

TERMENI DE REFERINȚĂ

Furnizarea de servicii de cazare și alimentație pentru beneficiarii IOM

1. Context

Organizația Internațională pentru Migrație (OIM) este dedicată promovării unei migrații umane și ordonate, în beneficiul tuturor. Ca parte a mandatului său, OIM oferă diverse forme de asistență migranților, refugiaților și altor persoane vulnerabile (denumite în continuare "beneficiari").

IOM necesită cazare temporară și servicii de alimentație pentru beneficiarii care așteaptă asistență suplimentară. Aceste servicii sunt esențiale pentru a asigura siguranța, demnitatea și bunăstarea persoanelor aflate sub îngrijirea IOM.

2. Obiectiv

Obiectivul acestor Termeni de Referință este de a obține servicii de cazare și alimentație de la furnizori calificați, capabili să ofere servicii de înaltă calitate, sigure și adecvate cultural beneficiarilor IOM pentru șederi pe termen scurt.

3. Domeniul serviciilor

Furnizorul de servicii selectat va furniza următoarele servicii:

3.1 Servicii de cazare

Furnizorul de servicii va oferi facilități de cazare curate, sigure și confortabile, cu următoarele configurații de camere:

- Camere single (pentru beneficiarii individuali)
- Camere twin (două paturi separate pentru două persoane)
- Camere duble (pentru cupluri)
- Camere triple (pentru trei persoane sau familii mici)
- Camere de tip familial (pentru familii cu copii, cu o capacitate de 4-6 persoane)

Toate camerele trebuie să fie echipate cu:

- Lenjerie de pat potrivită (paturi, saltele, perne, lenjerie curată, pături)
- Controlul climatizării (încălzire/aer condiționat, după caz)
- Facilități de baie privată sau partajată cu apă caldă
- Mobilier de bază (dulap sau spațiu de depozitare, masă, scaune)
- Iluminat adecvat și prize electrice
- Caracteristici de securitate (încuietori funcționale la uși)
- Servicii zilnice de curățenie și menaj

3.2 Servicii alimentare

Furnizorul de servicii va oferi beneficiarilor trei (3) mese pe zi:

- Mic dejun
- Prânz
- Cină

3.3 Durata șederii

Serviciile vor fi oferite pentru șederi de până la un maxim de **două (2) nopți / trei (3) zile** pentru fiecare beneficiar sau grup de beneficiari.

3.4 Volumul estimat al serviciilor

Furnizorul de servicii ar trebui să poată acomoda până la **130 de persoane pe lună**. Numărul real de beneficiari și durata pot varia în funcție de nevoile operaționale. IOM va notifica din timp ori de câte ori este posibil, deși situațiile de urgență pot necesita adaptări imediate.

4. Cerințe pentru furnizorul de servicii

4.1 Calificări minime

Furnizorul de servicii trebuie:

- Sa fie o entitate înregistrată legal cu înregistrare și licențe valabile ale afacerii
- Sa aiba cel puțin trei (3) ani de experiență în furnizarea de servicii de cazare și alimentație
- Sa dețină toate permisele și certificările necesare pentru operarea facilităților de cazare și a serviciilor alimentare (inclusiv certificări de sănătate și siguranță)
- Sa aiba facilități care respectă codurile locale de construcție, reglementările privind siguranța la incendiu și standardele de sănătate
- Sa demonstreze experiență în colaborarea cu organizații internaționale, ONG-uri sau populații vulnerabile (3 scrisori de recomandare)
- Sa aiba capacitatea de a oferi servicii pe termen scurt

4.2 Standardele facilității

Facilitatea de cazare trebuie:

- într-un loc sigur, cu transport accesibil
- Asigurați securitate 24 /7
- Să fie accesibil pentru persoanele cu dizabilități (intrări accesibile pentru scaune cu rotile, băi accesibile etc.)
- Să ai ieșiri de urgență și echipamente de siguranță la incendiu (stingătoare, detectoare de fum, iluminat de urgență)
- Sa asigure ventilație adecvată și lumină naturală
- Să ai facilități de comunicare de bază (telefon, conexiune la internet dacă este posibil)
- Sa includa spații comune unde beneficiarii se pot aduna

4.3 Cerințe fata de personal

Personalul trebuie:

- Sa fie instruit în domeniul serviciilor pentru clienți și în gestionarea interacțiunilor cu persoane aflate în situații de vulnerabilitate.
- Sa respecte demnitatea, intimitatea și diferențele culturale ale beneficiarilor
- Sa mențină confidențialitatea privind datele personale ale beneficiarilor
- Sa treacă instruirea obligatorie privind Sănătatea și Securitatea în Muncă (SSM).
- Preferabil sa cunoasca limba engleza

5. Responsabilitățile IOM

- De a oferi notificări prealabile furnizorului de servicii cu privire la numărul beneficiarilor, data/ora așteptată a sosirii și orice cerințe speciale (nevoi alimentare, accesibilitate etc.) ori de câte ori este posibil
- De a coordona logistica pentru sosirea și plecarea beneficiarilor
- Va avea persoana de pentru beneficiari și furnizorul de servicii pe durata șederii
- De a procesa plățile conform termenilor și condițiilor convenite
- Monitoriza calitatea serviciului și de a rezolva rapid problemele care apar

6. Raportare și monitorizare

Furnizorul de servicii trebuie:

- Păstreze evidența beneficiarilor acompaniați, inclusiv datele de check-in/check-out și serviciile oferite
- Raporteze imediat orice incidente, urgențe sau îngrijorări către IOM
- Sa permita personalului IOM să efectueze vizite de monitorizare la necesitate

7. Durata contractului și reînnoirea

Perioada inițială a contractului va fi de douăsprezece (12) luni de la data semnării contractului, cu posibilitatea de prelungire bazată pe cerințele satisfăcătoare de performanță și operaționale.

8. Termeni de plată

Plata se va face pe bază de persoană, pe noapte, inclusiv toate mesele. Facturile trebuie depuse împreună cu actele de predare-primire (registru oaspeților, evidențele meselor). Plata va fi procesată în termen de cincisprezece (15) zile de la primirea și acceptarea facturilor complete și corecte.

9. Cerințe pentru propuneri

9.1 Propunere tehnică

1. Profilul companiei și documentele de înregistrare
2. Licențe și certificări relevante (licențe de afaceri, permise de sănătate, permise pentru servicii alimentare etc.)
3. Detalii despre tipurile de camere disponibile și caracteristicile acestora
4. Meniu exemplu pentru micul dejun, prânz și cină
5. Informații despre caracteristicile de accesibilitate
6. Referințe de la clienți anteriori (cel puțin trei, de preferat de la organizații internaționale sau ONG-uri)
7. Declarație privind capacitatea de a găzdui până la 130 de persoane pe lună

9.2 Propunere Financiară

8. Prețuri detaliate pe persoană pe noapte pentru fiecare tip de cameră (single, twin, double, triple, familial), incluzând toate cele trei mese
9. Discifrarea costurilor (cazare, mese, taxe, taxe de servicii)
10. Termeni și condiții de plată

Așteptăm cu interes să primim propunerea dumneavoastră și, eventual, să colaborăm pentru a oferi servicii de calitate beneficiarilor IOM.