

Demande de propositions référence LRPS-2024-9193502

Identification de prestataires de services financiers (PSF)
spécialisés dans la fourniture de services de paiement en monnaie
électronique (Mobile Money) en République Démocratique du Congo,
en vue de la signature des accords à long terme (LTA)

NMK

Chère Madame,
Cher Monsieur,

Dans la perspective de signer des accords à long terme (LTA), l'UNICEF RDC lance ce présent Appel à Proposition aussi appelé Demande de Proposition de Services (RFP) pour identifier les prestataires de services financiers (PSF) spécialisés dans la fourniture de services de paiement en monnaie électronique (Mobile Money) en République Démocratique du Congo. Les prestataires qui seront sélectionnés à la suite de cette RFP seront invités à signer des Accords à Long Terme pour une durée de vingt-quatre mois (24) mois avec possibilité de reconduction pour une durée supplémentaire de douze (12) mois. La soumission qui comprendra deux offres dont une offre technique et une offre financière soumises de manière très distinctes, sera transmise via la plateforme E-Tend de l'UNICEF [au plus tard le lundi 04 novembre 2024 à 17h00' \(heure de Kinshasa\)](#).

Ce document de RFP est structuré en six (6) sections plus deux (2) annexes à signer à cacheter et à retourner :
Sections :

- A. Instructions aux soumissionnaires,
- B. Caractéristiques des offres et processus de sélection
- C. Les conditions spéciales de cette Demande de Proposition (RFP),
- D. Informations et considérations d'ordre général
- E. Les Termes de Référence (TdRs).
- F. Annexe A - Termes et conditions générales de contrat (Services)

Annexes à signer, à cacheter et à retourner avec la soumission :

- Annexe B : FORMULAIRE DE SOUMISSION
- Annexe C : Bidder Declaration Form

Les instructions dans la section A de ce document doivent être scrupuleusement respectées au risque de voir la soumission rejetée.

Les conditions spéciales de la sollicitation feront partie intégrale du/des bon(s) de commande ou LTA(s) ou Contrat(s) Institutionnel(s) établis comme résultat de cette sollicitation.

Un/Les contrat(s) sous la forme de Bon(s) de Commande, LTA(s), Contrat(s) institutionnel(s) pourra être attribué au fournisseur ou aux fournisseurs ayant soumis des propositions valides représentant le meilleur rapport qualité et prix compte tenu des éléments et critères d'évaluation inclus dans ce document de sollicitation.

Le Bureau de l'UNICEF RDC remercie tous les soumissionnaires potentiels de l'intérêt qu'ils portent à notre organisation et de leur contribution à l'accomplissement de nos fonctions de défendre les droits des enfants, d'aider à répondre à leurs besoins essentiels et de favoriser leur plein épanouissement, et attend avec intérêt leurs propositions

-----*Mason Yahaya*-----
11-10-2024
Contract Specialist

A. INSTRUCTIONS AUX SOUMISSIONNAIRES

Instructions aux Soumissionnaires	Exigences Particulières
Lieu et Adresse exacte où les propositions doivent être déposées/envoyées	Les propositions techniques et les offres financières doivent être soumises via la plateforme in-Tend de l'UNICEF (www.ungm.org). Voir instructions en lien : 220524 - UNICEF soumissions en ligne - instructions en francais.pdf
Date et heure limite de soumission des offres	Les propositions techniques et les offres financières doivent être téléchargées sur la plateforme in-Tend de l'UNICEF dans les enveloppes dédiées : « Bid Form » (Annexe 2), « Technique » et « Financière ». Le dépôt sur la plateforme in-Tend sera possible jusqu'à la date et l'heure limite de transmission des offres fixées au 04 novembre 2024 à 17 h00 (heure de Kinshasa) . Au-delà de cette date et de cette heure il ne sera plus possible de soumettre une offre.
Ouverture publique des plis et procès-verbal	☒ Non ☐ Oui Vu le caractère de cet appel d'offre il n'y aura pas d'ouverture publique des plis.
Demande d'information complémentaire	Toutes les demandes de changements, de modifications ou d'éclaircissements doivent être soumises via la plateforme de soumission électronique "E-Tend" de l'UNICEF. Toutes les communications concernant cet appel à propositions doivent faire référence à son numéro et être soumises avant la « date limite de demande de clarifications » et transmise via la plateforme in-Tend et non par tout autre moyen (mail ordinaire par exemple). La correspondance peut être créée, lue, envoyée et reçue sous l'onglet « Correspondance » de la Plateforme. Lorsque vous soumettez <i>une demande de clarification, veuillez ne pas soumettre en même temps une copie de votre offre</i> ; cela entraînera son invalidation. <u>Seules les demandes soumises sur la plateforme in-Tend seront prises en compte et auront des réponses de la part de UNICEF via la même plateforme.</u>

	Dès que des clarifications spécifiques relatives à un appel à propositions sont émises par l'UNICEF, un nouvel onglet de « <i>Clarifications</i> » est automatiquement créé dans le système entre l'onglet « <i>Correspondance</i> » et l'onglet « <i>History</i> ». Chaque soumissionnaire est ainsi invité à consulter régulièrement la plateforme in-Tend pour être au courant des éventuelles clarifications additionnelles sur cet Appel à propositions. L'UNICEF s'efforcera de répondre rapidement aux demandes de clarification. Toute réponse tardive de sa part ne l'obligera pas à proroger la date limite de transmission des offres, sauf si l'UNICEF estime qu'une telle prorogation est justifiée et nécessaire.
Conformité des soumissions	Toute proposition qui ne répondrait pas explicitement aux exigences du présent appel à propositions sera rejeté pour non-conformité et sans préjudice pour l'UNICEF. Pour faciliter l'identification et le rattachement de chaque type d'offre au dossier la première page doit comporter la précision sur la référence de l'Appel à propositions, son objet et le type d'offre comme ci-dessous : ▪ Bid Form (Annexe 1 – formulaire de soumission) rempli et signé ▪ Première page proposition technique : "LRPS 2024-9193448 LTA Fourniture service Internet - Proposition technique" ▪ Première page offre financière : " LRPS 2024-9193448 LTA Fourniture service Internet - Offre financière".
Soumission des offres	Les propositions techniques et offres financières en fichiers électroniques devront être soumis via la plateforme in-Tender dans l'enveloppe dédiée : ▪ Annexe 1 – formulaire de soumission rempli et signé dans l'enveloppe « Bid Form » ▪ Le ou les fichiers relatifs à la proposition technique dans l'enveloppe "Technical", ▪ Le ou les fichiers relatifs à l'offres financière dans l'enveloppe "Financial". AUCUNE INFORMATION SUR LES PRIX NE DOIT FIGURER DANS LA PROPOSITION TECHNIQUE.
Contenu de l'offre technique	L'offre technique sera composée d'un dossier administratif et d'une proposition technique. <u>Partie A</u> : Le dossier administratif est constitué des documents suivants pour les entreprises basées en RDC : - Registre de commerce (RCCM) - Identification Nationale - Agrément / Autorisation de fonctionnement - Attestation fiscale /numéro d'impôts - Attestation d'affiliation à la Caisse de Sécurité Sociale (CNSS).

	L'absence de l'un ou plusieurs des cinq (05) documents ci-dessus pourra entraîner le rejet automatique de l'offre. Pour les entreprises basées hors de la République Démocratique du Congo (RDC), elles doivent présenter les documents similaires en vigueur dans le pays de leur exercice (origine). Partie B : La proposition technique comprenant les détails énumérés à la section " Processus et méthodes d'évaluation" dans la partie des TdRs ci-dessous. L'offre technique <u>ne doit pas contenir d'information sur les prix proposés</u> pour la prestation. <u>Toute information financière retrouvée dans une offre technique / administrative entraînera automatiquement son rejet.</u> La copie légalisée des documents administratifs pourra être demandée au soumissionnaire retenu avant la signature du contrat.
Contenu de l'offre financière	L'offre financière doit être en HT/HTVA, en dollars américain. Le soumissionnaire peut ajouter tous les détails nécessaires permettant une meilleure analyse et comparaison.
Modifications des soumissions	Il appartient exclusivement aux soumissionnaires d'examiner soigneusement et en détail la parfaite conformité de leurs soumissions aux exigences de l'Appel à propositions, en gardant à l'esprit que d'importantes lacunes dans le cadre de la fourniture des informations requises par l'UNICEF, ou un manque de clarté dans la description des services devant être fournis, peuvent entraîner le rejet de la soumission. Le soumissionnaire assumera la responsabilité de ses propres interprétations ou conclusions erronées se rapportant aux informations fournies par l'UNICEF dans le cadre de l'Appel à propositions. Un soumissionnaire pourra retirer, remplacer ou modifier une offre déjà téléchargée sur la plateforme. Toutes les modifications sur les offres en cas de besoin doivent être téléchargées sur la plateforme avant la date limite de dépôt des offres. Aucun soumissionnaire ne pourra retirer, remplacer ou modifier sa soumission entre la date-limite de remise des soumissions et l'expiration de la durée de validité de sa soumission indiquée dans le formulaire de soumission, ou toute prorogation de ladite durée.
Erreur dans la soumission et correction	Il est attendu que les soumissionnaires examinent soigneusement leurs propositions et toutes les instructions concernant la prestation ou la proposition et de s'assurer que les montants sont corrects.
Droits de l'UNICEF	L'UNICEF se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute soumission, quelle qu'elle soit. L'UNICEF se réserve le droit d'annuler la procédure de l'AO et d'écarter toutes les soumissions, à un moment quelconque avant l'attribution des marchés, sans recours de responsabilité quelconque vis-à-vis du ou des soumissionnaires concernés et sans être tenu d'informer le ou les soumissionnaires affectés des raisons de sa décision.

	L'UNICEF ne pourra pas être tenu responsable des dépenses que les soumissionnaires auront engagées pour préparer leurs réponses à la soumission de cette demande de propositions (DDP).
Propriété de l'UNICEF	Les demandes d'informations supplémentaires ainsi que les réponses et les offres envoyées sont considérées propriété de l'UNICEF. Tout le matériel soumis en réponse à cette DDP sera à l'UNICEF.
Langue de l'offre	☒ Français ou Anglais ☐ Autre : N/A Soumissionner dans toute autre langue que celle indiquée dans la Demande à Proposition <u>annulera</u> l'offre soumise.
Devise de l'offre	☒ Dollar américain ou Euro ☐ Autre : N/A Soumissionner dans toute autre devise que celle indiquée dans l'AO annulera l'offre soumise.
Durée de la validité des propositions de prix à compter de la date de soumission	☒ 120 jours à compte de la date d'ouverture des offres Dans des circonstances exceptionnelles, l'UNICEF pourra demander au soumissionnaire de proroger la durée de validité de l'offre de prix au-delà de ce qui est indiqué dans ce document de DDP. Le soumissionnaire devra alors confirmer par écrit la prorogation sans pour autant apporter des modifications sur l'offre de prix.
Calendrier indicatif du déroulement de la présente consultation	• Date d'envoi de l'avis : 11 octobre 2024 • Date limite de réception des questions, demandes de clarifications : 28 octobre 2024 à 17h00 (heure de Kinshasa) • Date limite de dépôt des offres : 04 novembre 2024 à 17h00 (heure de Kinshasa). • Notification du marché, signature du contrat : dans les 30 jours qui suivront l'ouverture des offres financières.

B. CARACTERISTIQUES DES OFFRES ET PROCESSUS DE SELECTION

Tout soumissionnaire intéressé par la présente Demande de Propositions devra fournir suffisamment d'informations dans la proposition technique visant à démontrer la conformité avec l'exigence fixée dans chaque section. Les propositions devront inclure une proposition technique et une offre financière.

AUCUNE INFORMATION SUR LES PRIX NE DOIT FIGURER DANS LA PROPOSITION TECHNIQUE sous peine d'élimination directe.

Les caractéristiques des offres attendues ainsi que le processus de sélection sont détaillées dans les Termes de Référence (Section E)

Les documents administratifs ne feront pas l'objet de notation mais de vérification. L'absence d'un ou plusieurs documents prouvant l'existence légale ou la conformité de l'entreprise avec l'administration congolaise peut entraîner le rejet pur et simple de l'offre du soumissionnaire.

Numéro d'immatriculation au portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies (UNGM). Nous vous demandons de bien vouloir vous inscrire, au minimum, aux étapes de base et de niveau 1. Pour l'inscription et les instructions sur la façon de procéder. Veuillez consulter le site UNGM : <https://www.ungm.org/Public/Pages/RegistrationProcess>

C. CONDITIONS SPECIALES DE CETTE DEMANDE DE PROPOSITIONS

a. Engagement contractuel et Pénalités de retard

Les prestataires sélectionnés ont l'obligation de mettre à la disposition de l'UNICEF le personnel dont le CV a été utilisé dans la soumission technique. Toute modification de personnes après sélection, sans l'autorisation écrite de l'UNICEF, entraînera l'annulation de fait du contrat.

Si le prestataire ne parvient pas à terminer le travail dans les délais convenus dans le contrat, des pénalités seront appliquées par l'UNICEF en déduisant 0.5% par jour de retard sur la valeur des prestations non exécutées dans les délais jusqu'à concurrence de 10% de la valeur totale du contrat.

Le paiement ou la déduction de tels dommages ne dispensera pas les prestataires de ses obligations ou responsabilités relatives au contrat.

b. Calendrier des paiements

Les paiements se feront après prestations et sur la base des termes de référence publiés.

c. Termes de paiement / Rabais

Les termes de paiement standards de l'UNICEF sont de **30 jours** ouvrables après la réception de la facture accompagnée de tous les documents pertinents tel que stipulés dans le Bon de Commande/Contrat de l'UNICEF. Tout rabais doit clairement être indiqué dans le formulaire de l'offre.

d. Liquidation des dommages

Pour des retards de livraison non préalablement négociés et expressément acceptés, l'UNICEF sera habilitée à réclamer une liquidation de dommages et à déduire par jour de retard 0.5% de la valeur des articles/services conformément au Bon de Commande/Contrat, jusqu'à un maximum de 10% de la valeur de l'achat. Tout problème émanant d'une qualité inférieure ou de non-conformité aux spécifications sera évalué et résolu indépendamment. Le paiement ou la déduction de la liquidation de dommages ne libère pas le fournisseur de ses autres obligations ou engagements conformément au Bon de Commande/Contrat.

D. INFORMATIONS ET CONSIDERATIONS D'ORDRE GENERAL

a. Droit d'accepter, de rejeter les soumissions ou de les déclarer non conformes

L'UNICEF se réserve le droit d'accepter ou de rejeter toute soumission, de déclarer tout ou partie des soumissions non-conformes, et de rejeter toutes les soumissions à tout moment avant l'attribution du contrat, sans engager sa responsabilité ou être tenu d'informer le ou les soumissionnaires concernés des motifs de sa décision.

L'UNICEF vérifiera également si les soumissionnaires figurent sur la liste récapitulative des personnes et entités liées à des organisations terroristes de l'ONU, la liste des fournisseurs suspendus ou radiés du registre des fournisseurs de la Division des Achats du Secrétariat des Nations Unies, la liste d'exclusion de l'ONU et toute autre liste pouvant être établie ou reconnue par la politique de l'UNICEF en matière de sanction des fournisseurs, et rejettera immédiatement leurs soumissions le cas échéant.

b. Evaluation des commissionnaires retenus

Les prestataires qui seront retenus pour la signature des Accords à Long Terme feront l'objet d'une autre évaluation pour laquelle il lui sera demandé les états financiers certifiés de 2022 et 2023 ci-dessous :

- Le bilan
- Le compte de résultats / compte des pertes et profits
- Le compte de flux de trésorerie
- Le compte des variations des capitaux propres
- Les notes / annexes des bilans financiers si possible,

c. Garantie bancaire pour avance de démarrage

Sans objet pour cette demande de propositions

d. Droits de l'enfant et mines

Veuillez noter qu'un certain nombre de services d'achat du système des Nations Unies ont décidé de ne pas travailler avec les entreprises ou l'une quelconque de leur filiales ou succursales qui s'adonnent à des pratiques contraires aux droits définis dans la Convention relatives aux droits de l'enfant

concernant la protection des enfants qui travaillent, ou qui sont impliquées dans la vente ou la fabrication de mines antipersonnel, ou de tout composant de ces mines.

e. Corruption et manœuvres frauduleuses

S'il existe des raisons irréfutables portant à croire que l'Entreprise s'est livrée à la corruption ou à des manœuvres frauduleuses au cours de signature d'un Accord à long terme, de l'attribution ou de l'exécution d'un marché, UNICEF RDC peut, quinze (15) jours après le lui avoir notifié, résilier le Contrat et les dispositions des paragraphes ci-après sont applicables de plein droit.

Aux fins de ce paragraphe, les termes ci-après sont définis comme suit :

- (i) est coupable de **“corruption”** quiconque offre, donne, sollicite ou accepte un quelconque avantage en vue d'influencer l'action d'un staff de l'UNICEF RDC au cours de l'attribution ou de l'exécution d'un marché, et
- (ii) se livre à des **“manœuvres frauduleuses”** quiconque déforme ou dénature des faits afin d'influencer l'attribution ou l'exécution d'un marché de manière préjudiciable à l'UNICEF RDC. “Manœuvres frauduleuses” comprend notamment toute entente ou manœuvre collusoire des Soumissionnaires (avant ou après la remise de la proposition) visant à maintenir artificiellement les prix des propositions à des niveaux ne correspondant pas à ceux qui résulteraient du jeu d'une concurrence libre et ouverte, et à priver UNICEF RDC des avantages de cette dernière.

UNICEF RDC rejettera une proposition d'attribution s'il est avéré que l'Attributaire proposé est coupable de corruption ou s'est livré à des manœuvres frauduleuses pour l'attribution de ce marché.

UNICEF RDC exclura une entreprise indéfiniment ou pour une période déterminée de toute attribution de marchés sous sa responsabilité, s'il est établi à un moment quelconque, que cette Entreprise s'est livrée à la corruption ou à des manœuvres frauduleuses en vue de l'obtention ou au cours de l'exécution d'un Accord à Long terme ou d'un marché sous sa responsabilité.

L'UNICEF exige de l'ensemble des soumissionnaires qui répondront à la présente demande de proposition qu'ils se conduisent de manière professionnelle, objective et impartiale et qu'ils privilégient en toutes circonstances les intérêts de l'UNICEF. Les soumissionnaires doivent strictement éviter tout conflit avec d'autres engagements ou leurs propres intérêts. Tous les soumissionnaires qui s'avèreront être en situation de **conflit d'intérêts** seront éliminés. Sans limiter la généralité de ce qui précède, les soumissionnaires et leurs sociétés affiliées seront considérés comme étant en situation de conflit d'intérêts vis-à-vis d'une ou de plusieurs parties dans le cadre de la présente procédure d'invitation à soumissionner lorsque :

- ils seront ou auront été par le passé liés à une société, ou à l'une de ses sociétés affiliées, ayant été engagée par l'UNICEF pour fournir des services au titre de la préparation de la conception, des spécifications, des termes de référence, de l'analyse/estimation des coûts et des autres documents devant être utilisés pour l'achat des biens et services dans le cadre de la présente procédure de sélection ;
- ils auront participé à la préparation et/ou à la conception du programme/projet relatif aux services demandés aux termes de la présente RFP ; ou
- ils seront considérés comme étant en situation de conflit pour tout autre motif qui pourra être retenu par l'UNICEF ou à sa seule et entière discrétion.

Les soumissions déposées par deux (2) soumissionnaires ou plus seront toutes rejetées par l'UNICEF dans les cas suivants :

- s'ils ont au moins un associé, administrateur ou actionnaire dominant en commun ;
- si l'un d'entre eux reçoit ou a reçu de l'autre ou des autres une quelconque subvention directe ou indirecte ;
- s'ils possèdent le même représentant légal aux fins de la présente RFP ;
- s'il existe entre eux une relation qui, directement ou par l'intermédiaire de tiers communs, leur permet d'avoir accès à des informations ou d'influer sur la soumission d'un autre soumissionnaire dans le cadre de la présente procédure de RFP ;
- s'ils sont les sous-traitants de leurs soumissions respectives, ou si le sous-traitant d'une soumission dépose également une autre soumission en son nom et en tant que soumissionnaire principal ;
- si un expert proposé pour faire partie de l'équipe d'un soumissionnaire participe à plusieurs soumissions dans le cadre de la présente RFP. La présente condition ne s'applique pas aux sous-traitants inclus dans plusieurs soumissions.

En cas d'incertitude concernant l'interprétation d'une situation susceptible de constituer un conflit d'intérêts, les soumissionnaires devront en informer et/ou solliciter l'avis de l'UNICEF.

Les soumissionnaires doivent indiquer dans leurs soumissions les informations suivantes :

- s'ils sont les propriétaires, copropriétaires, dirigeants, administrateurs, actionnaires dominants de tout partenaire de réalisation recevant des services dans le cadre de la présente RFP ou si leur personnel clé fait partie de la famille d'un fonctionnaire de l'UNICEF exerçant des responsabilités dans les fonctions d'achat et/ou le gouvernement du pays concerné ; et
- les autres situations susceptibles de donner lieu, réellement ou en apparence, à un conflit d'intérêts, une collusion ou des pratiques déloyales.

La non-divulgaration de telles informations pourra entraîner le rejet de la ou des soumissions concernées.

Clause de Protection Contre Exploitation et Abus Sexuel (PEAS ou PSEA) pour les fournisseurs et prestataires

Pour dossiers appels d'offres et appels à propositions

Le soumissionnaire déclare et garantit qu'il a pris et prendra toutes les mesures appropriées pour prévenir l'exploitation ou les abus sexuels par son personnel, y compris ses employés ou toute personne engagée par son entreprise pour fournir des biens et/ou services au titre du bon de commande ou contrat qui lui sera attribué par UNICEF.

À ces fins, l'activité sexuelle avec toute personne âgée de moins de 18 ans, indépendamment de toute loi relative au consentement, constituera l'exploitation et l'abus sexuels de cette personne.

En outre, Le soumissionnaire déclare et garantit qu'il a pris et prendra toutes les mesures appropriées pour interdire à son personnel ou à toute personne engagée par son entreprise d'échanger de l'argent, des biens, des services ou d'autres choses de valeur contre des faveurs ou des activités sexuelles, ou de se livrer à des activités sexuelles qui exploitent ou dégradent toute personne.

Cette disposition constitue une condition essentielle pour exécution d'un bon de commande ou contrat pour UNICEF et toute violation de cette déclaration et garantie autorisera l'UNICEF à résilier immédiatement le bon de commande ou contrat après notification au fournisseur/prestataire, sans aucune responsabilité pour les frais de résiliation ou toute autre responsabilité de quelque nature que ce soit.

A. TERMES DE REFERENCE (TdRs)

Titre	Identification de prestataires de services financiers (PSF) spécialisés dans la fourniture de services paiement en monnaie électronique (Mobile Money) en République Démocratique du Congo, en vue de la signature des accords à long terme (LTA)
Objectif	L'objectif principal de cette prestation sera d'effectuer des paiements aux populations vulnérables affectées par des chocs et des prestataires de services communautaires (vaccinateurs, agents de santé communautaires et travailleurs sociaux etc.) qui supportent la fourniture des services aux enfants. La prestation devrait être fournie au respect scrupuleux du calendrier de paiement établi par l'UNICEF et selon les termes du contrat qui sera signé entre UNICEF et les prestataires de services financiers (PSF). Les services suivants seront rendus pour atteindre les résultats attendus.
Lieu	Toute la République démocratique du Congo
Durée	24 mois avec possibilité de renouvellement pour 12 mois supplémentaires
Date de début/Fin	1er décembre 2024 – 30 novembre 2026
Type de contrat	Accord à Long Terme (LTA : Long term agreement)

1. Contexte and justification

La République démocratique du Congo (RDC) continue de faire face à une crise sécuritaire et humanitaire très complexe avec des conséquences désastreuses pour les populations civiles les plus vulnérables. Ainsi, selon OCHA, plus d'un quart de la population du pays, soit [25,4 millions](#) de personnes éprouvent des besoins multisectoriels élevés en 2024. L'effet conjugué des conflits et des catastrophes naturelles accentuées par le changement climatique conduit à une exacerbation des besoins humanitaires.

Selon le dernier rapport du cadre intégré de classification de l'insécurité alimentaire, de la période allant de janvier à juin 2024, plus de [23,4 millions](#) de Congolais risquent d'être touchés par l'insécurité alimentaire aigue (phase 3 et 4 de l'échelle de IPC IAA). Les provinces de l'Est, avec plus de [6.7 millions](#), représentant plus de 29 pour cent du nombre total de personnes affectées, font face à une situation humanitaire complexe. De plus, 802 000 enfants en situation de malnutrition aiguë sévère (MAS), 2,1 millions d'enfants en situation de malnutrition aiguë modérée (MAM) et 1,1 millions de femmes enceintes et femmes allaitantes (FEFA) souffrant de malnutrition aiguë (OCHA, 2023).

Le pays est aussi confronté à des épidémies récurrentes et multiples. Depuis 2017, [1085](#) cas de poliovirus variants circulants ont été enregistrés. Au-delà de l'épidémie Polio, le pays fait face à des cas de choléra, de rougeole et connaît une hausse de cas de variole simienne dite en anglais "Monkey Pox" en sigle «Mpox». La situation épidémiologique en 2024 indique que depuis le début de l'année et jusqu'à la semaine 33, 17801⁵ cas suspects et 610 décès ont été notifiés soit une létalité de 3.5% (Plan de réponse Mpox, UNICEF).

A cette situation d'épidémies s'ajoute la dégradation continue de la situation sécuritaire qui affecte des millions de personnes et conduit à des déplacements massifs. Ce contexte de conflit prolongé va de pair avec un accroissement des cas de violences sexuelles. Depuis 2005, la RDC est classée comme le pays enregistrant le nombre le plus élevé de cas de violences sexuelles contre des enfants commis par des forces et groupes armés au monde.

Les restrictions de mouvements dans certaines provinces impactent les capacités de production et entraînent une augmentation des [prix](#) des principales denrées alimentaires. Cette baisse de production couplée avec la dévaluation de la monnaie nationale continue d'amoindrir le pouvoir d'achat des ménages déplacés et retournés et limitent leur accès aux biens essentiels (alimentaire et non-alimentaire) et aux services de base.

En réponse à cette crise multidimensionnelle, le Bureau de l'UNICEF de la RDC se propose d'intégrer la modalité de transferts monétaires dans ses opérations ciblant les différentes provinces sévèrement touchées par ces chocs. Le Bureau souhaite aussi renforcer ses capacités opérationnelles en vue de faire des paiements à l'échelle en faveur des prestataires communautaires qui seront mobilisés dans les campagnes de vaccination dans les provinces affectées par les épidémies de Polio et Mpox entre autres.

Ainsi, UNICEF cherche à contracter des opérateurs de réseau mobile expérimentés dans les transferts d'argent mobile avec les capacités opérationnelles dans les zones ciblées. Les termes de référence suivants décrivent la portée de la prestation, les tâches et les responsabilités de chaque partie ainsi que les résultats attendus.

2. Objectifs

Dans l'objectif de répondre de manière efficace, efficiente et inclusive aux besoins humanitaires grandissants dans le pays, le bureau de l'UNICEF en RDC cherche à établir un ou plusieurs Accords à long terme (LTA) pour une durée de 24 mois renouvelable et une année supplémentaire (12 mois), avec des prestataires de services financiers, avec une bonne réputation avérée dans le domaine de transferts d'argent mobile.

2.1 Objectif général

L'objectif principal de cette prestation sera d'effectuer des paiements aux populations vulnérables affectées par des chocs et des prestataires de services communautaires (vaccinateurs, agents de santé communautaires et travailleurs sociaux etc.) qui supportent la fourniture des services aux enfants. La prestation devrait être fournie au respect scrupuleux du calendrier de paiement établi par l'UNICEF et selon les termes du contrat qui sera signé entre UNICEF et les prestataires de services financiers (PSF). Les services suivants seront rendus pour atteindre les résultats attendus.

2.2 Objectifs spécifiques et responsabilités clefs du PSF :

L'UNICEF veut avoir un service de bout en bout qui fournit à la fois une plateforme de livraison de monnaie électronique et garantit une bonne couverture de réseau et de la disponibilité de liquidité suffisante dans les zones ciblées.

- Créer un compte d'argent mobile (*Mobile Money*) rattaché à une plateforme de paiement digitale sécurisée, et dédié exclusivement aux opérations de transferts monétaires de l'UNICEF – afin de faciliter la réconciliation et garantir une meilleure traçabilité des transactions effectuées.
- Fournir l'accès à la plateforme de paiement au personnel autorisé de l'UNICEF et partager des informations requises pour une gestion efficace des paiements. La plateforme doit être munie d'un Dashboard qui donne une vue sur les transferts, les défis, les plaintes (si applicable).
- Former le personnel de l'UNICEF sur l'utilisation de la plateforme afin d'effectuer les paiements en toute autonomie et sécurité.

- Fournir tout l'appui technique nécessaire au personnel autorisé de l'UNICEF en vue d'effectuer les paiements, générer les rapports de transferts, rapports de retrait et procéder à la réconciliation.
- En cas de difficultés internes et sur demande écrite de l'UNICEF, effectuer des transferts monétaires aux bénéficiaires éligibles conformément à la liste de paiement transmise de manière sécurisée par l'UNICEF.
- Après liquidation interne, et conformément au rapport de réconciliation, transférer dans le compte bancaire de l'UNICEF, tous les fonds non transférés aux bénéficiaires – correspondant à la balance du compte mobile money de l'UNICEF, dans un délai ne dépassant 5 jours ouvrables suite à la notification.
- Sur demande de l'UNICEF, extraire et certifier tous les relevés de transactions et états de comptes (Financial statement) pour la période requise ;
- Répondre à temps aux différentes plaintes des bénéficiaires en lien direct avec les paiements et rendre compte à l'UNICEF des défis et de manquements éventuels à la fin de chaque tranche de paiement ;

3. Étendue du travail de prestation de service

Le bureau de pays de l'UNICEF en RDC recherche des prestataires de service expérimentés, capables de fournir l'assistance en transfert monétaire selon le mécanisme de paiement et la modalité privilégiés dans les zones sélectionnées. Le nombre global de ménages à desservir peut varier en fonction de la zone géographique que le PSF proposera de couvrir (un nombre de ménages plus faible pourrait être accepté si un FSF présente son offre pour seulement certaines des provinces, et pas toutes).

L'étendue du travail des services de transferts monétaires dépend de la durée spécifique de chaque projet ;

- Paiements en une seule fois ;
- Paiements ponctuels ;
- Paiements réguliers pour une période donnée (mensuelle, trimestrielle, annuelle...) ;
- Traitement des paiements par lots ;
- Communication bidirectionnelle pour le suivi et la vérification du paiement ;
- Un réseau fonctionnel d'agents de retrait établis à l'échelle nationale fournissant des services de retrait d'espèces en toute sécurité aux bénéficiaires et conformément aux tarifs conclus en les deux parties
- L'UNICEF communiquera aux PSF le calendrier des paiements indiquant les zones et le caseload et volume de transferts ainsi que la date souhaitée, cinq jours avant la date de paiement afin de permettre au PSF de mobiliser, la liquidité suffisante ;
- Avant chaque tranche de paiement, l'UNICEF transmettra au PSF une lettre d'autorisation avec les instructions nécessaires permettant au personnel autorisé du PSF de créditer le compte Mobile Money et le short code approprié ;

3.1 Services et activités attendus du PSF

- Le PSF doit garantir une bonne couverture de réseau et d'adoption dans les zones ciblées ;
- Le PSF doit mettre en place une plateforme de paiement et interface payeur sécurisées et fiables tout en permettant des opérations de transfert de masse ;
- Le PSF doit mettre en place des mécanismes de contrôle, de surveillance et prendre des dispositions financières et comptables appropriées pour s'acquitter de ses responsabilités en toute transparence.
- Le PSF doit contracter un réseau d'agents de retrait jouissant d'une bonne réputation et prendre toutes les dispositions pour qu'ils respectent les tarifs de retrait conclus entre les deux parties ;
- Sur base de la planification transmise par l'UNICEF, le PSF devra travailler avec son réseau d'argent pour mobiliser la liquidité suffisante en vue de répondre au besoin du programme ;
- La plateforme doit pouvoir émettre des messages (SMS) de notification aux bénéficiaires pour tout paiement réussi ou échec de transaction (message d'erreurs).
- Le PSF doit installer dans la mesure du possible des succursales ou des antennes (service clients) susceptibles d'adresser les problèmes liés à la création et réactivation si nécessaire de comptes *mobile money*,
- Le PSF doit fournir de services de formation en faveur des nouveaux clients, faciliter des opérations d'enregistrement et d'activation de compte mobile money en masse ;
- Le PSF doit mettre en place des systèmes d'alerte précoce pour identifier des cas suspects de fraude et de détournement et mitiger tout risque opérationnel et réputationnel associé aux opérations de distribution. A cet effet, il devra informer l'UNICEF dans les meilleurs délais en vue de prendre les dispositions nécessaires.
- Le PSF doit fournir sur demande de l'UNICEF des relevés de transactions certifiés par le personnel autorisé en vue d'informer le processus de réconciliation et de liquidation des fonds avancés ;

- Le PSF doit faire preuve d'agilité, de disponibilité et de responsabilité tout au long des opérations de transferts et particulièrement à traiter avec célérité dans un délai ne dépassant pas 5 jours ouvrables toutes les plaintes communiquées par l'UNICEF.
- Le PSF doit mettre en place un système de coordination et communication fluide en désignant un point focal qui se chargera de traiter toutes les requêtes de l'UNICEF.
- Le PSF doit offrir dans la mesure du possible une plateforme de paiement interopérable – permettant de faire des transferts vers des bénéficiaires ayant des comptes d'argent mobile avec d'autres opérateurs d'argent mobile– et de pouvoir établir de connections avec d'autres plateformes de paiement ou l'écosystème de gestion de données de l'UNICEF ;
- Le PSF doit mettre en place dans la mesure du possible un service d'assistance en particulier un centre d'appel téléphonique gratuit ou une ligne verte pour aider les bénéficiaires à obtenir des explications ou à partager des plaintes.
- Tout en s'alignant à la régulation de la Banque Centrale sur l'identification des clients (*Know your customer* ; KYC en anglais), il est attendu que le PSF dans la mesure du possible, accepte de créer des comptes pour des ménages vulnérables clairement identifiés et qui des cartes des bénéficiaires ont été attribuées par l'UNICEF ;

4. Zone de couverture et opérations de transferts monétaires de l'UNICEF

▪ Province de Tanganyika :

Dans le cadre de la mise en œuvre du programme « Accélération des soins de santé intégrés (Santé-Nutrition) de la mère, du nouveau-né et de l'enfant au niveau communautaire et centres de santé », l'UNICEF planifie de faire des transferts monétaires mensuels ou bimensuels aux ménages bénéficiaires ayant au moins un enfant âgé entre 0 et 23 mois, une femme enceinte dans le cadre d'une réponse préventive à la malnutrition, dans la zone de santé de Nyunzu. L'objectif de cette intervention en transferts monétaires associés aux services est de permettre aux ménages soutenus financièrement de couvrir les besoins nutritionnels de leurs enfants et acquérir une plus grande résilience aux chocs futurs.

▪ Provinces du Sud -Kivu et de l'Ituri :

UNICEF est en train de mettre en œuvre un projet Pilote Cash associé aux services de VBG/protection dans le Sud Kivu, Minora visant à fournir un support financier aux ménages avec des femmes, des filles et des garçons afin de prévenir les conditions et facteurs sous-jacents et réduire les vulnérabilités et les risques contribuant aux VBG, incluant EAS et les stratégies d'adaptation négatives. En Ituri UNICEF vient de lancer un projet pilot de transferts monétaires dans le même secteur visant à fournir un appui financier aux enfants installés dans les familles d'Accueil Transitoires d'enfants séparés de leur lien familiaux. Au regard des besoins humanitaires dans le Nord Kivu, l'UNICEF est entrain sur la base des dernières évaluations se propose d'étendre les opérations de transferts monétaires dans cette zone.

▪ Couverture nationale :

UNICEF dans le cadre ses programmes de développements et d'urgences fournit des incitatifs aux fonctionnaires du gouvernement qui se chargent de la mise en place des services de vaccination, de santé, d'éducation, Nutrition, Protection de l'enfance, et de l'Eau Assainissement et l'Hygiène (WASH) au bénéfice des enfants les plus vulnérables. Ainsi, l'UNICEF se propose de renforcer ses capacités opérationnelles à délivrer l'assistance humanitaire à l'échelle nationale. A cet effet, les prestataires ayant une plus grande couverture géographique sera priorisée pour cette prestation.

5. Estimation des montants à transférer

Le Bureau de l'UNICEF de la RDC, dans son plan de réponse dans la région de l'Est, s'est résolument engagé d'intégrer les transferts monétaires comme modalité en vue d'améliorer de l'accès aux services fournis par les différents secteurs programmatiques. Le tableau ci-dessous donne une vue indicative des fonds à transférer aux bénéficiaires pour une période de 12 mois. Cependant le bureau travaille sur la mobilisation de ressources supplémentaires pour la mise à l'échelle ; ce qui pourrait conduire à augmentation significative du montant total ci-dessous indiqué.

Secteurs	Nombre de personnes	Montants USD Dollars
UNRR Cash	7,065	170,000.00
Cash + VBG	69,783	1,100,000.00
Cash + Nutrition	41,850	1,760,000.00
Incentives to front-line health workers	73,722	1,850,474.00
Total	192,420	4,880,474.00

6. Mécanismes de transfert et considérations techniques

Au vu du contexte sécuritaire et la nature des projets de transferts envisagés, UNICEF souhaite prioriser les mécanismes de paiement discrets permettant aux populations affectées en particulier les femmes et les filles d'adresser leurs besoins de base en toute sécurité. A cette fin, UNICEF souhaite dans le cadre de cette prestation privilégier le mécanisme de paiement par téléphonie mobile (Mobile Money). Le tableau ci-dessous donne une vue de certaines considérations techniques non exhaustives.

Mécanismes de Transfert	Normes et recommandations
Transfert via Mobile Money	▪ Fournitures des cartes SIM : Des cartes SIM seront fournies et distribuées à chaque bénéficiaire individuellement par le PSF. Chaque carte SIM doit avoir un code d'identification/ code PIN unique ▪ Création et activation de compte <i>Mobile Money</i> : Le PSF doit mobiliser une équipe technique pour aider à la création et activation des comptes mobiles money en présence des bénéficiaires tout en évitant des erreurs d'orthographe lors de l'enregistrement. ▪ Exigence en matière d'identité : Le PSF activera les cartes SM après la vérification de documents requis (KYC) et s'appuiera sur la liste de bénéficiaires transmises par l'UNICEF pour la création de compte mini <i>wallet</i>/parefeuille/compte light. ▪ Protection contre la réinitialisation du code PIN et « SIM blanche » par autrui : Les cartes SIM doivent être sur une liste protégée, pour restreindre les processus de réinitialisation du code PIN et les processus de « SIM blanche » sans l'accord de l'UNICEF. Si cela n'est pas possible, le PSF peut expliquer comment les bénéficiaires seront protégés contre des fraudeurs utilisant cette stratégie ; ▪ Protection contre la désactivation des SIM : Les cartes SIM doivent être sur une liste protégée, pour éviter que les numéros ne soient désactivés / recyclés sans l'accord de l'UNICEF. A la clôture du programme, les cartes SIM distribuées aux bénéficiaires demeureront leur propriété et ne pourront être désactivées qu'à leur demande. ▪ Annulation de cartes SIM : Les cartes sim doivent pouvoir rapidement être annulées sur demande de l'UNICEF, ou du bénéficiaire (en cas de perte, de vol ou autre) et le montant restant doit être remboursé sans délai à l'UNICEF. ▪ Délai de réactivation : Le PSF doit indiquer une estimation de calendrier pour le remplacement des SIM cartes. ▪ Fermeture des comptes. A la clôture du programme, les comptes mobiles money demeureront valides pour les bénéficiaires et ne pourront être désactivés qu'à leur demande. ▪ Plateforme de paiement en masse : Le PSF doit avoir une plateforme permettant à l'UNICEF d'effectuer des paiements en masse ou effectuer des paiements en masse au nom de l'UNICEF. ▪ Plateforme de paiement : La plateforme de paiement en masse doit comporter au moins un niveau de vérification (i.e. Maker/Checker) ; ▪ Localisation des points de retrait : Le PSF fournit une liste détaillée et la localisation précise des points de retrait d'argent approuvés dans chaque zone d'intervention. Le premier point de retraits ne doit être à plus de 10 km des bénéficiaires, si tel est le cas, des points de retraits journaliers ou temporaires doivent être mis en place juste après chaque paiement. ▪ Mobilisation de liquidité : Le PSF travaille avec ses agents de services de retrait sur le terrain afin de garantir la disponibilité des volumes de liquidité requis aux points mobiles de retrait dans un délai maximum de 5 jours conformément au calendrier de paiement transmis par l'UNICEF. ▪ Caisses déplacées : Dans les zones disposant suffisamment d'argent de retrait accessible, les bénéficiaires recevront uniquement l'assistance en monnaie électronique et pourront se rendre au point de retrait le plus proche pour l'échange en espèces. Cependant les zones n'ayant pas suffisamment d'argent de retrait, le PSF mobilisera

	son réseau et éventuellement des super agents en vue d'organiser des caisses déplacées. A cet effet, UNICEF et son partenaire de mise en œuvre mettront toutes les dispositions pour les sensibiliser sur les horaires de paiements, les différents points de retraits existant dans leurs zones respectives, les mécanismes de remontées des plaintes. ▪ Le FSP prendra toutes les dispositions pour s'assurer que ses réseaux d'argent dans les zones ciblées respectent le tarif de retrait officiel institué par le PSF. ▪ Traçabilité : Les relevés mobiles (indiquant les mouvements et les soldes, si possible concernant l'intervention de l'UNICEF) de tous les comptes bénéficiaires de l'UNICEF doivent être régulièrement communiqués à l'UNICEF.
--	--

7. Modalités de transfert en espèces et cadre de collaboration

- L'UNICEF souhaite privilégier la modalité de remboursement au PSF après prestation. Le cas échéant, l'utilisation de la modalité d'avance ou préfinancement par l'UNICEF requerrait la fourniture d'une garantie bancaire/caution de la part du PSF.
- La valeur de la caution /garantie sera proportionnelle au montant total du volume de transactions prévu pour chaque tranche de paiement (sous réserve du niveau des risques identifiés) et couvrira pendant toute la durée du contrat. Elle sera remboursée uniquement en cas de bonne exécution et conclusion du contrat. Les garanties bancaires doivent être émises par une autre institution financière de bonne réputation acceptée par l'UNICEF. Les frais afférents à la garantie seront couverts par le PSF tout au long de la durée des opérations.

8. Points focaux pour les programmes UNICEF et service d'assistance téléphonique dédiés aux bénéficiaires

- Le PSF doit répondre aux exigences recommandées ci-dessous en matière de service à la clientèle :
- Le PSF doit être en mesure de fournir un service dédié à l'UNICEF, un point focal/personne dédiée à la gestion de ce projet, répondant aux questions et résolvant tout problème opérationnel dans un délai raisonnable ;
- Le PSF doit être disponible pour fournir ce soutien pendant les heures de bureau habituelles, du lundi au vendredi. Les canaux de communication et les mécanismes de rapport doivent être établis pour assurer une résolution efficace des problèmes ;
- En fonction de l'offre de service, le PSF facilitera l'ouverture d'un compte de portefeuille mobile d'entreprise au nom de l'UNICEF. Les exigences de diligence et de KYC pour ladite ouverture de compte seront conformes au statut juridique, aux privilèges et immunités accordés à l'UNICEF par le gouvernement hôte ;
- Le PSF doit mettre en place une ligne téléphonique gratuite à laquelle les bénéficiaires individuels peuvent faire appel, notamment en cas de perte ou de vol des moyens de retrait ou d'autres problèmes techniques ;
- Une ligne d'assistance téléphonique gratuite et un accès en ligne doivent être inclus pour le personnel de l'UNICEF et d'autres organisations autorisées par l'UNICEF, qui utiliseront ce service pour résoudre des problèmes urgents liés au fonctionnement du service. Dans la mesure du possible, cette hotline doit être accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

9. Facilité l'utilisation du mécanisme de transfert

Le PSF doit fournir un guide détaillé pour la bonne utilisation du service par les bénéficiaires avec la possibilité d'étendre le service à d'autres langues parlées par la population cible.

- Le guide doit expliquer clairement, mais sans s'y limiter, les points suivants :
- Comment et où effectuer des retraits ;
- Comment utiliser les moyens de paiement ;
- Comment utiliser et protéger les codes d'identification individuels / code PIN ;
- Les informations et documents d'identification requis pour effectuer un retrait ;
- Comment vérifier le solde sur leur téléphone portable ;
- Comment signaler la perte ou le vol d'une carte Sim ou tout autre problème lié à l'utilisation du service.

10. Mécanismes de contrôle interne et externe et de gestion des risques de fraude et corruption

- Le PSF veillera à ce que des mécanismes appropriés de contrôle interne et de prévention de la fraude soient mis en place. Bien que ces mécanismes puissent varier en fonction du type de PSF, les mécanismes de contrôle interne prévus doivent être précisés dans la proposition.

- Le PSF doit détailler le *plan de continuité des activités* de la société ⁽¹⁾, les mesures de contrôle et les tests réguliers des systèmes et procédures de sécurité, ainsi que le mécanisme de contrôle, de détection et de réponse en temps réel aux problèmes techniques et aux fraudes potentielles.
- Le PSF ouvrira un compte *Mobile Money* dédié à l'UNICEF, qui sera alimenté par l'UNICEF et utilisé pour effectuer des transferts vers les sous-comptes des bénéficiaires cibles. Le prestataire de services doit assurer la séparation complète des fonds et la traçabilité de ceux-ci par les bénéficiaires jusqu'à leur retrait/décaissement.
- Le PSF doit rembourser à l'UNICEF le solde de tout compte appartenant à l'UNICEF qui n'est pas retiré par les bénéficiaires ;
- Le PSF doit maintenir une politique de sécurité de l'information à jour et conforme à la politique de l'UNICEF en matière de protection des données personnelles.
- Le PSF doit s'assurer que des mesures de contrôle de l'accès physique ou virtuel au système, limitant l'accès aux données des bénéficiaires et contrôlant l'accès des utilisateurs, sont en place.
- Pour s'acquitter efficacement de ses obligations contractuelles, le PSF peut être demandé de fournir une caution de bonne fin /une garantie bancaire. La caution / garantie sera déterminée par l'UNICEF sur la base des résultats des évaluations opérationnelles et financières. La valeur de la caution /garantie sera proportionnelle au montant total de la tranche de transfert conformément à la fréquence de paiement convenue (sous réserve du niveau des risques identifiés) et couvrira toute la durée du contrat uniquement remboursable en cas de bonne exécution et conclusion du contrat.
- Le PSF, aura une communication proactive et informera immédiatement UNICEF de toutes préoccupations au sujet d'un manquement important au règlement d'UNICEF notamment concernant la fraude, la corruption et l'exploitation et d'abus sexuel (SEA).
- L'UNICEF transmettra au PSF les plaintes collectées auprès des bénéficiaires après chaque cycle de paiement. Le PSF devra traiter et résoudre ces plaintes avant le cycle de paiement subséquent dans un délai raisonnable (3 jours ouvrables)

11. Redevabilité en matière de qualité de services et de cas de fraude

- Le PSF est redevable de la qualité du service fourni aux bénéficiaires via ses points de service comme suit :
- En cas d'impréparation d'un agent de retrait sans force majeure et impliquant le report d'une distribution sur un site planifié conjointement avec l'UNICEF, y compris un manque de liquidités, le PSF supportera les frais de « caisse déplacée »
- En cas de mauvais traitement infligé par un agent de retrait à un(e) bénéficiaire, incluant, i.e. violence verbale et/ou physique rapportés à l'UNICEF ou refus de paiement sans justification, le PSF s'engage à prendre des mesures disciplinaires appropriées à l'encontre de cet agent.
- En cas de déduction par un agent de paiement sur le montant alloué à un(e) bénéficiaire, le PSF s'engage à verser à ce(tte) bénéficiaire le montant frauduleusement le PSF devra prendre des dispositions pour rembourser ce montant à l'UNICEF ou s'assurer que l'agent en question rembourse le montant au bénéficiaire.

12. Assurance et sécurité

- L'UNICEF ne peut être tenu responsable de la fraude, du détournement ou de la perte de fonds survenant entre le compte dédié de l'UNICEF aux PSF et les bénéficiaires ciblés.
- Le PSF assume les risques associés à l'absence d'une assurance adéquate et valide pour couvrir les risques liés aux transactions en espèces et ne tiendront pas l'UNICEF responsable de toute perte à cet égard.
- Il incombe au PSF de demander des dommages et intérêts à leur fournisseur d'assurance, le cas échéant, en cas de perte de l'argent liquide pendant le transport dans le cadre de la mobilisation de liquidité en commun accord avec son réseau d'argent de retrait ;
- Le PSF assument les risques liés à la perte physique d'argent, à la perte de valeur de l'argent (par exemple en raison de l'inflation), aux pertes liées aux dommages subis par l'argent entre le début des services et la livraison de l'argent aux bénéficiaires prévus, conformément aux instructions de l'UNICEF, et prennent les mesures appropriées pour garantir que lesdits risques sont atténués ou évités.
- En outre les PSF doit prendre des mesures de prévention COVID 19 et autres épidémies contagieuses (dans le cas où le PSF doit organiser des caisses déplacées).

¹Plan d'urgence/plan d'atténuation des risques : il s'agit d'indiquer les plans du PSF visant à garantir la continuité du service en cas d'incident ou le plan B en cas de problème dans les opérations de la banque, par exemple dans une succursale destinée à servir les bénéficiaires, en raison de l'insécurité ou d'une catastrophe naturelle. Ce plan doit montrer comment les bénéficiaires pourront continuer à recevoir l'aide sociale.

13. Prévention des abus et exploitation sexuelles

Conformément au Protocol des Nations Unies sur les allégations d'exploitation et d'abus sexuels (EAS) impliquant des partenaires opérationnels, UNICEF ne s'associe pas aux organismes qui ne parviennent pas à lutter contre l'exploitation et les abus sexuels par les mesures préventives appropriées, enquêtes et les mesures correctives. Le PSF devra appliquer une politique de tolérance zéro aux exploitations et abus sexuels par son personnel tel que défini dans la section 3 du circulaire ST/SGB/2003/13 du Secrétaire Général des Nations Unies en attache. Il devra :

- Prendre des mesures nécessaires pour mitiger les risques d'EAS par son personnel y compris à travers la formation et la signature d'un code de bonne conduite par tous. Le PSF pourra demander l'appui technique de l'équipe de l'UNICEF en cas de besoin.
- Mettre en place les mécanismes de rapportage de toute allégation d'EAS et autres formes d'inconduite et le faire connaître par tous
- Informer immédiatement l'UNICEF de toute allégation d'EAS concernant le personnel du PSF ainsi que des mesures prises
- Mener une investigation prompte de toute allégation et prendre les mesures correctives le cas échéant
- Référer immédiatement les victimes présumées pour une prise en charge adéquate par les services compétentes.

14. Rapport de paiement et de réconciliation

- Au terme de cycle de paiement, sur demande de l'UNICEF le personnel autorisé du PSF doit parapher et certifier et soumettre à l'UNICEF tous états de compte et les rapports de paiement générés par la plateforme aux fins de réconciliation et de liquidation des fonds avancés. Ces documents peuvent être extraits directement de la plateforme de paiement par le FSP ou transmis par l'UNICEF.
- Sur demande de l'UNICEF, le PSF devra soumettre une page de rapport de réconciliation certifié attestant :
 - montant transféré par l'UNICEF
 - montant déboursé aux bénéficiaires
 - balance du compte dédié aux opérations de transferts de l'UNICEF, supportés par les preuves de paiement (rapports détaillés/listes de transactions et état de comptes. En plus des états, de compte UNICEF pourrait de générer le rapport de réconciliation et le faire certifier par le FSP.
- L'UNICEF conduira des enquêtes de vérification de paiement auprès d'un échantillon représentatif des bénéficiaires extraits du rapport de paiement généré par la plateforme de paiement du PSF pour lesquels les transferts ont été effectués avec succès. Les résultats de cette enquête vérification seront confrontés avec le rapport de paiement afin d'identifier de potentiels écarts. Tout écart identifié entrainera l'invalidation du rapport de paiement et une investigation approfondie par le personnel autorisé de l'UNICEF. Les résultats de l'enquête de vérification seront présentés au PSF afin de fixer les responsabilités.
- S'il est avéré que l'écart est dû à la négligence, au non-respect des clauses contractuelles par le personnel du FSP ou son réseau d'argent de retrait, le PSF aura 7 jours ouvrables pour rembourser à l'UNICEF, la totalité du montant non déboursé aux bénéficiaires. En conséquence, l'UNICEF se réserve le droit de faire ressortir ce manque dans l'évaluation de performance du PSF et de le garder dans son dossier ;

15. Paiements

Les paiements seront effectués comme suit :

- Le paiement aux PSF se fera sur la base du déboursement du montant versé aux bénéficiaires plus les frais de retrait et la commission si applicable exigée par le PSF.
- Pour plus de clarté, le montant à débourser sera le montant réel transféré au bénéficiaire, qui comprendra le montant affecté plus des frais de retrait uniques éligibles pour ce montant ;
- Les paiements seront généralement effectués à la fin de chaque cycle de paiement, après l'achèvement réussi du processus de réconciliation et de vérification indépendante des paiements ;
- Dans le cas où le PSF n'est pas en mesure de préfinancer les décaissements, l'UNICEF exigera une garantie bancaire tierce pour le montant à avancer, de la part d'une entité financière à convenir avec l'UNICEF. Tous les coûts administratifs liés à l'émission d'une garantie seront à la charge du PSF.
- Nonobstant ce qui précède, pour chaque projet futur, l'UNICEF peut demander, et les PSF peuvent utiliser pour les projets spécifiques, d'autres taux spéciaux à condition qu'ils soient meilleurs que ceux stipulés dans ce LTA.

16. Remboursement des fonds avancés par le PSF et paiement des frais de services (si applicable)

Les paiements seront effectués comme suit :

- Si la modalité de préfinancement est adoptée, le paiement aux PSF se fera sur la base du remboursement du montant payé aux bénéficiaires après validation du rapport de réconciliation par l'UNICEF résultant d'un processus de vérification indépendante des paiements ;
- UNICEF assurera le paiement des frais de services si applicables conformément au tarif/taux prévu dans le contrat signé par les deux parties dans un délai ne dépassant pas 30 jours calendaires ;
- Le paiement des frais sera effectué au prestataire de services après réception de la facture et l'approbation par l'UNICEF des documents de réconciliation soumis par le prestataire à la fin du cycle de paiement ;

17. Accord de protection des données

Le PSF doit garantir le caractère privé et la confidentialité des données des bénéficiaires. La protection des données est une exigence essentielle de l'UNICEF pour protéger la vie privée et la sécurité des personnes sous sa protection. Par conséquent, les services et mécanismes de transfert proposés doivent être alignés sur la politique de l'UNICEF en matière de protection des données personnelles des personnes relevant de son mandat et doivent refléter les règles et processus permettant le cryptage des données des bénéficiaires. Lorsqu'il existe des politiques nationales qui exigent la divulgation de données et l'identification des bénéficiaires, les PSF sont invitées à préciser si une exception à ces règles peut être obtenue auprès des autorités. Les PSF doivent avoir mis en place des politiques de protection des données appropriées ou être en mesure de mettre en œuvre des politiques de protection des données, notamment :

- Le cryptage de toute base de données fournissant des détails sur les bénéficiaires ;
- La politique de traitement et de gestion des données personnelles ;
- La période de conservation claire pour les enregistrements des données des bénéficiaires.

La politique de protection des données de l'UNICEF peut être consultée ici : <https://www.unicef.org/supply/media/5356/file/Policy-on-personal-data-protection- July2020.pdf.pdf>.

18. Les conditions générales

Les conditions générales pour les PSF sont les suivantes :

- Travailler sous la supervision directe des responsables désignés de l'UNICEF ;
- Ne doit en aucun cas agir sur les instructions d'un personnel ou d'un agent non autorisé de l'UNICEF et demeure responsable au cas où il agirait de la sorte ;
- Ne doit pas être basé dans les locaux de l'UNICEF ;
- N'a pas d'autres avantages ;
- Est responsable du matériel nécessaire ;
- N'est pas autorisé à avoir accès aux transports de l'UNICEF ;
- N'a pas droit au paiement des heures supplémentaires ;
- Aucun travail ne peut commencer tant que le contrat n'a pas été signé par l'entité contractante et l'organisme de paiement.

19. Changement de conditions externes et cas de force majeure

- Dans le cas où le PSF aurait préalablement accepté d'effectuer un paiement mais se voit dans l'incapacité de l'effectuer à la suite d'un changement de conditions externes ou à un cas de force majeure, il devra en informer immédiatement l'UNICEF.
- L'UNICEF se réservera alors le droit d'engager un autre PSF pour effectuer ce paiement.
- Le prix du service ne pourra être révisé que à la suite de l'approbation de ce changement par l'UNICEF. Dans le cas où le service est indisponible pour des raisons techniques, le PSF devra en informer immédiatement l'UNICEF.

20. Evaluation de performances et indicateurs de performance (KPI)

- L'UNICEF examinera périodiquement la performance du PSF pour s'assurer, entre autres, des points suivants :
- Efficience et efficacité dans l'exécution des tâches/responsabilités devant faciliter la réalisation des paiements aux bénéficiaires;
- Temps pris à la suite de réception des fonds de la part de l'UNICEF pour créditer le compte mobile money de l'UNICEF ;

- Gestion de liquidité c'est-à dire capacité à mobiliser de liquidité suffisante pour répondre aux besoins/exigences du programme mettre en place des sites de paiement dans les zones difficiles d'accès
- Existence de réseaux d'argents payeurs professionnels et fiables pour la sécurité
- Assistance technique et résolution de problèmes
- Exactitude des comptes et des rapports de décaissement
- Convivialité et facilité d'utilisation du mécanisme, sur la base des commentaires des bénéficiaires
- Respect des instructions données par le personnel autorisé de l'UNICEF
- Le délai maximum entre l'avance de fonds par l'UNICEF et la mobilisation de monnaie électronique en vue de créditer le compte Mobile Money de l'UNICEF.
- Le délai moyen de réponse aux demandes du service client doit être le même jour
- Le délai d'annulation d'un moyen de paiement/retrait après la demande de l'UNICEF ou du bénéficiaire, en cas de perte, de vol ou autre ;

Aspect additionnels	Indicateurs clés de performance (KPI)
Enregistrement de bénéficiaires Et vérification de compte	✓ 100% des bénéficiaires n'ayant pas de compte mobile money bénéficient l'appui nécessaire leur permettant de créer leurs comptes électroniques avant la réalisation de la première tranche de transfert. ✓ 100% de comptes de bénéficiaires transmis par le personnel de l'UNICEF pour vérification, sont vérifiés dans un délai ne dépassant 48 heures. ✓ 100% des comptes bloqués et signalés par l'UNICEF sont remis en fonction dans un délai ne dépassant 72 heures à la date de réception de la requête du personnel autorisé de l'UNICEF
Gestion de liquidité et montant de transfert	✓ 100 % des bénéficiaires sont en mesure de retirer l'aide en espèces sans rencontrer de manque de liquidités.
	✓ 100% des bénéficiaires reçoivent la totalité du montant de transfert effectué par l'UNICEF après déduction des frais de retrait conformément au tableau tarifaire en vigueur et conclu entre les deux parties ;
	✓ 100% d'agents de retrait disposent d'un volume de liquidité disponible et suffisant pour répondre à la demande de retrait des bénéficiaires ;
Fenêtre de livraison/ délai d'effectivité des transferts	✓ 100% des transferts effectués sont effectifs sur les comptes des bénéficiaires ciblés dans un délai raisonnable (ex. une transaction/seconde)
Transferts réussis	✓ 100% de paiements de masse effectués ont réussi ; des exceptions sont autorisées pour des conditions indépendantes de la volonté du PSF (portefeuille introuvable ; compte bloqué, etc.)
Audit	✓ 100 % des transactions effectuées via la plateforme de paiement sont stockées et conservées pour une durée de 7 ans pour des besoins d'audit entre autres ;

21. Principaux livrables et calendrier indicatif

L'UNICEF se basera sur les livrables ci-dessous listés et éléments indiqués ci-dessus pour évaluer la performance du FSP.

LIVRABLE	CALENDRIER
▪ Formation des points focaux de l'UNICEF sur les fonctions et l'utilisation de la plateforme de paiement groupés et les services Mobile Money.	3 jours après la signature du contrat
▪ Formation du personnel des partenaires de mise en œuvre et l'UNICEF sur les techniques d'activation de comptes permettant de fournir le soutien nécessaire aux bénéficiaires dans le cadre certains projets sensibles pour lesquels l'UNICEF a l'obligation de respecter le principe de confidentialité et NE PAS NUIRE (si applicable).	3 jours après la signature du contrat
▪ Ouverture et activation des comptes bénéficiaires sur le terrain	3 jours après la transmission de la liste d'enregistrement par l'UNICEF
▪ Liste finale des bénéficiaires (avec numéros de téléphone)	3 jours après la transmission de la liste d'enregistrement par l'UNICEF
▪ Enregistrement et activation des cartes SIM des bénéficiaires	3 jours après la transmission de la liste d'enregistrement par l'UNICEF

▪ Créditer le compte Mobile Money de l'UNICEF à la suite de réception des fonds (si la modalité d'avance est appliquée)	1-2 jours ouvrables à suite la notification et confirmation de l'UNICEF que les fonds ont été transférés dans le compte bancaire du PSF.
▪ Paiements aux bénéficiaires sur base de la liste partagée par l'UNICEF via la plateforme Mobile Money (si applicable)	Dates déterminées par l'UNICEF
▪ Traitement et résolution des plaintes collectées par l'UNICEF auprès des bénéficiaires après chaque cycle de paiement.	Au plus tard, deux semaines avant le cycle de paiement subséquent aux plaintes partagées.
▪ Rapport final sur le processus de paiement à la clôture de la période contractuelle décrivant les activités réalisées, les défis rencontrés, les résultats et les recommandations.	Au plus tard deux semaines après la fin du dernier cycle de paiements.

22. Qualifications et expériences requises

- Pour la soumission de la proposition, le soumissionnaire doit se conformer aux exigences suivantes et présenter les documents suivants :
- Être une entité institutionnelle pleinement et dûment enregistrée auprès des autorités locales et agréée pour effectuer des transactions financières sous forme de monnaie électronique dans le cadre des programmes humanitaires telles que décrites dans le présent TORS.
- Avoir une expérience préalable dans des missions similaires.
- Une grande expérience dans l'offre de services similaires aux agences des Nations unies, aux Organisations Non-gouvernementales internationales (NGOI) et locales, y compris au gouvernement, sera prise en considération.
- Disposer des infrastructures adaptées, de ressources humaines qualifiées et d'un niveau technologique appropriés pour l'exécution des activités liées aux transferts d'espèces et apporter un soutien professionnel et cordial aux bénéficiaires.
- Démontrer la capacité d'accéder à toutes les zones géographiques proposées à couvrir.
- Démontrer la faisabilité de la méthodologie proposée pour réaliser la mission avec un niveau d'efficacité v
- Démontrer que le niveau de sécurité présenté est adapté au contexte.
- Démontrer la capacité à fournir à l'UNICEF une garantie bancaire de bonne fin inconditionnelle et irrévocable émise par une banque acceptable.²
- S'assurer d'avoir un réseau d'agents de retrait qualifiés pour faciliter les opérations de retrait

23. Lignes directrices pour la présentation des propositions

Le soumissionnaire intéressé soumettra une proposition technique et une proposition financière

23.1 Contenu et proposition technique

La proposition technique doit contenir des informations complètes et exactes. La proposition technique doit comprendre, sans s'y limiter, les éléments/informations suivantes :

- Le profil de l'entreprise met en évidence les qualifications et l'expérience pertinente du soumissionnaire dans la mise en œuvre de missions similaires dans le même contexte et avec la même complexité.
- Les états financiers et les rapports d'audit des deux dernières années, ainsi que tout autre rapport sur la situation financière, y compris les évaluations internes et externes.
- Description de la manière dont le soumissionnaire répondra à chaque élément des exigences décrites dans le présent cahier des charges, en soulignant les étapes et approches clés, y compris la méthodologie et les modalités de paiement, le cadre d'assurance qualité, y compris les outils pratiques et les solutions innovantes pour gérer le KYC et les paiements aux bénéficiaires, ainsi que les succursales et les sites dans tout le pays.
- Dispositions de reprise des activités en cas de choc/vandalisme, difficultés et catastrophe naturelles, mesures d'urgence en cas de défaillance du système. Veuillez décrire votre plan de reprise après un choc ou une catastrophe à court et à long terme ; comment et quand vos clients seront-ils informés si un service est affecté par un choc ? Quels sont vos plans pour assurer la continuité du service en cas de catastrophe, de conflit grave ou de défaillance du système impliquant un partenaire ou un fournisseur tiers inclus dans votre proposition ?
- Fournir des informations détaillées sur la structure, les membres de l'équipe principale et les autres ressources que le soumissionnaire a mises ou mettra en place pour cette mission. Ces informations doivent également inclure la liste des bureaux, des partenaires en cas de sous-traitance/consortium ou des filiales, ainsi que toute autre information que le soumissionnaire juge nécessaire pour étayer sa déclaration de capacité à mettre en œuvre la mission.

²Le montant de la garantie bancaire sera équivalent au montant total prévu pour chaque cycle de paiement.

- Le soumissionnaire doit également décrire comment leur système de transfert de fonds traitera les transferts ponctuels en espèces et les transferts réguliers (mensuels ou autres). En outre, les PSF doivent détailler leur accessibilité, par exemple la disponibilité du réseau de télécommunication ou la disponibilité d'agents/succursales disposant de liquidités suffisantes pour effectuer les décaissements, sur la base des volumes requis.
- Le(s) mécanisme(s) de transfert proposé(s) doit(vent) être présenté(s) et détaillé(s).
- L'expertise du prestataire de services détaillant l'expérience générale et spécifique avec des missions similaires en termes de taille, d'étendue et de complexité, ainsi que le contexte d'urgence au cours des cinq dernières années. Veuillez fournir 3 à 5 exemples d'expérience de projet et inclure les informations suivantes dans votre proposition :
 - Nom du client
 - Titre du projet
 - Année et durée du projet.
 - Brève description et portée du projet
 - Solution proposée, rapidité et résultats
 - Référence / Coordonnées de la personne de contact
 - Inclure des mécanismes de gestion de la sécurité dans les centres de paiement/les mesures d'atténuation des risques et le cadre au sein de l'entreprise et ceux proposés pour ce projet.
 - (Veuillez identifier les risques critiques et les mesures d'atténuation mises en place pour cette mission, y compris toute politique de risque du prestataire de services).
 - Hypothèses et dépendances du projet
 - Liste de tous les contrats en cours avec d'autres agences des Nations unies, des organisations internationales, y compris d'autres projets de l'UNICEF.
 - Document(s) d'enregistrement de la licence d'exploitation de la société auprès des autorités nationales compétentes. Copie certifiée conforme de l'autorisation de **fournir des services de transfert d'argent**, délivrée par l'autorité gouvernementale compétente.
 - Document(s) en version anglaise pour l'enregistrement de la société auprès des services fiscaux nationaux

23.2 Proposition technique

La proposition doit contenir des informations complètes et exactes. La proposition technique doit comprendre, sans s'y limiter, les éléments/informations suivants

- Le profil de l'entreprise met en évidence les qualifications et l'expérience pertinente du soumissionnaire dans la mise en œuvre de missions similaires dans le même contexte et avec la même complexité.
- Les états financiers et les rapports d'audit des deux dernières années, ainsi que tout autre rapport sur la situation financière, y compris les évaluations internes et externes.
- Description de la manière dont le soumissionnaire répondra à chaque élément des exigences décrites dans le présent cahier des charges, en soulignant les étapes et approches clés, y compris la méthodologie et les modalités de paiement, le cadre d'assurance qualité, y compris les outils pratiques et les solutions innovantes pour gérer le KYC et les paiements aux bénéficiaires, ainsi que les succursales et les sites dans tout le pays.
- Dispositions de reprise des activités en cas de choc/vandalisme, difficultés et catastrophe naturelles, mesures d'urgence en cas de défaillance du système. Veuillez décrire votre plan de reprise après un choc ou une catastrophe à court et à long terme ; comment et quand vos clients seront-ils informés si un service est affecté par un choc ? Quels sont vos plans pour assurer la continuité du service en cas de catastrophe, de conflit grave ou de défaillance du système impliquant un partenaire ou un fournisseur tiers inclus dans votre proposition ?
- Fournir des informations détaillées sur la structure, les membres de l'équipe principale et les autres ressources que le soumissionnaire a mises ou mettra en place pour cette mission. Ces informations doivent également inclure la liste des bureaux, des partenaires en cas de sous-traitance/consortium ou des filiales, ainsi que toute autre information que le soumissionnaire juge nécessaire pour étayer sa déclaration de capacité à mettre en œuvre la mission.
- Le soumissionnaire doit également décrire comment leur système de transfert de fonds traitera les transferts ponctuels en espèces et les transferts réguliers (mensuels ou autres). En outre, les PSF doivent détailler leur accessibilité, par exemple la disponibilité du réseau de télécommunication ou la disponibilité d'agents/succursales disposant de liquidités suffisantes pour effectuer les décaissements, sur la base des volumes requis.
- Le(s) mécanisme(s) de transfert proposé(s) doit(vent) être présenté(s) et détaillé(s).

- L'expertise du prestataire de services détaillant l'expérience générale et spécifique avec des missions similaires en termes de taille, d'étendue et de complexité, ainsi que le contexte d'urgence au cours des cinq dernières années. Veuillez fournir 3 à 5 exemples d'expérience de projet et inclure les informations suivantes dans votre proposition :

- Nom du client
- Titre du projet
- Année et durée du projet.
- Brève description et portée du projet
- Solution proposée, rapidité et résultats
- Référence / Coordonnées de la personne de contact
- Inclure des mécanismes de gestion de la sécurité dans les centres de paiement/les mesures d'atténuation des risques et le cadre au sein de l'entreprise et ceux proposés pour ce projet.
- (Veuillez identifier les risques critiques et les mesures d'atténuation mises en place pour cette mission, y compris toute politique de risque du prestataire de services).
- Hypothèses et dépendances du projet
- Liste de tous les contrats en cours avec d'autres agences des Nations unies, des organisations internationales, y compris d'autres projets de l'UNICEF.
- Document(s) d'enregistrement de la licence d'exploitation de la société auprès des autorités nationales compétentes. Copie certifiée conforme de l'autorisation de **fournir des services de transfert d'argent**, délivrée par l'autorité gouvernementale compétente.
- Document(s) en version anglaise pour l'enregistrement de la société auprès des services fiscaux nationaux.
- Le soumissionnaire présentera les informations ci-dessus dans le cadre de la proposition technique.

23.3 Contenu proposition financière (commerciale)

La proposition financière doit être détaillée et comporter l'ensemble des coûts de mise en œuvre de chacune des activités décrites dans le présent cahier des charges. Elle doit être soumise conformément aux instructions figurant dans le document d'appel d'offres. Il est demandé que les frais de service soumis prennent en compte tous les coûts associés à la prestation.

<u>Non</u>	<u>Type de coût</u>	<u>Description</u>
1	Services de paiement en espèces	Fixer le coût unitaire par transaction
2	Commission pour les transactions	Pourcentage (%) de la valeur de la transaction

23.3 Critères d'évaluation

La proposition reçue sera évaluée d'abord sur ses mérites techniques (y compris par référence aux exigences légales) et ensuite sur son prix. Les offres seront évaluées en fonction des éléments suivants.

a. Proposition technique

Le nombre total de points pouvant être obtenus pour la composante technique est de 70 points. La note minimale de préqualification est fixée à 50 points sur 70. Seuls les soumissionnaires ayant obtenu une note **≥49** points sur 70 après l'évaluation technique seront pris en considération pour la suite du processus de sélection.

CATÉGORIE	POINTS
1. EXPÉRIENCE	12 pts
✓ Le nombre d'années passées dans des missions connexes. (1 point par année pour un maximum de 4 points)	2
✓ Expérience dans la fourniture de services similaires à des Agences des Nations Unies, Organisations Non-gouvernementales internationales et locales et le gouvernement un point par attestation de bonne fin pour un maximum de 3 points	4
✓ Vérification des références (preuves d'expériences antérieures).	1
✓ Gouvernement d'entreprise	1
✓ Solidité financière	4
2. INFRASTRUCTURE / MÉCANISME DE PAIEMENT / SÉCURITÉ	26 pts
✓ Les infrastructures, les ressources en personnel et les partenaires qui seront utilisés pour exécuter les opérations de paiement.	8
✓ Plates-formes numériques, caractéristiques d'interopérabilité et gestion externe (La note sera plus élevée sur l'option d'interopérabilité est offerte)	8
✓ Traçabilité des transactions (notification des retraits/rapports et localisation)	
✓ Processus d'identification des bénéficiaires/ KYC	1
✓ La sécurité offerte pour l'exécution des opérations de transferts	5
✓ Solutions TIC et élimination de la protection des données	1
✓ Rapprochement et rapports	2
✓ Autres services (formation, mécanisme de réclamation et de recours, calendrier, etc.)	1
3. COUVERTURE DE RESEAU ET CAPACITE OPERATIONNELLE	28 pts
✓ Couverture géographique et connectivité et adoption	10
✓ Nombre maximal de points de retrait et super agents disponibles pouvant être mobilisés dans les zones ciblées	9
✓ Service de distribution de sim cartes et ouverture des comptes sur le terrain	3
✓ Présence opérationnelle/ Nombre de succursales existantes pouvant offrir des services clients nécessaires aux bénéficiaires	3
✓ Valeur de transfert/volume de cash pouvant être déboursé journalièrement par agent de retrait (une moyenne par agent et une moyenne globale pour la zone de couverture)	3
4. RÉPONSE GLOBALE	4 Pts
✓ Comprendre les exigences du projet et y répondre.	2
✓ Compréhension du champ d'application, des objectifs, de l'exhaustivité et de la rapidité de la réponse.	2
TOTAL SCORE PROPOSITION TECHNIQUE	70 Pts

b. Offre financière

Elle sera notée sur 30 points et la note financière de chaque soumission sera déterminée de la manière suivante :

5. PRIX/FRAIS DE SERVICE (SCORE OFFRE FINANCIERE)	30 pts
NB : L'offre financière la plus basse aura la plus forte note (30 points) toutes les autres auront une note inversement proportionnelle	

$$Note\ financière = \frac{Montant\ offre\ la\ plus\ basse}{Montant\ offre\ considérée} \times 30$$

c. Note finale

La note finale de chaque soumissionnaire sera calculée par addition de la note technique et de la note financière.

L'Accord à Long Terme sera signé avec le ou les soumissionnaires qui ont obtenu la meilleure note finale.

Annexe 1 : FORMULAIRE DE SOUMISSION

Ce **FORMULAIRE DE SOUMISSION** doit être rempli, signé et inclus dans la proposition soumise à l'UNICEF.

TERMES ET CONDITIONS DU CONTRAT

Tout Contrat ou Agrément à Long Terme résultant de cette Demande de Propositions (DDP) contiendra les provisions contractuelles, les Termes et Conditions Généraux de l'UNICEF ainsi que tout autres Termes et Conditions Spécifiques détaillés dans cet AO.

Le Soussigné, ayant lu les Termes et Conditions de la Demande de Propositions numéro **LRPS – 2024 – 9193448 – LTA fourniture de service d'Internet aux bureaux UNICEF en RDC**, énoncés dans le document ci-joint, propose d'exécuter les services dans les Termes et Conditions énoncés dans le document.

Signature et cachet : _____

Date : _____

Nom et Titre : _____

Société : _____

Adresse Postale : _____

Tel/Cell Nos : _____

E-mail : _____

Référence UNGM : _____ (inscription www.ungm.org)

Validité de la proposition : 120 jours à compter de la date d'ouverture des offres

Devise de la proposition : Dollars Américain

Veuillez préciser après avoir pris connaissance des Termes de Paiement de l'UNICEF énoncés dans ce document, quelle est la remise proposée en fonction du délai de paiement :

Paiement a 10 jours : _____%, à 15 jours : _____%, à 20 jours : _____%, à 30 jours : _____%

Autre rabais commercial proposé : _____

B. ANNEXE A - TERMES ET CONDITIONS GÉNÉRALES DE CONTRAT (Service)

1. Définitions et Portail d'approvisionnements de L'UNICEF

1.1 Dans les présentes termes et conditions générales (de services), les termes suivants ont la signification ci-après :

- (a) « Filiales » désigne, en ce qui concerne le Prestataire, l'une de ses sociétés affiliées ou associées, y compris les maisons mères, les filiales et les autres entités dans lesquelles il détient un intérêt substantiel.
- (b) « Informations confidentielles » désigne les informations ou les données qui sont considérées comme confidentielles au moment de l'échange entre les Parties ou qui sont immédiatement identifiées comme étant confidentielles par écrit lorsqu'elles sont fournies sous une forme intangible ou divulguées par voie orale. Ces informations englobent celles dont le caractère confidentiel ou exclusif est ou devrait être assez évident à partir de la nature inhérente, de la qualité ou des caractéristiques de telles informations.
- (c) « Contrat » désigne le contrat de Prestation de services qui couvre les présentes Termes et Conditions générales du contrat (de services). Il englobe les contrats de prestation de services délivrés par l'UNICEF, qu'ils soient ou non délivrés dans le cadre d'un accord à long terme ou de contrat similaire.
- (d) « Prestataire » désigne le Prestataire désigné dans le Contrat.
- (e) « Produits livrables » désigne l'objet du travail ainsi que les autres produits de la prestation de Services que le prestataire devrait effectuer dans le cadre des Services, conformément à la section du Contrat y afférent.
- (f) « Code invalidant » désigne tout virus, périphérique sorti, minuteur ou autre tâche routinière, instruction ou conception restrictives, ou tout autre code malveillant, illicite ou similaire qui peut avoir comme conséquence (que ce soit par conception ou involontairement) la perturbation, la désactivation, la nuisance, le fait de déjouer les contrôles de sécurité ou d'entraver de quelque manière que ce soit l'exploitation ou l'exécution normale de (i) d'un logiciel ou d'un service quelconque (ii) d'un système ou réseau d'information de l'UNICEF.
- (g) « Utilisateur final » désigne, au cas où les Services ou les Produits livrables impliquent l'utilisation d'un système d'information, tous les employés, consultants et autres membres de l'UNICEF et tout autre agent externe collaborant avec l'UNICEF, dans chaque cas, autorisés par l'UNICEF pour accéder et utiliser les Services et/ou Produits livrables.
- (h) « Honoraires » est défini à l'article 3.1.
- (i) « Gouvernement du pays hôte » désigne un gouvernement avec lequel l'UNICEF travaille dans le cadre d'un programme de coopération au développement ainsi que le gouvernement d'un pays dans lequel l'UNICEF fournit une aide humanitaire
- (j) « Personnel Cadre » du Prestataire est: (i) Le personnel identifié dans la proposition comme les individus responsables (au minimum, les partenaires, les dirigeants, les auditeurs senior) à impliquer dans le cadre de l'exécution du Contrat; (ii) le Personnel dont les CV ont été joints à la proposition; et (iii) les personnes désignées comme membres du Personnel Cadre, au cours des négociations en vue de l'accord entre le Prestataire et l'UNICEF.
- (k) « Parties » désigne le Prestataire et l'UNICEF ensemble et une « Partie » désigne individuellement le Prestataire ou l'UNICEF.
- (l) Le « Personnel » du Prestataire désigne les responsables, les employés, les agents, les sous-traitants individuels et les autres représentants du Prestataire.
- (m) « Incident de Sécurité » désigne, en parlant d'un système, service ou réseau d'information utilisé dans la prestation des Services ou des Produits livrables, un ou plusieurs incidents qui (a) indiquent que la sécurité de ce système service ou réseau d'information peut avoir été enfreint ou compromis et (b) qu'une telle violation ou compromission pourrait très probablement mettre en péril la sécurité de l'Information Confidentielle de l'UNICEF ou affaiblir ou entraver les opérations de l'UNICEF. L'Incident de Sécurité comprend l'accès, la divulgation, l'utilisation ou l'acquisition de Données de l'UNICEF, soit de façon réelle, soit à titre de tentative, ou raisonnablement présumé non autorisé, et qui compromette la sécurité, la confidentialité ou l'intégrité des Données de l'UNICEF, ou la capacité de l'UNICEF ou celle des Utilisateurs Finaux à accéder aux Données de l'UNICEF.
- (n) « Services » désigne les services spécifiés dans la section du Contrat y afférent.
- (o) « Données de l'UNICEF » désigne toute information ou toute donnée sous forme numérique ou traitée ou détenue sous forme numérique qui (a) est fournie au Prestataire par, ou de la part de, l'UNICEF et / ou les Utilisateurs Finaux en vertu du Contrat ou à travers l'utilisation des Services par l'UNICEF et / ou les Utilisateurs Finaux ou en rapport avec les Services, ou (b) collectée par le Prestataire dans le cadre de l'exécution du Contrat.

(p) « Portail d'Approvisionnement de l'UNICEF », la page web de l'UNICEF accessible au public et disponible sur : http://www.unicef.org/supply/index_procurement_policies.html, et qui peut de temps en temps être mis à jour.

1.2 Les présentes conditions générales du contrat, la politique de l'UNICEF interdisant et luttant contre la fraude et la corruption, la politique de l'UNICEF en matière de promotion de la protection et de la sauvegarde des enfants, le code de conduite des fournisseurs des Nations Unies et la politique de divulgation de l'information de l'UNICEF mentionnés dans le contrat, aussi bien que d'autres politiques applicables au Fournisseur, sont accessibles au public sur le Portail d'approvisionnement l'UNICEF. Le Fournisseur confirme qu'il a consulté toutes ces politiques à compter de la date d'entrée en vigueur du contrat.

2. Prestation de Services et Produits LIVRABLES ; Personnel du PRESTATAIRE ; Sous-traitants

Prestation de Services et Produits Livrables

2.1 Le Prestataire devra fournir les services et les Produits livrables conformément à l'étendue des travaux prévus dans le Contrat, y compris, mais sans s'y limiter, le délai de livraison des Services et Produits livrables et à la satisfaction de l'UNICEF. Sauf expressément prévu dans le Contrat, le Prestataire aura la charge, à ses propres frais, de fournir tout le personnel, le matériel, les équipements et produits nécessaires et de prendre toutes les dispositions requises pour la prestation et l'achèvement des Services ainsi que la livraison des produits livrables en vertu du Contrat.

2.2 Le Prestataire reconnaît que, sauf expressément stipulé dans le Contrat, l'UNICEF n'aura aucune obligation de fournir une assistance au Prestataire et l'UNICEF ne devra faire aucune déclaration relative à la disponibilité d'installations, de matériel, de matériaux, de systèmes ou de licences qui pourraient aider ou être utile au Prestataire dans le respect de ses obligations en vertu du Contrat. Si l'UNICEF fournit au Prestataire l'accès et l'utilisation des locaux, installations ou systèmes de l'UNICEF (sur site ou à distance) aux fins du Contrat, le Prestataire devra utiliser et donner l'assurance, qu'en tout temps, son Personnel ou ses sous-traitants utiliseront (a) l'accès uniquement dans le but spécifique pour lequel cet accès a été accordé et (b) se conformeront à la sécurité et aux autres règles et instructions de l'UNICEF relatifs à cet accès et cette utilisation, y compris, mais sans s'y limiter, les politiques de Sécurité de l'UNICEF en matière d'information. Le Prestataire veillera à ce que seuls les membres de son personnel dont le Prestataire a autorisé l'accès et approuvé par l'UNICEF aient accès aux locaux, installations ou systèmes de l'UNICEF.

2.3 Le Prestataire devra tout mettre en œuvre pour répondre aux demandes raisonnables de modifications (le cas échéant) de l'étendue du travail lié aux Services ou au délai de la Prestation des Services ou à la livraison des Produits Livrables. Si l'UNICEF propose un changement important à l'étendue du travail ou au délai de livraison, l'UNICEF et le Prestataire devront négocier toute modification nécessaire au Contrat, y compris les Honoraires et le calendrier prévu par le Contrat. Ces changements convenus ne prendront effet que s'ils sont énoncés dans une modification écrite du Contrat signée par l'UNICEF et le Prestataire. Si les Parties ne parviennent pas à s'entendre sur ces changements dans un délai de trente (30) jours, l'UNICEF aura la possibilité de mettre fin au Contrat sans pénalité, nonobstant toute autre disposition du Contrat.

2.4 Dans le cadre de la prestation des Services ou du développement et de la livraison des Produits Livrables, le Prestataire ne demandera ni n'acceptera d'instructions d'une entité autre que l'UNICEF (ou des entités que l'UNICEF a autorisé à donner des instructions au Prestataire).

2.5 Le titre des équipements et matériaux qui peuvent être fournis au Prestataire par l'UNICEF restera avec l'UNICEF. Ces équipements et matériaux seront rendus à l'UNICEF à la fin du Contrat ou lorsque le Prestataire n'en aura plus besoin, dans le même état que lorsqu'ils ont été fournis au Prestataire, en tenant compte de l'usure normale. Le Prestataire versera à l'UNICEF la valeur de toute perte, dommage ou dégradation des équipements et matériaux, au-delà de l'usure normale.

Services non conformes et Conséquences du Retard

2.6 Si le Prestataire se rend compte qu'il ne sera pas en mesure de fournir les Services ou de livrer les Produits livrables avant la date stipulée dans le Contrat, le Prestataire devra: (i) contacter immédiatement l'UNICEF pour déterminer les moyens les plus rapides pour la prestation des services et /ou des Produits livrables ; et (ii) prendre les mesures nécessaires pour accélérer cette prestation de Services et / ou des Produits livrables, aux frais du Prestataire (sauf si le retard est dû à un cas de force majeure tel que défini à l'Article 6.8 ci-dessous), si cela est raisonnablement demandé par l'UNICEF.

2.7 Le Prestataire reconnaît que l'UNICEF peut faire le suivi de la performance du Prestataire en vertu du Contrat et peut à tout moment évaluer la qualité des Services fournis et des Produits livrables pour déterminer si les Services et Produits livrables sont conformes au Contrat. Le Prestataire accepte de coopérer pleinement dans le cadre de ce suivi et évaluation de la performance, sans charges supplémentaires ni frais pour l'UNICEF, et devra fournir les informations requises, telles que raisonnablement demandées par l'UNICEF, y compris, mais sans s'y limiter, la date de réception du Contrat, les informations régulières sur l'état d'avancement, les coûts à facturer et

les paiements effectués par l'UNICEF ou ceux en attente. Ni l'évaluation des Services et des Produits livrables, ni l'échec d'une telle évaluation, ne dispensera le Prestataire de l'une de ses garanties ou d'autres obligations en vertu du Contrat.

2.8 Si les Services ou Produits livrables fournis par le Prestataire ne sont pas conformes aux termes du Contrat ou sont livrés en retard ou inachevé, sans préjudice de l'un de ses autres droits et recours, l'UNICEF peut, à son gré:

- (a) par notification écrite, exiger du Prestataire, aux frais du Prestataire, de corriger sa performance, y compris les insuffisances relatives aux Produits livrables, à la satisfaction de l'UNICEF dans les trente (30) jours qui suivent la réception de l'avis de l'UNICEF (ou dans une période aussi courte que l'UNICEF pourra déterminer, à son entière discrétion, et qu'il estime suffisante, comme le précise l'avis);
- (b) obliger le Prestataire à rembourser tous les paiements (le cas échéant) effectués par l'UNICEF pour ces performances non conformes ou inachevées ;
- (c) se procurer tout ou partie des Services et/ou Produits livrables à travers d'autres sources, et demander au Prestataire de rembourser l'UNICEF tout coût supplémentaire au-delà du solde des honoraires payés pour ces Services et Produits livrables;
- (d) donner un avis écrit pour résilier le Contrat pour cause d'infraction, conformément à l'article 6.1 ci-dessous, si le Prestataire ne remédie pas à l'infraction dans le délai de traitement prévu à l'article 6.1 ou s'il n'est pas possible de remédier à cette infraction;
- (e) obliger le Prestataire à payer les dommages-intérêts prévus dans le Contrat.

2.9 En vertu de l'article 11.5 ci-dessous, le Prestataire reconnaît expressément que, si l'UNICEF réceptionne des Services ou des Produits livrables qui ont été livrés en retard ou qui ne sont pas entièrement conformes aux exigences du contrat, cela ne constitue pas une renonciation aux droits de l'UNICEF par rapport à ces performances tardives ou non conformes.

Personnel du Prestataire et sous-traitants

2.10 Les dispositions suivantes s'appliquent au personnel du Prestataire:

- (a) Les dispositions de l'article 7 (*Normes d'éthique*) s'appliqueront au personnel du Prestataire, comme expressément indiqué à l'article 7.
- (b) Le Prestataire sera responsable de la compétence professionnelle et technique du personnel qu'il affecte à l'exécution du travail en vertu du Contrat et sélectionnera des personnes professionnellement qualifiées, digne de confiance et compétentes qui pourront s'acquitter efficacement des obligations prévues par le Contrat et qui, tout en faisant leur travail, respecteront les lois et les coutumes locales et se conformeront à un niveau élevé de conduite morale et d'éthique.
- (c) Le Personnel que le Prestataire peut affecter ou peut proposer d'affecter pour s'acquitter des obligations en vertu du Contrat auront sensiblement la même qualification ou une qualification supérieure à celle de tout agent initialement proposé par le Prestataire.
- (d) A n'importe quelle étape de la durée du Contrat, L'UNICEF peut demander au Prestataire par écrit, le remplacement d'un ou de plusieurs employés affectés. L'UNICEF ne sera pas tenu d'expliquer ni de justifier cette requête. Dans les sept (7) jours ouvrables suivant la réception de la demande de remplacement de l'UNICEF, le Prestataire devra remplacer le membre du personnel concerné par un autre membre du personnel que l'UNICEF approuve. Cette disposition s'étend également au personnel du Prestataire qui a des fonctions du type « Chargé de compte » ou « Chargé de communication ».
- (e) Si un ou plusieurs membres du Personnel cadre du Prestataire ne sont pas disponibles pour effectuer le travail en vertu du Contrat, pour une raison quelconque, le Prestataire devra (i) notifier au responsable désigné de l'UNICEF au moins quatorze (14) jours à l'avance; et (ii) obtenir l'approbation du responsable désigné de l'UNICEF avant de remplacer ce membre du Personnel Cadre. En avisant le responsable désigné de l'UNICEF, le Prestataire devra donner une explication sur les circonstances qui ont conduit à ce (s) remplacement (s) proposé (s) et devra soumettre la justification ainsi que la qualification du membre du personnel de remplacement de manière suffisamment détaillée pour permettre l'évaluation de cet impact sur l'obligation.
- (f) L'approbation de l'UNICEF pour tout membre de Personnel affecté par le Prestataire (y compris tout Personnel de remplacement) ne décharge pas le Prestataire de l'une de ses obligations en vertu du Contrat. Le Personnel du Prestataire, y compris les sous-traitants individuels, ne seront en aucun cas considérés comme étant des employés ou des agents de l'UNICEF.
- (g) Tous les frais relatifs au retrait ou au remplacement des membres du personnel du Prestataire seront, dans tous les cas, entièrement supportés par le Prestataire.

2.11 Le Prestataire devra disposer au préalable de l'approbation écrite et de l'autorisation de l'UNICEF pour tous les sous-traitants institutionnels qu'il propose d'utiliser dans le cadre du Contrat. L'approbation de l'UNICEF pour un sous-traitant ne décharge pas le Prestataire de l'une de ses obligations en vertu du Contrat. Les termes de tout contrat de sous-traitance seront soumis à tous les termes et conditions du Contrat et seront interprétés d'une manière conforme à ces termes et conditions.

2.12 Le Prestataire confirme qu'il a lu la Politique de l'UNICEF visant à promouvoir la Protection et la Sauvegarde des Enfants. Le Prestataire veillera à ce que son personnel comprenne les exigences de notification attendues d'eux et mettra en place et prendra les

mesures idoines pour promouvoir le respect de ces exigences. Le Prestataire devra davantage coopérer avec l'UNICEF à la mise en œuvre de cette politique.

2.13 Le Prestataire devra superviser son Personnel et ses sous-traitants et sera entièrement responsable et devra répondre de tous les Services effectués par son Personnel et ses sous-traitants et de leur respect des termes et conditions du Contrat.

2.14 Le Prestataire devra se conformer à toutes les normes internationales applicables et aux lois, règles et règlements nationaux en matière d'emploi en rapport avec le recrutement du personnel national et international pour les Services, y compris, mais sans s'y limiter, les lois, règles et règlements associés au paiement de la contribution de l'employeur à l'impôt sur le revenu, l'assurance, la sécurité sociale, l'assurance maladie, l'indemnisation de l'employé, les fonds de retraite, les indemnités de départ ou autres paiements similaires. Sans limiter les dispositions de cet article 2 ou de l'article 4 ci-dessous, le Prestataire sera entièrement responsable et redevable, et l'UNICEF ne sera pas responsable de (a) tous les paiements dus à son personnel et ses sous-traitants pour leurs Services liés à l'exécution du contrat; (b) toute action, omission, négligence ou inconduite du Prestataire, de son Personnel et de ses sous-traitants; (c) toute couverture d'assurance qui peut être nécessaire ou souhaitable aux fins du contrat; d) la sécurité du Personnel et des sous-traitants du Prestataire; ou (e) les coûts, les dépenses ou les demandes de remboursements associés à une maladie, blessure, décès ou incapacité du Personnel du Prestataire et des agents du sous-traitants, étant entendu que l'UNICEF n'aura aucune responsabilité ou engagement relatif à l'un des incidents évoqués dans cet article 2.14.

3. Honoraires ; Facturation; Exonération Fiscale; Modalités de Paiement

3.1 Les honoraires de Services représentent le montant dans la devise spécifiée dans la section du Contrat sur (les « Honoraires »), étant entendu que ce montant est spécifié en dollars américains, sauf disposition contraire expresse prévue dans la section du Contrat sur les honoraires. Sauf stipulation expresse contraire au contrat, les Honoraires incluent tous les frais, dépenses, charges ou paiements que le Prestataire peut supporter dans le cadre de l'exécution de ses obligations en vertu du Contrat ; à condition que, sans préjudice ou limitation des dispositions de l'article 3.3 ci-dessous, tous ces droits et autres taxes imposées par une autorité ou une entité ne soient identifiés séparément. Il est entendu et convenu que le Prestataire ne demandera aucune modification des Honoraires après la prestation des Services ou la livraison des Produits livrables et que ces Honoraires ne pourront être modifiés que par accord écrit entre les Parties avant que le Service ou le Produit livrable concerné ne soit fourni. L'UNICEF n'approuvera pas de changements liés aux Honoraires pour les modifications ou interprétations liées à l'étendue du travail si ces modifications ou interprétations ont déjà été initiées par le Prestataire. L'UNICEF ne sera pas tenu de payer un travail effectué ou des matériaux fournis par le Prestataire et qui n'entrent pas dans le cadre des travaux ou qui n'ont pas été au préalable autorisé par l'UNICEF.

3.2 Le Prestataire ne devra libeller de factures adressées à l'UNICEF qu'après que le Prestataire ait fourni les Services (ou les composantes des Services) et livré les Produits livrables (ou quelques parties des Produits livrables) conformément au Contrat et à la satisfaction de l'UNICEF. Le Prestataire devra émettre (a) une (1) facture pour le paiement requis, dans la devise spécifiée dans le Contrat et en anglais, indiquant le numéro d'identification du Contrat qui figure sur la première page du contrat; et (b) fournir une description claire et spécifique des Services fournis et des Produits Livrables livrés, ainsi que des pièces justificatives pour les dépenses remboursables, le cas échéant, de manière assez détaillée pour permettre à l'UNICEF de vérifier les montants indiqués sur la facture.

3.3 Le Prestataire autorise l'UNICEF à déduire des factures du Prestataire tout montant représentant des taxes directes (sauf les frais pour les services généraux) et les retenues douanières, droits et taxes de nature similaire relatifs aux articles importés ou exportés pour l'utilisation officielle de l'UNICEF conformément à l'exonération de taxe à l'article II, section 7 de la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies de 1946. Au cas où une autorité gouvernementale refuse de reconnaître cette exonération de taxe, de retenues, de droits ou d'impôts, le Prestataire devra immédiatement consulter l'UNICEF pour déterminer une procédure acceptée d'un commun accord. Le Prestataire devra entièrement coopérer avec l'UNICEF en ce qui concerne l'exonération de l'UNICEF ou le remboursement des montants payés, tels que les taxes sur la valeur ajoutée ou les taxes de nature similaire.

3.4 L'UNICEF devra informer le Prestataire de toute contestation ou écart sur le contenu ou la forme des factures. En ce qui concerne les contestations uniquement en rapport avec une partie de cette facture, l'UNICEF devra payer au Prestataire le montant de la partie non contestée conformément à l'article 3.5 ci-dessous. L'UNICEF et le Prestataire se concerteront de bonne foi pour résoudre rapidement tout différend qui résulte d'une facture. Lors de la résolution de ce différend, les montants qui n'ont pas été facturés conformément au Contrat seront déduits de la (les) facture (s) sur laquelle ils ont été remarqués et l'UNICEF devra payer tous ces montants convenus sur la ou (les) facture (s) conformément à l'article 3.5 dans les trente (30) jours suivant la résolution finale d'un tel différend.

3.5 L'UNICEF devra payer le montant non contesté de la facture du Prestataire dans les trente (30) jours qui suivent la réception de cette facture et des pièces justificatives requises, conformément à l'article 3.2 ci-dessus. Le montant payé reflètera la/les remise(s) qui figurent dans les modalités de paiement du Contrat. Il ne sera payé au Prestataire aucun intérêt sur les retards de paiement ou les sommes

payables en vertu du Contrat, ni d'intérêts cumulés sur les paiements retenus par l'UNICEF dans le cadre d'une contestation. Le paiement ne déchargera pas le Prestataire de ses obligations en vertu du Contrat et ne sera pas recevable par l'UNICEF, ni ne poussera l'UNICEF à renoncer à l'un de ses droits en ce qui concerne la performance du Prestataire.

3.6 Chaque facture confirmera les coordonnées bancaires du Prestataire fournis à l'UNICEF dans le cadre du processus d'enregistrement du Prestataire auprès de l'UNICEF. Tous les paiements au Prestataire en vertu du Contrat seront effectués par virement électronique sur ce compte bancaire. Il incombe au Prestataire de s'assurer que les informations bancaires fournies à l'UNICEF sont correctes et à jour et à travers un représentant autorisé du Prestataire, de notifier à l'UNICEF par écrit tout changement relatif à ces coordonnées bancaires avec des pièces justificatives à la satisfaction de l'UNICEF.

3.7 Le Prestataire reconnaît et accepte que l'UNICEF puisse retenir le paiement d'une facture si l'UNICEF estime que le Prestataire n'a pas effectué les services conformément aux termes et conditions du Contrat, ou si le Prestataire n'a pas fourni suffisamment de pièces justificatives relatives à la facture.

3.8 L'UNICEF aura le droit de déduire, de tout montant ou montants dus et payables par l'UNICEF au Prestataire en vertu du Contrat, tout paiement, dette ou autre réclamation (y compris, mais sans s'y limiter, tout versement excédentaire de l'UNICEF au Prestataire) à payer par le Prestataire à l'UNICEF en vertu du Contrat ou de tout autre contrat ou accord entre les Parties. L'UNICEF ne sera pas tenu de donner un préavis au Prestataire avant d'exercer ce droit de déduction (Le Prestataire ayant renoncé à un tel préavis). Après avoir exercé ce droit de déduction, L'UNICEF informera sans délai le Prestataire, en donnant les raisons de cette déduction, à condition toutefois que l'absence de notification ne modifie pas la validité de la déduction.

3.9 Chacune des factures payées par l'UNICEF peut faire l'objet d'une vérification post-paiement par les auditeurs externes et internes de l'UNICEF ou par d'autres agents autorisés de l'UNICEF, à tout moment pendant la durée du Contrat et pendant les trois (3) années suivant la fin du Contrat. L'UNICEF aura droit à un remboursement par le Prestataire des montants qui seront indiqués par un audit ou des audits comme non conformes au Contrat, quelles que soient les raisons de ces paiements (y compris, mais sans s'y limiter, les actions ou inactions du personnel de l'UNICEF et d'autres membres du personnel).

4. Déclarations et garanties ; Indemnité ; Assurance

Déclarations et Garanties

4.1 Le Prestataire déclare et garantit que, à compter de la date d'entrée en vigueur et pendant toute la durée du Contrat: (a) le Prestataire a la pleine autorité et le pouvoir de conclure le Contrat et d'exécuter ses obligations en vertu du Contrat et que le contrat constitue une obligation légale, valide et contraignante, exécutoire contre lui conformément à ses termes; (b) toutes les informations qu'il a précédemment fourni à l'UNICEF, ou qu'elle fournit à l'UNICEF pendant la durée du Contrat, concernant le Prestataire, la Prestation des services et la livraison des Produits livrables sont correctes, justes, précises et non trompeur; (c) il est financièrement solvable et peut fournir les Services à l'UNICEF conformément aux termes et conditions du Contrat; (d) il a, et maintiendra, pendant toute la durée du Contrat, tous les droits, licences, pouvoirs et ressources nécessaires, selon le cas, pour fournir les Services et livrer les Produits livrables à la satisfaction de l'UNICEF et pour s'acquitter de ses obligations en vertu du Contrat; (e) le travail effectué est et sera exclusivement du Prestataire et ne porte pas atteinte à aucun droit d'auteur, marque déposée, brevet ou autre droit de propriété d'un tiers; et (f) sauf stipulation contraire du Contrat, il n'a ni conclu ou ne conclura d'accord ou d'arrangement qui restreint ou limite les droits d'une personne d'utiliser, de vendre, d'aliéner ou de traiter autrement les Produits livrables ou autres travaux résultant des Services. Le Prestataire devra s'acquitter de ses engagements dans le respect des intérêts de l'UNICEF et devra s'abstenir de toute action pouvant avoir une incidence défavorable sur l'UNICEF ou les Nations Unies.

4.2 En outre, le Prestataire déclare et garantit, qu'à compter de la date d'entrée en vigueur et pendant toute la durée du Contrat, que lui et son personnel et ses sous-traitants exécuteront le Contrat et fourniront les services et les Produits livrables (a) de manière professionnelle et honnête; (b) avec les soins et compétences raisonnables et conformément aux normes professionnelles les plus élevées comme le font des professionnels offrant des services identiques ou sensiblement similaires dans le même secteur; (c) avec une priorité égale à celle accordée aux autres clients du Prestataire pour les mêmes services ou pour des services similaires; et (d) conformément à toutes les lois, ordonnances, règles et règlements relatifs à l'exécution de ses obligations en vertu du Contrat et à la fourniture des Services et des Produits livrables.

4.3 Les déclarations et garanties faites par le Prestataire aux Articles 4.1 et 4.2 ci-dessus sont faites pour et sont en faveur de (a) chaque entité (le cas échéant) qui effectue une contribution financière directe à l'UNICEF pour se procurer les Services et Produits livrables ; et (b) chaque gouvernement ou toute autre entité (le cas échéant) qui profite directement des Services et des Produits livrables.

Indemnisation

4.4 Le Prestataire devra indemniser, dégager de toute responsabilité et défendre, à ses frais, l'UNICEF, ses fonctionnaires, ses employés, ses consultants et ses agents, chaque entité qui apporte une contribution financière directe à l'UNICEF pour se procurer les Services et Produits livrables et chaque Gouvernement ou autre entité qui bénéficie directement des Services et des Produits livrables, de et contre toute poursuite, réclamation, demande, perte et obligation de toute nature ou sorte, y compris leurs coûts et dépenses, par un tiers et résultant des actes ou omissions du Prestataire ou de son Personnel ou de ses sous-traitants dans l'exécution du Contrat. Cette disposition s'étend à, mais sans s'y limiter, a) aux réclamations et obligations sous la forme d'une indemnité de travail, (b) à la responsabilité relative au produit, et (c) aux actions ou réclamations relatives à la violation présumée d'un droit d'auteur ou droits ou licences, brevet, conception, nom commercial ou marque de commerce d'une autre propriété intellectuelle découlant des Produits livrables ou autres résultant de l'utilisation d'inventions ou d'appareils brevetés, de matériel protégé par un droit d'auteur ou d'une autre propriété intellectuelle fournie ou autorisée à l'UNICEF en vertu du Contrat ou utilisé par le Prestataire, son Personnel ou ses sous-traitants dans le cadre de l'exécution du Contrat.

4.5 Après la réception d'un avis effectif, L'UNICEF devra informer le Prestataire de ces poursuites, procédures, réclamations, demandes, pertes ou obligations envers le Prestataire dans un délai raisonnable. Le Prestataire aura le contrôle exclusif de la défense, du règlement et du compromis par rapport à de telles poursuites, procédures, réclamations ou demandes, sauf en ce qui concerne l'affirmation ou la défense des privilèges et immunités de l'UNICEF ou toute question relative aux privilèges et immunités de l'UNICEF (y compris pour les questions relatives aux relations de l'UNICEF avec les gouvernements des pays hôtes), pour lequel entre le Prestataire et l'UNICEF, seul l'UNICEF lui-même (ou les entités gouvernementales compétentes) confirmera et prendra en charge. L'UNICEF aura le droit, à ses frais, d'être représenté dans de telles poursuites, procédures, réclamations ou demandes par un avocat indépendant de son choix.

Assurance

4.6 Le Prestataire se conformera aux exigences d'assurance suivantes :

(a) Le Prestataire aura et maintiendra en vigueur avec des assureurs réputés et en quantité suffisante, une assurance contre tous les risques du Prestataire en vertu du Contrat (y compris, mais sans s'y limiter, le risque de réclamations résultant ou liées à l'exécution du Contrat par le Prestataire), y compris les éléments suivants :

(i) Assurance contre tous les risques liés à ses biens et à tout équipement utilisé pour l'exécution du Contrat;

(ii) Une assurance responsabilité civile générale contre tous les risques liés au Contrat et aux réclamations découlant du Contrat, avec un montant adéquat pour couvrir toutes les réclamations résultantes ou en relation avec l'exécution des services par le Prestataire en vertu du Contrat ;

(iii) Une assurance qui couvre les indemnités de compensation et une responsabilité civile de l'employeur, ou son équivalent, en ce qui concerne son Personnel et ses sous-traitants pour couvrir les indemnités en cas de décès, de lésions corporelles ou de dommages matériels découlant de l'exécution du Contrat ; et

(iv) Toute autre assurance qui peut être convenue par écrit entre l'UNICEF et le Prestataire.

(b) Le Prestataire gardera la couverture d'assurance mentionnée à l'article 4.6 (a) ci-dessus pendant la durée du Contrat et pour une période postérieure à la fin du Contrat jusqu'à la fin de la période applicable aux réclamations pour lesquelles l'assurance a été obtenu.

(c) Le Prestataire sera responsable du financement de tous les montants dans le cadre d'une police déductible ou d'une rétention.

(d) Sauf en ce qui concerne l'assurance visée à l'alinéa a) (iii) ci-dessus, les polices d'assurance pour l'assurance du Prestataire requises en vertu du présent article 4.6 (i) devront désigner l'UNICEF comme assuré supplémentaire; (ii) inclure une clause de renonciation par l'assureur à tout droit de subrogation contre l'UNICEF; et (iii) auront une clause qui spécifiera que l'UNICEF recevra de l'assureur un préavis écrit de trente (30) jours avant toute annulation ou changement de couverture.

(e) Le Prestataire devra fournir à l'UNICEF, sur demande, une preuve satisfaisante de l'assurance requise en vertu de cet article 4.6.

(f) Le respect des modalités de la couverture d'assurance du Contrat ne limitera pas la responsabilité du Prestataire, ni dans le cadre du Contrat, ni dans le cas contraire.

Obligation

4.7 Le Prestataire devra immédiatement rembourser à l'UNICEF toute perte, destruction ou dommage sur les biens de l'UNICEF causés par le Personnel ou les sous-traitants du Prestataire dans le cadre de l'exécution du contrat.

5. Propriété Intellectuelle et Autres Droits de Propriété ; Protection des Données; Confidentialité

Propriété Intellectuelle et Autres Droits de Propriété

5.1 Sauf disposition contraire expresse prévue dans le contrat :

(a) Sous réserve du paragraphe (b) du présent article 5.1, l'UNICEF aura droit à tous les droits de propriété intellectuelle et autres droits de propriété, y compris, mais sans s'y limiter, les brevets, les droits d'auteur et les marques, relatifs aux

produits, procédés, inventions, savoir-faire, documents, données et autres supports («Supports du Contrat») que (i) le Prestataire développe pour l'UNICEF en vertu du Contrat et qui sont directement liés au Contrat ou (ii) sont produits, préparés ou collectés en conséquence ou au cours de l'exécution du Contrat. Le terme « Supports du Contrat» comprend, sans s'y limiter, toutes les cartes, dessins, photographies, plans, rapports, recommandations, estimations, documents élaborés ou reçus par, et toutes les autres données compilées par, ou reçues par le Prestataire en vertu du Contrat. Le Prestataire reconnaît et accepte que les Supports du Contrat constituent les travaux réalisés à des fins de location à l'UNICEF. Les Support contractuels seront traités comme des informations confidentielles de l'UNICEF et ne seront livrés qu'aux agents autorisés de l'UNICEF à l'expiration ou à la résiliation du Contrat.

- (b) L'UNICEF n'aura droit et ne revendiquera aucun droit de propriété sur la propriété intellectuelle ou d'autres droits de propriété du Prestataire qui ont précédé l'exécution du Prestataire des obligations qui lui incombent en vertu du Contrat ou que le Prestataire peut développer ou acquérir, ou avoir développé ou acquis, indépendamment de l'exécution de ses obligations en vertu du Contrat. Le Prestataire accorde à l'UNICEF une licence perpétuelle, non exclusive et sans redevance pour l'utilisation de cette propriété intellectuelle ou d'autres droits de propriété uniquement aux fins et conformément aux exigences du Contrat.
- (c) À la demande de l'UNICEF, le Prestataire devra prendre toutes les mesures nécessaires, traiter tous les dossiers requis et aider dans l'ensemble à obtenir ces droits de propriété et à les transférer (ou, dans ce cas, la propriété intellectuelle visée à l'alinéa b) ci-dessus, les licences) à l'UNICEF en conformité avec les exigences de la loi en vigueur et du Contrat.

Confidentialité

5.2 Une information confidentielle qui sera considérée comme la propriété de l'une ou l'autre Partie ou qui sera livré ou communiquée par une Partie (« Déclarant») à l'autre Partie («Bénéficiaire») au cours de l'exécution du Contrat ou en rapport avec l'objet du Contrat sera gardée par le Bénéficiaire de manière confidentielle. Le Bénéficiaire utilisera la même précaution et discrétion pour éviter la divulgation des Informations Confidentielles du Déclarant puisque le Bénéficiaire utilise pour ses propres Informations Confidentielles et utilisera les Informations Confidentielles du Déclarant uniquement aux fins pour lesquelles elles ont été livrées au Bénéficiaire. Le Bénéficiaire ne devra divulguer les Informations Confidentielles du Déclarant à aucune autre partie :

- (a) A l'exception de certaines de ses filiales, employés, dirigeants, représentants, agents et sous-traitants qui ont besoin de connaître ces Informations Confidentielles aux fins de l'exécution des obligations en vertu du Contrat ; ou
- (b) à moins que les Informations Confidentielles (i) ne soient obtenues par le Bénéficiaire d'un tiers sans restriction ; (ii) sont divulguées par le Déclarant à un tiers sans aucune obligation de confidentialité ; (iii) sont connues du Bénéficiaire avant leur divulgation par le Déclarant; ou (iv) sont élaborées à tout moment, par le Bénéficiaire de manière totalement indépendante de toute divulgation en vertu du Contrat.

5.3 Si le Prestataire reçoit une demande de divulgation des Informations Confidentielles de l'UNICEF pour se conformer à une procédure judiciaire ou légale, avant qu'une telle divulgation ne soit faite, le Prestataire (a) devra informer suffisamment l'UNICEF de cette demande afin de donner à l'UNICEF une possibilité raisonnable pour solliciter l'intervention du gouvernement national compétent pour établir des mesures de protection ou prendre toute autre mesure appropriée et (b) avisera l'autorité compétente qui a demandé cette divulgation. L'UNICEF peut divulguer les Informations Confidentielles du Prestataire selon les besoins et conformément aux résolutions ou aux règlements de ses organes directeurs.

5.4 Le Prestataire ne peut communiquer à tout moment et à n'importe quelle personne, gouvernement ou autorité externe à l'UNICEF, une information qu'il détient en raison de son association avec l'UNICEF qui n'a pas été rendue publique, sauf autorisation écrite préalable de l'UNICEF; le Prestataire ne pourra, à aucun moment, utiliser ces informations à des fins privées.

Sécurité et Protection des données

5.5 Les Parties conviennent que, entre elles, toutes les Données de l'UNICEF, ainsi que tous les droits (y compris la propriété intellectuelle et les droits de propriété), le titre et l'intérêt pour ces Données de l'UNICEF, seront la propriété exclusive de l'UNICEF et que le Prestataire aura une licence limitée, non exclusive d'accès et d'utilisation des Données de l'UNICEF tel que prévu dans le Contrat uniquement dans le but d'exécuter ses obligations en vertu du Contrat. À l'exception de la licence précédente, le Prestataire n'aura aucun autre droit, expresse ou implicite, dans ou sur les Données de l'UNICEF ou leur contenu.

5.6 Le Prestataire confirme qu'il dispose d'une politique de protection des données qui satisfait à toutes les normes applicables en matière de protection de données et dispositions légales et qu'il applique cette politique dans la collecte, le stockage, l'utilisation, le traitement, la conservation et la destruction des Données de l'UNICEF. Le Prestataire se conformera à toute directive ou conditions d'accès et de divulgation notifiées par l'UNICEF au Prestataire par rapport aux Données de l'UNICEF.

5.7 Le Prestataire devra tout mettre en œuvre pour assurer une séparation logique entre les Données de l'UNICEF et d'autres informations dans la mesure du possible. Le Prestataire prendra des garanties et des mesures de contrôle (tels que les infrastructures, les installations, les outils, les technologies, les pratiques et autres mesures de protection, techniques, physiques, procédurales et sécuritaires,) nécessaires et suffisants pour respecter les obligations de confidentialité du Prestataire dans cet article 5 relatif aux Données de l'UNICEF. À la demande de l'UNICEF, le Prestataire fournira à l'UNICEF une copie des politiques applicables et une description des garanties et des contrôles que le Prestataire utilise pour s'acquitter de ses obligations en vertu de cet article 5.7; à condition que ces politiques et cette description fournies par le Prestataire soient traitées comme une Information Confidentielle du Prestataire en vertu du Contrat. L'UNICEF peut évaluer l'efficacité de ces garanties, contrôles et mesures de protection et, à la demande de l'UNICEF, le Prestataire devra pleinement coopérer dans le cadre d'une telle évaluation, sans frais supplémentaires, ni coûts pour l'UNICEF. Le Prestataire ne devra pas, et veillera à ce que son personnel ne transfère, ne copie, ne retire ou ne sauvegarde pas les Données de l'UNICEF d'un site, réseau ou système de l'UNICEF sans l'approbation écrite préalable d'un responsable autorisé de l'UNICEF.

5.8 Sauf indication contraire expresse dans le Contrat ou avec le consentement écrit préalable de l'UNICEF, le Prestataire ne devra installer aucune application ou autre logiciel sur un appareil, un réseau ou un système de l'UNICEF. Le Prestataire déclare et garantit à l'UNICEF que les Services et Produits livrables fournis en vertu du Contrat ne contiendront pas de Code invalidant et que l'UNICEF ne recevra pas du Prestataire un Code invalidant dans le cadre de l'exécution du Contrat. Sans préjudice des autres droits et recours de l'UNICEF, si un Code invalidant est identifié, le Prestataire, à ses seuls frais et dépenses, prendra toutes les mesures nécessaires pour : (a) restaurer et / ou reconstruire toutes les Données de l'UNICEF perdues par l'UNICEF et / ou les Utilisateurs Finaux à cause du Code Invalidant; (b) fournir à l'UNICEF une version corrigée des Services exempt de Codes Invalidants; et (c) au besoin, reproduire les Services.

5.9 Dans le cas d'un Incident de Sécurité, le Prestataire devra, dès que possible après la découverte de cet incident de sécurité par le Prestataire et à ses seuls frais: a) informer l'UNICEF de cet Incident de Sécurité et des mesures correctives proposées par le Prestataire; (b) mettre en œuvre toutes les mesures d'atténuation et de réparation des dommages nécessaires; et (c) le cas échéant, rétablir l'accès de l'UNICEF et, selon les directives de l'UNICEF, celui des Utilisateurs Finaux aux services. Le Prestataire tiendra l'UNICEF raisonnablement informé de l'état d'avancement de la mise en œuvre de ces mesures d'atténuation des dommages et des mesures correctives. Le Prestataire, à ses seuls frais et dépenses, devra pleinement coopérer avec la tentative de, la réparation et / ou l'intervention de l'UNICEF contre tout Incident de Sécurité. Si le Prestataire ne parvient pas à résoudre, à la satisfaction raisonnable de l'UNICEF, un tel Incident de Sécurité, l'UNICEF peut résilier le Contrat avec effet immédiat.

Prestataires de services et sous-traitants

5.10 Le Prestataire imposera les mêmes exigences relatives à la protection des données et à la non-divulgence des Informations Confidentielles, telles qu'elles sont imposées au Prestataire lui-même par cet Article 5 du Contrat, à ses prestataires de services, sous-traitants et autres tiers et restera responsable du respect de ces exigences par ses prestataires de services, sous-traitants et autres tiers.

Fin de Contrat

5.11 À l'expiration ou à la résiliation avant terme du Contrat, le Prestataire devra:

(a) renvoyer à l'UNICEF toutes les informations confidentielles de l'UNICEF, y compris, mais sans s'y limiter, les Données de l'UNICEF ou, selon le choix de l'UNICEF, détruire toutes les copies de ces informations détenues par le Prestataire ou ses sous-traitants et confirmer par écrit cette destruction à l'UNICEF ; et

(b) transférer à l'UNICEF la propriété intellectuelle de toutes les informations et autres titres de propriété conformément à l'article 5.1 (a).

6. Résiliation ; Force Majeure

Résiliation par l'une ou l'autre des parties pour infraction grave

6.1 Si une Partie commet une infraction grave par rapport à l'une de ses obligations en vertu du Contrat, l'autre Partie peut lui aviser par écrit que dans les trente (30) jours suivant la réception de cet avis, le problème devrait être résolu (s'il est possible d'y remédier). Si la Partie qui a commis la faute n'y remédie pas dans le délai de trente (30) jours ou si cette faute n'est pas susceptible d'être résolue, la Partie non-responsable peut résilier le Contrat. La résiliation sera effective (30) jours après que la Partie non-responsable ait notifié par écrit à la Partie en violation du délai de résiliation. L'ouverture de la procédure de conciliation ou arbitrale conformément à l'article 9 (Privileges et immunités, Règlement des différends) ci-dessous ne justifiera pas la résiliation du contrat.

Droits supplémentaires de résiliation de l'UNICEF

6.2 Outre les droits de résiliation prévus à l'article 6.1 ci-dessus, l'UNICEF peut résilier le contrat avec effet immédiat à la suite de l'envoi d'un avis de résiliation par écrit, sans aucune responsabilité pour les frais de résiliation ou toute autre responsabilité de quelque nature que ce soit :

- (a) dans les circonstances décrites dans, et conformément à l'article 7 (Normes éthiques); ou
- (b) si le Prestataire enfreint l'une des dispositions des articles 5.2-5.11 (Confidentialité, protection des données et sécurité); ou
- (c) (v) si le Prestataire (i) est déclaré en état de faillite ou est liquidé ou devient insolvable ou demande un moratoire ou se soumet à des obligations de paiement ou de remboursement, ou demande à être déclaré en cessation de paiement, (ii) bénéficie d'un moratoire ou d'un sursis ou est déclaré en cessation de paiement, (iii) effectue une cession au profit d'un ou plusieurs de ses créanciers, (iv) a un séquestre nommé en raison de l'insolvabilité du Prestataire, (v) propose un règlement à la place de la faillite ou la mise sous séquestre ou (vi) est devenue, selon le jugement raisonnable de l'UNICEF, subir un changement matériellement négative de sa situation financière qui menace d'impacter de manière substantielle sur la capacité du Prestataire de remplir l'une de ses obligations en vertu du Contrat.

6.3 Outre les droits de résiliation au titre de l'article 6.1 et de l'article 6.2 ci-dessus, l'UNICEF peut résilier le contrat à tout moment en donnant un avis écrit au Prestataire au cas où la mission de l'UNICEF concernant l'exécution du Contrat ou au financement de l'UNICEF relatif au Contrat est restreint ou prend fin, totalement ou partiellement. L'UNICEF peut également résilier le Contrat moyennant un préavis écrit de soixante (60) jours au Prestataire sans avoir à fournir de justification.

6.4 Dès qu'il reçoit un avis de résiliation de l'UNICEF, le Prestataire devra prendre des mesures immédiates pour mettre fin l'exécution de toute obligation en vertu du Contrat de manière rapide et convenable, et ce faisant, réduire les dépenses au minimum, et devra s'abstenir de prendre des engagements supplémentaires à compter de la date à laquelle il a reçu l'avis de résiliation. En outre, le Prestataire devra prendre toute autre mesure qui pourrait être nécessaire ou que l'UNICEF pourrait recommander par écrit afin de minimiser les pertes ou de protéger et de conserver toute propriété, tangible ou intangible, liée au Contrat que le Prestataire possède et dans lequel l'UNICEF a ou peut s'attendre raisonnablement à acquérir un intérêt.

6.5 Si le Contrat est résilié par l'une ou l'autre Partie, le Prestataire devra immédiatement livrer à l'UNICEF tout travail fini qui n'a pas été livré et qui a été accepté avant la réception d'un avis de résiliation, ainsi que toute donnée, tout support ou travail en cours lié de façon spécifique au Contrat. Si l'UNICEF obtient l'aide d'une autre partie pour continuer les Services ou terminer tout travail inachevé, le Prestataire devra raisonnablement coopérer avec l'UNICEF et avec cette partie dans la migration ordonnée des Services et le transfert de toute donnée, support et travail en cours relatifs au contrat. Le Prestataire devra remettre en même temps à l'UNICEF toutes les Informations Confidentielles de l'UNICEF et transférer à l'UNICEF la propriété intellectuelle de toutes les informations et autres titres de propriété conformément à l'article 5.

6.6 Si le Contrat est résilié par l'une ou l'autre Partie, aucun paiement ne sera exigé de l'UNICEF par le Prestataire, à l'exception des Services et des Produits livrables fournis, à la satisfaction de l'UNICEF, conformément au Contrat, mais seulement si ces Services et Produits livrables étaient requis ou demandés avant la réception de l'avis de résiliation par le Prestataire ou, en cas de résiliation par le Prestataire, la date effective de cette résiliation. Le Prestataire ne devra faire aucune réclamation de paiement supplémentaire au-delà des paiements conformément à cet article 6.6, mais restera responsable envers l'UNICEF pour toutes les pertes ou dommages qui pourraient être subis par l'UNICEF en raison du manquement du Prestataire (y compris, mais sans s'y limiter, le coût de l'achat et de la livraison de Services ou de Produits livrables de substitution ou de remplacement).

6.7 Les droits de résiliation énoncés dans cet article 6 s'ajoutent à tous les autres droits et recours de l'UNICEF en vertu du Contrat.

Cas de Force Majeure

6.8 Si un cas de force majeure rend une partie permanemment incapable de remplir tout ou partie de ses obligations en vertu du présent contrat, l'autre partie peut résilier le contrat selon les mêmes modalités et conditions prévues à l'Article 6.1 ci-dessus, à la seule différence que le délai de préavis sera de sept 7 jours au lieu de trente 30 jours. « Force majeure » désigne tout événement imprévisible et inévitable résultant de causes indépendantes de la volonté des Parties, y compris les catastrophes naturelles, les actes de guerre (déclarée ou non), les invasions, les révolutions, les insurrections, les actes terroristes ou tout autre acte ou force de nature similaire. La « Force majeure » n'inclut pas (a) les événements qui sont causés par la négligence ou l'action intentionnelle d'une partie ; (b) les événements qu'une partie diligente aurait dû prendre en compte et prévoir lors de la signature du présent Contrat; (c) l'insuffisance de fonds, l'incapacité d'effectuer un paiement exigé en vertu du présent Contrat ou les conditions économiques, y compris mais sans s'y limiter l'inflation, la hausse des prix ou l'indisponibilité de la main d'œuvre; ou (d) tous les événements résultant de conditions difficiles ou de problèmes de logistique pour le Prestataire (y compris les troubles civils) dans des endroits où l'UNICEF intervient, s'apprête à intervenir ou est en train de mettre fin à son intervention, ou tout événement résultant de l'assistance humanitaire ou d'urgence de l'UNICEF ou de ses opérations similaire.

7. Normes d'éthique

7.1 Sans limitation de la portée générale de l'Article 2 ci-dessus, le Prestataire sera responsable de la compétence professionnelle et technique de son Personnel, y compris celle de ses employés et il s'engage à choisir des personnes fiables qui interviendront de manière

satisfaisante dans la mise en œuvre du présent contrat, respecteront les lois et coutumes locales et observeront des normes de conduite morale et éthique élevées.

7.2 (a) Le Prestataire déclare et garantit qu'aucun responsable de l'UNICEF ou de tout autre organisme du système des Nations Unies n'a reçu de ou pour le compte du Prestataire et ne recevra de ou pour le compte du Prestataire un quelconque avantage direct ou indirect dans le cadre du présent Contrat, y compris l'attribution même du présent Contrat au Prestataire. Ces avantages directs ou indirects incluent, mais sans s'y limiter, tous les cadeaux ainsi que toutes les faveurs ou facilités.

(b) Le Prestataire déclare et garantit que les exigences suivantes en ce qui concerne les anciens agents de l'UNICEF ont été et seront respectées :

(i) au cours de la période d'un an suivant le départ d'un agent de l'UNICEF, le Prestataire ne pourra pas faire une offre directe ou indirecte d'emploi à cet ancien agent de l'UNICEF si cet ancien fonctionnaire de l'UNICEF a été, pendant les trois années précédant son départ de l'UNICEF, impliqué dans un quelconque aspect d'un processus d'approvisionnement de l'UNICEF auquel le Prestataire a participé.

(ii) Au cours des deux 2 années suivant son départ de l'UNICEF, cet ancien agent ne pourra pas communiquer directement ou indirectement avec l'UNICEF pour le compte du Prestataire, ou faire quelque présentation que ce soit à l'UNICEF sur les questions qui relevaient de sa responsabilité lorsqu'il était employé à l'UNICEF.

(c) Le Prestataire déclare également que dans tous les aspects du présent Contrat (y compris l'attribution même du marché au Prestataire par l'UNICEF et la sélection et l'attribution des contrats de sous-traitance par le Prestataire), il a communiqué à l'UNICEF toute situation qui peut constituer un conflit d'intérêts réel ou potentiel ou pourrait raisonnablement être perçue comme un conflit d'intérêts.

7.3. Le Prestataire déclare et garantit que lui-même, ses filiales, les membres de son Personnel et ses administrateurs, ne sont soumis à aucune sanction ou suspension temporaire infligée par un organisme du système des Nations Unies ou une autre organisation intergouvernementale internationale. Le Prestataire devra immédiatement informer l'UNICEF si lui-même, un de ses affiliés, un membre de son Personnel ou un de ses administrateurs sont sous le coup d'une telle sanction ou suspension temporaire pendant la durée du présent Contrat.

7.4 Le Prestataire s'engage à : (a) souscrire à des critères élevés d'éthique ; (b) tout mettre en œuvre pour protéger l'UNICEF contre toute fraude dans l'exécution du présent Contrat ; et (c) se conformer aux dispositions des politiques anti-fraude et anti-corruption de l'UNICEF. Plus particulièrement, le Prestataire s'assurera que lui-même, son Personnel, ses agents et ses sous-traitants ne s'engageront pas dans des pratiques de corruption, de fraude, de coercition, de complicité ou actes d'obstruction tels que ces termes sont définis dans la politique de prévention et de lutte contre la fraude et la Corruption de l'UNICEF.

7.5 Pendant la durée du présent Contrat, le Prestataire se conformera: (a) à toutes les lois, règles et réglementations, et à tous les règlements, portant sur l'exécution de ses obligations en vertu du présent Contrat et (b) aux normes de conduite requises en vertu du Code de conduite des fournisseurs des Nations Unies (disponible sur Portail mondial pour les fournisseurs des organismes des Nations Unies - www.ungm.org).

7.6. Le Prestataire déclare et garantit que ni lui-même ni aucune de ses filiales ne sont engagés, directement ou indirectement, (a) dans une quelconque pratique incompatible avec les droits énoncés dans la Convention relative aux droits de l'enfant, notamment en son Article 32, ou la Convention N° 182 de l'organisation Internationale du Travail concernant l'interdiction des pires formes de travail des enfants et l'action immédiate en vue de leur élimination; ou (b) dans la fabrication, la vente, la distribution ou l'utilisation de mines antipersonnel ou des composants utilisés dans la fabrication des mines anti-personnel.

7.7 Le Prestataire déclare et garantit qu'il a pris et prendra toutes les mesures appropriées pour prévenir l'exploitation sexuelle ou l'abus de toute personne par son Personnel, y compris ses employés ou toute personne engagée par le Prestataire pour fournir les services dans le cadre de ce Contrat. À ces fins, l'activité sexuelle avec une personne de moins de dix-huit ans, peu importe les lois relatives au consentement, constituera une exploitation sexuelle et un abus de cette personne. En outre, le Prestataire déclare et garantit qu'il a pris et prendra toutes les mesures appropriées pour interdire à son Personnel, y compris ses employés ou toute autre personne engagée par le Prestataire, l'échange d'argent, de biens, de services ou autres objets de valeur contre des activités ou des faveurs sexuelles ou de se livrer à des activités sexuelles assimilables à une exploitation ou atteinte aux droits de toute personne. Cette disposition constitue une condition essentielle du présent Contrat et tout manquement à cette déclaration et garantie confèrera à l'UNICEF le droit de résilier le Contrat immédiatement après notification au Prestataire, sans aucune indemnité de résiliation ou toute autre forme d'indemnité.

7.8 Le Prestataire devra informer l'UNICEF dès qu'il sera au courant de tout incident ou rapport qui serait incompatible avec les engagements et les confirmations prévues par le présent Article 7.

7.9 Le Prestataire reconnaît et accepte que chacune des dispositions du présent Article 7 constitue une condition essentielle du présent Contrat.

(a) l'UNICEF aura le droit, à sa seule discrétion et à son seul choix, de suspendre ou de résilier ce Contrat ainsi que tout autre Contrat entre l'UNICEF et le Prestataire avec effet immédiat moyennant un préavis écrit servi au Prestataire si : (i) l'UNICEF prend connaissance de tout incident ou rapport de non-conformité, ou si le Prestataire enfreint l'une des dispositions et confirmation prévue dans le présent Article 7 ou les dispositions équivalentes dans tout Contrat entre l'UNICEF et le Prestataire ou les sociétés affiliées au Prestataire, ou (ii) si le Prestataire, ses filiales, ou son Personnel ou ses administrateurs tombent sous le coup d'une sanction ou suspension temporaire décrite à l'Article 7.3 pendant la durée du présent Contrat.

(b) Dans le cas d'une suspension, si le Prestataire prend les mesures appropriées pour régler l'incident ou la violation signalés à la satisfaction de l'UNICEF dans le délai fixé dans l'avis de suspension, l'UNICEF peut lever la suspension par un avis écrit servi au Prestataire et le Contrat et tous les autres contrats touchés reprendront conformément à leurs termes. Cependant, si l'UNICEF n'est pas convaincu que les questions soient abordées de manière adéquate par le Prestataire, l'UNICEF peut à tout moment, exercer son droit de résilier le Contrat et tout autre contrat entre l'UNICEF et le Prestataire.

(c) Toute suspension ou résiliation en vertu du présent Article 7 n'entraînera aucun paiement d'indemnités de résiliation ou autres frais ou indemnités d'aucune sorte.

8. coopération totale lors des vérifications et enquêtes

8.1 De temps à autre, l'UNICEF peut procéder à des inspections, des vérifications post-paiement ou des enquêtes relatives à n'importe quel aspect du présent Contrat, y compris mais sans s'y limiter l'attribution du présent Contrat, son mode d'exécution présent ou passé, l'exécution générale du présent Contrat par les Parties y compris mais sans s'y limiter le respect par le Prestataire des dispositions de l'Article 7 ci-dessus. Le Prestataire fournira sa pleine coopération lors de ces inspections, vérifications post-paiement ou enquêtes en temps opportun notamment en mettant à disposition son Personnel, toutes les données et tous les documents utiles pour ces inspections, vérifications post-paiement ou enquêtes, à des heures et dans des conditions raisonnables et en accordant à l'UNICEF et à ceux qui effectueront ces inspections, vérifications post-paiement ou enquêtes un accès aux locaux du Prestataire à des heures raisonnables et dans des conditions raisonnables. Le Prestataire exigera de ses sous-traitants et ses agents tels que ses avocats, ses comptables ou autres conseillers qu'ils coopèrent de manière raisonnable avec les inspections, vérifications post-paiement ou enquêtes menées par l'UNICEF.

9. privilèges et immunités ; Règlement des différends

9.1 Rien dans ce Contrat ou en relation avec lui ne sera réputé être une renonciation, expresse ou implicite, délibérée ou non, à un quelconque privilège et immunité des Nations Unies, dont l'UNICEF et ses organes subsidiaires, conformément à la Convention 1946 sur les privilèges et immunités des Nations Unies.

9.2 Les termes du présent Contrat vont être interprétés et appliqués sans prise en compte d'un quelconque système juridique national ou local.

9.3 Les Parties s'efforceront de leur mieux de régler à l'amiable tout litige, controverse ou réclamation résultant de ou relatifs à ce Contrat. Si les Parties souhaitent utiliser une telle solution amiable par voie de conciliation, la procédure de conciliation aura lieu conformément au règlement de Conciliation alors en vigueur, ou selon toute autre procédure dont les Parties pourraient convenir. Les litiges, controverse ou réclamation entre les Parties résultant du présent Contrat et qui ne sont pas réglés dans les quatre-vingt-dix 90 jours après qu'une partie ait reçu de l'autre partie une demande de règlement à l'amiable peuvent être portés à l'arbitrage par l'une des parties. L'arbitrage aura lieu conformément au règlement d'arbitrage de la CNUDCI alors en vigueur. Le lieu de l'arbitrage sera New York, NY, USA. Les décisions du tribunal arbitral seront fondées sur les principes généraux du droit commercial international. Le tribunal arbitral ne sera nullement habilité à accorder des dommages-intérêts punitifs. En outre, le tribunal arbitral n'aura nullement le pouvoir d'adjuger des intérêts dépassant le taux interbancaire pratiqué à Londres (LIBOR) en vigueur et seuls les intérêts simples seront pris en compte. Les Parties seront liées par toute décision arbitrale rendue à la suite de cet arbitrage et qui constituera le jugement final de la controverse, de la réclamation ou du différend.

10. avis

10.1 Tout avis, demande ou consentement requis ou donné en vertu du présent Contrat sera communiqué par écrit et adressé aux personnes désignées dans le Contrat pour la réception des avis, des demandes ou des consentements. Les avis, demandes ou consentements seront livrés en personne, par courrier recommandé, ou par transmission d'e-mails confirmés. Les avis, demandes ou consentements seront considérés comme reçus dès lors qu'ils sont livrés (s'ils sont remis en main propre), dès la signature de l'accusé de réception (s'ils sont livrés par courrier recommandé) ou vingt-quatre 24 heures après l'envoi d'un accusé de réception à partir de l'adresse email du destinataire (s'ils sont livrés par transmission d'e-mails confirmés).

10.2 Tout avis, document ou reçu émis dans le cadre du présent Contrat doit être compatible avec les dispositions du présent Contrat et en cas d'ambiguïté, de contradiction ou d'incompatibilité, les conditions générales du présent Contrat devront prévaloir.

10.3 Tous les documents qui composent le Contrat et tous les documents, avis et reçus émis ou fournis en vertu de ou en relation avec le Contrat, seront réputés être compris et seront interprétés et appliqués de façon cohérente avec les dispositions de l'Article 9 (Privilèges et immunités ; Règlement des différends).

11. autres dispositions

11. Le Prestataire comprend l'engagement de transparence de l'UNICEF énoncé dans la Politique de l'UNICEF en matière de Divulgence de l'Information et confirme qu'il consent à ce que l'UNICEF divulgue publiquement et par les voies qu'elle aura choisi selon les termes du présent Contrat.

11.2 La non-opposition d'une Partie à une conduite de l'autre partie qui serait en violation des termes du présent Contrat ou le fait de ne pas prendre des mesures positives à l'égard d'une telle violation ne constituent pas et ne pourront pas être interprétés comme une acceptation de la violation ou rupture, ou de toute violation, tout manquement ou tout comportement fautif dans l'avenir.

11.3 Le Prestataire est considéré comme ayant le statut juridique d'un entrepreneur indépendant de l'UNICEF. Aucune information contenue dans le Contrat ne pourra être interprétée comme une disposition créant une relation de mandant à mandataire ou de coentreprise.

11.4 Le Prestataire ne pourra pas, sans l'autorisation écrite préalable de l'UNICEF, assigner, transférer ou donner en gage tout ou partie des droits et obligations découlant du présent Contrat.

11.5 Aucun délai accordé au Prestataire afin qu'il puisse remédier à une défaillance en vertu du présent Contrat, et aucun retard ou inexécution par l'UNICEF de tout autre droit ou recours dont dispose l'UNICEF aux termes du présent Contrat ne seront réputés porter atteinte à tout droit ou recours dont dispose l'UNICEF ou constituer une renonciation à tout droit ou recours dont dispose l'UNICEF en vertu du présent Contrat.

11.6 Le Prestataire ne cherchera pas à placer sous séquestre, assujettir à des charges ou aliéner de quelque manière que ce soit les sommes dues ou à échoir en vertu du présent Contrat et il ne permettra à personne de le faire. Il devra supprimer ou obtenir immédiatement la suppression de tout séquestre, assujettissement à des charges ou toute autre aliénation des sommes due ou à échoir en vertu du présent Contrat.

11.7 Le Prestataire ne fera pas de publicité et ne rendra pas public à des fins commerciales ou de notoriété le fait qu'il a une relation contractuelle avec l'UNICEF ou les Nations Unies sauf lorsqu'il s'agit de citer l'UNICEF dans ses rapports annuels ou dans la communication entre les Parties et entre le Prestataire et son Personnel et ses sous-traitants. Le Prestataire ne doit pas, de quelque manière que ce soit, utiliser le nom, l'emblème ou le sceau officiel de l'UNICEF ou des Nations Unies, ou toute abréviation du nom de l'Organisation des Nations Unies, dans le cadre de ses activités ou à d'autres fins, sans l'autorisation écrite préalable de l'UNICEF.

11.8 Le Contrat peut être traduit dans des langues autres que l'anglais. La version traduite du présent Contrat ne sera utilisée que par souci de commodité, et la version en anglais primera en toutes circonstances.

11.9 Aucune modification ou changement dans le Contrat, et aucune renonciation à une quelconque de ses dispositions, ni aucune relation contractuelle supplémentaire quelconque avec le Prestataire ne sera valable et exécutoire à l'encontre de l'UNICEF à moins que cela ne soit prévu par un avenant au Contrat écrit et signé par un représentant autorisé de l'UNICEF.

11.10 Les dispositions de l'article 2.14. 3.8, 3.9, 4, 5, 7, 8, 9, 11.1, 11.2 et 11.7 survivront à la fourniture des services, la livraison des produits livrables et l'expiration ou la résiliation avant terme du présent Contrat.

Merci de signer et de cacheter avec la mention "lu et approuvé"

Nom du Représentant de l'Entreprise

Date

Nom de l'Entreprise

Cachet de l'Entrepris