अस्वीकरण : यह आरएफपी-मूलरूप से अंग्रेजी में लिखित आरएफपी का हिंदी अनुवाद है। यदि इसमें कोई विसंगति परिलक्षित होती है तो अंग्रेजी में लिखित आरएफपी ही मान्य होगी।

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA
भारत सरकार /Government of India

संदर्भ संख्या**IT-6/1/4(1)/2021-IT**

मोबाइल ऐप (अनापेक्षित व्यावसायिक संचार को प्रबंधित करने के लिए) और रिपोर्टिंग डैशबोर्ड/पोर्टल के विकास और रखरखाव

के लिए

प्रस्ताव अनुरोध

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (भादूविप्रा)

महानगर दूरसंचार भवन (जाकिर हुसैन कॉलेज के पास)

जवाहरलाल नेहरू मार्ग (ओल्ड मिंटो रोड)

नई दिल्ली: 110002

अस्वीकरण:

1. इस प्रस्ताव के लिए अनुरोध (आरएफपी) दस्तावेज में निहित सूचना या बाद में भादूविप्रा के द्वारा या भादूविप्रा की ओर से मौखिक या दस्तावेजी रूप में सूचना पैनल में शामिल बोलीदाता (ईबी) को प्रदान की गई सूचना ईबी को इस आरएफ़पी दस्तावेज में निर्धारित नियमों और शर्तों और उन अन्य नियम और शर्तों पर प्रदान की जाती है जिनके अधीन ऐसी जानकारी प्रदान की जाती है।
2. भादूविप्रा इस आरएफपी दस्तावेज़ में जानकारी की सटीकता, विश्वसनीयता या पूर्णता के बारे में कोई प्रतिवेदन या वारंटी नहीं देता है और भादूविप्रा के लिए यह संभव नहीं है कि वह इस दस्तावेज़ को पढ़ने या उपयोग करने वाले प्रत्येक पक्ष की जरूरतों पर विचार करे। आरएफपी में ऐसे बयान शामिल हैं जो काम के विवरण के संबंध में भादूविप्रा द्वारा किए गए विभिन्न अनुमानों और आकलनों को दर्शाते हैं। इस तरह की धारणाओं, आकलनों और बयानों में वह सभी जानकारी शामिल नहीं है जिसकी प्रत्येक बोलीदाता को आवश्यकता हो सकती है। प्रत्येक संभावित बोलीदाता को अपनी स्वयं की जांच और विश्लेषण करना चाहिए और इस आरएफपी दस्तावेज़ में प्रदान की गई जानकारी की सटीकता, विश्वसनीयता और पूर्णता की जांच करनी चाहिए और उपयुक्त स्रोतों से स्वतंत्र सलाह प्राप्त करनी चाहिए।
3. भादूविप्रा किसी भी संभावित बोलीदाता/फर्म/या किसी अन्य व्यक्ति के लिए किसी भी कानून (जिसमें बिना किसी सीमा के अनुबंध, क्षति के कानून शामिल हैं), इक्विटी के सिद्धांत, क्षतिपूर्ति या अन्यायपूर्ण संवर्धन या अन्यथा किसी भी हानि, व्यय के लिए कोई दायित्व नहीं लेगा, जो इस आरएफपी दस्तावेज़, आरएफ़पी दस्तावेज़ के किसी संभावित भाग, कार्यभार, किसी सूचना और भादूविप्रा या इसके किसी कर्मचारी द्वारा या उसकी तरफ से प्रदान की जाने वाली किसी भी अन्य सूचना, किसी परामर्श एजेंसी के कारण, या कार्यभार के लिए प्रक्रिया के चयन से उत्पन्न हो सकती है। भादूविप्रा इस आरएफपी में किसी भी बयान पर किसी भी बोली लगाने वाले की निर्भरता से उत्पन्न लापरवाही या अन्यथा किसी भी तरह से उत्तरदायी नहीं होगा।
4. प्रस्ताव प्राप्त करने में किसी भी देरी के लिए भादूविप्रा जिम्मेदार नहीं होगा। इस आरएफपी के जारी होने का अर्थ यह नहीं है कि भादूविप्रा किसी फर्म/एजेंसी का चयन करने या सेवाओं के लिए चयनित फर्म/एजेंसी, जैसा भी मामला हो, को नियुक्त करने के लिए बाध्य है और भादूविप्रा के पास आरएफपी दस्तावेज के जवाब में दाखिल किसी या सभी प्रस्तावों को किसी भी स्तर पर बिना कोई कारण बताए स्वीकार/अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित है। भादूविप्रा के पास आरएफ़पी आवेदन जमा करने वाले उन सभी बोलीदाताओं को सूचित करते हुए किसी भी स्तर पर प्रक्रिया को रोकने या वापस लेने का अधिकार भी सुरक्श्ति है।
5. यह आरएफपी दस्तावेज एक अनुबंध नहीं है और बोली जमा करने के लिए योग्य आवेदकों के अलावा किसी भी पक्ष के लिए भादूविप्रा द्वारा एक प्रस्ताव या निमंत्रण नहीं है। इस आरएफ़पी दस्तावेज़ का उद्देश्य ईबी को उनके प्रस्तावों में सहायता के लिए जानकारी प्रदान करना है। भादूविप्रा अपने पूर्ण विवेक से, लेकिन ऐसा करने के लिए किसी भी दायित्व के बिना, इस आरएफपी दस्तावेज़ में जानकारी को अद्यतन, संशोधित या पूरक कर सकता है।

सं. IT-6/1/4(1)/2021-IT दिनांक: 04 अक्टूबर, 2021

प्रति

मेसर्स टीम कंप्यूटर्स प्राइवेट लिमिटेड
मेसर्स फिमेट्रिक्स टेक्नोलॉजीज प्राइवेट लिमिटेड
मेसर्स स्पाइस डिजिटल लिमिटेड
मेसर्स नेटक्रिएटिव माइंड सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड
मेसर्स अकाल इंफॉर्मेशन सिस्टम्स लिमिटेड
मेसर्स रेड मैंगो एनालिटिक्स प्राइवेट लिमिटेड
(**केवल ट्राई पैनलबद्ध बोलीदाता)**

विषय: - मोबाइल ऐप (अनचाहे वाणिज्यिक संचार के प्रबंधन के लिए) और रिपोर्टिंग डैशबोर्ड/पोर्टल के विकास और रखरखाव के लिए आरएफपी

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (इसके बाद भादूविप्रा के रूप में संदर्भित) 'मोबाइल ऐप के विकास और रखरखाव (अनचाहे वाणिज्यिक संचार के प्रबंधन के लिए) और रिपोर्टिंग डैशबोर्ड/पोर्टल' के लिए ट्राई के पैनलबद्ध बोलीदाताओं (बाद में ईबी के रूप में संदर्भित) से इस आरएफपी के विवरण के अनुसार बोलियां आमंत्रित कर रहा है।

2. ईबी अपने वित्तीय प्रस्ताव को संलग्न प्रारूप (अनुलग्नक 'डी') के अनुसार ही प्रस्तुत करेंगे।

3. ईबी आरएफपी में उल्लिखित सभी तकनीकी/वाणिज्यिक नियमों और शर्तों को स्वीकार करेगा।

4. भादूविप्रा के पास बिना कोई कारण बताए किसी भी या सभी प्रस्तावों को अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित है।

5. **बोली पर हस्ताक्षर:** ईबी की ओर से हस्ताक्षर करने के लिए विधिवत अधिकृत व्यक्ति या व्यक्तियों द्वारा बोली पर हस्ताक्षर किए जाएंगे। ईबी द्वारा की गई त्रुटियों को ठीक करने के अलावा, बोली में कोई इंटरलाइनेशन, इरेज़र या ओवरराइटिंग नहीं होगी, इस मामले में इस तरह के सुधारों पर बोली पर हस्ताक्षर करने वाले व्यक्ति या व्यक्तियों द्वारा आद्याक्षर किया जाएगा।

6. **बोली प्रस्तुत करना**: इस आरएफपी के जवाब में, ईबी तकनीकी और वित्तीय बोली दो (02) अलग-अलग लिफाफों में प्रस्तुत करेगा, अर्थात। लिफाफा ए और लिफाफा बी। लिफाफा ए को 'तकनीकी बोली' के रूप में चिह्नित किया जाना चाहिए और लिफाफा बी को 'वित्तीय बोली' के रूप में चिह्नित किया जाना चाहिए और प्रत्येक लिफाफे में ईबी का नाम और पता होना चाहिए। फिर दो लिफाफों में से प्रत्येक को सील कर दिया जाएगा और 'मोबाइल ऐप के विकास और रखरखाव के लिए आरएफपी (अवांछित वाणिज्यिक संचार के प्रबंधन के लिए) और रिपोर्टिंग डैशबोर्ड/पोर्टल' के रूप में चिह्नित बाहरी लिफाफे में डाल दिया जाएगा।

सीलबंद बोली तकनीकी अधिकारी (आईटी) को संबोधित की जाएगी और 02.11.2021 को दोपहर 2:30 बजे या उससे पहले निम्नलिखित पते पर डाक / कूरियर / हाथ से भादूविप्रा के रिसेप्शन ऑफिस में पहुंच जानी चाहिए।

तकनीकी अधिकारी (आईटी)
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण
महानगर दूरसंचार भवन
ओल्ड मिंटो रोड, जेएल नेहरू मार्ग,
(जाकिर हुसैन कॉलेज के बगल में)
नई दिल्ली - 110002।

7. ट्राई किसी भी देरी के लिए जिम्मेदार नहीं होगा और नियत तारीख और समय के बाद प्राप्त बोलियों पर विचार नहीं करेगा। निर्धारित अवधि की समाप्ति के बाद प्राप्त बोलियों को अनदेखा किया जा सकता है।

8. जहां तक संभव हो, बोली जमा करने के अंतिम दिन (यानी 02.11.2021) को महानगर दूरसंचार भवन, ओल्ड मिंटो रोड, जेएल नेहरू मार्ग, जाकिर हुसैन कॉलेज के बगल,नई दिल्ली - 110002 में ट्राई कार्यालय में 16:30 बजे बोलियां, खोली जाएंगी। ,

9. बोलियों का मूल्यांकन विधिवत गठित समिति द्वारा किया जाएगा। ईबी के चयन के लिए संयुक्त गुणवत्ता सह लागत आधारित प्रणाली (सीक्यूसीसीबीएस) को संदर्भित किया जाएगा।

10. ईबी की जिम्मेदारी है कि बोली जमा करने से पहले इस आरएफपी के सभी नियमों और शर्तों को ध्यान से पढ़ें। अपूर्ण बोलियों को आरएफपी दस्तावेज के नियमों और शर्तों के अनुसार अस्वीकार कर दिया जाएगा।

1 1। प्रस्ताव में कोई अस्पष्टता/अपूर्ण विवरण इसे अस्वीकार करने के लिए उत्तरदायी बना देगा क्योंकि प्रस्ताव में ऐसी कमियों को निविदा आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए बोलीदाता की ओर से अक्षमता और अरुचि या जानबूझकर चूक के रूप में व्याख्या की जाएगी।

आपका विश्वासी,

(बेनी फ्रांसिस के)
तकनीकी अधिकारी (आईटी)

खंड 1- बोली अनुसूची और पता

क्रम संख्या	विवरण	बोली अनुसूची और पता/विवरण
1	परियोजना का नाम	मोबाइल ऐप (अनापेक्षित व्यावसायिक संचार को प्रबंधित करने के लिए) और रिपोर्टिंग डैशबोर्ड/पोर्टल
2	संदर्भ संख्या और दिनांक	आईटी-6/1/4(1)/2021-आईटी दिनांक 04.11.2021
3	लिखित रूप में ईबी की बोली-पूर्व स्पष्टीकरण प्राप्त करने की अंतिम तिथि	18.10.2021
4	बोली-पूर्व बैठक (ऑनलाइन आयोजित की जानी है)	25.10.2021(15:00)
5	बोली जमा करने की अंतिम तिथि और समय	02.11.2021 (14:30)
6	तकनीकी बोली खोलने की तिथि और समय (लिफाफा ए)	02.11.2021 (16:30)
7	वित्तीय बोली खोलने की तिथि और समय (लिफाफा बी)	तकनीकी रूप से योग्य ईबी को सूचित किया जाएगा
8	संचार के लिए नाम और पता	तकनीकी अधिकारी (आईटी) भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण महानगर दूरसंचार भवन जेएल नेहरू मार्ग, (ओल्ड मिंटो रोड) नई दिल्ली- 110002
9	बोली से संबंधित पूछताछ	ईमेल पता: it-eoirfp@trai.gov.in

खंड 2- परिचय

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (भादूविप्रा) ने पारदर्शिता लाने और उपभोक्ताओं को सशक्त बनाने के लिए कई कदम उठाए हैं। इसके लिए भादूविप्रा ने मोबाइल ऐप विकसित किया है, जिसे भादूविप्रा डीएनडी 2.0 ऐप और पोर्टल के नाम से जाना जाता है।

1. डीएनडी ऐप उपभोक्ताओं को डीएनडी के तहत अपना नंबर पंजीकृत करने और अपने संबंधित दूरसंचार सेवा प्रदाता (टीएसपी) को स्पैम एसएमएस / कॉल की रिपोर्ट करने में सहायता करता है। ऐप उपभोक्ताओं को दर्ज की गई शिकायतों की स्थिति की जांच करने में भी सहायता करता है।

2. भादूविप्रा डीएनडी 2.0 ऐप गूगल प्ले स्टोर और आईओएस स्टोर दोनों पर उपलब्ध है। ऐप को भारत सरकार के उमंग ऐप के साथ भी जोड़ा गया है।

3. अब भादूविप्रा का उद्देश्य एक मोबाइल ऐप (अवांछित वाणिज्यिक संचार के प्रबंधन के लिए) और उपयोगकर्ता के अनुकूल सुविधाओं के साथ रिपोर्टिंग डैशबोर्ड/पोर्टल विकसित करना है।

खंड 3- कार्य का क्षेत्र

यह दस्तावेज़ आईओएस और एंड्रॉइड दोनों प्लेटफॉर्म के लिए मोबाइल ऐप (अवांछित वाणिज्यिक संचार के प्रबंधन के लिए) और रिपोर्टिंग डैशबोर्ड / पोर्टल के सिस्टम अध्ययन, डिजाइन, विकास, परीक्षण और कार्यान्वयन के लिए और दो वर्ष के लिए उनके रखरखाव के लिए एक प्रस्ताव का अनुरोध (आरएफपी) है।

1. सभी विकास और वृद्धि को न्यूनतम समय अवधि में उद्योग के सर्वोत्तम मानकों के अनुरूप किया जाएगा और इसका रखरखाव भादूविप्रा की संतुष्टि के अनुसार किया जाएगा।

2. सभी ऐप्स में एक्सेसिबिलिटी फीचर्स शामिल होंगे और पोर्टल्स को विकलांग व्यक्तियों द्वारा एक्सेसिबिलिटी के लिए भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अनुरूप बनाया जाएगा और यह वर्ल्ड वाइड वेब कंसोर्टियम (डबल्यू3सी) द्वारा निर्धारित वेब कंटेंट एक्सेसिबिलिटी गाइडलाइंस (डबल्यूसीएजी) 2.0 का भी पालन करना होगा।

3. सभी ऐप्स और पोर्टल द्विभाषी होंगे, अर्थात हिंदी और अंग्रेजी दोनों में बनाए जाएंगे।

4. कार्य का क्षेत्र इस दस्तावेज़ के अनुलग्नक ए में दिया गया है।

खंड 4 - सामान्य नियम और शर्तें

1. प्रदेय उत्पाद:

(क) परियोजना प्रबंधन दस्तावेज

(i) परियोजना प्रबंधन योजना

(ii) गतिविधि सूची

(iii) जोखिम रजिस्टर

(iv) इश्यू लॉग

(v) आवश्यक दस्तावेज

(ख) सिस्टम आवश्यकाता विनिर्देश (एसआरएस) दस्तावेज जिसमें निम्नलिखित शामिल हैं: -

(i) आवश्यकता विश्लेषण दस्तावेज़

(ii) समाधान संरचना

(iii) डेटाबेस डिजाइन

(iv) उच्च स्तरीय और निम्न स्तरीय डिजाइन

(v) डेटा बैकअप / अभिलेखीय प्रक्रिया

(vi) आवश्यकता ट्रेसबिलिटी मैट्रिक्स

(ग) विकास

(i) सोर्स कोड (ऐप्स और पोर्टल)

(ii) सोर्स कोड पूर्वाभ्यास दस्तावेज़

(घ) जांच रिपोर्ट

(i) टीएसपी वार एपीआई जांच रिपोर्ट (डीएनडी के मामले में)

(ii) यूनिट जांच रिपोर्ट

(iii) एकीकरण और सिस्टम जांच रिपोर्ट

(iv) उपयोगकर्ता स्वीकृति जांच रिपोर्ट

(ड़) हस्तांतरण

(i) होस्टिंग

(ii) मौजूदा आईटी अवसंरचना की उपयोगिता का विवरण

(iii) उपयोगकर्ता मैनुअल / एसओपी

(iv) तकनीकी मैनुअल, हेल्प मैनुअल

(v) सभी प्लेटफॉर्म पर मोबाइल एप के विकास की साइनिंग की

2. **होस्टिंग:** एप्लीकेशनों को एनआईसी क्लाउड पर होस्ट किया जाएगा। ईबी भादूविप्रा द्वारा प्रदान की गई वर्चुअल मशीन (वीएम) पर ऐप और पोर्टल को तैनात करेंगे और बनाए रखेगा। संसाधनों में किसी भी प्रकार की वृद्धि/कमी के लिए वीएम पर तैनात एप्लीकेशनों की निगरानी ईबी द्वारा की जानी चाहिए। सभी आवश्यक संसाधन भादूविप्रा द्वारा प्रदान किए जाएंगे। ईबी संसाधन उपयोग को भी अनुकूलित करेगा।

3. **प्रशिक्षण:** ईबी वितरित समाधान के लिए भादूविप्रा द्वारा चिन्हित भादूविप्रा अधिकारियों, टीएसपी, अपीलीय प्राधिकरण और अन्य हितधारकों को संपूर्ण प्रशिक्षण प्रदान करेगा। ई-लर्निंग सामग्री को छोटे वीडियो, पॉवरपॉइंट प्रेजेंटेशन के रूप में और प्रशिक्षण सामग्री पीडीएफ में उपलब्ध कराई जाएगी।

4. ईबी टीएसपी द्वारा की गई सभी विकास गतिविधियों का समर्थन करेगा और समयबद्ध तरीके से उनके प्रश्नों का उत्तर देगा।

5. ईबी संपर्क के प्राथमिक बिंदु के रूप में एक पूर्णकालिक परियोजना प्रबंधक और भादूविप्रा के साथ संचार/चर्चा के लिए एक अन्य कर्मचारी को द्वितीयक संपर्क बिंदु के रूप में नियुक्त करेगा।

6. ईबी एक छोटी सूचना अवधि पर भी भादूविप्रा द्वारा बुलाई गई परियोजना प्रगति समीक्षा/प्रस्तुतिकरण के संबंध में सभी बैठकों में भाग लेगा।

7. ईबी ऐप/पोर्टल/सोल्युशन/सॉफ्टवेयर के विकास के लिए ओपन-सोर्स प्रौद्योगिकियों का उपयोग करेगा।

8. ईबी सुनिश्चित करेगा कि परियोजना टीम के सदस्यों को भादूविप्रा की सहमति के बिना बदला/स्थानांतरित नहीं करेगा।

9. ईबी इस तरह से समाधान विकसित करेगा ताकि नए मॉड्यूल को स्वतंत्र रूप से विकसित किया जा सके और एक प्लगइन/प्लग एन प्ले तरीके से एकीकृत किया जा सके।

10. ईबी को निम्नलिखित कार्यों को करने की भी आवश्यकता होगी:

(क) भादूविप्रा के यूजर डिवीजन के साथ पोर्टल और ऐप की आवश्यकता एकत्र करना।

(ख) भादूविप्रा से आवश्यक सामग्री का समन्वय और संग्रह।

(ग) डेटा और जानकारी का एकीकरण और समेकन।

(घ) टीएसपी के एपीआई का शुरू से अंत तक एकीकरण और परीक्षण

(ङ) टीएसपी के साथ समन्वय और संचार

(च) जब भी आवश्यक हो बग फिक्सिंग में टीएसपी को सहायता प्रदान करें

11. सिस्टम का सुरक्षा लेखा परीक्षा

(क) ईबी बाहरी खतरों और हैकिंग संभावनाओं से सिस्टम की सुरक्षा को सुनिश्चित करने के लिए सीईआरटी-इन पैनल में शामिल एजेंसियों में से एक के माध्यम से पूरे सॉफ्टवेयर एप्लिकेशन का सुरक्षा लेखा परीक्षा करवाएगा।

(ख) सुरक्षा लेखा परीक्षा कार्य का प्राथमिक उद्देश्य बाहरी खतरों से वेब एप्लिकेशन में किसी भी तरह की कमजोरियों की पहचान करना है। एक बार लेखा परीक्षारों द्वारा खतरों की पहचान और सूचित करने के बाद, उन्हें सुधारने के लिए आवश्यक कार्रवाई की जाएगी और सुरक्षा खामियों को ईबी द्वारा स्क्रिप्ट संशोधनों, ओएस मजबूती आदि के माध्यम से दूर किया जाएगा।

(ग) सुरक्षा लेखा परीक्षा परियोजना नियोजन गतिविधियों में शामिल की जाएगी।

(घ) सुरक्षा लेखा परीक्षा की लागत ईबी द्वारा वहन की जाएगी (सही राशि को परियोजना लागत के हिस्से के रूप में निर्दिष्ट और शामिल किया जाएगा)। ईबी सुरक्षा लेखा परीक्षा के दौरान रिपोर्ट की गई सभी समस्याओं को दूर करने के लिए जिम्मेदार होगा ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि सभी कमजोरियों को ठीक किया गया है, और सुरक्षा लेखा परीक्षा को मंजूरी दी गई है।

12. गैर-कार्यात्मक आवश्यकताएँ-

(क) प्रदर्शन- ऐप/पोर्टल का आम जनता द्वारा प्रयोग किया जाएगा, इसलिए प्रस्तावित एप्लिकेशन की संरचना, हार्डवेयर और नेटवर्क आवश्यकताएँ एप्लिकेशन की यथोचित तेज़ गति का समर्थन करने वाली होनी चाहिए और वास्तविक लोड के आधार पर और जब कई / एक ही समय पर उपयोगकर्ता (जैसे 500 सत्र) पोर्टल से जुड़े हुए हों तो प्रतिक्रिया में देरी नहीं होनी चाहिए।

(ख) गुणवत्ता विशेषताएँ - सॉफ्टवेयर की महत्वपूर्ण विशेषताएँ निम्नलिखित हैं जिन्हें ऐप/पोर्टल द्वारा पूरा किया जाएगा

(i) ऐप/पोर्टल को रिस्पॉन्सिव होना चाहिए और इसे मल्टी चैनल्स/डिवाइस अर्थात फोन/टैबलेट/डिस्प्ले पर देखा ना चाहिए और इसे विशाल उपयोगकर्ता आधार का समर्थन करन चाहिए।

(ii) यह कई अनुरोधों को संभालने में सक्षम होना चाहिए।

(iii) उपयोग में आसानी के लिए प्रत्येक जीयूआई/फीचर में इसके साथ एक सहायता मेनू या टूलटिप होना चाहिए।

(iv) विश्लेषण रिपोर्ट के नाम/सारणी/कॉलम स्व-व्याख्यात्मक होने चाहिए।

(ग) प्रौद्योगिकी लाइसेंस और परिनियोजन- ऐप/पोर्टल को क्लाउड पर तैनात करने की आवश्यकता है। इसे इस तरह से डिजाइन और विकसित किया जाना चाहिए कि आईपीआर अधिकार भादूविप्रा के पास बने रहें। पोर्टल को किसी भी

उत्पाद या आवधिक लाइसेंस शुल्क आदि से बचने के लिए ओपन-सोर्स प्रौद्योगिकियों का उपयोग करके विकसित करने की आवश्यकता है। सॉफ्टवेयर के लिए सभी आईपीआर का एकमात्र मालिक भादूविप्रा होगा

(घ) संचालन और रखरखाव - ईबी समस्या को ठीक करने, मामूली परिवर्तन, डेटा संग्रह, डेटा सफाई, डेटा सत्यापन, डेटा रूपांतरण, एप्लिकेशन के लिए डेटा का एकीकरण के लिए सहायता प्रदान करेगा और पोर्टल सेवाओं और वारंटी अवधि के पूरा होने की तारीख से दो (2) वर्षों के लिए मोबाइल ऐप की निगरानी और रखरखाव प्रदान करेगा।

(ङ) सुरक्षा – एडमिन मॉड्यूल के लिए लॉगिन स्तर की सुरक्षा और क्लाइंट और सर्वर के बीच सुरक्षित संचार की आवश्यकता होगी और एपीआई/इंटरफ़ेस के माध्यम से टीएसपी से देता उपलब्ध कराया जाएगा टीएसपी से मांगा जाएगा। जहां भी आवश्यक हो मानव सत्यापन के लिए कैप्चा लागू किया जाएगा। सभी समाधानों में उद्योग की मानक सर्वोत्तम प्रथाओं को लागू किया जाएगा।

13. प्रत्येक महत्वपूर्ण स्तर के पूरा होने के बाद ईबी उपयोगकर्ता से साइन ऑफ करेगा और तदनुसार भादूविप्रा परियोजना समन्वयक को एक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा। अंतिम साइन ऑफ परियोजना के पूरा होने के बाद प्राप्त किया जाएगा अर्थात गो-लाइव और परियोजना की पूर्ण स्वीकृति के बाद।

14. परियोजना का कोई आंशिक साइन ऑफ या स्वीकृति नहीं होगी। सभी महत्वपूर्ण स्तरों के लिए सभी मॉड्यूल के संबंध में काम को पूरा करना होगा।

15. जब भी आवश्यक होगा भादूविप्रा ईबी द्वारा किए गए कार्यों की प्रगति की समीक्षा करेगा।

16. वारंटी और रखरखाव सहायता - ईबी परियोजना के पूरा होने की तारीख अर्थात गो-लाइव और परियोजना की पूर्ण स्वीकृति की तारीख से वितरित समाधान के लिए एक (01) वर्ष की वारंटी और रखरखाव सहायता मुफ्त प्रदान करेगा।

17. हालांकि प्रारंभिक रखरखाव और सहायता अवधि दो (02) वर्ष की है लेकिन ईबी के प्रदर्शन और भादूविप्रा की आवश्यकता के आधार पर, भादूविप्रा रखरखाव अवधि बढ़ाने पर विचार कर सकता है। विस्तारित अवधि के लिए वित्तीय रखरखाव लागत के 10% से अधिक नहीं होगा जैसा कि इस बोली में प्रस्तुत किया गया है।

18. रुचि की अभिव्यक्ति में उल्लिखित सभी नियम और शर्तें (ईओआई दिनांक 9 जनवरी, 2018, इसके दो शुद्धिपत्र दिनांक 19 जनवरी, 2018 और 9 फरवरी, 2018 के साथ) और मास्टर सेवा अनुबंध (एमएसए) इस आरएफपी का हिस्सा हैं।

19. भादूविप्रा किसी भी स्तर पर ईबी (एस) से प्रस्ताव के संबंध में स्पष्टीकरण मांग सकता है। इस प्रकार ईबी द्वारा प्रस्तुत उत्तर की भादूविप्रा द्वारा समीक्षा की जाएगी।

20. भादूविप्रा इस आरएफपी दस्तावेज़ में ईबी द्वारा उद्धृत या अन्यथा भादूविप्रा द्वारा निर्दिष्ट वित्तीय बोली के अलावा कोई अतिरिक्त लागत वहन नहीं करेगा।

21. ईबी प्रस्तावित परियोजना योजना के संबंध में समय-सीमा का कड़ाई से पालन करेगा। परियोजना को निर्दिष्ट समय सीमा के अंदर पूरा करने के लिए सभी प्रयास किए जाने चाहिए। केवल ईबी के कारण वितरण में देरी के मामले में, प्रति सप्ताह कुल परियोजना लागत का 2.5% जुर्माना लगाया जाएगा। अधिकतम जुर्माना कुल परियोजना लागत का 20% होगा।

22. यदि भादूविप्रा प्रदेह उत्पाद की गुणवत्ता से संतुष्ट नहीं होता है, तो वह इसके लिए औपचारिक स्पष्टीकरण मांगेगा। यदि ईबी द्वारा प्रस्तुत उत्तर असंतोषजनक पाया जाता है, तो भादूविप्रा ईबी की सेवाओं को समाप्त कर सकता है और आगे कोई भुगतान/दावा जारी करने के लिए बाध्य नहीं होगा।

23. समापन अनुच्छेद**:** भादूविप्रा के पास बिना कोई कारण बताए ईबी को एक महीने की अग्रिम सूचना देकर अनुबंध को समाप्त करने का अधिकार सुरक्षित है। इसके अलावा, यदि अनुबंध की वैधता अवधि के दौरान, ईबी की सेवाएं संतोषजनक नहीं पाई जाती हैं, तो भादूविप्रा किसी भी समय, एक महीने का नोटिस देकर समझौते को समाप्त कर सकता है और ऐसी असंतोषजनक सेवा के लिए कानून के तहत भादूविप्रा के लिए उपलब्ध अन्य उपायों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना ईबी के बिलों से या बैंक गारंटी से कटौती भी कर सकता है, जिसमें किसी अन्य पार्टी से काम करवाने के लिए इसके द्वारा किया गया व्यय भी शामिल है।

24. बदलाव प्रबंधन: किसी भी अतिरिक्त आवश्यकता को बदलाव प्रबंधन के माध्यम से नियंत्रित किया जाएगा। यदि कोई अतिरिक्त आवश्यकताओं की पहचान की जाती है, तो उन्हें भादूविप्रा द्वारा अनुमोदित किया जाएगा ताकि इसे परियोजना के वर्तमान दायरे में शामिल किया जा सके। हालांकि, भादूविप्रा ऐसी आवश्यकताओं के लिए अतिरिक्त लागत वहन करेगा। ईबी अतिरिक्त आवश्यकता (अनुलग्नक घ के अनुसार) को शामिल करने के लिए आवश्यक व्यक्ति प्रति माह के प्रयास को प्रस्तुत करेगा। व्यक्ति प्रति माह के प्रयास की दर एनआईसीएसआई टियर III दर से अधिक नहीं होगी। भादूविप्रा प्रति व्यक्ति मासिक के प्रयासों का मूल्यांकन और अनुमोदन करेगा। यदि अतिरिक्त आवश्यकताओं की लागत प्रारंभिक परियोजना लागत (वर्तमान दायरे के अनुसार) के 30% के अंदर है, तो कोई नई निविदा जारी करने की आवश्यकता नहीं होगी।

25. रिलीज प्रबंधन: ऐप्स की रिलीज का प्रबंधन भादूविप्रा के अनुमोदन से ईबी द्वारा किया जाएगा। हालांकि, यदि भादूविप्रा रिलीज प्रक्रिया का प्रबंधन करना चाहता है, तो ईबी आवश्यक सहायता प्रदान करेगा।

खंड 5- एएमसी शर्तें

परियोजना के पूरा होने की तिथि से अर्थात ऐप और पोर्टल के गो-लाइव और परियोजना की पूर्ण स्वीकृति की तिथि से, ऐप और पोर्टल एक (1) वर्ष की अवधि के लिए वारंटी के अधीन होंगे। वारंटी अवधि पूरी होने पर, ऐप्स और पोर्टल को दो (02) वर्षों की अवधि के लिए सुचारू संचालन किया जाएगा। रखरखाव और सहायता सेवाओं के लिए नियम और शर्तें अनुलग्नक बी में विस्तृत रूप में दी गई हैं।

खंड 6- बोली जमा करना

1. इस आरएफपी के जवाब में, ईबी तकनीकी और वित्तीय बोली दो (2) अलग-अलग लिफाफों में प्रस्तुत करेगा, अर्थात लिफाफा ए और लिफाफा बी, क्रमशः अनुलग्नक सी और अनुलग्नक डी में संलग्न प्रारूपों के अनुसार।
2. बोली जमा करने के लिए लिफाफा:
   (क) बोली दो (02) अलग-अलग लिफाफों में तैयार की जाएगी: - लिफाफा ए और लिफाफा बी।

(ख) फिर दो लिफाफों में से प्रत्येक को सील कर दिया जाएगा और उन्हें एक अन्य लिफाफे में डाला जाएगा जिस पर "मोबाइल ऐप (अनापेक्षित व्यावसायिक संचार को प्रबंधित करने के लिए) और रिपोर्टिंग डैशबोर्ड/पोर्टल का विकास" लिखा जाएगा।

(ग) बाहरी लिफाफा: -

(i) खंड 1 में उल्लिखित पते पर भादूविप्रा को संबोधित किया जाएगा।

(ii) उस पर बोली प्रस्तुत करने वाले ईबी का नाम और पता लिखा होगा।

(घ) आंतरिक लिफाफे में भी ईबी का नाम और पता होना चाहिए

(ङ) लिफाफा ए में अनुलग्नक- सी में परिभाषित तकनीकी प्रारूपों के अनुसार तकनीकी बोली प्रस्तुत होनी चाहिए और उस पर 'तकनीकी बोली' लिखा होना चाहिए।

(च) लिफाफा बी में अनुलग्नक डी में निर्दिष्ट प्रारूप के अनुसार वित्तीय बोली प्रस्तुत की जानी चाहिए और उस पर को 'वित्तीय बोली' लिखा होना चाहिए।

3. बोलियों की वैधता की अवधि: बोली खोलने की तारीख के बाद 60 दिनों की अवधि के लिए बोली वैध रहेगी जैसा कि खंड 1 में उल्लिखित है या इसे समय-समय पर बढ़ाया जा सकता है। भादूविप्रा के पास बिना किसी पत्राचार के, वैध बोली को गैर-उत्तरदायी के रूप में 60 दिनों से कम अवधि के लिए अस्वीकार करने का अधिकार है।

4. वैधता की अवधि का विस्तार: असाधारण परिस्थितियों में, बोली की वैधता अवधि समाप्त होने से पहले, भादूविप्रा वैधता अवधि के विस्तार के लिए ईबी की सहमति का अनुरोध कर सकता है। अनुरोध और प्रतिक्रिया लिखित रूप में की जाएगी। ईबी द्वारा वैधता अवधि का विस्तार बिना शर्त और अपरिवर्तनीय होना चाहिए।

5. बोली पर हस्ताक्षर: ईबी की ओर से हस्ताक्षर करने के लिए विधिवत अधिकृत व्यक्ति या व्यक्तियों द्वारा बोली पर हस्ताक्षर किए जाएंगे (ईबी इसके लिए प्राधिकार पत्र प्रस्तुत करेगा)। बोली पर हस्ताक्षर करने वाले व्यक्ति या व्यक्तियों द्वारा बोली के सभी पृष्ठों पर आद्याक्षर किया जाएगा। ईबी द्वारा की गई त्रुटियों को ठीक करने के अलावा, बोली में पंक्तियों के बीच लिखावट, इरेज़र या ओवरराइटिंग नहीं होगी, इस मामले में इस तरह के सुधार बोली पर हस्ताक्षर करने वाले व्यक्ति या व्यक्तियों द्वारा किए जाएंगे।

6. बोलियों में परिभाषित प्रारूपों का कड़ाई से पालन करना चाहिए। अन्यथा प्रदान की गई जानकारी का मूल्यांकन नहीं किया जाएगा।

7. वित्तीय बोलियों के लिए, ईबी को आरएफपी में परिभाषित कार्य के सही दायरे के संदर्भ में व्यक्ति प्रतिमाह के प्रयास का अनुमान लगाना होगा। व्यक्ति प्रतिमह की दर की गणना करके प्राप्त की गई कुल संसाधन लागत एनआईसीएसआई टियर III से अधिक नहीं होगी।

खंड 7- बोलियों को खोलना और तकनीकी बोलियों की प्रारम्भिक जांच

1. ईबी द्वारा बोलियां उपरोक्त खंड 1 में उल्लिखित निर्धारित समय तक प्रस्तुत की जानी चाहिए। बोलियां उपरोक्त खंड 1 में उल्लिखित निर्धारित समय पर विधिवत गठित समिति द्वारा खोली जाएंगी। बोलियों को खोलने की प्रक्रिया ऑनलाइन आयोजित की जाएगी और लिंक ईबी के साथ साझा किया जाएगा। तकनीकी बोलियां बोलीदाताओं के अधिकृत प्रतिनिधियों की उपस्थिति में ऑनलाइन खोली जाएंगी।

2. बोली खोलने के बाद, भादूविप्रा यह निर्धारित करने के लिए बोलियों की जांच करेगा कि क्या वे क्रम में हैं और अपेक्षित प्रारूपों के अनुपालन में हैं। अनुलग्नक ग के अनुसार सभी तकनीकी प्रपत्रों की पात्रता और अनुपालन मूल्यांकन का पहला स्तर होगा। केवल उन्हीं बोलियों को आगे तकनीकी मूल्यांकन के लिए लिया जाएगा जो पात्रता मानदंड का अनुपालन करती हैं।
3. यदि कोई बोली पर्याप्त रूप से उत्तरदायी नहीं है तो इसे भादूविप्रा द्वारा अस्वीकार किया जा सकता है और बाद में ईबी द्वारा गैर-अनुरूपता के सुधार के द्वारा उत्तरदायी नहीं बनाया जा सकता है।

खंड 8- बोलियों का मूल्यांकन

तकनीकी और वित्तीय मूल्यांकन निम्नलिखित व्यापक मानकों पर आधारित होगा:

1. ईबी के चयन के लिए संयुक्त गुणवत्ता सह लागत आधारित प्रणाली (सीक्यूसीसीबीएस) को संदर्भित किया जाएगा।
2. तकनीकी बोलियों का मूल्यांकन भादूविप्रा की तकनीकी मूल्यांकन समिति द्वारा किया जाएगा। मूल्यांकन के बाद, बोलियों को तकनीकी गणना प्रदान की जाएगी। तकनीकी गणना के लिए, ईबी को उनके द्वारा प्रस्तुत तकनीकी प्रस्ताव पर भादूविप्रा के समक्ष एक प्रस्तुति देने के लिए कहा जा सकता है।
3. तकनीकी बोली में प्रस्तुत सूचना के आधार पर तकनीकी अंक प्रदान करने के लिए निम्नानुसार अंक दिए जाएंगे:-

क्रम संख्या	बोलियों के तकनीकी मूल्यांकन के लिए मापदंड	अधिकतम अंक
1	**ईबी का अनुभव**	**15**
	दूरसंचार/प्रसारण क्षेत्र में पोर्टल और ऐप के विकास/रखरखाव का अनुभव (प्रत्येक कार्य आदेश के लिए 1 अंक)	5
	किसी भी सरकारी विभाग के लिए पिछले 3 वर्षों के दौरान 15 लाख से अधिक मूल्य का पोर्टल और ऐप के विकास / रखरखाव में अनुभव। (प्रत्येक कार्य आदेश के लिए 1 अंक)।	5
	Expक्स्प. जीआईजीडब्ल्यू दिशानिर्देशों के अनुपालन के लिए एसटीक्यूसी प्रमाणपत्र के साथ वेबसाइट/वेब पोर्टल के डिजाइन और विकास में (प्रत्येक कार्य आदेश के लिए 1 अंक)।	5
2.	**परियोजना की समझ**	**10**
	भादूविप्रा की आवश्यकताओं का संक्षिप्त विवरण	4
	विश्लेषण	3
	व्यख्याएँ	3
3.	**विकास की प्रस्तावित विधि और प्रस्तावित समाधान**	**40**
	मौजूदा / समान मोबाइल ऐप / पोर्टल का अध्ययन और विश्लेषण और डिजाइन में सर्वोत्तम प्रथाओं सहित।	10

	ईबी वायरफ्रेम/वर्किंग मॉडल प्रदान कर सकता है। इसका उद्देश्य सिस्टम में विभिन्न रूपों / स्क्रीन / प्रक्रिया प्रवाह और एकीकरण की कल्पना करना है	20
	अनुक्रिया समय/विकास पद्धति (एसडीएलसी) को प्रभावी ढंग से कम करने के लिए प्रक्रिया में सुधार/संशोधन	10
4.	**प्रस्तावित संरचना, सुरक्षा विशिष्टताएँ और प्रोद्योगिकी संयोजन**	**10**
	वीएम आवश्यकताएं	3
	डाटा प्रवाह	2
	उन्नत सुरक्षा संवर्द्धन प्रोटोकॉल / मानक	2
	उपकरण, डेटाबेस आदि।	3
5.	**प्रस्तावित समय सीमा**	**10**
	विस्तृत गतिविधि योजना, प्रदेय उत्पाद, आदि।	10
6.	**प्रस्तावित रखरखाव विधि**	**15**
	रखरखाव के लिए प्रस्तावित कार्यप्रणाली/प्रक्रिया।	10
	उद्धृत वार्षिक एएमसी लागत के अंदर ऐप/पोर्टल में प्रस्तावित परिवर्तन/संवर्द्धन।	5
कुल (100 में से)		**100**

1. 75 से कम तकनीकी अंक प्राप्त करने वाली बोलियों को अयोग्य घोषित कर दिया जाएगा और उनकी वित्तीय बोलियां नहीं खोली जाएंगी। तकनीकी रूप से योग्य बोलीदाताओं को सूचित किया जाएगा और वित्तीय बोली खोलने की तिथि उन्हें सूचित की जाएगी। तकनीकी रूप से योग्य इच्छुक बोलीदाता वित्तीय बोली खोलने में भाग ले सकते हैं। वित्तीय बोलियां पूर्व घोषित तिथि और समय पर खोली जाएंगी।
2. ईबी के चयन के लिए, व्यक्तिगत ईबी की तकनीकी गणना को 70% वेटेज दिया जाएगा और 30% वेटेज उनके संबंधित वित्तीय उद्धरण को दिया जाएगा। 100 में से उच्चतम अंक प्राप्त करने वाले ईबी को परियोजना से सम्मानित किया जाएगा।
3. न्यूनतम लागत वाले प्रस्ताव को 100 का वित्तीय अंक दिया जाएगा और अन्य प्रस्तावों को वित्तीय अंक दिया जाएगा जो उनकी कीमतों के व्युत्क्रमानुपातिक हैं।
4. तकनीकी और वित्तीय दोनों का कुल अंक गुणवत्ता और लागत अंक को तौलकर और उन्हें जोड़कर प्राप्त किया जाएगा।
5. उदाहरण के लिए, निम्नलिखित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा। ईबी के चयन के विशेष मामले में, तकनीकी योग्यता के लिए न्यूनतम योग्यता अंक 75 हैं और तकनीकी बोलियों और वित्तीय बोलियों का अनुपात 70:30 है। आरएफपी के जवाब में, 3 प्रस्ताव, क, ख और ग प्राप्त हुए। तकनीकी मूल्यांकन समिति ने मूल्यांकन के बाद उन्हें 100 में से क्रमशः 75, 80 और 90 अंक प्रदान किए। न्यूनतम योग्यता अंक 75 थे। इसलिए, सभी 3 प्रस्ताव तकनीकी रूप से उपयुक्त पाए गए और उनके वित्तीय प्रस्तावों को दिनांक और समय की अधिसूचना के बाद खोला गया। कीमत मूल्यांकन समिति ने वित्तीय प्रस्तावों की जांच की और निम्नानुसार उद्धृत कीमतों का मूल्यांकन किया:

प्रस्ताव	बोली राशि
ए	रु 120.
बी	रु 100.
सी	रु 110.

एलईसी / ईसी फॉर्मूला, जहां एलईसी सबसे कम मूल्यांकित लागत और ईसी बोली राशि के लिए है का उपयोग करते हुए समिति ने उन्हें वित्तीय प्रस्तावों के लिए निम्नलिखित अंक दिए

ए: 100 / 120 = 83 अंक
बी : 100 / 100 = 100 अंक
सी: 100 /110 = 91 अंक

इसके बाद संयुक्त मूल्यांकन में मूल्यनांकन समिति ने संयुक्त तकनीकी और वित्तीय स्कोर के मूल्यांकन निम्नानुसार किया:

प्रस्ताव ए: 75x0.70 + 83x0.30 = 77.4 अंक

प्रस्ताव बी: 80x0.70 + 100x0.30 = 86 अंक

प्रस्ताव सी: 90x0.70 + 91x0.30 = 90.3 अंक

संयुक्त तकनीकी और वित्तीय मूल्यांकन में तीनों प्रस्तावों का मूल्यांकन निम्नानुसार किया गया:

प्रस्ताव ए: 77.4 अंक : एच3

प्रस्ताव बी: 86 अंक : एच2

प्रस्ताव सी: 90.3 अंक : एच1

प्रस्ताव सी की लागत 110 रुपए आँकी गई, इसलिए उसे सक्षम प्राधिकार के अनुमोदन के लिए विजेता घोषित किया गया

अनुच्छेद 9- कार्य आदेश को जारी करना

1. भादूविप्रा चयनित ईबी को कार्य आदेश जारी करेगा।
2. चयनित ईबी इस आरएफपी की आवश्यकताओं से संबंधित किसी भी गतिविधि के लिए संपर्क का एक एकल बिंदु नियुक्त करेगा, जिसके साथ भादूविप्रा समन्वय करेगा।
3. कार्य आदेश पर आपत्ति, यदि कोई हो, ईबी द्वारा भादूविप्रा को प्राप्ति या ईमेल की तिथि से तीन (03) कार्य दिवसों के अंदर, जो भी पहले हो, सूचित किया जाना चाहिए; अन्यथा, यह मान लिया जाएगा कि ईबी ने कार्य आदेश को समग्र रूप से स्वीकार कर लिया है।
4. कार्य प्रदर्शन के लिए बैंक गारंटी

   (क) चयनित ईबी भादूविप्रा, दिल्ली के पक्ष में विकास और सुरक्षा लेखा परीक्षा शुल्क का तीन (3) प्रतिशत कार्य प्रदर्शन बैंक गारंटी (पीबीजी) के रूप में जमा करेगा, जो वारंटी अवधि के पूरा होने की तिथि के बाद तीन (3) महीने की अवधि के लिए वैध है।

(ख) एएमसी अवधि शुरू होने से पहले, चयनित ईबी 02 साल के लिए कुल एएमसी राशि की तीन (3) प्रतिशत राशि को पीबीजी के रूप में जमा करेगा, जो एएमसी अवधि के पूरा होने की तिथि के बाद से तीन (3) महीने की अवधि के लिए वैध होगी।

(ग) इस समझौते के नियमों और शर्तों के अनुसार भादूविप्रा द्वारा समझौते को बढ़ाए जाने की स्थिति में, चयनित ईबी प्रदर्शन बैंक गारंटी प्रस्तुत करेगा जिसकी वैधता अनुबंध की विस्तारित अवधि के बाद तीन (3) महीने तक होगी।

(घ) वर्तमान समझौते की किसी भी शर्त के उल्लंघन या गैर-अनुपालना की स्थिति में भादूविप्रा द्वारा कार्यप्रदर्शन बैंक गारंटी को जब्त कर लिया जाएगा।

5. **गोपनीयता:** चयनित ईबी उस सभी डेटा / सूचना आदि के बारे में पूर्ण गोपनीयता बनाए रखेगा जिसे चयनित ईबी को बताया या प्रकट किया गया है और जो निष्पादन के दौरान चयनित ईबी या उसके कर्मचारियों के पास उपलब्ध रहता है। चयनित ईबी अपने कर्मचारियों की ओर से इस शर्त के किसी भी उल्लंघन के लिए भादूविप्रा को पूरी तरह से क्षतिपूर्ति करने के लिए उत्तरदायी होगा। गोपनीयता के किसी भी ऐसे उल्लंघन के लिए चयनित ईबी से वसूल की जाने वाली मुआवजे की मात्रा के बारे में भादूविप्रा का निर्णय अंतिम और चयनित ईबी पर बाध्यकारी होगा और इस तरह के मुआवजे की वसूली किसी भी कार्यवाही पर प्रतिकूल प्रभाव नहीं डालेगी जिसे भादूविप्रा चयनित ईबी और / या उसके कर्मचारियों के विरुद्ध संयुक्त रूप से या पृथक रूप से, कानून के अनुसार कर सकता है। यदि अनुबंध अवधि के दौरान,भादूविप्रा के पास यह मानने का कारण है कि चयनित ईबी समझौते के निष्पादन के दौरान चयनित ईबी को ज्ञात या प्रकट किए गए डेटा या जानकारी के बारे में पूर्ण गोपनीयता बनाए रखने में विफल रहा है, तो अन्य कानूनी पूर्वाग्रहों के बिना, भादूविप्रा चयनित ईबी को कोई भी अग्रिम नोटिस दिये बिना अनुबंध को समाप्त करने का अधिकार सुरक्षित रखता है।

खंड 10- भुगतान की शर्तें

1. प्रदेय उत्पादन और महत्वपूर्ण चरणों की स्वीकृति पर भुगतान निम्नलिखित अनुसूची के अनुसार जारी किया जाएगा -

चरण	प्रदेय उत्पाद	जारी भुगतान
परियोजना का विकास		
i. परियोजना की शुरुआत	परियोजना की योजना	10%
ii. आवश्यकताओं को एकत्र	एसआरएस	10%
iii. डिजाइन और विकास	सोर्स कोड और दस्तावेज़	10%
iv. परीक्षण रिपोर्ट	यूएटी और गो लाइव	60%
v. वारंटी और सहायता	संतुष्टिजनक समापन	10%
परियोजना का रखरखाव		

ऐप और पोर्टल का रखरखाव (2 वर्ष की अवधि)	संतोषजनक सेवाएं पूरी होने पर द्विवार्षिक भुगतान जारी किया जाएगा।	4 किस्तों में

2. भादूविप्रा द्वारा उत्पाद की स्वीकृति के बाद ही बिल तैयार किया जाना चाहिए।
3. ईबी को भादूविप्रा, नई दिल्ली के नाम से अपने बिल/इनवॉयस करने होंगे।
4. पूर्व-प्राप्ति चालान/बिल भादूविप्रा को तीन प्रतियों में जमा करने पर ईबी को भुगतान किया जाएगा।
5. सभी पूरक दस्तावेजों के साथ बिल जमा करने के बाद और लागू जुर्माने की कटौती, यदि कोई हो, के बाद ही भुगतान किया जाएगा। भुगतान कटौती के अधीन होगा, यदि कोई हो, जिसके लिए ईबी पैनल या आरएफ़पी शर्तों के तहत उत्तरदायी है। इसके अलावा, सभी भुगतान वर्तमान आयकर अधिनियम और/या सरकार के अन्य आदेशों/नियमों के अनुसार स्रोत पर कटौती (टीडीएस) के अधीन किए जाएंगे।
6. सभी भुगतान केवल इलेक्ट्रॉनिक मोड के माध्यम से किए जाएंगे।

****

<u>अनुलग्नक ए</u>

<u>कार्य का क्षेत्र</u>

1. यह दस्तावेज़ मोबाइल ऐप (अवांछित वाणिज्यिक संचार के प्रबंधन के लिए) और रिपोर्टिंग डैशबोर्ड / पोर्टल के सिस्टम अध्ययन, डिजाइन, विकास, परीक्षण और कार्यान्वयन के लिए एक प्रस्ताव का अनुरोध (आरएफपी) है।
2. सभी विकासऔर वृद्धि को न्यूनतम समय अवधि में सर्वोत्तम उद्योग मानकों के अनुरूप किया जाएगा और इसका रखरखाव भादूविप्रा की संतुष्टि अनुसार किया जाएगा।
3. ऐप और डैशबोर्ड में सुविधाएं मौजूदा एप्लिकेशन तक सीमित नहीं होंगी। विस्तृत सुविधाओं/आवश्यकताओं को आवश्यकता एकत्रित करने के चरण के दौरान अंतिम रूप दिया जाएगा।
4. समाधान में निम्नलिखित का विकास और रखरखाव शामिल होगा:
   (क) मोबाइल ऐप (एंड्रॉइड और आईओएस दोनों) और पोर्टल उपभोक्ताओं और भादूविप्रा के लिए उद्योग मानकों, यूजर इंटरफेस और नए तकनीकी डिजाइन पैटर्न के साथ विकसित किए जाएंगे।
   (ख) एक इंटरैक्टिव डैशबोर्ड विकसित किया जाएगा जिसमें ऐप्स और एपीआई के माध्यम से एकत्र किए गए डेटा के आधार पर विभिन्न डेटा एनालिटिक्स और रिपोर्ट शामिल होंगे। डैशबोर्ड लेआउट, जैसे ग्राफ, चार्ट, विजुअल, तुलना पाई चार्ट आदि को आवश्यकता एकत्र करने के चरण के दौरान अंतिम रूप दिया जाएगा और जब भी आवश्यक होगा इसे बदला जा सकता है।
   (ग) यूसीसी डैशबोर्ड में विभिन्न रिपोर्ट जैसे शिकायतों की कुल संख्या, शिकायत की स्थिति-वार रिपोर्ट, टीएसपी वार रिपोर्ट, एलएसए वार रिपोर्ट, शिकायत की श्रेणी वार रिपोर्ट, हेडर रिपोर्ट से संबंधित शिकायत आदि शामिल होंगे।
   (घ) यूसीसी डैशबोर्ड के लिए विस्तृत रिपोर्ट आवश्यकताओं को आवश्यकता एकत्रीकरण चरण के दौरान अंतिम रूप दिया जाएगा।
   (ङ) डेटा सार्वजनिक डोमेन में समायोजित रूप में उपलब्ध कराया जाएगा। डेटा एक इंटरैक्टिव तरीके से प्रकाशित किया जाएगा, उदाहरण के लिए ग्राफ, चार्ट, तुलना पाई चार्ट, सीएसवी, पीडीएफ, एक्सेल आदि।
   (च) टीएसपी प्लेटफॉर्म के साथ मोबाइल ऐप और पोर्टल का एंड टू एंड इंटीग्रेशन (एपीआई के माध्यम से) और एपीआई परीक्षण।
   (छ) एंड टू एंड एपीआई टेस्टिंग की जिम्मेदारी ईबी की होगी और जरूरत पड़ने पर संबंधित टीएसपी को समस्याओं से अवगत कराया जाएगा।
   (ज) टीएसपी को जब भी समस्या होगी उसे दूर करने में सहायता प्रदान की जाएगी।
5. एप्लिकेशन का डिजाइन मजबूत, मापनीय, अन्तःसंचालन योग्य, मॉड्यूलर होना चाहिए ताकि इसे अन्य भादूविप्रा एप्लिकेशन/पोर्टल के साथ एकीकृत किया जा सके। विभिन्न एप्लीकेशनों में डेटा के आदान-प्रदान को सुविधाजनक बनाने के लिए ईबी को सभी आवश्यक सहायता प्रदान करने और उन्हें विस्तारित करने की आवश्यकता होगी।
6. ईबी, भादूविप्रा द्वारा चिन्हित अन्य ऐप्स के साथ ऐप के एकीकरण (जैसे एसडीके आदि) के लिए आवश्यक सहायता प्रदान करेगा, जैसे भारत सरकार द्वारा प्रबंधित उमंग ऐप।
7. ईबी, ऐप को एंडरोइड और आईओएस दोनों के नवीनतम संस्करण के अनुकूल बनाने के लिए अपडेट करेगा। उमंग टीम को भी ऐसे अपडेट प्रदान किए जाएंगे।

8. एप्लिकेशन को एनआईसी क्लाउड में होस्ट किया जाएगा और सुरक्षा ऑडिटिंग ईबी द्वारा की जाएगी। ईबी सर्वर निगरानी के लिए भी जिम्मेदार होगा।
9. ईबी 99% अपटाइम सुनिश्चित करेगा और एप्लिकेशन से संबंधित समस्या के मामले में तत्काल कार्रवाई करेगा। ईबी यह सुनिश्चित करेगा कि किसी दिए गए उदाहरण में, सिस्टम 4 घंटे से अधिक समय तक डाउन नहीं होना चाहिए।
10. ईबी डिवाइस अनुकूलता/उत्तरदायी प्रपत्र संबंधित समस्याओं का समाधान करेगा।
11. ईबी पैच/एप्लिकेशन के परीक्षण के लिए जिम्मेदार होगा।
12. जब भी कोई समस्या आती है तो ईबी सुरक्षा कमजोरियों को ठीक करेगा।
13. ईबी उत्पादन सर्वर पर पैच को स्थापित करने के लिए जिम्मेदार होगा।
14. ईबी भादूविप्रा द्वारा चिन्हित या जब भी कोई संशोधन किया जाता है, तो रिपॉजिटरी (जैसे जीआईटीएलएबी आदि) में अप-टू-डेट सोर्स कोड और आवश्यक दस्तावेज रखेगा और प्रदान करेगा। सोर्स कोड में एंड्रॉइड ऐप, आईओएस ऐप और पोर्टल शामिल होंगे। ऐप्स केवल रिपॉजिटरी पर उपलब्ध कोड के माध्यम से जारी किए जाएंगे। ऐप्स रिलीज़ को ईबी द्वारा प्रबंधित किया जाएगा, हालाँकि यदि TRAI इसे स्वयं प्रबंधित करना चाहता है, तो ईबी पूरी रिलीज़ प्रक्रिया में सभी आवश्यक सहायता प्रदान करेगा।
15. ईबी ऐप और पोर्टल स्रोत कोड के संस्करण नियंत्रण और प्रबंधन के लिए जिम्मेदार होगा।
16. जब भी ऐप और पोर्टल में कोई अपडेट किया जाएगा, ईबी उनका वॉक-थ्रू प्रदान करेगा।
17. ईबी सभी वीएम पर स्टोरेज मॉनिटरिंग, बैकअप, पर्जिंग, आर्काइविंग, रिट्रीविंग आदि जैसे डेटा प्रबंधन उपलब्ध कराएगा और उपलब्ध बुनियादी ढांचे के इष्टतम उपयोग के लिए डेटाबेस का अनुकूलन करेगा।
18. ईबी भू-स्थानिक प्रारूप, असंसाधित और संसाधित लॉग का रखरखाव करेगा और महीने-वार डेटा भादूविप्रा को प्रदान करेगा। आवश्यकता पड़ने पर ईबी भादूविप्रा को तदर्थ रिपोर्ट भी प्रदान करेगा।
19. ईबी सुरक्षा खतरों से सिस्टम/एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर की सुरक्षा के लिए जिम्मेदार होगा। ईबी हमेशा नवीनतम संस्करण के साथ ऐप, पोर्टल, एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर, ओएस आदि को अपडेट रखेगा। ऐप, पोर्टल, एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर, ओएस आदि को अपडेट रखने के लिए या एनआईसी या किसी बाहरी एजेंसी से भादूविप्रा द्वारा प्राप्त सलाह के अनुसार पैच लगाने के लिए भी ईबी जिम्मेदार होगा।
20. ईबी तदर्थ अनुरोधों (रिपोर्ट/डेटा/सूचना) की पूर्ति के लिए जिम्मेदार होगा।
21. ईबी निम्नलिखित की निगरानी सहित सर्वर की निगरानी के लिए जिम्मेदार होगा:-
    क) संसाधन उपयोग
    ख) सिस्टम सॉफ्टवेयर (डेटाबेस, एप्लिकेशन/वेब सर्वर, कंटेनर इत्यादि)
    ग) लोड (अनुरोध)
    घ) सुरक्षा पहलू
22. केवल भादूविप्रा की उचित सूचना और अनुमोदन पर, ईबी ऐप/पोर्टल में सुधार के लिए सिस्टम की सेटिंग्स में बदलाव करेगा।
23. ईबी सभी प्रकार के रिकॉर्ड का रखरखाव करेगा और तिमाही आधार पर बग सूची, समस्या सूची, रखरखाव कॉल की संख्या, समस्याओं की स्थिति, सिस्टम के नियमित रखरखावगतिविधियों / निगरानी की सूची, बैकअप और पुनर्स्थापना प्रदर्शन, मूल कारण विश्लेषण और प्रदर्शन रिपोर्ट भादूविप्रा को प्रदान करेगा।
24. आवश्यकता पड़ने पर ईबी एप्लिकेशन/डेटाबेस को अपडेट करेगा।

25. यदि सिस्टम/नेटवर्क प्रदर्शन में सुधार के लिए सिस्टम की सेटिंग्स में कोई बदलाव जरूरी है, तो ऐसे बदलाव ईबी द्वारा भादूविप्रा की उचित सूचना और अनुमोदन पर शुरू किए जाएंगे।
26. ईबी उपयोगकर्ताओं से टिप्पणियां/ईमेल प्राप्त करने के लिए प्ले स्टोर और ऐप स्टोर पर एक सहायता ईमेल प्रदान करेगा। ईमेल को भादूविप्रा के साथ भी सांझा किया जाएगा। ईबी प्ले स्टोर और ऐप स्टोर पर प्राप्त समीक्षाओं/टिप्पणियों की निगरानी करेगा, जो ईमेल पर प्राप्त हो सकती हैं या भादूविप्रा द्वारा प्रदान की जा सकती हैं, और उनका निदान करेगा, आवश्यक मूल कारण विश्लेषण करेगा और तदनुसार उत्तर देगा। यदि ऐप/पोर्टल में किसी अपडेट की आवश्यकता है, तो ईबी इसे लागू करेगा।
27. ईबी भादूविप्रा की रिपोर्टिंग त्रुटियों में और ऐप/पोर्टल के उपयोग और संचालन में प्रथम-पंक्ति सहायता प्रदान करने के लिए व्यक्तियों (प्राथमिक और माध्यमिक संपर्क बिंदु के रूप में) को नियुक्त करेगा, जिनकी संपर्क जानकारी (मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी दोनों)) भादूविप्रा को प्रदान किए जाएंगे।
28. घटना की रिपोर्टिंग ईबी द्वारा की जाएगी। वर्तमान स्थिति और आरसीए के साथ रिपोर्ट की गई सभी घटनाओं को ईबी द्वारा भादूविप्रा को नियमित आधार पर प्रदान किया जाएगा।
29. ईबी सुविधाओं और कार्यक्षमता के लिए वर्तमान ऐप को संदर्भित कर सकता है, अर्थात डीएनडी 2.0 जो कि प्ले/ऐप स्टोर पर उपलब्ध है। विस्तृत सुविधाओं/आवश्यकताओं को आवश्यकता एकत्रित करने के चरण के दौरान अंतिम रूप दिया जाएगा।

<u>वर्तमान डीएनडी ऐप में सुविधाएं</u>

1. भादूविप्रा एक मापनीय मॉडल की कल्पना करता है जिसमें उपभोक्ता (ऐप के माध्यम से) टीएसपी द्वारा प्रबंधित प्लेटफॉर्म के साथ सुरक्षित रूप से संवाद कर सकता है। आईटी एप्लिकेशन ग्राहकों को वरीयता निर्धारित करने, शिकायत की स्थिति निर्धारित करने और प्राप्त करने, सहमति प्राप्त करने और रद्द करने, अपील प्राप्त करने और निर्धारीत करने की सुविधा प्रदान करेगा।
2. ऐप में मशीन लर्निंग के माध्यम से स्पैम कॉल को चिह्नित करने की सुविधाएं होंगी।
3. प्रक्रिया प्रवाह की अवधारणा इस प्रकार है:
   (क) उपभोक्ता ऐप का उपयोग करने में सक्षम होंगे।
   (ख) प्रत्येक उपभोक्ता को 10 अंकों के वैध मोबाइल नंबर पर टीएसपी द्वारा भेजे गए ओटीपी के माध्यम से मान्य किया जाएगा।
   (ग) ऐप द्वारा संचालित होने पर उपभोक्ताओं का सत्यापन टीएसपी द्वारा किया जाएगा।
   (घ) सफल सत्यापन पर उपभोक्ताओं को और विवरण प्राप्त करने के लिए अनुमति टोकन मिलेगा।
   (ङ) 10 अंकों के मान्य मोबाइल नंबर के संदर्भ में उपयोगकर्ता वरीयता विवरण, वरीयता इतिहास विवरण प्राप्त करेगा और वरीयता निर्धारित करने में भी सक्षम होगा।
   (च) टीसीसीसीपीआर, 2018 की अनुसूची II के अनुसार डीएनडी वरीयता पूर्ण डीएनडी दर्ज करने/श्रेणियों द्वारा आंशिक डीएनडी के लिए वरीयता चुनने, संचार के तरीके, दिन, समय सीमा आदि की सुविधा प्रदान करना।
   (छ) उपयोगकर्ता पहले से सबमिट की गई शिकायतों का विवरण प्राप्त कर सकते हैं और ऐप यूसीसी एसएमएस/कॉल शिकायतों को दाखिल करने की सुविधा प्रदान करेगा।
   (ज) सभी शिकायतों को ऐप द्वारा पंजीकृत किया जाएगा और टीएसपी को सूचित किया जाएगा। ऐप द्वारा कोई फिल्टर नहीं लगाया जाना चाहिए। उद्योग की नीति के अनुसार टीएसपी इनपुट लेंगे और इसे शिकायत या रिपोर्ट के रूप में

दर्ज करेंगे। ऐप केवल भादूविप्रा ऐप पर इसे प्रदर्शित करने के लिए उपयुक्त शिकायत स्थिति प्राप्त करेगा।

(झ) उपयोगकर्ता अपनी शिकायतों पर टीएसपी द्वारा उठाए गए कदमों के संबंध में अपीलों का विवरण प्राप्त करने और अपील करने में भी सक्षम होंगे।

(ञ) ऐप्स को टीएसपी को शिकायत की श्रेणी के बारे में भी जानकारी देनी चाहिए।

(ट) शिकायत बुकिंग के लिए विकल्प, एसएमएस भेजने की आवश्यकता के बिना सीधे ऐप के माध्यम से वरीयता निर्धारित करें।

(ठ) वॉयस कॉल के खिलाफ शिकायत दर्ज करते समय, ऐप के पास ऑटो डायलर कॉल (लाइव एजेंट से कनेक्टिविटी), पहले से रिकॉर्ड की गई कॉल/घोषणा, रोबो कॉल, साइलेंट कॉल आदि के विरुद्ध शिकायत दर्ज करने का विकल्प होगा। ऐप द्वारा इस जानकारी को टीएसपी को भी सूचित करना चाहिए।

(ड) उपयोगकर्ता अपनी पहले से दी गई सहमति, सहमति टेम्पलेट विवरण प्राप्त कर सकते हैं। साथ ही उपयोगकर्ता सहमति रद्द करने की सुविधा शुरू कर सकते हैं और हेडर और सामग्री टेम्पलेट के लिए सहमति की स्थिति देख सकते हैं।

(ढ) पीई विवरण की पूछताछ के लिए ऐप के पास हैडर को टाइप करके, या सीधे कॉल लॉग से प्राप्त करके (शिकायतों के लिए उपलब्ध विकल्प के रूप में) उस हैडर के बारे में विशेष पूछताछ करने की सुविधा होगी।

4. मोबाइल एप्लिकेशन का विवरण निम्न अनुसार होगा लेकिन यहा सीमित नहीं है और आवश्यकताओं को एकत्र करने के चरण में इन्हें अंतिम रूप दिया जाएगा-

हितधारक	सिस्टम के साथ अंतःक्रिया
उपभोक्ता	पी-0 10 अंकों का वैध मोबाइल नंबर दर्ज करें
	पी-1 उपयोगकर्ता को मान्य करें
	पी-2 इंटरएक्टिव डैशबोर्ड जहां से उपयोगकर्ता आवश्यक विकल्प पर जा सकता है
	पी-3 वरीयता विवरण और वरीयता निर्धारित करें
	पी-4 शिकायत विवरण देखें और यूसीसी एसएमएस/कॉल शिकायत सबमिट करें
	पी-5 सहमति टेम्प्लेट विवरण प्राप्त करें और सहमति रद्द करें
	पी-6 अपील निर्धारित करें और पहले से प्रस्तुत अपील की स्थिति प्राप्त करें

5. पोर्टल विवरण नीचे दिए गए अनुसार होगा लेकिन यह सीमित नहीं है और आवश्यकता एकत्र करने के चरण के दौरान इसे अंतिम रूप दिया जाएगा -

हितधारक	सिस्टम के साथ अंतःक्रिया
भादूविप्रा	पी-0 लॉगिन पेज
	पी-1 इंटरएक्टिव डैशबोर्ड जहां से उपयोगकर्ता आवश्यक विकल्पों पर जा सकते हैं
	पी-2 फ़िल्टर आधारित विस्तृत रिपोर्ट देखें

	पी-3 अपेक्षित प्रारूप में रिपोर्ट डाउनलोड करने का विकल्प प्राप्त करें। उदाहरण के लिए सीएसवी, एक्सेल, पीडीएफ आदि।
उपभोक्ता	पी-0 प्रकाशित अनुकूलित रिपोर्ट को अंतःक्रियात्मक तरीके से देखें, उदाहरण के लिए। ग्राफ, चार्ट, तुलना पाई चार्ट, सीएसवी, पीडीएफ, एक्सेल आदि।

6. अनुलग्नक ड़ में प्रत्येक एपीआई के लिए व्यक्तिगत रूप से अस्थायी विवरण, कार्यक्षमता, जेएसओएन (अनुरोध/ प्रतिक्रिया) पैरामीटर, यूआरएल, विधि शामिल है।
7. एपीआई (अनुरोध/प्रतिक्रिया) ईबी द्वारा विकसित किए जाने वाले एपीआई का न्यूनतम संकेतक सेट है। कार्यान्वयन के दौरान यदि अधिक एपीआई (अनुरोध/प्रतिक्रिया) की आवश्यकता है, तो ईबी उन्हें भी परिभाषित और विकसित करेगा।

<u>अनुलग्नक</u> <u>बी</u>

रखरखाव के नियम एवं शर्तें

1. रखरखाव सेवाओं के तहत काम के दायरे में प्रबंधन और सहायता प्राप्त संचालन, सहायता सेवाएं, निवारक रखरखाव और ब्रेकडाउन / उपचारात्मक रखरखाव शामिल हैं। रखरखाव सेवाओं का अंतर्निहित उद्देश्य सभी परिस्थितियों में चल रहे ऐप्स/पोर्टल के संचालन को समय पर चलता हुआ रखना और दोषों के लिए त्वरित समाधान के साथ बनाए रखना है ताकि पोर्टल और मोबाइल ऐप में सभी मॉड्यूल/सॉफ़्टवेयर एप्लिकेशन की उपलब्धता को बनाए रखा जा सके।
2. सहायता कार्यों में निम्नलिखित शामिल होंगे:
   (क) ऑन-लाइन सहायता सहित ऑनसाइट/रिमोट सहायता और तकनीकी सहायता आदि।
   (ख) संचालन और प्रबंधन गतिविधियों के लिए सहायता। भादूविप्रा में नवनियुक्त लोगों/अधिकारियों को परिचालन प्रशिक्षण।
   (ग) परिचालन संबंधी मुद्दे और समस्याओं को दूर करना: इसमें सीएमएस एप्लिकेशन की सभी छोटी, बड़ी (गैर-महत्वपूर्ण) और महत्वपूर्ण समस्याओं को संभालना, उनकी मरम्मत और पुनःकार्यान्वयन शामिल है। ईबी कम से कम संभव समय में दोषों की पहचान और सुधार करने में ग्राहक को सभी सहयोग प्रदान करेगा।
   (घ) मौजूदा कोड का रखरखाव, एप्लिकेशन स्रोत कोड का संस्करण नियंत्रण और प्रबंधन,
   (ङ) दस्तावेज़ीकरण: भादूविप्रा को स्थिति रिपोर्ट (तिमाही) प्रस्तुत करना।
   (च) आवधिक रिलीज़: ऐप्स का अपडेट तिमाही आधार पर और/या एंडरोइड/आईओएस के नए संस्करण के जारी होने पर किया जाएगा।
   (छ) इस समझौते के अंतर्गत जब आवश्यक हो, ऐप के कारीप्रदर्शन को बढ़ाने के लिए इससे संबंधी अनुकूलन नियमित रूप से किया जाएगा।
   (ज) पिछली तिमाहियों के आंकड़े क्लाइंट विश्लेषण उद्देश्यों के लिए समय-समय पर आर्काइव सर्वर पर रिपोर्ट प्रारूप में संग्रहीत किए जाएंगे।
   (झ) बैकअप और पुनर्प्राप्ति उद्देश्यों के लिए, डेटाबेस स्नैपशॉट को समय-समय पर क्लाउड पर संग्रहीत किया जाएगा ताकि बैकअप और डेटाबेस और एप्लिकेशन की पुनर्प्राप्ति की जा सके। भादूविप्रा वीएम पर आवश्यक स्थान का प्रावधान करेगा। ईबी को समय-समय पर बैकअप डेटा का परीक्षण करना होगा और 6 महीने में कम से कम एक बार बैकअप से सिस्टम को पुनर्स्थापित करना होगा।
   (ञ) सुरक्षा खतरों से एप्लिकेशन सॉफ़्टवेयर की सुरक्षा के लिए उचित उपाय किए जाएंगे: सीईआरटी-इन मानदंडों के अनुसार ईबी एप्लिकेशन सॉफ़्टवेयर की सुरक्षा का आश्वासन देगा।
   (ट) सिस्टम आवश्यकताओं के साथ-साथ एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर के पैच प्रबंधन का ध्यान रखा जाएगा।
   (ठ) ईबी सर्वर/क्लाउड/वीएम की निगरानी करेगा, जिसमें संसाधन उपयोग, सिस्टम सॉफ्टवेयर (डेटाबेस, एप्लिकेशन/वेब सर्वर, और कंटेनर), नेटवर्क, लोड (अनुरोध) और सुरक्षा पहलुओं की निगरानी शामिल है।
   (ड) यदि सिस्टम / नेटवर्क प्रदर्शन में सुधार के लिए सिस्टम में सेटिंग्स में कोई बदलाव जरूरी है, तो ऐसे बदलाव ईबी द्वारा भादूविप्रा की उचित सूचना और अनुमोदन पर शुरू किए जाएंगे।
   (ढ) भादूविप्रा के नामित अधिकारी न्यूनतम डाउनटाइम और अधिकतम उपलब्धता के साथ सिस्टम को बनाए रखने में ईबी को सहयोग प्रदान करेंगे। जहां भी संभव हो, ईबी के इंजीनियर (इंजीनियरों) के साथ वे सभी रखरखाव और समस्या

निवारण कार्यों में सहयोग करेंगे।

3. **समीक्षा बैठकें:** अनुबंध के माध्यम से प्रदान की जाने वाली सेवाओं के तकनीकी, परिचालन, गुणवत्ता और किसी भी अन्य पहलुओं की समीक्षा के लिए अनुबंध अवधि के दौरान, सहमत तिथि और समय पर आवधिक समीक्षा बैठकें आयोजित की जाएंगी। समीक्षा बैठकों में ईबी के वरिष्ठ प्रतिनिधि भाग लेंगे। बैठक के एजेंडे में अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित शामिल होंगे, लेकिन ये इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

   (ए) सेवाओं से संबंधित मुद्दे।

   (बी) अनदेखा किया गए दोष / समस्याओं से संबंधित मुद्दे

   (सी) अपग्रेड करने के मुद्दे।

4. जब भी नेटवर्क के किसी भी हिस्से में कोई बड़ी खराबी आती है, तो भादूविप्रा द्वारा वांछित होने पर एक आपातकालीन बैठक बुलाई जा सकती है। बैठक में कारण, सुधार और रोकथाम के संदर्भ में आउटेज संबंधी मुद्दों पर चर्चा की जाएगी।

5. **परिवर्तन प्रबंधन**: सिस्टम की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए, यदि सॉफ़्टवेयर में या किसी अतिरिक्त कार्यक्षमता के विकास के लिए किसी परिवर्तन की आवश्यकता है, तो निम्नलिखित परिवर्तन प्रबंधन प्रक्रिया को लागू किया जाएगा:

   (क) किसी बड़े बदलाव के मामले में-

   (i) भादूविप्रा से परिवर्तन अनुरोध प्राप्त होने पर, ईबी परिवर्तन अनुरोध का औपचारिक विवरण तैयार करेगा।

   (ii) यदि आवश्यकताओं में कोई बड़ा परिवर्तन होता है, तो ईबी प्रभाव विश्लेषण और समयसीमा और कार्यान्वयन लागत के लिए एक प्रस्ताव प्रस्तुत करेगा।

   (iii) भादूविप्रा प्रस्ताव का मूल्यांकन और अनुमोदन कर सकता है।

   (iv) परिवर्तन अनुरोध के लिए ईबी को अतिरिक्त खरीद आदेश जारी किया जाएगा।

   (v) कार्यान्वयन और यूएटी।

   (vi) सभी तकनीकी दस्तावेजों को परिवर्तन के अनुसार संशोधित करने की आवश्यकता है।

   (vii) ईबी सॉफ्टवेयर के संस्करण को बनाए रखेगा।

   (ख) निष्पादन और एएमसी अवधि के दौरान मामूली विस्तार मुफ्त प्रदान किया जाएगा। अतिरिक्त मॉड्यूल या प्रमुख विस्तारों के लिए विज्ञापनों का निर्णय ईबी और भादूविप्रा द्वारा पारस्परिक रूप से किया जाएगा। दोनों पक्ष प्रस्तावित किए जा रहे परिवर्तन अनुरोध (अनुरोधों) की प्रकृति पर निर्णय लेंगे।

6. उपलब्धता: "उपलब्धता" निम्नलिखित सूत्र के माध्यम से गणना किए गए प्रतिशत को संदर्भित करता है:

   सूत्र: $\frac{(\text{निर्धारित घंटे} - \text{बंद रहने का वास्तविक } X \times 100}{\text{निर्धारित घंटे}}$

   (i) अनुसूचित घंटे: "अनुसूचित घंटे" का अर्थ है दी गई रिपोर्टिंग अवधि में घंटों की कुल संख्या, जिसके दौरान नामित उपयोगकर्ताओं द्वारा उपयोग के लिए एप्लिकेशन उपलब्ध होने चाहिए।

   (ii) बंद रहने के कुल समय: "कुल बंद रहने का समय" का अर्थ है, निर्धारित घंटों में से रिपोर्टिंग अवधि में घंटों की कुल संख्या जिसके दौरान एप्लिकेशन नामित उपयोगकर्ताओं द्वारा उपयोग के लिए अनुपलब्ध थे (दोष की गंभीरता, जैसा कि दंड अनुभाग में उल्लेख किया गया है)।

7. सिस्टम उपलबद्धता एसएलए के लिए जुर्माना:

   ईबी, उसके द्वारा प्रदान किए गए एप्लिकेशन सॉफ़्टवेयर का 99% अपटाइम सुनिश्चित करेगा और एसएलए के साथ एप्लिकेशन से संबंधित समस्या के मामले में तत्काल निम्नानुसार कदम उठाएगा:

दोष की गंभीरता का स्तर	समाधान का समय *	समाधान के समय के बाद जुर्माना
गंभीरता+	24 घंटे के अंदर	200 रुपए प्रतिदिन (प्रतिवर्ष एएमसी शुल्कों के अधिकतम 5% तक)
सामान्यर#	72 घंटे	ग्राहक को अतिरिक्त लागत के बिना मरम्मत सेवाओं का 7 दिन के लिए विस्तार (प्रतिवर्ष अधिकतम 30 कार्य दिवसों तक सीमित)

* समाधान के लिए समय: " समाधान के लिए समय" का अर्थ है घटना को हल करने या घटना के लिए एक स्वीकार्य कार्य प्रदान करने के लिए लिया गया समय।

+क्रिटिकल - एप्लिकेशन सॉफ़्टवेयर की विफलता के कारण गंभीर रूप से प्रभावित प्रमुख कार्य। हालाँकि, किसी भी अंतर्निहित सिस्टम इन्फ्रास्ट्रक्चर से संबंधित विफलताओं को इसमें शामिल नहीं किया जाएगा।

सामान्य -

(i) एप्लिकेशन की गंभीर रूप से उपलब्धता।

(ii) कोई अन्य समस्या जो अन्य कार्यात्मकताओं की पहुंच को बाधित करती है, अर्थात एडमिन और रिपोर्ट मॉड्यूल अपेक्षित व्यवहार के अनुसार काम नहीं कर रहा है।

****

अनुलग्रक सी

क्रम संख्या	तकनीकी मूल्यांकन के लिए जमा किए जाने वाले दस्तावेज़
1	अधिकृत व्यक्ति (व्यक्तियों) द्वारा मुहर के साथ विधिवत हस्ताक्षरित आरएफपी दस्तावेज
2.	प्राधिकार पत्र
3	ईबी का अनुभव
	समान कार्य के लिए दूरसंचार/प्रसारण क्षेत्र में अनुभव
	किसी भी सरकारी विभाग के लिए पिछले 3 वर्षों के दौरान 15 लाख से अधिक मूल्य के ऐप के विकास / रखरखाव में अनुभव।
	जीआईजीडब्ल्यू दिशानिर्देशों के अनुपालन के लिए एसटीक्यूसी प्रमाणपत्र के साथ वेबसाइट/वेब पोर्टल के डिजाइन और विकास में अनुभव
4.	परियोजना की समझ
	भादूविप्रा की आवश्यकताओं का संक्षिप्त विवरण
	विश्लेषण
	व्याख्याएँ
5.	प्रस्तावित विकास पद्धति और प्रस्तावित समाधान
	मौजूदा / समान वेबसाइट और मोबाइल ऐप का अध्ययन और विश्लेषण और डिजाइन में सर्वोत्तम कार्य पद्धति अपनाएं
	ईबी वायरफ्रेम/वर्किंग मॉडल प्रदान कर सकता है। इसका उद्देश्य सिस्टम में विभिन्न रूपों / स्क्रीन / प्रक्रिया प्रवाह और एकीकरण की कल्पना करना है
	अनुक्रिया समय/विकास पद्धति (एसडीएलसी) को प्रभावी ढंग से कम करने के लिए प्रक्रिया में सुधार/संशोधन
6.	प्रस्तावित संरचना सुरक्षा सुविधाएँ और प्रौद्योगिकी संग्रह
	वीएम आवश्यकताएं
	सूचना प्रवाह
	उन्नत सुरक्षा संवर्द्धन प्रोटोकॉल / मानक
	उपकरण, डेटाबेस आदि।
7.	प्रस्तावित समयसीमा
	विस्तृत गतिविधि योजना, प्रदेय उत्पाद, आदि।
8.	प्रस्तावित रखरखाव पद्धति
	रखरखाव के लिए प्रस्तावित कार्यप्रणाली/प्रक्रिया।
	उद्धृत वार्षिक एएमसी लागत के अंदर ऐप/पोर्टल में प्रस्तावित परिवर्तन/संवर्द्धन।

अनुलग्नक डी

(कंपनी के लेटर हैड पर)

विषय: मोबाइल ऐप (अवांछित व्यापारिक संचार के प्रबंधन के लिए) और रिपोर्टिंग डैशबोर्ड/पोर्टल के विकास और रखरखाव के लिए वित्तीय बोली

संसाधन आबंटन और प्रयास अनुमान					
क. विकास शुल्क (1 साल की वारंटी और सहायता के साथ)					
क्रम संख्या	संसाधन की भूमिका	संसाधनों की संख्या	अवधि (महीनों में)	दर (रुपए में)	धनराशि (रुपए में)
1.					
2.					
3.					
.....					
कुल विकास शुल्क (**1** वर्ष की वारंटी और सहायता सहित)					
ख. वार्षिक रखरखाव शुल्क (**2** वर्ष के लिए)					
क्रम संख्या	संसाधन की भूमिका	संसाधनों की संख्या	अवधि (महीनों में)	दर (रुपए में)	धनराशि (रुपए में)
1.					
2.					
3.					
कुल वार्षिक रखरखाव शुल्क (2 वर्ष के लिए)					
ग. सुरक्षा ओडिट शुल्क					
क्रम संख्या	विवरण				धनराशि (रुपए में)
1.	एसईआरटी- इंड पैनल-बद्ध एजेंसी के माध्यम से सुरक्षा ओडिट शुल्क				
परियोजना की कुल लागत (क+ख+ग**)**					
परियोजना की कुल लागत शब्दों में (रुपए ....)					

* बोली कीमत में कर शामिल हैं।

** वित्तीय बोलियों के लिए उच्चतम सीमा एनआईसीएसआई टीयर-**III** वेबसाइट सेवा – मानव शक्ति भूमिका वार दर के अनुसार होगी।

दिनांक _______________

हस्ताक्षर: ________________________________

नाम: ________________________________

पद: ________________________________

कंपनी की मुहर

****