

DEMANDE D'OFFRE DE PRIX POUR DES SERVICES

SERVICES DE

Fourniture de services de voyages pour l'OIM sur la base d'un accord à long terme (LTA)

**DEMANDE D'OFFRE DE PRIX
N° : OIM/RBT/RFQ/2022/008**

RMM/MA/TA/2022/0008

Mission : *OIM MAROC*

Titre des Services : Fourniture de services de voyages pour l'OIM sur la base d'un accord à long terme (LTA)



IOM International Organization for Migration
OIM Organisation Internationale pour les Migrations
OIM Organización Internacional para las Migraciones

Demande d'offre de Prix

L'Organisation internationale pour les migrations (ci-après dénommée l'OIM) se propose d'engager une agence de voyage pour la fourniture de services de voyages pour l'OIM sur la base d'un accord à long terme (LTA)

L'OIM invite les agences de voyage à fournir leur Proposition technique et financière pour la fourniture des services suivants : la fourniture de services de voyages. Des informations complémentaires sur les services sont fournies dans les Termes de Références (TDR) ci-joints.

Les Prestataires de services seront sélectionnés sur la base des procédures de Sélection Qualité-Coût décrites dans cette Demande d'offre de prix.

La Demande d'offre de prix est constituée des documents suivants :

Section I. Instructions aux Prestataires de services ;

Section II. Termes de références ;

Les Propositions doivent être soumises par courrier au bureau de l'OIM Rabat sis 11 rue Ait Ourir, Rabat au plus tard le 21 juillet 2022 par courriel à l'adresse email suivante avant minuit heure locale : moroccoprocurement@iom.int. Les propositions reçues tardivement ne seront pas acceptées.

Maha Bargach

OIM Rabat



IOM International Organization for Migration
OIM Organisation Internationale pour les Migrations
OIM Organización Internacional para las Migraciones

Table des Matières

Section I - Instructions aux Prestataires de Services / Personnes physiques 3

Section II. Termes de référence..... 6

Section I - Instructions aux Prestataires de services / Personnes physiques

1. Introduction

- 1.1 Seuls les agences de voyage peuvent soumettre leurs Propositions technique et financière pour les services requis. Les Propositions constituent la base des négociations contractuelles devant aboutir à un contrat signé avec l'association sélectionné.
- 1.2 Les agences de voyage ne doivent pas être engagés à une mission quelconque qui serait en conflit avec leurs obligations présentes ou passées vis-à-vis d'autres entités adjudicatrices, ou qui les placerait dans une position qui les empêche d'être en mesure de mener à bien la mission au mieux des intérêts de l'OIM.
- 1.3 L'OIM n'est pas tenue d'accepter toute proposition et se réserve le droit d'annuler le processus de sélection à tout moment avant l'attribution du contrat, et ce, sans encourir de responsabilité vis-à-vis des Prestataires de services



IOM International Organization for Migration
OIM Organisation Internationale pour les Migrations
OIM Organización Internacional para las Migraciones

2. Manœuvres collusoires, frauduleuses et coercitives

2.1 Le Règlement intérieur de l'OIM exige que le Personnel de l'OIM dans son ensemble, les soumissionnaires, fabricants, fournisseurs ou distributeurs se conforment aux normes les plus strictes en matière de déontologie pendant le processus de passation et d'exécution de tous contrats. L'OIM rejette toute proposition des soumissionnaires et peut le cas échéant, mettre fin à leur contrat s'il est établi qu'ils se sont livrés à des manœuvres collusoires, frauduleuses ou coercitives.

3. Clarifications et amendements des documents de Demande d'offre de prix

3.1 À tout moment avant la soumission des propositions, l'OIM peut, pour quelque raison que ce soit, sur sa propre initiative ou en réponse à une clarification, modifier la Demande d'offre de prix.

3.2. Les Prestataires de services peuvent demander des clarifications sur toutes parties de la Demande d'offre de prix. La demande doit être adressée par écrit et soumis à l'OIM à l'adresse indiquée dans la demande d'offre de Prix

4. Préparation des Propositions

4.1 L'Offre du Prestataire de services doit comprendre les éléments suivants :

- a) la Proposition technique, et
- b) la Proposition financière.

4.2 La Proposition, ainsi que toutes correspondances y relatives partagées par les Prestataires de services et l'OIM doivent être en *français*. Tous les rapports préparés par le Prestataire de services doivent être en *français*



IOM International Organization for Migration
OIM Organisation Internationale pour les Migrations
OIM Organización Internacional para las Migraciones

4.3 Les Prestataires de services sont appelés à fournir le prix de leur service en MAD

4.4 Les termes et la méthode de paiement doivent être clairement spécifiés.

5. Proposition technique

5.1 La Proposition technique doit fournir les informations suivantes :

- * Une brève description du profil de l'agence de voyage
- * trois attestations de référence
- * Toutes les conditions spéciales que l'agence peut offrir à l'OIM

6. Proposition financière

6.1 La Proposition financière doit comprendre tous les coûts suivants :

Frais de service :

- a) Par Billet émis
- b) Par billet annulé
- c) Par billet rebooké
- d) Seuil des frais de remboursement

7. Évaluation

7.1 Les Propositions seront évaluées sur la base de leur conformité aux Termes de référence, aux exigences de la Demande d'offre de prix et des critères ci-dessous :

7.1.1-Expérience, pérennité de l'agence et réputation.

7.1.2 -Frais de service par :

- a) Billet émis (si les tarifs sont différents pour les billets internationaux et nationaux, l'AT doit expliquer pourquoi)



IOM International Organization for Migration
OIM Organisation Internationale pour les Migrations
OIM Organización Internacional para las Migraciones

- b) Billet annulé
- c) Billet rebooké
- d) Seuil des frais de remboursement

7.1.3. Rapidité de réponse- Horaires opérationnels et support dédié à l'OIM- Disponibilité du service (24h/24 et 7j/7)

7.1.4. Toutes les conditions spéciales qu'ils peuvent offrir à l'OIM.

7.1.5. Modalités de paiement : type de fréquence de paiement de la facture.

7.1.6. Le fournisseur doit utiliser AMADEUS pour les réservations

Une proposition est rejetée à ce stade si elle ne répond pas aux aspects importants des Termes de référence

8. Attribution du Marché

Le contrat sera attribué par voie d'un avis d'attribution.

Le Prestataire de services est censé commencer sa mission à la date du 1^{er} AOUT 2022.



IOM International Organization for Migration
OIM Organisation Internationale pour les Migrations
OIM Organización Internacional para las Migraciones

Section II. Termes de référence :

Fourniture de services de voyages pour l'OIM sur la base d'un accord à long terme (LTA)

A. Contexte et considérations générales

1. Origines

Afin de gagner du temps et de réaliser des économies tout en garantissant une qualité de service exceptionnelle, le bureau de l'OIM Maroc envisage de conclure un accord à long terme avec une agence de voyages qualifiée avec la fourniture de services de gestion de voyages pour une période initiale d'une année avec possibilité de prorogation pour une année supplémentaire, sous réserve d'une évaluation satisfaisante des performances.

La signature de l'accord à long terme n'exclut pas la possibilité pour l'OIM d'obtenir un service de gestion de voyages auprès d'autres fournisseurs.

Le volume annuel de billets d'avion achetés par le bureau de l'OIM Maroc en 2021 s'élève à environ 15 603 419 MAD. Le volume de la billetterie dans les années à venir devrait rester à des niveaux similaires ou supérieurs. Toutefois, tout accord résultant de la présente demande de proposition n'apporte aucune garantie de niveaux d'activité futurs.

Les voyages, tels que mentionnés dans les termes de référence, s'appliquent à tous les voyages effectués à des fins commerciales. Ces finalités officielles incluent, sans toutefois s'y limiter, les suivantes :

- Missions officielles, réunions, formations et événements divers, voyage dans le cadre des retours volontaires.

2. Politique de voyage de l'OIM

La politique actuelle en matière de transport aérien exige que les agences de voyage réservent dans tous les cas le tarif le plus économique et recherchent des itinéraires alternatifs afin de proposer les tarifs les plus bas et les plus appropriés, qui répondent aux politiques et aux exigences de voyage de l'OIM. Les politiques de l'OIM énoncent les principes de base suivants :

- a. En général, le trajet le plus direct et le plus économique devrait être choisi en tenant compte des recommandations de l'ONU afin d'éviter certains transporteurs ou itinéraires ;
- b. Les déplacements avec des points de transit devraient être minimum dans le temps ;
- c. Les voyages en classe affaires ou l'équivalent sont interdits

B. Portée des services, résultats attendus et normes de performance :



IOM International Organization for Migration
OIM Organisation Internationale pour les Migrations
OIM Organización Internacional para las Migraciones

3. objectifs

Par la présente, l'OIM sollicite des propositions d'agences de voyage intéressées à fournir divers services de gestion de voyages. Tous les produits de gestion et d'administration, actuels et futurs, qui facilitent les déplacements autorisés, entrent dans le champ de la proposition. Le soumissionnaire retenu sera engagé à cette fin pour une période initiale d'un (1) an, renouvelable pour un (1) an supplémentaire, après évaluation satisfaisante des performances.

4. Portée des services et résultats attendus

L'agence de voyage retenue fournira à l'OIM des produits et services de voyage complets, rapides, exacts et fiables, de 8h30 à 17h30 pendant les jours ouvrables. En outre, l'agence de voyages doit assurer un service d'urgence 24h / 24, ainsi que des services pendant les week-ends et les jours fériés où un service de voyage d'urgence est requis. Les produits et services incluent, sans toutefois s'y limiter, les éléments suivants :

Exigence de services obligatoires :

1) Réservation et billetterie

- Pour chaque demande, offrir le billet le plus économique et le plus direct. Indiquez également les restrictions et pénalités applicables au changement et à l'annulation du billet.
- L'agence de voyages doit reconfirmer et revalider les billets d'avion, re-émettre les billets qui sont retournés à la suite d'un changement de structure ou de structure tarifaire, conformément aux conditions imposées par les transporteurs aériens ;

L'agence de voyages doit rapidement émettre et livrer des billets électroniques et des itinéraires détaillés, imprimés avec précision, (au format électronique) indiquant le statut exact de la compagnie aérienne sur tous les segments du voyage;

- L'agence de voyage doit informer l'OIM avec précision des délais de billetterie et des autres informations pertinentes chaque fois que des réservations sont effectuées, afin d'éviter les annulations de réservations ;
- L'agence de voyage communiquera de manière proactive avec l'OIM si la réservation effectuée doit être prolongée ou annulée et effectuera les nouvelles réservations à la demande.

2) Itinéraires et itinéraires aériens et aériens

- L'agence de voyage propose les tarifs / itinéraires aériens et garantit qu'elle obtiendra le tarif aérien le plus bas disponible pour le trajet concerné selon l'itinéraire le plus direct et le plus économique.



IOM International Organization for Migration
OIM Organisation Internationale pour les Migrations
OIM Organización Internacional para las Migraciones

- L'agence de voyages proposera les tarifs / itinéraires des compagnies aériennes conformément à la dernière liste des Nations Unies relative à la sécurité des compagnies aériennes ;

3) Informations de voyage / avis

- L'agence de voyages fournira aux voyageurs un document d'itinéraire automatisé complet comprenant les transporteurs, les numéros de vol et de voyage, les heures de départ et d'arrivée pour chaque partie du voyage, des informations exonérées de taxe, etc .;
- L'agence de voyages informera les voyageurs, lors de la confirmation de la réservation, des restrictions concernant les vols / billets, les escales involontaires et les autres désagréments de l'itinéraire et fournira la documentation requise pour les voyages ;
- L'agence de voyages informe immédiatement les voyageurs des fermetures d'aéroports, des vols retardés ou annulés, ainsi que de tout changement susceptible d'affecter les préparatifs, ou le nécessitera, suffisamment de temps avant le départ et dès que celui-ci est disponible.

4) Annulation / modification de réservation et remboursements de vol

- L'agence de voyages doit traiter les modifications / annulations de vols dûment autorisées, le cas échéant ;
- L'agence de voyages traitera immédiatement les remboursements des compagnies aériennes pour les billets prépayés annulés et inutilisés et les créditera à l'OIM aussi rapidement que possible;
- L'agence de voyages remboursera les billets dans un délai d'un (1) mois;
- L'agence de voyages limite les frais de remboursement au tarif de la compagnie aérienne, c'est-à-dire qu'aucun frais supplémentaire ne sera supporté par l'agence de voyages;
- L'agence de voyages absorbe les frais d'annulation et / ou de modification de la date de réservation qui ne sont dus à aucune faute de l'OIM ou du voyageur;
- L'agence de voyage doit informer l'OIM de l'état du remboursement des billets.

5) Relations avec les fournisseurs

- L'agence de voyages ne doit pas favoriser un transporteur aérien particulier lors de la réservation;
- L'agence de voyages entretiendra d'excellentes relations avec tous les transporteurs aériens dans l'intérêt de l'OIM.



IOM International Organization for Migration
OIM Organisation Internationale pour les Migrations
OIM Organización Internacional para las Migraciones

- L'agence de voyage doit informer l'OIM avec précision des délais de billetterie et des autres informations pertinentes chaque fois que des réservations sont effectuées, afin d'éviter les annulations de réservations ;

- L'agence de voyage communiquera de manière proactive

6) Contrôle de la qualité des services et améliorations continues

- L'agence de voyages doit mettre en place et contrôler de manière régulière et continue la qualité des produits et services de voyage fournis à l'OIM;

- L'agence de voyage désignera un gestionnaire de clientèle approprié auprès de l'OIM pour la gestion globale des services et la communication de routine.

- L'agence de voyages est absolument tenue de préserver la stabilité du personnel du responsable clientèle et de garantir la continuité et le bon déroulement des services de voyage.

- Ces procédures doivent inclure un système d'auto-inspection couvrant tous les services à exécuter dans le cadre du contrat et inclure une méthode de suivi, d'identification et de correction des défauts de la qualité du service fourni à l'OIM

- Réunions régulières entre la haute direction pour suivre et examiner les progrès de façon continue en vue de suggérer des améliorations au service.

- l'OIM sera informée de toute lacune constatée et des mesures correctives prises;

- L'agence de voyages garantit que le personnel affecté à la gestion des préparatifs de voyage par l'OIM sera constamment formé pour être tenu au courant.

- La mesure des améliorations apportées au service fera partie de l'accord de niveau de service conclu entre les parties.

7) Fournir une interface avec les principales compagnies aériennes pour obtenir les meilleures offres d'entreprise :

Possibilité d'organiser des réunions avec des collègues de haut niveau des compagnies aériennes afin d'obtenir les meilleures offres d'entreprise pour l'OIM.

8) Fourniture de données de vol pour le calcul des émissions de carbone sur demande.

9) Maintenir et mettre à jour les données d'identité des voyageurs fréquents et les garder en sécurité. Ne jamais divulguer / partager les données sans autorisation. Suivre strictement les principes de protection des données de l'OIM.



10) Normes de performance et garantie de niveau de service

L'agence de voyage sous contrat doit exécuter les services et livrer les produits conformément aux normes de performance minimales prescrites dans la présente et fixées par l'OIM :

Product / Service	Performance Attribute	Definition	Standard / Service Level
1. Airline Reservation	Agency Accuracy	Ability to perform task completely and without error	Zero-error in passengers' records/airline bookings, fare computation, routing;
	Speed and Efficiency	Ability to deliver product or service promptly and with the use of resources	<ul style="list-style-type: none"> • For confirmed bookings via itinerary within two hours of request; • For wait listed bookings via regular updates every two days;
2. Airline Tickets	Agent Accuracy	Ability to perform task completely and without error	Zero-error in the printed ticket/aborted travel due to incomplete travel documents
	Timeliness of delivery	Ability to deliver product or service on or before promised date	3 working days before departure date
3. Travel Documentation	Accuracy	Ability to ascertain requirements for various destinations/nationalities	<u>Zero-incident</u> of complaint/aborted travel due to incomplete travel documents
	Clarity	Ability to deliver product or service on or before promised date	<u>10 working days</u> before travel date
4. Billing	Accuracy	Ability to generate billing statements without errors	<u>Zero-Error</u> or no discrepancy between invoices and attachments
	Clarity	Ability to generate bills that are transparent or easy to understand	<u>Zero>Returns</u> for clarification/explanation
5. Rates/Pricing	Fairness	Reasonable charges for services offered	At same or rates lower than market standards
	Company concern about fares	Ability to quote competitive fare	At levels lower than airline preferred rates. Guarantee that <u>one</u>



IOM International Organization for Migration
 OIM Organisation Internationale pour les Migrations
 OIM Organización Internacional para las Migraciones

Product / Service	Performance Attribute	Definition	Standard / Service Level
	Good value indicated by price Willingness to assist IOM to negotiate preferred rates and concessions	Competitive fares quoted vs. restrictions or lack/absence thereof Voluntarily offering to assist IOM in dealings with airlines	<u>quotation is the lowest obtainable fare.</u> At the same terms or better than quoted by airlines Semi annual meetings to obtain competitive rates in the market and preferable fare conditions
6. Service Quality	Accessibility Responsiveness	Ability to access or approach travel agency Willingness to go out of one's way to help the traveler	Telephone: 2 lines Emergency: 24 hours Email: available Website: available Regular coordination meetings with IOM Operations Management Team ; Travel Agency Performance Review once a year; No. of personal travels booked through the travel agent;
7. Problem Solving	Refunds Complaint Handling	Ability to process and obtain ticket refunds on a timely basis Ability to resolve complaints	Within one week from date of cancellation Timeliness: one (1) week Clear line of escalation Manner of resolution: Satisfactory score
8. Travel Experts	Competence	Knowledge of destinations; Knowledge of airline practices, fare levels and shortest routes and connections; Knowledge of IOM Travel Policies;	High Proficient and at least 5 year experience in corporate specialization in Travel Management Services
9. Communications	Awareness Level of Travelers regarding	Services and policies are communicated to travelers; Travelers are well	Frequency of communications: Monthly



IOM International Organization for Migration
 OIM Organisation Internationale pour les Migrations
 OIM Organización Internacional para las Migraciones

Product / Service	Performance Attribute	Definition	Standard / Service Level
	Travel Agency Product and Services	informed about matters concern them;	
10. Hours of Services	Readiness to do business	Travel Expert to commence business	<ul style="list-style-type: none"> ▪ The Travel Agent(s) should provide travel services from 8.30 am to 17.30 p.m during working days. In addition, Travel Agent(s) shall provide for 24 hours a day emergency service, as well as for services during weekends and official holidays where emergency travel service is required. ▪ Zero complaints that no one was around to answer calls.
11. IOM Travel Policy	Adherence to IOM	Knowledge of IOM Travel Policy and secure reservations only in compliance with it	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Send 3 options for each request (if available) which are most direct & economical routes

C. Arrangements contractuels et institutionnels

1. Paramètres du contrat

L'OIM envisage de conclure un accord avec un fournisseur de services sélectionné pour la fourniture de services de gestion des voyages. La période initiale du contrat sera d'un an avec la possibilité de le prolonger d'un an, sous réserve d'une évaluation satisfaisante des performances.

L'agence de voyages, sélectionnée à la suite de la présente offre, transmettra à l'OIM ses propres tarifs et conditions proposés par les transporteurs aériens et ne s'attendra pas à recevoir de commission standard ou de dérogation de la part du transporteur aérien concerné.



IOM International Organization for Migration
OIM Organisation Internationale pour les Migrations
OIM Organización Internacional para las Migraciones

Pour les services énumérés dans la sous-section B (étendue des services, résultats attendus et normes de performance) des termes de référence, l'agence de voyages sélectionnée facturera à l'OIM des frais de transaction fixes pour chaque billet émis et autres services, indépendamment de la classe de réservation et de la destination, comme indiqué dans le bordereau de prix de la présente demande de propositions. Le montant des frais de service reste le même pendant toute la durée du contrat et s'applique à un itinéraire complet par passager et à chaque billet d'avion indépendant émis, à moins que des modifications tarifaires introduites par le transporteur aérien ne soient communiquées officiellement.

2. Rôles et responsabilités

L'agence de voyage collaborera avec les représentants désignés par le CdM de l'OIM, qui demanderont des devis pour divers itinéraires, selon les besoins. Les demandes doivent être adressées par écrit aux experts en voyages désignés par l'agence de voyages sous contrat et doivent contenir les informations minimales suivantes :

- itinéraire / itinéraire du voyage ;
- date de départ et d'arrivée ;
- la classe de réservation et les conditions de réservation, le cas échéant (par exemple, dates modifiables, entièrement remboursable, etc.) ;
- nombre de billets requis ;
- restrictions concernant les compagnies aériennes et / ou les transporteurs aériens, le cas échéant.

Les demandes de devis doivent être envoyées entre 08h30 et 17h30 pendant les jours ouvrables. En cas de demande de services d'urgence pendant les week-ends et les jours fériés, la demande de devis envoyée par écrit doit être suivie d'un appel téléphonique du demandeur alertant de la situation d'urgence.

Dans les deux heures ouvrables qui suivent la réception d'une demande écrite par courrier électronique, l'agence de voyages sous contrat doit fournir son devis conformément à la politique de voyage de l'OIM et aux tarifs et conditions spéciaux proposés par les transporteurs aériens à l'OIM. La proposition doit comporter au minimum trois options pour l'itinéraire demandé et doit contenir les informations suivantes pour chaque option :

- les transporteurs aériens et les numéros de vol ;
- les dates et heures des départs / arrivées pour chaque segment du voyage ;
- classe de réservation avec description des restrictions applicables et période de validité de la réservation ;
- frais de remboursement / modification de réservation ;
- prix en MAD, ventilé par billet, taxes, frais de service et autres frais, le cas échéant.

Le représentant de l'OIM choisit l'offre acceptable, confirme et demande à l'agence de voyages de procéder à la réservation dans les meilleurs délais. L'agence de voyages envoie la réservation par courrier électronique au représentant de l'OIM. La période de validité de la réservation doit



IOM International Organization for Migration
OIM Organisation Internationale pour les Migrations
OIM Organización Internacional para las Migraciones

être conforme aux politiques appliquées par les transporteurs aériens et doit être indiquée dans le message.

Le représentant de l'OIM s'efforcera d'obtenir toutes les approbations requises pour la réservation proposée et le voyage au cours de la période de validité de la réservation. Au cas où il / elle aurait omis de demander l'émission d'un billet électronique dans la période de validité de la réservation initialement proposée, l'agence de voyage s'efforcera de réserver à nouveau l'itinéraire proposé initialement au même tarif et aux mêmes conditions, ou en informera le représentant de l'OIM de l'impossibilité de le faire et doit réserver le billet au prochain tarif disponible le plus bas.

Après approbation du voyage, l'expéditeur autorisé doit demander l'émission d'un billet électronique conformément à la réservation confirmée et au prix.

9. Gestion des contrats et facturation

L'OIM évaluera et vérifiera périodiquement, avec d'autres agences de voyages et d'autres indicateurs du secteur, la comparabilité et la compétitivité des tarifs proposés par l'agence de voyages sous contrat. L'OIM se réserve le droit de résilier à tout moment le contrat avec l'agence de voyages si celle-ci facture à l'OIM des tarifs supérieurs aux normes du marché ou ne fournit pas les services minimaux décrits dans le présent document d'appel d'offres.

Facturation

- L'agence de voyage envoie une facture officielle de TVA accompagnée d'un itinéraire détaillé au représentant désigné de l'OIM à la fin de chaque mois pour tous les services fournis à l'OIM au cours de ce mois;
- la facture doit être émise dans l'état actuel du contrat;
- L'itinéraire détaillé doit être ventilé par tarif du billet, type de taxes, frais de service et autres frais (le cas échéant);
- Dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de la facture, l'OIM effectuera le paiement à l'agence de voyages après examen et approbation des services inclus dans la facture;
- Le paiement par l'OIM ne sera effectué que par virement bancaire.

D. Qualifications du prestataire de service retenu

10. Qualification de l'agence de voyage réussie

L'agence de voyages retenue qui sera chargée de répondre aux besoins de l'OIM aura les critères d'éligibilité minimaux suivants:

- Enregistrement légal auprès de l'entité gouvernementale concernée
- Agence de voyages IATA accréditée dûment agréée dans le pays, avec au moins 5 ans d'expérience
- Minimum 5 ans d'expérience dans la spécialisation en entreprise dans les services de gestion de voyages
- Preuve de solvabilité satisfaisante («Bonne solvabilité» ou l'équivalent) établie par des agences de notation nationales ou internationales reconnues et réputées).
- maintient une feuille de route satisfaisante au service des organisations internationales, des ambassades et des multinationales de taille moyenne à grande;



IOM International Organization for Migration
OIM Organisation Internationale pour les Migrations
OIM Organización Internacional para las Migraciones

- emploi des experts du voyage compétents et expérimentés, notamment en matière de billetterie et de calcul des tarifs, comme en témoigne leurs antécédents dans leur Curriculum Vitae;
- Capacité financière de fournir des services à l'OIM;
- Maintient les installations de réservation en ligne / réservations aériennes (à savoir Amadeus (obligatoire), Galileo ou similaire), la billetterie internationale et les installations d'impression de billet;
- Vouloir et pouvoir garantir la livraison des produits et services conformément aux normes de performance requises par le présent mandat.

L'agence de voyages retenue est tenue de recruter du personnel possédant les qualifications minimales suivantes:

1. Un responsable de clientèle devrait être chargé de la coordination générale de la gestion des voyages avec l'OIM. Le responsable client disposant de l'autorité nécessaire pour prendre des décisions en vue de la résolution rapide des problèmes;
2. Au moins deux experts en voyages ayant au moins cinq à cinq années d'expérience pratique de la gestion des services de voyage, de l'exploitation des systèmes automatisés de réservation et de billetterie;

Les experts de voyage désignés dans la proposition doivent être les employés qui seront responsables de la gestion des services de voyage pour l'OIM pendant toute la période définie pour le présent contrat. Si l'expert en voyages décide de mettre fin à ses services avec l'agence de voyages, celle-ci doit en informer l'OIM un mois à l'avance. L'OIM a le droit de rejeter l'expert en voyages nouvellement nommé s'il est jugé qu'il n'est pas assez compétent pour gérer les services de voyage. En cas de non-affectation de personnel expérimenté, l'OIM aura le droit de résilier le contrat.

Les autres compétences et installations requises doivent provenir de la capacité existante de l'agence de voyages.

L'agence de voyages dispose d'un plan de remplacement en cas de maladie ou de vacances de son personnel afin de lui assurer un service complet en tout temps, conformément au contrat.