



**UPU** | UNIVERSAL  
POSTAL  
UNION

# **Appel d'offres**

## **Systemes de Webcast et de vidéo à la demande**

2 juin 2023

<b>Table des matières</b>	<b>Page</b>
1. Introduction	4
1.1 Profil de l'Union postale universelle	4
2. Conditions générales	4
2.1 Confidentialité	4
2.2 Statut juridique du Fournisseur	5
2.3 Portée de l'appel d'offres	5
2.4 Contexte	5
2.5 Objectifs	5
2.6 Recours à des sous-traitants	5
2.7 Utilisation de l'emblème, du nom et du sigle de l'UPU	6
2.8 Offre collusoire, pratique anticoncurrentielle ou toute autre pratique similaire	6
2.9 Propriété intellectuelle	6
2.10 Privilèges et immunités	6
2.11 Exonération fiscale	7
2.12 Langue	7
2.13 Signature	7
2.14 Notification de participation	7
2.15 Personnes de contact	7
2.16 Renseignements supplémentaires et questions	7
2.17 Dépôt des offres et date limite	7
2.18 Procédure d'évaluation	8
2.19 Modification, suspension ou annulation de l'appel d'offres	8
2.20 Calendrier provisoire	9
3. Structure de l'offre/format de la réponse	9
3.1 Lettre de couverture	9
3.2 Résumé analytique	9
3.3 Informations sur le Soumissionnaire	10
3.4 Informations sur les sous-traitants	10
3.5 Proposition d'ordre technique	10
3.6 Structure tarifaire	10
3.7 Calendrier de mise en œuvre et de paiement	10
3.8 Conditions générales de l'UPU	10
4. Exigences en matière de service	11
4.1 Description des services	11
4.2 Conditions requises	11
4.2.1 Diffusion sur le Web	11
4.2.2 Portail de vidéos à la demande	11
4.3 Services facultatifs	12
4.4 Sécurité	12
4.5 Catégorisation des événements en direct et en VOD	12
Catégorisation par:	12
4.6 Intégration	12

4.7	Recherche analytique	12
4.8	Suivi des performances;	12
4.9	Exigences applicables au Soumissionnaire	13
4.10	Conditions applicables aux consultants	13
4.11	Critères d'évaluation	13
4.12	Durée des services	13
4.13	Lieu de fourniture des services	13
4.14	Rapports	13
4.15	Autres exigences	13
4.16	Informations supplémentaires	13

## 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 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 le cadre des technologies de l'information et de la communication qui permet aux opérateurs désignés<sup>1</sup> 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.

## 2. Conditions générales

Sauf indication contraire dans le présent appel d'offres, le terme «Soumissionnaire» désigne toute personne, entreprise ou entité juridique soumettant une proposition en réponse 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 et ses documents annexés qui ne sont pas encore connus du public ou généralement accessibles, notamment tout document portant la mention «confidentiel» et distribué par l'UPU aux Soumissionnaires comme document supplémentaire confidentiel 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 selon les dispositions du présent document. En cas de doute, ces dispositions relatives à la confidentialité doivent quand 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 du Soumissionnaire de divulguer des 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. 2.14).

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.

<sup>1</sup> Conformément à l'article 2.1.6 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.

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 prendre contact avec les personnes indiquées sous 2.15 ci-après et demander à l'UPU de leur envoyer des documents supplémentaires concernant l'appel d'offres, le cas échéant.

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-divulgaration 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 Portée de l'appel d'offres*

Cet appel d'offres concerne la fourniture des systèmes suivants à l'UPU, ainsi que les services de maintenance et de support correspondants, pour une période de quatre ans:

- la diffusion des réunions en direct lors des sessions de l'UPU;
- un système de vidéo à la demande (VOD) pour visionner les enregistrements des réunions précédentes.

## *2.4 Contexte*

L'UPU organise fréquemment des réunions avec les Pays-membres, souvent avec interprétation en plusieurs langues. Ces réunions sont retransmises en direct et sont également enregistrées et mises à disposition pour consultation.

L'interprétation est disponible pour la plupart de ces réunions, dans un maximum de 10 langues. Les différents flux linguistiques doivent être disponibles à la fois sur les systèmes de Webcast et de vidéo à la demande.

## *2.5 Objectifs*

L'UPU recherche un fournisseur pour déployer une solution de webcasting et de VOD dans ses locaux à Berne (Suisse).

## *2.6 Recours à des sous-traitants*

Le Fournisseur n'est pas autorisé à 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.

## 2.7 *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, qu'ils fournissent ou qu'ils 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.

## 2.8 *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.

## 2.9 *Propriété intellectuelle*

Le présent appel d'offres et tous ses documents annexés, y compris tout contenu, tout formulaire, 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 papier du présent appel d'offres est détruite ou renvoyée à l'UPU par les Soumissionnaires non sélectionnés sur demande de l'UPU.

## 2.10 *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. la loi sur les immunités des organisations internationales (*International Organizations Immunities Act*) 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), les Soumissionnaires doivent expressément certifier leur volonté et leur capacité juridiques et opérationnelles 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 (y compris son ou ses opérateurs désignés).

#### *2.11 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 (Ordonnance relative à la loi sur la TVA, art. 22; *Instructions 2001* sur la TVA, art. 574, 816 et autres) ainsi que dans d'autres pays; tous les prix sont donc indiqués «nets», sans TVA ou taxes analogues.

#### *2.12 Langue*

Les documents des offres transmises par les soumissionnaires sont entièrement rédigés en anglais ou en français.

#### *2.13 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.

#### *2.14 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 2.15, dans le respect de la date limite indiquée sous 2.20.

#### *2.15 Personnes de contact*

Secrétariat du Comité d'adjudications et d'achats  
Union postale universelle  
Bureau international  
Weltpoststrasse 4  
3015 BERNE  
SUISSE

Adresse électronique: [caa@upu.int](mailto:caa@upu.int)

#### *2.16 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 2.15 le 16 juin 2023 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>).

#### *2.17 Dépôt des offres et date limite*

Toutes les offres doivent être soumises à l'UPU par courrier électronique exclusivement à l'adresse RFP-2023-010@upu.int avec pour objet «RFP-2023-010 – Systèmes de Webcast et de vidéo à la demande».

La date limite de soumission des offres est fixée au **30 juin 2023 à 18 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.

#### *2.18 Procédure d'évaluation*

L'objectif du processus d'évaluation par l'UPU 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 en vue de déterminer aussi objectivement que possible l'offre qui répond le mieux aux besoins spécifiques de l'UPU. Toutes les offres soumises font l'objet d'une évaluation approfondie, à la seule discrétion de l'UPU, en vue de permettre à l'UPU d'engager le Fournisseur de services le plus approprié. Il sera tenu 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.
- Cadre proposé pour le projet;
- 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.

#### *2.19 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.

## 2.20 Calendrier provisoire

Publication de l'appel d'offres	5 juin 2023
Date limite pour la soumission de la notification de participation	16 juin 2023
Date limite pour la soumission des demandes de renseignements et questions	23 juin 2023
Date limite pour l'envoi des réponses aux demandes de renseignements et questions	27 juin 2023
<b>Date limite pour la soumission des offres à l'UPU</b>	<b>30 juin 2023 à 18 heures HAEC</b>
Date prévue de la signature du contrat	31 juillet 2023

### 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

Les Soumissionnaires envoient 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

Non applicable.

### 3.5 Proposition d'ordre technique

Les Soumissionnaires soumettent une proposition d'ordre technique en répondant à chacune des exigences définies sous 4 (Conditions de service). Dans cette proposition, il convient de présenter la méthode, 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:

Les Soumissionnaires ne doivent pas inclure la TVA dans la structure tarifaire (v. sous 2.11). Toutes les informations tarifaires seront indiquées exclusivement en francs suisses (CHF).

Le prix maximum ne doit pas dépasser 100 000 CHF.

### 3.7 Calendrier de mise en œuvre et de paiement

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

Date prévue de la signature du contrat	31 juillet 2023
Début de l'installation	2 août 2023
Fin de l'installation et de la configuration	14 août 2023
Date de fin des services de support et de maintenance	Août 2027

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 et acceptées par le 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

En général, l'UPU est responsable de la production audiovisuelle (c'est-à-dire de l'image, du son et du contenu à diffuser) et le Fournisseur est responsable de l'encodage et de la diffusion en direct (y compris la vidéo à la demande et l'archivage) des événements. Toutefois, à certaines occasions et en fonction du lieu, les flux vidéo et audio peuvent être fournis par d'autres moyens. En de rares occasions, le Fournisseur peut aussi être invité à fournir les flux vidéo et audio.

### 4.2 Conditions requises

#### 4.2.1 Diffusion sur le Web

- Diffusion simultanée dynamique de flux audiovisuels (RTMP, RTMPS, SRT)
- Ingestion de divers flux de sources en direct:
  - Depuis les salles de réunion du Bureau international de l'UPU ou d'autres lieux: Flux vidéo HDMI/HD-SDI + NDI HX + audio XLR + audio Dante (6-12 canaux)
  - Resynchronisation du délai entre l'audio et la vidéo provenant de sources différentes
  - Flux RTMPS/SRT/NDI HX à distance
  - Vidéo + interprétation via Microsoft Teams et Zoom
  - Deux à six salles simultanément avec jusqu'à 10 langues
  - Superposition d'informations dynamiques (images, synthèse vocale, titres)
  - Possibilité de gérer de nouvelles entrées/sorties dans les années à venir
- Gestion et affichage des vidéos/diapositives d'attente jusqu'au début/après la fin de l'événement
- Diffusion en continu de plusieurs flux vidéo de qualité (rediffusion dynamique)
- Mise à disposition de la VOD de chaque session en direct dans tous les canaux audio, à la fin du Webcast.
- Fourniture d'analyses sur les événements (en direct + VOD)
- Flexibilité pour adapter le nombre de canaux audio à chaque session en direct
- Fourniture d'un accès mondial au contenu en direct et à la vidéo à la demande - tous les pays, tous les formats
- Fourniture d'un format vidéo multi-bitrate (MBR)
- Possibilité de montage VOD (avec tous les canaux audio)
- Possibilité de publier tous les événements sur un portail Web dédié à la vidéo
- Possibilité d'accès sécurisé à des événements privés (vidéo en direct + VOD + métadonnées)
- Coordination avec l'ensemble du personnel chargé de la production à l'UPU
- Flexibilité pour gérer un événement urgent en direct sur le site (avec un préavis de 2 à 4 heures)
- Mise à disposition d'un portail web avec accès sécurisé à une bibliothèque de tous les enregistrements d'événements publiés, avec une fonction de recherche et des possibilités de téléchargement pour les administrateurs de l'UPU
- Prise en charge des flux cryptés et authentifiés pour les réunions à huis-clos et hautement confidentielles
- Audio en 10 langues à partir de chaque salle fourni par l'UPU (y compris la langue source, le français, l'anglais, l'arabe, le chinois, le portugais, le russe et l'espagnol).
- Possibilité d'augmenter le nombre de langues pour des événements spécifiques

#### 4.2.2 Portail de vidéos à la demande

- Fourniture d'un code d'intégration du lecteur tout-en-un par événement: direct + VOD + informations connexes
- Possibilité de passer d'une langue à l'autre, y compris pour les métadonnées audiovisuelles (live/VOD)
- Affichage d'un programme de session actualisé et dynamique
- Affichage des sessions de vidéo à la demande/en direct
- Fonctionnalités de recherche par filtre (intervenants, pays, rôles, points de l'ordre du jour, etc.)
- Affichage de plusieurs sessions de groupe en direct (sessions simultanées, etc.)
- Publication des métadonnées (automatisée ou manuelle)
- Vue d'ensemble pendant la recherche du lecteur (sprite)
- Gestion des filtres de session suggérés par événement
- Streaming en direct vers les réseaux sociaux (p.ex. YouTube, Twitter, Workplace, Facebook)

- Suivi de la progression de la réunion et insertion d'informations sur le calendrier de la prochaine réunion (à définir ultérieurement en raison de problèmes linguistiques).
- Fourniture de tous les flux sur toutes les principales plateformes (au minimum, prise en charge par des systèmes tels que la dernière version de Microsoft Windows, Mac OS, OSx and Android)
- Contrôle continu de la qualité de la diffusion
- Suivi des analyses et fourniture de rapports et de statistiques quotidiennement et à la fin des événements
- Analyse régulière du trafic

#### 4.3 *Services facultatifs*

- Installation des équipements d'encodage et de sauvegarde nécessaires et connexion au réseau audiovisuel sur site. Un lieu spécifique sera convenu avec le Fournisseur et le matériel pourra rester sur place si nécessaire.
- Support sur place lors de la diffusion des événements
- Essais de la diffusion à partir du lieu de l'événement avant chaque événement
- Diffusion des flux en direct au début de l'événement à partir des salles et dans les langues requises.
- Possibilité d'ajouter des éléments d'interaction pour les flux en direct et la VOD (par ex., questions et réponses, fonction «J'aime», transcription, navigation par l'intervenant, etc.)
- Possibilité de joindre des documents à l'événement

#### 4.4 *Sécurité*

- Pour des raisons de sécurité, la vidéo doit être hébergée sur l'infrastructure de l'UPU.
- Pour des raisons de sécurité, le traitement de l'architecture des informations doit être effectué sur l'infrastructure de l'UPU; aucun cloud n'est autorisé
- Génération obligatoire d'un code d'intégration pour une diffusion plus large. Le code d'intégration doit intégrer tous les modules/fonctionnalités
- Possibilité d'organiser des événements multilingues en direct et en VOD

#### 4.5 *Catégorisation des événements en direct et en VOD*

Catégorisation par:

- Department/service
- Sujet
- Intervenant
- Langue

#### 4.6 *Intégration*

- Intégration avec le système d'authentification SAML mis en place par l'UPU
- Capacité de diffusion à partir de n'importe quel type d'encodeur (software/hardware)
- Intégration à l'environnement de l'UPU (centre de données, Proxy/NetScaler, etc.)
- Interface d'administration dédiée au portail vidéo avec différents niveaux de droits d'administration

#### 4.7 *Recherche analytique*

- Nombre de vues en direct/VOD
- Taux de lecture des vidéos, durée moyenne de la vidéo par rapport à la durée du média
- Localisation de l'auditoire
- Appareil/navigateur de l'auditoire
- Profil de l'utilisateur, actions et visites des utilisateurs authentifiés
- Journal de bord de l'infrastructure vidéo

#### 4.8 *Suivi des performances;*

Le Fournisseur sera évalué sur la base de:

- sa capacité à fournir des produits d'une qualité technique optimale dans les délais convenus
- Contrôle des coûts
- Gestion appropriée et sans accroc du projet (y compris la communication avec l'agent technique, le chef de projet et toutes les autres parties prenantes).
- Orientation vers le service et réactivité aux besoins et aux attentes de l'UPU

#### 4.9 *Exigences applicables au Soumissionnaire*

Les Soumissionnaires doivent pouvoir communiquer en français ou en anglais.

À des fins de support, les Soumissionnaires doivent être situés à moins de 2,5 heures de train de Berne.

Les Soumissionnaires doivent avoir établi des partenariats avec tous les fournisseurs de tout le matériel fourni (à l'exception des câbles).

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.

#### 4.10 *Conditions applicables aux consultants*

Les consultants doivent pouvoir communiquer en français ou en anglais.

À des fins de support, les consultants doivent être situés à moins de 2,5 heures de train de Berne.

#### 4.11 *Critères d'évaluation*

Les offres des soumissionnaires ne seront évaluées que si elles tiennent compte de tous les éléments présentés dans le présent document. Les Soumissionnaires seront évalués sur la base de: 1° la conformité de leur offre avec les besoins exprimés dans les documents d'appel d'offres fournis; 2° la qualité de leurs partenariats avec les fournisseurs d'équipements; 3° leur structure de prix; et 4° leur date de livraison.

#### 4.12 *Durée des services*

Il est prévu que les services débutent en août 2023 pour une durée contractuelle totale de 4 ans.

#### 4.13 *Lieu de fourniture des services*

Le Fournisseur ou son consultant désigné travaille en relation et en contact étroits avec l'UPU (selon les instructions fournies par cette dernière) et il peut occasionnellement lui être demandé de mener certaines tâches depuis le siège de l'UPU, à Berne.

#### 4.14 *Rapports*

Non applicable.

#### 4.15 *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.

#### 4.16 *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.