

संपर्क केंद्र तथा **EPABX** सिस्टम (सेकंड कॉल) के उन्नयन एवं वार्षिक रखरखाव
अनुबंध (एएमसी) हेतु निविदा (**2nd Call**)

2022



**आयुर्विज्ञान में राष्ट्रीय परीक्षा बोर्ड
नई दिल्ली**

www.natboard.edu.in



तथ्य पत्रक

क्र. सं.	ब्यौरा	विवरण
1	निविदा	संपर्क केंद्र तथा EPABX सिस्टम (सेकंड कॉल) का उन्नयन एवं वार्षिक रखरखाव अनुबंध (एएमसी)
2	निविदा का प्रकार	ओपन, एकल चरण दो लिफाफा प्रणाली (दो बोली प्रणाली)
3	प्रकाशन तिथि	23.09.2022
4	चयन विधि	न्यूनतम लागत प्रणाली (एलसीएस)
5	निविदा दस्तावेज यहाँ उपलब्ध हैं	https://natboard.edu.in/tenders.php https://eprocure.gov.in/epublish/app
6	बयाना राशि	NIL
7	नोडल अधिकारी	संयुक्त निदेशक (प्रशासन) आयुर्विज्ञान में राष्ट्रीय परीक्षा बोर्ड
8	बोली-पूर्व बैठक	06.10.2022 दोपहर 15:00 बजे (at NBEMS Office, Sector-9, Dwarka, New Delhi)
9	बोली जमा करने की अंतिम तिथि	14.10.2022 दोपहर 12:00 बजे (at National Board of Examinations in Medical Sciences, NAMS Building, Ansari Nagar, New Delhi - 110029)
10	बोलियां खुलने की तिथि और समय	14.10.2022 at 4:30 pm (at NBEMS Office, Sector-9, Dwarka, New Delhi)
11	वित्तीय बोलियां खुलने की तिथि और समय	बाद में बताया जाएगा
12	अनुबंध का प्रारंभ	01.12.2022

विषयसूची

- A. कार्य का दायरा / तकनीकी विशिष्टताएं.....
- B. पात्रता मानदंड
- I. बोली जमा करने के समय संलग्न किए जाने वाले दस्तावेजों की सूची।
- C. बोलीदाताओं को अनुदेश
- I. निविदा दस्तावेज़
- II. बोलीदाता द्वारा स्पष्टीकरण अनुरोध
- III. प्रतिभूति जमा/ धरोहर राशि.....
- IV. दर अनुसूची
- V. बोली को स्वीकार या अस्वीकार करने का एनबीईएमएस का अधिकार.....
- VI. निविदा का प्रकार एवं बोली को करना
- VII. मूल्यांकन प्रक्रिया
- VIII. भुगतान नियम.....
- IX. अन्य अनुदेश
- सामान्य नियम एवं शर्तें (जीसीसी)
- I. अनुबंध प्रदान करना:
- II. प्रोफोरमेंस प्रतिभूति जमा (एसडी)
- III. कार्य के दायरे में संशोधन
- IV. अनुबंध का समनुदेशन अथवा उप-किराएदारी
- V. गोपनीयता
- VI. डिफोल्ट रूप से रद्द करना:
- VII. बोली मान्यता की अवधि
- VIII. अनुबंध अवधि
- IX. समाप्ती खंड
- X. डिस्क्लेमर
- XI. क्षेत्राधिकार.....
- फार्म I: पूर्व-योग्यता-सह-तकनीकी बोली
- फार्म II: वित्तीय बोली
- फार्म III: बोली सुरक्षा घोषणा
- फार्म IV: बोलीदाता का प्रमाण पत्र
- फार्म V: स्व-घोषणा - कोई ब्लैकलिस्टिंग नहीं



आयुर्विज्ञान में राष्ट्रीय परीक्षा बोर्ड

(स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय, भारत सरकार के अधीन एक स्वायत्त निकाय)

एनएएमएस बिल्डिंग, मेडिकल एंक्लेव, अंसारी नगर

नई दिल्ली – 110029

सं.: NBEMS/GA/Tender/EPABX/2022

दिनांक: 23.09.2022

संपर्क केंद्र तथा EPABX सिस्टम (सेकंड कॉल) के उन्नयन एवं वार्षिक रखरखाव अनुबंध (एएमसी) हेतु निविदा

आयुर्विज्ञान में राष्ट्रीय परीक्षा बोर्ड (एनबीईएमएस), स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय, भारत सरकार का एक स्वायत्त निकाय है, जिसे आधुनिक चिकित्सा के क्षेत्र में स्नातकोत्तर स्तर पर एक समान और उच्च स्तरीय परीक्षा आयोजित करने का कार्य सौंपा गया है। चिकित्सा पाठ्यक्रमों में प्रवेश हेतु सभी प्रवेश परीक्षाएँ (नीट (यूजी) के अपवाद के साथ), एनबीईएमएस द्वारा आयोजित की जाती हैं। इसके अतिरिक्त, एनबीईएमएस 3 वर्षीय स्नातकोत्तर स्तर पाठ्यक्रम, नामतः डिप्लोमेट ऑफ नेशनल बोर्ड (डीएनबी) और एक 2 वर्षीय फैलोशिप पाठ्यक्रम भी आयोजित करता है।

2. एनबीईएमएस संपर्क केंद्र तथा EPABX सिस्टम (सेकंड कॉल) के उन्नयन एवं वार्षिक रखरखाव अनुबंध (एएमसी) हेतु दो बोली प्रणाली के अंतर्गत निविदा आमंत्रित करता है। बोली का यह आमंत्रण इस निविदा दस्तावेज में उल्लिखित पूर्व-योग्यता मानदंडों को पूरा करने वाले सभी बोलीदाताओं के लिए खुला है।

3. निविदा दस्तावेज एनबीईएमएस की वेबसाइट (www.natboard.edu.in) या सेंट्रल पब्लिक प्रोक्योरमेंट पोर्टल (<https://eprocure.gov.in/epublish/app>) से डाउनलोड किया जा सकता है।

A. कार्य का दायरा / तकनीकी विशिष्टताएं

यह निविदा दस्तावेज निम्नलिखित विशिष्टताओं के साथ संपर्क केंद्र तथा EPABX सिस्टम (सेकंड कॉल) के उन्नयन एवं वार्षिक रखरखाव अनुबंध (एएमसी) हेतु बोलियां आमंत्रित करने के लिए है:

क्र. सं.	ब्यौरे
1	वर्तमान Mitel संपर्क केंद्र का Micc Solidus 9.x --(द्वारका कार्यालय में इंस्टॉल) में उन्नयन वर्तमान AASTRA MX One Call Manager 4.x से MX One 6.0 अथवा OEM के जारी नवीनतम, संस्करण में उन्नयन। --(द्वारका कार्यालय में इंस्टॉल)
2	Ericsson BP 250 डिजिटल EPABX सिस्टम सेकंड कॉल, (द्वारका कार्यालय में इंस्टॉल) का रखरखाव 01 Ericsson PRI कार्ड 08 डिजिटल पोर्ट 04 पोर्ट वॉइस मेल सहित 96 एनैलॉग एक्सटेंशन पोर्ट 04 पोर्ट BRI लाइन Ericsson Operator CONSOL 4224-01 Ericsson डिजिटल फोन 4222-05
3	GSM Gateway (Syntel Neos 16S)- (द्वारका कार्यालय में इंस्टॉल) का रखरखाव 01 PRI 12 GSM पोर्ट
4	Ericsson BP 250 डिजिटल EPABX सिस्टम सेकंड कॉल (द्वारका कार्यालय में इंस्टॉल) का रखरखाव 01 PRI कार्ड 08 डिजिटल पोर्ट और 20 एनैलॉग एक्सटेंशन पोर्ट 04 पोर्ट वॉइस मेल 04 पोर्ट BRI Ericsson Keyphone-04
5	केबल का रखरखाव
6	Microsoft Server 2019(OS)* (उपर्युक्त सॉफ्टवेयर के सिस्टम के साथ संगत) *सॉफ्टवेयर
7	लोकल मशीनों में लाइसेन्स या तो इंटरनेट/क्लाउड से सीधे सिस्टम में अपलोड करके या पीसी में एक फाइल की तरह डाउनलोड करके और फिर सिस्टम में अपलोड करके इंस्टॉल किया जाएगा। पूर्तिकर्ता को सिस्टम में चल रहे सॉफ्टवेयर और पीएचजे फर्मवेयर का बैकअप रखना होगा और इसे नए लाइसेंस के साथ उन्नयन करने में किसी भी समस्या के मामले में सिस्टम को पुनर्स्थापित करने के लिए उपयोग किया जाना चाहिए।
8	उपरोक्त सभी उन्नयन वर्तमान EPABX सिस्टम सेकंड कॉल के साथ संगत होना चाहिए
9	एएमसी शुल्क का भुगतान तिमाही आधार पर विक्रेता की ओर से बिल प्राप्त करने के बाद प्रत्येक तिमाही के अंत में किया जाएगा।
10	सभी रखरखाव सेवाएं विक्रेता द्वारा सुबह 9.30 बजे से शाम 06.30 बजे तक प्रदान की जानी चाहिए।

B. पात्रता मानदंड

केवल उन्हीं फर्मों की बोलियों पर विचार किया जाएगा जो निम्नलिखित पात्रता मानदंडों को पूरा करती हैं:

- i. बोलीदाता को उपयुक्त प्राधिकरण के साथ पंजीकृत होना चाहिए तथा उसके पास आयकर स्थायी खाता संख्या (पैन) और जीएसटी पंजीकरण होना चाहिए।
- ii. **अनुभव:** फर्म के पास पिछले तीन वर्षों के दौरान सरकारी संगठनों के संपर्क केंद्र तथा EPABX सिस्टम सेकंड कॉल्स का कार्यानुभव होना चाहिए।
- iii. पिछले तीन वित्तीय वर्षों अर्थात् (2018-19, 2019-20 और 2020-21) में फर्म की औसत वार्षिक आय न्यूनतम 7 लाख रुपये (सात लाख रुपये) होनी चाहिए।
- iv. बोलीदाता को किसी भी कार्य या व्यवहार के संबंध में किसी भी सरकारी विभाग, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों या किसी अन्य संगठन द्वारा काली सूची में शामिल नहीं किया जाना चाहिए। इस संबंध में (फॉर्म IV) में प्रारूप के अनुसार एक प्रमाण पत्र प्रस्तुत किया जाना आवश्यक है।
- v. उपरोक्त पात्रता मानदंडों को पूरा न करने वाली/अपेक्षित दस्तावेजी सबूतों सहित न होने वाली बोलियों को तकनीकी आधार पर खारिज कर दिया जाएगा और बोलियों के मूल्यांकन के लिए उन पर आगे विचार नहीं किया जाएगा।
- vi. स्थान : विक्रेता का **पंजीकृत कार्यालय/शाखा कार्यालय/सेवा केंद्र दिल्ली-एनसीआर में** होना चाहिए और इसका एक प्रमाण प्रस्तुत करना होगा।

बोली जमा करने के समय संलग्न किए जाने वाले दस्तावेजों की सूची:

- i. सभी दस्तावेज अनिवार्य हैं; किसी भी दस्तावेज को जमा करने में विफलता के परिणामस्वरूप केवल तकनीकी बोली स्तर पर बोली को अयोग्य घोषित किया जाएगा।
- ii. फर्म पंजीकरण प्रमाण पत्र / सुसंगत सहायक दस्तावेज।
- iii. स्थायी खाता संख्या (पैन) और फर्म का जीएसटी पंजीकरण।
- iv. पिछले तीन वित्तीय वर्षों के ऑडिटेड वित्तीय विवरण/आयकर रिटर्न।
- v. अनुभव प्रमाण पत्र / अनुभव के समर्थन में कार्य-आदेश।
- vi. **फॉर्म I** के अनुसार पूर्व-योग्यता सह तकनीकी बोली
- vii. **फॉर्म II** के अनुसार वित्तीय बोली
- viii. **फॉर्म III** के अनुसार बोली सुरक्षा घोषणा
- ix. **फॉर्म IV** के अनुसार बोलीदाता का प्रमाण-पत्र
- x. **फॉर्म V** के अनुसार स्व-घोषणा - कोई ब्लैकलिस्टिंग नहीं

C. बोलीदाता को अनुदेश

I. निविदा दस्तावेज़:

1. बोलीदाता अपनी बोली के साथ अपनी स्वीकृति के प्रतीक के रूप में निविदा के प्रत्येक पृष्ठ पर विधिवत हस्ताक्षरित और मुद्रांकित निविदा दस्तावेज जमा करेगा।
2. बोली तकनीकी बोली के खुलने की तिथि से 90 दिनों तक ही मान्य होगी।

II. बोलीदाता द्वारा स्पष्टीकरण अनुरोध

1. हालांकि इस निविदा दस्तावेज में प्रस्तुत विवरण जिसमें अनुबंध की शर्तें, कार्य का दायरा और तकनीकी विशिष्टताओं को उचित सावधानी के साथ संकलित किया गया है, यह सुनिश्चित करना बोलीदाता की जिम्मेदारी है कि दी की गई जानकारी पर्याप्त है और स्पष्ट रूप से समझी जा सकती है।
2. बोलीदाता सभी तरह से निविदा दस्तावेजों की पूर्णतया जांच करेगा।
3. अनुबंध प्रदान करने के पश्चात बोलीदाता द्वारा उपरोक्त आवश्यकताओं का अनुपालन करने में कोई भी विफलता, निविदा दस्तावेजों के अनुसार कार्य करने से बोलीदाता को दायित्व से मुक्त नहीं करेगी।

III. प्रतिभूति जमा/ धरोहर राशि

1. भारत सरकार के वर्तमान अनुदेशों के अनुसार धरोहर राशि की आवश्यकता नहीं है। हालांकि, बोलीदाता को गैर-न्यायिक स्टाम्प पेपर पर और निर्धारित प्रारूप (फॉर्म III) के अनुसार बोली सुरक्षा घोषणा जमा करनी होगी।
2. सफल बोलीदाता को मानदंडों के अनुसार एनबीईएमएस को अनुबंध मूल्य के 3% के बराबर प्रोफोरमेंस प्रतिभूति जमा (एसडी) जमा करनी होगी।

IV. दर अनुसूची

1. दरों की अनुसूची को निविदा दस्तावेजों के अन्य सभी खंडों के साथ पढ़ा जाएगा।
2. बोलीदाता द्वारा उद्धृत दरें निविदा कार्यों की अवधि के लिए दृढ़ और निश्चित होंगी, जब तक अन्यथा न कहा गया हो। करों का अतिरिक्त भुगतान किया जाएगा, जैसा लागू हो।
3. यदि विवरण में कोई भिन्नता पाई जाती है तो बोली अस्वीकृत की जा सकती है। किसी भी मामले में, यह माना जाएगा कि बोलीदाता ने कार्य के विवरण के खिलाफ उद्धृत किया है और यह बोलीदाता पर बाध्यकारी होगा।
4. उद्धृत दरे केवल भारतीय रुपये में ही होंगी।
5. बोलीदाता दरों को अंकों और साथ ही साथ शब्दों, दोनों में उद्धृत करेगा।

V. बोली को स्वीकार या अस्वीकार करने का एनबीईएमएस का अधिकार

1. एनबीईएमएस के पास बिना कोई कारण बताए सफल बोलीदाता के साथ अनुबंध हस्ताक्षरित करने से पूर्व कभी भी निविदा प्रक्रिया को रद्द करने का अधिकार सुरक्षित है और

प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से किसी भी तरीके से किसी भी बोलीदाता/पार्टी के प्रति उत्तरदायी नहीं होगा।

2. एनबीईएमएस के पास किसी भी बोली को पूर्ण या आंशिक रूप से स्वीकार या अस्वीकार करने, या बोली प्रक्रिया को रद्द करने या सभी बोलियों को सूचना या कारणों के साथ या कारणों के बिना अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित है। एनबीईएमएस ऐसे निर्णयों के परिणामस्वरूप किसी भी प्रकार का दायित्व वहन नहीं करेगा। सशर्त निविदाओं को अस्वीकार कर दिया जाएगा।

3. एनबीईएमएस असफल बोलीदाताओं को उनकी बोलियों को अस्वीकार करने के संबंध में कोई सूचना/स्पष्टीकरण/व्याख्या देने के लिए बाध्य नहीं होगा।

VI. निविदा का प्रकार एवं बोली जमा करना

निविदा का प्रकार: एनबीईएमएस द्वारा सफल बोलीदाता का पता लगाने हेतु ओपन, एकल चरण दो लिफाफा प्रणाली (दो बोली प्रणाली) का अनुसरण किया जाएगा। फर्म (बोलीदाता) को अपनी बोलियों को दो अलग लिफाफों में बांटना होगा, (उपयुक्त उपरिलेखन सहित) और उन्हें एक सील बंद लिफाफे में नीचे दर्शाये तरीके द्वारा जमा करना होगा:

1) लिफाफा I: पहला लिफाफा, जिसे तकनीकी बोली कहा जाता है, में धरोहर राशि /बोली सुरक्षा घोषणा, पात्रता/तकनीकी विवरण, निविदा में मांगे गए दस्तावेजों की प्रति, कार्यनिष्पादन पहलू, व्यावसायिक नियम एवं शर्तें (मूल्य/उद्धरण के अलावा) होने चाहिए।

2) लिफाफा II: दूसरे लिफाफे, जिसे वित्तीय बोली भी कहा जाता है, में बोलीदाता को अपने मूल्य उद्धरण/वित्तीय विवरण जमा करना होगा।

3) मास्टर लिफाफा: लिफाफे I और II को अलग से सील किया जाना चाहिए और एक बाहरी कवर में रखा जाएगा और उसपर **“Tender for Upgradation and Annual Maintenance Contract (AMC) of Contact Centre & EPABX System 2nd Call”** उपरिलिखित होगा। निविदा मानद कार्यकारी निदेशक, आयुर्विज्ञान में राष्ट्रीय परीक्षा बोर्ड, नई दिल्ली को संबोधित की जाएगी।

4) इच्छुक बोलीदाता अपनी **सीलबंद बोली दोपहर 12 बजे 14.10.2022 (अंतिम तिथि)** तक निम्न पते पर रखी निविदा पेटी में जमा कर सकते हैं: **आयुर्विज्ञान में राष्ट्रीय परीक्षा बोर्ड, एनएएमएस बिल्डिंग, मेडिकल एंक्लेव, अंसारी नगर, महात्मा गांधी मार्ग, नई दिल्ली-110029**

5) तकनीकी बोली वाले लिफाफे उसी दिन शाम 4:30 बजे एनबीईएमएस कार्यालय में निम्न पते पर खोले जाएंगे: **आयुर्विज्ञान में राष्ट्रीय परीक्षा बोर्ड, (द्वारका कोर्ट के सामने), पीएसपी क्षेत्र, सैक्टर-9, द्वारका, नई दिल्ली-110075**

6) तकनीकी बोलियों की संवीक्षा तथा मूल्यांकन एनबीईएमएस की निविदा मूल्यांकन समिति द्वारा निविदा दस्तावेजों में निर्धारित मापदंडों के संदर्भ में किया जाएगा किया और उत्तरदायी, पात्र और तकनीक रूप से अनुपालन करने वाले बोलीदाता का निर्णय लिया।

7) इसके बाद, दूसरे उदाहरण में, केवल तकनीकी रूप से अनुपालन प्रस्तावों (जैसा कि ऊपर पहले उदाहरण में तय किया गया है) की वित्तीय बोलियां एनबीईएमएस द्वारका कार्यालय में आगे की जांच, मूल्यांकन के लिए खोली जाएंगी। वित्तीय बोली खोलने की तिथि

एवं समय ई-मेल द्वारा प्रेषित कर दिया जाएगा। केवल तकनीकी रूप से अनुपालित बोलियाँ ही खोली जाएंगी।

8) अहस्ताक्षरित या बिना मुहर लगी निविदा स्वीकार नहीं की जाएगी।

9) बोली जमा करने की अंतिम तिथि के पश्चात एनबीईएमएस द्वारा प्राप्त किसी भी बोली को सरसरी तौर पर अस्वीकृत कर दिया जाएगा। एनबीईएमएस किसी भी डाक-विलंब या गैर-प्राप्ति/ गैर-डिलीवरी/अपूर्ण बोली दस्तावेजों के लिए जिम्मेदार नहीं होगा। इस पर आगे किसी पत्राचार पर विचार नहीं किया जाएगा।

VII. मूल्यांकन प्रक्रिया:

a) प्रत्येक 'बोलीदाता' की पर्याप्त प्रतिक्रिया निर्धारित करने के लिए तकनीकी शर्त/मानदंड और अन्य शर्तों के अनुसार निविदा मूल्यांकन समिति द्वारा विस्तृत तकनीकी मूल्यांकन किया जाएगा। इस खंड के लिए, पर्याप्त रूप से उत्तरदायी बोली वह है जो बिना किसी भौतिक विचलन के निविदा के सभी पात्रता नियमों और शर्तों (अनिवार्य और साथ ही बेहतर/वैकल्पिक) के अनुरूप है।

i). तकनीकी प्रस्ताव मूल्यांकन:

पहले चरण के रूप में, प्रत्येक बोलीदाता के तकनीकी प्रस्ताव का मूल्यांकन निविदा दस्तावेज में उल्लिखित तकनीकी दस्तावेजों/विशिष्टताओं/पात्रता मानदंडों और एनबीईएमएस की आवश्यकताओं के आधार पर किया जाएगा।

ii). वित्तीय प्रस्ताव मूल्यांकन:

केवल तकनीकी रूप से अनुपालन प्रस्तावों की वित्तीय बोलियाँ (जैसा कि ऊपर पहले उदाहरण में तय किया गया है) एनबीईएमएस द्वारा कार्यालय में अनुसूची के अनुसार, आगे की जांच, मूल्यांकन, रैंकिंग और अनुबंध की नियुक्ति के लिए खोली जाएगी।

VIII. भुगतान की शर्तें :

भुगतान निम्नलिखित नियमों और शर्तों के अधीन, फर्म द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के लिए किया जाएगा:

- i). संपूर्ण अनुबंध अवधि के दौरान भुगतान चयनित बोलीदाता द्वारा प्रस्तुत और एनबीईएमएस द्वारा स्वीकार की गई वित्तीय बोली के अनुसार किया जाएगा। अनुबंध अवधि के दौरान किसी भी मूल्य भिन्नता की अनुमति नहीं दी जाएगी। अनुबंधित फर्म द्वारा उद्धृत वित्तीय मूल्य अंतिम होगा। किसी भी खाते में मूल्य में वृद्धि के कारण अतिरिक्त भुगतान के लिए किसी भी अनुरोध पर विचार नहीं किया जाएगा।
- ii). बोलीदाताओं द्वारा दी जाने वाली कीमत में सभी खर्च/लागत शामिल होंगे। केवल जीएसटी अतिरिक्त देय होगा (यदि लागू हो)।
- iii). आयकर के तहत TDS लागू दरों पर काटा जाएगा।
- iv). AMC शुल्क का भुगतान तिमाही आधार पर, बिल (बिलों) को जमा करने पर किया जाएगा, बशर्ते कि काम संतोषजनक ढंग से पूरा हो जाए।

- v). NBEMS के पास फर्म द्वारा उठाए गए बिल से राशि काटने का अधिकार सुरक्षित है जैसा कि असंतोषजनक सेवाओं या सेवाएं प्रदान करने में देरी के लिए उचित माना जा सकता है। इस संबंध में एनबीईएमएस का निर्णय अंतिम होगा।

IX. अन्य अनुदेश:

- i). बोली जमा करने की अंतिम तिथि से पहले किसी भी समय, एनबीईएमएस बिना कोई कारण बताए निविदा दस्तावेज को संशोधित कर सकता है।
- ii). निविदा दस्तावेज में कोई भी संशोधन या प्रश्नों के उत्तर www.natboard.edu.in पर होस्ट किए जाएंगे।
- iii). एनबीईएमएस अपने विवेक से बोलियों की प्राप्ति की अंतिम तिथि बढ़ा सकता है।
- iv). उत्तर टंकित या हस्तलिखित होना चाहिए लेकिन कोई ओवरराइटिंग या कटिंग नहीं होनी चाहिए। सुधार, यदि कोई हो, बड़ी सफाई से काटकर, आद्याक्षर, डेटिंग और पुनर्लेखन द्वारा किया जाएगा। आवेदन के प्रत्येक पृष्ठ पर बोलीदाता के अधिकृत व्यक्ति का नाम और हस्ताक्षर होना चाहिए। निविदा दस्तावेज के सभी पृष्ठों को क्रमांकित किया जाना चाहिए और बोलीदाता के पत्र शीर्ष पर अग्रेषण पत्र के साथ एक पैकेज के रूप में प्रस्तुत किए जाने चाहिए।
- v). संलग्न प्रपत्रों में मांगी गई सभी जानकारी प्रपत्रों में संबंधित कॉलम के सामने प्रस्तुत की जानी चाहिए। यदि जानकारी एक अलग दस्तावेज में प्रस्तुत की जाती है, तो ऐसे मामलों में संबंधित कॉलम के सामने उसका संदर्भ दिया जाना चाहिए। यदि कोई विशेष प्रश्न लागू नहीं है, तो उसे "लागू नहीं" के रूप में बताया जाना चाहिए। तथापि, बोलीदाताओं को आगाह किया जाता है कि निविदा प्रपत्रों में मांगी गई पूरी जानकारी नहीं देने या स्पष्ट शर्तों में नहीं देने या निर्धारित प्रपत्रों में कोई परिवर्तन करने या जानबूझकर जानकारी को छिपाने के परिणामस्वरूप बोलीदाता को सरसरी तौर पर अयोग्य घोषित किया जा सकता है। ईमेल द्वारा भेजी गई और देर से प्राप्त होने वाली निविदाओं पर विचार नहीं किया जाएगा।
- vi). जब इस निविदा के अनुसार कोई प्रस्ताव प्रस्तुत किया जाता है, तो एनबीईएमएस द्वारा यह माना जाएगा कि बोलीदाता ने संबंधित शासी कानूनों और नियामक व्यवस्था के तहत अपनी पात्रता के बारे में पूरी तरह से निर्धारित और सुनिश्चित कर लिया है, और इसके पास आवश्यक अनुमोदन और अनुमति, और कानून में या अन्य इस तरह से कार्य करने के लिए कोई अक्षमता नहीं है।
- vii). भले ही बोलीदाता योग्यता मानदंडों को पूरा करते हों, उन्हें अयोग्य माना जा सकता है यदि उनका खराब प्रदर्शन का रिकॉर्ड है या कार्य के दायरे को समझने में सक्षम नहीं है।
- viii). बोलीदाताओं को न तो निविदा में भाग लेने के लिए हाथ मिलाने की अनुमति है और न ही कई बोलियां जमा करने की अनुमति है। ऐसा कोई भी कार्य बोली को अस्वीकृति के लिए उत्तरदायी बना देगा।

सामान्य नियम और शर्तें (GCC)

I. अनुबंध देने का निर्णय करना:

1. सफल बोलीदाता को 'अनुबंध देने के निर्णय की सूचना' के साथ जारी किया जाएगा। बोलीदाता को 'अनुबंध देने के निर्णय की सूचना' की स्वीकृति प्रस्तुत करनी होगी।
2. सफल बोलीदाता 'अनुबंध देने के निर्णय की सूचना' की एक प्रति एनबीईएमएस को विधिवत रूप से अभिस्वीकृत, स्वीकृत और अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता द्वारा हस्ताक्षरित, इसकी प्राप्ति के तीन (3) दिनों के भीतर वापस कर देगा।
3. सफल बोलीदाता को 100/- रुपये के गैर-न्यायिक स्टाम्प पेपर के निर्धारित प्रपत्र पर एक समझौता करना होगा। और 'अनुबंध देने के निर्णय की सूचना' जारी होने की तिथि से 7 दिनों के भीतर एक प्रोफोरमेंस प्रतिभूति जमा प्रस्तुत करना होगा और ऐसा करने में विफलता के मामले में, एनबीईएमएस को व्यवस्था को समाप्त करने और बयाना राशि जमा करने का अधिकार होगा।

II. प्रोफोरमेंस प्रतिभूति जमा (SD)

1. सफल बोलीदाता जिसे ठेका दिया गया है, उसे आयुर्विज्ञान में राष्ट्रीय परीक्षा बोर्ड, नई दिल्ली के पक्ष में अनुबंध की अवधि को कवर करने और अनुबंध अवधि से 60 दिनों के बाद आहरित किसी भी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक से डिमांड ड्राफ्ट/बैंक गारंटी/सावधि जमा के रूप में अनुबंध के कुल मूल्य के 3% की दर से एक प्रोफोरमेंस प्रतिभूति जमा प्रस्तुत करना आवश्यक होगा।
2. यदि अनुबंध को प्रारंभिक अवधि से आगे बढ़ाया जाता है, तो सफल बोलीदाता द्वारा प्रोफोरमेंस प्रतिभूति जमा को तदनुसार बढ़ाया / नवीनीकृत किया जाना चाहिए।
3. बैंक गारंटी के संबंध में सभी आकस्मिक शुल्क जैसे प्रीमियम, कमीशन आदि सफल बोलीदाता द्वारा वहन किए जाएंगे।
4. निर्धारित समय के भीतर पीबीजी जमा नहीं करने से अनुबंध अमान्य हो जाएगा और एनबीईएमएस के विवेक पर ईएमडी को जब्त भी किया जा सकता है। प्रोफोरमेंस प्रतिभूति जमा पर कोई ब्याज देय नहीं होगा।
5. यदि सफल बोलीदाता अनुबंध प्रदान करने के बाद पीछे हट जाता है या उसके साथ किए जाने वाले अनुबंध के किसी भी खंड का उल्लंघन करता है, तो बयाना राशि के साथ प्रोफोरमेंस प्रतिभूति जमा को जब्त कर लिया जाएगा और बोली लगाने वाले को एनबीईएमएस के विवेक पर दो साल की अवधि के लिए आगे की निविदा से वंचित कर दिया जाएगा।
6. अनुबंध की अवधि समाप्त होने के बाद, प्रतिभूति जमा / प्रोफोरमेंस बैंक गारंटी वापस कर दी जाएगी, बशर्ते कि कोई दावा न हो।

III. कार्य के दायरे में संशोधन

एनबीईएमएस, किसी भी समय, अनुबंध की अवधि के दौरान, इस परिवर्तन के कारण किसी भी आधार पर मुआवजे के लिए एनबीईएमएस की कोई देयता बनाए बिना, कार्य के दायरे को बढ़ा / घटा सकता है। ऐसे मामले में, एजेंसी निर्धारित समय के भीतर समान अनुबंध दरों पर बढ़ी हुई / घटी हुई मात्रा में सेवा का पालन करेगी।

IV. अनुबंध का असाइनमेंट या सबलेटिंग

एनबीईएमएस की पूर्व लिखित अनुमति के बिना अनुबंध का कोई भी हिस्सा सब-लेट या असाइन नहीं किया जाएगा और न ही पावर ऑफ अटॉर्नी द्वारा किसी अन्य को बोलीदाता की ओर से भुगतान प्राप्त करने के लिए अधिकृत किया जाएगा। इस तरह की सहमति भले ही प्रदान की गई हो, एजेंसी को अनुबंध के तहत किसी भी दायित्व या किसी दायित्व से मुक्त नहीं करेगी।

V. गोपनीयता

1. ठेकेदार किसी भी गोपनीय जानकारी को तीसरे पक्ष, मालिकाना जानकारी या सुरक्षा व्यवस्था (असाइनमेंट अनुदेश, अनुसूचियों और अन्य अनुवर्ती समझौतों सहित लेकिन सीमित नहीं) और/या एनबीईएमएस की जानकारी का खुलासा, प्रकट और/या प्रसारित नहीं करने के लिए सभी सावधानी बरतेंगे। दायित्व किसी भी दायरे तक सीमित नहीं है और एनबीईएमएस की जानकारी की गोपनीयता के उल्लंघन के मामले में बोलीदाता को जिम्मेदार ठहराया जाएगा।

2. यदि एनबीईएमएस को प्रेस/समाचार/मीडिया/रेडियो/टेलीविज़न या अन्य निकायों/व्यक्तियों से पूछताछ प्राप्त होती है, तो ऐसे प्रश्नों की प्राप्ति के तुरंत बाद बोलीदाता द्वारा इसे एनबीईएमएस को संदर्भित किया जाएगा।

VI. डिफ़ॉल्ट रूप से रद्द करना:

1. एनबीईएमएस निविदा और अनुबंध के नियमों और शर्तों के उल्लंघन के लिए किसी भी अन्य उपाय पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना (प्रोफोरमेंस प्रतिभूति को जब्त किए जाने सहित) सफल बोलीदाता/विक्रेता के साथ अनुबंध में निर्दिष्ट नियम और शर्तों के अनुसार विक्रेता को एक लिखित नोटिस भेज सकता है और इस प्रकार, कार्य / टास्क को पूर्ण या आंशिक रूप से समाप्त कर सकता है।

2. यदि विक्रेता निविदा में निर्दिष्ट समय अवधि के भीतर नियम और शर्तों में सौंपे गए कार्य को वितरित करने या पूरा करने में विफल रहता है।

3. यदि विक्रेता अनुबंध में निर्दिष्ट नियमों और शर्तों के तहत किसी भी अन्य दायित्वों को पूरा करने में विफल रहता है।

VII. बोली वैधता की अवधि

बोलियां बोली खुलने की तारीख से 90 दिनों तक वैध रहेंगी। निर्दिष्ट अवधि से कम अवधि के लिए मान्य कोई भी बोली गैर-उत्तरदायी के रूप में अस्वीकार कर दी जाएगी। असाधारण मामलों में, NBEMS बोली वैधता अवधि के विस्तार की मांग कर सकता है, जहां प्रक्रिया किसी कारण से पूरी नहीं की जा सकी हो।

VIII. अनुबंध की अवधि:

अनुबंध शुरू में 3 वर्ष के लिए दिया जाएगा, जिसे बोली लगाने वाले के प्रदर्शन और दोनों पक्षों की आपसी सहमति के आधार पर 2 वर्ष की अवधि के लिए आगे बढ़ाया जा सकता है।

IX. समाप्ति खंड

1. इस निविदा के तहत अनुबंध को एनबीईएमएस द्वारा बिना कोई कारण बताए किसी भी समय एक महीने का नोटिस देकर आंशिक या पूर्ण रूप से समाप्त किया जा सकता है।
2. बोलीदाता कम से कम तीन (03) महीने का नोटिस देकर अनुबंध को समाप्त करने के लिए भी स्वतंत्र है।
3. एनबीईएमएस द्वारा बोलीदाता को लिखित नोटिस देकर अनुबंध को तत्काल समाप्त किया जा सकता है, यदि:

(ए) ठेकेदार द्वारा अनुबंध के किसी भी नियम और शर्तों के उल्लंघन के मामले में, एनबीईएमएस के सक्षम प्राधिकारी को बिना कोई कारण बताए अनुबंध को रद्द करने का अधिकार होगा, और एनबीईएमएस द्वारा कुछ भी देय नहीं होगा और उस घटना में और प्रोफोरमेंस प्रतिभूति जमा जब्त कर लिया जाएगा।

(बी) ठेकेदार दिवालिया हो जाता है।

X. डिस्क्लेमर

एनबीईएमएस कर्मचारियों के परिवार के सदस्यों या उनके रिश्तेदारों को इस बोली में भाग लेने से प्रतिबंधित किया गया है।

XI. क्षेत्राधिकार

1. समझौते से या उसके संबंध में उत्पन्न होने वाले सभी मतभेदों और विवादों को आपसी चर्चा और बातचीत से सुलझाया जाएगा। यदि ऐसे विवादों और मतभेदों को चर्चा और बातचीत से सुलझाया और हल नहीं किया जा सकता है, तो उसे मानद कार्यकारी निदेशक, एनबीईएमएस द्वारा नियुक्त एकमात्र मध्यस्थ को भेजा जाएगा जिसका निर्णय अंतिम और दोनों पक्षों के लिए बाध्यकारी होगा।
2. न्यायिक क्षेत्राधिकार केवल नई दिल्ली के भीतर होगा।

पूर्व-योग्यता-सह-तकनीकी बोली

क्र. सं	ब्यौरे	विवरण		
1	बोलीदाता फर्म का नाम			
2	पता			
	टेलीफोन नंबर / फैक्स नंबर			
	ईमेल			
3	उस अधिकारी का नाम एवं पता जिन्हें निविदा से संबन्धित सभी संदर्भ दिए जाएंगे			
	टेलीफोन नंबर / फैक्स नंबर / मोबाइल नंबर			
4	फर्म का प्रकार (स्वामित्व/साझेदारी/प्राइवेट लिमिटेड आदि)			
5	धरोहर राशि	- हटा दिया गया -		
6	पंजीकरण विवरण (प्रासंगिक दस्तावेज संलग्न करें):			
	दस्तावेज का प्रकार	पंजीकरण संख्या और तिथि	विवरण	
			हां / नहीं	पृष्ठ सं. पर
	a) कंपनी की पंजीकरण संख्या			
	b) पैन संख्या			
c) माल और सेवा कर पहचान संख्या				
d) एमएसएमई / एनएसआईसी पंजीकरण				
7	पिछले तीन वित्तीय वर्षों का वार्षिक कारोबार	कुल बिक्री (रुपये में)		
	a) F.Y. 2018-19*			
	b) F.Y. 2019-20*			
	c) F.Y. 2020-21*			
8	अनुभव विवरण:			
	संगठन	कार्य/सेवा का विवरण	मूल्य	अवधि

* सभी वित्तीय वर्ष के लिए बैलेंस शीट, पी एंड एल ए / सी, आईटीआर और सीए से प्रमाण पत्र संलग्न करें।

मैं प्रमाणित करता हूँ/करती हूँ कि उपरोक्त विवरण सही है। किसी भी जानकारी के गलत पाए जाने की स्थिति में, एनबीईएमएस प्रस्ताव को अस्वीकार करने के लिए स्वतंत्र हैं।

दिनांक:

हस्ताक्षर: _____

सील:

नाम एवं पदनाम: _____

फार्म II: वित्तीय बोली

मैं/हम, मैसर्स की ओर से इस निविदा दस्तावेज में दिए गए कार्य के दायरे के अनुसार नियम और शर्तों के अनुसार संपर्क केंद्र एवं EPABX सिस्टम (सेकंड कॉल) के उन्नयन और वार्षिक रखरखाव अनुबंध के लिए निविदा हेतु हमारी वित्तीय बोली/निविदा जमा करता हूँ/ करते हैं।

क्र. सं.	मदों का विवरण	राशि (रुपये में) (जीएसटी रहित)
1.	कार्य के दायरे के अनुसार संपर्क केंद्र सॉफ्टवेर का उन्नयन शुल्क (एक बार का शुल्क)	
2.	उल्लिखित सॉफ्टवेर सिस्टम के साथ संगत माइक्रोसॉफ्ट विंडो सर्वर 2019 (एक बार का शुल्क)	
3.	कार्य के दायरे के अनुसार संपर्क केंद्र एवं EPABX सिस्टम सेकंड कॉल के उन्नयन और वार्षिक रखरखाव अनुबंध (3 वर्षों की अवधि हेतु उद्धरण)	
कुल राशि (1 + 2 + 3)		
कुल राशि (शब्दों में) _____		

टिप्पणी:

(i) **L1 कुल राशि के आधार पर तय किया जाएगा।**

- (ii) दरें केवल 2 दशमलव स्थानों तक पूर्ण संख्या में उद्धृत की जानी चाहिए।
- (iii) उद्धृत दरें जीएसटी रहित होनी चाहिए, वह प्रचलित दरों के और मानदंडों के अनुसार (यदि लागू हो) देय होगी।
- (iv) उद्धृत दरें भुगतान आदि के संबंध में पूर्व-शर्तों से मुक्त होनी चाहिए, अन्यथा प्रस्ताव अस्वीकार किए जा सकते हैं। सशर्त प्रस्ताव स्वीकार नहीं किए जाएंगे।
- (v) दरों को उपरोक्त प्रारूप के अनुसार कड़ाई से उद्धृत किया जाना चाहिए। प्रारूप में किसी संशोधन की अनुमति नहीं है।
- (vi) कर की दर में सांविधिक परिवर्तन, यदि कोई हो, का वहन एनबीईएमएस द्वारा किया जाएगा। एनबीईएमएस द्वारा जहां कहीं भी लागू हो, सांविधिक दरों और मानदंडों के अनुसार कटौती की जाएगी।

हम वचन देते हैं कि हमारे द्वारा ऊपर उद्धृत दरों में अनुबंध अवधि और इसकी विस्तारित अवधि के दौरान कोई परिवर्तन नहीं होगा। हम भुगतान अनुसूची/भुगतान शर्तों को भी स्वीकार करते हैं।

स्थान: **हस्ताक्षर एवं सील:** _____

दिनांक : **नाम एवं पदनाम:** _____

फॉर्म - III: बोली सुरक्षा घोषणा

[व्यय विभाग (पी.पी.डी.) OM No. F.9/4/2020-PPD दिनांक 12/11/2020]

सेवा में,

मानद कार्यकारी निदेशक
आयुर्विज्ञान में राष्ट्रीय परीक्षा बोर्ड
अंसारी नगर, नई दिल्ली

महोदय,

मैं/हम निम्न हस्ताक्षरकर्ता यह घोषणा करता हूँ/करते हैं: मैं/हम यह समझते हैं कि बोली को बोली सुरक्षा घोषणा द्वारा समर्पित किया जाना चाहिए। मैं/हम यह स्वीकार करता हूँ/करते हैं कि यदि मैं/हम बोली शर्तों के तहत किसी दायित्व का उल्लंघन करता हूँ/करते हैं तो मुझे/हमें अधिसूचना की तिथि से दो वर्षों की अवधि तक आपके/एनबीईएमएस के साथ किसी भी अनुबंध में बोली लगाने से अपात्र हो जाऊंगा/जाएंगे, क्योंकि मैंने/हमने :

- बोली वैधता या उसकी विस्तारित अवधि, यदि कोई है, के दौरान अनुबंध से अपनी बोली वापस ले ली/परिवर्तित, संशोधित, बिगाड़ दी या कम कर दी है; या
- बोली की वैधता की अवधि के दौरान क्रेता द्वारा हमारी बोली की स्वीकृति के बारे में अधिसूचित किया गया है (i) अनुबंध को निष्पादित करने में विफल या पुनः उपयोग, यदि आवश्यक हो, या(ii) बोलीदाताओं के अनुदेशों के अनुसार, प्रदर्शन बैंक गारंटी प्रस्तुत करने में विफल या इनकार करते हैं।
- यदि बोलीकर्ता बोली के संबंध में किसी भ्रष्टाचार, धोखधड़ी या किसी अन्य कदाचार में शामिल पाया गया है; या
- यदि बोलीकर्ता द्वारा उद्धृत शब्दों और अंकों में कोई असंगति है और बोलीकर्ता यह स्वीकार नहीं करता है कि शब्दों में लिखी राशि अंकों में लिखी राशि से अधिक महत्वपूर्ण/प्रबल है।

मैं/हम यह समझता हूँ/हैं कि यह बोली सुरक्षा घोषणा को मान्य नहीं माना जाएगा यदि मैं/हम i) आपके द्वारा सफल बोलीकर्ता की अधिसूचना को प्राप्त करने या ii) मेरी/हमारी बोली की वैधता की समाप्ति के तीस दिनों के बाद जो भी पहले हो, सफल बोलीकर्ता नहीं हूँ/हैं।

(बोलीदाता का हस्ताक्षर एवं सील)

बोलीदाता का नाम : _____

कंपनी का नाम : _____

(पूरे पते सहित) : _____

दिनांक : _____

स्थान : _____

फॉर्म - IV: बोलीदाता का प्रमाण पत्र

(व्य विभाग, भारत सरकार के अंतर्गत जारी O.M. No. 6/18/2019-PPD दिनांक 23/7/2020)

मेसर्स _____ में _____ पंजीकृत कार्यालय के साथ निम्नलिखित को प्रमाणित करते हैं:-

- यह कि, हमारी कंपनी आयुर्विज्ञान में राष्ट्रीय परीक्षा बोर्ड, नई दिल्ली द्वारा जारी **संपर्क केंद्र एवं EPABX सिस्टम (सेकंड कॉल) के उन्नयन और वार्षिक रखरखाव अनुबंध के लिए निविदा हेतु** के लिए एक बोलीदाता है;
- यह कि, मेसर्स _____ भारत में पंजीकृत एक फर्म / कंपनी है और पूर्ण स्वामित्व वाली भारतीय कंपनी है;
- यह कि, मेसर्स _____ भारतीय मूल की एक फर्म/कंपनी है और ऐसे देश से नहीं है जो भारत के साथ भूमि सीमा साझा करता है।

इसके अलावा, यदि उपरोक्त कथनों को गलत पाया जाता है, तो मेसर्स _____ अनुबंध की तत्काल समाप्ति और कानून के अनुसार आगे की कानूनी कार्रवाई के लिए उत्तरदायी है।

(बोलीदाता का हस्ताक्षर एवं सील)

बोलीदाता का नाम : _____

कंपनी का नाम : _____

(पूरे पते सहित) : _____

दिनांक : _____

स्थान : _____

फॉर्म - V: स्व-घोषणा - कोई ब्लैकलिस्टिंग नहीं

सेवा में,

मानद कार्यकारी निदेशक
आयुर्विज्ञान में राष्ट्रीय परीक्षा बोर्ड
अंसारी नगर, नई दिल्ली

महोदय,

आयुर्विज्ञान में राष्ट्रीय परीक्षा बोर्ड को **संपर्क केंद्र एवं EPABX सिस्टम (सेकंड कॉल) के उन्नयन और वार्षिक रखरखाव अनुबंध के लिए निविदा** के जवाब में, मैं/हम एतद् द्वारा घोषणा करता/करते हूँ/हैं कि वर्तमान में हमारी फर्म/कंपनी का बेदाग रिकॉर्ड है और किसी भी राज्य/केंद्र सरकार/पीएसयू/स्वायत्त निकाय द्वारा अनिश्चित काल के लिए या किसी विशेष अवधि के लिए भ्रष्ट और धोखाधड़ी प्रथाओं के लिए अपात्र घोषित नहीं किया गया है।

हम यह भी घोषणा करते हैं कि वर्तमान में हमारी फर्म/कंपनी को किसी भी राज्य/केंद्र सरकार/पीएसयू/स्वायत्त निकाय द्वारा बोली प्रस्तुत करने की तिथि पर भ्रष्ट और धोखाधड़ी प्रथाओं के अलावा अन्य कारणों से काली सूची में नहीं डाला गया है और अपात्र घोषित नहीं किया गया है।

यदि यह घोषणा गलत पाई जाती है तो किसी भी अन्य कार्रवाई पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, मेरी/हमारी जमानत पूरी तरह से जब्त कर ली जा सकती है और निविदा यदि कोई हो तो स्वीकृत सीमा तक निरस्त किया जा सकती है।

सधन्यवाद,

भवदीय,

हस्ताक्षर

.....

नाम

.....

बोलीदाता की सील

.....

स्थान

दिनांक

**Tender for Upgradation and Annual Maintenance
Contract (AMC) of Contact Centre & EPABX System
(2nd Call)**

2022



**National Board of Examinations in Medical Sciences
New Delhi**

www.natboard.edu.in



Fact Sheet

Sr. No.	Particulars	Details
1	Tender for	Upgradation and Annual Maintenance Contract (AMC) of Contact Centre & EPABX System (2 nd Call)
2	Type of Tender	Open, Single Stage Two Envelops System (Two Bid System)
3	Publication Date	23.09.2022
4	Selection Method	Least Cost System (LCS)
5	Tender Documents available at	https://natboard.edu.in/tenders.php https://eprocure.gov.in/epublish/app
6	Earnest Money Deposit	NIL
7	Nodal Officer	Joint Director (Administration) National Board of Examinations in Medical Sciences
8	Pre-Bid Meeting	06.10.2022 at 15:00pm (at NBEMS Office, Sector-9, Dwarka, New Delhi)
9	Last date of bid submission	14.10.2022 at 12:00 noon (at National Board of Examinations in Medical Sciences, NAMS Building, Ansari Nagar, New Delhi - 110029)
10	Opening of bids	14.10.2022 at 4:30 pm (at NBEMS Office, Sector-9, Dwarka, New Delhi)
11	Opening of Financial bids	Shall be communicated later
12	Commencement of Contract	01.12.2022

Table of Content

A. Scope of Work /Technical Specification.....	
B. Eligibility Criteria	
I. List of Documents to be attached at the time of the submission of the bid.	
C. Instructions to the Bidder	
I. Tender Document	
II. Clarification Requests by Bidder	
III. Security Deposit/EMD	
IV. Schedule of Rates	
V. NBEMS 's right to Accept or Reject a Bid	
VI. Type of Tender & Submission of Bid	
VII. Evaluation process.....	
VIII. Payment Terms	
IX. Other Instruction.....	
General Terms and Conditions (GCC)	
I. Awarding of the Contact:	
II. Performance Security Deposit (SD)	
III. Modification in Scope of Work	
IV. Assignment or Subletting of the Contract	
V. Confidentiality.....	
VI. Cancellation by Default:	
VII. Period of Bid Validity	
VIII. Contract Duration	
IX. Termination Clause	
X. Disclaimer	
XI. Jurisdiction	
Form I: PRE-QUALIFICATION-CUM-TECHNICAL BID	
Form II: FINANCIAL BID	
Form III: Bid Security Declaration	
Form IV: CERTIFICATE of the BIDDER	
Form V: Self- Declaration – No Blacklisting	



National Board of Examinations in Medical Sciences

(Autonomous body of Ministry of Health & Family Welfare, Govt. of India)

NAMS Building, Medical Enclave, Ansari Nagar

New Delhi - 110029

No.: NBEMS/GA/Tender/EPABX/2022

dated: 23.09.2022

Tender for Upgradation and Annual Maintenance Contract (AMC) of Contact Centre & EPABX System 2nd Call

The National Board of Examinations in Medical Sciences (NBEMS) is an autonomous body of Ministry of Health and Family Welfare (MOHFW), Govt. of India, entrusted with the task of conducting uniform and high standard exams at Post Graduation level in the field of Modern Medicine. All entrance tests for admission to Medical courses, with the exception of NEET (UG) are being conducted by the NBEMS. Additionally, the NBEMS conducts Three-year Post Graduation level course namely the Diplomate of National Board (DNB) and a Two years Fellowship Courses.

2. NBEMS invites Tender under two bid system (Technical & Financial) **for Upgradation and Annual Maintenance Contract (AMC) of Contact Centre & EPABX System 2nd Call**. This invitation to bid is open to all Bidders meeting the pre-qualification criteria as mentioned in this Tender Document.

3. The Tender document can be downloaded from NBEMS's web site (www.natboard.edu.in) or Central Public Procurement Portal (<https://eprocure.gov.in/epublish/app>).

C. Scope of Work / Technical Specifications

This Tender document is to invite bids for Upgradation and Annual Maintenance Contract (AMC) of Contact Centre & EPABX System 2nd Call with the following specifications:

SN	Particulars
1	<p>Upgradation of existing Mitel Contact Center to Micc Solidus 9.x -- (installed at Dwarka Office)</p> <p>Upgradation of existing AASTRA MX One Call Manager 4.x to MX One 6.0 or OEM released latest version. -(installed at Dwarka Office)</p>
2	<p>Maintenance of Ericsson BP 250 DIGITAL EPABX SYSTEM 2ND CALL (installed at Dwarka Office)</p> <p>01 Ericsson PRI Card</p> <p>08 Digital Port</p> <p>96 Analog Extension port with 04 port Voice mail</p> <p>04 port BRI line</p> <p>Ericsson Operator CONSOL 4224-01</p> <p>Ericsson Digital Phone 4222-05</p>
3	<p>Maintenance of GSM Gateway(Syntel Neos 16S)-(installed at Dwarka Office)</p> <p>01 PRI Card</p> <p>12 GSM Port</p>
4	<p>Maintenance of Ericsson BP 250 DIGITAL EPABX SYSTEM 2ND CALL(installed at NBEMS Ansari Nagar Office)</p> <p>01 PRI Card</p> <p>08 Digital Port & 20 Analog Extn. Port</p> <p>04 Port Voice Mail</p> <p>04 Port BRI Ericsson Keyphone-04</p>
5	Maintenance of Cabling
6	<p>Microsoft Server 2019(OS)* (compatible with above mentioned software's system)</p> <p>* Software</p>
7	<p>Licenses have to be installed at the local machines either by uploading into the system directly from the internet/cloud or by downloading as a file into a PC and then uploading into the system.</p> <p>Supplier has to keep a backup of the running software and firmware in the system and must be used to restore the system in case of any issue upgrading with the new license.</p>
8	All above upgradation should be compatible with the existing EPABX System 2nd Calls
9	The AMC charges will be paid on Quarterly basis at the end of every quarter after receiving the bill from vendor side.
10	All maintenance services should be provided by vendor 9.30am to 06.30pm

D. Eligibility Criteria

The bids of only those firms will be considered which satisfy the following eligibility criteria:

- i. The Bidder should be registered with the Appropriate Authority and have Income Tax Permanent Account Number **(PAN) and GST Registration.**
- ii. **Experience:** The Firm should have experience of work in Maintenance of Contact Centre & EPABX System 2nd Calls of Government Organizations **during last 3 years.**
- iii. The Average Annual Income (during last 3 years) of the Firm in the last 3 financial years i.e. (2018-19, 2019-20 and 2020-21) should be minimum **Rs. 7 lakhs (Rupees Seven Lakh).**
- iv. Bidder **should not be black listed** by any Government departments, PSUs or any other organization in respect of any assignment or behavior. A certificate in this regard required to be submitted as per format in (Form V).
- v. Bids not satisfying the above eligibility criteria / not accompanied by the requisite documentary proofs shall be rejected on Technical grounds and shall not be considered further for evaluation of Bids.
- vi. Location: Vendor **should have its registered office/Branch Office/Service Centre/ in Delhi-NCR** and shall submit a proof of the same.

List of Document to be attached at the time of submission of the bid:

- i. All the documents are mandatory; failure to submit any document will result in disqualification of the bid at technical bid stage only.
- ii. Firm registration certificate/relevant supporting documents.
- iii. Permanent Account Number (PAN) and GST Registration of the Firm.
- iv. Income tax returns/Audited financial statements of past three financial years.
- v. Experience Certificates/ Work-Orders in support of experience.
- vi. Pre-Qualification cum Technical Bid as per **Form I**
- vii. Financial Bid as per **Form II**
- viii. Bid Security Declaration as per **Form III**
- ix. CERTIFICATE of the BIDDER as per **Form IV**
- x. Self- Declaration – No Blacklisting as per **Form V**

C. Instructions to the Bidder

I. Tender Document:

1. Bidder shall submit the Tender Documents duly signed and stamped on each page of tender as a token of his acceptance along with his bid.
2. Bid shall remain valid for 90 days from the date of opening of the Technical Bid.

II. Clarification Requests by Bidder

1. Although the details presented in this Tender Documents consisting of conditions of contract, scope of work and technical specifications have been compiled with all reasonable care, it is the Bidder's responsibility to ensure that the information provided is adequate and clearly understood.
2. Bidder shall examine the Tender documents thoroughly in all respect.
3. Any failure by Bidder to comply with the aforesaid requirements shall not absolve the Bidder from liability, after subsequent award of contract, from performing the work in accordance with the Tender Documents

III. Security Deposit/EMD

1. No EMD is required to be submitted as per the current instructions of the Govt. of India. However, the bidder is required to submit a bid security declaration on non-judicial stamp paper and as per prescribed format (Form III).
2. The Successful bidder shall be required to deposit Performance Security equivalent to 3% of contract value to NBEMS as per norms.

IV. Schedule of Rates

1. The schedule of Rates shall be read in conjunction with all other sections of Tender documents.
2. The rates quoted by the bidder shall be firm and fixed for the period of the tendered works, unless stated otherwise. Taxes will be paid extra, as applicable.
3. If any variation in description is noticed, the bid is liable to be rejected. In any case, bidder shall be presumed to have quoted against the description of work and the same shall be binding on the bidder.
4. Rates quoted shall be in Indian Rupees (INR) Only.
5. Bidder shall quote rates both in figures as well as in words.

V. NBEMS 's right to Accept or Reject a Bid

1. NBEMS reserves the right to terminate this tender process at any time prior to signing of the contract with successful bidder without assigning any reason thereof and shall not be liable to any bidder /party in any manner either directly or indirectly.

2. NBEMS reserves the right to accept or reject any Bid in whole or part, or to annul the bidding process or to reject all Bids with or without notice or reasons. NBEMS shall bear no liability whatsoever consequent upon such decisions. Conditional tenders shall be rejected.

3. NBEMS shall not be obliged to furnish any information / clarification / explanation to the unsuccessful Bidders as regards non-acceptance of their Bids.

VI. Type of Tender & Submission of Bid

Tender Type: Open, Single Stage Two Envelops System (Two Bid System) shall be followed by NBEMS to determine the successful bidder. The firm (bidder) should bifurcate their bids in two separate envelops, (with appropriate superscriptions), and submit the same in one sealed envelope as indicated below:

1) Envelope I: The First Envelope, called the Technical Bid, should contain EMD/Bid Security Declaration, Eligibility/ Technical Details, Xerox copies of documents sought in the tender, Performance Aspects and Commercial Terms and Conditions (except Price/Quotation).

2) Envelope II: In the Second Envelope, called the Financial Bid, the bidder should submit their Price Quotation/Financial Details.

3) Master Envelope: Envelopes I and II should be sealed separately and shall be put inside an outer cover and super scribed as "**Tender for Upgradation and Annual Maintenance Contract (AMC) of Contact Centre & EPABX System 2nd Call**". The tenders must be addressed to Hony. Executive Director, National Board of Examinations in Medical Sciences.

4) Interested bidders may **submit their Sealed Bids by 12 noon of 14.10.2022 (last date)**, in a tender box kept at following address: **National Board of Examinations in Medical Sciences, NAMS Building, Medical Enclave, Ansari Nagar, Mahatma Gandhi Marg, New Delhi – 110029**

5) The Envelopes containing the Technical Bid shall be **opened on the same day at 4:30 pm** at the NBEMS office at the following address: **National Board of Examinations in Medical Sciences, (Opposite Dwarka Courts) PSP Area, Sector 9, Dwarka, New Delhi – 110075**

6) Technical Bids shall be scrutinised and evaluated by NBEMS 's Tender Evaluation Committee with reference to the parameters prescribed in the tender documents, and responsive, eligible and technically compliant bidders shall be decided.

7) Thereafter, in the Second instance, Financial Bids of only Technically Compliant offers (as decided in the first instance above) shall be opened at NBEMS Dwarka Office for further scrutiny, evaluation. The date and time for Financial Bid Opening shall be communicated through Email. Only Technically compliant Bids shall be opened.

8) Unsigned or unstamped tender shall not be accepted.

9) Any Bid received by NBEMS after the last date of submission of Bids shall be summarily rejected. NBEMS shall not be responsible for any postal delay or non-receipt / non-delivery / incomplete Bid documents. No further correspondence on this will be entertained.

VII. Evaluation Process :

b) Detailed technical evaluation shall be carried out by Tender Evaluation Committee pursuant to Technical prerequisite /criteria and other conditions in the Tender Document to determine the substantial responsiveness of each 'Bidder'. For this clause, the substantially responsive bid is one that conforms to all the eligibility terms and conditions (mandatory as well as preferable/optional) of the tender without any material deviation.

i) Technical Proposal Evaluation:

As a first step, the Technical proposal of each bidder would be evaluated against the technical documents/specifications/eligibility criteria mentioned in the Tender Document and requirements of NBEMS.

ii) Financial Proposal Evaluation:

Financial Bids of only Technically Compliant offers (as decided in the first instance above) shall be opened at NBEMS Dwarka Office as per the schedule, for further scrutiny, evaluation, ranking and placement of contract.

VIII. Payment Terms :

The payment shall be made against the services provided by firm, subject to the following terms and conditions:

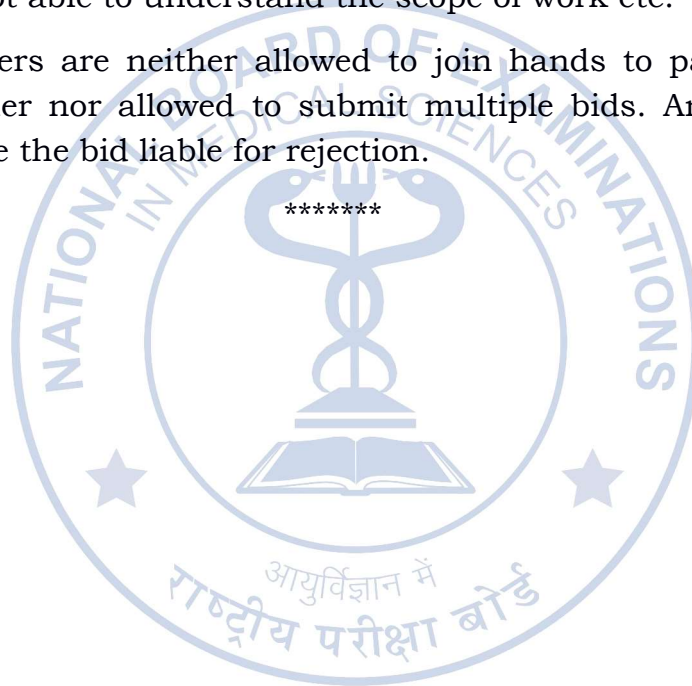
- i). The payment during the entire contract period shall be made in accordance with the financial bid submitted by the selected bidder and accepted by NBEMS. No price variation would be allowed during the contract period. The financial price quoted by the contracting firm shall be final. No request for extra payment on account of increase in price on whatever account will be entertained.
- ii). The price offered by the bidders will be inclusive of all expenses/ cost. Only GST will be payable extra (if applicable).
- iii). TDS under Income tax will be deducted at applicable rates.
- iv). AMC charges shall be paid on quarterly basis, on submission of bill(s), subject to satisfactory completion of work.
- v). NBEMS reserves the right to deduct amount from the bill raised by the firm as may be considered reasonable for unsatisfactory services or delay in providing of services. The decision of NBEMS will be the final in this regard.

IX. Other Instructions:

- i). At any time prior to the last date of submission of bids, NBEMS may modify the tender document without assigning any reasons.
- ii). Any modifications in tender document or reply to queries shall be hosted on www.natboard.edu.in
- iii). NBEMS at its discretion may extend the last date for the receipt of Bids.
- iv). The Responses should be typewritten or handwritten but there should not be any overwriting or cutting. Correction, if any, shall be made by neatly crossing out, initialing, dating and rewriting. The name and signature of bidder's authorized person should appear on each page of the application. All pages of the Tender document to be numbered and submitted as a package along with forwarding letter on Bidder's letter head.
- v). All information called for in the enclosed forms should be furnished against the respective columns in the forms. If information is furnished in a separate document, reference to the same should be given against respective columns in such cases. If any particular query is not applicable, it should be stated as "Not Applicable". However, the bidders are cautioned that not giving

complete information called for in the Tender Forms or not giving it in clear terms or making any change in the prescribed forms or deliberately suppressing the information may result in the bidder being summarily disqualified. Tenders made by Email and those received late will not be entertained.

- vi). When any offer is submitted pursuant to this tender, it shall be presumed by NBEMS that the bidder has fully ascertained and ensured about its eligibility, under the respective governing laws and regulatory regimen, and it has necessary approvals and permission, and suffers no disability in law or otherwise to act as such.
- vii). Even though bidder may satisfy the qualifying criteria, they are liable for disqualification if they have a record of poor performance or not able to understand the scope of work etc.
- viii). Bidders are neither allowed to join hands to participate in the Tender nor allowed to submit multiple bids. Any such act will make the bid liable for rejection.



General Terms and Conditions (GCC)

I. Awarding of the Contract:

1. Successful bidder shall be issued with the 'Notice of Award of Contract'. The bidder will be required to submit the acceptance of the 'Notice of Award of Contract'.
2. Successful bidder will return one copy of the 'Notice of Award of Contract' to NBEMS duly acknowledged, accepted and signed by the authorized signatory, within three (3) days of receipt of the same.
3. Successful Bidder shall have to enter into an Agreement on the prescribed form on anon-judicial Stamp Paper of Rs. 100/- and furnish a Performance Security Deposit within 7 days from the date of issue of 'Notice of Award of Contract' and in case of failure to do so, the NBEMS shall have right to terminate the arrangement and forfeit the Earnest Money Deposit.

II. Performance Security Deposit (SD)

1. The successful bidder who is awarded the contract shall be required to deposit a Performance Security Deposit @ 3% of the total value of the contract in the form of Demand draft / Bank Guarantee / Fixed Deposit from any Scheduled Commercial Bank drawn in favour of National Board of Examinations in Medical Sciences, New Delhi covering the period of contract and 60 days beyond the contract period.
2. In case, the contract is further extended beyond the initial period, the Performance Security Deposit will have to be accordingly extended / renewed by the successful bidder.
3. All incidental charges whatsoever such as premium, commission etc. with respect to Bank Guarantee shall be borne by successful bidder.
4. Non-deposit of PBG within the stipulated time shall render the contract invalid and may also lead to forfeiture of EMD, at the discretion of NBEMS. No interest shall be paid on the Performance Security Deposit.
5. If the successful bidder backs out after award of contract or violates any of the clauses of contract to be entered into with it, Performance Security Deposit along with Earnest Money would be liable to be forfeited and bidder shall be debarred from further tendering in NBEMS for a period of two years at discretion of NBEMS.
6. After the expiry of the Contract period, the Security Deposit/ Performance Bank Guarantee shall be returned subject to there being no claims.

III. Modification in Scope of Work

NBEMS may, at any time, during the period of the contract may increase/decrease the scope of work, without creating any liability of NBEMS for compensation on any grounds, whatsoever due to this change. In such a case, the Agency shall perform the service in the increased/decreased quantity at the same contract rates within the time stipulated.

IV. Assignment or Subletting of the Contract

No part of the Contract shall be sub-let or assigned without the prior written permission of NBEMS nor shall any transfer be made by power of attorney authorizing others to receive payments on behalf of the Bidder. Such consent even if provided shall not relieve the Agency from any liability or any obligation under the contract.

V. Confidentiality

1. The Contractor shall take all precautions not to disclose, divulge and/or disseminate any confidential information to third party, the proprietary information or security arrangements (including but not limited to Assignment Instructions, Schedules and other subsequent Agreements) and/or information of NBEMS. The obligation is not limited to any scope and Bidder shall be held responsible in case of breach of confidentiality of NBEMS 's information.

2. If the NBEMS receives enquiries from Press / News / Media/ Radio / Television or other bodies / persons, the same shall be referred by the bidder to NBEMS immediately on receipt of such queries.

VI. Cancellation by Default:

1. NBEMS may without prejudice to any other remedy for breach of terms and conditions of the Tender and the contract (including forfeiture of Performance Security send a written notice to the vendor and thereby, terminate the work / task in whole or in part as per the terms and conditions specified in the contract with successful bidder/vendor.

2. If the vendor fails to deliver or complete the job assigned in the terms and conditions within the time period (s) specified in the Tender.

3. If the vendor fails to perform any other obligations under the terms and conditions as specified in the contract.

VII. Period of Bid Validity

Bids shall remain valid for 90 days from the date of Bid Opening. Any Bid valid for a shorter period than the period specified shall be rejected as non-responsive. In exceptional cases, NBEMS may seek extension of the bid validity period, where the process could not be completed for any

reason.

VIII. Contract Duration:

The contract shall be initially awarded for the 3 years, which may be extended further for a period of 2 years based on the performance of the bidder and Mutual Consent of both the parties.

IX. Termination Clause

1. The agreement under this tender may be terminated by the NBEMS, either partly or fully by giving One Month notice at any time without assigning any reason.

2. The bidder is also at liberty to terminate the contact by serving atleast three(03) Month notice.

3. The Contract may be terminated forthwith by the NBEMS by giving written notice to the bidder, if:

(a) In case of breach of any of the terms and conditions of the Contract by the Contractor, the Competent Authority of the NBEMS shall have the right to cancel the Contract without assigning any reason thereof, and nothing will be payable by the NBEMS and in that event and the Performance Security Deposit shall be forfeited.

(b) The Contractor goes bankrupt and becomes insolvent.

X. Disclaimer

Family Members of NBEMS employees or their relatives are prohibited from participation in this bid.

XI. Jurisdiction

1. All differences and disputes arising out of or in connection with the Agreement shall be settled by mutual discussions and negotiations. If such disputes and differences cannot be settled and resolved by discussions and negotiations, then the same shall be referred to the Sole Arbitrator appointed by the Hony. Executive Director, NBEMS whose decision shall be final and binding on both the parties.

2. Judicial jurisdiction shall within New Delhi only.

Form I: PRE-QUALIFICATION-CUM-TECHNICAL BID

Sr. No	Particulars	Details		
1	Name of the Bidder Firm			
2	Address			
	Telephone No. / Fax No.			
	E-Mail Address:			
3	Name & Address of the officer to whom all references shall be made regarding this tender			
	Telephone / Fax / Mobile			
4	Type of Firm (Proprietorship/ Partnership/Pvt. Ltd. etc.)			
5	Earnest Money Deposit	- Deleted -		
6	Registration Details (Attach relevant documents):			
	Document Type	Registration No. & Date	Details	
			Yes/No	At Page No.
	a) Company Registration No.			
	b) PAN Number			
	c) GSTIN			
	d) MSME/NSIC Registration			
7	Annual Turnover for the last three Financial years	Turnover (In INR)		
	d) F.Y. 2018-19*			
	e) F.Y. 2019-20*			
	f) F.Y. 2020-21*			
8	Experience Details:			
	Organization	Details of Works/Services	Value	Period

* Attach Balance Sheet, P&L A/c, ITR and Certificate from CA for all FYs.

I certify that the above particulars are correct. In the event of any information found to be incorrect, NBEMS is at liberty to reject the proposal.

Date: _____

Signature: _____

SEAL: _____

Name & Designation: _____

Form II: FINANCIAL BID

I/We, on behalf of M/ssubmit our Financial **Bid/Tender for Upgradation and Annual Maintenance Contract (AMC) of Contact Centre & EPABX System 2nd Call** as per the Scope of work given in this Tender document in accordance with the terms and conditions

Sl. No.	Description of Items	Amount (in INR) (Excluding GST)
1.	Upgradation Charges of Contact Centre Softwares as per Work-Scope (One Time Charges)	
2.	Microsoft Windows Server 2019 compatible with mentioned software systems (One Time Charges)	
3.	Annual Maintenance Contract (AMC) of Contact Centre & EPABX System 2nd Call as per Work Scope (Quote for a period of 3 Years)	
Total Amount (1 + 2 + 3)		
Total Amount (in words) _____		

Note:

(vii) L1 will be decided based on Total Amount.

(viii) Rates to be quoted in Absolute Numbers upto 2 Decimal places only.

(ix) Quoted rates should be excluding GST, the same will be payable as per prevailing rates, as per norms (if applicable).

(x) Quoted rates should be free from pre-conditions regarding payments, etc., otherwise offers are liable to be rejected. Conditional offers will not be accepted.

(xi) Rates are to be quoted strictly as per the above format. No modification is allowed in the format.

(xii) Statutory Changes in tax rate if any shall be borne by NBEMS. Deductions shall be made by NBEMS as per statutory rates and norms wherever applicable.

We undertake that the rates quoted above by us will not change during the Contract period and its extended period. We also accept the payment schedule/payment terms.

Place: _____ **Signature and Seal:** _____

Date: _____ **Name and Designation:** _____

Form III: Bid Security Declaration

[Department of Expenditure (P.P.D.) OM No. F.9/4/2020-PPD dated 12/11/2020]

To,

The Honorary Executive Director.
National Board of Examinations in Medical Sciences,
Ansari Nagar, New Delhi

Sir,

I/We..... the undersigned, declare that: I/We understand that bids must be supported by a Bid Securing Declaration. I/We accept that I/We may be disqualified from bidding for any contract with you/ NBEMS for a period of two years from the date of notification if I am /We are in a breach of any obligation under the bid conditions, because I/We

- e) have withdrawn/modified/amended, impairs or derogates from the tender, my/our Bid during the period of bid validity or its extended period, if any; or
- f) having been notified of the acceptance of our Bid by the purchaser during the period of bid validity (i) fail or reuse to execute the contract, if required, or (ii) fail or refuse to furnish the Performance Bank Guarantee, in accordance with the Instructions to Bidders.
- g) If the bidder is found indulging in any corrupt, fraudulent or other malpractice in respect of the bid; or
- h) If there is a discrepancy between words and figures quoted by the bidder and the bidder does not accept that the amount in words prevails over amount in figure.

I/We understand this Bid Securing Declaration shall cease to be valid if I am/we are not the successful Bidder, upon the earlier of (i) the receipt of your notification of the name of the successful Bidder; or (ii) thirty days after the expiration of the validity of my/our Bid.

(Sign & Seal of Bidder)

Name of the Bidder : _____

Company Name : _____

(With Full Address) : _____

Date : _____

Place : _____

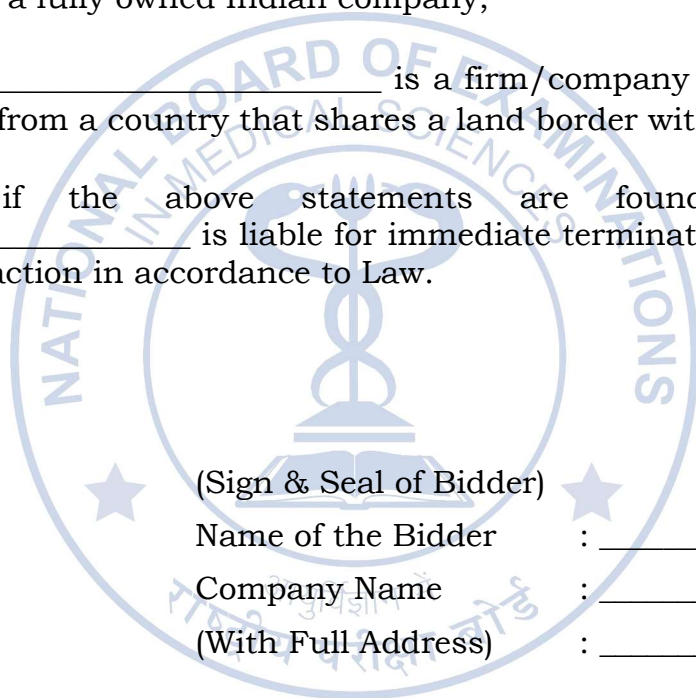
Form IV: CERTIFICATE of the BIDDER

(issued under Deptt. Of Expenditure, Govt. of India O.M. No. 6/18/2019-PPD dated 23/7/2020)

M/s. _____ with registered office at _____
hereby certify the following:

- d) That, our company is a Bidder for the Tender for **Upgradation and Annual Maintenance Contract (AMC) of Contact Centre & EPABX System 2nd Call** floated by the National Board of Examinations in Medical Sciences, New Delhi;
- e) That, M/s. _____ is a firm/company registered in India and is a fully owned Indian company;
- f) That, M/s. _____ is a firm/company of Indian origin and is NOT from a country that shares a land border with India.

Further, that if the above statements are found to be false, M/s. _____ is liable for immediate termination of the Contract and further legal action in accordance to Law.



(Sign & Seal of Bidder)

Name of the Bidder : _____

Company Name : _____

(With Full Address) : _____

Date : _____

Place : _____

Form V: Self- Declaration – No Blacklisting

To,

The Honorary Executive Director.
National Board of Examinations in Medical Sciences,
Ansari Nagar, New Delhi

Sir,

In response to the Tender for **Upgradation and Annual Maintenance Contract (AMC) of Contact Centre & EPABX System 2nd Call** to National Board of Examinations in Medical Sciences, I/We hereby declare that presently our firm/companyis having unblemished record and is not declared ineligible for corrupt & fraudulent practices either indefinitely or for a particular period of time by any State/Central Government/PSU/ Autonomous Body.

We further declare that presently our Firm/Company is not blacklisted and not declared ineligible for reasons other than corrupt & fraudulent practices by any State/ Central Government/PSU/ Autonomous Body on the date of Bid Submission.

If this declaration is found to be incorrect then without prejudice to any other action that may be taken, my /our security may be forfeited in full and the tender if any to the extent accepted may be cancelled.

Thanking you,

Yours faithfully,

Signatures

Name

Seal of the Bidder

Place

Date