



UPU | UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

Appel d'offres

Gestion de la cafétéria

31 octobre 2023

Table des matières		Page
1.	Introduction	3
1.1	Profil de l'Union postale universelle	3
2.	Conditions générales	3
2.1	Confidentialité	3
2.2	Statut juridique du Fournisseur	4
2.3	Portée de l'appel d'offres	4
2.4	Contexte	4
2.5	Objectifs	4
2.6	Recours à des sous-traitants	5
2.7	Utilisation de l'emblème, du nom et du sigle de l'UPU	5
2.8	Offre collusoire, pratique anticoncurrentielle ou toute autre pratique similaire	5
2.9	Propriété intellectuelle	5
2.10	Privilèges et immunités	6
2.11	Exonération fiscale	6
2.12	Langue	6
2.13	Signature	6
2.14	Notification de participation	6
2.15	Personnes de contact	6
2.16	Renseignements supplémentaires et questions	7
2.17	Dépôt des offres et date limite	7
2.18	Procédure d'évaluation	7
2.19	Modification, suspension ou annulation de l'appel d'offres	8
2.20	Calendrier provisoire	8
3.	Structure de l'offre/format de la réponse	8
3.1	Lettre de couverture	8
3.2	Résumé analytique	9
3.3	Informations sur le Soumissionnaire	9
3.4	Informations sur les sous-traitants	9
3.5	Proposition d'ordre fonctionnel	9
3.6	Structure tarifaire	9
3.7	Calendrier de mise en œuvre et de paiement	9
3.8	Conditions générales de l'UPU	10
4.	Exigences en matière de service	10
4.1	Description des services	10
4.2	Éléments fournis par l'UPU	11
4.3	Exigences applicables au Soumissionnaire	12
4.4	Exigences applicables aux consultants	12
4.5	Durée des services	12
4.6	Lieu de fourniture des services	12
4.7	Rapports	12
4.8	Autres exigences	12
4.9	Informations supplémentaires	12

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.

2. Conditions générales

Sauf indication contraire dans le présent appel d'offres, le terme «Soumissionnaire» désigne toute personne physique, entreprise ou personne morale soumettant une offre 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 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 document. 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.

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.

¹ 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 soumettre une offre en réponse au présent appel d'offres doivent s'adresser aux personnes de contact indiquées sous 2.15 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-divulgence 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

Le présent appel d'offres porte sur la gestion du restaurant d'entreprise de l'UPU du 1^{er} février 2024 au 31 janvier 2028.

2.4 Contexte

La gestion du restaurant de l'UPU a été sous-traitée au même fournisseur de services spécialisé durant les huit dernières années. Conformément à son règlement relatif à la gestion financière, l'UPU doit lancer un appel d'offres pour la gestion de son restaurant tous les quatre ans.

Les activités principales du restaurant sont de proposer un service de pauses-café le matin et l'après-midi et les repas du midi à destination du personnel de l'UPU.

De plus, le restaurant doit fournir:

- un service de restauration pour les participants aux sessions du Conseil d'exploitation postale (CEP) et du Conseil d'administration (CA) (durée d'environ deux semaines pour une fréquence de deux fois par an) ainsi qu'aux réunions des groupes de travail (durée d'environ une semaine pour une fréquence de deux fois par an);
- des pauses-café pour les participants aux conférences organisées par des tiers réservant les salles de réunion auprès de l'UPU;
- un service de restauration pour les réceptions (buffets debout pour 100 à 300 personnes) et les déjeuners d'affaires, principalement organisés dans un salon des affaires, qui nécessiteront une attention particulière dans la mesure où ce type d'événements sert de vitrine à l'UPU.

2.5 Objectifs

Le Bureau international souhaite déléguer à un fournisseur de services l'ensemble des activités liées à la restauration au sein de ses locaux tel que défini dans la partie des exigences.

Toutefois, l'UPU demeure le maître d'ouvrage du projet.

Le Fournisseur, en tant que responsable du projet, fournit les services demandés par la clientèle du restaurant et fournit au maître d'ouvrage les informations nécessaires pour permettre à ce dernier de vérifier le bon fonctionnement et la bonne qualité des services.

Les objectifs généraux attendus du Fournisseur par l'UPU sont les suivants:

- Fournir les services répertoriés sous 4.
- S'adapter aux fluctuations de la charge de travail, notamment lors des réunions des organes de l'UPU.
- Conserver des méthodes et des normes professionnelles.
- Mettre en place des indicateurs de qualité dans le but d'améliorer l'efficacité et de fournir au maître d'ouvrage une qualité et un suivi accrus.

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, 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.

2.10 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), 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).

2.11 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

Non applicable.

2.15 Personnes de contact

Secrétariat du Comité d'adjudications et d'achats

Adresse électronique: 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 15 novembre 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 à l'adresse RFP-2023-024@upu.int EXCLUSIVEMENT avec pour objet « RFP-2023-024-Gestion de la cafétéria ».

La date limite de soumission des offres est fixée au 30 novembre 2023 à 12 heures HNEC (UTC+1).

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 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, menée à la seule discrétion de l'UPU, visant à engager le fournisseur de service adéquat. Il sera dûment 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 les suivants:

- Critères opérationnels: respect des exigences en matière de service.
- Critères de coût: coût total de la solution.
- Critères de qualité:
 - Références pour des services similaires.
 - Qualité de l'offre soumise.

Si nécessaire, l'UPU contactera les Soumissionnaires pour les inviter à présenter de manière détaillée leur offre ou leur demander des informations supplémentaires.

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	31 octobre 2023
Date limite pour la soumission des demandes et de la visite sur site	15 novembre 2023
Date limite pour la soumission des offres à l'UPU	30 novembre 2023 à 12 heures HNEC (UTC+1)
Ouverture des offres (privé)	30 novembre 2023 à 13 heures HNEC (UTC+1)
Choix du Fournisseur et attribution du marché	8 décembre 2023
Début de la fourniture de services	1 ^{er} février 2024

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*

Non applicable.

3.5 *Proposition d'ordre fonctionnel*

Les Soumissionnaires soumettent une proposition d'ordre fonctionnel en répondant à chacune des exigences en matière de service définies sous 4. Dans cette proposition, il convient de présenter l'organisation, 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. Cette description doit inclure, sans s'y limiter, le nombre et le type de membres du personnel et le nombre de postes équivalents à un temps plein que cela représente.

3.6 *Structure tarifaire*

Les Soumissionnaires fournissent une structure tarifaire pour les services proposés qui doit inclure au minimum les éléments suivants:

- Coût des différents repas, d'un café, d'un thé et d'une boisson sans alcool (disponibles en bouteille de 50 cl et au verre).
- Répartition détaillée et transparente des coûts et des charges.
- Budget détaillé pour 2024.

Les Soumissionnaires ne doivent pas inclure la TVA dans la structure tarifaire (v. chiffre 2.11). Toutes les informations relatives aux prix sont indiquées exclusivement en francs suisses.

Le Fournisseur assume l'entière responsabilité de tous les risques. Une subvention par l'UPU n'est pas envisagée.

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} février 2024

Date de fin: 31 janvier 2028

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).

L'UPU se réserve le droit de faire contrôler par un auditeur (UPU ou externe) les comptes d'exploitation soumis par le Fournisseur.

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:

4.1.1 Repas

Le restaurant d'entreprise de l'UPU est accessible aux membres du personnel de l'UPU (environ 270 personnes) et aux membres du personnel des autres entités louant les espaces de travail dans le bâtiment (environ 35 personnes).

Le restaurant est ouvert environ deux cent cinquante jours par an.

En moyenne, le restaurant a servi entre 10 et 15 repas par jour en 2022 et 40 repas par jour en 2018 et 2019. Le restaurant vend également des en-cas (p. ex. sandwichs, salades) à environ 20 personnes.

À titre d'exemple, le restaurant propose actuellement:

- deux plats avec de la viande;
- un plat avec du poisson;
- un plat végétarien.

Avec en accompagnement:

- au minimum trois légumes;
- deux ou trois féculents.

En principe, l'UPU exige que l'ensemble des plats chauds soient cuisinés sur place, mais des solutions alternatives peuvent être examinées.

Toutes les offres doivent inclure des exemples de menus hebdomadaires, avec au moins un menu d'été et un menu d'hiver. Il convient de noter que les membres du personnel de l'UPU sont originaires d'environ 40 pays et son restaurant d'entreprise ne peut donc pas être comparé à n'importe quel autre restaurant d'entreprise suisse.

L'UPU attend des menus équilibrés et de qualité, de préférence préparés avec des produits frais, basés sur la cuisine du monde en général, en mettant l'accent sur la cuisine méditerranéenne.

4.1.2 Pauses-café

Le restaurant d'entreprise de l'UPU propose également un service de pauses-café le matin et l'après-midi.

Ce service propose, entre autres, les produits suivants:

- Café, thé, boissons sans alcool (en bouteille).
- Croissants, petits pains, sandwiches, pâtisseries.
- Salades de fruits, muesli, yaourts, etc.

4.1.3 Service aux délégués et aux locataires des salles de réunion

L'UPU organise chaque année les réunions de ses deux Conseils, à savoir le CA et le CEP. Ces réunions durent chacune deux semaines, sont précédées par une semaine de réunions des groupes et ont lieu en général en avril/mai et en octobre/novembre avec une présence d'environ 600 délégués répartis sur les trois semaines. Les prestations à fournir sont celles énumérées sous 4.1.1, mais avec un volume variant entre 70 repas par jour en 2022 et 80 à 100 repas par jour en 2018 et 2019. À ces sessions s'ajoutent des réunions de groupes de travail.

L'UPU loue également ses salles de conférences à des tiers. Ces locations ont lieu pendant environ trente jours par an et regroupent entre 20 et 200 personnes. Les prestations à fournir sont celles énumérées sous 4.1.1 et 4.1.2, les pauses-café étant dans ces cas organisées devant les différentes salles de conférences de l'UPU. Il y a eu 71 événements de ce type en 2022, 94 en 2019 et 57 en 2018.

4.1.4 Service pour les réceptions et les repas d'affaires

Durant les réunions du CA et du CEP et/ou lors de locations de salles de conférences par des tiers, des réceptions pour 100 à 300 personnes sont organisées soit dans le foyer de la grande salle de conférences (Heinrich von Stephan), soit dans la salle de réception Beat Fischer, soit sur la terrasse. Il s'agit en règle générale de buffets debout proposant des plats chauds et froids.

De plus, des repas d'affaires pour quatre à 15 personnes peuvent être organisés tout au long de l'année, principalement dans le salon arabe, qui est prévu pour cet usage. Ces dîners sont généralement destinés à des invités de marque de l'UPU, des Pays-membres de l'UPU ou des ambassadeurs. Par conséquent, une offre culinaire adaptée doit être proposée et le personnel de service doit être dédié, professionnel et discret.

Il y a eu 17 buffets et repas de ce type en 2022, 16 en 2019 et huit en 2018.

Pour ces événements, le Fournisseur soumet au client (UPU ou tiers) une offre couvrant les services proposés et les coûts associés. L'organisation, l'exécution et le contrôle du déroulement de l'événement sont sous la responsabilité du Fournisseur, qui fait office de maître d'hôtel.

4.1.5 Horaires d'ouverture

Le restaurant doit être ouvert au minimum de 8 à 10 heures (pause-café du matin), de 12 heures à 13 h 30 (repas de midi) et jusqu'à 15 h 30 (pause-café de l'après-midi).

4.2 Éléments fournis par l'UPU

L'UPU mettra à disposition du Fournisseur les locaux (cuisine, emplacement de stockage, bureau du gestionnaire du restaurant, salles à manger), le grand inventaire (mobilier, équipement, système de caisses) et le petit inventaire (couverts, vaisselle).

L'UPU prendra à sa charge les frais d'entretien et de réparation ainsi que les frais d'achat de nouvelles pièces pour le grand et le petit inventaire. Le Fournisseur soumettra chaque année une proposition de budget pour le renouvellement des grand et petit inventaires.

Les frais annuels de nettoyage (p. ex. canaux de ventilation, moquettes, fenêtres, lampes) incombent à l'UPU. Les frais quotidiens de nettoyage des locaux utilisés par le prestataire et de la salle à manger sont de la responsabilité et à la charge du Fournisseur.

4.3 Exigences applicables au Soumissionnaire

Il est attendu des Soumissionnaires qu'ils possèdent une expérience en service de restauration dans un environnement international. Ils doivent se familiariser avec les équipements actuels du restaurant disponibles sur site en organisant une visite avant de soumettre leur offre.

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) avec les noms et les coordonnées de leurs références. Les transactions et activités commerciales menées par le Soumissionnaire doivent être conformes aux mandats et aux principes de l'UPU.

Les Soumissionnaires doivent clairement indiquer toute exigence qu'ils pourraient avoir envers l'UPU, en plus de celles décrites sous 4.2.

4.4 Exigences applicables aux consultants

Non applicable.

4.5 Durée des services

Il est prévu que les services commencent le 1^{er} février 2024 pour une durée contractuelle totale de quatre ans.

4.6 Lieu de fourniture des services

Il est demandé au Fournisseur de fournir les services dans les locaux de l'UPU à Berne (Suisse).

4.7 Rapports

Non applicable.

4.8 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.

4.9 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.