

निविदा संख्या: -301-4 / 2019-QoS

बोली प्रस्तुत करने की अंतिम तिथि

दिनांक 16/12/2019 को 14:30 बजे तक

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

महानगर दूरसंचार भवन,
जवाहरलाल नेहरू मार्ग (ओल्ड मिन्टो रोड),
नई दिल्ली - 110002

सेवा की गुणवत्ता के लिए ऑडिट और मूल्यांकन के लिए निविदा

अंतर्वस्तु विषय

अनु. नं.	अनुभाग	शीर्षक	पृष्ठ नं.
1	आमंत्रण	निविदा के लिए आमंत्रित करने की सूचना	
2	अनुभाग-1	निविदाकर्ताओं के लिए निविदा की शर्तें और निर्देश	
3	अनुभाग-2	संदर्भ की शर्तें	
4	अनुभाग-3	वित्तीय बोली के लिए अनुसूची	
5	अनुभाग-4	तकनीकी प्रस्ताव - नमूना प्रारूप	
6	अनुलग्नक-1	बैंक गारंटी का प्रारूप	
7	अनुलग्नक-2क	जोन-आधारित टेलीकॉम सर्कल / मेट्रो सेवा क्षेत्र का विवरण	
8	अनुलग्नक-2ख	बुनियादी सेवा, 2G, 3G, 4G और 4GVoLTE सेवाएं प्रदान करने वाले जोन-आधारित सेवा क्षेत्र और सेवा प्रदाताओं का विवरण	
9	अनुलग्नक-2ग	QE दिसंबर 2018 के अनुसार ब्रॉडबैंड वायरलाइन सेवा प्रदाताओं (लाइसेंसधारियों) और ग्राहक आधार का विवरण	
10	अनुलग्नक-2घ	सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाताओं के MSCs और BTS का विवरण	
11	अनुलग्नक-2ङ	बेसिक सर्विस (वायरलाइन) प्रोवाइडर्स के सर्विस एरिया-अनुसार टेलीफोन एक्सचेंज का विवरण	
12	अनुलग्नक-3	स्तर 1 की सेवाओं की सूची	
13	अनुलग्नक-4	सेवा क्षेत्र का विवरण- अनुसार लॉन्ग डिस्टेंस चार्जिंग एरिया या सेकेंडरी स्विचिंग एरिया	
14	अनुलग्नक-5	संविदा सत्यनिष्ठा का पूर्व - समझौता	
15	अनुलग्नक-6	ऑपरेटर असिस्टेड ड्राइव टेस्ट के लिए माध्यमिक स्विचिंग क्षेत्रों का विवरण	

अंतर्वस्तु विषय

अनु. नं.	अनुभाग	शीर्षक	पृष्ठ नं.
1	आमंत्रण	निविदा के लिए आमंत्रित करने की सूचना	
2	अनुभाग-1	निविदाकर्ताओं के लिए निविदा की शर्तें और निर्देश	
3	अनुभाग-2	संदर्भ की शर्तें	
4	अनुभाग-3	वित्तीय बोली के लिए अनुसूची	
5	अनुभाग-4	तकनीकी प्रस्ताव - नमूना प्रारूप	
6	अनुलग्नक-1	बैंक गारंटी का प्रारूप	
7	अनुलग्नक-2क	जोन-आधारित टेलीकॉम सर्कल / मेट्रो सेवा क्षेत्र का विवरण	
8	अनुलग्नक-2ख	बुनियादी सेवा, 2G, 3G, 4G और 4GVoLTE सेवाएं प्रदान करने वाले जोन-आधारित सेवा क्षेत्र और सेवा प्रदाताओं का विवरण	
9	अनुलग्नक-2ग	QE दिसंबर 2018 के अनुसार ब्रॉडबैंड वायरलाइन सेवा प्रदाताओं (लाइसेंसधारियों) और ग्राहक आधार का विवरण	
10	अनुलग्नक-2घ	सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाताओं के MSCs और BTS का विवरण	
11	अनुलग्नक-2ङ	बेसिक सर्विस (वायरलाइन) प्रोवाइडर्स के सर्विस एरिया-अनुसार टेलीफोन एक्सचेंज का विवरण	
12	अनुलग्नक-3	स्तर 1 की सेवाओं की सूची	
13	अनुलग्नक-4	सेवा क्षेत्र का विवरण- अनुसार लॉन्ग डिस्टेंस चार्जिंग एरिया या सेकेंडरी स्विचिंग एरिया	
14	अनुलग्नक-5	संविदा सत्यनिष्ठा का पूर्व - समझौता	
15	अनुलग्नक-6	ऑपरेटर असिस्टेड ड्राइव टेस्ट के लिए माध्यमिक स्विचिंग क्षेत्रों का विवरण	

ऑडिट के लिए निविदा
सेवा की गुणवत्ता के लिए ऑडिट और मूल्यांकन की बोलियों का निमंत्रण

निविदा के लिए आमंत्रित करने का नोटिस

1. भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, महानगर दूरसंचार भवन, जवाहरलाल नेहरू मार्ग (ओल्ड मिन्टो रोड), नई दिल्ली - 110002 (जिसे इसके बाद TRAI के रूप में संदर्भित किया जायेगा) भारतीय कंपनियों (फर्मों) को सील किए गए निविदा के लिए आमंत्रित करता है (बाद में इसे ऑडिट एजेंसी / बोलीदाता के रूप में संदर्भित किया जायेगा), जो निर्दिष्ट किए गए बेंचमार्क के संदर्भ में, (ए) "बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) की गुणवत्ता के मानक और सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा विनियम, 2009 (2009 का 7), 20 मार्च, 2009 जिसे समय समय पर संशोधित किए गए हैं; वायरलेस डेटा सेवाओं के लिए QoS का मानक 2012 (2012 का 26) दिनांक 4 दिसंबर, 2012; और "ब्रॉडबैंड सेवा विनियमों की सेवा की गुणवत्ता", 2006 (2006 का 11) दिनांक 6 अक्टूबर, 2006, जैसा कि समय-समय पर TRAI द्वारा संशोधित किया गया है, सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की गई सेवा की गुणवत्ता की लेखा परीक्षा और मूल्यांकन करने के लिए निविदा दस्तावेज में पात्रता की शर्तों को पूरा करते हैं।
2. (i) निविदा के लिए निम्नलिखित क्षेत्रों के लिए आमंत्रित किया गया है:
 1. मुख्यालय दिल्ली क्षेत्र
 2. RO जयपुर जोन
 3. RO भोपाल जोन
 4. RO कोलकाता जोन
 5. RO बेंगलुरु जोन
 6. RO हैदराबाद जोन
- (ii) प्रत्येक क्षेत्र के अंतर्गत आने वाले क्षेत्रों का विवरण अनुबंध 2ए में निविदा दस्तावेज में दिया गया है।
3. निविदा दस्तावेज की एक प्रति TRAI की वेबसाइट www.trai.gov.in पर उपलब्ध है और इसे बोली जमा करने के उद्देश्य से डाउनलोड किया जा सकता है।
4. ऑडिट एजेंसियां अंतिम तिथि और जमा करने से पहले प्रत्येक क्षेत्र के लिए अलग से बोली प्रस्तुत करेंगी, जिसमें एक सीलबंद लिफाफा होगा, जिसमें-

- i. तकनीकी बोली के दो सेट, अलग-अलग सीलबंद कवरों में - एक सेट को 'मूल बोली के लिए मूल नाम (ज़ोन का नाम)' के रूप में सुपर-स्क्राइब किया जाना होगा और दूसरे सेट को 'बोली की सत्य प्रति' के रूप में (ज़ोन का नाम) के लिए सुपर-स्क्राइब किया जाना होगा, जिसमें निम्नलिखित सलग होना होगा -
- 1) निविदा दस्तावेज और स्पष्टीकरण की एक प्रति जारी की गई है, यदि कोई हो तो, निविदा दस्तावेज और स्पष्टीकरण के प्रत्येक पृष्ठ पर बोली लगाने वाले के अधिकृत प्रतिनिधि के हस्ताक्षर के साथ, जारी किया गया हो, तो, स तथ्य के टोकन के रूप में जारी किया गया है कि बोली लगाने वाले ने निविदा के नियम और शर्तों को पढ़ा है और स्वीकार किया है।
 - 2) निविदा दस्तावेज की धारा- IV में दिए गए तकनीकी प्रस्ताव के लिए मानक प्रारूप, जिसमें सभी आवश्यक विवरण भरे गए हैं;
 - 3) अनुबंध 5 के अनुसार बोली लगाने वाले के अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा हस्ताक्षरित निविदा सत्यनिष्ठा का पूर्व - समझौता
 - 4) इस निविदा दस्तावेज में निर्धारित पात्रता से संबंधित दस्तावेज;
- ii. प्रत्येक क्षेत्र के लिए अलग-अलग 1,00,000 रुपये (केवल एक लाख) का TRAI के पक्ष में बनाया हुआ डिमांड ड्राफ्ट और;
- iii. धारा III में ऑडिट और मूल्यांकन की सेवा की गुणवत्ता के लिए वित्तीय बोली की अनुसूची के अनुसार, सीलबंद कवर में, वित्तीय बोली।
5. बोलियों को पृष्ठबद्ध और अनुक्रमित किया जाना चाहिए।
6. प्रतियों के बीच किसी भी विसंगति की स्थिति में, मूल बोली को अन्य प्रतिलिपि में विसंगति के बावजूद उसे प्रामाणिक माना जाएगा। लिफाफे पर बोली लगाने वाले का नाम, पता, फैक्स नंबर, टेलीफोन / मोबाइल नंबर और ई-मेल स्पष्ट रूप से दिखाई देना चाहिए। लिफाफे पर निविदा संख्या और निविदा खोलने की तारीख भी दिखाई देनी चाहिए। मूल तकनीकी बोली और वित्तीय बोली में किसी भी सुधार या ओवरराइटिंग को बोली पर हस्ताक्षर करने वाले व्यक्ति द्वारा सत्यापित किया जाना चाहिए। इस तरह के सत्यापन के बिना सुधार या ओवरराइटिंग के साथ कोई भी बोली अस्वीकार कर दी जाएगी।
7. एक ऑडिट एजेंसी एक या एक से अधिक ज़ोन के लिए बोलियाँ प्रस्तुत कर सकती है, प्रत्येक ज़ोन (तकनीकी और वित्तीय दोनों) के लिए बोली अलग अलग लिफाफे में प्रस्तुत की जानी होगी। निविदा दस्तावेज के खंड -1 की धारा 3 में दिए गए विवरण के अनुसार, प्रत्येक ज़ोन के लिए अलग-अलग मुहरबंद

लिफाफे में बोलियां बयाना राशि के साथ होनी चाहिए। EMD का डिमांड ड्राफ्ट मूल तकनीकी बोली में रखा जाना होगा।

8. संभावित बोली लगाने वालों को निविदा दस्तावेज पर किसी भी स्पष्टीकरण की आवश्यकता होती है, जो की इस अनुरोध को लिखित रूप में दिनांक 15-11-2019 के दिन 14:00 बजे से पहले संयुक्त सलाहकार (QoS), भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, कमरा नंबर 707, 7 वीं मंजिल, महानगर दूरसंचार भवन, जवाहरलाल नेहरू मार्ग (ओल्ड मिंटो रोड), नई दिल्ली -110 002 (फ़ैक्स नं. 011-23213036) को प्रस्तुत कर सकते हैं। दिनांक 26-11-2019 को 14:30 बजे संभावित निविदाकर्ताओं के साथ एक पूर्व-निविदा सम्मेलन TRAI के कॉन्फ्रेंस हॉल में, तीसरी मंजिल, महानगर दूरसंचार भवन, जवाहरलाल नेहरू मार्ग (ओल्ड मिंटो रोड), नई दिल्ली -110 002 पर आयोजित किया जाएगा। संभावित बोलीदाता अपने स्वयं के खर्च पर, किसी भी अन्य संचार/सूचना की प्रतीक्षा किए बिना उक्त सम्मेलन में भाग ले सकते हैं।
9. सभी प्रकार से पूर्ण होने वाली बोली, दिनांक 16-12-2019 के दिन को 4:30 बजे से पहले संयुक्त सलाहकार (QoS), भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, कमरा नंबर 707, 7 वीं मंजिल, महानगर दूरसंचार भवन, जवाहरलाल नेहरू मार्ग (ओल्ड मिंटो रोड), नई दिल्ली -110 002 के पास जमा की जानी चाहिये। तकनीकी प्रस्तावों को दिनांक 16-12-2019 के दिन 15:00 बजे भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, महानगर दूरसंचार भवन, जवाहरलाल नेहरू मार्ग (ओल्ड मिंटो रोड), नई दिल्ली -110 002 पर खोला जाएगा। बोली लगाने वाले यदि चाहें तो बोलियों के खुलने के समय उपस्थित हो सकते हैं।
10. सील न की हुई बोली या बयाना जमा राशि के बिना दर्शाई गई बोली को सरसरी तौर पर खारिज कर दिया जाएगा।
11. विलंबित बोलियाँ: पोस्ट या व्यक्ति द्वारा, बोली जमा करने की नियत तारीख और समय के बाद जमा की गई सारी बोलियाँ, सरसरी तौर पर खारिज कर दी जाएंगी और फिर से बिना खोले वापस कर दी जाएगी।
12. अपूर्ण या सशर्त बोलियों को सरसरी तौर पर अस्वीकार कर दिया जाएगा।
13. बोली लगाने वाले को तकनीकी पहलुओं पर एक प्रस्तुति देने की आवश्यकता हो सकती है और काम करने की उनकी क्षमता जिसके लिए अलग से तारीख सूचित की जाएगी।
14. निविदा प्रस्तुत करने या खोलने आदि की अनुसूची में कोई भी परिवर्तन बोली प्रस्तुत करने के समय ऑडिट एजेंसी द्वारा प्रदान किए गए ई-मेल के माध्यम से किया जाएगा।

Sd/-Illegible

शाजी अब्राहम

संयुक्त सलाहकार (QoS)

अनुभाग-1

बोलीदाताओं के लिए निविदा की शर्तें और निर्देश

1. परिपेक्ष्य

1.1 भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (जिसे इसके बाद "TRAI" के रूप में संदर्भित किया गया है) ने भारत के राजपत्र में प्रकाशित, असाधारण अनुभाग-3 -धारा 4 , दिनांक 23 मार्च, 2009 को मूल टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के लिए सेवा की गुणवत्ता (क्यूओएस) मापदंडों को निर्धारित किया गया था, अपने उन "बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेलुलर मोबाइल सेवा सेवा, विनियम, 2009 की गुणवत्ता के मानक" (2009 का 7) दिनांकित 20 मार्च, 2009, के नियमों को जारी कर दिया है। TRAI की वेबसाइट (www.trai.gov.in) पर उक्त विनियमों की एक प्रति उपलब्ध है। ये नियम बीएसएनएल और एमटीएनएल सहित सभी भारतीय बुनियादी टेलीफोन सेवा प्रदाताओं / एकीकृत अभिगम सेवा प्रदाताओं और सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाताओं पर लागू होते हैं। इन नियमों के विनियम 3 और 4, बुनियादी टेलीफोन सेवा से संबंधित QoS पैरामीटर प्रदान करते हैं और 5 और 6 सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा से संबंधित QoS मापदंडों के लिए नियम प्रदान करते हैं।

1.2 TRAI ने अपने नियमों "वायरलेस नेटवर्क सर्विसेज रेग्युलेशंस के लिए सेवा की गुणवत्ता के मानक, 2012 दिनांकित 4 दिसंबर 2012 (2012 का 26) के द्वारा वायरलेस डेटा सेवाओं पर लागू सेवा मापदंडों की गुणवत्ता को निर्धारित किया है। TRAI की वेबसाइट (www.trai.gov.in) पर उक्त विनियमों की एक प्रति उपलब्ध है। ये नियम डेटा सेवा प्रदान करने वाले सभी भारतीय सेलुलर मोबाइल दूरसंचार सेवा प्रदाताओं पर लागू होते हैं। इन नियमों के नियमन 3 के क्रम संख्या 3.1 से 3.8, सेवा प्रदाताओं द्वारा प्राप्त किए जाने वाले QoS मापदंडों के लिए माहिती प्रदान करते हैं।

1.3 भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण ने भारत के राजपत्र में प्रकाशित असाधारण अनुभाग -3 - खंड 4 में प्रकाशित , ब्रॉडबैंड सेवाओं पर लागू हो रहे QoS मापदंडों को अपने "ब्रॉडबैंड सेवा विनियम के लिए सेवा की गुणवत्ता, 2006 " दिनांकित 6 अक्टूबर 2006 (2006 का 11) को जारी कर दिया है। TRAI की वेबसाइट (www.trai.gov.in) पर उक्त विनियमों की एक प्रति उपलब्ध है। ये नियम सभी भारतीय इंटरनेट सेवा प्रदाताओं, बेसिक टेलीफोन सेवा प्रदाताओं और एकीकृत पहुंच सेवा प्रदाताओं को ब्रॉडबैंड सेवाएं प्रदान करने के लिए लागू हैं। इन नियमों के विनियमन 3 के क्रम संख्या (i) से (viii), ग्राहक की

धारणा से सेवा प्रदाताओं द्वारा प्राप्त की जाने वाली सेवा संबंधित मापदंडों के अलावा QoS मापदंडों को प्रदान करते हैं।

2. निविदा दस्तावेज और पूर्व-निविदा सम्मेलन के लिए स्पष्टीकरण

2.1 एक संभावित बोलीदाता, जिसे निविदा दस्तावेज पर किसी भी स्पष्टीकरण की आवश्यकता होती है, वह दिनांक 15.11.2019, 14:00 बजे से पहले किसी भी स्पष्टीकरण के लिए संयुक्त सलाहकार (QoS), भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, कमरा नंबर 707, 7 वीं मंजिल, महानगर दूरसंचार भवन, जवाहरलाल नेहरू मार्ग (ओल्ड मिन्टो रोड), नई दिल्ली -110 002 (फ़ैक्स नं. 011-23213036) को अपना अनुरोध लिखित रूप में प्रस्तुत कर सकते हैं। TRAI द्वारा प्रश्नों की प्रतिलिपि (स्रोत की पहचान किए बिना) और स्पष्टीकरण TRAI की वेबसाइट (www.trai.gov.in) पर अपलोड किए जाएंगे।

2.2 TRAI द्वारा संभावित बोलीकर्ताओं द्वारा उठाए गए किसी भी प्रश्न के जवाब में जारी किया गया कोई भी स्पष्टीकरण निविदा दस्तावेज का एक अभिन्न अंग होगा और यह निविदा दस्तावेज के संबंधित अनुभागों के संशोधन के लिए हो सकता है।

2.3 निविदाकर्ताओं को बोलियां जमा करने की अंतिम तिथि से एक दिन पहले तक बोली लगाने वाले द्वारा उठाए गए प्रश्नों के जवाब में निविदा दस्तावेज में किसी भी संशोधन या स्पष्टीकरण के लिए TRAI (www.trai.gov.in) की वेबसाइट पर नजर रखना आवश्यक है। यदि बोलियाँ इन संशोधनों के स्पष्टीकरण को ध्यान में रखे बिना प्रस्तुत की जाती हैं, तो TRAI के पास किसी भी बोली को अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित है। इसके अलावा, भावी बोलीदाता पूरी तरह से संशोधन डाउनलोड करने के लिए जिम्मेदार होंगे, यदि कोई हो, TRAI द्वारा जारी किए गए निविदा दस्तावेज और स्पष्टीकरण के संबंध में, यदि कोई हो तो, TRAI कोई भी जिम्मेदारी स्वीकार नहीं करता है।

2.4 पैरा 2.1 के अनुसार प्राप्त स्पष्टीकरण का अनुरोध पूर्व-निविदा सम्मेलन में स्पष्ट की गई सीमा तक ही लागू होगा। निविदा दस्तावेज के नियमों और शर्तों के बारे में तकनीकी और अन्य मामलों पर तकनीकी चर्चा के लिए पूर्व-निविदा सम्मेलन संभावित ऑडिट एजेंसियों के साथ आयोजित किया जाएगा। यह सम्मेलन दिनांक 26-11-2019 को 14:30 बजे संभावित निविदाकर्ताओं के साथ TRAI के कॉन्फ्रेंस हॉल में, तीसरी मंजिल, महानगर दूरसंचार भवन, जवाहरलाल नेहरू मार्ग (ओल्ड मिन्टो रोड), नई दिल्ली -110 002 पर

आयोजित किया जाएगा। इस पूर्व-निविदा सम्मेलन में चर्चा के परिणामस्वरूप, यदि निविदा दस्तावेज में किसी भी संशोधन को आवश्यक माना जाता है, तो निविदा दस्तावेज के लिए उपयुक्त शुद्धिपत्र/परिशिष्ट जारी किए जाएंगे। ऐसे शुद्धिपत्र/परिशिष्ट की एक प्रति TRAI की वेबसाइट (www.traigov.in) पर अपलोड की जाएगी। भावी बोलीदाताओं को, बिना किसी अन्य रूप के संचार की प्रतीक्षा किए, उक्त सम्मेलन में भाग लेना चाहिए।

3. बयाना जमा राशि (EMD)

3.1 ऑडिट एजेंसी लिफाफे में विधिवत सुपर-स्क्रिब्ड रूप से "मूल बोली के लिए _____ (क्षेत्र का नाम)" के लिए 1,00,000 रुपये की राशि का एक बैंक ड्राफ्ट प्रस्तुत करेगी।

इस बैंक ड्राफ्ट को "TRAI " के पक्ष में किसी भी निर्धारित बैंक द्वारा दिल्ली में देयहोना चाहिए। बयानाराशि के बिना दर्ज की गई कोई भी बोली सरसरी तौर पर खारिज की जाएगी। EMD को तकनीकी बोली के साथ प्रस्तुत किया जाना होगा। निविदा को अंतिम रूप देने के बाद असफल बोलीदाताओं को बयाना राशि वापस कर दी जाएगी। अनुबंध की अवधि समाप्त होने के बाद EMD को सफल बोलीदाता को लौटा दिया जाएगा। TRAI को प्रस्तुत की गई EMD पर कोई ब्याज देय नहीं होगा।

3.2 निम्न परिस्थितियों में TRAI द्वारा EMD को जब्त किया जा सकता है:

(क) यदि बोली लगाने की अवधि के दौरान बोलीदाता अपनी बोली वापस लेता है।

(ख) सफल बोलीदाता के मामले में, यदि बोली लगाने वाला विफल रहता है:

- अनुबंध पर हस्ताक्षर करने के लिए; या
- इस धारा के खंड 9 के अनुसार प्रदर्शित बैंक गारंटी प्रस्तुत करने के लिए या
- संदर्भ की शर्तों के अनुसार कार्य करने के लिए

4. पात्रता

4.1 निम्नलिखित शर्तों को पूरा करने वाली ऑडिट एजेंसी बोली के लिए पात्र होगी, अर्थात्:

- ऑडिट एजेंसी में पिछले तीन लगातार वित्तीय वर्षों में निम्नलिखित विवरण के अनुसार न्यूनतम संचयी कारोबार होना चाहिए;

जोन	टर्नओवर
बेंगलुरु	रु. 4,50,00,000
भोपाल	रु. 3,60,00,000
दिल्ली	रु. 3,60,00,000

हैदराबाद	रु. 4,50,00,000
जयपुर	रु. 3,60,00,000
कोलकाता	रु. 4,50,00,000

- ii. जैसा कि अनुभाग -2 के पैरा 2 में कार्य के विस्तृत दायरे में दिया गया है, ऑडिट एजेंसी के पास ऑडिट का समान कार्य करने और सेवा की गुणवत्ता का मूल्यांकन करने का कम से कम तीन वर्ष का अनुभव होना चाहिए। TRAI के साथ सेवा की गुणवत्ता के ऑडिट और मूल्यांकन के लिए एजेंसियों के भूतकाल में किये गए प्रदर्शन के अयोग्य होने पर ऑडिट एजेंसियां अयोग्य सिद्ध होंगी।
- iii. ऑडिट एजेंसी में पर्याप्त योग्यता होनी चाहिए और उसके पास दो तकनीकी कर्मचारियों की प्रतिनियुक्ति करने के लिए अपेक्षित योग्यता और अनुभव होना चाहिए, जिस में प्रत्येक स्थानीय सेवा क्षेत्र (LSA) में बीई / बीटेक या समकक्ष की योग्यता होने के अलावा, RO / मुख्यालय के साथ समन्वय के लिए एक तकनीकी और प्रबंधकीय कर्मचारी ऑडिट के पूर्ण ज्ञान और सेवा की गुणवत्ता का मूल्यांकन, संदर्भ की शर्तों के अनुसार सेवा की गुणवत्ता का ऑडिट और मूल्यांकन करने के लिए, तकनीकी मैनुअल और बुनियादी ढांचे की क्षमता सहित, सेलुलर मोबाइल नेटवर्क के ऑपरेटर असिस्टेड ड्राइव टेस्ट करने के लिए योग्यता होना आवश्यक है।
- iv. ऑडिट एजेंसी ने पिछले तीन वर्षों में डेटा एनालिटिक्स के क्षेत्र में काम किया हुआ होना चाहिए ।
- 4.2** ऑडिट एजेंसी तकनीकी बोली के दो सेट अलग-अलग मुहरबंद कवर में प्रस्तुत करेगी, एक सेट सुपर-स्क्राइब के रूप में 'मूल बोली के लिए (ज़ोन का नाम)' और दूसरा सेट सुपर-स्क्राइब तकनीकी प्रस्ताव और निम्नलिखित दस्तावेजों के लिए मानक प्रारूप के साथ..... (ज़ोन का नाम) की सच्ची प्रतिलिपि' के रूप में होनी चाहिये और बोली लगाने वाले द्वारा प्रत्येक पृष्ठ पर विधिवत हस्ताक्षरित करना और मुहर लगाना ज़रूरी है –
- i. टर्नओवर की शर्तों की पूर्ति के बारे में दस्तावेजी साक्ष्य, जिसमें पिछले तीन लगातार वित्तीय वर्षों के लिए ऑडिटेड बैलेंस शीट और आयकर रिटर्न और PAN की एक प्रति शामिल है;
- ii. खरीद आदेश और संतोषजनक पूर्णता प्रमाणपत्रों की प्रतियां ग्राहकों द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित की जाती हैं, जिसमें लेखापरीक्षा की गुणवत्ता और सेवा की गुणवत्ता के आकलन में कम से कम तीन वर्षों का अनुभव होना जरूरी है;

- iii. एक घोषणा कि, ऑडिट एजेंसी संदर्भ की शर्तों के अनुसार सेवा की गुणवत्ता की ऑडिट और मूल्यांकन करने के लिए प्रति एलएसए बीई / बीटेक या समकक्ष, योग्यता के साथ, एक तकनीकी और प्रबंधकीय स्टाफ के अलावा समन्वय के लिए RO / मुख्यालय के साथ, ऑडिट में डोमेन ज्ञान और सेवा की गुणवत्ता का आकलन करने हेतु दो तकनीकी कर्मचारियों की प्रतिनियुक्ति करेगी;
- iv. प्रस्तावित पेशेवर कर्मचारियों के CV सहित कर्मियों के दस्तावेजी साक्ष्य, वेतन के भुगतान के प्रमाण के साथ कर्मचारियों के रोजगार का प्रमाण, भविष्य निधि आदि;
- v. ग्राहक द्वारा हस्ताक्षर किए गए पिछले तीन वर्षों में किए गए डेटा एनालिटिक्स पर परियोजना का उल्लेख करते हुए संतोषजनक पूर्णता प्रमाण पत्र;
- vi. खंड 2 के अनुसार QoS का ऑडिट और मूल्यांकन करने के लिए कार्यप्रणाली।
- vii. भारतीय कॉर्पोरेट फर्म होने के प्रमाण के रूप में कॉर्पोरेट मामलों के मंत्रालय, भारत सरकार से निगमन / पंजीकरण का प्रमाण पत्र।
- viii. अनुबंध 5 में दिए गए अनुबंध के अनुसार पूर्व अनुबंध अखंडता संधि, बोलीदाता के अधिकृत प्रतिनिधि द्वारा हस्ताक्षरित किया हुआ; तथा
- ix. बोली खोलने में भाग लेने के लिए प्राधिकार पत्र।

5. संदर्भ की शर्तें

सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की गई सेवा की गुणवत्ता के ऑडिट और मूल्यांकन के लिए संदर्भ की शर्तें यहाँ अनुभाग -2 में प्रदान की गई हैं।

6. वित्तीय बोलियों के लिए अनुसूची

वित्तीय बोलियों की अनुसूची यहाँ अनुभाग -3 में उपलब्ध है। उद्धरण में सभी शुल्क, शुल्क और अन्य लागू हो रहे कर शामिल होंगे और इसे तकनीकी बोली के साथ एक अलग सीलबंद लिफाफे में जमा किया जाना है।

7. तकनीकी प्रस्ताव

तकनीकी प्रस्ताव के लिए मानक प्रारूप अनुभाग -4 में दिए गए हैं। सभी विवरणों को बोलीदाताओं द्वारा भरा जाना आवश्यक है और जमा करने की अंतिम तिथि और उसे समय से पहले प्रस्तुत किया जाना चाहिए। उसी को पृष्ठांकित और अनुक्रमित किया जाना चाहिए।

8. बोलियों का प्रस्तुतीकरण

सभी प्रकार से एक पूर्ण बोली को दिनांक 16-12-2019, 14:30 बजे के बाद प्रस्तुत नहीं किया जाना चाहिए। इस निर्दिष्ट तिथि के बाद प्राप्त हुई किसी भी बोली को अस्वीकार कर दिया जाएगा और उसे बोली लगाने वाले के पास वापस भेज दिया जाएगा।

9. प्रदर्शन बैंक गारंटी बॉन्ड

9.1 चयनित ऑडिट एजेंसी किसी भी निर्धारित बैंक से 15 (पंद्रह) दिनों के भीतर भारत के किसी भी अनुसूचित बैंक से दिए गए प्रोफार्मा में अनुबंध पर हस्ताक्षर करने से पहले अनुबंध के मूल्य का 10% (दस प्रतिशत), एक प्रदर्शन बैंक गारंटी प्रस्तुत करेगी, जो ऑडिट एजेंसी द्वारा स्वीकृति राशि के लिए स्वीकृति पत्र प्राप्त होने की तारीख से समतुल्य है। स्वीकार्य प्रदर्शन बैंक गारंटी प्रस्तुत करने के मामले में, ऑड-ईवन अवधि से परे ऑडिट एजेंसी द्वारा विलंबित किया जाता है, TRAI, स्वीकृति के उक्त पत्र को रद्द कर सकता है और ऑडिट एजेंसी द्वारा जमा किए गए बयाना जमा राशि (EMD) को रोक सकता है। प्रारंभ में, बैंक गारंटी एक वर्ष और छह महीने की अवधि के लिए मान्य होगी। TRAI की ओर से किसी भी मांग या नोटिस के बिना समाप्त होने के दिन से पहले ऑडिट एजेंसी अपनी अवधि समाप्त होने के दिन से कम से कम एक महीने पहले समान शर्तों पर बैंक गारंटी की वैधता अवधि का विस्तार करेगी। बैंक गारंटी अनुबंध की अवधि से परे छह महीने की विस्तारित अवधि के लिए वैध रखी जाएगी। ऐसा करने में कोई भी विफलता, अनुबंध की शर्तों के उल्लंघन की राशि और TRAI को बैंक गारंटी को एनकैश करने और उसे अपने जोखिम और लागत पर ऑडिट एजेंसी के संदर्भ के बिना नकद सुरक्षा में बदलने के लिए हकदार होगी। इस तरह के नकदीकरण पर TRAI द्वारा कोई ब्याज या मुआवजा देय नहीं होगा। निविदा दस्तावेज और अनुबंध में निर्दिष्ट नियमों और शर्तों के अनुसार, सभी तरह से अनुबंध के संतोषजनक रूप से पूरा होने पर, प्रदर्शन बैंक गारंटी ऑडिट एजेंसी को वापस कर दी जाएगी। निष्पादन बैंक गारंटी समाप्त होने से पहले या बाद में किसी भी रूप में कोई ब्याज ऑडिट एजेंसी को TRAI द्वारा देय नहीं होगा।

9.2 यदि अनुबंध एक या अधिक तिमाही के लिए ऑडिट और मूल्यांकन कार्य को कवर करने के लिए बढ़ाया जाता है, लेकिन चार से अधिक तिमाही के लिए नहीं, तो ऑडिट एजेंसी, TRAI द्वारा इस तरह के विस्तार के बारे में सूचना के 15 (पंद्रह) दिनों के भीतर प्रस्तुत करेगी, एक ताज़ा प्रदर्शन बैंक विस्तारित अवधि या विस्तारित कार्य के लिए अनुबंध के मूल्य के 10% (दस प्रतिशत) के बराबर राशि की गारंटी, जैसा कि मामला हो सकता है, समान तरीके से और इस तरह के प्रदर्शन बैंक गारंटी की वैधता को एक वर्ष से आगे बढ़ाएगा। अनुबंध की विस्तारित अवधि के छह महीने, इसकी समाप्ति से एक महीने पहले उसी तरह से जैसा कि ऊपर खंड 9.1 में संकेत दिया गया है।

9.3 अनुबंध को समाप्त करने और कानून के तहत इसके लिए उपलब्ध किसी अन्य उपाय को आगे बढ़ाने के अपने अधिकारों के पक्षपात के बिना, TRAI इस मामले में पूर्ण या प्रदर्शित बैंक गारंटी का हिस्सा जब्त कर सकता है -

- i. ऑडिट एजेंसी निविदा दस्तावेज और अनुबंध में निर्दिष्ट नियमों और शर्तों के अनुसार निर्धारित कार्य को पूरा करने में विफल रहती है; या
- ii. ऑडिट रिपोर्ट TRAI द्वारा अनुमोदित प्रारूप के अनुसार नहीं है; या
- iii. ऑडिट रिपोर्ट में जानकारी होती है, जो TRAI द्वारा तथ्यात्मक रूप से गलत या भौतिक रूप से गलत पाई जाती है। TRAI का निर्णय जैसा कि रिपोर्ट की ऐसी सामग्री के गलत होने के संबंध में अंतिम होगा और ऑडिट एजेंसी पर बाध्यका

10. बिना किसी कारण बताए किसी बोली को स्वीकार या अस्वीकार करने का TRAI का अधिकार

TRAI बिना किसी प्रकार के कोई भी कारण को बताए बिना किसी भी बोली को स्वीकार करने या अस्वीकार करने का अधिकार अपने पास सुरक्षित रखता है।

11. बोली को खोलना और मूल्यांकन

11.1 तकनीकी प्रस्ताव दिनांक 16-12-2019 को 15:00 बजे भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, महानगर दूरसंचार भवन, जवाहरलाल नेहरू मार्ग (ओल्ड मिन्टो रोड), नई दिल्ली -110 002 में खोले जाएंगे। बोली लगाने वालों के अधिकृत प्रतिनिधि, यदि वे चाहें तो बोलियों के खुलने के समय निर्दिष्टस्थान पर उपस्थित हो सकते हैं।

- 11.2** इन बोलियों का निविदा मूल्यांकन समिति द्वारा मूल्यांकन किया जाएगा जो इस निविदा दस्तावेज में निर्धारित तकनीकी और वाणिज्यिक और वित्तीय दोनों पहलुओं पर आधारित है।
- 11.3** तकनीकी बोलियों का मूल्यांकन निम्नलिखित मानदंडों के आधार पर तकनीकी रूप से किया जाएगा:
- टर्नओवर की शर्तों की पूर्ति;
 - सेवा की गुणवत्ता का ऑडिट और मूल्यांकन करने के लिए कम से कम तीन साल का अनुभव;
 - संदर्भ की शर्तों के अनुसार सेवा की गुणवत्ता की ऑडिट और मूल्यांकन करने के लिए आवश्यक योग्यता (बीई / बीटेक या समकक्ष) और पर्याप्त अनुभवी जनशक्ति;
 - पिछले तीन वर्षों में डेटा एनालिटिक्स पर परियोजनाओं को पूरा करने का अनुभव;
 - सेवा की गुणवत्ता का ऑडिट और मूल्यांकन करने के लिए कार्यप्रणाली; तथा
 - बोलीदाता यदि कोई हो, तो निविदा दस्तावेज और स्पष्टीकरण के प्रस्तुत प्रति की प्रत्येक पृष्ठ पर हस्ताक्षर और मुहर लगाएगा। बोलीदाता ने तकनीकी बोलियों के साथ जमा किए गए दस्तावेजों के प्रत्येक पृष्ठ पर हस्ताक्षर और मुहर लगाई है
- 11.4** इस प्रयोजन के लिए गठित निविदा मूल्यांकन समिति को एक प्रस्तुति देने के लिए ऑडिट एजेंसियों को बुलाया जा सकता है। वे TRAI द्वारा या तकनीकी निविदा समिति द्वारा मांगे गए तकनीकी प्रस्तावों पर स्पष्टीकरण / विस्तृत विवरण प्रस्तुत करेंगे (यदि कोई हो तो)।
- 11.5** केवल उन्हीं बोलीदाताओं की वित्तीय बोलियाँ, जो तकनीकी बोलियों के मूल्यांकन में अर्हता प्राप्त करते हैं, अर्थात् सभी तीन सेवाओं को कवर करने वाले पैकेज के रूप में बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन), संबंधित क्षेत्र के सभी सेवा क्षेत्रों / स्थानों में सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा और ब्रॉडबैंड सेवा, को खोला जाएगा और प्रत्येक क्षेत्र के लिए कुल उद्धृत मूल्य को ध्यान में रखते हुए मूल्यांकन किया जाएगा। ज़ोन के लिए कुल उद्धृत मूल्य केवल सबसे कम उद्धृत उच्चतम बोली से बोलियों की रैंकिंग के लिए लिया जाएगा। निम्नलिखित आधार पर अंकगणितीय त्रुटियों को ठीक किया जाएगा: -

"यदि शब्दों और आंकड़ों के बीच कोई विसंगति है, तो शब्दों में राशि प्रबल होगी। यदि कुल गणना में विसंगति आ गई है और दरें एक क्षेत्र के प्रत्येक क्षेत्र के लिए उद्धृत की गई हैं।" ज़ोन के भीतर सेवा क्षेत्रों के लिए उद्धृत दरों को ध्यान में रखते हुए कुल को सही किया जाएगा। यदि बोलीदाता त्रुटियों के सुधार को स्वीकार नहीं करता है, तो उसकी बोली को अस्वीकार कर दिया जाएगा। "

11.6 प्रत्येक जोन में सबसे कम वैध प्रस्ताव को सफल माना और घोषित किया जाएगा। ऐसी परिस्थितियों में, जहाँ ज़ोन के लिए दो या अधिक बोली लगाने वालों की निम्नतम उद्धृत दरें (L1) समान हैं, ऐसे बोलीदाताओं से वित्तीय बोली लगाने के लिए एक अलग मौके के लिए बुलाया जाएगा। साथ ही, यदि बोलीदाता ने वित्तीय बोली में सबसे कम बोली लगाई है, तो वह बोली पुरस्कार स्वीकार नहीं करता है या प्रदर्शन बैंक गारंटी प्रस्तुत करने में विफल रहता है, तो बोली दूसरे सबसे कम बोली वाले (L2) बोली लगाने वाले को दी जा सकती है।

12. अनुबंध की वैधता

सेवा की गुणवत्ता के ऑडिट और मूल्यांकन के लिए निविदा का अनुबंध इस अनुबंध पर हस्ताक्षर करने की तारीख से 18 (अठारह) महीने की अवधि के लिए मान्य होगा, ऑडिट को कवर करने और एक वर्ष के लिए सेवा की गुणवत्ता का आकलन करने के लिए चार तिमाहियों के रूप में निर्दिष्ट किया जाएगा। तिमाही को 31 मार्च, 30 जून, 30 सितंबर और 31 दिसंबर को समाप्त होने वाले तीन निरंतर कैलेंडर महीनों की अवधि के रूप में परिभाषित किया गया है। TRAI के एकमात्र निर्णय पर, ऑडिट और गुणवत्ता की गुणवत्ता का आकलन करने के लिए अनुबंध की अवधि को अगले साल उसी दर पर और अनुबंध के अनुसार नियम और तमामशर्तों का पालन करके एक या अधिक तिमाही के लिए बढ़ाई जा सकती है, लेकिन चार तिमाही से अधिक नहीं बढ़ाई जा सकती है।

13. फोर्स मेजर

13.1 यदि अनुबंध में दिए गए निर्दिष्ट के अनुसार कारन वश पूर्ण या अंशतः रूपसे प्रदर्शन को रोका, प्रतिबंधित, विलंबित या हस्तक्षेप किया गया हो तो –

- i. अग्नि, विस्फोट, चक्रवात, बाढ़;
- ii. युद्ध, क्रांति, सार्वजनिक शत्रुओं के कार्य, रुकावट, या आघात;

- iii. कोई कानून, आदेश, उद्घोषणा, अध्यादेश, किसी सरकार की माँग या आवश्यकताएँ, या किसी सरकार का अधिकार या प्रतिनिधि;
- iv. हड़ताल, शट-डाउन या श्रम विवाद, जो यहां दायित्वों से बचने के उद्देश्य से उकसाए नहीं जाते हैं; या
- v. प्रभावित पार्टी के नियंत्रण से परे किसी भी अन्य परिस्थितियोंमें

इसमें शामिल किसी भी चीज के बावजूद, प्रभावित पार्टी अपने प्रदर्शन से इस हद तक प्रभावित हो सकती है कि इस तरह का प्रदर्शन इस तरह की रोकथाम, प्रतिबंध, देरी या हस्तक्षेप से संबंधित है, बशर्ते पार्टी प्रभावित हो, इसलिए गैर-प्रदर्शन के ऐसे कारण को दूर करने के लिए अपने सर्वोत्तम प्रयासों का उपयोग करती है, और जब हटा दिया गया, पार्टी अत्यधिक आग्रह के साथ प्रदर्शन जारी रखेगी।

- 13.2** यदि अनुबंध के प्रदर्शन के दौरान किसी भी समय, ऑडिट एजेंसी को समय पर काम पूरा करने में बाधा उत्पन्न करने वाली स्थिति का सामना करना पड़ता है, तो ऑडिट एजेंसी को देरी के कारण, उसके संभावित अवधि और उसके कारणों के तथ्य को लिखित रूप से TRAI को सूचित करना चाहिए। ऑडिट एजेंसी के नोटिस की प्राप्ति के बाद जैसे ही व्यावहारिक होगा, TRAI एजेंसी की स्थिति का मूल्यांकन कर सकता है और अपने निर्णय से ऑडिट एजेंसी के साथ आपसी चर्चा करने के बाद अनुबंध के प्रदर्शन की अवधि को अपने हिसाब से बढ़ा सकता है।

14. समाप्ति

- 14.1** किसी भी प्रकार का पक्षपात किये बिना जुर्माना लगाने और प्रदर्शन बैंक गारंटी को रद्द करने के अपने अधिकार के द्वारा, TRAI अनुबंधको समाप्त करने का अधिकार अपने पास सुरक्षित रखता है। (i) यदि ऑडिट एजेंसी निविदा दस्तावेज में निर्दिष्ट नियमों और शर्तों के अनुसार कार्य को पूरा करने में विफल रहती है; या (2) यदि ऑडिट रिपोर्ट TRAI द्वारा अनुमोदित प्रारूप के अनुसार नहीं है; या (3) यदि ऑडिट रिपोर्ट में जानकारी दी गई है, जो कि TRAI द्वारा तथ्यात्मक रूप से गलत या भौतिक रूप से गलत पाई गई है। ऐसी सामग्री के गलत होने के रिपोर्ट पाये जाने की स्थिति में TRAI द्वारा इस संबंध में लिया गया निर्णय अंतिम होगा और ऑडिट एजेंसी पर बाध्यकारी होगा।

- 14.2** कार्य का निष्पादन TRAI द्वारा निर्दिष्ट समय अनुसूची के अनुसार ऑडिट एजेंसी द्वारा किया जाएगा। यदि अनुबंध में दर्शाया गया है, और निर्धारित अवधि के भीतर काम पूरा नहीं होता है, तो TRAI ने

अनुबंध के तहत फोरक्लोज़ / अनुबंध समाप्त करने और / या एजेंसी पर जुर्माना लगाने का अधिकार सुरक्षित रखा है। अनुबंध के समाप्ति / मॉस्केलोज़िंग पर होगा ऑडिट एजेंसी और TRAI के जोखिम और जिम्मेदारी, शेष ऑडिट एजेंसी के जोखिम और लागत पर शेष भाग के लिए काम पूरा करने का अधिकार सुरक्षित रखती है।

15. क्षतिपूर्ति

किसी भी प्रकार से TRAI इस अनुबंध के तहत ऑडिट एजेंसी द्वारा प्रदत्त सेवाओं के प्रदर्शन या उपयोग के संबंध में विशेष, प्रत्यक्ष, अप्रत्यक्ष या किसी अन्य क्षति के लिए ऑडिट एजेंसी के प्रति उत्तरदायी नहीं होगा। ऑडिट एजेंसी, TRAI के खिलाफ कमीशन, अधिनियम या उसके एजेंटों या सेवकों की ओर से कमीशन या चूक के लिए किसी भी नुकसान, दावे, नुकसान या कार्रवाई के संबंध में TRAI की क्षतिपूर्ति करेगी।

16. समन्वय

16.1 ऑडिट एजेंसी अपने कर्मचारियों में से एक को समन्वयक नियुक्त करेगी, जो TRAI के साथ सभी व्यवहारों में ऑडिट एजेंसी का प्रतिनिधित्व करेगा।

16.2 16.2 निविदा से संबंधित सभी पत्राचार को संयुक्त सलाहकार (QoS), भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, कमरा नंबर 707, 7 वीं मंजिल, महानगर दूरसंचार भवन, जवाहरलाल नेहरू मार्ग (ओल्ड मिन्टो रोड), नई दिल्ली -110 002को संबोधित किया जाएगा।

17. भुगतान की शर्तें

17.1 ऑडिट की पूर्णता और सेवा की गुणवत्ता के आकलन और निम्नलिखित अनुसूची के अनुसार रिपोर्ट प्रस्तुत करने के बाद और TRAI द्वारा इस बात पर संतुष्ट होने के बाद कि ऑडिट एजेंसी द्वारा प्रस्तुत रिपोर्ट अनुबंध में निर्दिष्ट प्रारूप, मानदंडों और गुणवत्ता का अनुपालन करती है, उसके बाद भुगतान किया जाएगा।

अनु. नं.	अनुसूची	एक वर्ष के लिए कुल भुगतान के संदर्भ में% भुगतान
----------	---------	---

1	बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन), सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा और ब्रॉडबैंड सेवा और TRAI द्वारा रिपोर्ट की स्वीकृति के लिए प्रत्येक जोन में निर्दिष्ट सेवा क्षेत्रों के लिए पहली तिमाही के दौरान आयोजित की गई सेवा की रिपोर्टों की गुणवत्ता का ऑडिट करना और मूल्यांकन प्रस्तुत करना।	एक जोन में बुनियादी टेलीफोन सेवा और ब्रॉडबैंड सेवा के लिए कवर किए गए प्रत्येक सेवा क्षेत्रों के लिए अनुबंध मूल्य का सौ प्रतिशत (100%); तथा जोन में सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के लिए कवर किए गए प्रत्येक जोन के अनुबंध मूल्य का पच्चीस प्रतिशत (25%)।
2	बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन), सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा और ब्रॉडबैंड सेवा और TRAI द्वारा रिपोर्ट की स्वीकृति के लिए प्रत्येक जोन में निर्दिष्ट सेवा क्षेत्रों के लिए दूसरी तिमाही के दौरान आयोजित की गई सेवा की रिपोर्टों की गुणवत्ता का ऑडिट करना और मूल्यांकन प्रस्तुत करना।	एक जोन में बुनियादी टेलीफोन सेवा और ब्रॉडबैंड सेवा के लिए कवर किए गए प्रत्येक सेवा क्षेत्रों के लिए अनुबंध मूल्य का सौ प्रतिशत (100%); तथा जोन में सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के लिए कवर किए गए प्रत्येक सेवा क्षेत्रों के अनुबंध मूल्य का पच्चीस प्रतिशत (25%)।
3	बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन), सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा और ब्रॉडबैंड सेवा और TRAI द्वारा रिपोर्ट की स्वीकृति के लिए प्रत्येक जोन में निर्दिष्ट सेवा क्षेत्रों के लिए तीसरी तिमाही के दौरान आयोजित की गई सेवा की रिपोर्टों की गुणवत्ता का ऑडिट करना और मूल्यांकन प्रस्तुत करना।	एक जोन में बुनियादी टेलीफोन सेवा और ब्रॉडबैंड सेवा के लिए कवर किए गए प्रत्येक सेवा क्षेत्रों के लिए अनुबंध मूल्य का सौ प्रतिशत (100%); तथा जोन में सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के लिए कवर किए गए प्रत्येक सेवा क्षेत्रों के अनुबंध मूल्य का पच्चीस प्रतिशत (25%)।
4	बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन), सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा और ब्रॉडबैंड सेवा और TRAI द्वारा रिपोर्ट की	एक जोन में बुनियादी टेलीफोन सेवा और ब्रॉडबैंड सेवा के लिए कवर किए गए प्रत्येक सेवा क्षेत्रों के लिए अनुबंध मूल्य का सौ

स्वीकृति के लिए प्रत्येक जोन में निर्दिष्ट सेवा क्षेत्रों के लिए चौथी तिमाही के दौरान आयोजित की गई सेवा की रिपोर्टों की गुणवत्ता का ऑडिट करना और मूल्यांकन प्रस्तुत करना।	प्रतिशत (100%); तथा जोन में सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के लिए कवर किए गए प्रत्येक सेवा क्षेत्रों के अनुबंध मूल्य का पच्चीस प्रतिशत (25%)।
---	---

17.2 यदि इस अनुबंध की वैधता एक या अधिक तिमाही (एस) के लिए बढ़ाई गई है, लेकिन चार तिमाही से अधिक नहीं बढ़ाई गई है, तो खंड 12 के अनुसार, विस्तारित अवधि के लिए भुगतान उपरोक्त अवधि के अनुसार की निर्धारित शर्तों आधीन और इसी मूल्य के अनुसार किया जाएगा।

17.3 निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर ही ऑडिट का काम पूरा करना होगा और सभी रिपोर्ट निविदा या अनुबंध में निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर प्रस्तुत की जानी होगी। सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के संबंध में, सभी लाइसेंस सेवा क्षेत्रों / सर्किलों का वर्ष के प्रत्येक तिमाही में ऑडिट किया जाएगा यानी एक सेवा क्षेत्र का एक वर्ष में चार बार ऑडिट किया जाएगा। हालाँकि, बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और ब्रॉडबैंड सेवा के संबंध में, एक सेवा क्षेत्र सर्किल का वर्ष में केवल एक बार ऑडिट किया जाएगा। बेसिक (वायर लाइन) और ब्रॉडबैंड सेवाओं के ऑडिट और मूल्यांकन की रिपोर्ट को सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सर्विस ऑडिट रिपोर्ट के साथ तिमाही आधार पर प्रस्तुत किया जाना चाहिए जैसा कि संदर्भ की शर्तों के पैरा 5.4 में निर्दिष्ट है। ऑडिट और मूल्यांकन कार्य के पूरा होने और रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए समय का कोई विस्तार नहीं दिया जाएगा, सिवाय अनुभाग 13 में दर्शित स्थितियों में से किसीस्थिति से उत्पन्न होने वाले हालातों को छोड़कर।

रिपोर्ट और जुमाने की स्वीकृति

17.4 यदि सेवा की गुणवत्ता का ऑडिट और मूल्यांकन के त्रैमासिक संयुक्त रिपोर्ट LAS में देरी होती है, तो TRAI द्वारा निर्धारित जुर्माना ऑडिट एजेंसी पर लगाया जाएगा –

- i. देरी होने से पहले सप्ताह के लिए सेवा की गुणवत्ता के ऑडिट और मूल्यांकन के लिए त्रैमासिक अनुबंधित कार्य के मूल्य का 5% (पांच प्रतिशत);
- ii. देरी होने से दूसरे सप्ताह के लिए सेवा की गुणवत्ता के ऑडिट और मूल्यांकन के लिए त्रैमासिक अनुबंधित कार्य के मूल्य का अतिरिक्त 5 % (पांच प्रतिशत); तथा

- iii. दो सप्ताह से अधिक और चार सप्ताह तक की देरी होने के किस्से में सेवा की गुणवत्ता के ऑडिट और मूल्यांकन के लिए त्रैमासिक अनुबंधित कार्य के मूल्य का 20 % (बीस प्रतिशत);

जिसे TRAI द्वारा ऑडिट एजेंसी को देय राशि से काटा जाएगा। यदि ऑडिट एजेंसी की सेवा की गुणवत्ता और मूल्यांकन के लिए त्रैमासिक समेकित रिपोर्ट चार सप्ताह से अधिक विलंबित होते हैं, तो वह रिपोर्ट स्वीकार नहीं की जाएगी और रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए नियत तारीख के चार सप्ताह बाद प्रस्तुत ऐसी विलंबित रिपोर्ट के लिए TRAI द्वारा कोई भुगतान नहीं किया जाएगा।

बशर्ते कि TRAI अपने विवेकाधिकार पर, पूर्व में रिपोर्ट की देरी और समय पर जमा करने की परिस्थितियों को देखते हुए, एक रिपोर्ट को स्वीकार करे जो चार सप्ताह से अधिक देरी से प्रस्तुत की गई हो, लेकिन बाद में वह रिपोर्ट छह सप्ताह से अधिक देरी से प्रस्तुत नहीं की गई हो, पर जुर्माना लगाने के अधीन सेवा की गुणवत्ता के ऑडिट और मूल्यांकन के लिए त्रैमासिक अनुबंधित कार्य के मूल्य का 30% (तीस प्रतिशत) की दरजुर्माना लगाया जा सकता है।

17.5 यदि ट्राय द्वारा ऑडिट रिपोर्ट को भौतिक या तथ्यात्मक रूप से गलत पाया जाता है या TRAI द्वारा अनुमोदित रिपोर्ट के प्रारूप के अनुसार नहीं पाया जाता है या सभी सेवा प्रदाता सेवा की गुणवत्ता के ऑडिट और मूल्यांकन और ऐसी सेवा की संख्या के लिए आवरित नहीं किये गए हैं। सेवा की गुणवत्ता के ऑडिट और मूल्यांकन के लिए कवर नहीं किए जाने वाले प्रदाताओं को सेवा के लिए कवर किए जाने वाले सेवा प्रदाताओं की संख्या का 25% (पच्चीस प्रतिशत) से अधिक होना चाहिए (निकटतम पूर्ण संख्या के लिए गोल), ऐसी सेवा के लिए रिपोर्ट उत्तरदायी होगी अस्वीकार कर दिया जाए और TRAI द्वारा अस्वीकार किए जाने पर ऐसे अनुबंधित कार्य के लिए कोई भुगतान नहीं किया जाएगा। TRAI ऐसी स्थिति में भी प्रदर्शन बैंक गारंटी को जब्त कर सकता है और उसका भुगतान कर सकता है। TRAI का निर्णय इस तरह की सामग्री या रिपोर्ट की तथ्यात्मक गलतता के संबंध में अंतिम होगा और ऑडिट एजेंसी पर बाध्यकारी होगा।

17.6 क्लॉज 17.5 में निहित प्रावधानों के पक्षपात के बिना, किसी भी विशिष्ट मामले में, जहां किसी त्रैमासिक अवधि के लिए किसी सेवा क्षेत्र के लिए ऑडिट एजेंसी द्वारा प्रस्तुत रिपोर्ट TRAI द्वारा इस निविदा दस्तावेज में निर्दिष्ट किसी भी गतिविधि के संबंध में अधूरी पाई जाती है, या सभी सेवा प्रदाताओं को किसी

गतिविधि के लिए कवर नहीं किया जाता है और ऐसी गतिविधि के लिए कवर नहीं किए जाने वाले ऐसे सेवा प्रदाताओं की संख्या ऐसी गतिविधि के लिए कवर की जाने वाली सेवा प्रदाताओं की कुल संख्या के 25% (पच्चीस प्रतिशत) से अधिक नहीं होती है, तो TRAI अपने विवेकपूर्ण निर्णय से, इस तरह की रिपोर्ट को स्वीकार कर सकता है और इस तरह की अपूर्ण रिपोर्ट के लिए भुगतान संबंधित सेवा क्षेत्र में इस तरह की रिपोर्ट के लिए निर्धारित जुर्माने की राशि को उक्त ऑडिट एजेंसी की देय राशि से घटाया जाएगा: -

अनु. नं.	गतिविधि	अधूरी उप-गतिविधि	प्रति माह / त्रैमासिक रिपोर्ट में गतिविधि को पूरा न करने पर कटौती के प्रतिशत(%)	यदि \leq 25% सेवा प्रदाताओं को मासिक / त्रैमासिक रिपोर्ट में शामिल नहीं किया गया है तो कटौती के प्रतिशत (%)
1	सेवा की गुणवत्ता (वॉइस) का 3 दिन का सीधा मापन - मासिक	सेलुलर 2G सेलुलर 3G सेलुलर 4G VoLTE	1.25% 1.00% 0.40%	0.75% 0.50% 0.20%
2	सेवा की गुणवत्ता (डाटा) का 3 दिन का सीधा मापन - मासिक	सेलुलर 2G सेलुलर 3G सेलुलर 4G	1% 0.75% 0.75%	0.50% 0.40% 0.40%
3	PMR का मासिक उत्पादन - वॉइस	सेलुलर 2G सेलुलर 3G सेलुलर 4G VoLTE	1.25% 1% 0.40%	0.5% 0.5% 0.2%
4	PMR का मासिक उत्पादन - वायरलेस डाटा	सेलुलर 2G सेलुलर 3G सेलुलर 4G	0.1% 0.75% 0.75%	0.50% 0.40% 0.40%

5	तिमाही के लिए PMRका उत्पादन और ऑपरेटरों द्वारा प्रस्तुत PMRकी तुलना - वॉयस	सेलुलर 2G सेलुलर 3G सेलुलर 4G VoLTE	1% 0.75% 0.4%	0.5% 0.4% 0.2%
6	तिमाही के लिए PMRका उत्पादन और ऑपरेटरों द्वारा प्रस्तुत PMRकी तुलना - वायरलेस डाटा	सेलुलर 2G सेलुलर 3G सेलुलर 4G	0.1% 0.75% 0.75%	0.50% 0.40% 0.40%
7	सेलुलर के ग्राहक मापदंडों का त्रैमासिक ऑडिट; बेसिक और ब्रॉडबैंड सेवा के सभी पैरामीटर (लाइव कॉलिंग को छोड़कर)	सेलुलर सेवा (2G, 3G और 4G) मूल सेवा (वायरलाइन) ब्रॉडबैंड सेवा	5% 25% 35%	2.50% 12.50% 17.50%
8	सेलुलर के ग्राहक मापदंडों का त्रैमासिक ऑडिट; बेसिक और ब्रॉडबैंड सेवा के सभी पैरामीटर - लाइव कॉलिंग	सेलुलर सेवा (2G, 3G और 4G) मूल सेवा (वायरलाइन) ब्रॉडबैंड सेवा	2.50% 10% 15%	1.25% 5% 7.5%

9	वायरलेस डेटा सेवा का त्रैमासिक ऑडिट	सेलुलर 2G	2%	1%
		सेलुलर 3G	1.5%	0.75%
		सेलुलर 4G	1.5%	0.75%
		मूल सेवा (वायरलाइन)	20%	10%
		ब्रॉडबैंड सेवा	20%	10%
10	स्तर -1 की सेवाओं की उपलब्धता का त्रैमासिक ऑडिट	सेलुलर सेवा (2G, 3G और 4Gके लिए समान)	5%	2.5%
		मूल सेवा (वायरलाइन)	15%	7.5%
11	त्रैमासिक ऑपरेटर असिस्टेड ड्राइव टेस्ट - वॉयस और डेटा	सेलुलर 2G वॉइस	5%	2.50%
		सेलुलर 3G वॉइस	4%	2%
		सेलुलर 4G VoLTE	4%	2%

बशर्ते कि लेखा परीक्षा एजेंसी ने किसी सेवा क्षेत्र में किसी सेवा के लिए लगातार कोई गतिविधि पूरी नहीं की हो या लगातार किसी सेवा क्षेत्र के सभी सेवा प्रदाताओं को कवर न किया हो, TRAI अपने विवेकपूर्ण निर्णय से इस रिपोर्ट को अस्वीकार कर सकता है और उस रिपोर्ट के लिए ऑडिट एजेंसी को कोई भी भुगतान नहीं किया जाएगा। संपूर्ण त्रैमासिक रिपोर्ट के लिए और त्रैमासिक रिपोर्ट के लिए इस तरह का गैर-भुगतान, TRAI के अधिकारों को गलत तरीके से या अनुबंध को रद्द करने के पक्षपात के बिना होगा और अनुबंध का ऐसा फौजदारी या रद्द करना ऑडिट एजेंसी के जोखिम और जिम्मेदारी पर होगा और ऑडिट एजेंसी के जोखिम और लागत पर TRAI अनुबंध के शेष भाग के लिए काम पूरा करने के लिए स्वतंत्र होगी। ऑडिट एजेंसी की प्रदर्शन बैंक गारंटी भी ऐसे मामलों में जब्त की जा सकती है:

बशर्ते कि ऐसी त्रैमासिक रिपोर्टों की स्वीकार्यता के संबंध में TRAI का निर्णय और ऐसी त्रैमासिक रिपोर्ट के लिए भुगतान की मात्रा अंतिम होगी और ऑडिट एजेंसी पर बाध्यकारी हो।

18. गोपनीयता

- 18.1** बोलीदाता TRAI द्वारा प्रदान की गई सभी जानकारी को गोपनीय रखेगा और TRAI की लिखित अनुमति के बिना इस जानकारी को किसी भी व्यक्ति या अन्य एजेंसी के साथ साझा नहीं करेगा। बोलीकर्ता द्वारा प्रस्तुत रिपोर्ट, डेटा, आदि TRAI की विशेष संपत्ति होगी और बोली लगाने वाले वाली एजेंसी TRAI की लिखित सहमति के बिना किसी भी तीसरे पक्ष के साथ ऐसी रिपोर्ट, डेटा, परिणाम आदि की सामग्री का कोई खुलासा नहीं करेगी। यह शर्त बोलीदाता के साथ अनुबंध की समाप्ति तक अनामत रहेगी।
- 18.2** 18.2 गुणवत्ता और सेवा की ऑडिट और मूल्यांकन के दौरान एकत्र की गई सभी जानकारी TRAI की एकमात्र संपत्ति होगी। ऑडिट एजेंसी किसी सेवा प्रदाता की सूचना पर किसी अन्य सेवा प्रदाता को या किसी भी परिस्थिति में किसी तीसरे पक्ष को भी यह माहिती या डाटा हस्तांतरित / पास नहीं करेगी।
- 18.3** 18.3 बोलीदाता TRAI की पूर्व लिखित सहमति के बिना सीधे या परोक्ष रूप से भी किसी भी सूचना को प्रकाशित नहीं करेगा, किसी को उपलब्ध नहीं कराएगा या देगा यही और न ही किसी भी तीसरे पक्ष को इन दस्तावेज़ / डेटा / सॉफ्टवेयर या इसके किसी भी हिस्से या भागों का न ही साझा करेगा।
- 18.4** 18.4 बोलीदाता अपने अन्य कर्मचारियों को इन दस्तावेज़ों / डेटा / सॉफ्टवेयर तक की पहुंच को प्रतिबंधित करेगा, केवल ऐसे कर्मचारी जिन्हें इस परियोजना के लिए आवश्यक और प्रासंगिक नियुक्त किया गया हो और वे अपने कर्मचारियों के व्यक्तिगत ध्यान के लिए इस उपक्रम का प्रावधान करेंगे, और उन चुनिंदा कर्मचारीओं के लिए दस्तावेज़ / डाटा/ सॉफ्टवेयर तक की पहुँच के लिए अनुमति दी जाएगी।

19. अनुबंध को नियंत्रित करने वाले कानून

इस समय लागू होने वाले भारत के सभी कानून इस अनुबंध को नियंत्रित करेंगे।

20. न्यायालयों का क्षेत्राधिकार

नई दिल्ली / दिल्ली में स्थित कानून की अदालतों के पास इस निविदा के अनुसार प्रवेश किए गए अनुबंध के संबंध में या उससे उत्पन्न किसी भी विवाद को तय करने का अधिकार क्षेत्र होगा।

21. मध्यस्थता

TRAI और ऑडिट एजेंसी के बीच किसी भी विवाद की स्थिति में, इस मामले को TRAI के सचिव को भेजा जाएगा, जो खुद को एकमात्र मध्यस्थ के रूप में इन विवादों में कार्य कर सकते हैं या एकमात्र मध्यस्थ के रूप में किसी को नामित कर सकते हैं, TRAI के एक अधिकारी जो इस तथ्य के बावजूद कि इस तरह के अधिकारी प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से निविदा प्रक्रिया या पार्टियों के बीच बाद के अनुबंध के साथ जुड़ा हुआ

है। ट्राइ के ऐसे अधिकारी की एकमात्र मध्यस्थ के रूप में नियुक्ति के लिए किसी भी प्रकार की आपत्ति उठाने के लिए ऑडिट एजेंसी हकदार नहीं होगी। मध्यस्थ का लिया गया निर्णय अंतिम और दोनों पक्षों पर बाध्यकारी होगा, जो मध्यस्थता और सुलह अधिनियम, 1996 के प्रावधानों के अधीन है और समय समय पर बनाए गए नियमों एवं संशोधनों के अधीन है। सभी पार्टियां स्पष्ट रूप से सहमत हैं कि मध्यस्थता की कार्यवाही नई दिल्ली में आयोजित की जाएगी। मध्यस्थता की भाषा अंग्रेजी होगी।

22. बोली की भाषा और बोली की लागत :

सभी बोलीयां अंग्रेजी भाषा में प्रस्तुत की जाएगी। बोलीकर्ता बोली की तैयारी और बोली प्रस्तुत करने से जुड़ी सभी लागतों को स्वतः ही वहन करेगा। प्राधिकरण, किसी भी स्थिति में, बोली के आचरण या परिणाम की परवाह किए बिना इन लागतों के लिए जिम्मेदार या उत्तरदायी होगा।

23. वित्तीय बोली के लिए मुद्रा:

सभी वित्तीय बोली भारतीय रुपए (INR) में उद्धृत की जाएगी। यह बोली में सभी प्रकार के करों, लेवी और कर्तव्यों को सम्मिलित माना जाना है। प्रचलित कर ढांचे में कोई बदलाव या सरकारी प्राधिकरण द्वारा कोई नया कर लगाने का लेखा-जोखा ऑडिट एजेंसी द्वारा वहन किया जाएगा।

24. बोली की वैधता अवधि:

बोली प्रस्तुत करने की तिथि से 120 (एक सौ बीस) दिनों के लिए लगाई गई बोली मान्य रहेगी।

25. आगे जा के पूरे या आंशिक रूप से निविदा सौंपना:

ऑडिट एजेंसी अनुबंध, लाभ या किसी अन्य व्यक्ति या व्यक्ति या कॉर्पोरेट संस्था को इसके बोझ के रूप में निर्दिष्ट नहीं करेगी। अनुबंध या किसी अन्य भाग के निष्पादन के लिए किसी भी व्यक्ति या कॉर्पोरेट संस्था को किसी भी प्रकार की अनुमति देने या उसके अधीन किसी भी परिस्थिति में अनुमति नहीं है।

26. गलत जानकारी:

ऑडिट एजेंसी द्वारा गलत / फर्जी / भ्रामक जानकारी प्रस्तुत करने की स्थिति में, ऐसी एजेंसी के संबंध में उस एजेंसी की EMD को जब्त कर लिया जाएगा। इसके अलावा, यदि अनुबंध के प्रदर्शन के दौरान, यह पता चला है कि अनुबंध निविदा में गलत / फर्जी / भ्रामक जानकारी प्रस्तुत करके प्राप्त किया गया है, तो

अनुबंध को समाप्त करने के लिए उत्तरदायी है और ऑडिट एजेंसी के द्वारा दर्शाई गई बैंक गारंटी और अन्य भुगतान प्रदर्शन ज़ब्त किया जाएगा और ऐसी गलत जानकारी प्रस्तुत करने वाली ऑडिट एजेंसी को ब्लैकलिस्ट किया जाएगा।

27. पीयर ऑडिट या रिपोर्ट का पुनः सत्यापन:

TRAI , अपने विवेकपूर्ण निर्णय से, ऑडिट एजेंसी द्वारा प्रस्तुत रिपोर्ट की पीयर ऑडिट एक अलग ऑडिट एजेंसी के माध्यम से कर सकता है या अपने अधिकारियों के माध्यम से ऑडिट एजेंसी द्वारा प्रस्तुत किये हुए रिपोर्ट का सत्यापन करवा सकता है, और यदि रिपोर्ट को भौतिक रूप से गलत पाया जाता है, तो ऑडिट एजेंसी इस निविदा दस्तावेज के अनुभाग -1 के पेरा 17.5 और 17.6 के अनुसार दंड के लिए उत्तरदायी होगी।

बशर्ते कि अन्य क्षेत्र से ऑडिट एजेंसी के माध्यम से पीयर ऑडिट के नियम और शर्तें TRAI द्वारा ऐसी एजेंसी के साथ अनुबंध के अनुसार तय की जाएंगी।

28. बयाना जमा राशि के बिना प्रस्तुत की गई बोली या सीलबंद न की गई हो वैसी बोली को सरसरी तौर पर खारिज कर दिया जाएगा।

अनुभाग-2

सेवा प्रदाताओं की सेवा की गुणवत्ता के ऑडिट और मूल्यांकन के लिए संदर्भ की शर्तें

1. उद्देश्य

- 1.1 भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण को सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता के मानकों को निर्धारित करने और सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करने और सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली ऐसी सेवाओं का समय-समय पर ऑडिट कर के दूरसंचार सेवाओं के उपभोक्ताओं की रुचि सुनिश्चित करने के लिए सौंपा गया है।
- 1.2 नियम - "बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) की गुणवत्ता के मानक और सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा विनियम, 2009 (2009 का 7), 20 मार्च, 2009 जिसे समय समय पर संशोधित किए गए हैं; वायरलेस डेटा सेवाओं के लिए QoS का मानक 2012 (2012 का 26) दिनांक 4 दिसंबर, 2012; और "ब्रॉडबैंड सेवा विनियमों की सेवा की गुणवत्ता", 2006 (2006 का 11) दिनांक 6 अक्टूबर, 2006, QoS पर मापदंडों के लिए बेंचमार्क निर्दिष्ट करें जो सेवा प्रदाताओं द्वारा प्राप्त किया जाना है। उक्त विनियमों की एक प्रति TRAI की वेबसाइट (www.trai.gov.in) पर उपलब्ध है। संदर्भ की शर्तों का उद्देश्य सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की गई सेवा की गुणवत्ता का ऑडिट और मूल्यांकन करना है। इस प्रयोजन के लिए, TRAI इस दायरे के अनुसार, बेसिक (वायर लाइन) टेलीफोन सेवाओं, ब्रॉडबैंड और सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवाओं (2 जी, 3 जी, 4 जी) के लिए सेवा प्रदाताओं की सेवा की गुणवत्ता के ऑडिट और मूल्यांकन के लिए अनुभाग-2 में दिए अनुसार एक भारतीय ऑडिट एजेंसी को संलग्न करना चाहता है।
- 1.3 सेवा प्रदाताओं की सेवा की गुणवत्ता के ऑडिट और मूल्यांकन के कार्य में निम्नलिखित शामिल हैं:
 - i. 2 जी, 3 जी और 4 जी VoLTE सेवाओं के लिए सभी नेटवर्क सेवा गुणवत्ता पैरामीटर्स के लिए प्रत्येक त्रैमासिक अवधि के दौरान तीन महीने के लिए बेंचमार्क के खिलाफ सेवा प्रदाताओं (SP) के प्रदर्शन का सीधा मापन; और PDP संदर्भ सक्रियता सफलता दर और ड्रॉप दर से संबंधित मापदंडों के लिए वायरलेस डेटा सेवाओं (2 जी, 3 जी और 4 जी सेवाओं) के लिए;

- ii. 2 जी सेवा, 3 जी सेवा, 4 जी वीओएलटीई सेवाओं और वायरलेस डेटा सेवाओं (2 जी, 3 जी और 4 जी सेवाओं) के लिए सभी नेटवर्क सेवा गुणवत्ता पैरामीटर्स के लिए सेवा प्रदाताओं से लिए गए कच्चे डेटा के साथ मासिक प्रदर्शन निगरानी रिपोर्ट (PMR) सेवा सक्रियण / प्रावधान, पीडीपी संदर्भ सक्रियता सफलता दर और ड्रॉप दर से संबंधित मापदंडों के लिए;
- iii. सभी नेटवर्क सेवा गुणवत्ता पैरामीटर्स के लिए 2G सेवा, 3G सेवा, 4G VoLTE सेवा और वायरलेस डेटा सेवाओं (2G, 3G और 4G सेवाओं) के लिए सेवा प्रदाताओं से लिए गए कच्चे डेटा के साथ त्रैमासिक प्रदर्शन निगरानी रिपोर्ट (PMRs) की तैयारी करना, सेवा सक्रियता / प्रावधान, पीडीपी संदर्भ सक्रियता दर और ड्रॉप दर और पीएमआर के लोड-TRAI की व्यवस्था से संबंधित मापदंडों के लिए;
- iv. सेवा प्रदाताओं से लिए गए कच्चे आंकड़ों और त्रैमासिक PMRs के आधार पर सेवा प्रदाताओं तैयार किए गए PMR का सत्यापन और तुलनाद्वारा TRAI को प्रस्तुत करना।
- v. सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा (2 जी, 3 जी और 4 जी सेवाओं के लिए आम) के लिए ग्राहक सेवा गुणवत्ता पैरामीटर का ऑडिट; मूल टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और ब्रॉडबैंड सेवा के लिए एसपी द्वारा बनाए गए रिकॉर्ड के संदर्भ में सेवा मापदंडों की गुणवत्ता का लेखा-जोखा, शिकायत केंद्रों / कॉल सेंटर्स पर बनाए गए रिकॉर्ड सहित उनकी पहुंच और ऑपरेटर्स द्वारा दिए गए कॉल के प्रतिशत के संदर्भ में, और SP द्वारा प्रदान की गई सेवाओं की प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए ग्राहकों को कॉल करके यादृच्छिक ग्राहक प्रतिक्रिया प्राप्त करने हेतु।
- vi. सेवा मापदंडों / प्रावधान, पीडीपी संदर्भ सक्रियता सफलता दर और ड्रॉप दर को छोड़कर, सभी मापदंडों के लिए वायरलेस डेटा सेवाओं (2 जी, 3 जी और 4 जी सेवाओं) का ऑडिट, मानकों के मानकों के लिए स्पष्टीकरण ज्ञापन में निर्दिष्ट परीक्षण माप प्रक्रियाओं के माध्यम से वायरलेस डेटा सेवा विनियम, 2012 (12 के 26) दिनांकित 4 दिसंबर 2012 के लिए की सेवा की गुणवत्ता का मूल्यांकन करना;
- vii. प्रत्येक गतिविधि के पूरा होने पर TRAI द्वारा निर्दिष्ट प्रणाली के लिए लाइव मापन और मासिक PMR द्वारा उत्पन्न डेटा का हस्तांतरण;
- viii. आपातकालीन सेवाओं सहित स्तर '1' की सेवाओं की उपलब्धता का लेखा-जोखा; तथा
- ix. ऑपरेटर अनुभाग-6 के अनुसार मोबाइल नेटवर्क के ड्राइव परीक्षण में सहायता करता है।

- 1.4** ऑडिट के दायरे में सेवा प्रदाताओं द्वारा प्राप्त की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता के पैरामीटर और मानदंड शामिल हैं और यह सेवा की गुणवत्ता (क्यूओएस) मानकों से संबंधित अनुभाग 2 के तहत विनियमन 3 के क्रम संख्या (i) से (xii) में विस्तृत रूप से प्रस्तुत किये गए हैं। बेसिक टेलीफोन सेवा (वायर लाइन) और सेल्युलर मोबाइल की सेवा की गुणवत्ता के मानकों के तहत निर्दिष्ट सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के लिए QoS मापदंडों से संबंधित अनुभाग 3 के तहत विनियमन 5 की बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन), क्रम संख्या (i) से (x) टेलीफोन सेवा विनियम, 2009 (2009 का 7) दिनांक 20 मार्च, 2009, और और सेवा की गुणवत्ता की सेवा के मानकों के अनुभाग 2 के तहत क्रमांक 3.1 से 3.8 के अंतर्गत वायरलेस डेटा सेवा विनियम, 2012 की 4 दिसंबर 2012 (12 में से 26) और ब्रॉडबैंड सेवा विनियमों, 2006 (11 की 2006) 6 अक्टूबर, 2006 के गुणवत्ता के अनुभाग 3 के विनियमन क्रमांक (i) से(viii) के तहत प्रदर्शित किये गए हैं।
- 1.5** ऑडिट के दायरे में बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) के लिए मापदंडों की सूची शामिल है जिसमें कई क्यूओएस संकेतक शामिल हैं, जैसे कि दोष घटना, पीओआई भीड़ और ग्राहक सेवा पैरामीटर। दोष, पैमाइश और बिलिंग विश्वसनीयता (पोस्ट पेड और प्री पेड) की मरम्मत, बिलिंग / चार्जिंग शिकायतों का समाधान, ग्राहक के खाते में क्रेडिट / छूट / समायोजन की अवधि, सहायता के लिए ग्राहक को प्रतिक्रिया समय, सेवा समाप्ति / समाप्ति का समय , बंद होने के बाद सुरक्षा जमा की वापसी के लिए लिया गया समय; मांग के पंजीकरण के बाद एक टेलीफोन का प्रावधान, टेलीफोन कनेक्शन की शिफ्ट, आदि।
- 1.6** ऑडिट के दायरे में प्रमुखों के तहत निर्दिष्ट सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवाओं के लिए गुणवत्ता की सेवा के पैरामीटर शामिल हैं: (क) नेटवर्क सेवा गुणवत्ता पैरामीटर और (ख) ग्राहक सेवा गुणवत्ता पैरामीटर। नेटवर्क सेवा गुणवत्ता पैरामीटर में (i) नेटवर्क उपलब्धता (ii) कनेक्शन प्रतिष्ठान, (iii) कनेक्शन रखरखाव, और (iv) POI भीड़ से संबंधित पैरामीटर शामिल हैं। ग्राहक सेवा गुणवत्ता पैरामीटर में पैमाइश और बिलिंग विश्वसनीयता (पोस्ट-पेड और प्रीपेड), बिलिंग / चार्ज की शिकायतों का समाधान और ग्राहक के खाते में क्रेडिट / छूट / समायोजन लागू करने की अवधि, सहायता के लिए ग्राहक को प्रतिक्रिया का समय, सेवा समाप्ति / बंद करना शामिल हैं। और क्लोजर के बाद सिक्योरिटी डिपॉजिट के रिफंड के लिए समय लिया गया। सेवा कवरेज और आरएलटी के मापदंडों को भी लेखा परीक्षा के दायरे में शामिल किया गया है।
- 1.7** लेखा परीक्षा के दायरे में वायरलेस डेटा सेवा विनियम, 2012 (2012 का 26) दिनांक 4 दिसंबर, 2012 के लिए सेवा की गुणवत्ता के मानकों के विनियमन के पैरा (1) में निर्दिष्ट वायरलेस डेटा सेवाओं, सेवा सक्रियण

/ प्रोविजनिंग, सफल डेटा ट्रांसमिशन डाउनलोड प्रयास, सफल डेटा ट्रांसमिशन अपलोड प्रयास, न्यूनतम डाउनलोड गति, पैकेट डेटा के लिए औसत प्रवाह, विलंबता, पीडीपी संदर्भ सक्रियण सफलता दर और ड्रॉप दर के लिए गुणवत्ता की सेवा के पैरामीटर शामिल हैं।

- 1.8** लेखा परीक्षा के दायरे में ब्रॉडबैंड सेवाओं की गुणवत्ता के नियम, ब्रॉडबैंड सेवा विनियम, 2006 (2006 के 11) की गुणवत्ता के विनियमन 3 में निर्दिष्ट 6 अक्टूबर, 2006जिसमें सेवा प्रावधान / सक्रियण समय, गलती सुधार / बहाली शामिल है समय, बिलिंग प्रदर्शन, सहायता के लिए ग्राहक के लिए प्रतिक्रिया समय, बैंडविड्थ उपयोग / थ्रूपुट, सेवा उपलब्धता अपटाइम, पैकेट हानि और नेटवर्क विलंबता शामिल हैं।
- 1.9** TRAI उपरोक्त मापदंडों और बेंचमार्क में संशोधन / संशोधन कर सकता है और अनुबंध की मुद्रा के दौरान समय-समय पर नए मापदंडों को भी जोड़ सकता है और बोलीदाता इसे बाध्य करेगा।
- 1.10** इस खंड के अनुभाग 1.2 में उल्लिखित विनियमों के व्याख्यात्मक ज्ञापन में बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन), सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा, वायरलेस डेटा सेवा और ब्रॉडबैंड सेवा के लिए प्रत्येक मापदंडों और बेंचमार्क की विस्तृत व्याख्या और माप पद्धति दी गई है। पैरामीटर, जिनके डेटा की निगरानी, सत्यापन और ऑडिट किया जाना है, जैसा कि ऊपर उल्लिखित नियमों और निर्देशों के अनुसार है।

2. कार्य का विस्तृत दायरा

2.1 निविदा का मुख्य उद्देश्य बुनियादी सेवा (वायरलाइन), सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा, वायरलेस डेटा सेवा और ब्रॉडबैंड सेवा प्रदान करने वाले सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की गई सेवा की गुणवत्ता का ऑडिट और मूल्यांकन करना है। बीएसएनएल, एमटीएनएल, निजी बुनियादी सेवा प्रदाताओं, एकीकृत अभिगम सेवा प्रदाताओं, सेलुलर मोबाइल सेवा प्रदाताओं और बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन), सेलुलर के लिए विभिन्न सेवा क्षेत्रों में आईएसपी (ब्रॉडबैंड सेवा प्रदान करना) के लिए वायरलेस डेटा सेवा और ब्रॉडबैंड सेवा सहित मोबाइल टेलीफोन सेवा जैसी सेवा की गुणवत्ता का ऑडिट और मूल्यांकन किया जाएगा।

2.2 इस निविदा के उद्देश्य से दूरसंचार लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र / सर्किल में निम्नलिखित शामिल हैं:

RO दिल्ली ज़ोन: दिल्ली, जम्मू और कश्मीर, हिमाचल प्रदेश। सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के लिए, दिल्ली के सेवा क्षेत्र में गाजियाबाद, फरीदाबाद, नोएडा और गुरुग्राम शामिल हैं।

RO जयपुर ज़ोन: पंजाब (चंडीगढ़ सहित), हरियाणा, राजस्थान और गुजरात (दमन और दीव और दादरा और नगर हवेली सहित)

RO भोपाल ज़ोन: उत्तर प्रदेश-पूर्व, उत्तर प्रदेश-पश्चिम (उत्तराखंड सहित) और मध्य प्रदेश (छत्तीसगढ़ सहित)

RO कोलकाता ज़ोन: कोलकाता, पश्चिम बंगाल (अंडमान और निकोबार और सिक्किम को छोड़कर कोलकाता), बिहार (झारखंड सहित), उत्तर पूर्व (अरुणाचल प्रदेश, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड, मणिपुर और त्रिपुरा, असम सहित)

RO बेंगलुरु ज़ोन: महाराष्ट्र (गोवा और मुंबई को छोड़कर), कर्नाटक, केरल (लक्षद्वीप सहित) और मुंबई

RO हैदराबाद ज़ोन: आंध्र प्रदेश (तेलंगाना सहित), ओडिशा और तमिलनाडु (चेन्नई और पांडिचेरी सहित)

2.3 संबंधित क्षेत्र के अंतर्गत प्रत्येक टेलीकॉम सर्कल / मेट्रो सेवा क्षेत्र के अंतर्गत आने वाले क्षेत्रों का विवरण अनुलग्नक-2 क में दिया गया है। बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा (2 जी, 3 जी और 4 जी) के संबंध में प्रत्येक टेलीकॉम सर्कल / मेट्रो सेवा क्षेत्र में काम करने वाले सेवा प्रदाताओं (लाइसेंस) का विवरण अनुलग्नक- 2 ख में दिया गया है। इन सेवा प्रदाताओं का ग्राहक आधार समय-समय पर TRAI की वेबसाइट www.traigov.in पर प्रकाशित होता है। ब्रॉडबैंड सेवा प्रदाताओं का विवरण जिनके पास 31 दिसंबर, 2018 तक 10,000 से अधिक ग्राहक हैं, सेवा क्षेत्रों और ग्राहक आधार के विवरण के साथ अनुलग्नक-2 ग में दिए गए हैं। TRAI किसी भी ब्रॉडबैंड सेवा प्रदाता का विवरण प्रदान करेगा जो बाद में 10,000 से अधिक ग्राहकों के अधिग्रहीत ग्राहक आधार पर है।

2.4 ऑडिट एजेंसी निम्नलिखित क्षेत्र में संबंधित क्षेत्र के अंतर्गत प्रत्येक दूरसंचार सर्किल / मेट्रो सेवा क्षेत्रों में से प्रत्येक में सेवा प्रदाता (लाइसेंसधारी) द्वारा प्रदान की गई सेवा की गुणवत्ता का ऑडिट और मूल्यांकन करेगी

- i. वायरलेस डेटा सहित सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के संबंध में, प्रत्येक क्षेत्र के सभी सेवा क्षेत्रों / सर्कल का वर्ष के प्रत्येक तिमाही में ऑडिट किया जाएगा अर्थात् एक सेवा क्षेत्र का एक वर्ष में चार बार ऑडिट किया जाएगा। सभी सेलुलर मोबाइल सेवा प्रदाता (CMSP) या यूनिफाइड एक्सेस सर्विस प्रोवाइडर (UASP) के 100% गेटवे MSCs (GMSC) और मोबाइल स्विचिंग सेंटर (MSC)

- प्रत्येक तिमाही में संबंधित क्षेत्र में निर्दिष्ट सर्कल / सेवा क्षेत्रों में शामिल किए जाएंगे। सभी सेवा क्षेत्रों को वर्ष की प्रत्येक तिमाही अवधि में कवर किया जाना आवश्यक है। सभी सेवा प्रदाताओं के MSCs के सेवा क्षेत्रवार विवरण अनुलग्नक - 2 घ में दिए गए हैं। सेवा प्रदाता नए गेटवे मोबाइल स्विचिंग सेंटर (GMSC) / मोबाइल स्विचिंग सेंटर (MSC) / टेलीफोनी एप्लिकेशन सर्वर (TAS) / गतिशीलता प्रबंधन इकाई (MME) स्थापित कर सकते हैं और ऑडिट एजेंसी ऐसे नए GMSC / MSC / MME / TAS को कवर करेगी।
- ii. बेसिक सर्विस (वायरलाइन) के संबंध में, अनुबंधित क्षेत्र में एक सेवा क्षेत्र / सर्कल का एक वर्ष में केवल एक तिमाही के लिए ऑडिट किया जाएगा, यानी एक वर्ष में केवल एक बार सेवा क्षेत्र का ऑडिट किया जाएगा। जबकि प्रत्येक तिमाही के लिए सेवा क्षेत्रों का चयन TRAI के परामर्श से किया जाना है, प्रत्येक तिमाही में कम से कम एक सर्कल का ऑडिट किया जाना है। एजेंसी एक वर्ष में सभी सेवा क्षेत्रों को कवर करेगी।

बेसिक सर्विस (वायरलाइन)के लिए कवर किए जाने वाले एक्सचेंजों की संख्या:

- नमूना प्रत्येक सेवा प्रदाता के लिए अलग से किया जाएगा। एक LSA में, नमूना में सभी एक्सचेंज शामिल होंगे, जिनमें ग्रामीण एक्सचेंजों में, LSA में 10% कम दूरी के चार्जिंग एरिया (SDCAs), या 10 SDCA, जो भी अधिक हो, मूल सेवा द्वारा कवर SDCA की अधिकतम संख्या के अधीन होंगे। लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र (एलएसए) में प्रदाता। चुने गए SDCAs समान रूप से LSA पर फैले होने चाहिए और इनमें प्रमुख जनसंख्या केंद्र शामिल होने चाहिए। अनुबंधित क्षेत्र में एक सेवा क्षेत्र / सर्कल का वर्ष में केवल एक बार ऑडिट किया जाएगा। शहरी और ग्रामीण एक्सचेंजों सहित बीएसएनएल, एमटीएन लैंड प्राइवेट बेसिक सर्विस ऑपरेटर्स सर्कल / सर्विस एरिया-वार के कुल एक्सचेंजों के ब्रेक-अप का संकेत अनुलग्नक-2 ड में दिया गया है।
- iii. ब्रॉडबैंड सेवा के संबंध में, अनुबंधित क्षेत्र में एक सेवा क्षेत्र / सर्कल का एक वर्ष में केवल एक तिमाही के लिए ऑडिट किया जाएगा, अर्थात् एक वर्ष में एक बार सेवा क्षेत्र का ऑडिट किया जाएगा। जबकि प्रत्येक तिमाही के लिए सेवा क्षेत्रों का चयन TRAI के परामर्श से किया जाना है, प्रत्येक तिमाही में कम से कम एक सर्कल का ऑडिट किया जाना है। एजेंसी एक वर्ष में लागू हो रहे सभी सेवा क्षेत्रों को कवर करेगी। ऑडिट एजेंसी को केवल उन सेवा प्रदाताओं के संबंध में

ब्रॉडबैंड सेवा की गुणवत्ता का ऑडिट और मूल्यांकन करने की आवश्यकता होती है, जिनके पास अपने लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्रों में 10,000 से अधिक ग्राहकों का ब्रॉडबैंड सब्सक्राइबर बेस होता है, जिसमें कोई भी ब्रॉडबैंड सेवा प्रदाता शामिल होता है बाद में 10,000 से अधिक के सब्सक्राइबर बेस का अधिग्रहण किया गया है।

ब्रॉडबैंड सेवाओं के लिए निर्धारित किए जाने वाले अंक की उपस्थिति (POP):

प्रतिचयन प्रत्येक सेवा प्रदाता के लिए अलग अलग रूप से किया जाएगा। LSA में, नमूना में लाइसेंसशुदा सेवा क्षेत्र (LSA) या 10 SDCAs में 10% कम दूरी के चार्जिंग एरिया (SDCA) में स्थित सभी POP, SDCA की अधिकतम संख्या के अधीन LSA में सेवा प्रदाता द्वारा कवर किए गए हो या जो भी अधिक हो वो शामिल किए जाते हैं। चुने गए SDCA समान रूप से LSA पर फैले होने चाहिए और इनमें प्रमुख जनसंख्या केंद्र भी शामिल होंगे। POP की सूची और विवरण एनओसी (नेटवर्क ऑपरेटिंग सेंटर) / आईएसपी (इंटरनेट सेवा प्रदाता) ऑपरेटरों के नोड से प्राप्त किए जाएंगे। अनुबंधित क्षेत्र में एक सेवा क्षेत्र सर्कल का वर्ष में केवल एक बार ऑडिट किया जाएगा।

- iv. लाइसेंसधारियों (सेवा प्रदाताओं) के संबंध में अद्यतन डेटा, जिनके पास सेवा और उनके सब्सक्राइबर आधार / मोबाइल स्विचिंग सेंटर (MSCs) / नोड B / e-नोड-B / BTS / एक्सचेंज / इंटरनेट सेवा प्रदाता केंद्रीय नोड्स (ISP) हैं , उन को समय-समय पर TRAI द्वारा सूचित किया जाएगा और ऑडिट एजेंसी उसके बाद उन की सेवा की गुणवत्ता का ऑडिट और मूल्यांकन करेगी।
- v. प्रत्येक तिमाही में सेवा की गुणवत्ता का ऑडिट और मूल्यांकन शुरू होने से पहले, ट्राइ के साथ परामर्श करके, ऑडिट एजेंसी द्वारा सेवा की गुणवत्ता का ऑडिट और मूल्यांकन करने के लिए अनुसूची को अंतिम रूप दिया जाएगा। ऑडिट एजेंसी को उपरोक्त मानदंडों के आधार पर एक नमूना रूपी डिजाइन प्रस्तुत करना आवश्यक है।
- vi. ऑडिट एजेंसी को प्रस्तावित प्रमुख टीम और पर्यवेक्षक सहित प्रत्येक टीम के सदस्य के कार्यों की एक विस्तृत रचना देनी चाहिए जो विभिन्न सेवा क्षेत्रों में सेवा की गुणवत्ता के ऑडिट और मूल्यांकन में शामिल होगी।
- vii. एक दूरसंचार सर्किल / मेट्रो सेवा क्षेत्र / लाइसेंस सेवा क्षेत्र में सभी सेवा प्रदाताओं के लिए सेवा की गुणवत्ता का ऑडिट और मूल्यांकन निविदा में उल्लिखित समय सीमा के अंदर पूरा किया जाएगा।

2.5 सेवा की गुणवत्ता का ऑडिट और मूल्यांकन करने की विधि:

QoS बेंचमार्क के खिलाफ सेवा प्रदाताओं के प्रदर्शन का उत्पादन और सत्यापन में निर्दिष्ट रिपोर्टिंग मापदंडों का मापन, संपूर्ण रिकॉर्ड की जांच, प्रक्रिया का विश्लेषण और विभिन्न सेवा प्रदाताओं द्वारा मापने के लिए अपनाई गई विधि और रिपोर्टिंग के उद्देश्य के लिए पैरामीटर और औसत की विधि इत्यादि शामिल होगी। ऑडिट एजेंसी प्रत्येक तिमाही रिपोर्ट में महत्वपूर्ण निष्कर्षों को लाइसेंस-वार शामिल करेगी। यह सेवा प्रदाता को समान कार्यप्रणाली का पालन करने और समान सॉफ्टवेयर को अधिमानतः एमएस वर्ड और एमएस एक्सेल को विंडोज में उपयोग करने के लिए शिक्षित करने में मदद करेगा। TRAI इस अनुबंध के पुरस्कार के बाद इस संबंध में सेवा प्रदाताओं को उपयुक्त निर्देश जारी करेगा। ऑडिट एजेंसी विभिन्न गतिविधियों के लिए लेखा परीक्षा का कार्य निम्नानुसार करेगी: -

(क) सेवा की गुणवत्ता का लाइव मापन:

2.6 तीन दिनों के लाइव माप का मुख्य उद्देश्य इंटर-डे के आधार पर नेटवर्क मापदंडों का मूल्यांकन करना है। जबकि मासिक पीएमआर रिपोर्ट QoS मापदंडों के प्रदर्शन का एक समग्र दृष्टिकोण प्रदान करती है, तीन दिन का लाइव डेटा नेटवर्क मापदंडों पर इंटरडे प्रदर्शन को देखने में मदद करता है। सभी गणना तीन दिनों के कच्चे डेटा के आधार पर की जाती है।

2.7 तीन दिन का लाइव डेटा प्रति घंटे के प्रदर्शन के साथ एक तिमाही (तिमाही के प्रत्येक महीने में तीन दिन) में 9 दिनों का एक नमूना प्रारूप प्रदान करता है, जो क्यूओएस नेटवर्क मापदंडों पर एक ऑपरेटर के लिए इंटर-डे मुद्दों को पहचानने और मान्य करने में सक्षम बनाता है।

2.8 सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा (2 जी, 3 जी और 4 जी वीओएलटीई सेवाओं) के नेटवर्क सेवा गुणवत्ता पैरामीटर और सेवा सक्रियण / प्रावधान, पीडीपी संदर्भ सक्रियण सफलता दर और वायरलेस डेटा सेवाओं (2 जी, 3 जी और 4 जी सेवाओं) के लिए ड्रॉप दर से संबंधित पैरामीटर होने हैं। प्रत्येक महीने में तीन दिनों की अवधि के लिए मूल्यांकन किया जाता है। तिमाही के प्रत्येक महीने के लिए लगातार तीन सप्ताह के लिए तीन दिन का लाइव ऑडिट किया जाएगा। डेटा प्रत्येक ऑपरेटर के सर्वर / एनओसी आदि से प्रत्येक दिन के अंत में निकाला जाएगा। निकाले गए डेटा का उपयोग विभिन्न QoS मापदंडों का आकलन करने के

लिए एक रिपोर्ट (PMR रिपोर्ट के समान) बनाने के लिए किया जाएगा। TRAI द्वारा निर्दिष्ट प्रणाली पर परिणाम तुरंत अपलोड किए जाएंगे।

(ख) प्रदर्शन प्रबोधन का रिपोर्ट तैयार करना:

2.9 इस अनुभाग के अनुच्छेद 1.2 में उल्लेखित विनियमों में व्याख्यात्मक ज्ञापन में सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा और वायरलेस डेटा सेवा के लिए प्रत्येक पैरामीटर और बेंचमार्क की विस्तृत व्याख्या और मापन पद्धति दी गई है। जिन मापदंडों का डेटा सेवा प्रदाता की साइट पर उत्पन्न किया जाना है, सत्यापित और ऑडिटेड हैं, वे 2 जी सेवा, 3 जी सेवा और 4 जी वीओएलटीई सेवा के लिए सभी नेटवर्क सेवा गुणवत्ता पैरामीटर हैं; और वायरलेस डेटा सर्विसेज (2 जी, 3 जी और 4 जी सेवाएं) सेवा सक्रियण / प्रावधान, पीडीपी संदर्भ सक्रियता सफलता दर और ड्रॉप दर से संबंधित मापदंडों के लिए है। TRAI इन मापदंडों और बेंचमार्क को संशोधित कर सकता है और अनुबंध की मुद्रा के दौरान समय-समय पर नए पैरामीटर भी जोड़ सकता है और ऑडिट एजेंसी इन सभी संशोधन को स्वीकृत करने के लिए बाध्य होगी।

2.10 TRAI द्वारा परिभाषित सेवा पैरामीटर की प्रत्येक गुणवत्ता को मापने के लिए, डेटा संग्रह के दो मुख्य स्रोतों में से एक सेवा प्रदाता के एक्सचेंज (ओएमसी या एमएससी) में एमआईएस / सिस्टम रिपोर्ट का ऑडिट है। यह संभव हो सकता है कि कुछ मामलों में डेटा एक एनओसी में केंद्रित रूप से उपलब्ध हो जो MSC से दूर हो। उस स्थिति में ऑडिटर केंद्रीय स्थान से डेटा निष्कर्षण की व्यवस्था करेगा। विभिन्न प्रकार के डेटा उत्पन्न करने के लिए अध्ययन के प्रत्येक केंद्र में ऑडिट आयोजित करना होगा।

2.11 TRAI ने पहले ही सेवा प्रदाताओं को क्यूओएस स्रोत / कच्चे डेटा को बनाए रखने का सुझाव दिया है। सेवा प्रदाता की सहायता से एजेंसी हर महीने सेवा प्रदाता डेटा सेंटर / ओएमसी में सिस्टम से कच्चा डेटा निकालेगी। यदि मापदण्ड विनिर्देशों का पालन करते हैं, तो निर्देशों और मानकों के विरुद्ध अपनाई गई कार्यप्रणाली की जाँच की जाएगी।

2.12 सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा डेटा उत्पादन, सत्यापन और ऑडिट के लिए ऑडिट एजेंसी द्वारा अनुसरण किये जाने की प्रक्रिया निम्नानुसार है।

अनु. नं.	पैरामीटर	प्रक्रिया
1	नेटवर्क की उपलब्धता (क) BTS / नोड B / ई-नोड B संचित समय (ख) डाउन टाइम नोड B के कारण सबसे बुरी तरह प्रभावित हुए BTS	नेटवर्क उपलब्धता नेटवर्क आउटेज के लिए OMC (MSC) में गलती अलार्म ट्रैकिंग विवरण (स्वयं के नेटवर्क तत्वों और बुनियादी ढांचे के सेवा प्रदाता के अंतिम चरण के कारण) को TRAI को सूचित आंकड़ों पर पहुंचने के लिए ऑडिट एजेंसी द्वारा सत्यापित किया जाएगा।
2	कॉल सेटअप की सफलता दर	ट्रैफिक मापन के लिए स्विच में उपलब्ध काउंटर / MMC के माध्यम से उत्पन्न सेल वार डेटा को ऑडिट एजेंसी द्वारा सत्यापित किया जाएगा।
3	ब्लॉकड कॉल दर	SDCCH और TCH संकुलन के लिए, MSC में डेटा को सत्यापित किया जाएगा और त्रैमासिक PMRs में TRAI को सूचित डेटा के साथ तुलना की जाएगी।
4	कॉल ड्रॉप दर / सर्किट स्विच वॉयस ड्रॉप दर	इस पैरामीटर को उत्पन्न सिस्टम द्वारा मापा जाएगा (ट्रैफिक मापन के लिए सिस्टम में परिभाषित काउंटर उपलब्ध हैं) सेल वार ने कॉल डेटा और कुल कॉल स्थापित आंकड़ों को प्रामाणिकता और सटीकता पर पहुंचने के लिए TRAI को सूचित किया जायेगा।
5	अच्छी आवाज की गुणवत्ता वाले % कनेक्शन	यह पैरामीटर सिस्टम जनरेटेड डेटा से मापा जाना है। ऑडिट एजेंसी को पैरामीटर को सत्यापित करने के लिए आयोजित सभी ड्राइव परीक्षणों के लिए प्रासंगिक शहर वार ड्राइव लॉग फ़ाइलों को भी एकत्र करना चाहिए।
6	सर्विस कवरेज	ऑडिट एजेंसी को पैरामीटर को सत्यापित करने के लिए आयोजित सभी ड्राइव परीक्षणों के लिए प्रासंगिक शहर वार ड्राइव लॉग फाइल भी एकत्र करनी चाहिए।
7	POI संकुलन	GMSC के माध्यम से उत्पन्न ट्रैफिक डेटा और POI भीड़ रिपोर्ट में TRAI को सूचित किया जाएगा।

8	डाउन लिंक (DL) पैकेट ड्रॉप दर या डीएल-पीडीआर	पैकेट डेटा कन्वर्जेंस प्रोटोकॉल (PDCP) सर्विस डेटा यूनिट्स (SDUs) का प्रतिशत, प्रतिशत में, जो कि नेटवर्क द्वारा गिरा दिया जाता है या नेटवर्क में खो जाता है जबकि सेवा की गुणवत्ता (QoS) के लिए डेटा को स्थानांतरित करते समय नेटवर्क (QIS) वर्ग प्रवर्तक (QCI) = 1 एलटीई आधारित रेडियो एक्सेस नेटवर्क को सत्यापित किया जाएगा।
9	लिंक (UL) पैकेट ड्रॉप दर या यूएल-पीडीआर	पैकेट डेटा कन्वर्जेंस प्रोटोकॉल (PDCP) सर्विस डेटा यूनिट्स (SDUs), 3 प्रतिशत का अंश, जो क्वालिटी ऑफ़ सर्विस (QoS) क्लास आइडेंटिफ़ायर (QCI) = 1 में LTE आधारित रेडियो एक्सेस के लिए अपलिंक पर डेटा ट्रांसफ़र करते समय नेटवर्क में खो जाता है और नेटवर्क को सत्यापित किए जाएंगे।
10	कॉल सेट अप समय (सेकंड में)	4 जी से 3 जी (डब्ल्यूडीएमए) और 4 जी से 2 जी (जीएसएम) मोबाइल ओरिजिनेटिंग एंड (एमओ) और मोबाइल टर्मिनेटिंग एंड (एमटी) पर सेट समय का सत्यापन किया जाएगा।

2.13 डेटा निर्माण के लिए ऑडिट एजेंसी द्वारा अनुसरण की जाने वाली प्रक्रिया, वायरलेस डेटा सेवा का सत्यापन और ऑडिट निम्नानुसार है:

अनु. नं.	पैरामीटर	प्रक्रिया
1	सेवा का सक्रियण / प्रावधान	ऑडिट एजेंसी को सर्विस प्रोवाइडर्स MIS सिस्टम में 100% सक्रियण / प्रोविजनिंग को सत्यापित करना चाहिए।
2	पीडीपी संदर्भ सक्रियण सफलता दर	यह पैरामीटर सिस्टम द्वारा उत्पादित डेटा द्वारा मापा जाना है (ट्रैफिक मापन के लिए सिस्टम में परिभाषित काउंटर उपलब्ध हैं)
3	ड्रॉप रेट	यह पैरामीटर सिस्टम द्वारा उत्पादित डेटा द्वारा मापा जाना

		है (ट्रैफिक मापन के लिए सिस्टम में परिभाषित काउंटर उपलब्ध हैं)
--	--	---

- 2.14** स्रोत / कच्चे डेटा और सत्यापित डेटा से, ऑडिट एजेंसी को 2 जी सेवा, 3 जी सेवा और 4 जी वीओएलटीई सेवा के लिए नेटवर्क सेवा गुणवत्ता पैरामीटर लिए और सेवा सक्रियण / प्रावधान, पीडीपी संदर्भ सक्रियता सफलता दर और ड्रॉप दर से संबंधित मापदंडों के लिए वायरलेस डेटा सेवाओं (2 जी, 3 जी और 4 जी सेवाओं) के लिए लिए मासिक प्रदर्शन का निगरानी रिपोर्ट (पीएमआर) उत्पन्न करनी चाहिए। लेखापरीक्षा एजेंसी साइट पर मासिक पीएमआर उत्पन्न करेगी और इसे TRAI द्वारा निर्दिष्ट सर्वर पर तुरंत अपलोड करेगी। उत्पन्न होने वाले मासिक पीएमआर को अगले महीने की 7 तारीख तक नवीनतम सिस्टम पर लोड किया जाएगा।
- 2.15** PMR रिपोर्ट प्रारूप और पैरामीटर अस्थायी हैं और मापदंडों के किसी भी संशोधन या परिवर्धन को भी ध्यान में रखा जाना चाहिए। जब अनुबंध की अवधि के दौरान TRAI द्वारा परिभाषित किया गया हो तो गुंजाइश के तौर पर भविष्य के सभी पीएमआर मापदंडों को कवर करना चाहिए।

(ग) त्रैमासिक प्रदर्शन निगरानी रिपोर्ट (PMRs) तैयार करना:

- 2.16** नेटवर्क सेवा गुणवत्ता पैरामीटर्स की त्रैमासिक पीएमआर की गणना मासिक पीएमआर के आधार पर की जाती है। 2G सेवा, 3G सेवा और 4G VoLTE सेवा के लिए सभी नेटवर्क सेवा गुणवत्ता पैरामीटर के लिए त्रैमासिक PMR उत्पन्न करना होगा; और वायरलेस डाटा सर्विसेज (2 जी, 3 जी और 4 जी सेवाएं) सर्विस एक्टिवेशन / प्रोविजनिंग, पीडीपी कॉन्सेट्र एक्टिवेशन सक्सेस रेट और ड्रॉप रेट से संबंधित मानकों के लिए और TRAI के सिस्टम में पीएमआर की तुरंत लोडिंग करनी होगी ।

(घ) सेवा प्रदाताओं द्वारा TRAI को प्रस्तुत त्रैमासिक प्रदर्शन निगरानी रिपोर्ट का सत्यापन:

- 2.17** TRAI , ऑडिट एजेंसी को TRAI को सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रस्तुत मासिक / त्रैमासिक प्रदर्शन निगरानी रिपोर्ट प्रदान करेगा। ऑडिट एजेंसी सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा (2 जी, 3 जी, 4 जी वीओएलटीई और 4 जी सेवाओं) के लिए सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रस्तुत प्रदर्शन निगरानी रिपोर्ट को सत्यापित करेगी, और वायरलेस डेटा सेवा ऑडिट एजेंसी द्वारा दर्शाई गई प्रदर्शन निगरानी रिपोर्ट को देखती है। ऑडिट और लाइव मापन रिपोर्ट और TRAI को अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत करेगा।

2.18 यदि TRAI रिपोर्ट प्रस्तुत करने की तारीख से पांच दिन पहले सेवा प्रदाता द्वारा प्रस्तुत पीएमआर प्रदान नहीं कर सका, तो मोबाइल सेवाओं के लिए पीएमआर की तुलना रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए TRAI द्वारा पीएमआर के प्रावधान के दिन मुख्य रिपोर्ट के परिशिष्ट के रूप में 5 दिनों के अंदर प्रस्तुत की जानी है।

(ड) सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के लिए ग्राहक सेवा गुणवत्ता मानकों की ऑडिट; बुनियादी सेवा (वायरलाइन) और ब्रॉडबैंड सेवा से संबंधित सभी पैरामीटर; और वायरलेस डेटा सेवा:

2.19 गतिविधियों में ओएमसी या एमएससी या आईएसपी नोड के एमआईएस डेटा का संग्रह, अभिलेखों का सत्यापन और ऑडिट, और चेक कॉल (यात्राओं के दौरान किए गए लाइव अवलोकन) शामिल हैं।

2.20 ऑडिट एजेंसी सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के निम्नलिखित अभिलेखों का सत्यापन और सत्यापन करेगी।

- i. शिकायतों के लिए कॉल सेंटर के रिकॉर्ड;
- ii. QoS मापदंडों के लिए नेटवर्क रखरखाव और योजना विभाग (ओएमसी और ड्राइव टेस्ट) रिकॉर्ड;
- iii. बिलिंग संबंधित विवादों के निवारण के लिए वाणिज्यिक और ग्राहक की देखभाल के रिकॉर्ड, भुगतान की वापसी और रिफंड;
- iv. कॉल सेंटर में लाइव परीक्षण के माध्यम से ग्राहकों की शिकायत से निपटने की जाँच; तथा
- v. सेवा प्रदाताओं के रिकॉर्ड के अनुसार, उनके निवारण का सत्यापन करने के लिए ऑडिट एजेंसी द्वारा उठाए गए सेवा शिकायतों / अनुरोधों के 100 नमूने और बिलिंग संबंधी शिकायतों के 100 नमूने।

2.21 सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा सत्यापन और ऑडिट के लिए ऑडिट एजेंसी द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया नीचे दी गई है: -

अनु. नं.	पैरामीटर	प्रक्रिया
1	परिमाण और बिलिंग विश्वसनीयता	ऑडिट एजेंसी को तिमाही के दौरान प्राप्त शिकायतों पर बिलिंग शिकायतों के विवरणों का ऑडिट करना चाहिए और TRAI को सूचित आंकड़ों पर पहुंचने के लिए उपयोग

		किया जाना चाहिए।
2	बिलिंग शिकायतों का % हल	TRAI को बताए गए आंकड़ों की जांच के लिए बिलिंग शिकायतों का ऑडिट हल किया गया और प्राप्त कुल शिकायतों को पूरा किया जाना चाहिए। साथ ही, ऑडिट एजेंसी को शिकायतों की रैंडम लाइव कॉल बैक जांच भी करनी चाहिए।
3	समाधान की तारीख से ग्राहक के खाते में ऋण / माफ़ी / समायोजन लागू करने की अवधि	ऑडिट एजेंसी को यह देखना चाहिए कि बिलिंग शिकायतों के समाधान के एक सप्ताह के भीतर क्रेडिट / माफ़ी/ समायोजन किया गया था या नहीं।
4	सेवा की समाप्ति / समापन	अनुरोध की तारीख से 7 दिनों के भीतर सेवाओं को समाप्त / बंद करने के लिए डेटा को सत्यापित किया जाना चाहिए।
5	समापन होने के बाद जमा धनवापसी के लिए लिया गया समय	ऑडिट एजेंसी को यह सत्यापित करना चाहिए कि 60 दिनों के भीतर 100% जमा राशि वापस की जानी चाहिए। साथ ही, ऑडिट एजेंसी को रिफंड के लिए ऐसे सभी ग्राहकों की रैंडम जियो कॉल बैक जांच भी करवानी चाहिए।

2.22 ऑडिट एजेंसी बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) के संबंध में निम्नलिखित अभिलेखों का सत्यापन और लेखा परीक्षण करेगी :

- i. शिकायतों के लिए कॉल सेंटर रिकॉर्ड;
- ii. खामी की शिकायतों, खामी का सुधार और एमटीटीआर (मरम्मत के लिए समय) के लिए एफआरएस विवरण;
- iii. बिलिंग का विवरण, बिलिंग का विवाद और उसके निवारण के लिए वाणिज्यिक रिकॉर्ड;
- iv. कॉल पूर्णता दर / जब्ती अनुपात की गणना के लिए स्थानीय और TAX (ट्रंक स्वचालित एक्सचेंज) पर पिछली ट्रैफ़िक रिपोर्ट;

- v. कॉल सेंटर में लाइव परीक्षण के माध्यम से ग्राहकों की शिकायत से निपटने की जाँच; तथा
- vi. सेवा प्रदाताओं के रिकॉर्ड के अनुसार, उनके निवारण का सत्यापन करने के लिए ऑडिट एजेंसी द्वारा उठाए गए सेवा शिकायतों / अनुरोधों के 100 नग और बिलिंग संबंधी शिकायतों के 100 नग।

2.23 ऑडिट एजेंसी निम्नलिखित से संबंधित ब्रॉडबैंड सेवा प्रदाताओं द्वारा बनाए गए रिकॉर्ड को सत्यापित करेगी और उसका ऑडिट करेगी:

- i. शिकायतों के लिए कॉल सेंटर रिकॉर्ड;
- ii. खामी की शिकायतों, खामी का सुधार के लिए एफआरएस विवरण;
- iii. नए कनेक्शन और पूरक सेवाओं के लिए दिए गए अनुरोधों के लिए रिकॉर्ड
- iv. बिलिंग का विवरण, बिलिंग का विवाद और उसके निवारण के लिए वाणिज्यिक रिकॉर्ड;
- v. कॉल सेंटर में लाइव परीक्षण के माध्यम से ग्राहकों की शिकायत से निपटने की जाँच;
- vi. सेवा प्रदाताओं के रिकॉर्ड के अनुसार उनके निवारण के सत्यापन के लिए ऑडिट एजेंसी द्वारा सेवा संबंधी शिकायतें / अनुरोध और बिलिंग संबंधी शिकायतें ली जाएंगी;
- vii. बैंडविड्थ का उपयोग / थ्रूपुट;
- viii. ब्रॉडबैंड कनेक्शन की गति;
- ix. सेवा की उपलब्धता / अपटाइम; तथा
- x. पैकेट का नुक्सान और विलंबता का मापन

2.24 ब्रॉडबैंड कनेक्शन यूटिलाइजेशन / थ्रूपुट जैसे ब्रॉडबैंड कनेक्शन स्पीड, पैकेट लॉस और विलंबता जैसे नेटवर्क प्रदर्शन मापदंडों को ऑडिट एजेंसी द्वारा नमूना आधार पर मापा जाएगा।

2.25 वायरलेस डेटा सेवाओं के सत्यापन और ऑडिट के लिए ऑडिट एजेंसी द्वारा अपनाई जाने वाली प्रक्रिया निम्नानुसार है:

- i. सेवा सक्रियण / प्रावधान, पीडीपी संदर्भ सक्रियता दर और TRAI को रिपोर्ट की गई दर के अलावा, वायरलेस डेटा सेवा विनियम, 2012 (2012 का 26) के लिए सेवा की गुणवत्ता के मानकों के लिए व्याख्यात्मक ज्ञापन और ऑडिट एजेंसी द्वारा TRAI द्वारा निर्दिष्ट प्रक्रियाओं के संबंध में सत्यापित

सेवा पैरामीटर के विभिन्न गुणवत्ता पर प्रदर्शन से संबंधित रिकॉर्ड सेवा प्रदाताओं द्वारा निर्दिष्ट प्रक्रियाओं के अनुसार सेवा प्रदाताओं द्वारा बनाए गए परीक्षण सर्वर से प्राप्त किया जाएगा।

- ii. सेवा सक्रियण / प्रावधान, पीडीपी संदर्भ सक्रियता सफलता दर और ड्रॉप दर के अलावा अन्य सेवा मानकों के विभिन्न गुणवत्ता पर प्रदर्शन का मापन TRAI द्वारा निर्दिष्ट प्रक्रियाओं के अनुसार नमूना आधार पर किया जाएगा।

2.26 ऑडिट एजेंसी के साथ समन्वय के लिए एसपी द्वारा नामित नोडल अधिकारी के हस्ताक्षर सभी मापदंडों के लिए सत्यापित डेटा वाले सभी टेम्पलेट्स पर लिए जाएंगे। ऑडिट एजेंसी इन प्रारूपों या रिकॉर्ड्स को TRAI को भी प्रस्तुत करेगी, और TRAI द्वारा जब बुलाए जाएंगे। ऑडिट एजेंसी अनुबंध की समाप्ति के बाद छह महीने की अवधि के लिए ऑडिट एजेंसी द्वारा किए गए टिप्पणियों से युक्त सभी डेटा प्रारूपों को संरक्षित करेगी और जब TRAI द्वारा बुलाया जाता है तो TRAI के समान ही प्रस्तुत करेगा।

शिकायत केंद्रों / कॉल सेंटरों के प्रदर्शन का ऑडिट:

2.27 ऑडिट एजेंसी, ऑपरेटर मोबाइल फोन सेवा, बेसिक सर्विस (वायरलाइन) और ब्रॉडबैंड सेवा के शिकायत केंद्रों / कॉल सेंटरों के प्रदर्शन का लेखा-जोखा करेगी और ऑपरेटर द्वारा बताई गई कॉल की पहुंच और प्रतिशत के संबंध में बताएगी। स्वचालित कॉल डिस्ट्रीब्यूशन (ACD) रिकॉर्ड 60 सेकंड या 90 सेकंड के भीतर ऑपरेटरों द्वारा उत्तर में कॉल के लिए भी सत्यापित किया जाना चाहिए। ऑडिट एजेंसी ग्राहकों को सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की गई सेवाओं की प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए कॉल करके यादृच्छिक ग्राहक प्रतिक्रिया लेगी।

2.28 टेलिफोनिक इण्टरव्यू निम्नलिखित आधार पर टेलीफोन के ग्राहकों के नमूने के बीच आयोजित किए जाएंगे:

- i. उन ग्राहकों के लिए बुनियादी सेवा (वायरलाइन) में, जिन्होंने गलती की शिकायत की, या उनका बिलिंग विवाद है;
- ii. मोबाइल ऑपरेटरों के मामले में, जिनका कोई हाल ही में बिलिंग विवाद था; तथा

- iii. नए कनेक्शन के लिए अनुरोध करने वालों के लिए ब्रॉडबैंड सेवा के मामले में या ब्रॉडबैंड कनेक्शन की गति (डाउनलोड) की एक गलती की शिकायत / बिलिंग का विवाद / शिकायत की सूचना दी गई हो।

2.29 डेटा निम्नलिखित मापदंडों पर प्राप्त किया जाना चाहिए:

- i. गलती की शिकायतों की घटना;
- ii. निर्धारित समय के भीतर गलती की निकासी;
- iii. बिलिंग विवाद की घटना;
- iv. निर्धारित समय के भीतर बिलिंग शिकायतों की निकासी; तथा
- v. सेवा के समापन / समाप्ति के अनुरोधों की उपस्थिति

नमूनाकरण प्रक्रिया और गुणवत्ता नियंत्रण:

2.30 ऑडिट से एक सही और सार्थक परिणाम प्राप्त करने के लिए, यह सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण है कि सही नमूना प्रक्रिया का पालन किया जाए। समान रूप से महत्वपूर्ण यह सुनिश्चित करने की प्रक्रिया है कि गुणवत्ता के नियंत्रण के मानकों को लागू किया जाए। यादृच्छिक सूची प्राप्त करने के लिए नमूना वितरित करने के लिए देखभाल भी की जानी चाहिए। नमूने के आकारों का वितरण समान रूप से वितरित किया जाना चाहिए। विभिन्न गतिविधियों के लिए नमूना लेने की प्रक्रिया नीचे दी गई है:

बिलिंग शिकायतों के लिए टेलीफोनिक इन्टरव्यू के लिए नमूना:

2.31 प्रत्येक ऑडिट में बिलिंग शिकायतों के टेलीफोनिक इन्टरव्यू के लिए नमूने का आकार 100 सब्सक्राइबर या शिकायतों की कुल संख्या होगी, एक लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र में प्रत्येक सेवा के लिए प्रति सेवा प्रदाता के लिए बुक की गई सभी शिकायतों के नमूनों के चयन के दोनों में से जो भी कम हो उसे कुल संख्या के रूप में माना जाएगा।

ब्रॉडबैंड सेवा के लिए नए कनेक्शन के लिए टेलीफोनिक इन्टरव्यू के लिए नमूना:

2.32 सेवा शिकायतों के लिए टेलीफोनिक साक्षात्कार के लिए नमूने के अनुरोध के लिए सैंपलिंग फ्रेम पॉइंट ऑफ़ प्रेज़ेंस / आईएसपी नोड ऑफ़ ब्रॉडबैंड सर्विस प्रोवाइडर के लिए होगा। यहां, कुल नमूना

संख्या (पिछले महीने में आवेदकों का 10% या प्रत्येक सेवा प्रदाता के लिए 100 जो भी कम हो) को रिकॉर्ड बैक कॉल करने के लिए रिकॉर्ड्स / रजिस्ट्रों से बेतरतीब ढंग से चुना जाएगा।

सेवा शिकायतों / अनुरोधों के लिए टेलीफोनिक इन्टरव्यू के लिए नमूना:

2.33 ऑपरेटर को सेल्यूलर मोबाइल टेलीफोन सेवाओं, बेसिक (वायरलाइन) सेवाओं और ब्रॉडबैंड सेवाओं के लिए पिछले महीने के लिए सेवा शिकायतों / अनुरोधों का विवरण प्रदान करना आवश्यक है। ब्रॉडबैंड सेवाओं के लिए, डाउनलोड गति से संबंधित शिकायतों को भी कवर किया जाएगा। इन शिकायतों / अनुरोधों की सूची से (10% या 100 प्रति सेवा प्रदाता प्रति लाइसेंस सेवा क्षेत्र, जो भी कम हो) नमूना वापस चेक कॉल करने के लिए बेतरतीब ढंग से खींचा जाएगा। एक्सचेंजों, आईएसपी नोड्स और एमएससी को कवर करने के लिए आवश्यक डेटा की व्यवस्था और आपूर्ति के लिए ऑडिट एजेंसी द्वारा न्यूनतम 3 (तीन) सप्ताह का नोटिस प्रदान किया जाएगा।

2.34 ग्राहकों को सैपल देने और रिकॉर्ड के सत्यापन के लिए परीक्षण कॉल के आधार पर, ऑडिट एजेंसी एसपी द्वारा शिकायत निवारण की प्रभावशीलता पर रिपोर्ट करेगी, जिसमें शिकायत के निवारण के लिए समय सीमा का पालन भी शामिल है।

2.35 ऑडिट एजेंसी निम्नलिखित क्यूओ मापदंडों के मानदंड के खिलाफ बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेलुलर मोबाइल सेवाओं दोनों के प्रदर्शन को मापेगी: -

सहायता के लिए ग्राहक को प्रतिक्रिया समय:

- i. कॉल सेंटर तक की पहुंच/ग्राहक सेवा केन्द्र = 95%
- ii. ऑपरेटर द्वारा 90 सेकंड के भीतर कॉल करने की % आयु (वॉइस से वॉइस) = 95%

2.36 उपरोक्त मापदंडों के संबंध में प्रदर्शन के आकलन की प्रक्रिया मोबाइल / बुनियादी टेलीफोन नेटवर्क से कॉल सेंटर को समाप्त करने के बिंदु पर यातायात डेटा का उपयोग करके बनाई जाएगी। कॉल सेंटर की आईवीआर के लिए अग्रानुक्रम या ट्रंक या गेटवे MSC आउटगोइंग सर्किट पर ट्रैफ़िक को कॉल

सेंटर की पहुंच का आकलन करने के लिए संबंधित स्विच में उपलब्ध ट्रैफ़िक काउंटर के अनुसार मापा जाएगा।

2.37 ऑपरेटर द्वारा आवाज का जवाब देने के लिए कॉल किए गए पैरामीटर % के मामले में, आईवीआर ट्रैफ़िक डेटा और सीआरएम ट्रैफ़िक डेटा का मूल्यांकन कॉल सेंटर के लगातार व्यस्त घंटे (टीसीबीएच) के दौरान विश्लेषण किया जाएगा।

2.38 इसके अलावा, ऑडिट एजेंसियां परीक्षण कॉल भी करेंगी और उसे ट्रैफ़िक डेटा विश्लेषण के साथ उनके परिणामों को भी सहसंबंधित करेंगी।

2.39 TRAI द्वारा निर्धारित बेंचमार्क के भीतर ऑपरेटर (आईवीआर मेनू और सब-मेन्यू) और ऑपरेटर तक पहुँचने में आसानी की, पोस्ट-पेड और प्रीपेड दोनों ग्राहकों के लिए आकलन किया जायेगा और उसका रिपोर्ट प्रस्तुत किया जायेगा। इस संबंध में बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) और सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा विनियम, 2009 की सेवा की गुणवत्ता के मानकों के व्याख्यात्मक ज्ञापन के पैरा 3.11.4 और दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 के प्रावधानों का पालन किया जाएगा।

2.40 ऑडिट एजेंसी निम्नलिखित गुणवत्ता मानकों के मानदंड के खिलाफ ब्रॉडबैंड सेवा के प्रदर्शन को मापेगी: -

सहायता के लिए ग्राहक को प्रतिक्रिया का समय: ऑपरेटर द्वारा उत्तर दिए गए कॉल की% आयु (आवाज़ से आवाज़):

i. 60 सेकंड के भीतर = 60%

ii. 90 सेकंड के भीतर = 80%

मापन :

2.41 प्रत्येक लाइसेंसधारी सेवा क्षेत्र से प्रत्येक सेवा प्रदाता के कॉल सेंटर के लिए समय के विभिन्न बिंदुओं पर बेसिक टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) के लिए प्रति सेवा प्रदाता को 2 x 50 कॉल का एक नमूना बनाया जाएगा (१०:०० और १३:०० बजे के बीच ५० कॉल और १५:०० और १७:०० बजे के बीच ५० कॉल) और इसी तरह, प्रत्येक सेवा प्रदाता के कॉल सेंटर में 2 x 50 कॉल (प्रत्येक लाइसेंसधारी से सेलुलर मोबाइल

टेलीफोन सेवा के लिए 11:00 और 14:00 बजे के बीच 50 कॉल और 1600 और 1900 बजे के बीच 50 कॉल) सांख्यिकीय महत्व सुनिश्चित करने के लिए आईवीआर से जुड़ने का समय इन सभी कॉलों के लिए नोट किया जाएगा। स्वचालित उत्तर मशीन (IVR) संदेश शुरू होने से पहले यह प्रतीक्षा समय है। जब संख्या के अंतिम अंक को डायल किया जाता है, और वह समय जब आईवीआर संदेश शुरू होता है, ऑडिट एजेंसी उस समय के बीच के अंतर को मापेगी। इसी तरह एक कॉल सेंटर एजेंट द्वारा परीक्षण कॉल पर प्रतिक्रिया देने से पहले प्रतीक्षा समय को ऐसे सभी टेस्ट कॉल के लिए मापा जाएगा।

2.42 कॉल रिकॉर्ड के एक लॉग को एजेंसी द्वारा कॉल के कॉल और नंबरों और समय के साथ बनाए रखा जाएगा और TRAI द्वारा बुलाए जाने पर उस कॉल रिकॉर्ड के लॉग को TRAI को प्रस्तुत करना होगा।

(च) आपातकालीन सेवाओं सहित स्तर '1' सेवाओं की उपलब्धता का मूल्यांकन:

2.43 मोबाइल सेवा प्रदाताओं (सभी प्रौद्योगिकियों) और बुनियादी टेलीफोन सेवा प्रदाताओं दोनों के मामले में पुलिस, आग, एम्बुलेंस (आपातकालीन सेवाएं) जैसी स्तर-1 की सेवाएँ, सत्यापित की जाने वाली लेवल सेवाओं की सूची अनुबंध -3 में उपलब्ध है। परीक्षण कॉल किसी विशेष एसडीसीए में काम करने वाले सभी स्तरों से किए जाएंगे। फिर, कुल नमूने का आकार (300 प्रति तिमाही प्रति लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र) को समान रूप से अलग-अलग एसडीसीए के बीच वितरित किया जाएगा, और सक्रिय स्तरों के बीच वितरण उस एसडीसीए में प्रत्येक स्तर की क्षमता के अनुपात में होगा। कॉल और कॉल के नंबरों और समय के साथ एजेंसी द्वारा कॉल रिकॉर्ड का एक लॉग बनाए रखा जाएगा; और यदि TRAI द्वारा यह कॉल लोग माँगा जाता है उसी लोग को TRAI के सामने प्रस्तुत किया जाएगा।

2.44 ऑडिट के दौरान कैप्चर किए गए सभी डेटा को छह महीने की अवधि के लिए संग्रहीत किया जाना है। हालांकि, हर तिमाही (TRAI द्वारा अनुमोदित स्वरूपों में) के लिए समेकित डेटा को भविष्य के संदर्भ, प्रवृत्ति विश्लेषण और अन्य आवश्यकताओं के लिए संरक्षित या संग्रहीत किया जाना चाहिए। TRAI द्वारा आवश्यक डेटा से चार तिमाहियों के लिए वर्ष भर में औसतन रिपोर्ट तैयार करना भी संभव होना चाहिए।

(छ) ऑपरेटर असिस्टेड ड्राइव टेस्ट:

2.45 सेलुलर मोबाइल सेवा के मामले में, QoS मूल्यांकन की कवायद पीढ़ी, डेटा के सत्यापन और ऑडिट तक सीमित नहीं होनी चाहिए, लेकिन ऑडिट एजेंसी सभी सेवा क्षेत्रों में व्यापक ड्राइव परीक्षण करके नेटवर्क के प्रदर्शन का आकलन करने के लिए मापदंडों का सत्यापन भी करेगी, जैसा कि नीचे दिए गए विवरणों के अनुसार किया गया है : -

2.46 इन ड्राइव परीक्षणों का प्राथमिक उद्देश्य एक वर्ष की अवधि के दौरान देश के दूरसंचार सेवा प्रदाताओं द्वारा TRAI को सभी लॉन्ग डिस्टेंस चार्जिंग एरिया (LDCA) या सेकेंडरी स्विचिंग एरिया (SSAs) में उपलब्ध कराए जा रहे सेवा की गुणवत्ता पर डेटा की जांच / सत्यापन करना होगा, जैसा की अनुबंध 6 में दर्शाया गया है। ये ड्राइव परीक्षण इस तरह से आयोजित किए जाएंगे ताकि नेटवर्क तत्व की कमी की पहचान और सुधार की शुरुआत हो सके। इन परीक्षणों को 2 जी / 3 जी और 4 जी वीओएलटीई प्रौद्योगिकियों की आवाज सेवा और 2 जी / 3 जी और 4 जी प्रौद्योगिकियों की डेटा सेवा के लिए सेवा की गुणवत्ता का आकलन करने के लिए ड्राइव टेस्ट आयोजित किए जाएंगे। टेलिकॉम सर्विस प्रोवाइडर इस तरह के ड्राइव टेस्ट करने के लिए सहायता के साथ इन ड्राइव के लिए आवश्यक उपकरण भी उपलब्ध कराएगा।

2.47 अनुलग्नक 6 के अनुसार SSAs एक वर्ष के दौरान कवर हो उस के लिए क्षेत्र में ड्राइव परीक्षण प्रत्येक महीने में LDCA / SSAs में किया जाएगा। LDCA / SSAs को दो श्रेणियों में विभाजित किया जाता है यानी एक सामान्य और दूसरा कठिन। सामान्य एलडीसीए में, शहर के क्षेत्र और आस-पास के महत्वपूर्ण क्षेत्रों सहित 250 किलोमीटर की न्यूनतम दूरी को कवर करने के लिए 3 दिनों के लिए ड्राइव टेस्ट आयोजित किया जाएगा। ड्राइव परीक्षण का चयन LDCA / SSA में लगातार 3 दिनों के लिए किया जाएगा। प्रत्येक दिन 80 किमी की न्यूनतम दूरी तय किया जाना चाहिए। बड़े एलडीसीए / एसएसएस ड्राइव परीक्षण में 500 किमी की दूरी को कवर करने के लिए 6 दिनों के लिए आयोजित किया जाएगा ड्राइव ड्राइव का चयन एलडीसीए / एसएसए में लगातार 6 दिनों के लिए किया जाएगा। इस मामले में भी, प्रत्येक दिन 80 किमी की न्यूनतम दूरी तय किया जाना चाहिए। इसके अलावा, एक दिन के लिए डेटा सेवाओं के लिए ड्राइव टेस्ट किया जाना है। मुश्किल LDCAs कुल एलडीसीए / एसएसए की सेवा क्षेत्रवार संख्या अनुलग्नक -4 में इंगित की गई हैं।

2.48 प्रत्येक महीने में एलडीसीए / एसएसए को इंगित करने वाले ड्राइव टेस्ट की अनुसूची को TRAI द्वारा सूचित किया जाएगा। यह संभव है कि एक वर्ष के दौरान अनुबंध 6 के अनुसार LDCA / SSAs को कवर करने के लिए, एक महीने में एक सेवा क्षेत्र में एक से अधिक SSAs में ड्राइव परीक्षण किया जा

सकता है। ऑडिट एजेंसी द्वारा प्रत्येक दिन के ड्राइव टेस्ट को पूरा करने के तुरंत बाद ड्राइव टेस्ट लॉग एकत्र किया जाना चाहिए। इस तरह के ड्राइव परीक्षणों के दौरान उत्पन्न डेटा के विश्लेषण के परिणाम, ड्राइव टेस्ट के पूरा होने पर, ड्राइव टेस्ट के अंत में प्रसंस्करण और रिपोर्ट तैयार करने के लिए TRAI के केंद्रीय सर्वर पर तुरंत अपलोड किए जाएंगे। लेखा परीक्षा एजेंसी एलडीसीए / एसएसए के लिए एक संयुक्त आरेख तैयार करेगी जो सीएडी या इसी तरह के सॉफ्टवेयर में सड़क, स्थानों आदि के लिए उचित लेबल वाले मानचित्र में प्लॉट किए गए सभी ऑपरेटरों के लिए ड्राइव टेस्ट आउटपुट का संकेत देती है।

ड्राइव टेस्ट पद्धति:

2.49 ड्राइव परीक्षण के लिए, निम्नलिखित प्रक्रिया अपनाई जाएगी, इसके अलावा TRAI इस अनुबंध की वैधता के दौरान अन्य पद्धति भी जारी कर सकता है: -

- i. ऑडिट एजेंसी ड्राइव परीक्षण (कवरेज मैप के साथ) शुरू करने से पहले कवरेज के बारे में सेवा प्रदाता के साथ चर्चा करेगी और सिग्नल की ताकत के संदर्भ में कवरेज के विवरण का अध्ययन करेगी। एलएसए के कवरेज मानचित्र में दर्शाए गए सिग्नल मैप के अनुसार, एलएसए की आबादी के आधार पर संकेत शक्ति के आधार पर, निम्न मापदंडों की जांच के लिए ड्राइव टेस्ट किया जाना चाहिए:

वॉइस:-

- (क) कवरेज-सिग्नल की ताकत
- (ख) वॉइस की वास्तविक ऑडियो रिकॉर्डिंग के साथ वॉइस की गुणवत्ता
- (ग) कॉल सेटअप सफलता दर
- (घ) ब्लॉकड कॉल
- (ङ) कॉल ड्रॉप दर

डेटा:-

- (क) मेडियन थ्रूपुट (डाउनलिनक / अपलिनक)
- (ख) सफलता दर
- (ग) वेबपेज डाउनलोड का समय
- (घ) वीडियो स्ट्रीमिंग में देरी
- (ङ) विलंबता

- ii. ऑडिट एजेंसी सभी संबंधित LDCA की नेटवर्क संबंधी शिकायतों का विश्लेषण करेगी। ड्राइव परीक्षण लाइसेंस प्राप्त उपकरण / उपकरणों का उपयोग करके उन क्षेत्रों पर अधिक ध्यान केंद्रित करने के लिए किया जाएगा जहां बड़ी संख्या में नेटवर्क से संबंधित शिकायतें प्राप्त होती हैं।
- iii. ड्राइव परीक्षण शहरों और आसपास के शहरों / ग्रामीण क्षेत्रों को कवर करेगा जहां सेवा प्रदाता ने अपनी सेवा शुरू कर दी है, जिसमें भीड़भाड़ वाले क्षेत्र और इनडोर साइटें भी शामिल हैं।
- iv. ड्राइव परीक्षण एक्सप्रेस-वे, प्रमुख और द्वितीयक सड़क/ सड़के, वाणिज्यिक, आवासीय क्षेत्रों / विज्ञापनों सहित मार्गों को कवर करेगा जिसमें इन-बिल्डिंग (10-12 वॉक टेस्ट / स्थिर स्थान / उच्च फुटफॉल स्थानों की जाँच करने में सक्षम हो, जहाँ इंजीनियरिंग स्मार्ट फ़ोन लेयर 3 के सन्देश कैप्चर करने में सक्षम हों ,वैसे सभी स्थानों को मापा जाना चाहिए) का नेटवर्क प्रदर्शन भी शामिल है। TRAI द्वारा तय किए गए वॉक टेस्ट में प्रमुख मेट्रो स्टेशन और मेट्रो और ट्रेन सेवाएं (राजधानी एक्सप्रेस ट्रेनें) और अन्य सार्वजनिक स्थानों को भी कवर किया जाएगा।
- v. प्रत्येक मोबाइल नेटवर्क का ड्राइव परीक्षण सुबह 9 से 8 बजे के बीच किया जाएगा।
- vi. ड्राइव परीक्षण में उपयोग किए जाने वाले वाहन को परीक्षण उपकरण से सुसज्जित किया जाएगा जो मोबाइल टेलीफोन नेटवर्क पर स्वचालित रूप से कॉल उत्पन्न करता है।
- vii. भौगोलिक रूप से छोटे शहरों के मामले में वाहन की गति लगभग 30-50 किमी / घंटा (लगभग 30 किमी / घंटा) रखी जानी चाहिए।
- viii. प्रत्येक परीक्षण कॉल की होल्डिंग अवधि 120/180 सेकंड होगी।
- ix. इंजीनियरिंग हैंडसेट का उपयोग करके मापन करना स्वीकार्य नहीं होगा।
- x. वॉइस टेस्ट के साथ और संबंधित एलडीसीए में सभी प्रौद्योगिकी के लिए मोबाइल डेटा सेवाओं के आकलन के लिए डेटा टेस्ट / हॉट स्पॉट माप के साथ डेटा टेस्ट ड्राइव समवर्ती है।

xi. डेटा परीक्षण में निम्नलिखित शामिल होना चाहिए: -

(क) डेटा डाउनलोड / अपलोड करें

(ख) ऑन लाइन वीडियो स्ट्रीमिंग

(ग) इ/एम् कॉमर्स वेबसाइट के 3 लिंक के साथ वेब ब्राउजिंग

(घ) विलंबता (पिंग)

(ङ) हॉटस्पॉट पर ऑन लाइन भुगतान

2.50 मूल्यांकन गतिविधि के पूरा होने के बाद, ऑडिट एजेंसी को ड्राइव परीक्षण की रिपोर्ट इस तरह से प्रस्तुत करना आवश्यक है कि विभिन्न सेवाओं डेटा विजुअलाइज़ेशन डैशबोर्ड और विश्लेषणात्मक आधारित उपकरण के द्वारा (आवाज और डेटा) के लिए कैप्चर किए गए सभी मैट्रिक्स और विभिन्न सेवा प्रदाताओं को एक ग्राफिकल यूजर इंटरफेस का उपयोग करके प्रदर्शित किया जाता है। विश्लेषणात्मक आधारित उपकरण / सॉफ्टवेयर अंतर्राष्ट्रीय रूप से संगत होगा और इसका उपयोग टीएसपी के प्रदर्शन की तुलना / टीएसपी की शहर के स्तर पर तुलना, अन्य टीएसपी के साथ, ग्रिड स्तर और सेवा क्षेत्र स्तर पर और वैश्विक टीएसपी के साथ किया जाता है। रिपोर्ट का प्रारूप TRAI द्वारा प्रदान किया जाएगा और ऑडिट एजेंसी ऐसे प्रारूप में रिपोर्ट प्रस्तुत करेगी।

2.51 पोस्ट प्रोसेसिंग और ग्रिड आधारित विश्लेषण:

डेटा के पोस्ट प्रोसेसिंग चरण को प्रत्येक दिन ड्राइव परीक्षण के पूरा होने के तुरंत बाद शुरू किया जाना चाहिए। बिना किसी प्रकार की छेड़छाड़ वाले परिणाम सुनिश्चित करने के लिए निम्नलिखित अभ्यास का अभ्यास किया जाएगा: -

- i. टीम विश्लेषण के लिए प्रासंगिक पोस्ट प्रोसेसिंग टूल पर डेटा / लॉगफ़ाइल्स को लोड करने में सक्षम होगी। CDROM, फ्लैश ड्राइव और इंटरनेट जैसे इन डेस्कटॉप के सभी बाहरी कनेक्शन लॉगफाइल्स के दोहराव से बचने के लिए अक्षम हो जाएंगे।
- ii. परीक्षण के तहत शहर को पूर्ण ग्रिड स्तर पर देखने के बजाय ग्रिड / क्षेत्र स्तर की समस्याओं की पहचान करने और उजागर करने के लिए ग्रिड स्तर पर छोटे ग्रिडों में विभाजित किया जाएगा। हाइलाइट किए गए ग्रिड / क्षेत्र स्तर की समस्याएं खराब सेवा स्तर वाले क्षेत्रों के लिए स्पष्ट रूप से इंगित करेंगी सेवा प्रदाता।

3. मिसेलिनियस:

3.1 ऑडिट के संचालन के लिए बोर्डिंग, लॉजिंग और यात्रा की दिशा में होने वाला सारा खर्च ऑडिट एजेंसी द्वारा वहन किया जाएगा। इस कार्य को सेवा प्रदाताओं जहां मापदंडों को मापना संभव है जैसे कि एक्सचेंज, एमडीएफ, एमएससी / जीएमएससी, कॉल सेंटर, एफआरएस, हेल्प डेस्क, कस्टमर रिलेशन मैनेजमेंट सिस्टम और बिलिंग केंद्रों के परिसर में आयोजित किया जाना आवश्यक है। सेवा प्रदाता ऑडिट आयोजित करने और सेवा की गुणवत्ता के मूल्यांकन के लिए उपकरणों / परीक्षण टेलीफोन / मोबाइल फोन / एसएलएम कार्ड, तकनीकी सहायता, उपकरण और अन्य सामग्री सहित सभी सुविधाओं का विस्तार करेगा।

3.2 किसी भी समय TRAI सेवा प्रदाताओं के लिए सुसज्जित किसी भी अवलोकन की प्रामाणिकता के बारे में पूछ सकता है। TRAI के पास प्रत्येक अवलोकन की प्रामाणिकता को सत्यापित करने का अधिकार सुरक्षित है। इस उद्देश्य के लिए किसी सेवा प्रदाता से दोबारा संपर्क करना भी इस में शामिल हो सकता है। इस प्रयोजन के लिए ऑडिट एजेंसी के कर्मचारियों के लिए बोर्डिंग, लॉजिंग और यात्रा की ओर व्यय भी ऑडिट एजेंसी द्वारा वहन किया जाएगा।

3.3 एजेंसी TRAI अधिकारियों को ऑडिट, एल 1 कॉलिंग और ओएडीटी के लिए उपयोग किए गए टूल और एप्लिकेशन का उपयोग TRAI द्वारा आवश्यकतानुसार और जब चाहे कर देगी।

3.4 एजेंसी TRAI अधिकारियों को ऑडिट, एल 1 कॉलिंग और ओएडीटी के लिए उपयोग किए जाने वाले उपकरणों और अनुप्रयोगों के उपयोग पर प्रशिक्षण प्रदान करेगी।

4. रिपोर्टिंग प्रारूप:

4.1 ऑडिट एजेंसी को ऐसे लेखापरीक्षा और परिणामों के परिणामों की रिपोर्टिंग के लिए कार्यकारी सारांश, महत्वपूर्ण निष्कर्षों और विस्तृत डेटा विश्लेषण सहित डेटा स्वरूपों को विकसित करना आवश्यक है। लेखापरीक्षा एजेंसी रिपोर्टिंग के लिए अधिमानतः MSWord और MS Excel विन्डोज़ वाले सॉफ्टवेयर का उपयोग कर सकती है।

4.2 ऑडिट एजेंसी TRAI के साथ इस अनुबंध पर हस्ताक्षर करने के 4 सप्ताह के भीतर नमूना डिजाइन और नमूना रिपोर्टिंग प्रारूप TRAI को प्रस्तुत करेगी। TRAI इस नमूना डिजाइन और नमूना रिपोर्टिंग प्रारूपों में संशोधन का सुझाव दे सकता है और ऑडिट एजेंसी सैंपल डिजाइन और नमूना रिपोर्टिंग स्वरूपों को संशोधित करेगी, जैसा कि TRAI द्वारा सुझाया गया है, और एजेंसी द्वारा आखरी रूप में काम हाथ में लेने से पहले अंतिम अनुमोदन लिया जाएगा। TRAI द्वारा सुझाए गए संशोधनों / सुधारों को शामिल करने के बाद अंतिम अनुमोदित डिजाइन और रिपोर्टिंग प्रारूप इस खंड के वितरण 7 में वितरण अनुसूची में निर्दिष्ट के रूप में ऑडिट एजेंसी द्वारा प्रस्तुत किया जाएगा। इस मामले में TRAI का फैसला अंतिम फैसला होगा।

इन सभी रिपोर्टों को विभिन्न मापदंडों के खिलाफ क्लेरी की पर्याप्त लचीलापन के साथ ऑनलाइन रिपोर्ट के रूप में सक्षम किया जाएगा।

4.3 यदि TRAI के प्रतिनिधि को सत्यापन के लिए प्रतिनियुक्त किया जाता है, तो ऑडिट एजेंसी सत्यापन / ऑडिट प्रक्रिया में TRAI के ऐसे प्रतिनिधि के साथ सभी सहयोग का विस्तार करेगी और उसे ऐसे सत्यापन के लिए आवश्यक सभी जानकारी प्रदान की जाएगी।

4.4 TRAI किसी भी समय रिपोर्टिंग प्रारूप में बदलाव का सुझाव दे सकता है, अगर ऐसा महसूस होता है कि ऐसा परिवर्तन आवश्यक है और ऑडिट एजेंसी रिपोर्टिंग प्रारूप में इस तरह के बदलाव करेगी।

5 वितरणयोग्य

5.1 मासिक रिपोर्ट: ऑडिट एजेंसी सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा (2G, 3G और 4G VoLTE), और वायरलेस डेटा सेवा की नेटवर्क सेवा गुणवत्ता पैरामीटर के लिए मासिक प्रदर्शन निगरानी रिपोर्ट (PMR) प्रस्तुत करेगी। ऑडिट एजेंसी साइट पर मासिक पीएमआर उत्पन्न करेगी और इसे TRAI द्वारा निर्दिष्ट प्रणाली में तुरंत अपलोड करेगी। सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के नेटवर्क मापदंडों और उत्पन्न होने वाली वायरलेस डेटा सेवा के लिए मासिक पीएमआर अगले महीने की 7 तारीख तक नवीनतम सिस्टम पर लोड किया जाएगा।

5.2 त्रैमासिक रिपोर्ट: ऑडिट एजेंसी इस उद्देश्य के लिए TRAI द्वारा अनुमोदित प्रारूपों में त्रैमासिक रिपोर्ट प्रस्तुत करेगी। नेटवर्क सेवा गुणवत्ता मानकों के त्रैमासिक पीएमआर की गणना मासिक पीएमआर के आधार पर की जाती है। इस तरह की रिपोर्ट की दो प्रतियां सभी सेवा क्षेत्रों / हलकों को कवर करती हैं, जो त्रैमासिक अवधि

के दौरान ऑडिट किए जाते हैं, इस खंड के खंड 7 में वितरण अनुसूची में दिए गए समय अवधि के भीतर TRAI को प्रस्तुत किए जाएंगे।

5.3 TRAI की एमआईएस प्रणाली या TRAI में उपलब्ध अन्य प्रणाली के माध्यम से रिपोर्ट को ऑन-लाइन भी जनरेट किया जाना चाहिए, जिसने सभी सेवा क्षेत्रों के लिए कार्यक्षेत्र के अनुसार विभिन्न ऑडिट गतिविधियों से विभिन्न इनपुट लिए थे। प्रत्येक रिपोर्ट की सॉफ्ट कॉपी ऑडिट एजेंसी को हार्ड कॉपी के साथ जमा करनी होगी।

5.4 इस रिपोर्ट में सेवा क्षेत्रों के ऑडिट के नतीजे होंगे, जिसमें कार्यकारी सारांश, महत्वपूर्ण निष्कर्ष और सेवा प्रदाताओं के प्रदर्शन की तुलना सेवा मापदंडों के विभिन्न गुणों पर की गई थी, जिसके लिए तिमाही के दौरान ऑडिट का काम किया गया था।

5.5 बुनियादी सेवा, सेलुलर मोबाइल सेवा और ब्रॉडबैंड सेवा के लिए क्यूओएस मापदंडों के ऑडिट और मूल्यांकन के लिए प्रत्येक तिमाही के पूरा होने के एक महीने के भीतर अनुमोदन के लिए रिपोर्ट प्रस्तुत की जाएगी। रिपोर्ट में इस अनुभाग के खंड 2 के अनुसार किए गए सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की गई ऑडिट और मूल्यांकन के निष्कर्ष शामिल होंगे। रिपोर्ट में प्रत्येक लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र के लिए प्रत्येक सेवा प्रदाता का प्रदर्शन सेवा मानकों की गुणवत्ता के विरुद्ध में होगा। रिपोर्ट में लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र में सभी सेवा प्रदाताओं के प्रदर्शन का तुलनात्मक विश्लेषण भी शामिल किया जाना होगा। रिपोर्ट में एक कार्यकारी सारांश और विस्तृत विश्लेषण के साथ महत्वपूर्ण पृथक्करण भी शामिल होगा।

5.6 वर्ष के अंत में प्रत्येक सर्कल / सेवा क्षेत्र को कवर करने वाली प्रत्येक कंपनी / कंपनियों के समूह के लिए एक अलग रिपोर्ट भी प्रस्तुत करना आवश्यक है। रिपोर्ट में सेवा प्रदाता के साथ साझा करने और आगे की कार्रवाई करने के लिए विस्तृत विश्लेषण के साथ एक कार्यकारी सारांश और महत्वपूर्ण खोज भी होनी चाहिए।

6. TRAI के इनपुट:

6.1 TRAI बेसिक (वायरलाइन), सेल्युलर सर्विसेज और ब्रॉडबैंड सर्विस के सर्विस क्वालिटीज की प्रासंगिक गुणवत्ता उपलब्ध कराएगा। TRAI, सेवा प्रदाताओं के संपर्क व्यक्तियों का विवरण और ऐसी अन्य जानकारी जो लेखापरीक्षा एजेंसी द्वारा उपलब्ध है, TRAI में उपलब्ध है और जो सेवा प्रदाताओं की गुणवत्ता की लेखा परीक्षा और मूल्यांकन का कार्य करने के लिए आवश्यक है।

7. वितरण अनुसूची

अनु. नं.	वितरणयोग्य	अवधि
अनुबंध के अनुसार कार्य के पुरस्कार की तिथि (डी)		
1	ऑडिट एजेंसी द्वारा सभी नमूने का डिजाइन और रिपोर्टिंग का प्रारूप प्रस्तुत करना	डी + 2 हफ्ते
2	ऑडिट एजेंसी द्वारा TRAI द्वारा सुझाए गए संशोधनों और सुधारों को शामिल करते हुए अंतिम डिजाइन और रिपोर्टिंग प्रारूपों को प्रस्तुत करना	डी + 4 हफ्ते
3	सेवा की गुणवत्ता का ऑडिट और मूल्यांकन	TRAI द्वारा तय किए गए कार्य (डी) या किसी भी बाद की तिमाही के बाद की तिमाही की शुरुआत
4	मासिक रिपोर्ट प्रस्तुत करना	अगले महीने की 7 तारीख।
5	पहला त्रैमासिक रिपोर्ट प्रस्तुत करना	पहली तिमाही की समाप्ति से एक महीना
6	दूसरा त्रैमासिक रिपोर्ट प्रस्तुत करना	दूसरी तिमाही की समाप्ति से एक महीना
7	तीसरा त्रैमासिक रिपोर्ट प्रस्तुत करना	तीसरी तिमाही की समाप्ति से एक महीना
8	चौथा त्रैमासिक रिपोर्ट प्रस्तुत करना	चौथी तिमाही की समाप्ति से एक महीना
9	विस्तारित अवधि के पहले त्रैमासिक के लिए लेखा परीक्षा की गुणवत्ता की सेवा का मूल्यांकन और मूल्यांकन	चौथी तिमाही की समाप्ति से या TRAI द्वारा तय की गई किसी भी बाद की अवधि की समाप्ति से

10	विस्तारित अवधि की पहली तिमाही का रिपोर्ट प्रस्तुत करना, यदि कोई हो तो	विस्तारित अवधि की पहली तिमाही की समाप्ति से एक महीने में
11	विस्तारित अवधि की दूसरी तिमाही का रिपोर्ट प्रस्तुत करना, यदि कोई हो तो	विस्तारित अवधि की दूसरी तिमाही की समाप्ति से एक महीने में
12	विस्तारित अवधि की तीसरी तिमाही का रिपोर्ट प्रस्तुत करना, यदि कोई हो तो	विस्तारित अवधि की तीसरी तिमाही की समाप्ति से एक महीने में
13	विस्तारित अवधि की चौथी तिमाही का रिपोर्ट प्रस्तुत करना, यदि कोई हो तो	विस्तारित अवधि की चौथी तिमाही की समाप्ति से एक महीने में

अनुभाग-3

ऑडिट और सेवा की गुणवत्ता के मूल्यांकन के लिए वित्तीय बोली के लिए अनुसूची

ऑडिट एजेंसी वित्तीय बोली प्रस्तुत करेगी, जो ज़ोन _____ के लिए " (ज़ोन का नाम) वित्तीय बोली के प्रारूप में दिए गए विवरण के अनुसार एक अलग सीलबंद कवर में स्पष्ट रूप से सुपर-स्क्राइब रूपसे होनी चाहिए।

नोंध:

- सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के संबंध में, सभी सेवा क्षेत्रों / हलकों को प्रत्येक वर्ष के प्रत्येक तिमाही में ऑडिट किया जाएगा अर्थात् सेवा क्षेत्र का एक वर्ष में चार बार ऑडिट किया जाएगा। बेसिक सर्विस (वायरलाइन) और ब्रॉडबैंड के संबंध में, एक सेवा क्षेत्र / सर्कल का वर्ष में केवल एक ही बार ऑडिट किया जाएगा।
- निविदा ड्राइव दस्तावेज़ और सभी करों, शुल्क, कर्तव्यों आदि की आवश्यकताओं के अनुसार आरएफ ड्राइव परीक्षण / लाइव माप / पीएमआर / ऑडिट और रिपोर्ट बनाने द्वारा डेटा के ऑनलाइन हस्तांतरण को शामिल किया जाएगा।
- ज़ोन के लिए वित्तीय मूल्यांकन ज़ोन की कुल कीमत के आधार पर किया जाएगा।
- प्रत्येक क्षेत्र के लिए अलग-अलग बोली प्रस्तुत की जानी है। जिस ज़ोन के लिए बोली प्रस्तुत की जा रही है, उसके लिए शेड्यूल जमा किया जाएगा और बाकी बोलिया स्ट्राइकथ्रू की जा सकती है।

ज़ोन: RO बेंगलुरु ज़ोन

अनु. नं.	सेवा क्षेत्र का नाम	सेवाएं	वर्ष का उद्धरण (अंक में रु.)	वर्ष का उद्धरण (शब्दों में रु.)

1	महाराष्ट्र (गोवा समेत और मुंबई के बिना)	सेलुलर		
		बेजिक		
		ब्रॉडबैंड		
2	कर्नाटक	सेलुलर		
		बेजिक		
		ब्रॉडबैंड		
3	केरल	सेलुलर		
		बेजिक		
		ब्रॉडबैंड		
4	मुंबई	सेलुलर		
		बेजिक		
		ब्रॉडबैंड		
5	कुल (1+2+3+4)			

जोन: RO भोपाल जोन

अनु. नं.	सेवा क्षेत्र का नाम	सेवाएं	वर्ष का उद्धरण (अंक में रु.)	वर्ष का उद्धरण (शब्दों में रु.)
1	उत्तर प्रदेश पश्चिम (उत्तराखंड समेत)	सेलुलर		
		बेजिक		
		ब्रॉडबैंड		

2	उत्तर प्रदेश पूर्व	सेलुलर		
		बेजिक		
		ब्रॉडबैंड		
3	मध्य प्रदेश (छत्तीसगढ़ समेत)	सेलुलर		
		बेजिक		
		ब्रॉडबैंड		
4	कुल (1+2+3)			

जोन: RO दिल्ली जोन

अनु. नं.	सेवा क्षेत्र का नाम	सेवाएं	वर्ष का उद्धरण (अंक में रु.)	वर्ष का उद्धरण (शब्दों में रु.)
1	दिल्ली (सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के लिए दिल्ली सेलुलर के सेवा क्षेत्र में गाजियाबाद, फरीदाबाद, नोएडा और गुरुग्राम शामिल हैं)	सेलुलर		
		बेजिक		
		ब्रॉडबैंड		
2	जम्मू और कश्मीर	सेलुलर		
		बेजिक		

		ब्रॉडबैंड		
3	हिमाचल प्रदेश	सेलुलर		
		बेजिक		
		ब्रॉडबैंड		
4	कुल (1+2+3)			

जोन: RO हैदराबाद जोन

अनु. नं.	सेवा क्षेत्र का नाम	सेवाएं	वर्ष का उद्धरण (अंक में रु.)	वर्ष का उद्धरण (शब्दों में रु.)
1	आंध्र प्रदेश	सेलुलर		
		बेजिक		
		ब्रॉडबैंड		
2	ओडिशा	सेलुलर		
		बेजिक		
		ब्रॉडबैंड		
3	तमिलनाडु (चेन्नई समेत)	सेलुलर		
		बेजिक		
		ब्रॉडबैंड		
4	कुल (1+2+3)			

जोन: RO जयपुर जोन

अनु. नं.	सेवा क्षेत्र का नाम	सेवाएं	वर्ष का उद्धरण (अंक में रु.)	वर्ष का उद्धरण (शब्दों में रु.)
1	राजस्थान	सेलुलर		
		बेजिक		
		ब्रॉडबैंड		
2	पंजाब	सेलुलर		
		बेजिक		
		ब्रॉडबैंड		
3	गुजरात)	सेलुलर		
		बेजिक		
		ब्रॉडबैंड		
4	हरियाणा	सेलुलर		
		बेजिक		
		ब्रॉडबैंड		
5	कुल (1+2+3+4)			

जोन: RO कोलकाता जोन

अनु. नं.	सेवा क्षेत्र का नाम	सेवाएं	वर्ष का उद्धरण (अंक में रु.)	वर्ष का उद्धरण (शब्दों में रु.)
----------	---------------------	--------	------------------------------	---------------------------------

			में रु.)	में रु.)
1	कोलकाता	सेलुलर		
		बेजिक		
		ब्रॉडबैंड		
2	पश्चिम बंगाल (सेलुलर अंडमान और निकोबार और सिक्किम सहित और कोलकाता को छोड़कर)	सेलुलर		
		बेजिक		
		ब्रॉडबैंड		
3	बिहार और झारखंड	सेलुलर		
		बेजिक		
		ब्रॉडबैंड		
4	उत्तर पूर्व - अरुणाचल प्रदेश, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड, मणिपुर और त्रिपुरा समेत	सेलुलर		
		बेजिक		
		ब्रॉडबैंड		
5	असम	सेलुलर		
		बेजिक		
		ब्रॉडबैंड		
6	कुल (1+2+3+4+5)			

अनुभाग -4

तकनीकी प्रक्रिया - नमूना प्रारूप

1. तकनीकी प्रस्ताव प्रस्तुत करने के फॉर्म के मानक प्रारूप निम्नलिखित प्रपत्रों में दिए गए हैं

फॉर्म 1	प्रस्ताव जमा करने का फॉर्म
फॉर्म 2	ऑडिट एजेंसी के (फर्म के) संदर्भ- सेक्शन -2 में दिए गए संदर्भों में दिए गए ऑडिट और सेवा की गुणवत्ता के मूल्यांकन के कार्यों में ऑडिट एजेंसी के पिछले अनुभव का विवरण। ऑडिट एजेंसी इनकम टैक्स क्लियरेंस / आईटी सर्टिफिकेट और पैन नंबर सहित टेंडर डॉक्यूमेंट के सेक्शन -1 के क्लॉज 4 के अनुसार पात्रता की शर्तों को पूरा करने के बारे में दस्तावेजी साक्ष्य प्रस्तुत करेगी।
फॉर्म 3	नमूना रूपी ऑडिट डिजाइन और कार्यप्रणाली सहित कार्यप्रणाली पर दृष्टिकोण का कार्य, यह दर्शाता है कि ऑडिट एजेंसी कार्य करने के लिए कैसे सुसज्जित/तैयार है, विशेष रूप से उनके कार्यकारी बल और बुनियादी ढांचे की क्षमता।
फॉर्म 4	पर्यवेक्षक सहित प्रत्येक टीम के सदस्य की प्रस्तावित प्रमुख टीम और कार्यों की संरचना
फॉर्म 5	पेशेवर कर्मचारियों के शैक्षिक अभिलेख एवं कार्य अनुभव
फॉर्म 6	दस्तावेजों को प्रस्तुत करने की चेकलिस्ट

2. ऑडिट एजेंसी अनुभाग 1 के उप-खंड 4.2 के अनुसार बोली लगाने वाले द्वारा प्रत्येक पृष्ठ पर दस्तावेजी साक्ष्य, हस्ताक्षर और मुहर लगाएगी।

फॉर्म 1

प्रस्ताव जमा करने का फॉर्म

(एजेंसी के लेटर हेड पर जमा किया जाना है)

प्रेषक

(एजेंसी का नाम और पता)

विषय: जॉन (जोन _____ निर्दिष्ट करें) के लिए बुनियादी टेलीफोन सेवा (वायरलाइन) सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा और ब्रॉडबैंड सेवा के लिए सेवा की गुणवत्ता के ऑडिट और आकलन के लिए बोलियों का निमंत्रण;

महोदय,

1. हम, आपके निविदा दस्तावेज के अनुसार उपरोक्त विषय के लिए दूरसंचार सेवा प्रदाताओं की सेवा की गुणवत्ता के ऑडिट और मूल्यांकन के काम के लिए हमारी सेवाएं प्रदान करने के लिए अधोहस्ताक्षरी प्रस्ताव प्रस्तुत करते हैं। हम यहां अपना प्रस्ताव प्रस्तुत कर रहे हैं, जिसमें तकनीकी और वित्तीय दोनों प्रस्ताव शामिल हैं, जिसे जॉन के लिए अलग लिफाफे के तहत सील किए गए हैं (निर्दिष्ट जॉन के नाम के साथ), एवं निविदा दस्तावेज के अनुभाग -1 के खंड 3 के अनुसार, जिसे तकनीकी प्रस्ताव में EMD के साथ यहाँ प्रस्तुत किया गया है।
2. हमारा प्रस्ताव हम पर बाध्यकारी है और अनुबंध की शर्तों से उत्पन्न संशोधनों के अधीन है।
3. हम समझते हैं कि आप किसी भी बोली को स्वीकार करने के लिए बाध्य नहीं हैं।
4. हम निविदा के सभी नियमों और शर्तों का पालन करते हैं।

दिनांक :

साक्षी: _____

हस्ताक्षर _____

पता _____

अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता:

हस्ताक्षरकर्ता का नाम और होदा

टेली. नं.

फ़ैक्स .

ईमेल -

फार्म -2

ऑडिट एजेंसी के संदर्भ

पिछले तीन वर्षों में इसी तरह का अन्य काम किया गया कि बोली लगाने के लिए पात्रता के लिए सबसे अच्छा चित्रण अनुभव एजेंसी के पास है

नीचे दिए गए प्रारूप का उपयोग करते हुए, प्रत्येक संदर्भ असाइनमेंट के बारे में जानकारी प्रदान करें जिसके लिए आपके संगठन को अनुबंधित किया गया था। (कृपया असाइनमेंट अनुभव का समर्थन करने वाले संतोषजनक पूर्णता प्रमाण पत्र की एक प्रति भी इस के साथ संलग्न करें)

असाइनमेंट	देश
देश के भीतर स्थान	आपकी फर्म / इकाई (प्रोफाइल) द्वारा प्रदान किया गया पेशेवर कर्मचारी:
ग्राहक का नाम	कर्मचारियों की संख्या
पता	स्टाफ-महीने की संख्या; असाइनमेंट की अवधि
शुरुआत करने की तिथि (माह / वर्ष)	समाप्ति करने की तिथि (माह / वर्ष)
अनुबंधित सेवाओं का अनुमानित मूल्य: रु	
संबंधित फर्म का नाम, यदि कोई हो	संबंधित फर्म द्वारा प्रदान की गई पेशेवर स्टाफ के महीनों की संख्या,
वरिष्ठ स्टाफ का नाम (परियोजना निदेशक / समन्वयक, टीम लीडर) शामिल किये गए और कार्य किए गए	
परियोजना का विवरणात्मक विवरण	
आपके कर्मचारियों द्वारा प्रदान की गई वास्तविक सेवाओं का विवरण	

अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता:
हस्ताक्षरकर्ता का नाम और होदा

फार्म -3

नमूने की डिज़ाइन और कार्य की गुणवत्ता के मूल्यांकन के लिए कार्य योजना सहित कार्यप्रणाली का
विवरण

अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता:
हस्ताक्षरकर्ता का नाम और होदा

फार्म -4

टीम के कर्मियों की संरचना और प्रत्येक टीम के सदस्य का कार्य

1. तकनीकी / प्रबंधकीय कर्मचारी

अनु. नं.	नाम	योग्यता	दर्जा	कार्य
1				
2				
3				
4				
5				
..				
..				
..				

2. सहायक स्टाफ (न्यूनतम स्नातक)

अनु. नं.	नाम	योग्यता	दर्जा	कार्य
1				
2				
3				
4				

5				
6				
7				
8				
9				
..				
..				
..				
..				

अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता:
हस्ताक्षरकर्ता का नाम और होदा

फार्म-5

प्रत्येक प्रस्तावित पेशेवर कर्मचारियों के लिए शैक्षिक अभिलेख एवं कार्य अनुभव (सीवी) का प्रारूप

प्रस्तावित पद:

फर्म का नाम:

स्टाफ सदस्य का नाम:

पेशा:

जन्म की तारीख:

फर्म / इकाई के साथ वर्ष:

राष्ट्रीयता: _

व्यावसायिक समितियों में सदस्यता: _

असाइन किए गए कार्य का विवरण:

प्रमुख योग्यताएं:

[असाइनमेंट पर कार्यों के लिए सबसे महत्वपूर्ण सदस्य के अनुभव और प्रशिक्षण की रूपरेखा प्रदान करें। पिछले प्रासंगिक असाइनमेंट पर स्टाफ के सदस्य द्वारा आयोजित जिम्मेदारी की डिग्री का वर्णन करें और तिथियां और स्थान का विवरण प्रदान करें। लगभग आधे पृष्ठ का उपयोग करें।]

शिक्षा:

[कॉलेज / विश्वविद्यालय और स्टाफ के सदस्य की अन्य विशिष्ट शिक्षा, स्कूलों के नाम, भाग लेने की तारीखें, और प्राप्त की गई डिग्री को सारांशित करें। लगभग एक चौथाई पृष्ठ का उपयोग करें]

रोजगार का रिकॉर्ड:

[वर्तमान स्थिति के साथ शुरू करके हर रोजगार को उलटे क्रम में सूचीबद्ध करें। स्टाफ के सदस्य द्वारा पिछले 10 वर्षों में आयोजित सभी पदों की तारीखें, नियोजित संगठनों के नाम, आयोजित पदों के शीर्षक, और असाइनमेंट के स्थान के साथ उसकी सूची प्रदान करें। प्रदर्शन किए गए और ग्राहक संदर्भों के प्रकार भी दें, जहां उपयुक्त हो। लगभग तीन-चौथाई पृष्ठ का उपयोग करें।]

भाषाएँ:

[प्रत्येक भाषा के लिए अपनी प्रवीणता का संकेत दें: उत्कृष्ट, अच्छा, पर्याप्त या निम्न ; बोलने, पढ़ने और लिखने में]।

प्रमाणीकरण:

मैं, अधोहस्ताक्षरी, यह प्रमाणित करता हूँ कि मेरे ज्ञान और विश्वास के अनुसार, ये आंकड़े और माहिती का वर्णन मुझे, मेरी योग्यता और मेरे अनुभव का सही वर्णन करते हैं।

दिनांक: -----

[स्टाफ-सदस्य के हस्ताक्षर]

अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता:
हस्ताक्षरकर्ता का नाम और होदा

फार्म -6

दस्तावेजों को जमा करने की सूची

अनु . नं.	तकनीकी प्रस्ताव के साथ दस्तावेज	हाँ / ना	बोली में पृष्ठ संख्या
1	टर्नओवर की शर्तों को पूरा करने के बारे में दस्तावेजी साक्ष्य, जिसमें ऑडिटेड बैलेंस शीट, पिछले तीन वर्षों के लिए आयकर रिटर्न और पैन कार्ड की एक प्रति शामिल है।		
2	ग्राहक से संतोषजनक प्रमाण पत्र के साथ-साथ सेवा की गुणवत्ता का ऑडिट और मूल्यांकन करने में कम से कम तीन वर्षों के अनुभव के बारे में ग्राहकों से खरीद आदेश और संतोषजनक पूर्णता दर्शाते प्रमाणपत्र की प्रतिलिपि।		
3	एक घोषणा कि ऑडिट एजेंसी दो तकनीकी कर्मचारियों की प्रतिनियुक्ति करेगी, संदर्भ की शर्तों के अनुसार सेवा की गुणवत्ता का ऑडिट और मूल्यांकन करने के लिए एलएसए के पास योग्यता बीई / बीटेक या समकक्ष होने के अलावा, RO / मुख्यालय के साथ समन्वय के लिए एक तकनीकी और प्रबंधकीय कर्मचारी नियुक्त करेगी जिन्हे सेवा की गुणवत्ता का ऑडिट और मूल्यांकन के डोमेन का पर्याप्त ज्ञान होना होगा।		
4	वेतन, भविष्य निधि आदि के भुगतान के प्रमाण के साथ कर्मचारियों के रोजगार के प्रमाण सहित कार्मिक दस्तावेजी साक्ष्य।		
5	पिछले तीन वर्षों में किए गए डेटा एनालिटिक्स पर परियोजना का उल्लेख करते हुए संतोषजनक पूर्णता दर्शाता प्रमाण पत्र, जो की ग्राहक द्वारा विधिवत हस्ताक्षरित किया हुआ होना होगा।		
6	निविदा के अनुभाग -2 के अनुसार सेवा की गुणवत्ता का ऑडिट और मूल्यांकन करने की पद्धति।		
7	भारतीय फर्म के प्रमाण के रूप में निगमित / कारपोरेट मामलों के मंत्रालय, भारत सरकार का प्रमाण पत्र।		
8	अनुबंध 5 में प्रपत्र के अनुसार अनुबंध की अखंडता संधि।		
9	बोली खोलने में भाग लेने के लिए प्राधिकरण का पत्र।		
10	प्रस्ताव जमा करने का तरीका।		

11	ऑडिट एजेंसी के (फर्म के) संदर्भ-ऑडिट एजेंसी के पिछले काम के सेवा की गुणवत्ता के ऑडिट और मूल्यांकन के पिछले अनुभव का संकेत जैसा कि दिया गया है। ौभाग 2 में पात्रता शर्तों की पूर्ति के बारे में दस्तावेजी साक्ष्य के साथ अनुभाग -2 में संदर्भ की शर्तों के अनुसार अनुभाग-1 की धारा -4 के अनुसार निविदा दस्तावेज, जिसमें आयकर विभाग का निर्गम/आईटी प्रमाणपत्र और पैन नंबर शामिल हैं।		
12	ऑडिट और कार्यप्रणाली सहित कार्यप्रणाली पर दृष्टिकोण संबंधी कार्य का नमूना रूपी डिजाइन, जो यह दर्शाता है कि ऑडिट एजेंसी कार्य करने के लिए कैसे सुसज्जित है, विशेष रूप से उनकी श्रमशक्ति और अवसंरचना क्षमता के साथ।		
13	पर्यवेक्षक सहित प्रत्येक टीम के सदस्य की प्रस्तावित प्रमुख टीम और कार्यों की संरचना।		
14	हस्ताक्षरित और मुद्रांकित सूची और कर्मियों के सीवी इस ऑडिट और मूल्यांकन कार्य के लिए लगे रहने का प्रस्ताव दिया।		
15	निविदा दस्तावेज के अनुभाग 1 के खंड 3 में ईएमडी के अनुसार TRAI के पक्ष में डिमांड ड्राफ्ट।		
16	TRAI द्वारा, संशोधन / स्पष्टीकरण के साथ निविदा दस्तावेज की हस्ताक्षरित प्रति, यदि कोई होतो ,		
17	अलग सीलड लिफाफे में प्रस्तुत वित्तीय बोली।		

अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता:
हस्ताक्षरकर्ता का नाम और होद्दा

अनुलग्नक - 1

प्रदर्शन बैंक गारंटी

(स्टेम्प अधिनियम के अनुसार मुहर लगाने के लिए)

सेवा में,
सचिव,
भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण,
महानगर दूरसंचार भवन,
जवाहर लाल नेहरू मार्ग
नई दिल्ली - 110002

जहा _____ (फर्म का नाम और पता) (जिसे इसके बाद जिसे "ऑडिट एजेंसी" कहा जाता है) ने अनुबंध संख्या _____ दिनांक _____ (इसके बाद "अनुबंध" कहा जाता है) के अनुपालन में, दूरसंचार सेवा प्रदाता द्वारा प्रस्तुत सेवा की गुणवत्ता का ऑडिट और मूल्यांकन करने के लिए किया है;

और जैसे उक्त अनुबंध में आपके द्वारा यह निर्धारित किया गया है कि ऑडिट एजेंसी अनुबंध के अनुसार अपने दायित्वों के अनुपालन के लिए निर्दिष्ट एकरूपता के लिए भारत में एक अनुसूचित बैंक से बैंक गारंटी के साथ प्रस्तुत करेगी;

और जबकि हम (बैंक का नाम और पता सम्मिलित करें) ऑडिट एजेंसी को बैंक गारंटी देने के लिए सहमत हुए हैं; इसलिए अब हम (बैंक का नाम सम्मिलित करें) इस बात की पुष्टि करते हैं कि ऑडिट एजेंसी की ओर से आपके लिए ज़िम्मेदार हैं, जो _____ की गारंटी की कुल राशि तक है _____ (शब्दों और आंकड़ों में), और हम बिना शर्त, अविचलता से और बिना किसी अवरोध से आपकी पहली लिखित मांग पर और बिना किसी रोक या तर्क के, _____ (गारंटी की राशि) की सीमा के भीतर किसी भी राशि का भुगतान करने के लिए, आपकी राशि के लिए अपनी मांग को साबित करने या दिखाने की आवश्यकता के बिना किसी भी राशि के भुगतान के लिए उसमें निर्दिष्ट है।

हम (बैंक का नाम डालें) इसके साथ ही ऑडिट एजेंसी से उक्त ऋण की माँग को पूरा करने की माँग करते हैं।

हम (बैंक का नाम सम्मिलित करें) इस बात से सहमत हैं कि अनुबंध की या अनुबंध की शर्तों में कोई परिवर्तन या परिवर्धन या अन्य संशोधन नहीं किया जाना है या किसी भी अनुबंध के दस्तावेजों को प्रस्तुत करना है जो आपके और ऑडिट एजेंसी के बीच हो सकता है, वैसे भी गारंटी के तहत किसी भी दायित्व से और हम इस तरह के किसी भी परिवर्तन, परिवर्धन या संशोधन की सूचना को अस्वीकार कर देते हैं।

हम (बैंक का नाम सम्मिलित करें) इस बात से सहमत हैं कि इसमें निहित गारंटी अनुबंध के तहत काम के प्रदर्शन के लिए ली जाने वाली अवधि के दौरान पूरी तरह से लागू रहेगी और यह कि पुण्य के द्वारा, आपके सभी साधनों तक लागू रहेगी। उक्त अनुबंध का पूरी तरह से भुगतान किया गया है और इसके संतुष्ट या निर्वहन किए गए हैं और जब तक आप तदनुसार, इस गारंटी का निर्वहन करते हैं।

हम (बैंक का नाम सम्मिलित करें) अंतिम रूप से अपनी पिछली सहमति के साथ अपनी मुद्रा के दौरान इस गारंटी को रद्द न करने का वचन दें।

यह गारंटी _____ के दिन तक मान्य होगी और किसी भी विवाद या मध्यस्थता या अन्य कार्यवाही की पेंडेंसी किसी भी तरीके से इस गारंटी को प्रभावित नहीं करेगी।

दिनांक:

बैंक में स्वचालित रूप से अधिकृत अधिकारी के हस्ताक्षर और सील

अधिकारी का नाम और पदनाम -----

बैंक का नाम-----

पता -----

दिनांक -----

नोट: उचित मूल्य के स्टेम्प पेपर बैंक के नाम से खरीदे जाएंगे, जो 'बैंक गारंटी' जारी करते हैं।

अनुबंध- 2A

ज़ोन वाइज दूरसंचार सर्किट / मेट्रो सेवा क्षेत्र का विवरण

ज़ोन: RO बेंगलुरु

अनु क्रमांक	लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र और श्रेणी		छादित क्षेत्रों
1	महाराष्ट्र	ए	मुंबई मेट्रो सेवा क्षेत्र द्वारा कवर किए गए क्षेत्रों को छोड़कर, महाराष्ट्र और गोवा राज्यों के भीतर पूरा क्षेत्र।
2	कर्नाटक	ए	कर्नाटक राज्य के भीतर पड़ने वाला संपूर्ण क्षेत्र
3	केरल	बी	केरल राज्य और केंद्रशासित प्रदेश लक्षद्वीप द्वीप समूह के भीतर पड़ने वाला संपूर्ण क्षेत्र
4	मुंबई	मेट्रो	मुंबई, नई मुंबई और कल्याण टेलीफोन एक्सचेंजों द्वारा सेवा जानेवाले स्थानीय क्षेत्रों

ज़ोन: RO भोपाल

अनु क्रमांक	लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र और श्रेणी		छादित क्षेत्रों
1	यूपी पश्चिम	बी	पूर्वी उत्तर प्रदेश की ओर इसके सीमावर्ती जिलों के रूप में निम्नलिखित के साथ पश्चिमी उत्तर प्रदेश द्वारा आवृत किया गया क्षेत्र: पीलीभीत, बरेली, बदायूं, एटा, मैनपुरी और इटावा। यह गाजियाबाद और नोएडा के स्थानीय टेलीफोन क्षेत्र को बाहर कर देगा। हालांकि, इसमें उत्तराखंड राज्य भी शामिल होगा।
2	यूपी पूर्व	बी	पश्चिमी उत्तर प्रदेश की ओर इसके सीमावर्ती जिलों के रूप में पूर्वी उत्तर प्रदेश द्वारा आवृत किया गया संपूर्ण क्षेत्र: शाहजहाँपुर, फर्रुखाबाद, कानपुर और जालौन।
3	मध्य प्रदेश	बी	मध्य प्रदेश के साथ-साथ छत्तीसगढ़ राज्य के पुनः संगठित क्षेत्र में पड़ने वाला संपूर्ण क्षेत्र।

ज़ोन: RO दिल्ली

अनु क्रमांक	लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र और श्रेणी		छादित क्षेत्रों
1	दिल्ली	मेट्रो	दिल्ली, गाजियाबाद, फरीदाबाद, नोएडा और गुड़गांव टेलीफोन एक्सचेंज द्वारा स्थानीय क्षेत्रों में दी जाने वाली सेवा
2	जम्मू और कश्मीर	सी	लद्दाख की स्वायत्त समिति सहित जम्मू और कश्मीर राज्य के भीतर पड़ने वाला संपूर्ण क्षेत्र।
3	हिमाचल प्रदेश	सी	हिमाचल प्रदेश राज्य के भीतर पड़ने वाला संपूर्ण क्षेत्र

जोन: RO हैदराबाद

अनु क्रमांक	लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र और श्रेणी		छादित क्षेत्रों
1	आंध्र प्रदेश	ए	आंध्र प्रदेश और तेलंगाना राज्यों के भीतर पड़ने वाला संपूर्ण क्षेत्र।
2	ओडिशा	सी	ओडिशा राज्य के भीतर पड़ने वाला संपूर्ण क्षेत्र।
3	तमिलनाडु (चेन्नई सहित)	ए	तमिलनाडु राज्य और केंद्रशासित प्रदेश पांडिचेरी के भीतर पड़ने वाला संपूर्ण क्षेत्र

जोन: RO जयपुर

अनु क्रमांक	लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र और श्रेणी		छादित क्षेत्रों
1	राजस्थान	बी	राजस्थान राज्य के भीतर पड़ने वाला संपूर्ण क्षेत्र।
2	पंजाब	बी	पंजाब राज्य और केंद्र शासित प्रदेश चंडीगढ़ के भीतर पड़ने वाला संपूर्ण क्षेत्र
3	गुजरात	ए	गुजरात राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों दमन और दीव और सिलवासा (दादरा और नगर हवेली) के भीतर पड़ने वाला संपूर्ण क्षेत्र।
4	हरियाणा	बी	फरीदाबाद और गुड़गांव टेलीफोन एक्सचेंज द्वारा सेवा दिए जाने वाले स्थानीय क्षेत्रों को छोड़कर

			हरियाणा राज्य के भीतर आने वाला संपूर्ण क्षेत्र।
--	--	--	---

जोन: RO कोलकाता

अनु क्रमांक	लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र और श्रेणी		छादित क्षेत्रों
1	कोलकाता	मेट्रो	कलकत्ता टेलीफोन द्वारा सेवा दिए जाने वाले स्थानीय क्षेत्र।
2	पश्चिम बंगाल और अंडमान और निकोबार	बी	कोलकाता मेट्रो सेवा क्षेत्र द्वारा कवर किए गए क्षेत्रों को छोड़कर, केंद्र शासित प्रदेश अंडमान और निकोबार द्वीप समूह और पश्चिम बंगाल और सिक्किम के राज्यों के भीतर पड़ने वाला पूरा क्षेत्र।
3	बिहार और झारखंड	सी	पुनःनिर्मित बिहार और झारखंड राज्य में पड़ने वाला संपूर्ण क्षेत्र।
4	उत्तर पूर्वीय	सी	अरुणाचल प्रदेश, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड, मणिपुर और त्रिपुरा राज्यों के अंतर्गत आने वाला संपूर्ण क्षेत्र।
5	असम	सी	असम राज्य के भीतर पड़ने वाला संपूर्ण क्षेत्र।

अनुलग्नक -2 ख

क्षेत्र-वार सेवा क्षेत्र और सेवा प्रदाता द्वारा प्रदान की जाने वाली बुनियादी सेवा, 2 जी, 3 जी, 4 जी और 4 जी वीओएलटीई सेवाओं का विवरण

अनु क्रमांक	क्षेत्र	लाइसेंस प्राप्त सेवा क्षेत्र और श्रेणी		बुनियादी सेवा प्रदाता	लाइसेंसधारियों का नाम	का नाम	का नाम	का नाम
					सेवा प्रदाता	सेवा प्रदाता	सेवा प्रदाता	सेवा प्रदाता
						3 जी सेवाएं	4 जी सेवाएं	4g वीओएलटीई सेवाएं
1	बेंगलुरु	महाराष्ट्र	ए	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल
				रिलायंस कॉम्स	वोडाफोन	वोडाफोन	वोडाफोन	वोडाफोन
				टाटा टेलीसर्विसिस	आइडिया	आइडिया	आइडिया	आइडिया
				वोडाफोन - आइडिया	जिओ		जिओ	जिओ
				बीएसएनएल	बीएसएनएल	बीएसएनएल		
2				एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल
				टाटा टेलीसर्विसिस	वोडाफोन	वोडाफोन	वोडाफोन	वोडाफोन
				रिलायंस कॉम्स	आइडिया		आइडिया	आइडिया
				वोडाफोन - आइडिया	जिओ		जिओ	जिओ
				बीएसएनएल	बीएसएनएल	बीएसएनएल		
3				एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल

				टाटा टेलीसर्विसि स	वोडाफोन	वोडाफोन	वोडाफोन	वोडाफोन
				रिलायंस कॉम्स	आइडिया	आइडिया	आइडिया	आइडिया
				वोडाफोन- आइडिया	जिओ		जिओ	जिओ
				बीएसएनएल	बीएसएनएल	बीएसएनए ल		
4	बेंगलुरु	मुंबई	मे ट्रो	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल
				वोडाफोन	वोडाफोन	वोडाफोन	वोडाफोन	वोडाफोन
				रिलायंस कॉम्स	आइडिया	आइडिया	आइडिया	आइडिया
				टीटीएसएल	जिओ		जिओ	जिओ
				एमटीएनएल	एमटीएनएल	एमटीएनएल		
5	भोपाल	यूपी पश्चिम	बी	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल
				वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन	वोडाफोन	वोडाफोन	वोडाफोन
				रिलायंस कॉम्स	आइडिया	आइडिया	आइडिया	आइडिया
				टीटीएसएल	जिओ		जिओ	जिओ
				बीएसएनएल	बीएसएनएल	बीएसएनए ल		
6	भोपाल	यूपी पूर्व	बी	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल
				वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन	वोडाफोन	वोडाफोन	वोडाफोन
				रिलायंस कॉम्स	आइडिया	आइडिया	आइडिया	आइडिया

				टीटीएसएल	जिओ		जिओ	जिओ
				बीएसएनएल	बीएसएनएल	बीएसएनएल		
7	भोपाल	मध्य प्रदेश	बी	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल
				वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन - आइडिया
				रिलायंस कॉम्स	जिओ		जिओ	जिओ
				बीएसएनएल	बीएसएनएल	बीएसएनएल		
				टीटीएसएल				
8	दिल्ली	दिल्ली	मेट्रो	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल
				वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन	वोडाफोन	वोडाफोन	वोडाफोन
				रिलायंस कॉम्स	आइडिया	आइडिया	आइडिया	आइडिया
				टीटीएसएल	जिओ		जिओ	जिओ
				एमटीएनएल	एमटीएनएल	एमटीएनएल		
9	दिल्ली	जम्मू & काश्मीर	सी		एयरटेल	एयरटेल		
					वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन - आइडिया
				टीटीएसएल	जिओ		जिओ	जिओ
				बीएसएनएल	बीएसएनएल	बीएसएनएल		
10	दिल्ली	हिमाचल प्रदेश	सी	वोडाफोन - आइडिया	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल
				रिलायंस	वोडाफोन -	वोडाफोन -	वोडाफोन	वोडाफोन -

				कॉम्स	आइडिया	आइडिया	-आइडिया	आइडिया
				टीटीएसएल	जिओ		जिओ	जिओ
				बीएसएनएल	बीएसएनएल	बीएसएनएल		
11	हैदराबाद	आंध्र प्रदेश	ए	रिलायंस कॉम्स	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल
				वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन - आइडिया
				टीटीएसएल	जिओ		जिओ	जिओ
				बीएसएनएल	बीएसएनएल	बीएसएनएल		
				एयरटेल (तेलंगाना)				
12	हैदराबाद	ओडिशा	सी	रिलायंस कॉम्स	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल
				टीटीएसएल	वोडाफोन	वोडाफोन	वोडाफोन	वोडाफोन
				वोडाफोन - आइडिया	आइडिया	आइडिया	आइडिया	आइडिया
				जिओ		जिओ	जिओ	
				बीएसएनएल	बीएसएनएल	बीएसएनएल		
13	हैदराबाद	तमिलनाडु	बी	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल
				वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन	वोडाफोन	वोडाफोन	वोडाफोन
				रिलायंस कॉम्स	आइडिया	आइडिया	आइडिया	आइडिया
				टीटीएसएल	जिओ		जिओ	जिओ
				बीएसएनएल	बीएसएनएल	बीएसएनएल		

14	जयपुर	राजस्थान	बी	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल
				वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन	वोडाफोन	वोडाफोन	वोडाफोन
				रिलायंस कॉम्स	आइडिया	आइडिया	आइडिया	आइडिया
				टीटीएसएल	जिओ		जिओ	जिओ
				बीएसएनएल	बीएसएनएल	बीएसएनएल		
15	जयपुर	पंजाब	बी	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल
				वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन - आइडिया
				रिलायंस कॉम्स	जिओ		जिओ	जिओ
				बीएसएनएल	बीएसएनएल	बीएसएनएल		
				टीटीएसएल				
16	जयपुर	गुजरात	ए	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल
				वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन	वोडाफोन	वोडाफोन	वोडाफोन
				रिलायंस कॉम्स	आइडिया	आइडिया	आइडिया	आइडिया
				बीएसएनएल	जिओ		जिओ	जिओ
				टीटीएसएल	बीएसएनएल	बीएसएनएल		
17	जयपुर	हरयाणा	बी	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल
				वोडाफोन -	वोडाफोन -	वोडाफोन -	वोडाफोन	वोडाफोन -

				आइडिया	आइडिया	आइडिया	-आइडिया	आइडिया
				रिलायंस कॉम्स	जिओ		जिओ	जिओ
				बीएसएनएल	बीएसएनएल	बीएसएनएल		
				टीटीएसएल				
18	कोलकता	कोलकता	मेट्रो	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल
				वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन	वोडाफोन	वोडाफोन	वोडाफोन
				टीटीएसएल	आइडिया	आइडिया	आइडिया	आइडिया
				रिलायंस कॉम्स	जिओ		जिओ	जिओ
				बीएसएनएल	बीएसएनएल	बीएसएनएल		
19	कोलकता	वेस्ट बंगाल	बी	टीटीएसएल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल
				वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन - आइडिया
				रिलायंस कॉम्स	जिओ		जिओ	जिओ
				बीएसएनएल	बीएसएनएल	बीएसएनएल		
20	कोलकता	बिहार & झारखंड	सी	टीटीएसएल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल
				वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन - आइडिया
				रिलायंस कॉम्स	जिओ		जिओ	जिओ
				बीएसएनएल	बीएसएनएल	बीएसएनएल		

						ल		
21	कोलक ता	नॉर्थ ईस्ट	सी		एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल
					वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन -आइडिया	वोडाफोन- आइडिया
				टीटीएसएल	जिओ		जिओ	जिओ
				बीएसएनएल	बीएसएनएल	बीएसएनए ल		
22	कोलक ता	आसाम	सी	टीटीएसएल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल	एयरटेल
				वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन - आइडिया	वोडाफोन -आइडिया	वोडाफोन - आइडिया
					जिओ		जिओ	जिओ
				बीएसएनएल	बीएसएनएल	बीएसएनए ल		

अनुलग्नक -2 ग

ब्रॉडबैंड (वायरलाइन) सेवा प्रदाताओं (लाइसेंस) और सब्सक्राइबर का क्यूई दिसंबर, 2018 के अनुसार विवरण

अनु क्रमांक	सेवा प्रदाता का नाम	सेवा क्षेत्र	क्यूई दिसंबर, 2018
1	भारत संचार निगम लि।	पुरे भारत में (दिल्ली, मुंबई को छोड़कर)	91,73,985
2	भारती एयरटेल लि।	पुरे भारत में	22,67,358
3	अटरिया कन्वर्जेंस टेक्नोलॉजीज प्राइवेट लिमिटेड	पुरे भारत में	13,90,471
4	महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड	दिल्ली और मुंबई	7,76,552
5	हैथवे केबल एंड डाटाकॉम प्रा। लिमिटेड	पुरे भारत में	7,75,656
6	यू ब्रॉडबैंड इंडिया प्रा। लिमिटेड	पुरे भारत में	7,05,347
7	जीटीपीएल ब्रॉडबैंड प्रा। लिमिटेड	पुरे भारत में	2,58,190
8	एशियानेट सैटेलाइट कम्युनिकेशंस लिमिटेड	पुरे भारत में	2,05,593
9	एक्साइटेल ब्रॉडबैंड प्राइवेट लिमिटेड	दिल्ली	1,99,586
10	एलायंस ब्रॉडबैंड सर्विसीज प्रा। लिमिटेड	पुरे भारत में	1,97,160
11	डी-वॉयस कम्युनिकेशंस प्रा.लिमिटेड	पुरे भारत में	1,93,504

12	क्वाड्रेंट टेलीकॉम लिमिटेड (एचएफसीएल इंफोटेल् लिमिटेड)	पंजाब	1,84,426
13	जोस्टर इंफोसर्व प्रा। लिमिटेड (पहले सिस्कोन इन्फोवे माह & प्रा. लिमिटेड)	महाराष्ट्र और मुंबई	1,49,855
14	इण्डिनेट सर्विस प्रा. लिमिटेड	पैन इंडिया	1,34,788
15	डेन नेटवर्क लिमिटेड	पुरे भारत में	1,13,848
16	प्लैनेट ई-शॉप होल्डिंग्स इंडिया लिमिटेड	पुरे भारत में	1,12,084
17	रेलटेल निगम लिमिटेड	पैन इंडिया	1,04,161
18	एयरलिक कम्युनिकेशंस प्रा। लिमिटेड	पुरे भारत में	67,571
19	टाटा टेलीसर्विसेज (महाराष्ट्र) लिमिटेड	महाराष्ट्र और मुंबई	67,012
20	फाइव नेटवर्क सॉल्यूशन (इंडिया) लिमिटेड	पुरे भारत में	62,322
21	नेक्स्ट्रा टेलीसर्विसिस प्राइवेट लिमिटेड	दिल्ली	53,179
22	होनेस्टी नेट सॉल्यूशंस (I) प्राइवेट लिमिटेड	मुंबई	49,482
23	इंटेक ऑनलाइन प्राइवेट लिमिटेड	महाराष्ट्र और मुंबई	48,787
24	विश नेट प्राइवेट लिमिटेड	कोलकाता और पश्चिम बंगाल	41,445
25	टाटा टेलीसर्विसेज लिमिटेड	पुरे भारत में	38,946
26	एएनआई नेटवर्क प्राइवेट लिमिटेड	दिल्ली	34,525
27	श्याम स्पेक्ट्रा प्रा.लि. (पहले सिटीकॉम नेटवर्क)	पुरे भारत में	32,118
28	वान और लैन इंटरनेट प्राइवेट लिमिटेड	मुंबई	31,731
29	ऐरनेट केबल और डेटा कॉम प्राइवेट लिमिटेड	महाराष्ट्र और मुंबई	30,622
30	एसआइटीआई ब्रॉडबैंड सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	पुरे भारत में	24,862
31	के नेट सोल्यूशन प्राइवेट लिमिटेड	चेन्नई, तमिलनाडु	24,074
32	फ्यूजन नेट वेब सर्विसेज प्रा। लिमिटेड	पुरे भारत में	22,429
33	डीएनए इंफोटेल् प्राइवेट लिमिटेड	महाराष्ट्र	21,130
34	लिम्रास एरोनेट ब्रॉडबैंड सर्विस प्राइवेट लिमिटेड	पैन इंडिया	20,686

35	वसई केबल प्राइवेट लिमिटेड	मुंबई	20,352
36	ऑर्टिल संचार लिमिटेड	पुरे भारत में	20,301
37	इशान नेटसोल प्राइवेट लिमिटेड	गुजरात	18,939
38	डिजिटल क्लाउड टेक्नोलॉजीज प्राइवेट लिमिटेड	पुरे भारत में	16,421
39	राजेश डिजिटल डाटा कॉम प्राइवेट लिमिटेड	मुंबई	15,731
40	संपर्क इन्फोटेनमेंट प्राइवेट लिमिटेड	महाराष्ट्र और मुंबई	15,466
41	जियोसिटी नेटवर्क सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड	दिल्ली	14,362
42	क्रेस्ट कंसल्टंसी प्राइवेट लिमिटेड	गुजरात	12,965
43	आईकेएफ टेक्नोलॉजीस लिमिटेड	पुरे भारत में	12,718
44	डिजिटल नेटवर्क एसोसिएट्स प्रा। लिमिटेड	महाराष्ट्र और मुंबई	12,500
45	ब्रॉडबैंड पेस नेट(II) प्राइवेट लिमिटेड	पुरे भारत में	11,569
46	मेघबेला केबल एंड ब्रॉडबैंड सर्विसेस (पी) लिमिटेड	कोलकाता और पश्चिम बंगाल	11,382
47	डिजिटल सैटेलाइट कनेक्ट प्राइवेट लिमिटेड	महाराष्ट्र और मुंबई	11,204
48	साई प्रसाद इंटरनेट प्राइवेट लिमिटेड	महाराष्ट्र	10,811
49	यशश केबल नेटवर्क प्राइवेट लिमिटेड	कर्नाटक	10,541
50	वर्ल्ड फोन इंटरनेट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	गुजरात	10,209

अनुलग्नक 2डी

सेलुलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाताओं के मोबाइल स्विचिंग केंद्र (एमएससी) की संख्या का विवरण

ज़ोन का विवरण		भारती		बीएसएनएल	एमटीएनएल	आरजीओ	वीआईएल		टीटीएल
		एयरटेल	हेक्साकोम				वोडा	आइडिया	
RO बेंगलुरु	महाराष्ट्र	21	0	6	0	3	26	62	9
	कर्नाटक	43	0	13	0	2	16	9	9
	केरल	7	0	13	0	2	15	17	3
	मुंबई	14	0	0	3	2	25	11	5
RO भोपल	यूपी पश्चिम	15	0	12	0	3	16	26	4
	यूपी पूर्व	53	0	15	0	3	33	13	4
	मध्य प्रदेश	19	0	24	0	3	6	39	5
RO दिल्ली	दिल्ली	23	0	0	7	2	20	10	3
	जम्मू और काश्मीर	6	0	7	0	2	1	3	0
	हिमाचल प्रदेश	6	0	6	0	2	1	4	2
RO हैदराबाद	आंध्र प्रदेश	46	0	9	0	4	8	30	6
	ओडिशा	20	0	11	0	2	8	3	4
	तमिलनाडु (चेन्नई सहित)	41	0	22	0	3	27	7	5
RO जयपुर	राजस्थान		42	429	0	3	19	14	3
	पंजाब	17	0	6	0	2	7	8	3

	गुजरात	15	0	10	0	3	30	23	5
	हरियाणा	7	0	7	0	2	11	8	4
RO कोलका ता	कोलका ता	8	0	4	0	2	10	5	3
	पश्चिम बंगाल और अंडमान और निकोबार	20	0	13	0	2	25	5	2
	बिहार और झारखंड	49	0	25	0	4	13	21	4
	नोर्थ ईस्ट	0	7	10	0	2	5	2	0
	असम	9	0	8	0	2	6	3	0

अनुलग्नक 2ई

मूल सेवा (वायरलाइन) प्रदाताओं के सेवा-क्षेत्र वाइज टेलीफोन एक्सचेंजों का विवरण

ज़ोन का विवरण		भारती एयरटेल			बीएसएनएल			एमटीएनएल			टीटीएल			वीआईएल		
		यु	आर	टोटल	यु	आर	टोटल	यु	आर	टोटल	यु	आर	टोटल	यु	आर	टोटल
RO बंगलुरु	महाराष्ट्र	0	0	0	711	3274	3985	0	0	0	3	0	3	2	0	2
	कर्नाटक	2	0	2	607	2143	2750	0	0	0	2	0	2	3	0	3
	केरल	0	0	0	267	1114	1381	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	मुंबई	2	0	2	0	0	0	284	0	284	5	0	5	4	0	4
RO भोपल	यूपी पश्चिम	0	0	0	570	796	1366	0	0	0	1	0	1	5	0	5
	यूपी पूर्व	0	0	0	540	852	1392	0	0	0	1	0	1	3	0	3
	मध्य प्रदेश	1	0	1	887	1951	2838	0	0	0	1	0	1	8	0	8
RO दिल्ली	दिल्ली	2	0	2	0	0	0	364	0	364	2	0	2	10	0	10
	जम्मू और काश्मीर	0	0	0	110	190	300	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	हिमाचल प्रदेश	0	0	0	77	586	663	0	0	0	1	0	1	1	0	1
RO हैदराबाद	आंध्र प्रदेश	0	0	0	578	2108	2686	0	0	0	1	0	1	2	0	2
	ओडिशा	0	0	0	274	802	1076	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	तमिलनाडु (चेन्नई सहित)	0	0	0	1062	1263	2325	0	0	0	1	0	1	2	0	2
RO जयपुर	राजस्थान	1	0	1	401	1455	1856	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	पंजाब	0	0	0	287	1129	1416	0	0	0	1	0	1	1	0	1
	गुजरात	0	0	0	548	1723	2271	0	0	0	2	0	2	1	0	1

	हरियाणा	0	0	0	235	718	953	0	0	0	1	0	1	1	0	1
RO कोलकाता	कोलकाता	0	0	0	460	0	460	0	0	0	1	0	1	5	0	5
	पश्चिम बंगाल और अंडमान और निकोबार	0	0	0	240	983	1223	0	0	0	1	0	1	8	0	8
	बिहार और झारखंड	0	0	0	390	1198	1588	0	0	0	1	0	1	2	0	2
	नोर्थ ईस्ट	0	0	0	142	246	388	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	असम	0	0	0	175	378	553	0	0	0	0	0	0	1	0	1

अनुलग्नक 3

स्तर -1 सेवाओं की सूची

(यह सूची संपूर्ण नहीं है और अतिरिक्त स्तर 1 सेवाओं को भी TRAI के निर्देशानुसार सत्यापित किया जाना चाहिए)

1	100	पुलिस
2	101	आग
3	102	एम्बुलेंस
4	104	स्वास्थ्य सूचना हेल्पलाइन
5	108	आपातकालीन और आपदा प्रबंधन हेल्पलाइन
6	138	पैसेंजर्स के लिए ऑल इंडिया हेल्पलाइन
7	149	सार्वजनिक सड़क परिवहन उपयोगिता सेवा
8	181	मुख्यमंत्री हेल्पलाइन
9	182	भारतीय रेल सुरक्षा हेल्पलाइन
10	1033	सड़क दुर्घटना प्रबंधन सेवा
11	1037	'दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण हेल्पलाइन'
12	1056	आपातकालीन चिकित्सा सेवाएं
13	106X	स्टेट ऑफ़ द आर्ट हॉस्पिटल्स
14	1063	लोक शिकायत प्रकोष्ठ DoT मुख्यालय
15	1064	एंटी करप्शन हेल्पलाइन
16	1070	प्राकृतिक आपदाओं के लिए राहत आयोग
17	1071	वायु दुर्घटना हेल्पलाइन
18	1072	रेल दुर्घटना हेल्पलाइन
19	1073	सड़क दुर्घटना हेल्पलाइन
20	1077	जिला कलेक्टर के लिए नियंत्रण कक्ष
21	1090	कॉल अलर्ट (अपराध शाखा)

22	1091	महिला हेल्पलाइन
23	1097	एनएसीओ को राष्ट्रीय एड्स हेल्पलाइन
24	1099	केंद्रीय दुर्घटना और आघात सेवाएं (CATS)
25	10580	शैक्षिक और व्यावसायिक मार्गदर्शन और परामर्श
26	10589	मदर एंड चाइल्ड ट्रेकिंग (MCTH)
27	10740	केंद्रीय प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड
28	10741	प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड
29	1511	सभी मेट्रो रेलवे परियोजना के लिए पुलिस संबंधित सेवा
30	1512	रेलवे में अपराध की रोकथाम
31	1514	राष्ट्रीय कैरियर सेवा (NCS)
32	15100	मुफ्त कानूनी सेवा हेल्पलाइन
33	155304	नगर निगम
34	155214	श्रम हेल्पलाइन
35	1903	सशस्त्र सीमा बल (SSB)
36	1909	राष्ट्रीय डु नॉट कॉल रजिस्ट्री
37	1912	बिजली की शिकायत
38	1916	पेयजल आपूर्ति
39	1950	भारत निर्वाचन आयोग

अनुलग्नक 4

सेवा क्षेत्र-वार लंबी दूरी के चार्जिंग क्षेत्र या माध्यमिक स्विचिंग क्षेत्र का विवरण

ज़ोन	सेवा क्षेत्र	कुल SSAs	कठिन SSAs
बेंगलुरु	महाराष्ट्र	30	2
	कर्नाटक	19	
	केरल	11	
	मुंबई	1	1
भोपल	यूपी पश्चिम	19	
	यूपी पूर्व	32	
	मध्य प्रदेश	40	5
दिल्ली	दिल्ली	1	1
	जम्मू और काश्मीर	5	
	हिमाचल प्रदेश	6	
हैदराबाद	आंध्र प्रदेश	22	
	ओडिशा	12	1
	तमिलनाडु	18	1
जयपुर	राजस्थान	24	3
	पंजाब	11	
	गुजरात	17	
कोलकाता	हरियाणा	8	
	पश्चिम बंगाल	14	1
	बिहार और झारखंड	18	2
	नोर्थ ईस्ट	6	6
	असम	7	
	अंडमान और निकोबार	1	

अनुलग्नक - 5

पूर्व - संविदा सत्यनिष्ठा का समझौता

सामान्य

यह प्री-बिड प्री-कॉन्ट्रैक्ट एग्रीमेंट (जिसे बाद में इंटीग्रिटी पैक्ट कहा जाता है) 2019 के _____ दिन, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, महानगर दूरसंचार भवन, जवाहरलाल नेहरू मार्ग (ओल्ड मिन्टो रोड), नई दिल्ली 110002, जिसे संयुक्त सलाहकार (क्यूओएस) के माध्यम से अभिनय करने के बाद उसके बाद "प्राधिकरण" कहा जाता है, जो कि अभिव्यक्ति का मतलब और शामिल होगा, जब तक कि अन्यथा अन्य कोई संदर्भ में पहले भाग के ऑफिशियल असाइनमेंट में उसके उत्तराधिकारी की आवश्यकता न हो), और एम/एस _____, मुख्य कार्यकारी अधिकारी _____ (बाद में "बोली लगाने वाला" कहा जाता है, जो कि अभिव्यक्ति का मतलब और शामिल होगा, जब तक कि अन्यथा अन्य कोई संदर्भ में दूसरे भाग के ऑफिशियल असाइनमेंट में उसके उत्तराधिकारी की आवश्यकता न हो)

जहां प्राधिकरण ने सेवा की गुणवत्ता के ऑडिट और मूल्यांकन के लिए काम करने का प्रस्ताव रखा है और बोली लगाने वाले को सेवा में निर्दिष्ट बेंचमार्क के संदर्भ में दूरसंचार सेवा प्रदाताओं द्वारा बेसिक टेलीफोन सेवा (तार लाइन) और सेलुलर मोबाइल सेवा सेवा विनियम, 2009 (2009 का 7) की सेवा की गुणवत्ता के मानक दिनांक 20 मार्च, 2009, "वायरलेस डेटा सेवा विनियम, 2012 की सेवा की गुणवत्ता के मानक (2012 का 26) दिनांक 4 दिसंबर 2012, और "ब्रॉडबैंड सेवा विनियमों की सेवा की गुणवत्ता", 2006 (2006 का 11) दिनांक 6 अक्टूबर, 2006 के तहत प्रदान की गई सेवा की गुणवत्ता का ऑडिट और मूल्यांकन करने के लिए अपनी सेवाओं की पेशकश करने / देने की इच्छा है।

जहां बोली लगाने वाला एक निजी कंपनी / सार्वजनिक कंपनी / सरकारी उपक्रम / साझेदारी है, जो इस मामले में संबंधित कानून के अनुसार गठित है और प्राधिकरण भारत सरकार के तहत एक स्वायत्त संगठन है।

इसलिए अब,

एक प्रणाली का पालन करके सभी प्रकार के अंतर्विरोधों से बचने के लिए, जो निष्पक्ष, पारदर्शी और किसी भी प्रभाव से पहले से मुक्त है / अनुबंध से पहले और बाद में अनुबंध की मुद्रा में प्रवेश करने के लिए: -

- उच्च लागत और लोक सेवाओं पर भ्रष्टाचार के विरूपण प्रभाव से बचने और परिभाषित विनिर्देशों के अनुरूप प्रतिस्पर्धी मूल्य पर वांछित सेवाएं प्राप्त करने के लिए प्राधिकरण को सक्षम करना, और
- पारदर्शी प्रक्रियाओं का पालन करके बोली लगाने वालों को रिश्त देने से रोकना या किसी भी भ्रष्ट व्यवहार में लिप्त होना अनुबंधित को यह आश्वासन देकर अनुबंधित करना है कि उनके प्रतियोगी रिश्त देने और अन्य भ्रष्ट प्रथाओं से भी बचेंगे और प्राधिकरण किसी भी रूप में, भ्रष्टाचार को रोकने के लिए प्रतिबद्ध होगा।

इसके साथ पार्टियां इस अखंडता संधि में प्रवेश करने के लिए सहमत हैं और निम्नानुसार सहमत हैं:

1. प्राधिकरण की प्रतिबद्धताएं

- 1.1 प्राधिकरण यह अधिकार देता है कि अनुबंध के साथ प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से जुड़ा कोई भी अधिकारी सीधे या बिचौलियों के माध्यम से, किसी भी रिश्त, विचार, उपहार, इनाम, एहसान या किसी भी सामग्री या अपरिपक्व लाभ के लिए एक वादा न करेगा नहीं मांगेगा। या बोलीदाता से किसी भी अन्य लाभ, उनके लिए या तो स्वयं या किसी व्यक्ति, संगठन या अनुबंध से संबंधित तीसरे पक्ष के लिए बोली प्रक्रिया, बोली मूल्यांकन, अनुबंध से संबंधित कार्यान्वयन या कार्यान्वयन प्रक्रिया में लाभ के लिए अपेक्षा नहीं रखेंगे।
 - 1.2 प्राधिकारी, पूर्व-अनुबंध चरण के दौरान, सभी बोली लगाने वाले के साथ एक समान व्यवहार करेगा, और सभी बोलीदाता को समान जानकारी प्रदान करेगा और किसी भी विशेष बोलीदाता को ऐसी कोई जानकारी प्रदान नहीं करेगा, जो अन्य बोलीदाता की तुलना में उस विशेष बोलीदाता को लाभ दे सके ।
 - 1.3 प्राधिकरण के सभी अधिकारी उपरोक्त प्रतिबद्धताओं के किसी भी प्रयास या पूर्ण किए गए उल्लंघनों के साथ-साथ इस तरह के उल्लंघन के किसी भी पर्याप्त संदेह के लिए उपयुक्त सरकारी कार्यालय को रिपोर्ट करेंगे।
2. किसी अधिकारी (ओं) की ओर से इस तरह के पूर्ववर्ती कदाचार के मामले में प्राधिकारी को पूर्ण और सत्यापन योग्य तथ्यों के साथ रिपोर्ट किया जाता है और उसी को प्रथम दृष्टया अवहेलना, आवश्यक

अनुशासनात्मक कार्यवाही, या किसी अन्य के द्वारा सुरक्षित पाया जाता है। आपराधिक कार्यवाही सहित फिट के रूप में अन्य कार्रवाई प्राधिकरण द्वारा शुरू की जा सकती है और इस तरह के एक व्यक्ति को अनुबंध प्रक्रिया से संबंधित आगे के व्यवहार से परेशान किया जाएगा। ऐसे मामले में जबकि प्राधिकरण द्वारा एक जांच की जा रही है, अनुबंध के तहत कार्यवाही ठप नहीं होगी।

बोली लगाने वाले की प्रतिबद्धता

3. बोली लगाने वाले किसी भी चरण के दौरान या किसी पूर्व-अनुबंध या पोस्ट-कॉन्ट्रैक्ट चरण के दौरान भ्रष्ट प्रथाओं, अनुचित साधनों और अवैध गतिविधियों को रोकने के लिए आवश्यक सभी उपाय लागू करने के लिए अनुबंध को सुरक्षित करने के लिए या इसे सुरक्षित करने के लिए बोली लगाता है और विशेष रूप से यह निम्नलिखित के लिए स्वयं को प्रतिबद्धित करता है: -

- 3.1 बोलीदाता सीधे या बिचौलियों के माध्यम से, किसी भी रिश्त, उपहार, विचार, इनाम, पक्ष, किसी भी सामग्री या सार लाभ या अन्य लाभ, कमीशन, शुल्क, दलाली या अधिकार के द्वारा किसी भी अधिकारी को बोली से जुड़ा या अप्रत्यक्ष रूप से बोली प्रक्रिया, या अनुबंध से संबंधित किसी भी व्यक्ति, संगठन या अनुबंध में किसी भी लाभ के बदले में अनुबंध से संबंधित किसी भी व्यक्ति, संगठन या तीसरे पक्ष को लागू करने के लिए प्रेरित नहीं करेंगे।
- 3.2 बोली लगाने वाला आगे कुबूल करता है कि उसने किसी भी अधिकारी या व्यक्ति को इस अनुबंध या सरकार के साथ कोई अन्य अनुबंध का अधिकार या अन्यथा इस अनुबंध की खरीद में या अनुबंध को प्राप्त करने या निष्पादित करने के लिए या सरकार के साथ किसी अन्य अनुबंध को प्राप्त करने या निष्पादित करने के लिए या किसी व्यक्ति के संबंध में किसी भी व्यक्ति के लिए एहसान करने या प्रभावित करने के संबंध में कोई भी कार्य करने के लिए या अनुबंध करने के लिए कोई रिश्त, उपहार, विचार, इनाम, पक्ष, किसी भी सामग्री या सारहीन लाभ के लिए प्रत्यक्ष, अप्रत्यक्ष रूप से किसी भी अधिकारी को फीस, दलाली या प्रलोभन देने का वादा नहीं दिया है या देने का वादा किया है।
- 3.3 बोलीदाता अपने सभी देशी और विदेशी एजेंटों, प्रतिनिधियों, सिद्धांतों और सहयोगियों के नाम और पते का खुलासा करेगा।
- 3.4 बोलीदाता इस बोली / अनुबंध के संबंध में एजेंटों / दलालों या किसी अन्य मध्यस्थ को उनके द्वारा किए जाने वाले भुगतान का खुलासा करेंगे।

- 3.5 बोली लगाने वाला आगे पुष्टि करता है और प्राधिकारी को घोषणा करता है कि बोली लगाने वाली कंपनी सैद्धांतिक कंपनी / फर्म है और उसने किसी व्यक्ति या फर्म या कंपनी को नहीं लगाया है, चाहे वह भारतीय हो या विदेशी, किसी भी तरह से प्राधिकरण या उसके किसी भी अधिकारी को सिफारिश करने के लिए सुविधा प्रदान करता है या नहीं, चाहे आधिकारिक तौर पर या अनधिकृत रूप से बोली लगाने वाले को अनुबंध के बारे में पता हो, न ही हनी राशि का भुगतान किया गया हो, वादा किया गया हो या किसी अन्य व्यक्ति, फर्म या कंपनी को इस तरह के अंतर, सुविधा या सिफारिश के संबंध में भुगतान करने का वादा किया गया हो।
- 3.6 बोलीदाता बोली प्रस्तुत करते समय या अनुबंध-पूर्व की बातचीत के दौरान या अनुबंध पर हस्ताक्षर करने से पहले, किसी भी भुगतान का खुलासा करेगा, प्राधिकरण के अधिकारियों या उनके परिवार के सदस्यों, एजेंटों, दलालों या किसी अन्य को बनाने का इरादा रखता है जिन्हें इस तरह के भुगतान के लिए अनुबंध और सेवाओं के विवरण के संबंध में मध्यस्थों ने सहमति व्यक्त की।
- 3.7 बोली लगाने वाली प्रक्रिया की पारदर्शिता, निष्पक्षता और प्रगति को बिगाड़ने के लिए अनुबंध में रुचि रखने वाले अन्य दलों के साथ बोली लगाने वाले, बोली के मूल्यांकन, अनुबंध और अनुबंध के कार्यान्वयन के साथ किसी भी प्रकार का समझौता नहीं करेंगे।
- 3.8 किसी भी भ्रष्ट व्यवहार, अनुचित व्यवहार और गैरकानूनी गतिविधियों के बदले बोलीदाता किसी भी प्रकार के लाभ को स्वीकार नहीं करेगा।
- 3.9 बोली लगाने वाला व्यक्ति प्रतिस्पर्धा या व्यक्तिगत लाभ के लिए, या दूसरों को पास करने के लिए अनुचित रूप से उपयोग नहीं करेगा, प्राधिकरण द्वारा किसी भी जानकारी के रूप में प्रदान किया जाता है, जो किसी भी इलेक्ट्रॉनिक डेटा वाहक में सूचनाओं सहित योजनाओं, तकनीकी प्रस्तावों और व्यावसायिक विवरण के संबंध में है। बोली लगाने वाला आगे पुष्टि करता है की ऐसी किसी भी जानकारी को विभाजित करने के या प्राप्त करने हेतु कोई अमान्य प्रयास नहीं करेंगे।
- 3.10 बोली लगाने वाला किसी भी शिकायत को प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से पूरण और सत्यापन योग्य तथ्यों के साथ समर्थन के बिना किसी भी अन्य तरीके से देने से परहेज करता है।
- 3.11 बोलीदाता किसी भी तीसरे व्यक्ति को उक्त उल्लिखित कार्यों के लिए उकसाने के लिए उकसाएगा नहीं।
- 3.12 यदि बोली लगाने वाले या किसी भी कर्मचारी या बोलीदाता की ओर से कार्य करने वाला कोई भी व्यक्ति, प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से, प्राधिकरण के अधिकारियों के एक रिश्तेदार का है, या वैकल्पिक रूप से, यदि

ऑटिज्म के किसी भी रिश्तेदार अधिकारी का वित्तीय हित है / बोली लगाने वाले की फर्म में हिस्सेदारी, निविदा दाखिल करने के समय बोली लगाने वाले द्वारा खुलासा किया जाएगा।

इस प्रयोजन के लिए 'सापेक्ष' शब्द का वही अर्थ होगा जो कंपनी अधिनियम, 2013 की धारा 2 में परिभाषित किया गया है।

3.13 बोली लगाने वाले को किसी भी मौद्रिक सौदे या लेनदेन में सीधे या परोक्ष रूप से प्राधिकरण के किसी भी कर्मचारी के साथ कोई भी वित्तीय व्यवहार नहीं करेगा।

4. पिछला अतिक्रमण

4.1 बोलीदाता यह घोषणा करता है कि इस वफ़ादारी संधि पर हस्ताक्षर करने से ठीक पहले पिछले तीन वर्षों में कोई भी पूर्ववर्ती अपराध नहीं हुआ है, या किसी भी देश में किसी भी अन्य कंपनी के साथ किसी भी देश में किसी भी भ्रष्ट आचरण के संबंध में या सार्वजनिक क्षेत्र के उद्यम के साथ भारत या किसी अन्य विभाग में कोई भी लेन-देन नहीं हुआ है जो भारत में इस निविदा प्रक्रिया से बोलीदाता के बहिष्कार को सही ठहरा सकता है।

4.2 बोलीदाता इस बात से सहमत है कि यदि वह इस विषय पर गलत बयान देता है, तो निविदा प्रक्रिया से अनुबंध बिडलाइक किया जा सकता है या यदि पहले से ही इस अनुबंध को सम्मानित किया गया है तो यह अनुबंध को समाप्त कर दिया जा सकता है।

5. उपार्जित राशि (सिक्योरिटी डिपॉजिट)

5.1 वित्तीय बोली जमा करते समय, बोली लगाने वाला किसी भी धन के लिए बैंक गारंटी (RFP में निर्दिष्ट) उपार्जित राशि / सिक्योरिटी डिपॉजिट के रूप में, निम्नलिखित में से किसी भी उपकरण के माध्यम से प्राधिकरण के पास जमा करेगा: -

- i. TRAI , नई दिल्ली के पक्ष में बैंक ड्राफ्ट या पे ऑर्डर
- ii. अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक द्वारा पुष्टि की गई हुई गारंटी, बिना किसी डिमोर के तीन कार्य दिवसों के भीतर और किसी भी कारण के बिना मांग पर प्राधिकरण को गारंटी राशि का भुगतान करने का अनुरोध, इस में से जो भी हो, प्राधिकरण द्वारा भुगतान की मांग को निर्णायक माना जाएगा।
- iii. कोई अन्य प्रकार से या किसी अन्य साधन के माध्यम से (RFP में निर्दिष्ट किया जाना)।

5.2 सफल बोलीदाता के मामले में अनुबंध में परफॉरमेंस बॉन्ड से संबंधित अनुच्छेद को भी शामिल किया जाएगा कि किसी भी कारण बताए बिना प्राधिकरण द्वारा निर्णय लेने के लिए इस संधि के उल्लंघन के लिए स्वीकृति प्रदान करने के लिए प्राधिकरण के निर्णय के मामले में उल्लंघन के प्रावधानों के उल्लंघन के लिए लागू होंगे।

5.3 अपनी जमा राशि की अवधि के लिए बोलीदाता को धन / सुरक्षा जमा राशि पर प्राधिकारी द्वारा कोई ब्याज देय नहीं होगा।

6. उल्लंघन के लिए अनुमोदन

6.1 बोली लगाने वाले या उसके द्वारा नियोजित किसी व्यक्ति के किसी भी उल्लिखित प्रावधान या उसकी ओर से कार्य करना (चाहे वह बोली लगाने वाले के जानकारी के साथ या उसके बिना हो), जहां भी आवश्यक हो, निम्नलिखित सभी या किसी भी कार्य के लिए प्राधिकारी को अधिकार देगा: -

- i. बिना किसी कारण बताए या बोली लगाने वाले को कोई मुआवजा दिए बिना पूर्व-अनुबंध की समजूती को तुरंत बंद करना हालाँकि, अन्य बोलीदाता (ओं) के साथ कार्यवाही जारी रहेगी।
- ii. अर्नेस्ट मनी डिपॉजिट (प्री-कॉन्ट्रैक्ट स्टेज में) और / या सिक्योरिटी डिपॉजिट / परफॉरमेंस बॉन्ड (कॉन्ट्रैक्ट साइन होने के बाद) या तो पूरी तरह से या आंशिक रूप से, जैसा कि प्राधिकरण द्वारा तय किया गया है, बिना किसी कारण बताए जब्त करने के लिए।
- iii. बोली लगाने वाले को कोई मुआवजा दिए बिना, यदि पहले से ही हस्ताक्षरित है, तो अनुबंध को तुरंत रद्द करना।
- iv. प्राधिकरण द्वारा पहले से भुगतान किए गए सभी रकमों को वसूलने के लिए, भारतीय स्टेट बैंक की प्राइम लेंडिंग रेट की तुलना में 2% अधिक ब्याज प्राप्त करना। यदि किसी अन्य स्टोर के लिए किसी अन्य अनुबंध के संबंध में प्राधिकरण से बोलीदाता के कारण कोई बकाया भुगतान होता है, तो ऐसे बकाया भुगतान का उपयोग पूर्वोक्त राशि और ब्याज की वसूली के लिए भी किया जा सकता है।
- v. यदि बोली लगाने वाले को, पहले से ही प्राधिकरण द्वारा किए गए भुगतानों को वसूल करने के लिए अग्रिम बैंक गारंटी और प्रदर्शन बॉन्ड / वारंटी बॉन्ड को एनकैश करने के लिए।

- vi. बोली लगाने वाले के साथ सभी या किसी अन्य अनुबंध को रद्द करने के लिए। इस तरह के रद्दीकरण / बचाव से उत्पन्न प्राधिकारी को किसी भी नुकसान या क्षति के लिए मुआवजे का भुगतान करने के लिए बोलीदाता उत्तरदायी होगा और बोलीदाता के कारण पैसे (ओं) को देय राशि में कटौती करने का अधिकार प्राधिकारी को होगा।
- vii. बोली लगाने वाले को भारत सरकार की भविष्य की बोली प्रक्रिया में भाग लेने से न्यूनतम वर्षों के लिए आक्रामक रहने के लिए, जिसे प्राधिकरण के विवेकपूर्ण निर्णय पर आगे बढ़ाया जा सकता है।
- viii. अनुबंध को सुरक्षित करने की दृष्टि से किसी भी बिचौलिए या एजेंट या ब्रोकर को इस संधि के उल्लंघन में अदा की गई सभी रकमों का भुगतान करने के लिये।
- ix. ऐसे मामलों में जहां बोलीदाता के साथ प्राधिकरण द्वारा हस्ताक्षर किए गए किसी अनुबंध के संबंध में कोई क्रेडिट के अपरिवर्तनीय पत्र प्राप्त हुए हैं, वह बोली खोली नहीं जाएगी।
- x. प्रदर्शन बॉन्ड के लिए, बिना किसी कारण बताए।

6.2 प्राधिकारी इस संधि के पैरा 6.1 (i) से (x) में उल्लिखित सभी या कोई भी कार्रवाई करने का हकदार होगा, जो कि बोली लगाने वाले या उसके द्वारा नियोजित या उसकी ओर से काम करने वाले (चाहे वह उस की जानकारी में हो या उसके बिना हो) द्वारा कमीशन पर भी हो, जिसे भारतीय दंड संहिता, 1860 के अध्याय-IX में परिभाषित किया गया है या भ्रष्टाचार निवारण अधिनियम, 1988 या भ्रष्टाचार की रोकथाम के लिए किसी अन्य क़ानून को लागू किया गया हो।

6.3 इस संधि के प्रावधानों का उल्लंघन करने वाले बोलीदाता द्वारा किया गया है तो बोलीदाता पर कमिटी का निर्णय अंतिम और बाध्य होगा। हालाँकि, बोलीदाता इस संधि के प्रयोजनों के लिए नियुक्त स्वतंत्र मॉनिटर (एस) से संपर्क कर सकता है।

7. फॉल उपनियम

7.1 बोलीदाता यह दावा करता है कि उसने यह समान उत्पाद / प्रणाली या उप-प्रणालियों की भारत सरकार या सार्वजनिक उपक्रम, सरकार के अन्य किसी भी मंत्रालय / विभाग के संबंध में वर्तमान बोली में की पेशकश की आपूर्ति समान कार्य, मात्रा, विनिर्देशों, वितरण के लिए समय, भुगतान की शर्तों और अन्य लागू नियम और शर्तों से कम कीमत पर नहीं की है / और नहीं कर रहा है। और अगर यह

समान उत्पाद / प्रणाली या उप-प्रणालियों की भारत सरकार या सार्वजनिक उपक्रम, सरकार के अन्य किसी भी मंत्रालय / विभाग के संबंध में वर्तमान बोली में की पेशकश की आपूर्ति समान कार्य, मात्रा, विनिर्देशों, वितरण के लिए समय, भुगतान की शर्तों और अन्य लागू नियम और शर्तों से कम कीमत पर आपूर्ति की जाती थी, तो वह दोनों मूल्यों के अंतर की कीमत, बीते हुए समय के लिए उचित भत्ते के साथ बोली लगाने वाले के द्वारा वापस चुकाई जाएगी, जहां वर्तमान मामले और लागत में अंतर प्राधिकारी के लिए बोली लगाने वाले से अनुबंधित होगा, यदि अनुबंध पहले ही समाप्त हो चुका है।

8. स्वतंत्र मॉनिटर्स

- 8.1 प्राधिकरण केंद्रीय सतर्कता आयोग के परामर्श से इस संधि के लिए स्वतंत्र मॉनिटर्स (बाद में मॉनिटर्स के रूप में संदर्भित) नियुक्त कर सकता है।
- 8.2 मॉनिटर का कार्य स्वतंत्र रूप से और निष्पक्ष रूप से कार्यों की समीक्षा करना होगा, चाहे और कौन से भी पक्ष इस समझौते के तहत दायित्वों का पालन करते हों।
- 8.3 मॉनिटर पार्टियों के अभ्यावेदन के निर्देशों के अधीन नहीं होंगे और अपने कार्यों को तटस्थ और स्वतंत्र रूप से करेंगे।
- 8.4 दोनों पक्ष स्वीकार करते हैं कि मॉनिटर्स को परियोजना / खरीद से संबंधित सभी दस्तावेजों तक पहुंचने का पूरा अधिकार है, जिसमें बैठकों के स्मरणार्थ लेख भी शामिल हैं।
- 8.5 जैसे ही मॉनिटर नोटिस करता है या उसे इस संधि का उल्लंघन होने का कारण विश्वास के साथ प्राप्त होता है, वह सीधा प्राधिकरण को इस बारे में सूचित करेगा।
- 8.6 बोलीदाता (ओं) यह भी स्वीकार करते हैं कि मॉनिटर को अधिकार के सभी परियोजना प्रलेखन पर बोली लगाने वाले के द्वारा प्रदान किया गया हो उस के अलावा प्रतिबंध के बिना उपयोग करने का अधिकार है। बोलीदाता भी अपने प्रोजेक्ट डॉक्यूमेंटेशन के लिए वैध अनुरोध, अप्रतिबंधित और बिना शर्त पहुंच के अनुरोध पर मॉनिटर को अनुदान देगा। या इसके उप-हकदारों पर भी लागू होता है। मॉनिटर को पूरी गोपनीयता के साथ बोलीदाताओं / उप-ठेकेदार (नों) की जानकारी और दस्तावेजों के व्यवहार के लिए संविदात्मक दायित्व के तहत कार्य करना होगा।

8.7 प्राधिकरण परियोजना से संबंधित पक्षों के बीच हुई सभी बैठकों के बारे में मॉनिटर को पर्याप्त जानकारी प्रदान की जाएगी, बशर्ते ऐसी बैठकें पार्टियों के बीच संविदात्मक संबंधों पर प्रभाव डाल सकती हैं। पार्टियां मॉनिटर को ऐसी बैठकों में भाग लेने के विकल्प की भी पेशकश करेंगी।

9. जांच की सुविधा

9.1 इस संधि के किसी भी प्रावधान के उल्लंघन या कमीशन के भुगतान के किसी भी आरोप के मामले में, प्राधिकरण या उसकी एजेंसियों को बोलीदाता के बही खातों सहित सभी दस्तावेजों की जांच करने का अधिकार होगा और बोलीदाता अंग्रेजी में आवश्यक जानकारी और दस्तावेज प्रदान करेगा और ऐसी परीक्षा के उद्देश्य के लिए हर संभव मदद करेगा।

10. कानून और अधिकार क्षेत्र

यह संधि भारतीय कानून के अधीन है जिसका प्रदर्शन और अधिकार क्षेत्र का स्थान दिल्ली है।

11. अन्य कानूनी कार्रवाई

इस अखंडता संधि में निर्धारित किए गए कार्य किसी भी अन्य कानूनी कार्रवाई के पक्षपात के बिना हैं जो किसी भी नागरिक या आपराधिक कार्यवाही से संबंधित मौजूदा कानून के प्रावधानों के अनुसार हो सकते हैं।

12. वैधता

12.1 इस अखंडता संधि की वैधता उसके हस्ताक्षर की तिथि से 5 वर्ष तक या अनुबंध के पूर्ण निष्पादन के लिए दोनों प्राधिकारी और बोलीदाता की संतुष्टि के लिए वारंटी अवधि सहित, जो भी बाद में हो तब तक होगी। यदि बोली लगाने वाला पक्ष बोली लगाने में असफल रहा है, तो यह अखंडता संधि अनुबंध पर हस्ताक्षर करने की तारीख से छह महीने बाद समाप्त हो जाएगी।

12.2 एक या कई प्रावधानों को रद्द करना होगा, जो अमान्य हैं; इस संधि के शेष भाग वैध रहेंगे। इस मामले में, पक्ष अपने मूल इरादों के लिए एक अनुबंध पर आने का प्रयास करेंगे।

13. इसके बाद के पक्ष _____ को _____ पर इस अखंडता संधि पर हस्ताक्षर करते हैं

प्राधिकार

अधिकारी का नाम

पद

TRAI

बोलीदाता

मुख्य कार्यकारी अधिकारी

साक्षी

1 _____

2 _____

साक्षी

1 _____

2 _____

अनुलग्नक 6

ऑपरेटर असिस्टेड ड्राइव टेस्ट के लिए माध्यमिक स्विचिंग क्षेत्रों का विवरण

जॉन: RO बेंगलुरु जोन

अनु. नं.	सेवा क्षेत्र का नाम	ओडीएटी एसएसए
1	महाराष्ट्र (गोवा सहित और मुंबई को छोड़कर)	कल्याण, रायगढ़, मुंबई, धुले, भंडारा, अकोला, परभणी, रत्नागिरी, सिंधुदुर्ग
2	कर्नाटक	बीजापुर, मेंगलुरु, हुबली, रायचूर, कोलार, मैसूर, देवांगेरे
3	केरल	एर्नाकुलम, कोल्लम, कन्नूर, कालीकट

जॉन: RO भोपाल जोन

अनु. नं.	सेवा क्षेत्र का नाम	ओडीएटी एसएसए
1	उत्तरप्रदेश पश्चिम (उत्तराखंड सहित)	अलीगढ़, बदायूं, बरेली, बिजनौर, पीलीभीत, एटा, बुलंदशहर, रामपुर, नई टिहरी
2	उत्तरप्रदेश पूर्व	बलिया, बांदा, बाराबंकी, बस्ती, हमीरपुर, हरदोई, जौनपुर, सीतापुर, सुल्तानपुर, उन्नाव, शाहजहाँपुर
3	मध्य प्रदेश (छत्तीसगढ़ सहित)	बालाघाट, मंदसौर, पन्ना, बैतूल, शिवपुरी, बायोरा, झाबुआ, सीधी, छतरपुर, रायसेन, नरसिंहपुर, छिंदवाड़ा, खरगोन, विदिशा, खंडवा

जॉन: मुख्यालय दिल्ली जोन

अनु. नं.	सेवा क्षेत्र का नाम	ओडीएटी एसएसए
1	दिल्ली (सेलुलर मोबाइल)	दिल्ली

	टेलीफोन सेवा के लिए दिल्ली सेवा क्षेत्र में गाजियाबाद, फरीदाबाद, नोएडा और गुरुग्राम सहित)	
2	जम्मू और कश्मीर	राजौरी, उधमपुर
3	हिमाचल प्रदेश	हमीरपुर, कांगड़ा (धर्मशाला), सोलन

जॉन: RO हैदराबाद जोन

अनु. नं.	सेवा क्षेत्र का नाम	ओडीएटी एसएसए
1	आंध्र प्रदेश	आदिलाबाद, अनंतपुर (गुंटकल), गुंटूर, करीमनगर, कुरनूल, महबूबनगर, नलगोंडा, निज़ामाबाद, राजमुंद्री, विशाखापत्तनम, विजयवाड़ा
2	ओडिशा	बालासोर, भुवनेश्वर (पुरी), कटक, कोरापुट, संबलपुर, सुंदरगढ़ (राउरकेला)
3	तमिलनाडु (चेन्नई सहित)	त्रिची, चेंगलपट्टूर (कांचीपुरम), कोयम्बटूर, कुड्डलोर, तिरुनेलवेली, तूतीकोरिन, वेल्लोर, चेन्नई, पांडिचेरी

जोन: RO जयपुर जोन

अनु. नं.	सेवा क्षेत्र का नाम	ओडीएटी एसएसए
1	राजस्थान	बाड़मेर, भरतपुर, बूंदी, चित्तौड़गढ़
2	पंजाब	पठानकोट, फिरोजपुर, होशियारपुर, रोपड़, संगरूर
3	गुजरात	भरूच, भुज, गोधरा, पालनपुर, अमरेली, हिम्मतनगर

4	हरियाणा	नारनौल, जींद, सोनीपत
---	---------	----------------------

जोन: RO कोलकाता जोन

अनु क्रमांक	सेवा क्षेत्र का नाम	OADT SSA
1	पश्चिम बंगाल (अंडमान और निकोबार, सिक्किम सहित और कोलकाता को छोड़कर)	दार्जिलिंग, कलिम्पोंग, उत्तर चौबीस परगना, पूर्वा मेदिनीपुर, दक्षिण दिनाजपुर, जलपाईगुड़ी, कोलकाता मेट्रो जिला, नादिया, अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, सिक्किम, पश्चिम बर्धमान
2	बिहार और झारखंड	नालंदा, पूर्णिया, सीवान, पश्चिम चंपारण, जहानाबाद, पटना, बोकारो, देवघर, जमशेदपुर, सरायकेला- खरसावां, गिरिडीह, रामगढ़, साहिबगंज, कोडरमा, पश्चिमी सिंहभूम, रांची
3	उत्तर पूर्व जिसमें अरुणाचल प्रदेश, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड, मणिपुर और त्रिपुरा शामिल हैं।	अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिजोरम, नागालैंड, त्रिपुरा
4	असम	तिनसुकिया, धुबरी, कार्बी आंगलोंग, कामरूप, उत्तर लखीमपुर, करीमगंज, बोंगईगोन, कार्बी आंगलोंग, शिवसागर

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