



**भारतीय रिज़र्व बैंक सूचना प्रौद्योगिकी कक्ष
गुवाहाटी**

आरबीआई/गुवाहाटी/संपदा/6/25-26/ईटी/686

**भारतीय रिज़र्व बैंक, गुवाहाटी और इसकी अन्य सुविधाओं
(ब्योरा अनुलग्नक क में है) में**

**वित्तीय वर्ष 2026-27 से 2028-29 तक तीन वर्ष के लिए
कंप्यूटर हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और पेरिफेरल्स के वार्षिक
रखरखाव करार (AMC) और सुविधा प्रबंधन सेवाओं (FMS)
के लिए वेंडर्स को पैनल में शामिल करने
और**

**01 अप्रैल, 2026 से 31 मार्च, 2027 तक कंप्यूटर हार्डवेयर,
सॉफ्टवेयर और पेरिफेरल्स के वार्षिक रखरखाव करार
(AMC) और सुविधा प्रबंधन सेवाओं (FMS) के लिए**

ई-निविदा

अस्वीकरण

भारतीय रिज़र्व बैंक, सूचना प्रौद्योगिकी कक्ष, गुवाहाटी ने इच्छुक पक्षों को परियोजना की पृष्ठभूमि की जानकारी देने के लिए यह दस्तावेज तैयार किया है। जबकि भारतीय रिज़र्व बैंक, गुवाहाटी ने यहां निहित जानकारी तैयार करने में उचित सावधानी बरती है और इसे सटीक मानते हैं, न तो भारतीय रिज़र्व बैंक और न ही इसके किसी भी प्राधिकरण या एजेंसी और न ही उनके संबंधित अधिकारी, कर्मचारी, एजेंट या सलाहकार में से कोई वारंटी देते हैं या इस दस्तावेज़ में निहित जानकारी या किसी भी जानकारी की पूर्णता या सटीकता के बारे में कोई अभ्यावेदन व्यक्त या निहित करते हैं इसके सहयोग से प्रदान किया गया।

जानकारी संपूर्ण होने का इरादा नहीं है। इच्छुक पार्टियों को अपनी स्वयं की पूछताछ करने की आवश्यकता होती है और उत्तरदाताओं को लिखित रूप में पुष्टि करने की आवश्यकता होगी कि उन्होंने ऐसा किया है और वे निविदा प्रस्तुत करने में केवल आरबीआई द्वारा प्रदान की गई जानकारी पर भरोसा नहीं करते हैं। यह जानकारी इस आधार पर दी जाती है कि यह भारतीय रिज़र्व बैंक या उसके किसी भी प्राधिकरण या एजेंसी या उनके किसी भी संबंधित अधिकारी, कर्मचारियों, एजेंटों या सलाहकारों पर गैर-बाध्यकारी है।

भारतीय रिज़र्व बैंक के पास यह अधिकार सुरक्षित है कि वह पैनल में आगे न बढ़े या परियोजना के विन्यास को न बदले, इस दस्तावेज़ में दर्शाई गई समय सारिणी को बदल दे या लागू की जाने वाली प्रक्रिया को बदल सके। यह रुचि व्यक्त करने वाले किसी भी पक्ष के साथ मामले पर आगे चर्चा करने से इनकार करने का अधिकार भी सुरक्षित रखता है।

रुचि व्यक्त करने वाले व्यक्तियों या संस्थाओं को किसी भी प्रकार की लागत की प्रतिपूर्ति का भुगतान नहीं किया जाएगा।

विषय-सूची

- 1. निविदा आमंत्रित करने की सूचना**
- 2. खंड I: कार्यक्षेत्र, महत्वपूर्ण निर्देश और नियम और शर्तें**
- 3. खंड II: पात्रता मानदंड**
- 4. खंड III: बोलियां जमा करना**
- 5. खंड IV: बोलियों का मूल्यांकन**
- 6. अनुलग्नकों की सूची**
- 7. भाग I - तकनीकी बोली**
- 8. भाग II: वित्तीय/मूल्य बोली**

निविदा आमंत्रित करने की सूचना (एनआईटी) (केवल ई-खरीद के माध्यम से)

नोट: यह एक सार्वजनिक निविदा जांच है। केवल वे बोलीदाता/विक्रेता जो नीचे दिए गए कार्यों के लिए तकनीकी और वाणिज्यिक/वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करते हैं, इस निविदा में भाग लेने के पात्र हैं। बोलीदाताओं/विक्रेताओं को सलाह दी जाती है कि वे भाग लेने से पहले इस निविदा के लिए अपनी पात्रता की जांच कर लें।

निविदा अनुसूची (एसओटी)

काम का नाम	वित्त वर्ष 2026-2029 से तीन वर्षों के लिए कंप्यूटर हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और बाह्य उपकरणों के वार्षिक रखरखाव करार (एएमसी) और सुविधा प्रबंधन सेवाओं (एफएमएस) के लिए विक्रेताओं का पैनल और 01 अप्रैल, 2026 से 31 मार्च, 2027 तक कंप्यूटर हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और बाह्य उपकरणों का वार्षिक रखरखाव करार (एएमसी) और सुविधा प्रबंधन सेवाएं (एफएमएस)
ई-टेंडर नंबर	आरबीआई/गुवाहाटी/एस्टेट/6/25-26/ईटी/686
निविदा का तरीका	ई-टेंडरिंग सिस्टम भाग I - तकनीकी बोली भाग II - वित्तीय/मूल्य बोली के माध्यम से (www.mstcecommerce.com/eprochome/rbi)
एनआईटी की तिथि पार्टियों के लिए डाउनलोड करने के लिए उपलब्ध है	11 दिसंबर, 2025 को सुबह 10:00 बजे से
प्री-बिड मीटिंग	ऑनलाइन - 08 जनवरी, 2026 को अपराह्न 3:00 बजे बैठक लिंक: https://sampark.webex.com/sampark/j.php?MTID=m5c7f851a975a631b519af24d433d81a9 मीटिंग आईडी: 2514 086 2760 मीटिंग पासवर्ड: January@2026 (फ़ोन और वीडियो सिस्टम से 52682791)
भारतीय रिजर्व बैंक की वेबसाइट पर बोली-पूर्व बैठक के कार्यवृत्त का प्रकाशन	12 जनवरी, 2026

काम की अनुमानित लागत	₹17 लाख (जीएसटी को छोड़कर) (01 अप्रैल, 2026 से 31 मार्च, 2027 तक)
बयाना धन जमा	एनईएफटी के माध्यम से जमा किए गए ₹34,000/- (केवल चौंतीस रुपये)। खाते, आईएफएससी आदि का विवरण अनुलग्नक बी में दिया गया है। कृपया दिए गए प्रारूप में आवेदन करते समय यूटीआर लेनदेन विवरण (अनुलग्नक XIII) का उल्लेख करें
लेन-देन शुल्क	एमएसटीसी लिमिटेड के पक्ष में या मैसर्स एमएसटीसी लिमिटेड द्वारा सलाह के अनुसार एमएसटीसी भुगतान गेटवे / एनईएफटी के माध्यम से भुगतान किया जाना है (लेनदेन शुल्क आरबीआई द्वारा नहीं लिया जाएगा)
एनईएफटी के माध्यम से बयाना राशि जमा (ईएमडी) जमा करने की अंतिम तिथि।	22 जनवरी 2026 को 12: 30 बजे
www.mstcecommerce.com/eprochome/rbi पर ऑनलाइन तकनीकी बोली और वित्तीय/मूल्य बोली प्रस्तुत करने के लिए ई-निविदा शुरू करने की तारीख	11 दिसम्बर 2025 को 10: 00 बजे से
तकनीकी बोली और वित्तीय/मूल्य बोली जमा करने के लिए ऑनलाइन ई-निविदा की अंतिम तिथि	22 जनवरी 2026 को 12: 30 बजे
इसे खोलने की तिथि और समय भाग-I - तकनीकी बोली भाग-II - वित्तीय/मूल्य बोली: भाग II के उद्घाटन की तिथि	22 जनवरी 2026, 2: 00 बजे ई-मेल द्वारा अलग से सूचित किया जाएगा

क्षेत्रीय निदेशक
भारतीय रिजर्व बैंक, गुवाहाटी

ई-टेंडर प्रक्रिया के संबंध में महत्वपूर्ण निर्देश

यह भारतीय रिजर्व बैंक, गुवाहाटी का एक ई-खरीद कार्यक्रम है। ई-प्रोक्योरमेंट सेवा प्रदाता/ठेकेदार/विक्रेता एमएसटीसी लिमिटेड है।

बोलीदाताओं से अनुरोध है कि वे अपनी ऑनलाइन निविदा जमा करने से पहले निविदा आमंत्रित करने की सूचना और उसके बाद शुद्धिपत्र, यदि कोई हो, को पढ़ें और समझें।

ई-टेंडर की प्रक्रिया:

ए) पंजीकरण: इस प्रक्रिया में एमएसटीसी ई-प्रोक्योरमेंट पोर्टल के साथ विक्रेता का पंजीकरण शामिल है जो निः शुल्क है। पंजीकरण के बाद ही, विक्रेता अपनी बोलियां इलेक्ट्रॉनिक रूप से जमा कर सकते हैं। तकनीकी बोली के साथ-साथ वाणिज्यिक बोली जमा करने के लिए इलेक्ट्रॉनिक बोली इंटरनेट पर की जाएगी। विक्रेता के पास कक्षा ॥। हस्ताक्षर प्रकार का डिजिटल प्रमाण पत्र होना चाहिए। विक्रेताओं को इंटरनेट से जुड़े पीसी से बोली लगाने के लिए अपनी व्यवस्था स्वयं करनी होती है। ऐसी व्यवस्था करने के लिए एमएसटीसी/आरबीआई जिम्मेदार नहीं है। (डिजिटल हस्ताक्षर के बिना बोलियां दर्ज नहीं की जाएंगी)।

विशेष नोट: तकनीकी बोली और वित्तीय/मूल्य बोली

www.mstcecommerce.com/eprochome/rbi पर ऑनलाइन प्रस्तुत की जानी है

1. विक्रेताओं को www.mstcecommerce.com → ई-प्रोक्योरमेंट → पीएसयू/सरकारी विभाग → आरबीआई लोगो का चयन करना आवश्यक है -> विक्रेता के रूप में पंजीकरण करें - विवरण भरना और स्वयं की यूजर आईडी और पासवर्ड बनाना → सबमिट करें।
2. विक्रेताओं को एक सिस्टम जनरेटेड ईमेल प्राप्त होगा जो उनके पंजीकृत ईमेल आईडी पर उनके पंजीकरण की पुष्टि करेगा।

बी) सिस्टम आवश्यकता:

- i. विडोज 7 या उससे ऊपर ऑपरेटिंग सिस्टम
- ii. IE-7 और इसके बाद के संस्करण इंटरनेट ब्राउज़र।
- iii. हस्ताक्षर प्रकार डिजिटल प्रमाणपत्र।
- iv. JRE 8 (x86 ऑफलाइन) सॉफ्टवेयर का नवीनतम संस्करण डाउनलोड और सिस्टम में स्थापित किया जाएगा।
- v. DSC के लिए "सुरक्षित मोड" को अक्षम करने के लिए हस्ताक्षरकर्ता बॉक्स में प्रकट होने के लिए (निम्न सेटिंग्स लागू की जा सकती हैं:

Tools => Internet Options => Security => Disable protected Mode If enabled- i.e, Remove the tick from the tick box mentioning "Enable Protected Mode")
अन्य सेटिंग्स:

Tools => Internet Options => General => Click on Settings under "browsing history/ Delete Browsing History" => Temporary Internet Files => Activate "Every time I Visit the Webpage".

अधिक जानकारी के लिए, विक्रेता सेवा प्रदाता/ठेकेदार/विक्रेता गाइड और

www.mstcecommerce.com/eprochome/rbi पर उपलब्ध अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न का

का संदर्भ ले सकता है।

किसी भी स्पष्टीकरण के मामले में, कृपया एमएसटीसी/आरबीआई से संपर्क करें, (ई-निविदा के निर्धारित समय से पहले)।

सी) संपर्क व्यक्ति (एमएसटीसी लिमिटेड): एमएसटीसी गुवाहाटी

क्रम	व्यक्ति का नाम	ईमेल आईडी	फोन संख्या
1.	प्रशांत चितरंजन	ghyopn2@mstcindia.in helpdeskghy@mstcindia.in	8592888286 0361-2221199

डी) संपर्क व्यक्ति (आरबीआई गुवाहाटी):

क्रम सं	व्यक्ति का नाम	ईमेल आईडी	फोन संख्या
1.	श्री अभिषेक सिंह, प्रबंधक	ditcellguwahati@rbi.org.in	0361-2636374/ 8004588460
2.	श्री कुशल भगत, सहायक प्रबंधक	ditcellguwahati@rbi.org.in	0361-2636374/ 7447649344

(क) अनुभाग-॥ में यथा दर्शाए गए पात्रता मानदंड को पूरा करने वाले सभी विक्रेताओं को निविदा के साथ उसके समर्थन में दर्शाए गए दस्तावेजों को अपलोड करना होगा। केवल ऐसे बोलीदाता (बोलीदाताओं) को बोली प्रक्रिया के साथ आगे बढ़ने के लिए सूचित किया जाएगा।

(ख) भाग-। तकनीकी बोली एनआईटी में दी गई विनिदिष्ट तिथि और समय पर इलेक्ट्रॉनिक रूप से खोली जाएगी।

(ग) भाग-॥ मूल्य बोली केवल उन्हीं बोलीदाताओं (बोलीदाताओं) से इलैक्ट्रॉनिक रूप से खोली जाएगी जिनकी भाग-। तकनीकी बोली भारतीय रिजर्व बैंक, गुवाहाटी द्वारा स्वीकार्य पाई गई है। ऐसे बोलीदाताओं (बोलीदाताओं) को उनके द्वारा पुष्टि की गई वैध ई-मेल के माध्यम से भाग-॥ मूल्य बोली खोलने की तारीख की सूचना दी जाएगी।

नोट:

निविदाकर्ताओं को सलाह दी जाती है कि वे अपनी सर्वोत्तम संभव दरों की पेशकश करें। आम तौर पर कोई मोलभाव नहीं होगी इसलिए कृपया मूल्य बोली जमा करते समय अपनी सबसे अधिक प्रतिस्पर्धी कीमतें प्रस्तुत करें।

2. निविदा में सभी प्रविष्टियां बिना किसी अस्पष्टता के ऑनलाइन तकनीकी और वाणिज्यिक प्रारूपों में दर्ज की जानी चाहिए।

3. **लेन-देन शुल्क के लिए विशेष नोट:** एमएसटीसी भुगतान गेटवे के माध्यम से लेनदेन शुल्क का भुगतान या तो चालान के माध्यम से एनईएफटी/आरटीजीएस द्वारा या एमएसटीसी लिमिटेड के पक्ष में नेट बैंकिंग/डेबिट कार्ड/क्रेडिट कार्ड के माध्यम से ऑनलाइन भुगतान द्वारा लेनदेन शुल्क का भुगतान करने के बाद, विक्रेता को विक्रेता लॉगिन में "मेरा मेनू" के तहत "लेनदेन शुल्क प्रविष्टि" लिंक का उपयोग करके लेनदेन शुल्क विवरण दर्ज करना चाहिए। यहां विक्रेता उस विशेष निविदा का चयन कर सकता है जिसमें वे दाईं ओर टिक बॉक्स पर क्लिक करके भाग लेना चाहते हैं और फिर पृष्ठ के नीचे "सबमिट" बटन पर क्लिक करें। फिर पृष्ठ दिखाई देता है जहां विक्रेताओं को लेनदेन विवरण भरने की आवश्यकता होती है, अर्थात् यूटीआर नंबर, लेनदेन

	<p>की तारीख, और दिए गए फ़ील्ड में प्रेषण बैंक और फिर "पुष्टि करें" बटन पर क्लिक करें।</p> <p>नोट: बोलीदाताओं को निविदा जमा करने की अंतिम तिथि से पहले लेनदेन शुल्क अग्रिम रूप से जमा करना चाहिए क्योंकि वे एमएसटीसी द्वारा लेनदेन शुल्क प्राप्त होने के बाद ही बोली जमा करने के लिए सक्रिय होंगे। लेन-देन शुल्क एमएसटीसी द्वारा लिया जाता है, न कि भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा।</p> <p>बोलीदाताओं को सलाह दी जाती है कि वे बैंक में नकदी जमा न करें क्योंकि इस तरह के नकद लेनदेन से प्रेषक के विवरण का पता लगाना मुश्किल हो जाता है।</p> <p>बोलीदाता कृपया ध्यान दें कि लेनदेन शुल्क केवल बोलीदाता के खाते को डेबिट करके जमा किया जाना चाहिए; किसी अन्य पक्ष के खाते से जमा या डेबिट करके लेनदेन शुल्क स्वीकार नहीं किया जाएगा। लेनदेन शुल्क गैर-वापसी योग्य है।</p> <p>किसी भी कारण से लेनदेन शुल्क का भुगतान करने में विफलता के मामले में, विक्रेता के पास ऑनलाइन ई-टेंडर तक पहुंच नहीं होगी।</p>
5.	<p>बोलीदाताओं को सलाह दी जाती है कि वे एनआईटी में दी गई सलाह के अनुसार भारतीय रिजर्व बैंक, गुवाहाटी को ईएमडी प्रस्तुत करें।</p> <p>बोलीदाताओं को निर्देश दिया जाता है कि वे दस्तावेज़ लाइब्रेरी में दस्तावेज़ अपलोड करने के लिए मेरे मैनू में दस्तावेज़ अपलोड करें लिंक का उपयोग करें। कई दस्तावेज़ अपलोड किए जा सकते हैं। अपलोड के लिए एकल दस्तावेज़ का अधिकतम आकार 5 एमबी है।</p> <p>एक बार पुस्तकालय में दस्तावेज अपलोड हो जाने के बाद, बोलीदाता विशेष निविदा के खिलाफ अटैच डॉक्यूमेंट लिंक के माध्यम से दस्तावेज संलग्न कर सकते हैं। कृपया ध्यान दें कि यदि दस्तावेज किसी भी निविदा से संलग्न नहीं हैं, तो इसे आरबीआई गुवाहाटी द्वारा डाउनलोड नहीं किया जा सकता है और यह माना जाएगा कि बोलीदाता ने दस्तावेज जमा नहीं किए हैं। अधिक सहायता के लिए कृपया बोलीदाता गाइड के निर्देशों का पालन करें।</p>
6.	<p>बोलीदाता (ओं) को सभी नोटिस और पत्राचार केवल भारतीय रिजर्व बैंक, गुवाहाटी के साथ-साथ एमएसटीसी (ई-प्रोक्योरमेंट सेवा प्रदाता) द्वारा निविदा को अंतिम रूप दिए जाने तक प्रक्रिया के दौरान ईमेल द्वारा भेजे जाएंगे। इसलिए बोलीदाताओं को यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि एमएसटीसी (यानी सेवा प्रदाता) के साथ बोलीदाता के पंजीकरण के चरण में प्रदान किया गया उनका ईमेल पता वैध और अद्यतन है। बोलीदाताओं से यह भी अनुरोध किया जाता है कि वे अपने डीएससी (डिजिटल सिग्नेचर सर्टिफिकेट) की वैधता सुनिश्चित करें।</p>
7.	<ol style="list-style-type: none"> 1. कृपया ध्यान दें कि एनआईटी में उल्लिखित वेबसाइट से निविदा दस्तावेज डाउनलोड करने वाले पक्षों की सूची निकालने का कोई प्रावधान नहीं है। इस प्रकार, बोलीदाताओं से अनुरोध किया जाता है कि वे निविदा खोलने की नियत तारीख से पहले एक बार फिर वेबसाइट देखें ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि उन्होंने निविदा दस्तावेज डाउनलोड करने के बाद उक्त निविदा के लिए अपलोड किए गए किसी भी शुद्धिपत्र को याद नहीं किया है। संबंधित शुद्धिपत्र, यदि कोई हो, को डाउनलोड करने की जिम्मेदारी केवल बोलीदाताओं की होगी। 2. इस एनआईटी को शुद्धिपत्र (यदि कोई हो) के संबंध में कोई अलग सूचना निविदाकर्ताओं (ओं) को नहीं भेजी जाएगी जिन्होंने वेब साइट से दस्तावेज डाउनलोड किए हैं। कृपया एमएसटीसी लिमिटेड की वेबसाइट www.mstcecommerce.com/eprochome/rbi देखें।

8.	एनआईटी में उल्लिखित नियत तारीख और समय के बाद ई-निविदा को एक्सेस नहीं किया जा सकता है। <p>ई-टेंडर में बोली लगाना</p> <p>a) बोलीदाता (ओं) को ई-निविदा के लिए आवश्यक ईएमडी और लेनदेन शुल्क अलग-अलग जमा करने की आवश्यकता होती है। लेनदेन शुल्क गैर-वापसी योग्य हैं। ईएमडी पर कोई ब्याज नहीं दिया जाएगा। असफल बोलीदाता (बोलीदाताओं) के ईएमडी को कार्य सौंपे जाने के तुरंत बाद भारतीय रिज़र्व बैंक, गुवाहाटी द्वारा वापस कर दिया जाएगा।</p> <p>b) इस प्रक्रिया में तकनीकी वाणिज्यिक बोली के साथ-साथ मूल्य बोली प्रस्तुत करने के लिए इलेक्ट्रॉनिक बोली शामिल है।</p> <p>c) जिन बोलीदाताओं ने उपर्युक्त शुल्क जमा कर दिया है, वे केवल एमएसटीसी की वेबसाइट www.mstcecommerce.com → ई-प्रोक्योरमेंट → पीएसयू/सरकारी विभाग → आरबीआई लॉगिन → मेरा मेनू → एयूसी में इंटरनेट के माध्यम से अपनी तकनीकी वाणिज्यिक बोलियां और मूल्य बोली जमा कर सकते हैं। फ्लोर एमजीआर → लाइव इवेंट → लाइव इवेंट का चयन → टेक्नो कमर्शियल बिड।</p> <p>d) बोलीदाता को जोखिम स्वीकार करके और रन पर क्लिक करके एक्टिवएक्स नामक एप्लिकेशन चलाने की अनुमति देनी चाहिए। यह अभ्यास बोली मंजिल पर पहुंचने के तुरंत बाद दो बार करना पड़ता है। यदि यह आवेदन नहीं चलाया जाता है तो बोलीदाता अपनी बोली को सहेजने/जमा करने में सक्षम नहीं होगा। (विवरण के लिए विक्रेता गाइड और अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न देखें)।</p> <p>e) सबसे पहले, बोलीदाता को वाणिज्यिक विनिर्देश, यदि कोई हो, को भरना होगा और इसे सहेजना होगा। फिर बोलीदाता को तकनीकी-वाणिज्यिक बोली भरनी चाहिए। तकनीकी-वाणिज्यिक बोली भरने के बाद, बोलीदाता को अपनी तकनीकी-वाणिज्यिक बोली दर्ज करने के लिए 'सेव' पर क्लिक करना चाहिए। एक बार ऐसा करने के बाद, मूल्य बोली लिंक सक्रिय हो जाता है और इसे भरना पड़ता है और फिर बोली लगाने वाले को अपनी मूल्य बोली रिकॉर्ड करने के लिए "सहेजें" पर क्लिक करना चाहिए। फिर एक बार तकनीकी-वाणिज्यिक बोली और मूल्य बोली दोनों को सहेज लेने के बाद, बोलीदाता अपनी बोली पंजीकृत करने के लिए "अंतिम सबमिशन" बटन पर क्लिक कर सकता है।</p> <p>नोट: - अंतिम सबमिशन पर क्लिक करने के बाद दो और विकल्प दिखाई देंगे, "बोली निकालें" और "बोली हटाएं"। यदि बोलीदाता अपनी बोली स्थायी रूप से वापस लेना चाहता है तो उन्हें बोली वापस लेने के लिंक पर क्लिक करना चाहिए। वह फिर से बोली नहीं लगा पाएगा। यदि बोलीदाता अंतिम सबमिशन के बाद बोली को हटाना चाहता है और बोली को फिर से जमा करना चाहता है तो उसे बोली हटाएं पर क्लिक करना चाहिए और उसे फिर से सबमिट करना चाहिए।</p> <p>f) सभी मामलों में, बोलीदाता को अपनी बोली जमा करते समय डिजिटल हस्ताक्षर के साथ अपनी आईडी और पासवर्ड का उपयोग करना चाहिए।</p> <p>g) पूरी ई-निविदा प्रक्रिया के दौरान, बोलीदाता एक-दूसरे के लिए और अन्य सभी के लिए पूरी तरह से गुमनाम रहेंगे।</p> <p>h) ई-टेंडर का काम पूर्व घोषित तिथि और समय से और ऊपर उल्लिखित अवधि के लिए खुला रहेगा।</p>
9.	

	<p>i) ई-निविदा प्रक्रिया के दौरान जमा की गई सभी इलेक्ट्रॉनिक बोलियां बोलीदाता पर कानूनी रूप से बाध्यकारी होंगी। किसी भी बोली को उस बोलीदाता द्वारा दी गई वैध बोली के रूप में माना जाएगा और खरीदार द्वारा इसकी स्वीकृति आपूर्ति/कार्य के निष्पादन के लिए खरीदार और बोलीदाता के बीच एक बाध्यकारी करार बनाएगी। ऐसे सफल निविदाकार को इसके बाद आपूर्तिकर्ता/ठेकेदार कहा जाएगा।</p> <p>j) यह अनिवार्य है कि सभी बोलियां डिजिटल हस्ताक्षर प्रमाण पत्र के साथ जमा की जाएं अन्यथा सिस्टम द्वारा इसे स्वीकार नहीं किया जाएगा।</p> <p>k) खरीदार के पास बिना कोई कारण बताए, टेंडर को पूरी तरह या आंशिक रूप से रद्द करने, अस्वीकार करने, स्वीकार करने, वापस लेने या बढ़ाने का अधिकार सुरक्षित है।</p> <p>l) निविदा दस्तावेज के नियमों और शर्तों का कोई विचलन स्वीकार्य नहीं है। किसी भी बोलीदाता द्वारा ई-टेंडर में बोली जमा करने से निविदा के लिए नियमों और शर्तों की उसकी स्वीकृति की पुष्टि होती है।</p> <p>m) माप की इकाई (यूओएम) ई-निविदा फ्लोर में दर्शाई गई है। उद्धृत की जाने वाली दर ई-निविदा फ्लोर/निविदा दस्तावेज में दर्शाए गए यूओएम के अनुसार भारतीय रूपये में होनी चाहिए।</p>
10.	इस खुली ई-निविदा के परिणामस्वरूप कोई भी आदेश उसमें उल्लिखित नियमों और शर्तों द्वारा नियंत्रित होगा।
11.	भारतीय रिजर्व बैंक, गुवाहाटी को इस ई-निविदा को रद्द करने या बिना कोई कारण बताए बोली (ओं) की प्राप्ति की नियत तारीख को बढ़ाने का अधिकार है।
12.	ऑनलाइन निविदा एमएसटीसी लिमिटेड की वेबसाइट www.mstcecommerce.com/eprochome/rbi में निर्धारित नियमों और शर्तों और प्रक्रियाओं के अनुसार सख्ती से प्रस्तुत की जानी चाहिए।
13.	बोलीदाताओं को एनआईटी की शर्तों के अनुसार आवश्यक सभी दस्तावेज अपलोड करने होंगे। अपलोड किए गए किसी भी अन्य दस्तावेज पर विचार नहीं किया जाएगा जो एनआईटी की शर्तों के अनुसार आवश्यक नहीं है।
14.	बोली का मूल्यांकन भरे हुए तकनीकी और वाणिज्यिक प्रारूपों के आधार पर किया जाएगा।
15.	बोलीदाताओं द्वारा अपलोड किए गए दस्तावेजों की जांच की जाएगी। यदि जांच के दौरान बोलीदाता द्वारा प्रस्तुत की गई कोई भी सूचना गलत पाई जाती है, तो चूकर्ता बोलीदाता (बोलीदाताओं) का ईएमडी जब्त कर लिया जाएगा। चूकर्ता बोलीदाता के विरुद्ध निलंबन और व्यवसाय पर प्रतिबंध सहित दंडात्मक कार्रवाई भी की जा सकती है।

खंड I: कार्य की प्रकृति और दायरा, और महत्वपूर्ण नियम और शर्तें

- भारतीय रिजर्व बैंक, गुवाहाटी (इसके बाद "बैंक" के रूप में संदर्भित) का इरादा है (i) भारतीय रिजर्व बैंक, गुवाहाटी में "कंप्यूटर हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और बाह्य उपकरणों के लिए वार्षिक रखरखाव करार और सुविधा प्रबंधन सेवाओं" के लिए तीन वर्ष की अवधि के लिए विक्रेताओं को पैनल में शामिल करना है और अनुलग्नक-ए में उल्लिखित ऐसी अन्य संपत्तियों के रूप में और (ii) एक वर्ष के लिए कंप्यूटर हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और पेरिफेरल्स के वार्षिक रखरखाव करार (एएमसी) / सुविधा प्रबंधन सेवा (एफएमएस) प्रदान करता है और इसलिए बैंक की विभिन्न संपत्तियों पर स्थित अपने मौजूदा कंप्यूटर हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और परिधीय (इसके बाद एएमसी के रूप में संदर्भित) के लिए वार्षिक रखरखाव करार (एएमसी) और सुविधा प्रबंधन सेवाओं (एफएमएस) के लिए सिद्ध ट्रैक रिकॉर्ड वाली प्रतिष्ठित कंपनियों से ई-निविदा आमंत्रित करता है। अलग-अलग तकनीकी और वाणिज्यिक बोलियां केवल उन संस्थाओं से ई-टेंडरिंग के माध्यम से आमंत्रित की जाती हैं जो कंप्यूटर हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और बाह्य उपकरणों के लिए रखरखाव सेवाएं प्रदान करने में लगी हुई हैं।
- निविदाएं 22 जनवरी 2026 को अपराह्न 12:30 बजे या उससे पहले जमा की जाएंगी।**
- एएमसी की अनुमानित लागत ₹17 लाख (जीएसटी को छोड़कर) है
- काम के लिए सबसे कम लागत का हवाला देने वाले तकनीकी रूप से योग्य बोलीदाता को शुरू में एक वर्ष की अवधि (01 अप्रैल, 2026 से 31 मार्च, 2027) के लिए वर्क ऑर्डर दिया जाएगा और बैंक द्वारा वार्षिक समीक्षा के आधार पर करार को सालाना दो और वर्षों (एक समय में एक वर्ष) तक बढ़ाया जा सकता है। दरों पर वार्षिक वेतन वृद्धि अनुलग्नक-डी में दिए गए इंडेक्सेशन फॉर्मूले के अनुसार लागू की जाएगी, बशर्ते कि वर्ष दर वर्ष संतोषजनक सेवा प्रदान की जाए और आगे की अवधि के लिए करार का नवीनीकरण किया जाए। असंतोषजनक प्रदर्शन के मामले में, बैंक बाद के वर्षों के लिए विक्रेताओं की सूचीबद्ध सूची से वाणिज्यिक/वित्तीय बोलियां मंगवा सकता है।
- इच्छुक विक्रेताओं को ई-टेंडरिंग - <https://www.mstcecommerce.com/eprochome/rbi> के माध्यम से भाग लेने के लिए एमएसटीसी पोर्टल पर खुद को पंजीकृत करना होगा। पिछले अनुभव के दस्तावेजी साक्ष्य को ई-टेंडर के साथ अपलोड करना आवश्यक है, जिसके अभाव में आवेदन अस्वीकार किया जा सकता है। पात्रता मानदंडों को पूरा करने वाले और कार्य के पुरस्कार के लिए विचार किए जाने के इच्छुक विक्रेताओं को www.mstcecommerce.com/eprochome/rbi पर सभी आवश्यक दस्तावेज अपलोड करने चाहिए।
- निविदा प्रक्रिया के लिए समय सारिणी इस प्रकार है:

1.	ई-टेंडर लिंक का उद्घाटन	11 दिसम्बर 2025 को 10: 00 बजे
2.	ई-टेंडर लिंक बंद करना	22 जनवरी 2026 को 12: 30 बजे
3.	तकनीकी बोली खोलने की तिथि/समय/स्थान	22 जनवरी 2026 को अपराह्न 2:00 बजे चौथी मंजिल, भारतीय रिजर्व बैंक, गुवाहाटी
4.	वित्तीय/मूल्य बोली खोलने की तिथि और समय	तकनीकी बोली खोलने के बाद ईमेल के माध्यम से सूचित किया जाएगा

7. विक्रेताओं का पैनल 01 अप्रैल 2026 से 31 मार्च 2029 तक तीन वर्ष की अवधि के लिए वैध होगा।
8. बैंक किसी भी कारण बताए बिना किसी भी या सभी आवेदनों को अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित रखता है और इस मामले में किसी भी पत्राचार पर विचार नहीं करेगा।

9. निविदा दस्तावेज में संशोधन

निविदा जमा करने की समय सीमा से पहले किसी भी समय, बैंक आरबीआई की वेबसाइट (<https://www.rbi.org.in>)/ई-पोर्टल पर संशोधन/शुद्धिपत्र जारी करके इस दस्तावेज में संशोधन कर सकता है। जारी किया गया कोई भी संशोधन/शुद्धिपत्र इस दस्तावेज का एक हिस्सा होगा। भावी निविदाकर्ताओं को अपनी बोलियां तैयार करने में किसी भी / सभी संशोधनों/शुद्धिपत्र को ध्यान में रखने के लिए उचित समय देने के लिए, बैंक अपने विवेक पर, निविदाएं प्रस्तुत करने की समय सीमा बढ़ा सकता है।

10. निविदा दस्तावेज का स्पष्टीकरण, बोली-पूर्व बैठक

इस दस्तावेज के किसी भी स्पष्टीकरण की आवश्यकता रखने वाले निविदाकर्ता को इस दस्तावेज में उल्लिखित ईमेल पते पर लिखित रूप में बैंक से संपर्क करना होगा या बोली-पूर्व बैठक के दौरान पूछताछ करनी होगी।

निविदाकर्ता के नामित प्रतिनिधि को 8 जनवरी 2026 को अपराह्न 03:00 बजे वीबेक्स के माध्यम से आयोजित होने वाली ऑनलाइन प्री-बिड मीटिंग में भाग लेने के लिए आमंत्रित किया जाता है। बैठक का उद्देश्य मुद्दों को स्पष्ट करना और उस स्तर पर उठाए जा सकने वाले सवालों के जवाब देना होगा।

निविदाकर्ता पूर्व-बोली बैठक की तारीख से एक (01) दिन पहले ditcellguwahati@rbi.org.in पर बैंक के ईमेल पते पर पहुंचने के लिए लिखित रूप में प्रश्न प्रस्तुत करेगा।

प्री-बिड मीटिंग में गैर-उपस्थिति निविदाकर्ता की अयोग्यता का कारण नहीं होगी।

11. निविदा की लागत

निविदाकर्ता अपनी निविदा की तैयारी और जमा करने से जुड़ी सभी लागतों को वहन करेगा, और बैंक उन लागतों के लिए जिम्मेदार या उत्तरदायी नहीं होगा, चाहे निविदा प्रक्रिया का संचालन या परिणाम कुछ भी हो।

12. निषिद्ध प्रथाएं

बैंक के लिए यह अपेक्षा की जाती है कि बैंक के साथ व्यावसायिक संबंध रखने में रुचि रखने वाले निविदाकर्ता, आपूर्तिकर्ता, विक्रेता करार की अवधि के दौरान नैतिकता के उच्चतम मानक का पालन करें। इस नीति के अनुसरण में, बैंक:

इस प्रावधान के प्रयोजनों के लिए, नीचे दी गई शर्तों को निषिद्ध प्रथाओं के रूप में परिभाषित करता है:

"भृष्ट प्रथा" का अर्थ है किसी अन्य पक्ष के कार्यों को अनुचित रूप से प्रभावित करने के लिए प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से किसी भी मूल्यवान चीज़ की पेशकश, देना, प्राप्त करना, या याचना करना;

"धोखाधड़ी प्रथा" का अर्थ है कोई भी कार्य या चूक, जिसमें एक गलत बयानी भी शामिल है, जो जानबूझकर या लापरवाही से गुमराह करता है, या गुमराह करने का प्रयास करता है, एक पक्ष को वित्तीय या अन्य लाभ प्राप्त करने या किसी दायित्व से बचने के लिए;

"दबावकारी प्रथा" का अर्थ है किसी पार्टी के कार्यों को अनुचित रूप से प्रभावित करने के लिए किसी भी पार्टी या पार्टी की संपत्ति को प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से बाधित करना या नुकसान पहुंचाना, या नुकसान पहुंचाना या नुकसान पहुंचाना; और

"मिलीभगत प्रथा" का अर्थ है दो या दो से अधिक पक्षों के बीच एक व्यवस्था जो एक अनुचित उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए डिज़ाइन की गई है, जिसमें किसी अन्य पक्ष के कार्यों को अनुचित रूप से प्रभावित करना शामिल है;

पुरस्कार के लिए एक प्रस्ताव को अस्वीकार कर देगा यदि यह निर्धारित करता है कि पुरस्कार के लिए अनुशंसित निविदाकर्ता प्रश्न में निविदा के लिए प्रतिस्पर्धा में निषिद्ध प्रथाओं में लगा हुआ है;

एक निविदाकर्ता को अनिश्चित काल के लिए या निश्चित अवधि के लिए अयोग्य घोषित कर सकता है, यदि, किसी भी समय, बैंक यह निर्धारित करता है कि निविदाकर्ता करार के लिए प्रतिस्पर्धा करने या निष्पादित करने में निषिद्ध प्रथाओं में लगा हुआ है।

13. इसके अलावा, निविदाकारों को नियम और शर्तों (करार की सामान्य और विशिष्ट शर्तें) में बताए गए प्रावधानों के बारे में पता होगा।

14. पात्रता मानदंड का ब्यौरा तकनीकी बोली तथा वित्तीय/मूल्य बोली के खंड-II और प्रारूपों में दिया गया है और मदों की संख्या और अन्य ब्यौरों की सूची अनुलग्नकों में दी गई है।

15. बोलीदाताओं को आवेदक के बैंकर द्वारा जारी एक सॉल्वेंसी प्रमाण पत्र प्रस्तुत करना आवश्यक है, विशेष रूप से इस एएमसी कार्य के उद्देश्य के लिए अनुमानित लागत के बराबर या उससे अधिक राशि के लिए।

16. कार्य की प्रकृति और दायरा

a) बैंक के पास विडोज/आईओएस ऑपरेटिंग सिस्टम, प्रिंटर [नेटवर्क/लेजरजेट प्रिंटर (रंग और काले और सफेद)/ऑफिस

जेट प्रिंटर], और स्कैनर आदि के साथ कंप्यूटर, लैपटॉप आदि का एक विषम (मेक/मॉडल) सेट है। एएमसी के कवरेज का दायरा निविदा नोटिस के अनुलग्नक-सी में सूचीबद्ध सभी मदों के लिए कंप्यूटर हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और बाह्य उपकरणों के लिए ऑन-साइट निवारक और सुधारात्मक रखरखाव के लिए होगा। करार अवधि के दौरान उसमें सूचीबद्ध वस्तुओं की मात्रा और मॉडल बदल सकते हैं। अनुलग्नक-सी में सूचीबद्ध सॉफ्टवेयर के लिए तकनीकी सहायता भी प्रदान की जानी चाहिए। एएमसी को भागों में सम्मानित नहीं किया जाएगा। उद्धृत दर में ऑपरेटिंग सिस्टम, सॉफ्टवेयर, स्थापना, एप्लिकेशन/पैकेजों के विचास (प्रस्तुति के लिए कंप्यूटर से प्रोजेक्टर का कनेक्शन) आदि के रखरखाव को भी शामिल किया जाना चाहिए। निविदाकर्ता को एएमसी मूल्य के भीतर रेजिडेंट इंजीनियरों (आरई) द्वारा प्रदान की गई सहायता की लागत को ध्यान में रखना चाहिए। आरई को नियमित रोजगार के रूप में कंपनी के पेरोल पर होना आवश्यक है।

- b) इन कंप्यूटरों और बाह्य उपकरणों को परिसंपत्तियों के लिए एक व्यापक एएमसी के साथ कवर किया जाएगा, जिसके तहत, निवारक रखरखाव, सुधारात्मक रखरखाव, भागों (घटक सहित) का प्रतिस्थापन, और आईटी परिसंपत्तियों की स्थानांतरण और वीडियो कॉन्फ्रेंस उपकरण आदि का प्रबंधन करना होगा।
- c) एएमसी कंप्यूटर हार्डवेयर को बनाए रखने के लिए लेवल-1 समर्थन को भी कवर करेगा जो संबंधित ओईएम के साथ वारंटी के तहत हैं। इसमें मौके पर ही समस्या का पता लगाने, संबंधित विक्रेता/ओईएम को सेवा कॉल को आगे बढ़ाने और वारंटी के नियमों और शर्तों का उल्लंघन किए बिना समस्या, यदि कोई हो, के समाधान के लिए ओईएम के साथ समन्वय करना शामिल होगा। उपरोक्त के अलावा, विक्रेता को उन प्रणालियों के लिए स्तर 1 समर्थन प्रदान करना आवश्यक है जो वारंटी के तहत हैं। स्तर 1 समर्थन के दायरे में उपयोगकर्ता कॉल प्राप्त करना और उसमें भाग लेना और समस्या की पहचान करना और उनका समाधान करना शामिल है। हार्डवेयर या OEM स्थापित OS के साथ समस्याओं को संबंधित विक्रेता के साथ लॉग इन किया जाना है। यह सुनिश्चित करने की जिम्मेदारी विक्रेता पर होगी कि कॉल समय पर बंद हों।
- d) विक्रेता, बैंक के संबंधित अधिकारियों के निर्देश पर, बैंक को बिना किसी अतिरिक्त लागत के, आउटलुक कॉन्फिगर करेगा/एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर स्थापित करेगा/एएमसी के तहत कवर किए गए उपकरणों में कॉन्फिगरेशन परिवर्तन करेगा।
- e) हार्डवेयर, ऑपरेटिंग सिस्टम, सिस्टम सॉफ्टवेयर और कंप्यूटर सिस्टम पर विभिन्न सॉफ्टवेयर अनुप्रयोगों तक पहुंचने में आने वाली किसी भी समस्या आदि के संबंध में आने वाली समस्याओं को हल करने के लिए विक्रेता द्वारा आवश्यक तकनीकी सहायता और सलाह दी जानी चाहिए। विक्रेता एएमसी के तहत कवर की जाने वाली सभी परिसंपत्तियों के लिए निवारक और सुधारात्मक रखरखाव दोनों को कवर करते हुए व्यापक रखरखाव सेवाएं प्रदान करेगा। सुधारात्मक रखरखाव के तहत, विक्रेता उपकरण में किसी भी दोष, दोष और विफलता को ठीक करेगा और बैंक को बिना किसी अतिरिक्त लागत के उपकरण के किसी भी घिसे, दोषपूर्ण हिस्से की मरम्मत, प्रतिस्थापित करेगा। उपकरण के सभी घटकों को इस एएमसी के तहत कवर किया जाएगा और इसलिए, केवल बदली जाने योग्य श्रेणी के अंतर्गत आते हैं।

- f) बैंक के आंतरिक पैकेजों के सुचारू कामकाज से संबंधित किसी भी मुद्दे को हल करने के लिए विक्रेता को केंद्रीय कार्यालय/क्षेत्रीय कार्यालय/डेटा सेंटर, आईटीआरबीटी या एप्लिकेशन के विक्रेता के साथ सीधे सिस्टम एडमिनिस्ट्रेटर के साथ समन्वय करना होगा।
- g) विक्रेता को कॉल को ट्रैक करने और प्रक्रिया को तेज करने के लिए ऑनलाइन कॉल लॉगिंग प्रबंधन प्रणाली का उपयोग करना चाहिए। सभी रेजिडेंट इंजीनियर ऑनलाइन कॉल लॉगिंग एंड मैनेजमेंट सिस्टम के माध्यम से सुविधा प्रबंधन के साथ समन्वय करेंगे।
- h) विक्रेता को पीसी के लिए कम से कम 98% अपटाइम और बाह्य उपकरणों के लिए 95% अपटाइम सुनिश्चित करना चाहिए। डाउनटाइम वाले आईटी उपकरण (पीसी और बाह्य उपकरण) की प्रत्येक इकाई के संबंध में अपटाइम की गणना के लिए निम्नलिखित सूत्र का उपयोग किया जाएगा:

$$\text{अपटाइम\%} = \left(1 - \frac{\text{Total downtime}}{\text{Number of working days}(including working Saturdays)*\text{Working hours per day}} \right) * 100$$

- i) बैंक या उसके कर्मचारियों द्वारा मौखिक, ऑनलाइन शिकायत ट्रैकिंग प्रणाली, ईमेल, टेलीफोन या इसी तरह के किसी भी माध्यम से सेवा अनुरोध किए जा सकते हैं। विक्रेता यह सुनिश्चित करेगा कि बैंक द्वारा शिकायत दर्ज करने के 24 घंटे के भीतर हार्डवेयर, सहायक उपकरण, ऑपरेटिंग सिस्टम, सिस्टम सॉफ्टवेयर (यदि कोई हो) की खराबी का समाधान किया जाता है, जिसमें विफल रहने पर विक्रेता व्यवसाय की निरंतरता सुनिश्चित करने के लिए अपनी लागत पर अपेक्षित हार्डवेयर/सॉफ्टवेयर प्रदान करेगा।
- j) समझौते के तहत कवर किए गए सभी उपकरणों के लिए एक स्वास्थ्य कार्ड रखा जाएगा। विक्रेता उसमें उपकरण की खराबी की प्रत्येक घटना, डाउनटाइम शुरू होने की तारीख/समय और मरम्मत/रखरखाव कार्य के सफल समापन को दर्ज करेगा, उपकरण पर किए गए मरम्मत कार्य की प्रकृति के साथ-साथ खराबी और उसके कारण का विवरण भी दर्ज करेगा। निवारक रखरखाव गतिविधि का विवरण और वारंटी के तहत आईटी संपत्ति के लिए लॉग किए गए कॉल भी दर्ज किए जाएंगे।

रेजिडेंट इंजीनियरों की तैनाती

17. समझौते की अवधि के दौरान, विक्रेता उपकरण को अच्छी कार्यशील स्थिति में बनाए रखेगा। विक्रेता करार अवधि के दौरान कम से कम चार बार निवारक रखरखाव करेगा। करार अवधि के दौरान बैंक के सभी कार्य दिवसों में पूरे कार्य घंटों के लिए कम से कम चार रेजिडेंट इंजीनियरों को साइट पर प्रतिनियुक्त किया जाएगा। आरई समस्याओं से निपटने के लिए जिम्मेदार स्थान के लिए समर्पित कर्मचारी हैं और उन्हें पहले स्तर के निदान करने और कंप्यूटर हार्डवेयर, बाह्य उपकरणों, ग्राहक अनुप्रयोगों आदि का उपयोग करके बैकअप / बहाली के साथ आमतौर पर आने वाली समस्याओं

का निवारण करने के लिए पर्याप्त योग्य होना चाहिए। बैंक के विभिन्न परिसरों के भीतर इंजीनियरों के काम का स्थान बैंक द्वारा तय किया जाएगा। बैंक को सामान्य कार्य दिवसों के अलावा अन्य दिनों में भी तत्काल आवश्यकता के मामले में आरई को कॉल करने का अधिकार होगा। आरबीआई के पास स्थानों के बीच तैनात आरई की विनिमेयता का भी अधिकार होगा। आरई को निम्नलिखित (मैन्युअल रूप से या किसी एप्लिकेशन के माध्यम से) बनाए रखना होगा:

- a) **कॉल रजिस्टर** - उपयोगकर्ताओं से प्राप्त सभी कॉल लॉग करने के लिए।
- b) **विक्रेता रजिस्टर** - सभी तृतीय-पक्ष विक्रेता का विवरण और इन विक्रेताओं के साथ लॉग इन कॉल का विवरण।
- c) **हेल्प कार्ड** - उपकरण में खराबी की घटना, डाउनटाइम शुरू होने की तारीख/समय और मरम्मत/रखरखाव का काम सफलतापूर्वक पूरा होने की तारीख/समय, उपकरण पर किए गए मरम्मत कार्य का प्रकार।
- d) **निवारक रखरखाव (पीएम) रजिस्टर**- पीएम की तारीख और अन्य विवरणों का उल्लेख करना।

18. विक्रेता सभी उपकरणों की इन्वेंट्री को बनाए रखने, शिफ्टिंग, स्थापना और पुनर्स्थापना में आवश्यक सहायता प्रदान करेगा। रेजिडेंट इंजीनियरों को निम्नलिखित रिकॉर्ड बनाए रखने होंगे:

- a) **इन्वेंटरी रजिस्टर** - रखरखाव के तहत और निर्माताओं की वारंटी के तहत बैंक में सभी हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर का विवरण (उपयोगकर्ता नाम, विभाग का नाम, लागत, मेक और मॉडल आदि)।
- b) **शिकायतों की दैनिक स्थिति रिपोर्ट (डीएसआर)** - टीम प्रत्येक दिन के अंत में आईटी सेल के अधिकारियों को प्राप्त सभी शिकायतों और उनके समाधान की स्थिति के बारे में एक डीएसआर प्रस्तुत करेगी।

19. विक्रेता को अपने आरई को बार-बार घुमाने/बदलने नहीं चाहिए और उन्हें कम से कम 1 वर्ष की अवधि के लिए तैनात रखना चाहिए। अपरिहार्य परिस्थितियों के मामले में, विक्रेता को इंजीनियर के परिवर्तन के बारे में बैंक को पहले से ही लिखित रूप में सूचित करना चाहिए।

20. टीम लीडर को उन निर्णयों के लिए जिम्मेदार होना चाहिए जिन्हें समय-समय पर लेने की आवश्यकता होती है, सौंपे गए कार्य के आयोजन, योजना, निर्देशन और निष्पादन के लिए जिम्मेदार होना चाहिए। टीम लीडर स्थान के लिए समग्र गतिविधियों का समन्वय और पालन करेगा और समान क्षमता के प्रबंधन में अनुभव और सिद्ध विशेषज्ञता होनी चाहिए और कम से कम तीन वर्ष का अनुभव होना चाहिए।

21. भारतीय रिजर्व बैंक में तैनात रेजिडेंट इंजीनियरों को आवश्यक ऑनसाइट मरम्मत के लिए आवश्यक टूल किट प्रदान की जाएंगी।

22. आरई आईटी सेल को रिपोर्ट करेंगे और सामान्य काम के घंटे नीचे बताए गए अनुसार होंगे:

कार्य दिवस	समय	स्थान - इस पर लागू होता है
सप्ताह के दिन शनिवार (दूसरी और चौथी को छोड़कर)	सुबह 9.00 बजे से शाम 6:00 बजे तक	भारतीय रिजर्व बैंक, स्टेशन रोड, पानबाजार, गुवाहाटी - 781001
सप्ताह के दिन शनिवार (दूसरी और चौथी को छोड़कर)	आवश्यकता के आधार पर कॉल/शिकायतों का ध्यान रखना	रिजर्व बैंक ऑफिसर्स कॉलोनी, क्रिश्णगढ़ बस्ती, गुवाहाटी-781005

हालांकि, विशेष परिस्थितियों या किसी भी अप्रत्याशित / अपरिहार्य परिस्थितियों में, काम के घंटे दी गई स्थिति के अनुसार अलग-अलग होंगे। ऐसी परिस्थितियों के लिए बैंक की ओर से कोई अतिरिक्त मुआवजा नहीं दिया जाएगा।

रखरखाव

23. **निवारक रखरखाव:** सभी आईटी परिसंपत्तियों की निवारक रखरखाव सेवा उतनी ही महत्वपूर्ण है जितनी कि शीघ्र सुधारात्मक रखरखाव सेवा क्योंकि नियमित और उचित निवारक रखरखाव सेवा उपकरण के परेशानी मुक्त प्रदर्शन को सुनिश्चित करती है। विक्रेता को प्रति तिमाही कम से कम एक निवारक रखरखाव कार्यक्रम प्रदान करना चाहिए, जिसमें उपयुक्त रासायनिक और आंतरिक ब्रश के साथ सभी आईटी परिसंपत्तियों की बाहरी सफाई और/या एक तिमाही में कम से कम एक बार वैक्यूम सफाई शामिल है। निवारक रखरखाव के दायरे में एचडीडी, नियंत्रकों, बिजली आपूर्ति (एसएमपीएस) की स्वास्थ्य जांच, ड्राइवरों और ओएस और सुरक्षा पैच को अपडेट करने, एंटीवायरस सॉफ्टवेयर आदि जैसे हार्डवेयर से संबंधित/विशिष्ट पहलुओं को भी शामिल किया जाएगा। इस तरह के कार्यक्रम के लिए समय उपयोगकर्ता विभाग के परामर्श से पहले से निर्दिष्ट करना होगा। निवारक रखरखाव के तहत कार्य का दायरा विक्रेता के प्रतिनिधि के परामर्श से मूल निर्माता/सर्वोत्तम प्रथाओं द्वारा निर्दिष्ट और अनुशंसित तर्ज पर डिजाइन किया जाएगा।

24. **सुधारात्मक रखरखाव:** सुधारात्मक रखरखाव का अर्थ है समस्या की पहचान और उसका सुधार जिसमें ऑपरेटिंग सिस्टम को स्थापित करना/पुनः स्थापित करना, प्रिंटर का सेटअप/कॉन्फ़िगर करना, एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर को या तो इन-हाउस विकसित या तीसरे पक्ष द्वारा विकसित करना, प्रिंटर ड्राइवर, एंटी-वायरस एजेंट, स्मार्ट कार्ड रीडर (ई-टोकन) ड्राइवर, जोखिम लॉग भेजना/स्कैन लॉग भेजना, वीसी सिस्टम का संचालन/रखरखाव शामिल हो सकता है। आईटी परिसंपत्तियों की समीक्षा, डिस्प्ले स्क्रीन का संचालन/रखरखाव आदि।

25. **दोषपूर्ण भागों का प्रतिस्थापन:** विक्रेता व्यापक एएमसी के तहत सभी आईटी परिसंपत्तियों के किसी भी घिसे-पिटे या दोषपूर्ण भाग/घटक को बैंक को बिना किसी अतिरिक्त लागत के बदल देगा। प्रिंटर के लिए, जहां पुर्जे अनुपयोगी हैं

और प्लास्टिक के पुर्जे, प्रिंटर नॉब, पेपर फीड, प्रिंटर इंटरफ़ेस कॉर्ड, पावर कॉर्ड, प्यूजन यूनिट, टेफ्लॉन आदि जैसे पुर्जे को बदलने की आवश्यकता है, कंपनी ऐसे भागों को बिना किसी अतिरिक्त लागत के बैंक को बदल देगी। यदि विक्रेता घटकों/भागों की अनुपलब्धता के कारण किसी भी उपकरण का रखरखाव करने में सक्षम नहीं है, तो विक्रेता उपकरण को चालू करने के लिए अपनी लागत और जिम्मेदारी पर घटक (ओं)/भागों को अपग्रेड करेगा; या फिर, विक्रेता अपनी लागत और जिम्मेदारी पर समान या उच्च संगत विन्यास की वैकल्पिक/स्थानापन्न प्रणाली प्रदान करेगा जब तक कि उपरोक्त घटकों की मरम्मत या विक्रेता द्वारा प्रतिस्थापित नहीं किया जाता है। किसी भी भाग या पूरे सिस्टम के प्रतिस्थापन के मामले में, विक्रेता को उसी ब्रांड/मॉडल के साथ प्रतिस्थापन प्रदान करने की आवश्यकता होगी।

- a) **उपकरणों का स्थानांतरण:** उपकरण को स्थानांतरित करने का अर्थ है मरम्मत कार्य, स्थापना और पुनर्स्थापना आदि करने के लिए उपकरण को एक स्थान से दूसरे स्थान पर ले जाना। यह निम्न श्रेणियों में से कोई भी हो सकता है।
- b) **बैंक परिसर के भीतर:** विक्रेता को आईटी सेल के अधिकारियों की आवश्यकता और निर्देश के अनुसार कार्यालय के भीतर, यदि आवश्यक हो, या बैंक के परिसर में विभागों/भवनों के भीतर कंप्यूटर हार्डवेयर के स्थानांतरण की व्यवस्था करनी चाहिए।
- c) **बैंक से विक्रेता के स्थान पर और इसके विपरीत:** विक्रेता को बैंक से विक्रेता के स्थान पर घटक को स्थानांतरित करने की व्यवस्था करनी चाहिए और इसके विपरीत मरम्मत/प्रतिस्थापन आदि के लिए।
- d) **बैंक के एक परिसर से दूसरे स्थान पर:** विक्रेता को किसी भी परिसर में आईटी हार्डवेयर/परिधीय को स्थानांतरित करने और स्थापित करने के लिए आवश्यक सहायता प्रदान करनी चाहिए, जैसा कि अनुलग्नक-ए में उल्लिखित है, या इस कार्यालय के अधिकार क्षेत्र के भीतर बैंक के हित/गतिविधि के किसी अन्य स्थान पर है। ऐसे मामलों में बैंक द्वारा परिवहन की व्यवस्था की जाएगी। यदि इस तरह की गतिविधि की परिकल्पना गुवाहाटी की नगरपालिका सीमा से परे की जाती है, तो बैंक द्वारा सहायक इंजीनियर के लिए आवश्यक भोजन और आवास की व्यवस्था की जाएगी।

26. विक्रेता केवल बैंक के विभिन्न स्थलों पर भागों की मरम्मत/प्रतिस्थापन करेगा। यदि दोष गंभीर प्रकृति की है और विक्रेता के मरम्मत केंद्र के समर्थन की आवश्यकता है, जिसके कारण उपकरण को स्थानांतरित करने की आवश्यकता होती है, तो विक्रेता बैंक को बिना किसी अतिरिक्त लागत के सॉफ्टवेयर पैकेजों (सिस्टम सॉफ्टवेयर और एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर दोनों, यदि कोई हो) के स्थानांतरण/परिवहन, स्थापना, पुनः स्थापना, लोडिंग में भाग लेगा और यह भी सुनिश्चित करेगा कि एचडीडी पर रहने वाला डेटा लीक न हो।
27. एएमसी के तहत किसी भी कंप्यूटर सिस्टम की हार्ड डिस्क क्रैश होने की स्थिति में विक्रेता मुफ्त में डेटा की वसूली के लिए जिम्मेदार होगा।

अन्य नियम और शर्तें:

28. तकनीकी बोली में अर्हता प्राप्त करने वालों को पैनल में शामिल माना जाएगा और केवल ऐसे विक्रेताओं द्वारा भाग-II के रूप में प्रस्तुत वित्तीय/मूल्य बोलियों का विश्लेषण किया जाएगा। सबसे कम कीमत की बोली का हवाला देने वाले विक्रेता को कंप्यूटर हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और बाह्य उपकरणों के एएमसी/एफएमएस के लिए शुरू में 01 अप्रैल, 2026 से 31 मार्च, 2027 तक एक वर्ष के लिए काम दिया जाएगा और इसे सालाना बढ़ाया जा सकता है, बशर्ते कि विक्रेता द्वारा प्रदान की गई सेवाएं वार्षिक समीक्षा में संतोषजनक पाई जाएं। तथापि, यदि बोलीदाता नवीनतम सांविधिक दिशा-निर्देशों के अनुरूप सही आंकड़े उद्धृत करने में विफल रहते हैं और उनकी वित्तीय/मूल्य बोलियां अस्वीकृत की जाती हैं तो केवल वित्तीय/मूल्य बोली द्वारा केवल एल1 होने के कारण ठेका देने के लिए पर्याप्त आधार नहीं होगा।
29. सुविधा प्रबंधन और रखरखाव सेवाएं विक्रेता द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक, गुवाहाटी में और बैंक द्वारा अनुलग्नक ए में सलाह दिए गए ऐसे स्थानों पर प्रदान की जाएंगी। यदि आवश्यक हो तो बैंक अधिक साइटों को जोड़ने का अधिकार सुरक्षित रखता है। इसकी सूचना विक्रेता को लिखित रूप में दी जाएगी।
30. विक्रेताओं के पास सभी ब्रांडों और प्रकार के कंप्यूटर हार्डवेयर और बाह्य उपकरणों के रखरखाव को संभालने की क्षमता होनी चाहिए। विक्रेता को अपने पास उपलब्ध ऐसे योग्य इंजीनियरों की एक सूची प्रस्तुत करनी होगी, जो एससीओ-यूनिक्स/विंडोज डेस्कटॉप ऑपरेटिंग सिस्टम पर विंडोज 8 और इसके बाद के संस्करण, आईओएस, ओरेकल और नेटवर्किंग (सिस्को प्रमाणित) आदि प्लेटफार्मों सहित सभी संस्करणों को स्थापित/पुनः स्थापित या काम कर सकते हैं। प्रमाणित इंजीनियरों का विवरण तकनीकी बोली के साथ अनुलग्नक - II (भाग ए) में दिए गए प्रारूप में प्रदान किया जाना चाहिए। विक्रेता को कॉल प्राप्त करने के तुरंत बाद हार्डवेयर आदि की मरम्मत करने में सक्षम होना चाहिए, जिसमें विफल रहने पर उन्हें बैंक की व्यावसायिक निरंतरता सुनिश्चित करने के लिए वैकल्पिक व्यवस्था प्रदान करनी होगी।
31. कंपनी ऑपरेटिंग सिस्टम और/या किसी अन्य विशिष्ट सिस्टम सॉफ्टवेयर को लोड/रीलोड और कॉन्फ़िगर करेगी, जैसा कि मामला एएमसी के तहत कवर किए गए उपकरणों में हो सकता है, जब भी आवश्यकता होगी, बैंक को कोई अतिरिक्त लागत नहीं होगी।
32. सप्ताह के दिनों में और शनिवार को काम के घंटे सुबह 9.30 बजे से शाम 6.00 बजे तक होंगे। रेजिडेंट इंजीनियर कार्यालय समय के दौरान सभी कार्य दिवसों में सूचना प्रौद्योगिकी कक्ष को रिपोर्ट करेंगे। हालांकि, बैंक को बिना किसी अतिरिक्त लागत के काम के घंटों से पहले या उससे परे और गैर-कार्य दिवसों पर आरई की सेवाओं की आवश्यकता हो सकती है। रेजिडेंट इंजीनियरों को विक्रेता द्वारा कनेक्शन के साथ मोबाइल फोन प्रदान किए जाएंगे, जिसके लिए

लागत विक्रेता द्वारा वहन की जाएगी। इंजीनियरों के सभी यात्रा खर्च विक्रेता द्वारा वहन किए जाएंगे, जिसमें अनुलग्नक भी में निर्दिष्ट स्थानों का दौरा भी शामिल है।

33. विक्रेता पीसी, लैपटॉप, प्रिंटर आदि के लिए स्पेयर पार्ट्स की एक ऑनसाइट सूची बनाए रखेगा ताकि उपकरण की किसी भी खराबी के मामले में व्यापार की निरंतरता सुनिश्चित की जा सके। प्रत्येक पीसी के 98% अपटाइम और एएमसी के तहत कवर किए गए प्रत्येक परिधीय के 95% अपटाइम को सुनिश्चित करने के लिए सभी आवश्यक पुर्जे। यदि किसी तिमाही के दौरान, विक्रेता उपकरण के अपटाइम को बनाए नहीं रखता है, तो अगली तिमाही की शुरुआत में विक्रेता को भुगतान की जाने वाली राशि से आनुपातिक रखरखाव शुल्क काट लिया जाएगा। भारतीय रिजर्व बैंक में हर समय बनाए रखी जाने वाली पुर्जों की न्यूनतम सूची इस प्रकार है:

- a) सीडी रोम - 2 संख्या
- b) कीबोर्ड - 5 संख्या
- c) यूएसबी माउस - 5 संख्या
- d) वायरलेस कीबोर्ड और माउस सेट - 2 सेट
- e) कम्पैटबल एसएमपीएस - 5 संख्या
- f) और ऊपर बताए अनुसार उपकरण अपटाइम बनाए रखने के लिए कोई अन्य आइटम।

34. बोलीदाता यह सुनिश्चित करेगा कि जब भी किसी पीसी/लैपटॉप या किसी स्टोरेज डिवाइस को उसके निपटान या बाद में निपटान के लिए स्टोररूम में स्थानांतरित किया जा रहा है, तो एएमसी/एफएमएस विक्रेता से एक प्रमाण पत्र, जिस पर उस पीसी/लैपटॉप या स्टोरेज डिवाइस के उपयोगकर्ता द्वारा प्रतिहस्ताक्षर किया गया हो, इस आशय का कि डिवाइस में डेटा प्रारूपित किया गया है/डेटा को मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार पूरी तरह से हटा दिया गया है, आईटी सेल को प्रस्तुत किया जाता है।

35. सीएएमसी के तहत किसी भी कंप्यूटर सिस्टम/लैपटॉप की हार्ड डिस्क क्रैश होने की स्थिति में विक्रेता निःशुल्क डेटा की वसूली के लिए जिम्मेदार होगा। प्रतिस्थापन की आवश्यकता वाले दोषपूर्ण एचडीडी को विक्रेता को नहीं सौंपा जाएगा या उन्हें क्षतिग्रस्त करने के बाद ही सौंपा जाएगा।

36. यह कार्यालय सबसे कम निविदा को स्वीकार करने के लिए खुद को बाध्य नहीं करता है और बिना कोई कारण बताए प्राप्त किसी भी या सभी निविदाओं को अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। किसी भी संबंध में अपूर्ण निविदाएं या निर्धारित शर्तों को पूरा नहीं किया गया है, जिन्हें अस्वीकार किया जा सकता है। निविदाकर्ता द्वारा किसी भी रूप में प्रचार करने पर उनकी निविदाएं अस्वीकार कर दी जाएंगी।

37. बैंक करार की अवधि के दौरान किसी भी कारण से एएमसी की दरों/राशि में परिवर्तन के किसी भी अनुरोध पर विचार नहीं करेगा।
38. विक्रेता भुगतान किए जाने वाले सभी करों, शुल्कों और लेवी, यदि कोई हो, का भुगतान करेगा। पूर्वगामी पैराग्राफ में दर्शाए गए प्रतिफल में सभी कर (जीएसटी को छोड़कर) शामिल होंगे।
39. विक्रेता किसी भी संगठन, व्यक्ति, फर्म या उसकी फ्रेंचाइजी को एफएमएस/एएमसी को आउटसोर्स/सबलेट/उप-करार नहीं करेगा। यदि, किसी भी समय, बैंक के ध्यान में आता है कि इस तरह की आउटसोर्सिंग/सबलेटिंग/सबकॉन्ट्रैक्टिंग की गई है, तो बैंक अपने विवेक से मामले को विक्रेता को आगे भेजे बिना करार को समाप्त कर सकता है। बैंक इस संबंध में किए गए सभी खर्चों को महसूस करने के लिए स्वतंत्र होगा, या तो विक्रेता को देय भुगतान से या अन्य माध्यमों से समायोजित करके किया जा सकता है।
40. बैंक करार को समाप्त करने का अधिकार सुरक्षित रखता है, यदि विक्रेता समझौते के संदर्भ में अपने किसी भी दायित्व/कर्तव्य को पूरा करने में विफल रहता है और विक्रेता किसी भी क्षति/मुआवजे का दावा नहीं कर सकता है और विक्रेता किसी भी नुकसान के लिए जिम्मेदार है।
41. किसी भी कारण से, विक्रेता समझौते को समाप्त करना चाहता है, तो इस संबंध में वास्तविक समाप्ति से 3 महीने पहले एक नोटिस दिया जाना चाहिए।
42. सफल निविदाकर्ता के रूप में चुने जाने पर, और एफएमएस/एएमसी के करार से सम्मानित किए जाने पर, निविदाकर्ता उन सभी प्रश्नों/शिकायतों का उत्तर देगा जो बैंक द्वारा समय-समय पर उठाए जा सकते हैं। निविदाकर्ता द्वारा टालमटोल करने वाले रवैये के अधीन करार को बिना किसी सूचना के/निविदाकर्ता के साथ आगे के अनुबंधों का नवीनीकरण न किए समाप्त कर दिया जाएगा।
43. **गैर-प्रकटीकरण खंड:** विक्रेता या उसके प्रतिनिधि प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से बैंक के बुनियादी ढांचे/प्रणालियों/उपकरणों आदि की किसी भी जानकारी, सामग्री और विवरण का खुलासा नहीं करेंगे, जो इस समझौते के संबंध में अपने संविदात्मक दायित्वों का निर्वहन करने के दौरान विक्रेता के कब्जे या ज्ञान में आ सकता है, किसी भी तीसरे पक्ष को और हर समय इसे सख्त विश्वास में रखेगा। विक्रेता करार के विवरण को निजी और गोपनीय मानेगा, सिवाय इसके कि इसके तहत दायित्वों को पूरा करने या लागू कानूनों का पालन करने के लिए आवश्यक सीमा तक।

विक्रेता बैंक की पूर्व लिखित सहमति के बिना किसी भी व्यापार या तकनीकी पेपर या कहीं और कार्यों के किसी भी विवरण को प्रकाशित, प्रकाशित करने की अनुमति या खुलासा नहीं करेगा। विक्रेता किसी भी गोपनीय जानकारी के प्रकटीकरण के परिणामस्वरूप बैंक को हुए किसी भी नुकसान के लिए बैंक को क्षतिपूर्ति करेगा। उपरोक्त का पालन करने में विफलता को विक्रेता की ओर से करार के उल्लंघन के रूप में माना जाएगा और बैंक हजारी का दावा करने और कानूनी उपचार करने का हकदार होगा। विक्रेता अपने कर्मचारियों के संबंध में सभी उचित कार्रवाई करेगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि इस समझौते के तहत गोपनीय जानकारी का खुलासा न करने के दायित्व पूरी तरह से संतुष्ट हैं। गैर-प्रकटीकरण और गोपनीयता के संबंध में विक्रेता के दायित्व किसी भी कारण से इस समझौते की समाप्ति या समाप्ति से बचेंगे।

बैंक की सूचना सुरक्षा नीति का अनुपालन:

44. विक्रेता उच्च स्तर के पहुंच विशेषाधिकार के साथ सूचना प्रणालियों तक पहुंचने के दौरान बैंक की सूचना सुरक्षा नीति के दिशानिर्देशों का अक्षरशः पालन करेगा। विक्रेता द्वारा प्रतिनियुक्त आरई को बैंक की आईएस नीति के अनुपालन के लिए अनिवार्य रूप से एक वचन पत्र प्रस्तुत करना होगा। (अनुलग्नक XII)
45. विक्रेता के कार्यों को बैंक या उसके अधिकृत प्रतिनिधियों द्वारा सूचना सुरक्षा लेखा परीक्षा के अधीन किया जा सकता है।
46. विक्रेता बैंक के परिसर में एक टीम लीडर सहित चार (04) योग्य रेजिडेंट इंजीनियरों की व्यवस्था करेगा। इन चार आरई में से, टीम लीडर कंप्यूटर साइंस में B.Tech होना चाहिए और प्रतिष्ठित आईटी कंपनियों में कम से कम तीन वर्ष का पोस्ट क्लालिफिकेशन अनुभव होना चाहिए। अन्य आरई के पास कंप्यूटर हार्डवेयर / एप्लिकेशन / नेटवर्किंग में डिग्री / डिप्लोमा होना चाहिए और संबंधित क्षेत्रों में कम से कम दो वर्ष का अनुभव होना चाहिए। प्रमाणित इंजीनियरों का विवरण तकनीकी बोली के साथ अनुलग्नक - II में दिए गए अनुसार प्रदान किया जाना चाहिए। सभी आरई का बायोडाटा उनकी तस्वीरों के साथ करार **अवधि शुरू होने से कम से कम एक सप्ताह पहले** आईटी सेल को जमा किया जाना चाहिए। विक्रेता को बैकअप कर्मियों को प्रशिक्षित करने की भी आवश्यकता होती है, जिन्हें नियमित निवासी इंजीनियरों की अनुपस्थिति में हमारी साइट पर तैनात किए जाने की संभावना है। नियमित रूप से या नियमित इंजीनियरों के प्रतिस्थापन के रूप में तैनात इंजीनियरों को कंपनी/फर्म के नियमित वेतन रोल में होना चाहिए।
47. टीम लीडर को उन निर्णयों के लिए जिम्मेदार होना चाहिए जिन्हें समय-समय पर लेने की आवश्यकता होती है, सौंपे गए कार्य के आयोजन, योजना, निर्देशन और निष्पादन के लिए जिम्मेदार होना चाहिए। टीम लीडर स्थान के लिए समग्र गतिविधियों का समन्वय और पालन करेगा और समान क्षमता के प्रबंधन में अनुभव और सिद्ध विशेषज्ञता होनी चाहिए और कम से कम तीन वर्ष का अनुभव होना चाहिए।

48. बैंक के स्थानों/स्थानों पर आरई कार्यस्थल की संहिताओं और नैतिकता द्वारा शासित होते हैं और इस उद्देश्य के लिए तैनात सुरक्षा कामकों, पुलिस या ऐसी एजेंसियों द्वारा सत्यापन के अधीन होंगे। विक्रेता और आरई, हर समय, बैंक के परिसर में और बैंक की सामग्री के लिए बाहरी रूप से प्रभावी सभी सुरक्षा नियमों का पालन करेंगे। विक्रेता के पास करार अवधि शुरू होने के 30 दिनों के भीतर प्रतिनियुक्त आरई की पुलिस सत्यापन रिपोर्ट की व्यवस्था/प्रस्तुत करने की जिम्मेदारी है।

49. रेजिडेंट इंजीनियरों को बैंक द्वारा जारी अपने पहचान पत्र को प्रदर्शित करना आवश्यक है, जब भी वे बैंक के किसी भी परिसर में हों और कंपनी द्वारा जारी पहचान पत्र रखें। बैंक हमारी साइट पर तैनात इंजीनियरों पर स्वतंत्र पृष्ठभूमि की जांच करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

50. यदि बैंक विक्रेता द्वारा प्रदान किए गए निवासी इंजीनियरों से संतुष्ट नहीं हैं, तो आरबीआई को इंजीनियरों को बदलने के लिए कहने का अधिकार होगा। अनुपालन न करने की स्थिति में, विक्रेता पर उचित जुर्माना लगाया जाएगा।

51. **एएमसी/एफएमएस प्रभारों का भुगतान:** बैंक प्रत्येक तिमाही की समाप्ति के बाद रखरखाव प्रभारों के लिए त्रैमासिक भुगतान केवल बैंक के उपयोगकर्ता विभागों से संतोषजनक प्रदर्शन का प्रमाण पत्र प्राप्त करने के बाद ही जारी करेगा और साथ ही उस तिमाही के लिए जिस तिमाही के लिए बिल प्रस्तुत किया गया है, बैंक के विभिन्न विभागों के विभागाध्यक्ष/अनुभाग प्रभारियों द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित निवारक रखरखाव प्रमाण पत्र (त्रैमासिक) जमा करने के बाद। श्रम और रोजगार मंत्रालय द्वारा समय-समय पर अनिवार्य वेतन संशोधन के पालन का प्रमाण पत्र भी त्रैमासिक रूप से प्रस्तुत किया जाएगा, ऐसा न करने पर एएमसी/एफएमएस शुल्क का भुगतान अनुपालन होने तक रोक दिया जाएगा। बिल के साथ एनईएफटी वेतन भुगतान, बैंक विवरण, सभी रेजिडेंट इंजीनियरों की वेतन पर्ची के साथ-साथ मासिक ईएसआई और ईपीएफ कटौती के प्रमाण पत्र भी प्रस्तुत किए जाएंगे।

विभिन्न कानूनों का अनुपालन:

52. विक्रेता ठेका श्रम (विनियमन और उन्मूलन) अधिनियम 1970, न्यूनतम मजदूरी अधिनियम 1948, बोनस अधिनियम, नियोक्ता देयता अधिनियम 1938, करार श्रम (विनियमन और उन्मूलन) अधिनियम, कर्मचारी मुआवजा अधिनियम 1923, औद्योगिक विवाद अधिनियम 1947, मातृत्व लाभ अधिनियम 1961, कर्मचारी राज्य बीमा अधिनियम 1948, भविष्य निधि और विविध प्रावधान अधिनियम 1952 के प्रावधानों का अनुपालन सुनिश्चित करेगा। और कोई अन्य श्रम कानून, जहां कहीं लागू हो और समय-समय पर यथा संशोधित किया गया हो, उपर्युक्त कार्य के लिए श्रमिकों को ठेका श्रमिकों के रूप में नियुक्त करते समय। बैंक को इस संबंध में विक्रेता के कमीशन या चूक के कृत्यों के लिए जिम्मेदार

नहीं ठहराया जाएगा और किसी भी तरह से विक्रेता द्वारा लगाए गए मजदूरों के प्रति उत्तरदायी नहीं होगा। इस संबंध में, विक्रेता सभी दावों के लिए बैंक को क्षतिपूर्ति करेगा और कानून के अनुसार और सरकारी नियमों के अनुसार अनिवार्य आवश्यक पुस्तकों, लॉग, रजिस्टरों, सत्यापन, रिटर्न, रसीदों, कम्प्यूटरीकृत डेटाबेस, आदि को बनाए रखेगा और संबंधित सरकारी अधिकारी/श्रम प्रवर्तन अधिकारी/क्षेत्रीय भविष्य निधि आयुक्त को निरीक्षण/सत्यापन के लिए उपलब्ध कराएगा। जब भी आवश्यक हो। पंजीकरण संख्या सहित ऐसे सभी अनुपालनों, विवरणों और सांविधिक प्राधिकारियों को किए गए भुगतानों आदि की एक प्रति बैंक प्राधिकरण को सत्यापन और रिकॉर्ड के लिए प्रदान की जाएगी।

53. विक्रेता श्रम और रोजगार मंत्रालय द्वारा समय-समय पर संशोधित न्यूनतम मजदूरी का भुगतान उनके द्वारा नियोजित श्रमिकों को सुनिश्चित करेगा। विक्रेता मजदूरी का एक रजिस्टर बनाए रखेगा और उनके द्वारा नियोजित प्रत्येक कामगार को मजदूरी पर्ची जारी करेगा। विक्रेता द्वारा अपने कर्मचारियों को कोई नकद भुगतान नहीं किया जाएगा। विक्रेता को उपरोक्त दस्तावेजों को अगली तिमाही के पंद्रह दिनों के भीतर समय पर जमा करना सुनिश्चित करना चाहिए। चूक के मामले में, बैंक विक्रेता के खिलाफ दंडात्मक कार्रवाई करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

54. विक्रेता को अनिवार्य रूप से वेतन जमा करना होगा, और सभी भुगतान घटकों को केवल भारतीय रिजर्व बैंक, गुवाहाटी में प्रतिनियुक्त कर्मियों के बैंक खातों में सीधे क्रेडिट के माध्यम से जमा करना होगा।

55. विक्रेता बैंक में तैनात अपने कर्मचारियों/रेजिडेंट इंजीनियरों को पर्याप्त बीमा कवर प्रदान करेगा। कर्मकारों/इंजीनियरों या उनके कानूनी उत्तराधिकारियों को बैंक परिसर में काम करते समय अपने जीवन या व्यक्ति या संपत्ति को कोई नुकसान या क्षति होने की स्थिति में बैंक से किसी भी बीमा लाभ का दावा नहीं करना चाहिए।

56. विक्रेता अपने द्वारा नियोजित कर्मचारियों/ठेका श्रमिकों के संबंध में कर्मचारी राज्य बीमा (ईएसआई) और कर्मचारी भविष्य निधि (ईपीएफ) का भुगतान सुनिश्चित करेगा और बैंक को भुगतान करते समय दस्तावेजी साक्ष्य (यानी कर्मचारी भविष्य निधि संगठन (ईपीएफओ) और कर्मचारी राज्य बीमा निगम (ईएसआईसी) पोर्टल से प्राप्त भुगतान रसीद) प्रस्तुत करेगा। ऐसा न करने पर बैंक इसे सीधे जमा करेगा और करार के नियमों और शर्तों के अनुसार जुर्माना लगाने के साथ विक्रेता को देय देय राशि से राशि को समायोजित/काट देगा। इस मद में विक्रेता को उद्धृत दरों के अलावा कोई अतिरिक्त भुगतान नहीं किया जाएगा। विक्रेता ईएसआई और ईपीएफ के उद्देश्य सहित सभी वैधानिक प्रावधानों का पालन करने के लिए जिम्मेदार होगा और बैंक को क्षतिपूर्ति करेगा और ईपीएफ और ईएसआई सहित श्रम कानूनों के किसी भी उल्लंघन और गैर-अनुपालन के लिए क्षतिपूर्ति रखेगा।

57. विक्रेता केंद्र सरकार के मजदूरी भुगतान अधिनियम 1936 और न्यूनतम मजदूरी अधिनियम 1948 में परिकल्पित सभी

श्रम नियमों और विनियमों का पालन करने और न्यूनतम मजदूरी का भुगतान सुनिश्चित करने के लिए बाध्य है, जो कुल मानव दिवसों और/या काम के घंटों पर आधारित होना चाहिए, जिसे सक्षम प्राधिकारी द्वारा समय-समय पर संशोधित किया जाता है। चार आरई में से एक यानी टीम लीडर को उच्च कुशल श्रमिक माना जाएगा और अन्य तीन आरई को कुशल श्रमिक के रूप में माना जाएगा।

58. उद्धृत दर में विभिन्न श्रम कानूनों के तहत देय ईएसआई, ईपीएफ, बोनस या किसी अन्य मुआवजे आदि के लिए देय राशि शामिल होगी। विक्रेता के लिए यह अनिवार्य है कि वह विभिन्न आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए विभिन्न पंजीकरण/कोड संख्या प्राप्त करे और करारों के निष्पादन से पहले बैंक को उसे प्रस्तुत करे। यह वेंडर द्वारा सख्ती से किया जाना चाहिए।

दंड:

59. त्रैमासिक निवारक रखरखाव कार्यक्रम नहीं करने पर त्रैमासिक बिल राशि का 5% जुर्माना लगाया जाएगा।

60. यदि किसी भी आईटी परिसंपत्ति की मरम्मत नहीं की जाती है या शिकायत दर्ज होने के दो कार्य दिवसों के भीतर समस्या को ठीक नहीं किया जाता है, तो कंपनी पर पीसी और बाह्य उपकरणों के लिए 150/- रुपये प्रति दिन और लैपटॉप/नोटबुक के लिए 200/- रुपये प्रति दिन का जुर्माना लगाया जाएगा और इसे एएमसी और एफएमएस के बकाया राशि से काट लिया जाएगा, जो पीसी और बाह्य उपकरणों के लिए 1500/- रुपये और लैपटॉप के लिए 2000/- रुपये की सीमा के अधीन है। नोटबुक। इसके अलावा, बैंक इस तरह की दोषपूर्ण आईटी परिसंपत्ति को तीसरे पक्ष की कंपनी से मरम्मत कराने का अधिकार सुरक्षित रखता है और इस तरह की मरम्मत के लिए खर्च की गई राशि एएमसी/एफएमएस प्रभारों से काट ली जाएगी।

61. किसी भी रेजिडेंट इंजीनियर की अनुपस्थिति के लिए प्रति इंजीनियर प्रति दिन 500 रुपये का जुर्माना लगाया जाएगा।

अप्रत्याशित घटना:

62. यदि किसी भी समय जब यह समझौता लागू होता है, तो किसी भी युद्ध, शत्रुता, सार्वजनिक शत्रु के कृत्यों, नागरिक हंगामा, आतंकवादी गतिविधियों, अशांत कानून और व्यवस्था की स्थिति में तोड़फोड़, आग, बाढ़, विस्फोट, महामारी, संगरोध प्रतिबंध, प्राकृतिक आपदाओं, हड़तालों, तालाबंदी या भगवान के कृत्यों (इसके बाद घटना के रूप में संदर्भित) के कारण प्रदर्शन में देरी होती है, न तो पक्ष इस तरह की घटना के कारण इस समझौते को समाप्त करने का हकदार होगा और न ही किसी भी पक्ष के पास इस तरह के गैर-प्रदर्शन या प्रदर्शन और वितरण में देरी के संबंध में दूसरे के खिलाफ नुकसान के लिए कोई दावा होगा, बशर्ते कि ऐसी किसी भी घटना के होने की सूचना किसी भी पक्ष द्वारा दूसरे को दी गई हो, 21 घटना की तारीख से 21 दिन। घटना के समाप्त होने या अस्तित्व समाप्त होने के बाद जितनी जल्दी हो सके समझौते को फिर से शुरू किया जाएगा; बशर्ते कि यदि इस समझौते के तहत किसी दायित्व के पूरे या आंशिक

रूप से प्रदर्शन को 180 दिनों से अधिक की अवधि के लिए ऐसी किसी भी घटना के कारण रोका या विलंबित किया जाता है, तो कोई भी पक्ष समझौते को समाप्त करने के लिए अपने विकल्प का प्रयोग कर सकता है।

63. ऐसी किसी भी घटना की निरंतरता के दौरान, प्रत्येक पक्ष इस तरह के गैर-प्रदर्शन या विलंबित प्रदर्शन के कारणों से बचने या हटाने के लिए उचित प्रयास करेगा।

मध्यस्थता और क्षेत्राधिकार:

64. बैंक और विक्रेता करार के संबंध में उनके बीच उत्पन्न होने वाली किसी भी असहमति या विवाद के मामले में, प्रत्यक्ष अनौपचारिक बातचीत द्वारा सौहार्दपूर्ण ढंग से हल करने के लिए हर संभव प्रयास करेंगे, इस करार के संबंध में या उससे उत्पन्न होने वाली किसी भी चीज़ के तहत भुगतान पर इसकी व्याख्या। यदि इस तरह की अनौपचारिक बातचीत शुरू होने के 30 दिनों के बाद, भारतीय रिजर्व बैंक और विक्रेता एक करार विवाद को सौहार्दपूर्ण ढंग से हल करने में असमर्थ हैं, तो पार्टियां आपसी समझौते द्वारा मध्यस्थ की नियुक्ति के माध्यम से इसे हल करने का प्रयास करेंगी। मध्यस्थता और सुलह अधिनियम, 1996 के प्रावधान और उसके तहत बनाए गए और लागू नियम ऐसी कार्यवाही पर लागू होंगे। समझौते से संबंधित या उससे उत्पन्न होने वाले सभी कानूनी मुकदमे, कार्रवाई या कार्यवाही केवल गुवाहाटी में अदालतों के अधिकार क्षेत्र के अधीन होगी।

65. विक्रेता यह प्रमाणित करेगा कि बेची गई मरम्मत और रखरखाव सेवाएं/उत्पाद किसी अन्य व्यक्ति या अन्य इकाई के किसी भी पेटेंट, कॉपीराइट, व्यापार रहस्य या अन्य संपत्ति अधिकार का उल्लंघन या उल्लंघन नहीं करते हैं। वेंडर बैंक को किसी भी क्लोम या मांग, कार्रवाई या कार्यवाही से होने वाले किसी भी नुकसान से बचाएगा, जो इस वारंटी के किसी भी उल्लंघन या कथित उल्लंघन से सीधे या अप्रत्यक्ष रूप से होता है।

66. बैंक विक्रेता से नुकसान की सीमा तक नुकसान के रूप में दावा करने का अधिकार सुरक्षित रखता है, यदि यह पाया जाता है कि विक्रेता के किसी भी कमीशन या चूक के कारण, एएमसी द्वारा कवर किए गए उपकरण या बैंक की किसी भी संपत्ति को नुकसान हुआ है, भले ही वह एएमसी द्वारा कवर नहीं किया गया हो।

67. **कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न का पालन (रोकथाम, निषेध और निवारण) अधिनियम, 2013:** सफल विक्रेता "कार्यस्थल पर महिलाओं का यौन उत्पीड़न (रोकथाम, निषेध और निवारण) अधिनियम, 2013" के प्रावधानों के पूर्ण अनुपालन के लिए पूरी तरह से जिम्मेदार होगा। बैंक के परिसर के भीतर अपने कर्मचारी के खिलाफ यौन उत्पीड़न की किसी भी शिकायत के मामले में, शिकायत विक्रेता द्वारा गठित आंतरिक शिकायत समिति के समक्ष दर्ज की जाएगी और विक्रेता शिकायत के संबंध में उक्त अधिनियम के तहत उचित कार्रवाई सुनिश्चित करेगा। सफल निविदाकर्ता इस उद्देश्य के लिए आंतरिक शिकायत समिति के गठन की पुष्टि करेगा, जहां भी लागू हो। बैंक के किसी भी कर्मचारी के खिलाफ सफल निविदाकर्ता के किसी भी पीड़ित कर्मचारी द्वारा यौन उत्पीड़न की किसी भी शिकायत का बैंक द्वारा

गठित क्षेत्रीय शिकायत समिति द्वारा संज्ञान लिया जाएगा। सफल निविदाकर्ता किसी भी मौद्रिक मुआवजे के लिए जिम्मेदार होगा जिसे भुगतान करने की आवश्यकता हो सकती है यदि घटना में निविदाकर्ता के कर्मचारी शामिल हैं, उदाहरण के लिए बैंक के कर्मचारी को कोई मौद्रिक राहत, यदि सफल निविदाकर्ता के कर्मचारी द्वारा यौन हिंसा साबित होती है। सफल निविदाकर्ता अपने कर्मचारियों को कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न की रोकथाम और संबंधित मुद्दों के बारे में शिक्षित करने के लिए जिम्मेदार होगा।

क्षतिपूर्ति खंड:

68. बोलीदाता आरबीआई और उसके अधिकारियों, कर्मचारियों, निदेशकों और प्रतिनिधियों को सभी दावों (तीसरे पक्ष के दावों सहित) कार्रवाई, हानि, क्षति, लागत, व्यय, कानूनी खर्चों सहित सभी दावों के खिलाफ क्षतिपूर्ति करने और क्षतिपूर्ति करने के लिए सहमत होता है, जो आरबीआई को बोलीदाता की ओर से चूक के कारण भुगतना पड़ सकता है या वहन करना पड़ सकता है:

करार अवधि के दौरान सरकार या अन्य वैधानिक प्राधिकरणों द्वारा जारी किए गए लागू कानूनों, विनियमों, दिशानिर्देशों का उल्लंघन; अथवा

करार के नियमों और शर्तों का उल्लंघन या गैर-प्रदर्शन; अथवा

बोलीदाता द्वारा किए गए अभ्यावेदन और वारंटी का उल्लंघन; अथवा

बोलीदाता के कारण बोलीदाता या किसी तीसरे पक्ष द्वारा लापरवाही या कपटपूर्ण कार्य या चूक

69. बोलीदाता बोलीदाता के कर्मचारियों के किसी भी दावे के खिलाफ बैंक को क्षतिपूर्ति भी देगा और बोलीदाता का यह कर्तव्य होगा कि वह अपने स्वयं के कर्मियों/कर्मचारियों को स्पष्ट रूप से सूचित करे कि उनका बैंक के खिलाफ कोई दावा नहीं होगा और वे प्रत्यक्ष और/या अप्रत्यक्ष रूप से कोई औद्योगिक विवाद नहीं उठाएंगे। बैंक के साथ या उनके किसी भी सेवा शर्तों के संबंध में या अन्यथा। इसके अलावा, बोलीदाता हर समय बैंक को उन सभी दावों के खिलाफ क्षतिपूर्ति करेगा जो कामगार मुआवजा अधिनियम, या उसके तहत नियमों या किसी भी कानून या मुआवजे के नियमों के तहत किए जा सकते हैं, जो इस समझौते के प्रयोजन के लिए किसी भी व्यक्ति द्वारा अपने रोजगार में हुई किसी दुर्घटना या चोट के परिणामस्वरूप देय मुआवजे के नियमों के तहत किए जा सकते हैं। बोलीदाता अपने कर्मचारियों को पारिश्रमिक और अन्य बकाया राशि के साथ-साथ उनके द्वारा की गई चूक/कमीशन के लिए भी पूरी तरह से जिम्मेदार होगा।

प्रदर्शन सुरक्षा

70. सफल निविदाकर्ता करार के साथ करार के साथ उनके 10% के लिए **अनुलग्नक-XV** के अनुसार कार्य आदेश प्रदान करने के एक महीने के भीतर निष्पादन बैंक गारंटी (पीबीजी) प्रस्तुत करेगा। पीबीजी करार अवधि की समाप्ति

के बाद 60 दिनों की अवधि के लिए वैध होगा। ऐसे निविदाकर्ता का ईएमडी पीबीजी प्राप्त होने पर वापस कर दिया जाएगा।

71. प्रदर्शन बैंक गारंटी प्रस्तुत करने या करार पर हस्ताक्षर करने के लिए सफल निविदाकर्ता की विफलता पुरस्कार को रद्द करने, ईएमडी को जब्त करने और ऐसे निविदाकर्ता पर प्रतिबंध लगाने के लिए पर्याप्त आधार होगी।
 72. करार अवधि के संतोषजनक समापन के दो (02) महीने के बाद पीबीजी को बिना ब्याज के जारी किया जाएगा और एजेंसी या उसके कर्मचारियों से कोई देनदारी बकाया नहीं है। किसी भी शिकायत या लंबित बकायों के मामले में, सभी बकायाओं, देनदारियों आदि को समायोजित करने के बाद ही निष्पादन बैंक गारंटी (पीबीजी) का भुगतान किया जाएगा।
 73. **करार पर हस्ताक्षर:** बैंक से उसकी निविदा की स्वीकृति की सूचना प्राप्त होने पर, सफल निविदाकर्ता करार को लागू करने के लिए बाध्य होगा और उसके चौदह दिनों के भीतर, सफल निविदाकर्ता इस निविदा दस्तावेज में निर्धारित नियमों और शर्तों के अनुसार कम से कम ₹5000/- मूल्य के गैर-न्यायिक स्टाम्प पेपर पर बैंक के साथ एक समझौते को निष्पादित करेगा। लागू स्टांप शुल्क विक्रेता द्वारा वहन और भुगतान किया जाएगा। करार पर हस्ताक्षर करने के बावजूद, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निविदा की लिखित स्वीकृति अपने आप में भारतीय रिज़र्व बैंक और निविदा देने वाले व्यक्ति के बीच एक बाध्यकारी करार का गठन करेगी, चाहे ऐसा करार बाद में निष्पादित किया गया हो या नहीं।
 74. वर्तमान सेवा प्रदाता के साथ बैंक द्वारा स्वीकृति पत्र जारी करने के तुरंत बाद हैंडहोल्डिंग प्रक्रिया शुरू हो जाएगी, हालांकि करार के लिए भुगतान 01 अप्रैल, 2026 से किया जाएगा।
 75. निविदाकर्ता कार्य के दायरे और इसके साथ निविदा में दिए गए सामान्य नियमों और शर्तों के माध्यम से जाएगा और उसका प्रस्ताव उसमें निर्दिष्ट शर्तों के अनुरूप होगा। निर्दिष्ट नियमों और शर्तों से कोई विचलन स्वीकार्य नहीं होगा। निविदा दस्तावेजों के प्रत्येक पृष्ठ पर हस्ताक्षर किए जाने चाहिए और करार, तकनीकी विनिर्देशों आदि की सामान्य शर्तों में खुद को परिचित करने के लिए मुहर लगाई जानी चाहिए।
-

खंड II: पात्रता मानदंड

- विक्रेता कंपनी अधिनियम के तहत एक पंजीकृत भारतीय कंपनी / लिमिटेड कंपनी या एक पंजीकृत साझेदारी फर्म या सीमित देयता भागीदारी अधिनियम 2008 आदि द्वारा शासित एलएलपी होना चाहिए। ज्ञापन और एसोसिएशन के लेखों की प्रति/निगमन प्रमाण पत्र/साझेदारी विलेख/इसी तरह के अन्य प्रासंगिक दस्तावेजों की प्रति तकनीकी बोली के हिस्से के रूप में प्रस्तुत की जानी चाहिए।
- विक्रेता को कम से कम पिछले 5 वर्षों के लिए कंप्यूटर हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और अन्य संबंधित बाह्य उपकरणों के रखरखाव के व्यवसाय में होना चाहिए और सफलतापूर्वक पूरा करना चाहिए:

(क)	अनुमानित लागत या उससे अधिक के 80% मूल्य (जीएसटी को छोड़कर) का कम से कम 1 (एक) एएमसी
अथवा	
(ख)	अनुमानित लागत या उससे अधिक के 50% मूल्य (जीएसटी को छोड़कर) के कम से कम 2 (दो) एएमसी
अथवा	
(ग)	अनुमानित लागत या उससे अधिक के 40% मूल्य (जीएसटी को छोड़कर) के कम से कम 3 (तीन) एएमसी

अथवा (a) अथवा (b) अथवा (c)

विवरण कार्य आदेशों की प्रति के साथ **अनुलग्नक-III** में प्रस्तुत किया जाना चाहिए।

- विक्रेता को पिछले तीन वर्षों के दौरान कम से कम एक वित्तीय संस्थान/बैंकों/सरकारी क्षेत्र/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों को सर्वर/पीसी/लैपटॉप/प्रिंटर आदि की एएमसी प्रदान करनी चाहिए।
- पिछले तीन सालों (यानी 2022-23, 2023-24 और 2024-25) में से हर वर्ष टेंडर की अनुमानित लागत के बराबर न्यूनतम सालाना टर्नओवर, जिसके साथ 2022-23, 2023-24 और 2024-25 के लिए ऑडिटेड या सर्टिफाइड अकाउंट्स स्टेटमेंट होने चाहिए।
- बोलीदाता के पास जीएसटी, पैन, टीआईएन, कर्मचारी राज्य बीमा अधिनियम (यदि लागू हो), भविष्य निधि, श्रम कानून (यदि लागू हो) के तहत पंजीकरण होना चाहिए। बोलीदाता को तकनीकी बोली के हिस्से के रूप में पैन की प्रति, जीएसटी पंजीकरण प्रमाण पत्र, कर्मचारी राज्य बीमा अधिनियम के तहत पंजीकरण के लिए प्रमाण पत्र, ईपीएफ पंजीकरण के लिए प्रमाण पत्र, श्रम कानूनों के तहत पंजीकरण (जहाँ भी लागू हो) आदि जमा करना होगा।
- विक्रेता के पास गुवाहाटी में एक पूर्ण सेवा केंद्र होना चाहिए जिसमें मरम्मत कार्य के लिए पर्याप्त तकनीकी कर्मचारी और उपकरण हों। बैंक के पास मरम्मत केंद्र का निरीक्षण करने और सेवा की गुणवत्ता और विश्वसनीयता के बारे में खुद को संतुष्ट करने का अधिकार सुरक्षित है जो संबंधित निविदाकर्ता की भाग- II बोली खोलने से पहले निविदाकर्ता द्वारा

प्रदान की जा सकती है।

7. विक्रेता के पास गुवाहाटी में उक्त आईटी परिसंपत्तियों के रखरखाव से निपटने के लिए विशेषज्ञता, प्रमाणन के साथ पर्याप्त तकनीकी कर्मचारी होना चाहिए (**अनुलग्नक-II**)।
8. विक्रेता को किसी भी सरकार, विनियामक प्राधिकरण, वित्तीय संस्थान, बैंक के अन्य कार्यालयों आदि द्वारा सूचीबद्ध/प्रतिबंधित नहीं किया जाना चाहिए। इसके अलावा, विक्रेता के खिलाफ कोई दिवालिया मामला नहीं होना चाहिए।
9. तकनीकी बोली (भाग I) में उपरोक्त नौ (9) बिंदुओं में से प्रत्येक के संबंध में दस्तावेजी प्रमाण शामिल होंगे। उपर्युक्त किसी भी शर्त को पूरा करने में विफल रहने वाली फर्म की वित्तीय/मूल्य बोलियां (भाग II) पर विचार नहीं किया जाएगा।
10. कंपनी को अनुलग्नक-XIV में कवर लेटर के साथ प्रासंगिक पात्रता मानदंडों की एक प्रति अपलोड करनी चाहिए जैसा कि इसमें दिया गया है

खंड III. बोलियां प्रस्तुत करना

1. अलग-अलग तकनीकी और वित्तीय/मूल्य बोलियां 22 जनवरी, 2026 को अपराह्न 12:30 बजे तक www.mstcecommerce.com/eprochome/rbi पर प्रस्तुत की जानी चाहिए। तकनीकी और वित्तीय/मूल्य बोलियां निविदा की अनुसूची (एसओटी) में दी गई समय सारिणी के अनुसार खोली जाएंगी या तारीख को अलग से सूचित किया जाएगा। सभी आवश्यक दस्तावेजों की स्कैन की गई प्रति विक्रेताओं द्वारा तकनीकी बोली के साथ अपलोड की जाएगी, www.mstcecommerce.com/eprochome/rbi ऐसा न करने पर बोलीदाताओं को तकनीकी रूप से अयोग्य घोषित कर दिया जाएगा।
2. तकनीकी और वित्तीय/मूल्य बोली के प्रत्येक पृष्ठ पर हस्ताक्षर किए जाने चाहिए और कंपनी की मुहर के साथ मुहर लगाई जानी चाहिए।
3. नियत तारीख और समय के बाद प्रस्तुत की गई अपूर्ण बोलियां या बोलियां अस्वीकृत की जा सकती हैं।
4. विक्रेता अनुलग्नक बी में उल्लिखित खाते के विवरण में एनईएफटी के माध्यम से 34,000/- रुपये की बयाना राशि जमा (ईएमडी) जमा करेगा। (कृपया अनुलग्नक-XIII में दिए गए यूटीआर लेनदेन विवरण का उल्लेख करें) जो (i) असफल विक्रेताओं या (ii) एएमसी के प्रारंभ और सफल विक्रेता के मामले में 10% प्रदर्शन बैंक गारंटी जमा करने की स्थिति में वापस कर दिया जाएगा। ईएमडी पर ब्याज का भुगतान नहीं किया जाएगा। ईएमडी के बिना प्रस्तुत की गई बोलियां अस्वीकार की जा सकती हैं।
5. तकनीकी बोली में निम्नलिखित दस्तावेज शामिल होने चाहिए: - (इस ई-निविदा दस्तावेज में उल्लिखित सभी आवश्यक दस्तावेजों की स्कैन की गई प्रति विक्रेताओं द्वारा तकनीकी बोली के साथ अपलोड की जाएगी www.mstcecommerce.com/eprochome/rbi ऐसा न करने पर बोलीदाताओं को तकनीकी रूप से अयोग्य घोषित किया जाएगा।

1	विक्रेता/कंपनी प्रोफाइल	अनुलग्नक-I
2	प्रमाणित इंजीनियरों (माइक्रोसॉफ्ट, सिस्को, आदि प्रमाणन) का विवरण कंपनी के सक्षम प्राधिकारी द्वारा विधिवत सत्यापित और कंपनी के सक्षम प्राधिकारी द्वारा विधिवत सत्यापित प्रस्तावित निवासी इंजीनियरों का विवरण।	अनुलग्नक-II
3	पिछले 5 वर्षों में प्रमुख ग्राहकों/ग्राहकों की सूची और संदर्भ (हाथ में महत्वपूर्ण कार्यों सहित)	अनुलग्नक-III
4	ग्राहकों द्वारा संतोषजनक सेवा का प्रमाण पत्र	अनुलग्नक-IV
5	निविदाकर्ता के बैंकर का विवरण	अनुलग्नक-V
6	वचनपत्र /प्रमाण पत्र	अनुलग्नक-VI
7	एक अनुसूचित से बैंकरों के प्रमाण पत्र / खाता होना	अनुलग्नक-VII

8	घोषणा	अनुलग्नक -VIII
9	कानूनी आवश्यकताएं	अनुलग्नक-IX
10	सभी वेधानेक कानूनों के अनुपालन के संबंध में घोषणा/वचन	अनुलग्नक - X
11	अनुपालन मौट्रैक्स	अनुलग्नक - XI
12	आईएस अनुपालन नोटि	अनुलग्नक -XII
13	EMD के लिए UTR ट्राज़िक्शन विवरण	अनुलग्नक-XIII
14	आवेदन के लिए निर्धारित प्रारूप	अनुलग्नक-XIV
15	सुरक्षा के लिए बैंक गारंटी का प्रोफामो निक्षेप	अनुलग्नक- XV

6. बोलियां हमारी शर्तों और आवश्यकताओं के अनुरूप होंगी। विचलन, यदि कोई हो, तकनीकी बोली में विक्रेता द्वारा स्पष्ट रूप से उल्लेख किया जाएगा। विचलन का उल्लेख न करने का अर्थ हमारी शर्तों और आवश्यकताओं का अनुपालन होगा। बैंक किसी भी विचलन के लिए प्रस्ताव को अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
7. विक्रेता द्वारा निर्धारित स्पष्टीकरण/शर्तें, यदि कोई हों, की जांच की जाएगी और विक्रेताओं के साथ चर्चा की जाएगी और जो शर्तें स्वीकार्य हैं और साथ ही जो शर्तें बैंक को स्वीकार्य नहीं हैं, उन्हें सूचित किया जाएगा। वाणिज्यिक मूल्यांकन के उद्देश्य से केवल तकनीकी रूप से योग्य विक्रेताओं की वित्तीय/मूल्य बोलियां खोली जाएंगी।
8. वित्तीय/मूल्य बोली www.mstcecommerce.com/eprochome/RBI को प्रस्तुत की जानी चाहिए जैसा कि करार-XVI में दिया गया है। वित्तीय/मूल्य बोली में कोई नियम और शर्तें निर्धारित नहीं की जानी चाहिए, जो केवल प्रस्ताव मूल्य/दर की बोलियों के लिए है। उपरोक्त से विचलन में दर्शाए गए किसी भी नियम और शर्तों को बैंक द्वारा नजरअंदाज कर दिया जाएगा।
9. वित्तीय/मूल्य बोली की वैधता निविदा बंद होने की तारीख से कम से कम 3 महीने के लिए होनी चाहिए। **प्रस्ताव की वैधता तकनीकी बोली में इंगित की जानी चाहिए।**
10. जहां आकृति और शब्दों में राशियों के बीच विसंगति है, शब्दों में राशि नियंत्रित होगी।

खंड IV: बोलियों का मूल्यांकन

a) तकनीकी बोली:

- a) तकनीकी बोलियां पहले खोली जाएंगी और पूर्व-योग्यता और पात्रता मानदंडों के प्रति जवाबदेही और पूर्णता निर्धारित करने के लिए मूल्यांकन किया जाएगा। इस स्तर पर तकनीकी बोलियों में विचलन के मामले में कोई भी स्पष्टीकरण/सुधार फैक्स/ईमेल द्वारा लिखित रूप में मांगा जाएगा। **निर्दिष्ट समय सीमा** के भीतर इसे जमा करने में विफलता के परिणामस्वरूप बोली को अस्वीकार कर दिया जा सकता है।
- b) बोलियों/प्रस्तावों के मूल्यांकन के लिए गठित तकनीकी समिति निविदा में निर्धारित पात्रता मानदंडों को ध्यान में रखेगी। भाग II - केवल उन निविदाकर्ताओं की मूल्य बोली, जो पात्रता मानदंडों को पूरा करते हुए पाए जाते हैं, खोलने के लिए विचार किया जाएगा।
- c) यदि बैंक सहित किसी भी संगठन में किसी भी कारण से निविदाकर्ता का प्रदर्शन असंतोषजनक पाया गया है, तो बैंक ऐसे निविदाकर्ता द्वारा प्रस्तुत बोली को अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।
- d) बैंक अपने ग्राहकों से निविदाकर्ता के पिछले प्रदर्शन पर रिपोर्ट प्राप्त कर सकता है। बैंक निविदा के भाग II को खोलने से पहले उक्त रिपोर्टों का मूल्यांकन कर सकता है। बैंक उक्त प्रतिष्ठान के ठिकाने का पता लगाने के लिए गुवाहाटी में स्थित निविदाकर्ता के सेवा सेट-अप/मरम्मत केंद्र का दौरा भी कर सकता है। यदि किसी भी निविदाकर्ता को किसी भी समय निविदा प्रक्रिया में भाग लेने के लिए आवश्यक पात्रता नहीं पाई जाती है और/या उसके ग्राहकों से प्राप्त उसकी निष्पादन/सेवा रिपोर्ट असंतोषजनक पाई जाती है, तो बैंक निविदा के भाग I के खुलने के बाद भी उसके प्रस्ताव को अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। बैंक ऐसा करने के लिए कोई कारण बताने के लिए बाध्य नहीं है। **तकनीकी मूल्यांकन पूरा होने के बाद, केवल तकनीकी रूप से योग्य निविदाकर्ताओं की मूल्य बोलियां वाणिज्यिक मूल्यांकन के उद्देश्य से खोली जाएंगी।** ऐसे सभी विक्रेताओं को वित्त वर्ष 2026-27 से 2028-29 की अवधि के लिए सूचीबद्ध विक्रेताओं के रूप में माना जाएगा और बैंक, यदि आवश्यक हो, तो वित्त वर्ष 2026-27 से 2028-29 की अवधि के दौरान जारी इसी तरह के कार्य की किसी भी निविदा में उनकी भागीदारी की मांग कर सकता है।

b) मूल्य बोली का मूल्यांकन: -

1. कीमतों को अनुलग्नक-XVI (मूल्य बोली) में दिए गए प्रारूप के अनुसार उद्धृत किया जाएगा। भाग ए में एएमसी के तहत परिसंपत्तियों के लिए प्रति इकाई मूल्य शामिल है और भाग बी में एफएमएस के लिए ओवरहेड और प्रशासनिक शुल्क (ओएसी शुल्क) शामिल हैं। **भाग ए और भाग बी का कुल योग मूल्यांकन के लिए कुल निविदा लागत होगी।** बोलीदाता जो एएमसी और एफएमएस प्रदान करने के लिए सबसे कम कुल लागत का उल्लेख करता है, उसे एल1 बोलीदाता माना जाएगा और उसे निविदा प्रदान की जा सकती है।

2. **चार (04) रेजिडेंट इंजीनियरों के संबंध में उद्धृत मूल्य मुख्य श्रम आयुक्त, भारत सरकार द्वारा अपने आदेश F.No.1/6(3)/2025-LS-II दिनांक 25.09.2025 के तहत श्रेणी "भवन संचालन में नियोजित कर्मचारी" - अत्यधिक कुशल/कुशल/लिपिक-क्षेत्र B के तहत निर्दिष्ट न्यूनतम मजदूरी (मूल + VDA) से कम नहीं होना चाहिए। उद्धृत सभी मूल्य भारतीय रूपये में होंगे।**
 3. उद्धृत मूल्यों में कंप्यूटर हार्डवेयर/सॉफ्टवेयर के व्यापक ऑन-साइट रखरखाव/सेवा के लिए प्रभार, सभी लागू करों (जीएसटी को छोड़कर) सहित बैंक में तैनात रेजिडेंट इंजीनियरों की लागत, लेवी, तैनात आरई के संबंध में सभी आवश्यक सांविधिक भुगतान, श्रम, सेवा, सुधारात्मक रखरखाव, निवारक रखरखाव, दोषपूर्ण भागों को बदलने के लिए सभी भागों/घटकों की आपूर्ति शामिल होनी चाहिए। चयनित विक्रेता भुगतान के लिए अपने त्रैमासिक चालान में उसके द्वारा उद्धृत संबंधित कीमतों पर लागू जीएसटी का दावा कर सकता है, जिसका भुगतान बैंक द्वारा किया जाएगा। उद्धृत कीमतें करार की पूरी अवधि के लिए दृढ़ रहेंगी और किसी भी कर, लेवी, शुल्क आदि के किसी भी बदलाव के अधीन नहीं होंगी।
 4. उद्धृत मूल्य में ईएसआई, ईपीएफ, बोनस या विभिन्न श्रम कानूनों के तहत किसी अन्य मुआवजे के लिए देय राशि भी शामिल होगी, जो लागू हो। यदि ईएसआईसी योगदान और बोनस का भुगतान बैंक, गुवाहाटी में पोस्ट किए जाने वाले आरई के लिए लागू नहीं है, तो निविदाकर्ता को इस संबंध में अनुलग्नक-X के साथ दस्तावेजी प्रमाण प्रस्तुत करना होगा। मूल्य बोली खोलने के बाद, इस संबंध में पाए गए किसी भी विचलन के कारण निविदाकर्ता द्वारा प्रस्तुत बोली रद्द कर दी जाएगी।
- c) **करार प्रदान किया जाना :** - एएमसी/एफएमएस प्रदान करने के लिए सबसे कम कुल लागत का हवाला देने वाले तकनीकी रूप से योग्य निविदाकर्ता को एल 1 निविदाकर्ता के रूप में माना जाएगा और उसे काम से सम्मानित किया जाएगा। जब तक एक औपचारिक करार तैयार और निष्पादित नहीं किया जाता है, तब तक कार्य के पुरस्कार की अधिसूचना एक बाध्यकारी करार का गठन करेगी।

अनुलग्नक-ए

बैंक की संपत्तियों की सूची जहां सेवाएं प्रदान की जाएंगी

1. भारतीय रिजर्व बैंक, स्टेशन रोड, पानबाजार, गुवाहाटी - 781001
2. रिजर्व बैंक ऑफिसर्स कॉलोनी, क्रिश्णगढ़ बस्ती, गुवाहाटी-781005।

बैंक उपरोक्त सूची से साइटों को जोड़ने या हटाने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

अनुलग्नक-बी एनईएफटी विवरण

खाते का नाम	Sundry Deposit Miscellaneous
खाता संख्या	8692299
आईएफएस कोड	RBIS0GWPA01

अनुलग्नक-सी

आईटी परिसंपत्तियों की सूची: कवर किए गए कंप्यूटर हार्डवेयर आइटम/परिधीय उपकरणों का विवरण

एएमसी/एफएमएस के तहत (* 01 अप्रैल, 2026 तक)

एसेट का प्रकार	विवरण	एएमसी (वारंटी आइटम से बाहर)	एफएमएस (वारंटी आइटम के तहत)	कुल योग
डेस्कटॉप	मेक एचपी, डेल, लेनोवो के डेस्कटॉप पीसी	136	210	346
आईपैड			4	4
लैपटॉप	लेनोवो, डेल, एचपी, मैकबुक, आई-पैड बनाने के लैपटॉप	0	95	95
अन्य संपत्ति	डिजिटल साइनेज (टीवी), हार्ड डिस्क, स्पीकर आदि।	5	23	28
मुद्रक यंत्र	लेजरजेट नेटवर्क प्रिंटर, लेजरजेट एमएफपी प्रिंटर, लेजरजेट पर्सनल प्रिंटर, ऑफिसजेट/इंकजेट	18	93	111
प्रोजेक्टर	एसन, शार्प	0	2	2
स्कैनर	एडीएफ, फ्लैटबोर्ड, डुअल/डुप्लोक्स	1	11	12
वर्टिकल साइनेज			5	5
महायोग		160	443	603

भाग (बी): ऑपरेटिंग सिस्टम / एप्लिकेशन पैकेज के लिए तकनीकी सहायता एसएनओ एप्लिकेशन/सॉफ्टवेयर

- 1 विंडोज 7 और इसके बाद के संस्करण
- 2 विंडोज 2008 सर्वर और इसके बाद के संस्करण
- 3 एप्पल आईओएस
- 4 एससीओ ओपन सर्वर (यूनिक्स)
- 5 UNIX अनुप्रयोग सर्वर
- 6 ओरेकल
- 7 लिनक्स सर्वर ऑपरेटिंग सिस्टम
- 8 एडोब रीडर
- 9 एमएस ऑफिस और संबंधित माइक्रोसॉफ्ट एप्लिकेशन जैसे एमएस आउटलुक आदि।
- 10 युनिकोड
- 11 टेंड माइक्रो एंटीवायरस
- 12 सिस्को AnyConnect सॉफ्टवेयर
- 13 एससीसीएम
- 14 स्थानीय चिकित्सा पैकेज (Visual Basic आधारित)
- 15 क्वाड 42 डिस्प्ले साइनेज सोल्यूशन
- 16 बैंक में चल रहे 16 अन्य एप्लिकेशन

नोट: बैंक उपरोक्त सूची से किसी भी सॉफ्टवेयर या एप्लिकेशन को जोड़ने/हटाने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

नोट: निविदाकर्ता को ध्यान देना चाहिए कि करार अवधि के दौरान नए लोगों के साथ आईटी परिसंपत्तियों का प्रतिस्थापन भी हो सकता है, जिसके परिणामस्वरूप एएमसी श्रेणी के तहत परिसंपत्तियों की संख्या में वृद्धि हो सकती है, क्योंकि खरीदी गई नई आईटी संपत्ति वारंटी के तहत होगी और वारंटी अवधि के बाद एएमसी श्रेणी में स्थानांतरित कर दी जाएगी। इसके अलावा, एएमसी सूची के तहत परिसंपत्तियों का ठेका की अवधि के दौरान भी निपटान किया जा सकता है, जिससे सर्विसेड/अनुरक्षित की जाने वाली परिसंपत्तियों में भी कमी आती है।

अनुलग्नक-डी

इंडेक्सेशन फॉर्मूला

करार के नवीनीकरण पर, यदि कोई हो, उपयोग किया जाने वाला फॉर्मूला, जिसके लिए एएमसी दरों और एफएमएस दरों में वृद्धि पर लागू होता है, इस प्रकार होगा: -

ए) एएमसी/पैसिव कंपोनेट/श्रम शुल्क के लिए इंडेक्सेशन फॉर्मूला

$$Ac = Ap [15 + \{45 \times (WPIc / WPIp)\} + \{40 \times (CPIc / CPIp)\}] \times 1/100$$

Where,

Ac = Contract Amount for the current/new year;

Ap = Contract Amount for the previous year coming to an end;

WPIc = Wholesale Price Index for Electrical Products six months prior to the Commencement date of contact for the current/new year;

WPIp = Wholesale Price Index for Electrical Products six months prior to the Commencement date of contact for the previous year coming to an end;

CPIc = Consumer Price Index for industrial workers for Urban/Mumbai City six months prior to the commencement date of contract for the current/new year;

CPIp = Consumer Price Index for industrial workers for Urban/Mumbai City six Months prior to the commencement date of contract for the previous year coming to an end;

B) Indexation Formula for Facility Management Services

$$Ac = Ap [15 + \{85 \times (CPIc / CPIp)\}] \times 1/100$$

Where,

Ac = Man Month rate for services for the current/new year;

Ap = Man month rate for services for the previous year coming to an end;

CPIc = Consumer Price Index for industrial workers for Urban/Mumbai City six months prior to the commencement date of contract for the current/new year;

CPIp = Consumer Price Index for industrial workers for Urban/Mumbai City six Months prior to the commencement date of contract for the previous year coming to an end;

**श्रम और रोजगार मंत्रालय की दिनांक 25 सितंबर, 2025 की अधिसूचना के अनुसार
एफएमएस इंजीनियरों के लिए न्यूनतम मजदूरी की गणना**

	कुशल इंजीनियर (तीन कर्मी)	टीम लीडर के रूप में अत्यधिक कुशल इंजीनियर (एक कार्मिक)
श्रम और रोजगार मंत्रालय द्वारा 25 सितंबर, 2025 के अपने आदेश के माध्यम से जारी मौजूदा केंद्रीय न्यूनतम मजदूरी अधिसूचना के अनुसार 01 अक्टूबर, 2025 से बेसिक + वीडीए [ए]	₹893.00	₹981.00
एएमसी सेवाओं के लिए लगे कर्मचारियों की संख्या [बी]	3	1
प्रति वर्ष कुल मूल वेतन [ए x बी x 26*12] [सी]	₹8,35,848.00	₹3,06,072.00
ईएसआई [3.25% x सी] [डी]	₹27,165.06	₹9,947.34
ईपीएफ [12% x सी] [ई]	₹1,00,301.76	₹36,728.64
प्रति वर्ष कुल वेतन [जी]	₹9,63,314.82	₹3,52,747.98
जीएसटी को छोड़कर इंजीनियरों को प्रति वर्ष कुल वार्षिक वेतन [एच]	₹13,16,062.80	

नोट: [एच] पर ऊपर उल्लिखित न्यूनतम मजदूरी से कम उद्धृत बोलियों को अस्वीकार कर दिया जाएगा।

भाग I - तकनीकी बोली

अनुलग्नक-।

तकनीकी बोली के लिए प्रारूप (कंपनी के लेटर हेड पर जमा किया जाना है)

विक्रेता/कंपनी प्रोफाइल

इस फॉर्म में भरे गए विवरण के साथ जानकारी की शुद्धता के सत्यापन के लिए पर्याप्त दस्तावेजी साक्ष्य होना चाहिए।

क्रम	विवरण	ब्यौरा
1.	विक्रेता का नाम	
2.	पंजीकृत कार्यालय का पता*	पता: टेलीफोन फैक्स ईमेल
3.	गुवाहाटी में कार्यालय का पता*	पता: टेलीफोन फैक्स ईमेल
4.	a. संगठन का प्रकार (चाहे एकल स्वामित्व/साझेदारी/प्राइवेट लिमिटेड/लिमिटेड या सहकारी निकाय आदि) b. कृपया पंजीकरण (फर्म, कंपनी आदि), पंजीकरण प्राधिकरण, तिथि, संखा आदि का विवरण प्रदान करें (एकल स्वामित्व के मामले में लागू नहीं है, उसी के समर्थन में प्रासंगिक दस्तावेज संलग्न करें। c. स्थापना की तिथि	
5.	पदनाम सहित संगठन के मालिक/भागीदार/निदेशकों का नाम	
6.	इस अनुरोध का जवाब देने वाले अधिकृत अधिकारी का नाम और पदनाम	
7.	अधिकृत अधिकारी के टेलीफोन, फैक्स नंबर और ई-मेल पते से संपर्क करें	मोबाइल फोन/फैक्स ई-मेल

8.	संगठन में उपलब्ध तकनीकी कर्मी (विवरण प्रस्तुत किए जाने हैं अनुलग्नक II)			
9.	लागू कर पंजीकरण संख्या (पैन, टिन जीएसटी आदि) संलग्न की जाने वाली प्रमाणित प्रतियां			
10.	वित्तीय: (बैलेंस शीट और पिछले तीन वर्षों के लाभ और हानि विवरण की प्रतियां संलग्न की जानी हैं)	2022-23 (लेखापरी क्षित)	2023-24 (लेखापरी क्षित)	2024-25 (लेखापरीक्षित)
	वार्षिक कारोबार			
	शुद्ध लाभ			
11.	आईएसओ प्रमाणन का विवरण: a) आईटी सेवाएं- सूचना प्रौद्योगिकी-सेवा प्रबंधन से संबंधित वैध आईएसओ 20000 श्रृंखला प्रमाण पत्र b) आईटी सुरक्षा- सूचना सुरक्षा से संबंधित वैध आईएसओ 27000 श्रृंखला प्रमाणन। c) कोई अन्य प्रमाणन			
12.	बैंकरों के नाम और उनके पूरे पते के साथ उक्त कार्य करने के लिए संगठन की वित्तीय क्षमता को इंगित करने के लिए पर्याप्त और संतोषजनक साक्ष्य। (बैंक से सॉल्वेंसी प्रमाण पत्र जैसा कि अनुलग्नक-VII में दिया गया है) और पिछले 3 वर्षों के लिए आयकर रिटर्न संलग्न किया जाएगा।			
13.	क्या विक्रेता के पास करार श्रम अधिनियम, 1970 के तहत जारी किया गया वैध लाइसेंस है? यदि हाँ, तो कृपया एक प्रति संलग्न करें। यदि नहीं, तो क्या विक्रेता को छूट दी गई है और यदि हाँ, तो किस कारण से?			
14.	क्या भारतीय रिज़र्व बैंक के किसी कार्यालय द्वारा कंपनी/फर्म/विक्रेता को सूचीबद्ध/प्रतिबंधित कर दिया गया है? यदि हाँ, तो विवरण प्रदान किया जा सकता है।			
15.	क्या किसी कानूनी क्षेत्राधिकार में किसी कारण से विक्रेता के विरुद्ध कानूनी कार्रवाई की जा रही है?			
16.	क्या किसी सरकार/विनियामक प्राधिकरण/वित्तीय संस्थान/आदि द्वारा विक्रेता को प्रतिबंधित/सूची से हटा दिया गया है?			
17.	क्या विक्रेता के खिलाफ कोई दिवालिया मामला लंबित है?			
18.	क्या इसी तरह के व्यवसाय के संबंध में			

	दंडित/दोषी ठहराया गया हो। यदि हाँ, तो तत्संबंधी विवरणः	
19.	कृपया समस्या समाधान के लिए एस्केलेशन मैट्रिक्स में विक्रेता के प्रधान कार्यालय में एक वरिष्ठ अधिकारी शामिल होना चाहिए। पदनाम, फोन नंबर, फैक्स नंबर। और एस्केलेशन मैट्रिक्स में उल्लिखित अधिकारियों का ई-मेल पता	
मुहर के साथ एक अधिकृत अधिकारी के हस्ताक्षर		

अनुलग्नक-II

A- गुवाहाटी में योग्य इंजीनियरों का विवरण

	योग्य की संख्या गुवाहाटी कार्यालय में इंजीनियर	योग्यता	संभाली गई नौकरियों की प्रकृति
हार्डवेयर			
सॉफ्टवेयर			

बी- आरबीआई गुवाहाटी में तैनात किए जाने वाले रेजिडेंट इंजीनियरों का विवरण:

Sl.No ।	नाम (वैकल्पिक)	तकनीकी योग्यता	विशेषज्ञता का क्षेत्र	कंप्यूटर रखरखाव में वर्षों का अनुभव	फर्म में शामिल होने की तिथि	मोबाइल नं.
1						
2						
3						
4.						
5.						

*निवासी अभियंताओं का पूरा बायोडाटा अलग से संलग्न किया जाएगा।

मुहर के साथ अधिकृत अधिकारी के हस्ताक्षर

अनुलग्नक-III

पिछले 5 वर्षों में प्रमुख ग्राहकों/ग्राहकों की सूची और संदर्भ (हाथ में महत्वपूर्ण कार्यों सहित)

क्रम	ग्राहक का नाम और पूरा डाक पता	ग्राहक का प्रकार - बैंक / एफआई, सरकारी निकाय, प्रतिष्ठित चिंता	संपर्क व्यक्ति का नाम, पदनाम, दूरभाष, फैक्स, ई-मेल पता	पिछले 5 वर्षों के दौरान किए गए कार्य की प्रकृति	करार राशि (रूपये में)	चाहे काम अधूरा छोड़ दिया गया हो या दोनों तरफ से ठेका समाप्त कर दिया गया हो। यदि हाँ, तो पूरी जानकारी दें	क्या संदर्भ पत्र संलग्न है
1	2	3	4	5	6	7	8

(कृपया आवश्यक दस्तावेजी साक्ष्य संलग्न करें)

मुहर के साथ अधिकृत अधिकारी के हस्ताक्षर

अनुलग्नक-IV

विक्रेता के प्रदर्शन के संबंध में ग्राहक का प्रमाण पत्र (ग्राहक के लेटर हेड पर)

ग्राहक का नाम और पता :
 (फोन नंबर और ईमेल आईडी) _____

श्री/मैसर्स द्वारा निष्पादित कार्यों का विवरण _____

1	मैसर्स मैसर्स द्वारा प्रदान की गई एएमसी और एफएमएस सहायता का विवरण	
2	संक्षिप्त विवरण के साथ कार्य का नाम	
3	समझौता सं. और तारीख	
4	करार राशि (रुपये में)	
5	एएमसी के शुरू होने की तिथि	
6	हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर परिधीय उपकरणों का निर्धारित अपटाइम	
7	हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर बाह्य उपकरणों का रिकॉर्ड किया गया अपटाइम	
8	निर्धारित अपटाइम को बनाए नहीं रखने के लिए लगाए गए जुमनि का विवरण, यदि कोई हो	
9	उस प्राधिकरण का नाम और पता जिसके तहत एएमसी ने निष्पादित किया (i) क्या सेवा प्रदाता ने एएमसी अवधि के दौरान योग्य इंजीनियर/समन्वयक को नियुक्त किया है?	
10	काम को गुणवत्ता (ग्रेडिंग का संकेत दे)	बकाया/बहुत अच्छा/अच्छा/संतोषजनक/खराब
11	क्या विक्रेता मध्यस्थता के लिए गया था? यदि हां, तो दावे की कुल राशि प्रदान की गई कुल राशि	

12	<p>सेवा प्रदाता की क्षमताओं पर टिप्पणियाँ</p> <p>a) तकनीकी दक्षता</p> <p>b) वित्तीय सुदृढ़ता</p> <p>c) पर्याप्त तकनीकी सहायता जुटाना</p> <p>d) जनशक्ति जुटाना</p> <p>e) सामान्य व्यवहार</p>	<p>बकाया/बहुत अच्छा/अच्छा/संतोषजनक/खराब</p> <p>बकाया/बहुत अच्छा/अच्छा/संतोषजनक/खराब</p> <p>बकाया/बहुत अच्छा/अच्छा/संतोषजनक/खराब</p> <p>बकाया/बहुत अच्छा/अच्छा/संतोषजनक/खराब</p> <p>बकाया/बहुत अच्छा/अच्छा/संतोषजनक/खराब</p>
----	---	---

नोट: सभी कॉलम भरे जाने चाहिए और ठीक से "काउंटरसाइन" किए जाने चाहिए

कार्यालय मुहर के साथ रिपोर्टिंग कार्यालय के हस्ताक्षर।

अनुलग्नक - V
निविदाकर्ता के बैंकर का विवरण:

क्रम	विवरण	निविदाकर्ता द्वारा भरा जाना
1.	बैंक का नाम	
2.	शाखा का पता	
3.	IFSC कोड (केसल किया हुआ चेक संलग्न किया जाए)	
4.	टेलीफोन और फैक्स नंबर	
5.	संपर्क व्यक्ति का नाम	
6.	बैंक से निविदाकर्ता द्वारा प्राप्त ऋण सुविधा/ओवरड्राफ्ट सुविधा की राशि	
7.	वह अवधि जिससे निविदाकर्ता बैंक के साथ बैंकिंग कर रहा है	
8.	बैंक खाता संख्या (चालू खाता होना चाहिए)	
9.	खाता का प्रकार	
10.	खाताधारक पूरा नाम	
11.	स्थायी खाता संख्या (पैन)	

मैं/हम एतद्वारा एनईएफटी के माध्यम से बैंक में तैनात कर्मचारियों के वेतन को सीधे उनके बैंक खाते में वितरित करने के लिए सहमत और पुष्टि करते हैं और उपरोक्त कार्यों के संबंध में भुगतान भी स्वीकार करते हैं, यदि एनईएफटी के माध्यम से हमारी फर्म/कंपनी/फर्म को प्रदान किया जाता है।

मोहर /तारीख के साथ निविदाकर्ता के हस्ताक्षर

अनुलग्नक – VI

क्षतिपूर्ति का घोषणा /प्रमाण पत्र

(बिना किसी ओवरराइटिंग के सुपाठ्य लिखावट से टाइप किया जाना/भरा जाना और बोलीदाता की कंपनी/फर्म/फर्म के लेटर हेड पर प्रस्तुत किया जाना चाहिए, जिसमें विफल रहने पर बोलीदाता का प्रस्ताव सरसरी तौर पर अस्वीकार कर दिया जाएगा)

निविदा संख्या: **दिनांकित:**

क्षेत्रीय निदेशक
भारतीय रिजर्व बैंक
सूचना प्रौद्योगिकी सेल (चौथी मंजिल)
पान बाज़ार, स्टेशन रोड
गुवाहाटी 781001

प्रिय महोदय,

विषय : भारतीय रिजर्व बैंक, गुवाहाटी में कंप्यूटर हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और बाह्य उपकरणों के लिए वार्षिक रखरखाव करार (एएमसी) और सुविधा प्रबंधन सेवा (एफएमएस)।

हमने कैप्शन वाले निविदा दस्तावेज में निर्दिष्ट कार्य और सेवाओं के दायरे की सावधानीपूर्वक जांच की है और उक्त दस्तावेज में निर्दिष्ट कार्यों के स्थल का दौरा और जांच की है और निविदा को प्रभावित करने के रूप में उससे संबंधित अपेक्षित जानकारी प्राप्त करने के बाद, हम मूल्य बोली में उल्लिखित दरों पर निर्दिष्ट समय के लिए और विनिर्देशों और निर्देशों के अनुसार ज्ञापन में उल्लिखित कार्यों और सेवाओं को निष्पादित करने की पेशकश करते हैं ऐसी अन्य सामग्रियों के साथ लिखित रूप में, जो प्रदान की जाती हैं, और अन्य सभी मामलों में, ऐसी शर्तों के अनुसार जहां तक वे लागू हो सकते हैं।

दो. हम इस बात से भी सहमत हैं कि हमारी निविदा निविदा के भाग I के खुलने की तारीख से 90 दिनों के लिए बैंक द्वारा स्वीकृति के लिए वैध रहेगी और वैधता की इस अवधि को ऐसी अवधि के लिए बढ़ाया जा सकता है जो बैंक और हमारे बीच लिखित रूप में पारस्परिक रूप से सहमत हो सकती है। हम निविदा की वैधता की पूरी अवधि के दौरान जमा की गई बयाना राशि को रखने के लिए भी सहमत हैं।

तीन. यदि इस निविदा को स्वीकार किया जाता है, तो मैं/हम इसके द्वारा निविदा के सभी नियमों और शर्तों का पालन करने और उन्हें पूरा करने के लिए सहमत हैं और डिफॉल्ट रूप से, आपको या आपके उत्तराधिकारी, या समनुदेशिती या नामांकित व्यक्तियों को ऐसी रकम जब्त करने और भुगतान करने के लिए सहमत हैं जो करार की लिखित स्वीकृति के साथ निविदा में निहित शर्तों में निर्धारित हैं।

चार. हम गारंटी देते हैं कि मरम्मत और रखरखाव सेवा किसी अन्य व्यक्ति या अन्य इकाई के किसी भी पेटेंट, कॉपीराइट, व्यापार रहस्य या अन्य संपत्ति अधिकार का उल्लंघन या उल्लंघन नहीं करती है। हम सहमत हैं कि हम इस दस्तावेज़ में

उल्लिखित नियमों और शर्तों के किसी भी उल्लंघन या कथित

उल्लंघन के परिणामस्वरूप या उससे उत्पन्न होने वाले किसी भी दावे या मांग, कार्रवाई या कार्यवाही से बैंक को क्षतिपूर्ति करेंगे।

पाँच. मैं/हम समझते हैं कि आपको बिना कोई कारण बताए किसी भी या सभी टेंडर को पूरी तरह या आंशिक रूप से स्वीकार या अस्वीकार करने का अधिकार है।

छ.: एमएसटीसी पोर्टल पर दो अलग-अलग भागों में निविदा प्रस्तुत की जाती है। भाग I (तकनीकी बोली) में सभी नियम और शर्तें और तकनीकी विवरण शामिल हैं, लेकिन कीमत को किसी भी तरह से कहीं भी इंगित नहीं किया गया है, और भाग II (मूल्य बोली) में बैंक के प्रोफार्मा में केवल मूल्य बोली शामिल है। हम एतद्वारा प्रमाणित करते हैं कि मूल्य बोली में हमारे द्वारा कोई नियम और शर्तें निर्धारित नहीं की गई हैं।

सात. हम भारतीय रिजर्व बैंक के आईएस नीति दिशानिर्देशों का पालन करेंगे।

इस दिन की तारीख _____ 2025/26

मैसर्स के लिए और उसकी ओर से _____

(मुहर के साथ हस्ताक्षर) नाम:

पदनाम :

दिनांक :

स्थान:

गवाह:

1. नाम, पता और तारीख के साथ हस्ताक्षर

2. नाम, पता और तारीख के साथ हस्ताक्षर

अनुलग्नक- VII

अनुसूचित बैंक से बैंकरों के सॉल्वेंसी सर्टिफिकेट का फॉर्म

This is to certify that to the best of our knowledge and information M/s _____, having address as reproduced below, a customer of our bank, are / is respectable and can be treated as good for any engagement up to a limit of ₹ (Rupees). This certificate is issued without any guarantee or responsibility on the Bank or any of its officials.

(Signature) For the Bank

Note:

1. Bankers' certificates should be on letter head of the Bank, sealed in cover addressed to enlistment authority.
2. In case of partnership firm, certificate to include names of all partners as recorded with the Bank.

घोषणा

मैं/हम एतद्वारा सत्यनिष्ठा से घोषणा करते हैं कि:

- a) फर्म/कंपनी/फर्म/फर्म अवैध गतिविधियों या वित्तीय धोखाधड़ी में शामिल नहीं है। निविदाकर्ता के विरुद्ध पुलिस/न्यायालय/विनियामक प्राधिकरणों के पास कोई मामला नहीं है।
- b) फर्म/कंपनी/फर्म/फर्म पर किसी भी प्राधिकरण द्वारा किसी सांविधिक कानून के उल्लंघन के लिए मुकदमा नहीं चलाया गया है या कोई जुर्माना नहीं भुगता गया है।
- c) भारतीय रिजर्व बैंक/बैंक सहित किसी भी संगठन द्वारा फर्म/कंपनी/फर्म/फर्म को किसी भी आधार पर निलंबित/सूचीबद्ध/अयोग्य घोषित नहीं किया गया है।
- d) फर्म/कंपनी/फर्म/फर्म ने करार की निर्धारित अवधि की समाप्ति से पहले अपने किसी भी ग्राहक द्वारा दिए गए किसी भी करार को नहीं छोड़ा है। फर्म/कंपनी/फर्म/फर्म अपने ग्राहकों के साथ हुए सभी विवादों का विवरण देगी और उसकी स्थिति प्रस्तुत करेगी।

हस्ताक्षर और अधिकृत व्यक्ति का नाम
कार्यालय मुहर के साथ फर्म / निविदाकर्ता

गुवाहाटी
तिथि:-

कानूनी आवश्यकताएं

अनुलग्नक-IX

क्रम संख्या	नाम	उत्तर	उत्तर का प्रकार	पास होने का मापदंड
1	क्या आपकी कंपनी/फर्म/फर्म वर्तमान में किसी भी भौतिक मुकदमेबाजी में शामिल है?		हा / नहीं	कोई नहीं
2	क्या काइ याचकाए, दाव, कारवाई, फसल या निर्णय पौँडिंग है, जिनसे आपको कंपनी/फर्म के इस टेंडर से जुड़े काम के परफॉर्मेंस पर बरा असर पड़ सकता है? अगर "हाँ", तो कूपयी विवरण, अंतिरिक्त टिप्पणियां प्रदान करें या आप संबंधित डाक्यूमेंट अटैच कर सकते हैं।		हा / नहीं	कोई नहीं
3	क्या आपने पिछले पांच (5) वर्षों के दौरान डिफॉल्ट या कारण के लिए कोई करार समाप्त किया है?		हा / नहीं	कोई नहीं
4	क्या आपकी कंपनी/फर्म/फर्म को किसी भी सरकारी एजेंसी द्वारा किसी भी उल्लंघन के लिए उद्धृत किया गया है? यदि "हाँ", तो पिछले तीन वर्षों में प्राप्त किसी भी उद्धरण पर विवरण प्रदान करें।		हा / नहीं	कोई नहीं

अधिकृत अधिकारी के हस्ताक्षर सील के साथ

सभी सांविधिक कानूनों के अनुपालन के संबंध में घोषणा/वचन

(बिना किसी ओवरराइटिंग के सुपाठ्य लिखावट से टाइप किया जाना / भरा जाना और निविदाकार की कंपनी/फर्म/फर्म के लेटर हेड पर प्रस्तुत किया जाना चाहिए, जिसमें विफल रहने पर निविदाकर्ता का प्रस्ताव सरसरी तौर पर अस्वीकार कर दिया जाएगा)

निविदा संख्या: **दिनांकित:**

हम मैसर्स - बोली में भाग लेते हुए, इसके द्वारा स्वयं प्रस्तुत करें-
घोषणा/उपक्रम कि:

1. हमारा प्रतिष्ठान ठेका श्रम (आर एंड ए) अधिनियम, 1970 के तहत पंजीकृत है और मेरा प्रतिष्ठान करार श्रम (आर एंड ए) 1970 के सभी प्रावधानों और उसके बाद बनाए गए नियमों का पालन करेगा, जिसमें लाइसेंस की शर्तें, प्रशासनिक आदेश और समय-समय पर सरकार द्वारा जारी की गई सलाह, यदि कोई हो।
2. हमारे प्रतिष्ठान द्वारा तैनात/तैनात किए जाने वाले प्रत्येक श्रमिक को न्यूनतम मजदूरी अधिनियम, 1948 के तहत केंद्र सरकार द्वारा समय-समय पर उनकी रोजगार की श्रेणियों के लिए निर्धारित मजदूरी की न्यूनतम दरों से कम से कम भुगतान किया जा रहा है, जिसमें ओवरटाइम/साप्ताहिक अवकाश आदि शामिल हैं और इसका भुगतान खाता प्राप्तकर्ता चेक/ईसीएस/बैंक हस्तांतरण के माध्यम से किया जाएगा।
3. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि प्रत्येक पात्र श्रमिक को ईएसआई और ईपीएफ अधिनियमों के प्रावधानों के तहत कवर किया जाएगा और वैधानिक कटौतियों को समय पर जमा किया जाएगा।
4. हम यह सुनिश्चित करेंगे कि प्रत्येक पात्र श्रमिक को बोनस अधिनियम, 1965 के प्रावधानों के तहत बोनस का भुगतान किया जाए।
5. हम किसी भी नाबालिग/बच्चे/बंधुआ मजदूर को तैनात नहीं करेंगे और संबंधित कानूनों के प्रावधानों का पालन करेंगे। सत्यापन निम्नानुसार है: -

 1. कि हमारे द्वारा प्रस्तुत उपरोक्त घोषणाएं और जानकारी मेरे ज्ञान और विश्वास के अनुसार सही हैं और किसी भी तरह से कुछ भी छिपाया नहीं गया है।
 2. यदि हमारे द्वारा प्रस्तुत कोई जानकारी/वचन गलत/गलत पाया जाता है, तो उस स्थिति में मैं करार श्रम (आर एंड ए) अधिनियम, 1970, आईपीसी और अन्य प्रासंगिक कानूनों के प्रावधान के तहत प्रदान की गई दंडात्मक कार्रवाई के लिए उत्तरदायी होगा।
 3. हम चूक और कमीशन के सभी कृत्यों के लिए व्यक्तिगत रूप से उत्तरदायी और जिम्मेदार होंगे।

दिनांक: अधिकृत व्यक्ति के हस्ताक्षर: स्थान: पूरा नाम:

पदनाम :

कंपनी/फर्म की मुहर*

अनुपालन मैट्रिक्स

क्रम	पात्रता मानदंड	नुपालन (हाँ/नहीं)	क्या दस्तावेजी साक्ष्य प्रस्तुत
1.	विक्रेता एक राजस्टड भारतीय कपना/कपना आधानयम के तहत लिमिटेड कंपनी या एक राजस्टड पार्टनरशिप फर्म या लिमिटेड लायब्रिलिटी पार्टनरशिप एक्ट 2008 द्वारा शासित एक एलएलपी होना चाहिए।		
2.	वेंडर की मार्केट में अच्छी रेप्युटेशन होनी चाहिए और उनके क्लाइंट्स में अधिमानतः बैंक, फाइनेंशियल संस्थान, सरकारी उपक्रम और अन्य प्रतिष्ठित कंपनियाँ शामिल होनी चाहिए।		
3.	विक्रेता को अपने बैंकर का विवरण प्रस्तुत करना चाहिए बैंक/शाखा का खाता संख्या और पता के साथ-साथ बैंक (बैंकों) से प्राप्त सभी सुविधाओं का प्रकार।		
4.	विक्रेता को कम से कम पिछले 5 वर्षों के लिए कंप्यूटर हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और अन्य संबद्ध परिधीय उपकरणों के रखरखाव के व्यवसाय में होना चाहिए और अनुभाग-II में उल्लिखित पात्रता मानदंड में निर्दिष्ट एक या अधिक ऐसे असाइनमेंट को निष्पादित करना चाहिए।		
5.	विक्रेता के पास गुवाहाटी में एक पंजीकृत कार्यालय और एक पूर्ण सेवा सेटअप होना चाहिए। निविदाकर्ता के पास गुवाहाटी में एक मरम्मत केंद्र होना चाहिए जिसमें मरम्मत कार्य के लिए पर्याप्त तकनीकी स्टाफ और उपकरण हों।		
6.	वेंडर के पास OEM सॉर्टिफिकेशन या आथराइज़ेशन या सर्विस प्रोवाइडर सार्टिफिकेट होना चाहिए।		
7.	विक्रेता के पास सभी ब्रांडों और प्रकार के कंप्यूटर सिस्टम जैसे पीसी (डेस्कटॉप और लैपटॉप) के लिए वार्षिक रखरखाव करार को सुंभालने की क्षमता होनी चाहिए। सवर, प्रिंटर, स्कैनर और संबंधित बाह्य उपकरण।		
8.	विक्रेता बैंक के परिसर में एक टीम लीडर सहित चार योग्य रेजिडेंट इंजीनियर (आरई) की व्यवस्था करेगा। इन चार आरई में से, टीम लीडर को 3 वर्ष के अनुभव के साथ कंप्यूटर साइंस / मास्टर ऑफ कंप्यूटर एप्लीकेशन में B.Tech होना चाहिए। अन्य आरई के पास कंप्यूटर हार्डवेयर / एप्लिकेशन / नेटवर्किंग में डिग्री / डिप्लोमा होना चाहिए और उनके संबंधित क्षेत्रों में दो वर्ष का अनुभव होना चाहिए।		
9.	विक्रेता को उन प्रणालियों के लिए स्तर 1 समर्थन प्रदान करना आवश्यक है जो वारंटी के तहत हैं। स्तर 1 समर्थन के दायरे में उपयोगकर्ता कॉल प्राप्त करना और उसमें		

	भाग लेना शामिल है और समस्या की पहचान करना।		
10.	विक्रेता को पासा के लिए कम से कम 98% अपटाइम और बाह्य उपकरणों के लिए 95% अपटाइम सुनिश्चित करना चाहिए।		
11.	विक्रेता को कॉल को ट्रैक करने और प्रक्रिया को तेज करने के लिए ऑनलाइन कॉल लॉगिंग प्रबंधन प्रणाली का उपयोग करना चाहिए। सभी रेजिडेंट इंजीनियर समन्वय करेंगे ऑनलाइन कॉल लॉगिंग और प्रबंधन प्रणाली के माध्यम से सुविधा प्रबंधन।		
12.	वेडुर बैंक को पहले से मज़बूरा के बिना AMC का सब-कान्टैक्ट किसी भी संगठन, व्यक्ति, फर्म या उसके फ्रेंचाइजी को नहीं देगा।		
13.	विक्रेता बैंक में अपने कर्मचारियों/निवासी इंजीनियरों को बीमा कवर प्रदान करेगा। कर्मकारों/इंजीनियरों या उनके कानूनी उत्तराधिकारियों को बैंक से किसी भी बीमा लाभ का दावा नहीं करना चाहिए यदि कामगार/इंजीनियर किसी भी प्रकार के नुकसान उठाते हैं बैंक परिसर में काम करते समय उनके जीवन या व्यक्ति या संपत्ति को हानि या क्षति।		
14.	विक्रेता केंद्र सरकार के मजदूरी भुगतान अधिनियम 1936 और न्यूनतम मजदूरी अधिनियम 1948 में परिकल्पित सभी श्रम नियमों और विनियमों का पालन करने और न्यूनतम मजदूरी का भुगतान सुनिश्चित करने के लिए बाध्य है, जो कुल मानव दिवसों और/या काम के घंटों पर आधारित होना चाहिए, जिसे सक्षम प्राधिकारी द्वारा समय-समय पर संशोधित किया जाता है। न्यूनतम एक आरई अत्यधिक कुशल श्रमिक होगा, और शेष आरई कुशल श्रमिक होंगे जैसा कि मजदूरी भुगतान अधिनियम 1936 और न्यूनतम मजदूरी अधिनियम 1948 में परिभाषित किया गया है।		
15.	विक्रेता ठेका श्रम (विनियम और उत्सादन) अधिनियम, 1970, न्यूनतम मजदूरी अधिनियम, कामगार मुआवजा अधिनियम, 1923 और देश में प्रचलित अन्य श्रम कानूनों के तहत उत्पन्न होने वाले सभी दायित्वों का अनुपालन सुनिश्चित करेगा और बैंक विक्रेता द्वारा श्रम कानून के किसी भी प्रावधान के उल्लंघन के लिए जिम्मेदार नहीं है और विक्रेता द्वारा श्रम कानूनों या किसी अन्य कानून के किसी भी प्रावधान के साथविक्रेता गैर-अनुपालन के कारण बैंक को हुए नुकसान की भरपाई करेगा।		
16.	विक्रेता प्रमाणित करेगा कि बेची गई मरम्मत और रखरखाव सेवाएं/उत्पाद उल्लंघन या उल्लंघन नहीं करते हैं किसी अन्य व्यक्ति या अन्य संस्था का कोई पेटेंट,		

	कापोराइट, व्यापार रहस्य या अन्य सपात्ते आधिकार।		
--	---	--	--

मुहर के साथ अधिकृत अधिकारी के हस्ताक्षर

अनुलग्नक -XII

भारतीय रिजर्व बैंक में सूचना सुरक्षा नीति-उसका अनुपालन

मैं वचन देता हूं कि सभी सामग्री के साथ-साथ जानकारी जो इस करार या उसके प्रदर्शन के संबंध में मेरे कब्जे या ज्ञान में आ सकती है, चाहे वह गोपनीय और मालिकाना डेटा हो या नहीं, जिसका प्रकटीकरण या तीसरे पक्ष द्वारा उपयोग करने से बैंक को नुकसान या हानि हो सकती है, हर समय सख्त विश्वास में रखा जाएगा। मैं एएमसी के अनुसार अपने दायित्व का निर्वहन करने के अलावा इसका उपयोग नहीं करने का वचन देता हूं और इसे केवल उन कर्मचारियों को जारी करता हूं जिन्हें एएमसी से उत्पन्न होने वाले दायित्व का निर्वहन करने के लिए इसकी आवश्यकता होती है, न कि किसी अन्य पार्टी को। मैं बैंक के आईएस नीति दिशानिर्देशों का पालन करने और उनका पालन करने का वचन देता हूं।

हस्ता :

नाम:

संगठन:

अनुलग्नक-XIII

ईएमडी के लिए यूटीआर ट्रांजैक्शन विवरण

क्रम	व्योरा	विवरण
1	विक्रेता का नाम	
2	बैंक का नाम	
3	खाता संख्या।	
4	आईएफएससी	
5	यूटीआर विवरण	
6	भुगतान की तिथि	

अनुलग्नक-XIV

आवेदन के लिए निर्धारित प्रारूप (कंपनी का लेटरहेड)

सेवा में,
क्षेत्रीय निदेशक
भारतीय रिजर्व बैंक
सूचना प्रौद्योगिकी सेल (चौथी मंजिल) पान बाज़ार, स्टेशन रोड
गुवाहाटी 781001

प्रिय महोदय,

हमने इसके बाद निर्धारित ज्ञापन में निर्दिष्ट कार्य और सेवाओं के दायरे की सावधानीपूर्वक जांच की है और उक्त ज्ञापन में निर्दिष्ट कार्यों के स्थल का दौरा और जांच की है और निविदा को प्रभावित करने के रूप में उससे संबंधित अपेक्षित जानकारी प्राप्त की है। हम इसके द्वारा वाणिज्यिक बोली में उल्लिखित दरों पर निर्दिष्ट समय के लिए ज्ञापन में कार्यों और सेवाओं को निष्पादित करने की पेशकश करते हैं और ऐसी अन्य सामग्रियों के साथ लिखित रूप में विनिर्देशों और निर्देशों के अनुसार, जो प्रदान किए गए हैं, और अन्य सभी मामलों में, ऐसी शर्तों के अनुसार जहां तक वे लागू हो सकते हैं।

1. हम इस बात से भी सहमत हैं कि हमारी निविदा निविदा के भाग I के खुलने की तारीख से 3 महीने के लिए बैंक द्वारा स्वीकृति के लिए वैध रहेगी और वैधता की इस अवधि को ऐसी अवधि के लिए बढ़ाया जा सकता है जो बैंक और हमारे बीच लिखित रूप में पारस्परिक रूप से सहमत हो सकती है। हम निविदा दस्तावेज में संलग्न प्रोफार्मा के अनुसार, निविदा की वैधता की पूरी अवधि के दौरान बयाना राशि के लिए बैंक गारंटी को वैध रखने के लिए भी सहमत हैं।

2. यदि इस निविदा को स्वीकार किया जाता है, तो मैं/हम इसके द्वारा निविदा के सभी नियमों और शर्तों का पालन करने और उन्हें पूरा करने के लिए सहमत हैं और डिफॉल्ट रूप से, आपको या आपके उत्तराधिकारी, या समनुदेशिती या नामांकित व्यक्तियों को ऐसी रकम जब्त करने और भुगतान करने के लिए सहमत हैं जो करार की लिखित स्वीकृति के साथ निविदा में निहित शर्तों में निर्धारित हैं।

3. मैं/हम समझते हैं कि आपको बिना कोई कारण बताए कि किसी भी या सभी टेंडर को पूरी तरह या आंशिक रूप से स्वीकार या अस्वीकार करने का अधिकार है।

4. निविदा दो भागों में प्रस्तुत की जाती है। भाग I (तकनीकी बोली) में सभी नियम और शर्तें और तकनीकी विवरण शामिल हैं, लेकिन वित्तीय मूल्य किसी भी तरह से कहीं भी इंगित नहीं किया गया है, और भाग II (वित्तीय/मूल्य बोली) में बैंक के प्रोफार्मा में केवल वित्तीय/मूल्य बोली शामिल है।

इस दिनांकित _____ का दिन _____ 202 .

मैसर्स के लिए और उसकी ओर से

(मुहर के साथ हस्ताक्षर) नाम

पदनाम
स्थान

दिनांक

(उपरोक्त हस्ताक्षरकर्ता की पावर ऑफ अटॉर्नी की प्रमाणित सच्ची प्रति संलग्न की जानी चाहिए)

गवाहः

1. नाम, पता और तारीख के साथ हस्ताक्षर

2. नाम, पता और तारीख के साथ हस्ताक्षर

दिनांक मुहर

अनुलग्नक- XV

सुरक्षा जमा के लिए बैंक गारंटी का प्रोफार्म
 (जारीकर्ता बैंक के नाम पर खरीदे गए उचित मूल्य के गैर-न्यायिक स्टांप पेपर पर प्रस्तुत किया जाना है)
 संख्या _____ दिनांक _____

The Regional Director Reserve Bank of India
 Information Technology Cell (4th Floor) Pan Bazar, Station Road
 Guwahati 781001

Dear Sir/Madam,

In consideration of your agreeing to accept the security deposit of INR _____ (INR _____ only) furnishable to you by M/s _____ (hereinafter referred to as "the Vendor") interms of their contract with you for "Annual Maintenance Contract (AMC) & Facility Management Service (FMS) for Computer Hardware, Software and Peripherals at Reserve Bank of India, Guwahati" as per their Tender dated and your Conditions of Contract and other tender documents relating thereto subject to the conditions and alterations mutually agreed upon the set forth or referred to in your Contract dated

_____ in the form of guarantee from us in the manner hereinafter contained, we (Name of the Bank) do hereby covenant and agree with you as follows:

1. We undertake to indemnify you and keep you indemnified from time to time to the extent of INR _____ INR (only) against any loss or damage caused to or suffered by or that may becaused to or suffered by you by reason of any breach or breaches on the part of the Vendor of any of the terms and conditions contained in the said Contract and in the event of the Vendor making any default or default in carrying out any of the work under the said Contract or otherwise in the observance and performance of any of the terms and conditions relating thereto in accordance with the true intent and meaning thereof, we shall forthwith on demand pay to you such sum or sums not exceeding in total the said sum of INR _____ (INR _____ only) as may be claimed by you as your losses and/or damages, costs, charges or expenses by reason of such default on the part of the Vendor.
2. Notwithstanding anything to the contrary, your decision as to whether the Vendor has made any such default or defaults and the amount or amounts to which you are entitled by reason thereof will be binding on us and we shall not be entitled to ask you to establish your claim or claims under this Guarantee but will pay the same forthwith on your demand without any protest or demur.
3. This guarantee shall continue and hold good until it is released by you on the application by the Vendor after expiry of the relative guarantee period of the said Contract and after the vendor had discharged all his obligations under the said Contract and produced a certificate of due completion of the work under the said contract and submitted a "No Demand Certificate", provided always that this guarantee shall in no event remain in force after the day of without prejudice to your

claim or claims arisen and demanded from or otherwise notified to us in writing before the expiry of six months from the said date which will be enforceable against us notwithstanding that the same is or are enforced after the said date.

4. Should it be necessary to extend this guarantee on account of any reason whatsoever, we undertake to extend the period of this Guarantee on your request till such time as may be required by you. Your decision in this respect shall be final and binding on us.

5. You will have the fullest liberty without effecting this guarantee from time to time to vary any of the terms and conditions of the said contract or extend the time of performance of the Vendor or to postpone for any time or from time to time any of your rights or powers against the Vendor and either to enforce or forbear to enforce any of the terms and conditions of the said Contract and we shall not be released from our liability under this guarantee by the exercise of your liberty with reference to matters aforesaid or by reason of any time being given to the Vendor or any other forbearance, act or omission on your part or any indulgence by you to the Vendor or by any variation or modification of the said contract or any other act, matter or things whatsoever, which under the law relating to sureties would but for the provisions hereof have the effect of so releasing us from our liability hereunder provided always that nothing herein contained will enlarge our liability hereunder beyond the limit of INR _____ (Rupees _____ only) as aforesaid.

6. This guarantee shall not in any way be affected by your taking or varying or giving up any securities from the Vendor or any other person, firm or Vendor on its behalf or by the winding up, dissolution, insolvency or death as the case may be, of the Vendor.

7. In order to give full effect to the guarantee herein contained you shall be entitled to act as if we were your principal debtors in respect of all your claims against the Vendor hereby guaranteed by us as aforesaid and we hereby expressly waive all our rights of surety-ship and other rights, if any, which are in any way inconsistent with any of the provisions of this guarantee.

8. Subject to the maximum limit of our liability as aforesaid, this guarantee will cover all your claim or claims against the Vendor from time to time arising out of or in relation to the said contract and in respect of which your claim in writing is lodged on us before expiry of six months from the date of expiry of this guarantee.

9. Any notice by way of demand or otherwise hereunder may be sent by special courier, telex, fax or registered post to our local address as aforesaid and if sent by post, it shall be deemed to have been given when the same has been posted.

10. This guarantee and the powers and provisions herein contained are in addition to and not by way of limitation of or substitution for any other guarantee or guarantees heretofore given to you by us (whether jointly with others or alone) and now existing uncancelled and that this guarantee is not intended to and shall not revoke or limit such guarantee or guarantees.

11. This guarantee shall not be affected by any change in the constitution of the vendor or us nor shall it be affected by any change in your constitution or by any amalgamation or absorption thereof or therewith but will ensure to the benefit of and be available to and enforceable by the absorbing or amalgamated Vendor or concern.
12. Any forbearance, act or omission on the part of the Bank in enforcing any of the conditions of the said tender or showing of any indulgence by the Bank to the Tenderer shall not discharge the Surety in any way and the obligations of the Surety under this guarantee shall be discharged only on the intimation thereof being given to the Surety by the Bank.
13. This guarantee is irrevocable during the period of its currency and shall not be revoked without your previous consent in writing.
14. We further agree and undertake to pay you without demur the amount demanded by you in writing notwithstanding any difference or dispute or controversy that may exist or arise between you and vendor or any other person.
15. Notwithstanding anything contained herein above our liability under this guarantee is restricted to INR _____ (INR _____ only). Unless a written claim is lodged on us for payment under this guarantee within six months from the date of expiry, including extensions if any, of this guarantee all your rights under the guarantee shall be forfeited and we shall be deemed to have been released and discharged from all liabilities thereunder, irrespective of whether or not the original guarantee is returned to us.
16. We have power to issue this guarantee in your favour under the Memorandum and Articles of Association of our Bank and the undersigned has full power to execute this Guarantee under the Power of Attorney granted to him by the Bank.

SIGNED AND DELIVERED
(For & on behalf of the above-named Bank)

For & on behalf of (Banker's Name & Seal)

BRANCH MANAGER
(Banker's Seal)

Address _____

भाग II - वित्तीय/मूल्य बोली

अनुलग्नक-XVI

वित्तीय/मूल्य बोली के लिए प्रारूप
(कंपनी के लेटर हेड पर जमा किया जाना है)

कार्य की लागत अर्थात् "भारतीय रिजर्व बैंक, गुवाहाटी में कंप्यूटर हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर और बाह्य उपकरणों के लिए सुविधा प्रबंधन सेवाएं और वार्षिक रखरखाव करार (एएमसी)"

लॉट का नाम	लॉट नंबर	विवरण मात्रा	विवरण मात्रा	कुल धनराशि
भाग A - AMC शुल्क				
व्यापक एएमसी के लिए वार्षिक शुल्क डेस्कटॉप कंप्यूटर	1	पीसी - (व्यापक) एचपी, डेल बनाने के डेस्कटॉप पीसी, लेनोवो, आईबीएम	136	
व्यापक एएमसी के लिए वार्षिक शुल्क प्रिंटर	2	प्रिंटर - (व्यापक) लेजरजेट नेटवर्क प्रिंटर, लेजरजेट एमएफपी प्रिंटर, लेजरजेट पर्सनल प्रिंटर, ऑफिसजेट/इंकजेट प्रिंटर/रंग, डीडी/पीओ प्रिंटर, ऑल इन वन बी/डब्ल्यू और कलर प्रिंटर	18	
व्यापक एएमसी के लिए वार्षिक शुल्क स्कैनर	3	स्कैनर - (व्यापक) एडीएफ, फ्लैटबेड, डुअल	1	

व्यापक एएमसी के लिए वार्षिक शुल्क लैपटॉप	4	लैपटॉप - (व्यापक) एचसीएल, डेल और एचपी और मैकबुक, आईपैड	0	
व्यापक एएमसी के लिए वार्षिक शुल्क प्रोजेक्टर	5	प्रोजेक्टर - (व्यापक) हिताची, एस्सन	0	
व्यापक एएमसी के लिए वार्षिक शुल्क अन्य संपत्ति	6	अन्य संपत्तियां - डिजिटल साइनेज (टीवी), हार्ड डिस्क, स्पीकर आदि।	5	
भाग बी- एफएमएस शुल्क (आवश्यक जनशक्ति की प्रतिनियुक्ति के लिए एकीकृत सुविधा प्रबंधन सेवा के लिए ओवरहेड और प्रशासनिक शुल्क (ओएसी)				
एफएमएस के वार्षिक शुल्क	7	रेजिडेंट इंजीनियरों (आरई) की तैनाती के लिए वार्षिक शुल्क - अत्यधिक कुशल	01	
एफएमएस के वार्षिक शुल्क	8	रेजिडेंट इंजीनियरों (आरई) की तैनाती के लिए वार्षिक शुल्क - कुशल	03	

*सभी करों सहित (जीएसटी को छोड़कर)

- निविदाकर्ता को जीएसटी को छोड़कर, एमएसटीसी पोर्टल में मूल्य बोली प्रारूप में अनुलग्नक-सी में उल्लिखित आईटी परिसंपत्तियों के लिए एएमसी/एफएमएस दरों का उल्लेख करना चाहिए।
- मूल्य बोली प्रारूप में उद्धृत की जाने वाली राशि में आरई को केंद्र सरकार के न्यूनतम मजदूरी के भुगतान सहित बैंक को तैनात आरई को भुगतान के संबंध में सभी आवश्यक वैधानिक आवश्यकताओं/भुगतानों को शामिल किया जाना चाहिए।
- दरों को एमएसटीसी पोर्टल में प्रदान किए गए मूल्य बोली प्रारूप में केवल ऑनलाइन उद्धृत किया जाना चाहिए और निविदा में कहीं भी इंगित नहीं किया जाना चाहिए या भाग-1 दस्तावेजों के साथ अपलोड नहीं किया जाना चाहिए, जिससे निविदा की अयोग्यता हो सकती है।
- मूल्य बोली उद्धृत करने से पहले, निविदाकर्ता को खंड 1- कार्य की प्रकृति और दायरा में निर्दिष्ट सभी आवश्यकताओं पर ध्यान देना चाहिए-।

भारतीय रिजर्व बैंक, गुवाहाटी में कंप्यूटर हाउडवेयर, सॉफ्टवेयर और
बाह्य उपकरणों के लिए वार्षिक रखरखाव करार (एएमसी) और सुविधा
प्रबंधन सेवा (एफएमएस)

मुहर के साथ अधिकृत अधिकारी के हस्ताक्षर