

Appel d'offres

Système de contrôle mondial (GMS)

**Analyste de la qualité des données
(Services de consultants indépendants)**

13 juillet 2021

Table des matières	Page
1. Introduction	3
1.1 Profil de l'Union postale universelle	3
1.2 Portée de l'appel d'offres	3
1.3 Contexte	3
1.4 Objectifs	3
2. Conditions générales	4
2.1 Confidentialité	4
2.2 Statut juridique du Fournisseur	4
2.3 Recours à des sous-traitants	5
2.4 Utilisation de l'emblème, du nom et du sigle de l'UPU	5
2.5 Offre collusoire, pratique anticoncurrentielle ou toute autre pratique similaire	5
2.6 Propriété intellectuelle	5
2.7 Privilèges et immunités	5
2.8 Exonération fiscale	6
2.9 Langue	6
2.10 Signature	6
2.11 Notification de participation	6
2.12 Personnes de contact	6
2.13 Renseignements supplémentaires et questions	6
2.14 Dépôt des offres et date limite	6
2.15 Procédure d'évaluation	7
2.16 Modification, suspension ou annulation de l'appel d'offres	7
2.17 Calendrier provisoire	7
3. Structure de l'offre/format de la réponse	8
3.1 Lettre de couverture	8
3.2 Résumé analytique	8
3.3 Informations sur le Soumissionnaire	8
3.4 Informations sur les sous-traitants	9
3.5 Proposition d'ordre technique	9
3.6 Structure tarifaire	9
3.7 Calendrier de mise en œuvre et de paiement	9
3.8 Conditions générales de l'UPU	9
4. Exigences en matière de service	9
4.1 Description des services	9
4.2 Profils recherchés des consultants	10
4.3 Exigences applicables au Soumissionnaire	10
4.4 Critères d'évaluation	11
4.5 Durée des services	11
4.6 Rapports	11
4.7 Autres exigences	11
4.8 Informations supplémentaires	11

1. Introduction

1.1 Profil de l'Union postale universelle

L'Union postale universelle (UPU) a été fondée en 1874 à Berne (Suisse) avec pour principal objectif l'établissement d'un territoire postal unique pour l'échange réciproque d'envois de la poste aux lettres et l'adoption de principes communs pour le service postal international de manière non discriminatoire. L'UPU, qui compte actuellement 192 Pays-membres, est devenue une institution spécialisée des Nations Unies en 1948.

L'UPU a pour principale vocation de stimuler le développement durable de services postaux universels de qualité, efficaces et accessibles, pour faciliter la communication entre les habitants de la planète. Pour ce faire, l'Union garantit la libre circulation des envois postaux sur un territoire postal unique composé de réseaux interconnectés, encourage l'adoption de normes communes équitables et l'utilisation de la technologie, assure la coopération et l'interaction entre les parties intéressées, favorise une coopération technique efficace et veille à la satisfaction des besoins évolutifs des clients. L'UPU est donc amenée à jouer un rôle important dans la revitalisation constante des services postaux.

Par ailleurs, l'UPU facilite le développement des services postaux dans le monde en fournissant un cadre en matière de technologies de l'information et de la communication qui permet aux opérateurs désignés¹ des Pays-membres de l'UPU de se concentrer sur la prestation des services postaux pour leur clientèle. Dans ce contexte, l'UPU fournit au réseau mondial des services à valeur ajoutée ainsi que des applications informatiques pour gérer le courrier international et les mandats de poste internationaux.

1.2 Portée de l'appel d'offres

Le présent appel d'offres porte sur la fourniture à l'UPU de services de conseil dans le domaine de l'analyse de la qualité des données pour la période allant du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2023.

1.3 Contexte

Par sa résolution C 45/2008, le 24^e Congrès postal universel a chargé le Bureau international de l'UPU de mettre en œuvre le système de contrôle mondial (Global Monitoring System – GMS), un système mondial centralisé visant à contrôler la qualité de service fournie par les opérateurs désignés en lien avec les frais terminaux et permettant d'évaluer les réalisations des opérateurs désignés dans le cadre de la mise en œuvre des projets financés par le Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS) de l'UPU. Le réseau d'identification par radiofréquence (RFID) du GMS comprend l'équipement de RFID du GMS et les logiciels connexes et a pour fonction de saisir les enregistrements de RFID nécessaires à l'évaluation de la performance du GMS et au traçage des envois postaux. À cet égard, l'UPU mène actuellement un programme traitant de la mise en œuvre des services en ingénierie de RFID du GMS pour fournir une assistance aux opérateurs désignés des Pays-membres de l'UPU.

1.4 Objectifs

L'UPU souhaite engager des consultants spécialisés dans le domaine de l'analyse de la qualité des données satisfaisant aux exigences spécifiques en matière de connaissances, de compétences et d'expérience et aux autres conditions connexes, énoncées dans le présent document.

Nombre de postes requis: trois.

Durée prévue des tâches de conseil: vingt-quatre mois.

Date de début prévue: janvier 2022.

¹ Conformément à l'article 1bis.1.7 de la Constitution de l'UPU, un opérateur désigné est défini comme toute entité gouvernementale ou non gouvernementale désignée officiellement par le Pays-membre pour assurer l'exploitation des services postaux et remplir les obligations y relatives découlant des Actes de l'Union sur son territoire.

2. Conditions générales

Sauf indication contraire dans le présent appel d'offres, le terme «Soumissionnaire» désigne toute personne physique, entreprise ou personne morale répondant à l'appel d'offres. Le terme «Fournisseur» désigne le Soumissionnaire retenu.

2.1 Confidentialité

Les Soumissionnaires traitent dans la plus stricte confidentialité toutes les informations figurant dans l'appel d'offres ainsi que dans tout document joint à celui-ci qui n'ont pas encore été rendues publiques ou ne sont pas accessibles à tous, en particulier tout document portant la mention «confidentiel» transmis par l'UPU au Soumissionnaire comme document confidentiel complémentaire de l'appel d'offres. Les Soumissionnaires empêchent la divulgation ou la diffusion de ces informations à des tierces parties ou à d'autres entités ou personnes non expressément autorisées par les dispositions du présent appel d'offres. En cas de doute, ces dispositions relatives à la confidentialité doivent tout de même être respectées. Tous les Soumissionnaires sont tenus de respecter ces dispositions en matière de confidentialité avant, pendant et après la procédure d'appel d'offres. Ces dispositions n'affectent en rien les obligations juridiques de l'UPU et des Soumissionnaires relatives à la divulgation d'informations.

Les Soumissionnaires n'utilisent pas ces informations à d'autres fins que celles liées à la participation au présent appel d'offres. Le présent appel d'offres et tous les documents annexés à celui-ci ne peuvent être transmis qu'à des personnes directement associées à la participation à l'appel d'offres pour le compte des Soumissionnaires. Si des agents externes ou des sous-traitants contribuent à la préparation des documents soumis dans le cadre de l'appel d'offres, ils doivent être nommés et signalés dans la notification de participation (v. 2.11).

Les Soumissionnaires assument l'entière responsabilité du respect des dispositions concernant la confidentialité par leurs agents, consultants, employés et sous-traitants ainsi que par toute tierce partie participant en leur nom à la procédure d'appel d'offres et sont tenus responsables des dommages résultant d'une faute ou de la divulgation non autorisée d'informations.

Tout Soumissionnaire enfreignant les dispositions relatives à la confidentialité figurant dans le présent document est passible d'une amende à verser à l'UPU, à moins qu'il ne puisse prouver qu'aucune faute ne lui est imputable. Cette amende ne dépasse pas 50 000 CHF par infraction. Le paiement d'une telle amende ne dégage pas les Soumissionnaires de leur obligation de respecter les exigences en matière de confidentialité.

Les Soumissionnaires souhaitant répondre au présent appel d'offres doivent s'adresser aux personnes de contact indiquées sous 2.12 et peuvent si nécessaire demander à l'UPU des informations supplémentaires en rapport avec cet appel d'offres.

Sans préjudice des dispositions concernant la confidentialité énoncées ci-dessus, les Soumissionnaires acceptent que l'envoi de ces informations soit soumis à la signature préalable d'un accord de non-divulgation entre les Soumissionnaires et l'UPU, selon des conditions qui seront déterminées et transmises par cette dernière.

2.2 Statut juridique du Fournisseur

Au regard de la loi, le Fournisseur est considéré comme ayant un statut de prestataire indépendant. Le Fournisseur, ses agents, ses consultants, ses employés et ses sous-traitants (autorisés par l'UPU) ne peuvent en aucun cas être considérés comme des employés de l'UPU. Les agents, consultants, employés et sous-traitants du Fournisseur n'ont droit à aucune des prestations sociales accordées par l'UPU à ses employés. Le Fournisseur est seul responsable du paiement de toute compensation due à ses agents, consultants, employés et sous-traitants, notamment du paiement de toute taxe, prestation, compensation et assurance. Le Fournisseur certifie et déclare qu'il respectera l'ensemble des lois, règles et règlements établis par les autorités compétentes, notamment en ce qui concerne la retenue, la déclaration et le paiement en bonne et due forme de toutes les taxes exigibles.

Le Fournisseur est responsable de l'ensemble des activités, actes et omissions de ses agents, consultants, employés et sous-traitants.

2.3 *Recours à des sous-traitants*

Le Fournisseur ne peut pas céder, donner en sous-licence, sous-traiter, mettre en gage, transférer ou aliéner son offre, ni les droits et obligations prévus dans celle-ci ou dans tout contrat y associé passé avec l'UPU, sans le consentement écrit préalable de cette dernière.

L'approbation par l'UPU de l'engagement d'un sous-traitant ne dégage le Fournisseur d'aucune de ses obligations ou responsabilités quant aux travaux menés par le sous-traitant.

2.4 *Utilisation de l'emblème, du nom et du sigle de l'UPU*

Les Soumissionnaires n'annoncent ni ne rendent public, de quelque manière que ce soit, le fait qu'ils envisagent de fournir, fournissent ou ont fourni des services à l'UPU, et n'utilisent pas le nom, l'emblème ou le sigle de l'UPU dans le cadre de leurs activités pour en tirer un avantage commercial ou de la notoriété, sans l'autorisation préalable expresse de l'UPU. Les Soumissionnaires prennent toutes les mesures raisonnables pour veiller au respect de la présente disposition par leurs agents, consultants, employés et sous-traitants.

2.5 *Offre collusoire, pratique anticoncurrentielle ou toute autre pratique similaire*

Sans préjudice des dispositions énoncées sous 3 et 4, les Soumissionnaires (y compris leurs agents, consultants, employés et sous-traitants) ne présentent pas d'offre collusoire et évitent toute pratique anticoncurrentielle ou toute autre pratique similaire concernant:

- l'élaboration et la soumission des offres;
- la clarification des offres;
- la conduite et le contenu de toute négociation, y compris les négociations contractuelles finales.

Dans le cadre du présent appel d'offres, les notions d'offres collusoires, de pratiques anticoncurrentielles ou de toute autre pratique similaire peuvent couvrir la divulgation, l'échange ou la clarification d'informations (sous quelque forme que ce soit) avec tout autre Soumissionnaire, que ces informations soient confidentielles ou non pour l'UPU ou pour tout autre Soumissionnaire, en vue de modifier l'issue de l'appel d'offres et d'aboutir à un résultat différent de celui qui aurait été obtenu dans le cadre d'une procédure concurrentielle. En plus des autres recours dont elle dispose, l'UPU peut, à sa seule discrétion, rejeter immédiatement toute offre transmise par un Soumissionnaire qui, à son avis, s'est livré à des pratiques collusoires, anticoncurrentielles ou de nature similaire avec un autre Soumissionnaire dans le cadre de la préparation ou de la présentation d'offres, en relation avec cet appel d'offres ou avec d'autres procédures d'achat menées par l'UPU.

2.6 *Propriété intellectuelle*

Le présent appel d'offres et tous ses documents annexés, y compris tout contenu, toute formule, toute déclaration, tout concept, tout projet et toute procédure faisant partie de manière explicite ou implicite de l'appel d'offres, constituent la propriété intellectuelle exclusive de l'UPU. L'appel d'offres est communiqué aux différents Soumissionnaires dans le seul but de les aider à élaborer leurs offres respectives. Toute copie sur support papier du présent appel d'offres est détruite ou renvoyée à l'UPU par les Soumissionnaires non sélectionnés sur demande de l'UPU.

2.7 *Privilèges et immunités*

Rien dans les dispositions du présent appel d'offres ou en rapport avec celui-ci, avec les activités qui y sont décrites ou avec tout accord potentiel y relatif, ne peut être considéré comme une renonciation, expresse ou tacite, aux privilèges, immunités et facilités dont jouit l'UPU en sa qualité d'institution spécialisée des Nations Unies, conformément à la loi suisse sur l'État hôte et à la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies (sur le territoire suisse), à la Convention sur les privilèges et immunités des institutions spécialisées (hors du territoire suisse) ainsi qu'à d'autres conventions et lois accordant et/ou reconnaissant de tels privilèges, immunités et facilités à l'UPU et à ses fonctionnaires (p. ex. International Organizations Immunities Act (loi sur les immunités des organisations internationales) des États-Unis d'Amérique).

Par conséquent, le Fournisseur reconnaît et convient expressément que les biens et avoirs de l'UPU, y compris les archives, données, documents et fonds appartenant à l'UPU ou détenus par celle-ci (y compris, mais non exclusivement, les environnements informatiques relatifs à l'hébergement et aux données et les serveurs associés à la prestation de services ainsi que toute donnée ou tout document sous quelque forme que ce soit

appartenant à l'UPU ou détenu par celle-ci au nom de ses Pays-membres et de leurs opérateurs désignés), sont inviolables et exempts de perquisition, de réquisition, de confiscation, d'expropriation ou de toute autre forme d'ingérence exécutive, administrative, judiciaire ou législative. Le Fournisseur prend immédiatement contact avec l'UPU en cas de violation ou de tentative de violation des privilèges et immunités de l'UPU et prend toutes les mesures raisonnables pour prévenir de telles violations.

Compte tenu du statut de l'UPU en sa qualité d'institution spécialisée des Nations Unies (et sans préjudice du respect par l'UPU de toute sanction établie par le Conseil de sécurité des Nations Unies), le Soumissionnaire doit expressément attester de sa volonté et de sa capacité juridique et opérationnelle de fournir les services de manière non discriminatoire au profit de toutes les entités pouvant y prétendre établies et/ou sises sur le territoire de tout Pays-membre de l'UPU, indépendamment de l'existence de relations diplomatiques entre le pays dans lequel l'entreprise du Soumissionnaire est immatriculée et/ou dans lequel elle opère et un Pays-membre de l'UPU (y compris son ou ses opérateurs désignés).

2.8 Exonération fiscale

Conformément aux dispositions de l'article III, section 9, de la Convention sur les privilèges et immunités des institutions spécialisées, l'UPU est exempte de toute taxe directe ainsi que de toute restriction douanière, de tout droit de douane et de toute redevance de nature analogue concernant l'importation ou l'exportation de marchandises pour son usage officiel.

De plus, l'UPU, en sa qualité d'organisation intergouvernementale et d'institution spécialisée des Nations Unies, est exonérée de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) en Suisse (art. 22 de l'Ordonnance relative à la loi sur la TVA et art. 574, 816 et autres des Instructions 2001 sur la TVA) ainsi que dans d'autres pays; tous les prix sont donc indiqués «nets», sans TVA ou taxes analogues.

2.9 Langue

Les documents des offres transmises par les Soumissionnaires sont entièrement rédigés en anglais.

2.10 Signature

Les offres sont signées par un ou des représentants dûment désignés et autorisés à agir au nom du Soumissionnaire et investis du pouvoir d'engager la responsabilité du Soumissionnaire et d'accepter les conditions générales du présent appel d'offres.

2.11 Notification de participation

Dès réception du présent appel d'offres, le Soumissionnaire envoie une confirmation de participation à toutes les personnes de contact mentionnées sous 2.12, dans le respect de la date limite indiquée sous 2.17.

2.12 Personnes de contact

Secrétariat du Comité d'adjudications et d'achats
Adresse électronique: caa@upu.int

2.13 Renseignements supplémentaires et questions

Les Soumissionnaires envoient toute question relative au contenu de cet appel d'offres ou toute demande de clarification par écrit à la ou aux personnes de contact indiquées sous 2.12 le 13 août 2021 au plus tard.

Les réponses aux questions des Soumissionnaires ainsi que toute information supplémentaire et mise à jour relative au présent appel d'offres seront publiées sur le site Web de l'UPU (<https://www.upu.int/fr/Union-postale-universelle/Achats>).

2.14 Dépôt des offres et date limite

Exceptionnellement, compte tenu de la situation actuelle due à la pandémie de COVID-19, toutes les offres doivent être soumises à l'UPU par courrier électronique **EXCLUSIVEMENT** à l'adresse **RFP-2021-010@upu.int** avec pour objet «RFP-2021-010- Analyste de la qualité des données».

La date limite de soumission des offres est fixée au **20 août 2021, à 16 heures HAEC**.

L'UPU ne prendra pas en considération les offres reçues passé ce délai. Par ailleurs, l'UPU n'acceptera pas les offres transmises à toute autre adresse ou par tout autre moyen que ceux indiqués plus haut.

La préparation et la soumission des documents relatifs aux offres par les Soumissionnaires sont gratuites pour l'UPU.

2.15 Procédure d'évaluation

L'objectif du processus d'évaluation est de garantir la sélection d'un Fournisseur qualifié, fiable et expérimenté capable de fournir les services spécialisés et de remplir les objectifs décrits dans le présent appel d'offres.

L'UPU mène cette procédure d'évaluation à sa seule discrétion en vue de déterminer aussi objectivement que possible l'offre qui répond le mieux aux besoins spécifiques de l'UPU. L'évaluation des offres se fera sur la base des exigences définies dans le présent appel d'offres et tiendra compte du profil, des qualifications et de l'expérience spécifiques des Soumissionnaires par rapport aux services demandés.

La structure des propositions prescrite sous 3 doit être respectée par tous les Soumissionnaires. L'UPU ne prendra en considération aucune offre ne répondant pas aux critères obligatoires établis.

Les offres reçues par l'UPU doivent porter sur tous les aspects de l'appel d'offres, et toutes les modifications considérées comme nécessaires ou les éléments considérés comme manquants par les Soumissionnaires doivent être identifiés comme tels.

Les critères d'évaluation des offres sont, par ordre décroissant d'importance, les suivants:

- Qualité de la proposition (selon les spécifications du présent appel d'offres).
- Connaissances et expérience du Soumissionnaire et de son équipe et/ou du ou des consultants dans le domaine concerné.
- Prix.

La sélection de la meilleure offre se fondera sur une liste non exhaustive de critères définis sous 4. Il convient donc que les Soumissionnaires étudient et indiquent clairement en quoi leur offre correspond aux critères listés.

Les délibérations du Comité d'adjudications et d'achats de l'UPU sont strictement confidentielles. Le comité soumet au Directeur général du Bureau international de l'UPU un rapport sur l'évaluation des offres reçues, accompagné de sa recommandation finale, pour examen et autorisation.

L'UPU n'est pas tenue d'accepter l'offre la plus basse et se réserve le droit d'accepter tout ou partie de l'offre. Lors de l'attribution du marché, il sera tenu compte à la fois du coût global des prestations et de la nature et de la qualité des services à fournir. L'UPU se réserve également le droit de négocier les prix ainsi que les conditions générales du contrat après réception de l'offre.

Les Soumissionnaires seront informés du résultat de l'appel d'offres le plus rapidement possible après prise de décisions finale par l'UPU.

2.16 Modification, suspension ou annulation de l'appel d'offres

L'UPU se réserve le droit, à sa seule discrétion et à tout moment avant la conclusion de la procédure d'appel d'offres (c'est-à-dire à tout moment avant la signature du contrat correspondant avec le Fournisseur), de modifier, de suspendre ou d'annuler tout ou partie de l'appel d'offres.

2.17 Calendrier provisoire

Publication de l'appel d'offres	13 juillet 2021
Date limite pour la soumission de la notification de participation	13 août 2021
Date limite pour la soumission des demandes de renseignement et questions	13 août 2021
Date limite pour la soumission des offres à l'UPU	20 août 2021, à 16 heures HAEC
Date prévue pour le début de la relation contractuelle	Janvier 2022

3. Structure de l'offre/format de la réponse

Toutes les informations soumises par les Soumissionnaires doivent être en totale conformité avec les conditions générales définies sous 2, les dispositions établies sous 3 et les exigences en matière de service fixées sous 4.

De plus, les exigences énoncées dans le présent appel d'offres doivent être pleinement respectées, de même que la structure, l'ordre et la numérotation définis ci-dessous. L'UPU évalue toutes les réponses des Soumissionnaires en suivant la structure définie ci-dessous et se réserve le droit de rejeter toute offre ne répondant pas aux exigences prévues dans le présent appel d'offres.

Pour chacune des exigences figurant dans l'appel d'offres, les Soumissionnaires doivent répondre par l'une des mentions ci-après:

- Exigence respectée.
- Exigence en partie respectée (avec explication des limitations correspondantes).
- Exigence non respectée.

Il convient que les Soumissionnaires fournissent des précisions et/ou des exemples de mise en œuvre de leur solution en situation réelle (cas existants) pour justifier la mention «exigence respectée» ou «exigence en partie respectée».

3.1 Lettre de couverture

Chaque Soumissionnaire envoie une lettre de couverture comprenant:

- une déclaration certifiant que le Soumissionnaire a lu, compris et accepté toutes les dispositions de l'appel d'offres;
- le nom, le numéro de téléphone et les adresses postale et électronique du Soumissionnaire ainsi que le nom de son ou ses représentants;
- une déclaration indiquant que les documents de l'offre soumise sont valables pour une période minimale de cent vingt jours.

La lettre de couverture est signée par un ou des représentants dûment désignés, autorisés à agir au nom du Soumissionnaire et investis du pouvoir d'engager la responsabilité juridique du Soumissionnaire et d'accepter les conditions générales du présent appel d'offres. Elle comprend aussi une confirmation de l'octroi de cette autorisation par le Soumissionnaire.

3.2 Résumé analytique

Les Soumissionnaires fournissent un résumé analytique mettant en avant les aspects les plus importants de leur offre.

3.3 Informations sur le Soumissionnaire

Les Soumissionnaires doivent fournir les informations suivantes:

- Structure de l'entreprise, emplacements/filiales.
- Données financières (chiffre d'affaires, bénéfices, etc.).
- Partenaires et actionnaires de l'entreprise.
- Histoire de l'entreprise.
- Position sur le marché et part sur les marchés concernés.

3.4 Informations sur les sous-traitants

Si les Soumissionnaires comptent sous-traiter tout ou partie des services définis dans l'appel d'offres, les informations ci-après doivent être fournies concernant le ou les sous-traitants:

- Statut juridique (y compris les filiales applicables).
- Structure de l'entreprise (taille, ressources humaines, organigramme, emplacements/filiales, etc.).
- Références fournies par les clients précédents.

3.5 Proposition d'ordre technique

Les Soumissionnaires soumettent une proposition d'ordre technique en répondant à chacune des exigences en matière de service définies sous 4. Dans cette proposition, il convient de présenter la méthodologie, les processus et le calendrier, si applicables, que les Soumissionnaires prévoient de mettre en œuvre afin de remplir les objectifs fixés dans le présent appel d'offres.

3.6 Structure tarifaire

Les Soumissionnaires fournissent une structure tarifaire détaillée pour les services proposés présentée comme suit:

- Taux annuel par consultant.
- Les Soumissionnaires ne doivent pas inclure la TVA dans la structure tarifaire (v. 2.8). Toutes les informations relatives aux prix sont indiquées exclusivement en francs suisses.

3.7 Calendrier de mise en œuvre et de paiement

Les dates prévues pour la prestation des services sont les suivantes:

- Date de début: 1^{er} janvier 2022.
- Date de fin: 31 décembre 2023.

Les Soumissionnaires doivent proposer un calendrier de mise en œuvre et de paiement dans leur proposition financière, lequel sera soumis à l'approbation de l'UPU.

Les services assurés par le Fournisseur sont facturés mensuellement à terme échu. L'UPU effectuera le paiement dans un délai de trente jours ouvrables à compter de la réception de la facture, sous réserve de l'acceptation par l'UPU des services fournis et de la transmission à l'UPU par le Fournisseur de l'ensemble des documents détaillant clairement les services correspondant à la facture (selon un format que l'UPU définira).

3.8 Conditions générales de l'UPU

Les Soumissionnaires incluent dans leur offre une déclaration d'acceptation des conditions générales applicables aux contrats relatifs à la fourniture de services jointes pour référence.

Les clauses définitives de tout contrat résultant de cet appel d'offres sont définies par l'UPU, puis soumises à l'acceptation du Fournisseur. Les négociations contractuelles démarrent seulement après que l'UPU a pris une décision finale concernant le Fournisseur retenu.

4. Exigences en matière de service

4.1 Description des services

Le Fournisseur est amené à fournir les services suivants:

- Sous la supervision de l'UPU, le Fournisseur assure, par le biais de ses consultants, une bonne couverture d'une large gamme de compétences et d'aptitudes en vue d'aider à l'élaboration d'outils analytiques visant à aider les opérateurs désignés à gérer efficacement l'acheminement et le transport des expéditions physiques, tant à l'échelle nationale qu'internationale.

- Le Fournisseur, par le biais de ses consultants, doit pouvoir anticiper les difficultés et gérer de manière proactive toute modification relative aux exigences et/ou à la portée lors de la prestation des services/activités énoncés dans le présent appel d'offres.
- Le Fournisseur doit notamment, par le biais de ses consultants, assurer les services/activités suivants:
 - Contribuer à l'élaboration d'outils analytiques pour aider les opérateurs désignés à gérer efficacement l'acheminement et le transport d'envois postaux physiques à l'échelle nationale et internationale, ce qui comprend notamment des solutions de planification des ressources de l'entreprise.
 - Aider les opérateurs désignés dans l'analyse de la gestion des processus.
 - Analyser les données du GMS et fournir des vérifications de la qualité par rapport à certains des principaux indicateurs de performance.
 - Produire des rapports sur la qualité de service des opérateurs désignés.
 - Aider les postes à analyser ces rapports par le biais de téléconférences.
 - Gérer les risques et les problèmes.
 - Aider à la mise en œuvre des méthodologies de gestion de projet Agile.
 - Utiliser des outils informatiques de gestion de projets.

4.2 Profils recherchés des consultants

Analyste de la qualité des données (trois postes)

Les consultants choisis (employés par le prestataire retenu) pour assurer l'analyse des données doivent satisfaire aux exigences minimales suivantes:

- Connaissances et expérience en matière de gestion de projets technologiques, de préférence dans le domaine des applications postales, du transport ou de la logistique;
- Expérience dans la réalisation de projets dans le domaine du transport, de la distribution ou de la logistique;
- Connaissance des méthodes quantitatives (p. ex. statistiques);
- Bonne connaissance de l'anglais ou du français;
- Disponibilité pour travailler à temps plein (100%), exclusivement sur le projet du GMS;
- Flexibilité et capacité à travailler en équipe;
- Disponibilité pour fournir des services de conseil dans les locaux du Bureau international de l'UPU à Berne (Suisse).

4.3 Exigences applicables au Soumissionnaire

L'UPU a le droit de rejeter les offres qui ne satisfont pas aux exigences énoncées dans le présent appel d'offres.

Les Soumissionnaires peuvent proposer un ou plusieurs consultants répondant aux exigences énoncées dans le présent appel d'offres pour la prestation des services et la réalisation des activités qui y sont décrits. Les Soumissionnaires fournissent en outre les curriculum vitae et les diplômes des consultants susmentionnés afin que l'UPU puisse effectuer les vérifications et évaluations nécessaires.

L'UPU sélectionne des consultants individuels figurant sur la liste des consultants proposés par le Soumissionnaire. L'UPU a le droit de ne pas accepter les services d'un consultant si elle estime qu'il ne satisfait pas aux exigences définies telles qu'énoncées dans les présentes dispositions.

Les Soumissionnaires doivent indiquer clairement que les consultants sont proposés pour le poste d'«analyste de la qualité des données».

Les Soumissionnaires doivent décrire toutes les procédures pertinentes concernant le remplacement de consultants individuels dans l'éventualité d'une demande de l'UPU en ce sens.

Les Soumissionnaires doivent démontrer qu'ils ont obtenu des résultats satisfaisants pour des activités similaires (lettres de référence et/ou certificats d'achèvement des travaux). Les transactions et activités commerciales menées par le Soumissionnaire doivent être conformes aux mandats et aux principes de l'UPU.

4.4 Critères d'évaluation

Les Soumissionnaires seront évalués au moyen d'un système de notation sur 100 points (70 points pour leur proposition et 30 points pour la structure tarifaire).

Leur proposition est évaluée sur la base des critères suivants:

<i>Critères</i>	<i>Points maximaux</i>
Qualifications du consultant (le consultant satisfait-il aux exigences minimales?)	40
Expérience du consultant (le consultant a-t-il déjà travaillé sur un projet similaire?)	30
Prix (le budget est-il dans la limite définie?)	30
Total	100

Les Soumissionnaires justifient de leur capacité à respecter ces exigences en fournissant une liste de références.

4.5 Durée des services

Il est prévu que les services commencent en janvier 2022 pour une durée contractuelle totale de vingt-quatre mois.

4.6 Rapports

Le Fournisseur remet à l'UPU des rapports mensuels décrivant les services pertinents qu'il a fournis pendant la période considérée. Ces rapports sont établis selon une structure et un format définis par l'UPU (sous forme de relevés d'heures).

L'UPU peut contester la validité des relevés du Fournisseur dans un délai de dix jours ouvrables à compter de la réception de ces documents par l'UPU. Si ces documents ne sont pas contestés par l'UPU dans le délai susmentionné, les services qu'ils concernent peuvent être considérés comme ayant été dûment fournis par le Fournisseur et acceptés par l'UPU.

4.7 Autres exigences

Les Soumissionnaires doivent décrire toute procédure pertinente pour assurer la continuité des services fournis et garantir le remplacement et le recyclage du personnel ainsi que toute procédure pertinente en matière de gestion de projet et de communication.

Par ailleurs, les Soumissionnaires confirment que leur offre couvre tous les coûts liés à la prestation des services faisant l'objet du présent appel d'offres. Les autres dépenses engagées par le Fournisseur, y compris les frais de déplacement et de subsistance occasionnés par la prestation des services convenus dans des locaux désignés spécifiquement par l'UPU autres que ceux du Fournisseur, sont soumises au consentement écrit préalable de l'UPU. Aucuns autres frais ne seront payés, à l'exception du remboursement d'autres coûts inévitables et nécessaires pour assurer la prestation des services convenus ne pouvant être engagés sans le consentement écrit préalable de l'UPU.

4.8 Informations supplémentaires

Les Soumissionnaires peuvent inclure toute information supplémentaire jugée nécessaire ou pertinente pour permettre à l'UPU d'avoir une compréhension claire et détaillée des services proposés.