



TERMS OF REFERENCE

**THE SOUTH AFRICAN EMBASSY
BRAZZAVILLE, REPUBLIC OF CONGO**

**APPOINTMENT OF A SERVICE PROVIDER/TRAVEL MANAGEMENT COMPANY/ AGENT
TO PROVIDE TRAVEL MANAGEMENT SERVICES AS AND WHEN NEEDED FOR THE
SOUTH AFRICAN EMBASSY IN BRAZZAVILLE FOR A PERIOD OF TWO YEARS.**

1. **PURPOSE**

The purpose of this Terms of Reference (TOR) is to invite Service Providers/Travel Management Companies / Agencies to submit quotations or bids for the provision of travel management services as and when needed to the South African Embassy in Brazzaville, Republic of Congo for a period of two years.

2. **BACKGROUND / PROJECT BRIEF**

The Embassy in Brazzaville has a mandate to coordinate travel arrangements in respect of its employees and/or non-employees in the interest of the Embassy as and when required. The travel and accommodation arrangements will only be for persons travelling for official purposes and with prior approval obtained from the relevant authorities with the Embassy.

The Travel Management Company / Agency that will be appointed will therefore be required to assist with these travel bookings in the most possible cost-effective manner.

3. **SPECIFICATIONS**

Contract period: from the date of signing contract for a period of two years

Duration: 2 year

- 3.1 The Embassy primary objective in issuing this Terms of Reference (TOR) is to enter into agreement with a successful bidder(s) who will achieve the following:
- Provide the travel management services that are consistent and reliable and will maintain a high level of traveller satisfaction in line with the service levels.
 - Achieve significant cost savings for the Embassy, without any compromise in quality the services.
 - Appropriately mitigate the risks that the traveller might be exposed to.
- 3.2 These Travel Management services entail the following:
- Air travel
 - Accommodation
 - Vehicle hire
 - Train services
 - Hiring of meeting venues and related services
- 3.3. **Travel reservations**
- 3.3.1 The Travel Management Company will be required to:
- Receive travel requests from travelers and/or travel bookers within the Embassy, respond with quotations (confirmations) and availability. Upon receipt of the relevant approval, the contracted travel management company / agent will issue the required e-tickets and vouchers immediately and send it to the travel booker and traveler via the agreed communication medium.

- Always endeavor to make the most cost-effective travel arrangements based the available options in the market, in line with the request from the traveler and/or travel booker.
- Appraise themselves of all travel requirements for destinations to which travelers will be travelling and advise the traveler of alternative plans that are more cost effective and more convenient where necessary.
- Obtain a minimum of three (3) price comparisons for all travel requests where the routing, itinerary and / or destination permits.
- Book the negotiated discounted fares and rates where possible.

3.4. Service conditions

3.4.1. The contracted travel management company or agency will be required to ensure the following:

- Obtain the required details of the travelers from the Embassy, locally and internationally and this will include employees, contractors, consultants and clients as approved by the Embassy, to facilitate the travel arrangements when required.
- Provide travel management services during normal office hours (e.g. Monday to Friday 8h00 – 17h00) and provide after hours and emergency services where required.
- Familiarize with current travel suppliers and negotiated agreements that are in place between the Embassy and third parties. Assist with further negotiations for better deals with travel service providers.
- Familiarize with current Embassy’s Travel Policy and implementation of controls to ensure compliance.
- Penalties incurred due to inefficiency or fault of a travel consultant will be for the Travel Management Company’s account, subject to the outcome of a formal dispute process.
- Manage the third-party service providers by addressing service failures and complaints against these service providers.

4. COST ESTIMATES OR PRICING OF QUOTATIONS.

4.1 The bidders or travel management companies/ agents are required to submit quotations based on the service fee per transaction, all-inclusive of any costs associated with the service fee applicable to the following travel management services, as and when required to the South African Embassy, as outlined in the table below, as follows:

Service Category	Service fee (Per transaction)
Air travel – Domestic	
Air Travel – International	
Accommodation	

Service Category	Service fee (Per transaction)
Vehicle Hire	
Shuttle Service	
Chauffer drive	
Self-drive	
Coaches/bus bookings	
Parking	
Train - Regional & International	
Hiring of meeting venues and related services	
Inclusive: (Conference venue, support facilities; ICT equipment, Catering, where required)	

NB: Bidders are required to complete the above pricing table in full for comparative purposes and the service fees per transaction quoted in the proposals should be valid for a period of three (3) months from date of submission.

5. EVALUATION CRITERIA TO BE USED / TERMS OF CONDITIONS

5.1. The selection process will be evaluated in two (2) phases, as follows:

- Phase 1: Responsive criteria (or Administrative Compliance)
- Phase 2: Price

5.1.1. Phase 1: Responsive criteria / Administrative compliance

The minimum requirements that must be met by prospective bidders in order pass to the next stage of evaluation process are as follows:

- Service provider must be a registered Travel Management Company or Agency in the country of accreditation.
- At least 3 years' experience in the travel management service, proof must be submitted in a form of company profile indicating the number of years the company has been in business.
- Membership / affiliation with international and domestic professional and regulatory bodies within the travel management services (proof to be submitted).

5.1.2. Phase 2: Price evaluation

- All service providers who complied with all the administrative compliance will be evaluated on price based on the service fees per transaction as per the table in paragraph 4.1. above.

6. GENERAL CONDITIONS

- The Embassy will not be held responsible for any costs incurred by bidders in the preparation and submission of quotations.
- The Embassy shall not be held liable for any additional costs not stipulated or agreed to after the parties have concluded an agreement.
- The quotations received will be evaluated by the Mission Standing Committee.
- The Embassy is not obliged to select any of the bidders submitting quotations.
- The proposals must be properly submitted on or before the closing date and time specified on the invitation.
- The Embassy and the Travel management Company will jointly agree to a Service Level Agreement (SLA).
- The Embassy reserves the right to terminate or not to enter any contract thereof.

7. VALIDITY OF QUOTATIONS

- Quotations submitted should be valid for a period of at least three (3) months after the closing date.

8. FEES AND PAYMENT SCHEDULE

- All prices quoted must be stated in the local currency of the country of accreditation
- Payment terms for the services for the duration of the contract will be agreed between the Embassy and the appointed Travel Management Company.

9. CONTACT PERSON AND SUBMISSION OF QUOTATIONS

Enquiries pertaining to this request can be made to
Mrs E Kidson at email kidsone@dirco.gov.za (Corporate Service Manager) or
Mr TJ Monaisa (3rd Secretary Admin) at email monaisat@dirco.gov.za

Quotations should be delivered to the aforesaid officials on or before the closing date and time. No late submissions shall be accepted.

10. DELIVERIES AND INVOICES

Closing date and time: 18 October 2024 at 11:00



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Peak 2', is written to the right of the embassy seal.



TERMES DE RÉFÉRENCE

**L'AMBASSADE D'AFRIQUE DU SUD
BRAZZAVILLE, RÉPUBLIQUE DU CONGO**

**DÉSIGNATION D'UN PRESTATAIRE DE SERVICES/D'UNE SOCIÉTÉ DE GESTION DES
VOYAGES EN FONCTION DES BESOINS DE L'AMBASSADE D'AFRIQUE DU SUD
À BRAZZAVILLE POUR UNE PÉRIODE DE DEUX ANS.**

1. OBJET

L'objectif de ces termes de référence (TDR) est d'inviter les prestataires de services/sociétés de gestion des voyages/agences à soumettre des devis ou des offres pour la fourniture de services de gestion des voyages en fonction des besoins de l'Ambassade d'Afrique du Sud à Brazzaville, République du Congo, pour une période de deux ans.

2. CONTEXTE / DESCRIPTION DU PROJET

L'Ambassade à Brazzaville a pour mandat de coordonner l'organisation des voyages de ses employés et/ou des non-employés pour l'intérêt de l'Ambassade, en fonction des besoins. Les arrangements de voyage et d'hébergement ne concernent que les personnes voyageant à des fins officielles et avec l'approbation préalable des autorités compétentes de l'Ambassade.

La société/agence de gestion des voyages qui sera désignée devra donc contribuer à ces réservations de voyage de la manière la plus rentable possible.

3. SPECIFICATIONS

Durée du contrat : La durée du contrat commence à compter de la date de signature pour une période de deux ans.

3.1 L'objectif principal.

L'objectif principal de l'Ambassade en publiant ce cahier des charges est de conclure un accord avec le(s) soumissionnaire(s) retenu(s) qui réalisera(ont) les objectifs suivants :

- Fournir des services de gestion des voyages cohérents et fiables et maintenir un niveau élevé de satisfaction des voyageurs conformément aux niveaux de service.
- Réaliser des économies significatives pour l'Ambassade, sans compromettre la qualité des services.
- Atténuer de manière appropriée les risques auxquels le voyageur pourrait être exposé.

3.2 Les services de gestion des voyages comprennent les éléments suivants :

- Voyages aériens
- Hébergement
- Location de véhicules
- Services ferroviaires
- Location de salles de réunion et services connexes.

3.3. Réservations de voyages

3.3.1 La société de gestion des voyages devra :

- Recevoir les demandes de voyage des voyageurs et/ou des personnes chargées de la réservation des voyages au sein de l'Ambassade, répondre par des devis (confirmations) et des disponibilités. Dès réception de l'approbation pertinente, la société de gestion des voyages ou l'agent contractuel émettra immédiatement les billets électroniques et les bons nécessaires et les enverra au réservataire et au voyageur par le moyen de communication convenu.

- S'efforcer toujours d'organiser le voyage de la manière la plus rentable possible sur la base des options disponibles sur le marché, conformément à la demande du voyageur.
- S'informer de tous les besoins en matière de voyage pour les destinations vers lesquelles les voyageurs se rendront et conseiller au voyageur d'autres plans plus rentables et plus pratiques, le cas échéant.
- Obtenir au moins trois (3) comparaisons de prix pour toutes les demandes de voyage lorsque l'acheminement, l'itinéraire et/ou la destination le permettent.
- Réserver les tarifs réduits négociés dans la mesure du possible.

3.4. Conditions de service

3.4.1 La société ou l'agence de gestion des voyages sous contrat devra s'assurer des points suivants :

- Obtenir de l'Ambassade les informations nécessaires sur les voyageurs, au niveau local et international, notamment sur les employés, les contractants, les consultants et les clients approuvés par l'Ambassade, afin de faciliter l'organisation des voyages en cas de besoin.
- Fournir des services de gestion des voyages pendant les heures normales de bureau (par exemple du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00) et fournir des services après les heures normales de bureau et des services d'urgence si nécessaire.
- Se familiariser avec les fournisseurs de voyages actuels et les accords négociés entre l'Ambassade et les tiers. Aider à la poursuite des négociations en vue d'obtenir de meilleures offres avec les fournisseurs de services de voyage.
- Se familiariser avec la politique de voyage actuelle de l'Ambassade et mettre en œuvre des contrôles pour en assurer le respect.
- Les pénalités encourues en raison de l'inefficacité ou de la faute d'un consultant en voyages seront à la charge de la société de gestion des voyages, sous réserve de l'issue d'une procédure formelle de règlement des litiges.
- Gérer les prestataires de services tiers en traitant les défaillances de service et les plaintes contre ces prestataires de services.

4. L'ESTIMATION DES COÛTS OU LA FIXATION DES PRIX DES DEVIS.

4.1 Les soumissionnaires ou les sociétés/agents de gestion des voyages sont tenus de présenter des offres basées sur les frais de service par transaction, en incluant tous les coûts liés aux frais de service applicables aux services de gestion des voyages suivants, en fonction des besoins de l'ambassade d'Afrique du Sud, comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Catégorie de service	Commission de service (par transaction)
Transport aérien - Domestiques	
Transport aérien - International	
Hébergement	

Catégorie de service	Commission de service (par transaction)
Location de véhicules	
Service de navette Chauffeur	
Conduite autonome	
Coaches/ réservations de bus	
Parking (le stationnement)	
Train - Régional et International	
Location de lieux de réunion et de services connexes Inclus : (lieu de la conférence, installations, équipement de TIC, restauration, le cas échéant)	

NB: Les soumissionnaires sont tenus de remplir intégralement le tableau des prix ci-dessus à des fins de comparaison et les commissions de service par transaction indiqués dans les propositions devant être valables pour une période de trois (3) mois à compter de la date de soumission.

5. CRITÈRES D'ÉVALUATION À UTILISER / CONDITIONS

5.1. Le processus de sélection sera évalué en deux (2) phases, comme suit :

Phase 1 : Critères de recevabilité (ou conformité administrative)

Phase 2: Prix

5.1.1. Phase 1 : Critères réactifs / Conformité administrative

Les exigences minimales auxquelles doivent satisfaire les soumissionnaires potentiels pour passer à l'étape suivante du processus d'évaluation sont les suivantes :

- Le prestataire de services doit être une société ou une agence de gestion de voyages enregistrée dans le pays d'accréditation.
- Au moins 3 ans d'expérience dans le service de gestion des voyages, la preuve doit être soumise sous la forme d'un profil d'entreprise indiquant le nombre d'années d'activité de l'entreprise.
- Appartenance/affiliation à des organismes professionnels et réglementaires nationaux et internationaux dans le domaine des services de gestion des voyages (preuve à fournir).

5.1.2. Phase 2 : Évaluation des prix

- Tous les prestataires de services qui se sont conformés à toutes les exigences administratives seront évalués sur la base des frais de service par transaction, conformément au tableau du paragraphe 4.1. ci-dessus.

6. CONDITIONS GÉNÉRALES

- L'Ambassade ne sera pas tenue responsable des frais encourus par les soumissionnaires pour la préparation et la soumission des offres.
- L'Ambassade ne sera pas tenue responsable des coûts supplémentaires non stipulés ou convenus après la conclusion d'un accord entre les parties.
- Les offres reçues seront évaluées par le Comité permanent de la Mission (Ambassade).
- L'Ambassade n'est pas tenue de sélectionner l'un des soumissionnaires ayant présenté une offre.
- Les propositions doivent être soumises en bonne et due forme au plus tard à la date et à l'heure de clôture spécifiées dans l'invitation.
- L'Ambassade et la société de gestion des voyages conviendront ensemble d'un Accord de Niveau de Service (ANS).
- L'Ambassade se réserve le droit de résilier ou de ne pas conclure un contrat.

7. VALIDITÉ DES OFFRES

- Les offres soumises doivent être valables pour une période d'au moins trois (3) mois après la date de clôture.

8. REDEVANCES ET CALENDRIER DE PAIEMENT

- Tous les prix indiqués doivent être exprimés dans la monnaie locale du pays d'accréditation.
- Les modalités de paiement des services pour la durée du contrat seront convenues entre l'Ambassade et la société de gestion des voyages désignée.

9. PERSONNES A CONTACTER POUR LA SOUMISSION DES OFFRES

Les demandes de renseignements relatives à cette requête peuvent être adressées à Mme E. Kidson à l'adresse électronique suivante : kidson@dirco.gov.za (Corporate Service Manager) ou M. TJ Monaisa (3^{ème} Secrétaire/Administration) à l'adresse électronique suivante : monaisat@dirco.gov.za

Les offres doivent être remises aux fonctionnaires susmentionnés au plus tard à la date et à l'heure de clôture. Aucune soumission tardive ne sera acceptée

10. LIVRAISONS ET FACTURES

Date et heure de clôture : 18 octobre 2024 à 11h00

  