts ou autres) et causes d'action pour tout Produit du travail.
- e. Par le présent Contrat, le Prestataire renonce irrévocablement et s'engage à ne jamais faire valoir de Droits moraux pouvant exister dans le monde entier relativement à tout Produit du travail, y compris des réclamations pour dommages-intérêts et autres recours. Le terme « Droits moraux » signifie tout droit de revendiquer la paternité ou de s'opposer à toute déformation, mutilation ou autre modification ou autre action dérogatoire à l'égard d'une œuvre, qu'une telle action soit ou non préjudiciable à la réputation de l'auteur, et toute autre droit, existant en vertu du droit commun ou statutaire de tout pays dans le monde ou en vertu de tout traité, indépendamment du fait que ce droit soit ou non dénommé ou généralement désigné comme un « *droit moral* ».

Article 11. Confidentialité. Le Prestataire maintiendra la confidentialité de : (i) toute information fournie par Mercy Corps au Prestataire que Mercy Corps identifie comme confidentielle ; (ii) les termes et conditions du présent Contrat ; et (iii) toute information non publique concernant les politiques et les pratiques de Mercy Corps. À la demande de Mercy Corps, le Prestataire retournera à Mercy Corps toutes les informations confidentielles fournies par Mercy Corps au Prestataire.

Article 12. Indemnisation.

12.1 Le prestataire indemniserà Mercy Corps et chacun de ses dirigeants, administrateurs, employés, représentants et agents (chacun, un « indemnisé »), et les dégagera de toute perte, réclamation, dommage-intérêt, responsabilité, enquête gouvernementale ou de la part de tout donateur, amende ou pénalité et frais connexes (y compris les dommages-intérêts punitifs, consécutifs ou indirects et les honoraires raisonnables d'avocat, engagés au cours de l'enquête, du procès ou de l'appel) encourus par un indemnisé ou déposés contre un indemnisé par un tiers ou par le prestataire découlant de, tout manquement par le prestataire à remplir pleinement ses obligations en vertu du présent contrat ou toute violation par le prestataire de ses déclarations et garanties en vertu de ce contrat, à condition qu'une telle indemnité ne soit pas, comme pour tout indemnisé, disponible dans la mesure où ces pertes, réclamations, dommages-intérêts, responsabilités ou frais connexes résultent de la faute lourde ou de l'inconduite délibérée d'un tel indemnisé.

12.2 Mercy Corps indemniserà le prestataire et chacun de ses dirigeants, administrateurs, employés, représentants et agents (chacun, un « indemnisé »), et les dégagera de toute perte, réclamation, dommage-intérêt, responsabilité, enquête gouvernementale, amende ou pénalité et frais connexes (y compris les dommages-intérêts punitifs, consécutifs ou indirects et les honoraires raisonnables d'avocat, engagés au

cours de l'enquête, du procès ou de l'appel) encourus par un indemnisé ou déposés contre un indemnisé par un tiers ou par Mercy Corps découlant de tout manquement par Mercy Corps à remplir pleinement ses obligations en vertu du présent contrat ou , à condition qu'une telle indemnité ne soit pas, comme pour tout indemnisé, disponible dans la mesure où ces pertes, réclamations, dommages-intérêts, responsabilités ou frais connexes résultent de la faute lourde ou de l'inconduite délibérée d'un tel indemnisé.

Article 13. Résiliation et recours.

- a. À la condition qu'aucun Ordre de Travail ne soit en circulation et ne doive encore être exécuté par l'une ou l'autre des parties, le présent Contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des parties à tout moment par l'envoi d'un préavis écrit de 30 jours à l'autre partie.
- b. Tout Ordre de Travail peut être résilié dans les circonstances suivantes :
 - i. lorsque résilié par les deux parties, d'un commun accord signé par les deux parties ;
 - ii. lorsque résilié par l'une ou l'autre des parties pour sa commodité par avis écrit et après que la Période de préavis pour la résiliation précisée dans les Conditions supplémentaires ait expirée ;
 - iii. lorsque résilié par Mercy Corps dès notification écrite au cas où le(s) donateur(s) de Mercy Corps mettrai(en)t fin ou retirera(en)t un financement que Mercy Corps utiliserait pour payer le Fournisseur en vertu des Conditions supplémentaires ;
 - iv. lorsque résilié par l'une ou l'autre des parties en raison de la violation du présent Contrat par la partie non-résiliante et de l'absence de correction d'une telle violation dans un délai de 15 jours à compter de la notification d'une telle violation ;
 - v. lorsque résilié par l'une ou l'autre des parties par écrit dans un cas de force majeure, y compris une guerre, une insurrection, un changement de loi ou une action/manque d'action gouvernementale, une grève, une catastrophe naturelle ou un événement similaire qui empêcherait la partie résiliante de s'acquitter du présent Contrat ; ou
 - vi. lorsque résilié par Mercy Corps dès notification par écrit si Mercy Corps, à sa seule discrétion, détermine que le Fournisseur a violé ou viole quelconque des garanties, engagements ou déclarations de ce Contrat, auquel cas Mercy Corps peut retenir tous les montants dus au Fournisseur jusqu'à ce que cette violation soit réparée.

Dans le cas où la résiliation est due à la violation de ce Contrat par le Prestataire ou pour la commodité du Prestataire, Mercy Corps ne sera pas tenu de payer le Prestataire pour tout travail partiellement achevé. Dans le cas où la résiliation a lieu en raison d'une violation de ce Contrat par Mercy Corps, pour la commodité de Mercy Corps, en raison d'un cas de force majeure ou en raison d'une perte de financement, Mercy Corps sera tenu de payer le Prestataire aux coûts cotés du travail effectué et de lui rembourser ses frais correctement engagés avant la résiliation. Cependant, Mercy Corps ne sera pas responsable des frais encourus en prévision de la résiliation ou de la suspension.

Si Mercy Corps détermine que le Prestataire a violé ou viole quelconque de ses garanties, engagements ou déclarations dans le présent Contrat, Mercy Corps peut alors, en plus de tout autre recours pour une telle violation disponible en droit ou en équité, résilier ce Contrat.

[CLAUSE ALTERNATIVE SI UTILISATION DES DOMMAGES-INTÉRÊTS : À SUPPRIMER SI PAS APPLICABLE]: [Si Mercy Corps détermine que le Fournisseur a violé ou viole quelconque de ses garanties, engagements ou déclarations dans le présent Contrat, Mercy Corps peut alors résilier ce Contrat. Le non-respect par le Fournisseur de ses obligations en vertu du présent Contrat entraînera pour Mercy Corps des pertes d'un montant qui lui sera difficile à établir et laissera Mercy Corps sans un recours adéquat. Par conséquent, les parties conviennent que les dommages-intérêts suivants sont raisonnables en vue du préjudice anticipé causé par un tel manquement : *[insérer le montant en dollars ou une autre formule pour déterminer le montant des dommages-intérêts]*.

Article 14. Résolution des litiges. Tout litige ou réclamation non résolu sera réglé par un arbitrage administré par le Centre international pour le règlement des différends conformément à son Règlement d'arbitrage international. Le nombre d'arbitres sera de un. Le lieu de l'arbitrage sera Portland, dans l'Oregon. La langue de l'arbitrage sera l'anglais.

Article 15. Accès aux dossiers et comptes. Mercy Corps, ses donateurs (y compris, si c'est le cas, l'USAID et le Contrôleur général des États-Unis) et l'un de leurs représentants respectifs auront accès aux dossiers, documents, fichiers et comptes du Fournisseur directement pertinents au présent Contrat dans le but de réaliser des audits, des examens ou d'en extraire des extraits et des transcriptions, pour une période de sept ans à compter de l'achèvement du dernier Ordre de Travail émis par Mercy Corps dans le cadre de ce Contrat de services cadre.

Article 16. Termes et Conditions supplémentaires du donateur. Les Conditions du donateur (le cas échéant) sont incorporées dans le présent Contrat par référence et sont pleinement contraignantes pour le Prestataire et Mercy Corps. En cas de conflit entre les Conditions du donateur et toute autre disposition du présent Contrat (y compris les Conditions supplémentaires du Contrat) ou tout autre document, entre le prestataire et Mercy Corps, les Conditions du donateur prévaudront.

Article 17. Dispositions finales

- a. Le présent contrat et les droits et obligations des parties de celui-ci seront régis et interprétés conformément aux lois de la RD Congo.
- b. Aucun droit ou obligation en vertu du présent Contrat (y compris le droit de recevoir des sommes dues) ne sera attribué sans le consentement écrit préalable de Mercy Corps. Toute attribution sans ce consentement sera réputée nulle et non avenue. Mercy Corps peut céder ses droits en vertu du présent Contrat.
- c. Tous les avis prévus dans le présent Contrat seront par écrit et livrés par messenger ou par service de messagerie, par e-mail ou par fax aux coordonnées énoncées par chaque partie dans les Conditions supplémentaires. Tout avis sera considéré comme ayant été donné à sa réception, en tenant compte que les avis envoyés par e-mail ou par fax seront considérés comme ayant été reçus au moment de l'envoi (sauf si le destinataire ne les envoie pas pendant les heures normales de bureau, auquel cas ils seront considérés comme ayant été reçus par le destinataire à l'ouverture des bureaux le jour ouvrable suivant).
- d. Le respect du temps et des délais, par toutes les parties, est essentiel dans l'exécution du présent contrat.
- e. Si une disposition du présent Contrat est interdite ou invalide en vertu de la loi applicable, cette disposition sera inefficace seulement dans la mesure de cette interdiction ou invalidité sans invalider le

reste de cette disposition ou les dispositions restantes de ce Contrat à condition que cette disposition interdite ou invalide ne soit pas contraire à l'article 8 du code civil congolais livre III..

- f. Sauf disposition contraire ci-dessus, le présent Contrat ne peut être amendé ou modifié que par un document écrit signé par les deux parties. Le présent Contrat constitue l'intégralité du contrat entre les parties relatif à l'objet du Contrat et remplace tous les contrats et accords antérieurs, oraux ou écrits, relatifs au sujet traité dans ce Contrat.
- g. Aucun manquement de la part de Mercy Corps dans l'exercice du présent Contrat, et aucun délai dans l'exercice de tout droit, pouvoir, privilège ou recours en vertu du même Contrat, ne constituera une renonciation à ce droit ; de même, l'exercice unique ou partiel d'un tel droit, pouvoir, privilège ou recours n'empêchera aucun exercice ultérieur ou l'exercice de tout autre droit, pouvoir, privilège ou recours. Les droits et recours en vertu du présent Contrat sont cumulatifs et ne comprennent pas tous les droits, pouvoirs, privilèges et recours qui pourraient autrement être mis à la disposition de Mercy Corps.
- h. Les dispositions concernant la garantie, la représentation, le règlement des différends, la confidentialité et l'indemnisation du présent Contrat demeureront en vigueur après la résiliation ou l'annulation de l'expiration de ce Contrat.
- i. Dans le cas où les termes du Contrat de services cadre seraient en conflit avec un terme des Conditions supplémentaires ou tout Ordre de Travail, les termes du Contrat de services cadre prévaudront à moins que les conditions modifiées dans l'Ordre de Travail précisent expressément la section du Contrat de services cadre ou les Conditions supplémentaires que l'Ordre de Travail modifie, auquel cas les nouveaux termes de l'Ordre de Travail ne prévaudront que sur les conditions de cet Ordre de Travail.

EN FOI DE QUOI, ce contrat cadre de services élaboré en trois exemplaires est signé ci-dessous par toutes les parties et entre en vigueur à la date de son début indiquée au point 1 de l'annexe II.

Pour Mercy Corps:

Nom:

Titre:

Date:

Signature:

Revue financière de Mercy Corps:

Noms:

Titre:

Date:

Signature:

Pour le Prestataire:

Nom

Titre:

Date:

Signature

7. Pièces jointes au Dossier de passation

Pièce jointe 1 -Modèle de formulaire d'informations du fournisseur

Pièce jointe 2 - Modèle de la Fiche Offre de Prix

Pièce jointe 3 - Modèle de lettre d'accompagnement

Nom(s) du (des) propriétaire(s) de l'entreprise	
Entreprises parentes, le cas échéant	
Filiales ou entreprises affiliées, le cas échéant	

Informations financières

Nom et adresse de la banque	
Nom sous lequel l'entreprise est enregistrée à la banque	
Coordonnées bancaires : Nom de la banque ; Direction générale de la Banque ; Swift Code; Code Branch; compte bancaire.	
Modalités de paiement	Paiement par : <u>Chèque</u> Oui Non <u>Virement bancaire</u> Oui Non
Spécifier les modalités de paiement standard Net dans les 30 jours Ouvrés	

Informations sur le produit/service

Gamme de produits/services offerts	
Base pour la tarification (Catalogue, liste, etc.)	

Références

Nom du client :	<u>Nom, téléphone et adresse mail du contact :</u>
Nom du client :	<u>Nom, téléphone et adresse mail du contact :</u>
Nom du client :	<u>Nom, téléphone et adresse mail du contact :</u>

Auto certification d'éligibilité du fournisseur

L'entreprise certifie que :

1. Elle, ses filiales et entreprises affiliées, propriétaires, agents, directeurs et employés principaux (à sa connaissance) ne font pas l'objet de sanctions gouvernementales, désignations, réglementations ou interdictions des donateurs, ou lois interdisant les transactions avec elle/eux. Elle n'est pas l'objet d'une enquête gouvernementale de la part d'un donateur pour mauvaise conduite avec tout autre bénéficiaire des fonds de ce donateur.
2. Elle, ses filiales et entreprises affiliées, propriétaires, agents, directeurs et employés principaux n'ont pas pris part et ne prennent pas part à toute forme de terrorisme ou attaques envers des civils et n'offrent aucune forme de soutien matériel ou de ressource financière qui prennent part à toute forme de terrorisme ou d'attaques délibérées sur des civils.
3. Elle, ses filiales et entreprises affiliées, propriétaires, agents, directeurs et employés principaux n'ont pas pris part et ne prennent pas part à la fabrication, le transport ou la distribution d'armes ou de drogue.
4. Elle n'est pas en défaut de tout accord de crédit matériel, en faillite ou en liquidation, n'a pas ses affaires administrées par la justice, n'a pas établi d'accord avec des créiteurs, n'a pas cessé ses activités commerciales, ne fait pas l'objet d'une procédure de cette nature, ou n'est pas dans toute autre situation analogue selon les lois et réglementations nationales.

5. Elle n'a pas été déterminée être dans le cas d'une violation d'un contrat par tout organisme juridique au cours des deux dernières années.
6. Elle paie ses impôts comme et quand ils sont dus et elle ne fait pas l'objet actuellement d'une enquête ou procédure liée à des impôts exigibles.
7. Elle offre à ses employés une assurance indemnisation selon les lois des pays dans lesquels elle opère.
8. Elle paie les charges sociales comme requis dans les pays dans lesquels elle opère.
9. Elle, ses propriétaires, agents et directeurs et employés principaux n'ont pas été reconnus coupables d'une infraction concernant sa conduite professionnelle et n'a pas commis de sérieuses fautes professionnelles.
10. Elle, ses filiales et entreprises affiliées, propriétaires, agents, directeurs et employés principaux n'ont pas fait l'objet d'une enquête criminelle ou d'un jugement pour fraude, corruption, trafic d'humains, espionnage, transport ou trafic d'armes, exploitation ou abus sexuels, implication dans une organisation criminelle ou toute autre activité criminelle.
11. Elle traite ses employés avec dignité et respect et elle maintient des standards de fonctionnement sociaux, y compris : conditions de travail et droits sociaux : refus du travail des enfants, de l'esclavage, du travail forcé, du trafic ou de l'exploitation d'humains ; l'assurance de conditions de travail sécurisées et raisonnables ; la liberté d'association ; la protection contre l'exploitation, les abus et la discrimination ; la protection des droits fondamentaux de ses employés et des bénéficiaires de Mercy Corps.
12. À sa connaissance, aucun employé, agent, consultant Mercy Corps ou autre partie associée à Mercy Corps n'a d'intérêts financiers avec les activités commerciales de l'entreprise, ni n'est aucun employé associé à tout propriétaire, agent, directeur ou employé de l'entreprise, et, le cas échéant, elle assurera que la relation est dévoilée à Mercy Corps et ne sera pas utilisée pour une influence répréhensible. La découverte d'un conflit d'intérêt non révélé résultera en la révocation immédiate du statut de fournisseur autorisé de l'entreprise et la disqualification de l'entreprise de la participation en de futurs achats de la part de Mercy Corps.
13. Elle comprend que tenter de ou passer un accord pour offrir toute chose de valeur à tout employé, agent ou représentant de Mercy Corps dans le but d'encourager cette personne à accorder à cette compagnie un contrat ou de prendre ou ne pas prendre toute action associée à tout contrat résultera en la résiliation immédiate de tout accord. L'entreprise certifie ne pas prendre part à de telles conduites.
14. Elle comprend que Mercy Corps recherche une concurrence libre et ouverte et le prix le plus équitable et que toute tentative de la part de l'entreprise à saboter une concurrence libre et ouverte, y compris chercher avec les autres offrants à fixer les prix, chercher à exclure la concurrence, rechercher des informations confidentielles de la part de Mercy Corps ou d'autres offrants, en utilisant de multiples entreprises associées ou contrôlées pour donner l'apparence de concurrence, ou toute activité similaire, résultera en la résiliation de tout accord. L'entreprise certifie ne pas prendre part à de telles conduites.
15. Elle comprend que Mercy Corps interdit à ses partenaires ou fournisseurs de soudoyer des agents publics et elle certifie ne pas faire cela.

16. Elle n'effectue pas d'affaires sous d'autres noms ou pseudonymes qui n'ont pas été déclarées à Mercy Corps.

Si la compagnie ne peut pas certifier un point ci-dessus, elle devrait en expliquer la raison peut prendre en compte les circonstances individuelles dans certaines situations. Cependant, toute fausse information pourrait impliquer une disqualification et résiliation immédiates de tout futur accord.

En signant le Formulaire d'informations concernant le fournisseur, vous certifiez que votre entreprise est éligible à fournir des marchandises et services à des organisations majeures financées par des dons et que toutes les déclarations ci-dessus sont exactes et vraies.

Nom de l'entreprise : _____

Nom du représentant : _____

Titre professionnel : _____

Signature : _____

Date : _____

PIECE JOINTE 2 - MODELE DE LA FICHE OFFRE DE PRIX

Les prix mentionnés dans la liste sont les prix, en USD, Hors TVA car l'entreprise est assujettie à la TVA (exigence Mercy Corps).

HEBERGEMENT					
Description	Détail	Unité	Prix hors taxe en USD	Délais de livraison	Commentaire
Chambre Simple	Spacieuses, confortable, avec toilette (dotation : moustiquaire, connexion Wi-Fi gratuite et petit déjeuner(omelette, pain, café et thé, fruits ... etc), chauffe-eau, service de back up en électricité et eau chaude en permanence)	Nuité			
Chambre Double	Spacieuses, confortable, avec toilette (dotation : moustiquaire, connexion Wi-Fi gratuite;chauffe-eau, service de back up en électricité et eau chaude en permanence) et petit déjeuner(omelette, pain, café et thé, fruits ... etc),	Nuité			
LOCATION SALLE DE FORMATION					
Description	Détail	Unité	Prix hors taxe en USD	Délais de livraison	Commentaire
Salle de formation de de 1 à 50 places	Salle de formation bien éclairée, propre, avec accès aux toilettes, avec Connexion Wi-Fi gratuite et disponibilité à l'intérieur des outils suivants : un rétroprojecteur, un tableau ou un mur propre prévu pour la projection, un chevalet pour flip chart, une Sonorisation, des chaises et des tables.	Jour			

Salle de formation de Plus 50 places	Salle de formation bien éclairée, propre, avec accès aux toilettes, avec Connexion Wi-Fi gratuite et disponibilité à l'intérieur des outils suivants : un rétroprojecteur, un tableau ou un mur propre prévu pour la projection, un chevalet pour flip chart, une Sonorisation, des chaises et des tables.	Jour			
RESTAURATION / PAUSE CAFÉ/SUR PLACE A L'HOTEL					
RUBRIQUE	DESCRIPTION	UNITE	Prix d'un fournisseur		
			Tranches : Unité repas / Devise \$USD hors taxe		
			1 à 40	41 à 100	100 et Plus
Petit déjeuner	omelette, pain, café, thé, lait , avocat, orange et bananes	plat			
Pause café matin	Lait, sucré, café, thé, beignet ou pain avec garniture (omelette; saucisse) ou biscuit	plat			
Pause café apres-midi	Sucré, Eau minérale, beignet ou biscuit	plat			
Menu viande (poulet, bœuf, chèvre, porc, ect...	Foufou, riz, Banane plantain, pomme de terre(fritte, pomme sauté, ect), Légume (ou équivalent) Assaisonnements (mayonnaise, ketchup, pili-pili ou autre)	plat			

Menu Frintin	Foufou, riz, Banane plantain, pomme de terre(frite, pomme sauté, ect), légume (ou équivalent) Assaisonnements (mayonnaise, ketchup, pili-pili ou autre)	plat			
Menu Poisson (Tilapia, capitaine, mpiodi, fumé, ect.)	Foufou, riz, Banane plantain, pomme de terre(frite, pomme sauté, ect), Légumes de saison (haricots, amarante ou autre)	plat			
Plat composé (Cocktail Sambaza)	Sandwich au fromage ou saucisson Arachide Légume de saison (tomate, concombre ou autre)	plat			
Plat simple (Cocktail Sandwich)	Sandwich au fromage ou saucisson Légumes de saison (tomate, concombre ou autre)	plat			
Cocktail Brochette (Amuse guelle)	Brochettes de viande (poulet, chèvre ou équivalent) Sambussa, saucisses Salade de légumes (concombre, tomate, poivron ou équivalent) Fruits, Arachide	plat			
Repas à la carte	Viande/poisson;Légumes de saison;Riz/Foufou ou équivalent	Plat			
Boisson sucrée de 30 cl	Bouteille	Pièce			

Dossier de Passation — Appel à Proposition (AP)



Boisson sucrée ya Mado	Grosse Bouteille	Pièce			
Jus Maracuja	Bouteille	Pièce			
Jus Afia	Bouteille	Pièce			
Jus en carton	Boite	Pièce			
Bouteille D'eau de 1.5 Litres	Bouteille	Pièce			
Bouteille D'eau de 500g	Bouteille	Pièce			
Bouteille D'eau de 500g	Carton de 24 flacons de 500g	Pièce			

Nom de l'entreprise :	
Nom du représentant :	
Titre professionnel :	
Signature :	
Date :	
Appel d'offres No. :	MC-CSC- 2020-51

PIECE JOINTE 3 - LETTRE D'ACCOMPAGNEMENT : selon le modèle de Mercy Corps

Goma le2020

Concerne : Réponse à l'appel d'offre MC CSC 2020-51

A l'attention de Mercy Corps RDC

Madame, Monsieur,

Merci de trouver dans ce dossier notre offre concernant votre appel d'offres MC CSC 2020-51 concernant une fourniture des services d'hôtellerie, Facilités de formations et Restaurations
 Vous trouverez dans ce dossier notre offre de prix, détaillée dans la fiche d'offre des prix.

Par ailleurs vous trouverez ci-dessous les informations concernant les points repris dans le tableau et points suivants :

Disponibilité des services :

Voici un petit commentaire pour décrire la qualité et l'Etat des lieux de chaque service repris dans le tableau ci-dessous : NB Ces information pourront être vérifiées lors de la visite de Mercy Corps dans mon Etablissement

N°	Critères	Commentaire de nos services
1	SECURITE	
	Porte de secours/Plusieurs sorties	
	Groupe électrogène	
	Pompe électrique/Motopompe	
	Gardiennage avec un minimum de compagnie de gardiennage	
	Loin d'un campement Militaire environ un Km	
	Extincteurs en cas d'incendie	
2	CONFORT	
	Age du batiment minimum 15 ans	
	Connexion internet WIFI avec un minimum de 10GB	

	Toilette VIP/ Lit double	
	Toilette VIP/ Lit Simple	
	Chauffe-eau	
	Aération des pièces (Chambre; fenêtres et portes menant vers les verandas)	
	Equipements et ameublement des chambres (Tv;Table de Travail; chaise; Moustiquaire...)	
3	RESTAURATION ET AUTRES SERVICES ORGANISÉS	
	Parking surveillé pouvant accueillir 10 véhicules au minimum	
	Buanderie	
	Restaurant	
	Salle de conférence de 50 places au minimum	
	Logement (Gym, Sauna ect.)	
4	SITUATION GEOGRAPHIQUES	
	Accessibilité et positionnement	
	Niveau de fréquentation (moyenne de pensionnaire par mois et des clients/Commandes au restaurant par jour)	
	Jardin	
	Bonne décoration/Peinture Hôtel	

1. HOTEL

Nombre de Chambres Simples.....

Nombre de chambres doubles/appartements.....

Nombre des Salles des Réunions d'au plus 50 places.....

Nombre des Salles des Réunions des 50 places et plus

Autres Informations :

- Disponibilité de Retro projecteur dans la salle d'atelier :
 Oui Non
- Disponibilité du tableau de projection ou un Mur propre aménagé pour la projection :
 Oui Non
- Disponibilité de chevalet :
 Oui Non
- Disponibilité de la connexion WIFI gratuite dans la salle des réunions :
 Oui Non

Si Oui qui en est le provider :.....

- Wifi disponible dans les Chambres :
 Oui Non
- Disponibilité du service de blanchisserie gratuite
 Oui Non

Si Oui ; le service existe, quelles en sont les conditions d'exploitation : Service Facturé ?

Oui Non

- L'hôtel est clôturé :
 Oui Non
- L'hôtel est sécurisé par un service de gardiennage professionnel :
 Oui Non

Si Oui quelle maison de gardiennage utilisez-vous ?

- L'hôtel est sécurisé par un gardien ordinaire :

Oui Non

- L'Hôtel dispose d'un parking pour véhicules des clients :

Oui Non

Si Oui ; quel est le nombre de véhicules que peut contenir votre parking

R/.....

- Il y a un système de Back up en énergie solaire :

Oui Non

- Il y a un dispositif d'anti-incendie dans l'hôtel :

Oui Non

Si oui, veuillez décrire ce dispositif d'anti incendie.....

.....
.....

- L'hôtel dispose d'un dispositif d'anti foudre :

Oui Non

- L'hôtel dispose d'une motopompe pour assurer la bonne pression d'eau dans toutes les chambres :

Oui Non

- Il y a un groupe électrogène qui alimente l'hôtel en courant électrique :

Oui Non

Si OUI, de quelle capacité ? Nombre de KVA :Et veuillez remplir le créneau horaire précis actuellement en usage selon le modèle ci-après :

Créneau Horaire		Sélectionner avec X Heures, l'horaire de démarrage de groupe électrogène en cas d'absence d'électricité
Matin	5H00	
	6H00	
	7H00	
	8H00	
	9H00	
	10H00	
	11H00	
	12H00	

Après-Midi	13H00	
	14H00	
	15H00	
	16H00	
	17H00	
Soir	18H00	
	19H00	
	20H00	
	21H00	
	22H00	
Nuit	23H00	
	24H00	
	1H00	
	2H00	
	3H00	
	4H00	

2. RESTAURATION

- Disponibilité d'un service de restauration de bonne qualité : Oui/Non
- Valeur du stock des vivres disponibles si applicable :

.....

- Délais de livraison de repas sur carte.....
- Délais de livraison du buffet de 1 à 50 repas :
- Délais de livraison du buffet de 50 repas et plus.....

3. METHODE D'APPROVISIONNEMENT :

Décrivez, votre méthode d'approvisionnement du stock des vivres pour le restaurant, ses avantages et ses inconvénients et comment vous remédiez aux problèmes rencontrés.

.....

.....

.....

.....

4. EXPERIENCE DANS LA VENTE DES SERVICES D'HOTELLERIE ET FACILITES DE FORMATIONS :

- Nombre d'années d'expérience :

-
- Service après ventes
-

Dans l'attente de votre retour concernant cette offre, veuillez agréer Madame, Monsieur, l'expression de notre franche collaboration,

Noms :

Poste :

Date :

Signature :

Annexe 4: **PLAN DE CONTROLE QUALITE**

PR/MAR #: MC CSC 2020-51	Tender #: MC CSC 2020-51
PR/MAR Description : Contrat Cadre d'hôtellerie ; Facilités de Formation et Restauration pour le bureau de Mercy Corps à Goma; Nord Kivu; DRC	

SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES ET EXIGENCES D'ESSAI OU CHECK

1. Le Vérification des services du prestataire

Paramètre	Valeur cible	Marge d'erreur (Absolu ou relative) ¹	Méthode de test (Vérification des services avant consommation)	Effectué par / Révisé par
Qualité des chambres simples ou doubles offertes avec tous les services listés dans l'ordre de travail conformément au contrat en cours	0 cas de constat de chambre qui ne répond pas aux normes convenues dans le contrat selon le choix qui sera fait par le demandeur	.001%	Le département de l'Administration ou tout projet demandeur de MC va tester et vérifier la qualité de la chambre et la comparer aux détails des services listés dans le contrat	Programme demandeur /Administration

¹ A relative margin of error will be indicated as a percent (example: +-5%); an absolute margin of error will be indicated as a value (example: +- 5cm)

<p>notamment: chambres Spacieuses, confortables, avec toilettes; (dotation : moustiquaire, connexion Wi-Fi gratuite et petit déjeuner(omelette, pain, café et thé, fruits ... etc), chauffe-eau, service de back up en électricité et eau chaude en permanence)</p>			<p>cadre avant d'utiliser le service d'un prestataire</p>	
<p>Délai de livraison et réactivité du prestataire dès réception de l'OT pour la prestation de service de restauration dans les différents sites qu'indiquerait Mercy Corps</p>	<p>Selon l'OT</p>	<p>Aucun</p>	<p>Délai de livraison selon la demande : 24h ; 48h ; à l'immédiat ou dans quelques heures en fonction de convenance avec le prestataire sur base de l'urgence en présence ; réactivité et flexibilité pour livrer les repas dans le sites prévus et communiqués au préalable au prestataire (bureau MC ou dans la ville de Goma; ou ses environs</p>	<p>Programme demandeur /Administration</p>
<p>Incident malheureux ; vol à main armés ; vol des biens des staff et visiteurs de Mercy Corps ; panne de générateur sans solution toute la journée ; manque d'eau ; d'électricité sans solution alternative à l'immédiat ; dysfonctionnement des systèmes sanitaires ou des installations électriques ; incendie dû à des</p>	<p>Panne ; accident ou incident</p>	<p>Marge d'erreur pas plus de 5%</p>	<p>Une communication spéciale sera adressée au prestataire pour son remplacement, ou solution rapide et ce dernier devra s'adresser à son tour à Mercy Corps pour l'assurer de la prise en charge et réparation immédiate ou dans le temps convenu</p>	<p>Programme demandeur / Logistique/Administr ateur</p>

fautes techniques dépendantes du manque de connaissances des agents du prestataire ou tout autre manquement signifié au prestataire sans y avoir apporté des solutions satisfaisantes dans le temps raisonnable convenu au cas par cas				
--	--	--	--	--

2 EXIGENCES D'ESSAI CONTRACTUELLES

Sur base de notre expérience en matière d'hôtellerie ; facilités de formations et restauration chez MC en RDC, une vérification sera effectuée pour évaluer le partenaire en pourcentage par rapport aux indicateurs ci-dessus définis dans l'OT ou dans les outils y relatifs à chaque processus

Pourcentage des erreurs ; fréquence insignifiante de retard de livraison des repas dans les différents sites ou manquement dans la qualité du repas et taux très élevé d'incidents constatés ; signalés mais sans solutions réactives (%)	La fréquence	Le faible pourcentage obtenu des cas moins réactifs observés dans le chef du prestataire ; de commande avec retard de livraison et d'incident rapportés sans solutions idoines considérés comme non conforme ni réaliste (en %). Les départements techniques de MC (Administration ; logistique et Procurement) peuvent reformuler quelques recommandations correctives avant la prise de décision de la conformité ou non.
100%	Par OT ; par incident signalé	5%

3. NON-CONFORMITE

En cas de non-conformité, le service ne sera pas accepté et ne sera plus payé et chaque jour de retard constituera un pourcentage d'intérêt de 1/100 de la valeur du service payable à Mercy Corps, conformément à sa politique interne telle que fixé dans les clauses du contrat.

