Expression of Intrest(EOI)
for
New Setup of Call/Contact CENTER-2023

आयुर्विज्ञान में राष्ट्रीय परीक्षा बोर्ड, नई दिल्ली

National Board of Examinations in Medical Sciences

New Delhi

www.natboard.edu.in

तथ्य पत्रक / Fact Sheet

क्र. सं./ Sr. No.	ब्यौरे/Particulars	विवरण/Details
1	निविदा का प्रकार/Type of Tender	Expression of Interest (EOI) (Two Stage Bidding)
2	निविदा प्रकाशन तिथि/Tender Publication Date	05.06.2023
3	ईओआई प्रस्तुत करने की अंतिम तिथि और समय/Last Date and Time of Submisiion EOI	26.06.2023.12:00 noon (at National Board of Examinations in Medical Sciences, NAMS Building, Ansari Nagar, New Delhi – 110029
4	ईओआई खोलने की तिथि और समय Date and Time Opening of EOI	26.06.2023: 16:00 pm (at NBEMS Office, Sector-9, Dwarka, New Delhi)
5	दस्तावेज यहाँ उपलब्ध है/ Documents available at	https://natboard.edu.in/tender https://eprocure.gov.in/epublish/app
6	नोडल अधिकारी/Nodal Officer	अपर निदेशक (प्रशा०) आयुर्विज्ञान में राष्ट्रीय परीक्षा बोर्ड/ Additional Director (Admin), National Board of Examinations in Medical Sciences

---

No.: NBEMS/GA/Tenders/Call Center Setup/2023 dated: 05.06.2023

Expression of Interest (EOI) for New Setup of Call/Contact CENTER-2023

आयुर्विज्ञान में राष्ट्रीय परीक्षा बोर्ड (एनबीईएमएस), स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय (एमओएचएफडब्ल्यू), 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। नीट (यूजी) को छोड़कर मेडिकल पाठ्यक्रमों में प्रवेश के लिए सभी प्रवेश परीक्षाएं एनबीईएमएस द्वारा आयोजित की जाती हैं। इसके अतिरिक्त, एनबीईएमएस तीन वर्षीय स्नातकोत्तर स्तर के पाठ्यक्रम अर्थात् डिप्लोमेट ऑफ नेशनल बोर्ड (डीएनबी) और दो वर्ष का फैलोशिप पाठ्यक्रम आयोजित करता है।/ 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. एनबीईएमएस कॉल/संपर्क केंद्र सेवा प्रदाताओं से दो चरण की बोली के तहत एक्सप्रेशन ऑफ इंटरेस्ट (ईओआई) आमंत्रित करता है इस दस्तावेज़ में उल्लिखित पूर्व-योग्यता मानदंडों को पूरा करने वाले सभी बोलीदाताओं के लिए बोली लगाने का यह निमंत्रण खुला है। NBEMS invites Expresion of Interest (EOI) under Two stage bidiing from Call/Contact center Services Providers. This invitation to bid is open to all Bidders meeting the pre-qualification criteria as mentioned in this Document.

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।/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).

कार्य का दायरा / Scope of Work

Project type: Turnkey and the Call/Contact Center should be contemporary, advanced and robust.

The Call/Contact Center should have the following features/facility/specification.:

- Call Record Management (CRM) Application Software.
- Computer Telephone Integration (CTI).
- Interactive Voice Response (IVR) Menu System.
- Automatic Call Distribution (ACD).
- Computer Telephone Integration (CTI).
- Call Logger/ Recording.
- Call Centre Application.
- Dialer.
- Data Analytics and Reporting.
- IT Infrastructure.
- Information Security & Privacy.

- The awarded bidders will provide and installed all relevant Hardware and Software except furniture's with latest/higher specifications. All the hardware and software items being procured should have 3 years onsite comprehensive warranty.
- New setup should have compatible with latest Operating Systems of Windows.
- 3 Years Comprehensive AMC (Post Warranty) will be provided by the bidder.
- Training will be provided by the bidder to NBEMS Call/Contact center employees.
- The new setup should have the facility of accepting at least 10 seated contact center and PRI connection with EPABX Systems.

NATIONAL BOARD OF EXAMINATIONS IN MEDICAL SCIENCES
आयुर्विज्ञान में राष्ट्रीय परीक्षा बोर्ड

पात्रता मानदंड/Eligibility Criteria

केवल उन्हीं फर्मों की बोलियों पर विचार किया जाएगा जो निम्नलिखित पात्रता मानदंडों को पूरा करती हैं/The bids of only those firms will be considered which satisfy the following eligibility criteria:

- बोलीकर्ता को उपयुक्त प्राधिकारी के साथ पंजीकृत होना चाहिए और उसके पास आयकर स्थायी खाता संख्या **(पैन) और जीएसटी पंजीकरण** होना चाहिए।/The Bidder should be registered with the Appropriate Authority and have Income Tax Permanent Account Number **(PAN) and GST Registration.**
- **अनुभव:** फर्म को पिछले **3** वर्षों के दौरान सरकारी संगठनों में कॉल/संपर्क केंद्र की स्थापना में काम करने का अनुभव होना चाहिए / **Experience:** The Firm should have experience of work in setup of Call/Contact Center in Government Organizations during **last 3 years**.
- पिछले 3 वित्तीय वर्षों यानी (2019-20, 2020-21 और 2021-22) में फर्म का औसत वार्षिक कारोबार (पिछले 3 वर्षों के दौरान) न्यूनतम 50 लाख रुपये होना चाहिए। I/The Average Annual Turnover (during last 3 years) of the Firm in the last 3 financial years i.e. (2019-20, 2020-21 and 2021-22) should be minimum **Rs.50 Lakh.**
- बोलीदाता का कार्यालय एनसीटी/एनसीआर में होना चाहिए The Bidder should have its Office in NCT/NCR.
- बोली लगाने वाले के पास ओईएम प्राधिकार प्रमाणपत्र होना चाहिए (यदि कंपनी ओईएम नहीं है) The bidder should have OEM Authorization Certificate(In case the company is not an OEM)
- बोली प्रस्तुत करने के समय किसी भी असाइनमेंट या व्यवहार के संबंध में किसी भी सरकारी विभाग, पीएसयू या किसी अन्य संगठन द्वारा बोलीदाता को काली सूची में नहीं डाला जाना चाहिए। इस संबंध में में दिए गए प्रारूप के अनुसार एक प्रमाण पत्र प्रस्तुत किया जाना आवश्यक है।/Bidder **should not be black listed** by any Government departments, PSUs or any other organization in respect of any assignment or behavior at the time of submission of bid. A certificate in this regard required to be submitted as per format(I).
- उपरोक्त पात्रता मानदंड को पूरा नहीं करने वाली/अपेक्षित दस्तावेजी प्रमाणों के साथ न होने वाली बोलियों को तकनीकी आधार पर खारिज कर दिया जाएगा और बोलियों के मूल्यांकन के लिए आगे विचार नहीं किया जाएगा।/ 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.

Bidder Details

<table>
<tr><th>क्र. सं./Sr. No</th><th>ब्यौरे/Particulars</th><th colspan="3">विवरण/Details</th></tr>
<tr><td>1</td><td>बोलीकर्ता फर्म का नाम/Name of the Bidder Firm</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">2</td><td>पता/Address</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>टेलीफोन नंबर/फैक्स नंबर/Telephone No. / Fax No.</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>ई-मेल पता/E-Mail Address:</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">3</td><td>उस अधिकारी का नाम एवं पता जिन्हें निविदा से संबंधित सभी संदर्भ दिए जाएंगे/Name & Address of the officer to whom all references shall be made regarding this tender</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>टेलीफोन / फैक्स / मोबाइल/ Telephone / Fax / Mobile</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>4</td><td>फर्म का प्रकार (स्वामित्व/ साझेदारी/ प्राइवेट लिमिटेड आदि)/Type of Firm (Proprietorship/ Partnership/Pvt. Ltd. etc.)</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="12">5</td><td colspan="4">पंजीकरण विवरण (प्रासंगिक दस्तावेज संलग्न करें)//Registration Details (Attach relevant documents):</td></tr>
<tr><td rowspan="2">दस्तावेज प्रकार/Document Type</td><td rowspan="2">पंजीकरण संख्या एवं तिथि/Registration No. & Date</td><td colspan="2">विवरण/Details</td></tr>
<tr><td>हाँ/नहीं/ Yes/No</td><td>पृष्ठ सं. पर/ At Page No.</td></tr>
<tr><td>a) कंपनी की पंजीकरण संख्या/ Company Registration No.</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>b) पैन संख्या/PAN Number</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>c) GSTIN</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>d) MSME/NSIC पंजीकरण/MSME/NSIC Registration</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>6</td><td>पिछले तीन वित्तीय वर्षों का वार्षिक कारोबार/Annual Turnover for the last three Financial years</td><td>कारोबार (रुपये में)/ Turnover (In INR)</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>a) F.Y. 2019-20*</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>b) F.Y. 2020-21*</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>c) F.Y. 2021-22*</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>7</td><td colspan="4">अनुभव विवरण/Experience Details:</td></tr>
<tr><td></td><td>संगठन/Organization</td><td>कार्य/सेवाओं का विवरण/Details of Works/Services</td><td>मूल्य/Value</td><td>अवधि/Period</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

*** सभी वित्तीय वर्षों के लिए बैलेंस शीट, P&L A/c, ITR और CA से प्रमाण पत्र संलग्न करें। / Attach Balance Sheet, P&L A/c, ITR and Certificate from CA for all FYs.**

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

हस्ताक्षर/Signature: ____________________________

दिनांक/Date:

सील/SEAL:

नाम एवं पदनाम/Name & Designation: ________________

संलग्नक I/Annexure-I

स्व-घोषणा - कोई ब्लैकलिस्टिंग नहीं/
Self- Declaration – No Blacklisting

सेवा में/To,
मानद कार्यकारी निदेशक/The Honorary Executive Director.
आयुर्विज्ञान में राष्ट्रीय परीक्षा बोर्ड/
National Board of Examinations in Medical Sciences,
अंसारी नगर, नई दिल्ली/Ansari Nagar, New Delhi

महोदय/Sir,

आयुर्विज्ञान में राष्ट्रीय परीक्षा बोर्ड को नया कॉल/संपर्क केंद्र सेटअप) हेतु रुचि की अभिव्यक्ति (ईओआई) 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।/In response to the Expression of Enterest(EOI) for new Call/Contact Center Setup to National Board of Examinations in Medical Sciences, I/We hereby declare that presently our firm/company ....is 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.

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 ब्लैकलिस्ट में नहीं डाला गयी है और अपात्र घोषित नहीं की गयी है।/ 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.

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 यदि कोई निविदा स्वीकार की जाती है तो उसे रद्द किया जा सकता है।/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.

सधन्यवाद/Thanking you,
भवदीय/Yours faithfully,

हस्ताक्षर/Signatures ....
नाम/Name ....
बोलीकर्ता की सील/Seal of the Bidder ....
स्थान/Place ....

दिनांक/Date ....

Bid Security Declaration

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

a) 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
b) 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.
c) If the bidder is found indulging in any corrupt, fraudulent or other malpractice in respect of the bid; or
d) 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 : ____________