राजस्थान सरकार
उपभोक्ता मामले विभाग

क्रमांकः—एफ 89 (18)उ.मा.वि. / 2007—II

जयपुर, दिनांकः 19.06.2017

हैल्पलाइन के क्षेत्र में कार्य करने वाली संस्थाओं से रूचि की अभिव्यक्ति हेतु आवेदन (Expression of Interest)

राज्य सरकार द्वारा राज्य के उपभोक्ताओं की शिकायत के निस्तारण हेतु राज्य में राज्य स्तरीय उपभोक्ता हैल्पलाइन शुरू करने का निर्णय लिया गया है। हैल्पलाइन संचालन हेतु संगठन का चयन विभाग द्वारा गठित एक समिति द्वारा किया जावेगा। संगठन के चयन के पश्चात हैल्पलाइन के संचालन हेतु केन्द्र सरकार / राज्य सरकार / राज्य उपभोक्ता कल्याण कोष से आवंटित राशि एक अनुबंध के आधार पर चयनित संस्था को दी जावेगी। इसके संचालन में होने वाला व्यय केन्द्र सरकार / राज्य सरकार / राज्य उपभोक्ता कल्याण कोष द्वारा वहन किया जावेगा। अतः राज्य में उपभोक्ता हैल्पलाइन संचालन हेतु प्रतिष्ठित संस्थाएँ; जो, निम्नलिखित योग्यताएँ रखती हैं, अपना आवेदन दिनांक 06.07.2017 तक सायं 03.00 बजे तक आवश्यक दस्तावेज के साथ निदेशक, (उपभोक्ता मामले) उपभोक्ता निदेशालय, आर.टी.डी.सी. मुख्यालय का प्रथम तल (होटल स्वागतम् परिसर) रेल्वे स्टेशन के सामने, जयपुर, राजस्थान को जरिये डाक या ई—मेल द्वारा (ddca72@gmail.com) प्रस्तुत कर सकते हैं। नियत तिथि एवं समय तक प्राप्त आवेदक संस्थाओं को ही सूचीबद्ध किया जावेगाः—

1 हैल्पलाइन उपभोक्ता मामले विभाग / उपभोक्ता निदेशालय के अधीन (राज्य मुख्यालय में) संचालित की जायेगी। इस हेतु समुचित स्थान, बिजली, पानी का उचित व्यय विभाग द्वारा उपलब्ध कराया जायेगा।

2 आवेदन करने वाली संस्था राज्य सरकार के सहकारिता अधिनियम के अन्तर्गत पंजीकृत होनी चाहिये।

3 संस्था के पास शिकायतों—समस्याओं के निराकरण के कार्य को सफलतापूर्वक संचालन के लिए सक्षम अनुभवी कार्मिकों की ऐसी टीम होनी चाहिए जिसमें विषय विशेषज्ञ सम्मिलित हों एवं रिसेप्शन एवं टेलीफोन लाइनों पर विषयविज्ञ कार्मिक नियुक्त किये जायेंगे।

4 संस्था के विरूद्ध पूर्व में केन्द्र / राज्य सरकार द्वारा किसी भी प्रकार की अनियमितता / अवैधानिक अथवा अनुचित कार्यवाही या शिकायत के चलते पूर्व में कोई कार्यवाही न की गयी हो।

5 संस्था को गत तीन वर्षो के अंकेक्षित अन्तिम लेखे प्रस्तुत करने होगें। जिनका पूर्ववर्ती गत तीन वित्तीय वर्षो (2014—15, 2015—16 एवं 2016—17) में कम से कम पांच लाख रूपये से अधिक का टर्नओवर होना अनिवार्य है।

6 संबंधित संस्था के पास राजस्थान राज्य में स्थापित संबंधित जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष मंचों / राज्य आयोग में परिवाद दर्ज करने संबंधी पर्याप्त अनुभव एवं मानव शक्ति होनी चाहिये।

7 सोशियल मीडिया वाट्सप, फेसबुक एवं ट्वीटर संचालन–संपादन का अनुभव होना चाहिये।

8 उपभोक्ता हैल्पलाइन ऑफिस संचालन हेतु निम्नानुसार योग्य एवं अनुभवी स्टॉफ होना चाहियेः–
मैनेजर(1), वैब मैनेजर (1), काऊन्सलर (5), सैक्टर इन्चार्ज (5), एकाउण्टेन्ट कम एडमिनिस्ट्रेटर (1) ऑफिस अटेन्डेन्ट (1)

9 उपभोक्ता विषयक प्रशिक्षण प्राप्त अथवा किसी कॉल सेन्टर में कार्य कर चुके स्टॉफ को प्राथमिकता दी जावेगी।

10 हैल्पलाइन के समस्त (ऑफिस सहायक को छोड़कर) स्टॉफ को कम्प्यूटर में दक्ष होना आवश्यक है।

11 चयनित संस्था को विभाग में अनुबंध की शर्तो के अध्ययधीन नियमानुसार प्रतिभूति राशि रूपये 01.00 लाख जमा करानी होगी।

12 हैल्पलाइन ऑफिस संचालन स्टॉफ को भारत सरकार/राज्य सरकार द्वारा निर्धारित दरो के अनुसार न्यूनतम पारिश्रमिक का भुगतान करना होगा।

13 संस्था द्वारा हैल्पलाइन कार्य राज्य सरकार के निर्देशानुसार कार्य नही करने/कार्य मध्य में छोड़ने/कार्य बाधित होने पर नियमानुसार प्रतिभूति राशि जब्त कर ली जावेगी।

14 आवेदन पत्र के साथ निविदा शुल्क संस्था/संगठन द्वारा निर्धारित राशि रूपये 1000/– डिमाण्ड ड्राफ्ट/बैंकर चैक के माध्यम से राजस्थान उपभोक्ता कल्याण कोष के पक्ष में संलग्न करना होगा।

15 आवेदन पत्र के साथ अमानत राशि 40,000/– डिमाण्ड ड्राफ्ट/बैंकर चैक के रूप में राजस्थान उपभोक्ता कल्याण कोष के पक्ष में संलग्न करना होगा।

16 ई–निविदा प्रक्रिया शुल्क राशि 500/– डिमाण्ड ड्राफ्ट/बैंकर चैक के रूप में एम.डी., आर.एस.एस., जयपुर के पक्ष में संलग्न करना होगा।

17 ई–निविदा के आवेदन पत्र के साथ उपर्युक्त तीनों डिमाण्ड ड्राफ्ट/बैंकर चैक की प्रति संलग्न करेंगे।

18 सफल निविदादाता को टेण्डर राशि का 0.25 प्रतिशत के नॉन ज्यूडिशियल स्टाम्प पेपर पर अनुबंध पत्र भरना होगा।

(संजय झाला)
उप निदेशक (योजना एवं प्रचार–प्रचार)

राजस्थान सरकार
उपभोक्ता मामले विभाग

Notice Inviting e-Bid

e-BID INVITED
For Procurement of Consumer Help line Service
(For one Year)

Single Stage
TWO Part Bid
Part I
TECHNICAL BID
(To be submitted duly filled along with the Tender)

NIB No. 01/2017 Dated 20-06-2017

Expression of Interest publishing date	20-06-2017	
EOI dowanload start date	20-06-2017	6.00 PM
Pre-Bid Meeting	27-06-2017	3.30 PM
Bid submission start date	28-06-2017	6.00 PM
Bid submission end date	05-07-2017	5.00 PM
Document submission date (Tender Fee + EMD + e-tendering process fee)	06-07-2017	11.00 AM
Date of opening of Technical Bid	06-07-2017	3.00 PM

Price of Tender Document Fee	Rs 1,000/-
Price of E- Tendering process fee	Rs 500/-
Earnest Money 2% of Bid Fee	Rs 40,000/-

निविदाता के हस्ताक्षर

NIB. No. 01/2017 Date 20-06.2017
NOTICE INVITING BIDS

Single Stage TWO-bid online unconditional Bids are invited for the procurement of Consumer Helpline as per Schedule from the Registred institutions/Organisations who are interested in operation of Consumer Helpline at Directorate of Consumer Affairs Department, Ist Floor, RTDC Headquater (Swagtam Hotel Campus), Infront of Railway Station, Jaipur, Rajasthan to 06.07-2017 at 11.00 AM. Details is as under-

Consumer Helpline सेवा हेतु निविदादाता की योग्यताएँ, वांछित प्रपत्र, निर्देश एवं अपेक्षाऐं:–

A. तकनीकी योग्यताएँ :–

क्र.स.	तकनीकी योग्यताएँ	वांछित प्रपत्र
1.	निविदादाता को किसी बोर्ड, कॉरपोरेशन, प्राधिकरण निगम द्वारा ब्लैक लिस्टेड अथवा डिफॉल्टर नहीं होना चाहिए।	राशि रूपये 50/– के नॉन ज्यूडिशियल स्टाम्प पर नोटरी पब्लिक से प्रमाणित शपथ पत्र।
2.	निविदादाता के पास सेवाकर रजिस्ट्रेशन होना चाहिए।	रजिस्ट्रेशन प्रमाण–पत्र की स्वयं सत्यापित छायांप्रति अथवा कर में छूट सम्बन्धी प्रमाण–पत्र की स्वयं सत्यापित छायांप्रति।
3.	निविदादाता के पास आयकर पैन नम्बर होना आवश्यक है।	पैनकार्ड की स्वयं सत्यापित छायांप्रति।
4.	निविदादाता फर्म के विरूद्ध वर्ष 2016–17 का सेवाकर बकाया नहीं होना चाहिए।	सम्बधित विभाग से वर्ष 2016–17 के सेवाकर चुकती प्रमाण–पत्र की स्वयं सत्यापित छायांप्रति।
5.	निविदादाता का गत तीन वर्षो (2013–14,2014–15,2015–16) में औसत वार्षिक टर्नओवर न्यूनतम 25.00 लाख रूपये प्रति वर्ष होना चाहिए।	इसके प्रमाण स्वरूप गत तीन वर्षो की सनदी–लेखाकार(Chartered Accountant) द्वारा अंकेक्षित Balance Sheet की प्रति संलग्न की जावे।
6.	निविदा शर्त संख्या 43 के सभी अनुलग्नक में घोषणा/हस्ताक्षर करना अनिवार्य है।	
7.	निविदादाता को तकनीकी निविदा दस्तावेज के साथ अमानत राशि, निविदा शुल्क राशि एवं ई–प्रकिया शुल्क राशि के डिमाण्ड ड्राफ्ट लिफाफे में दिनांक 06.07.2017 को प्रातः 11.00 बजे तक कार्यालय में प्रस्तुत करने होंगे।	

नोट :– उक्तानुसार कार्यवाही पूर्ण करने तथा तकनीकी मापदण्ड के अनुरूप पाये जाने वाले निविदादाता की ही वित्तीय निविदा खोली जावेगी।

B. निविदादाता को निर्देश/अपेक्षायें :–

1. Bidding Document can be seen and download at website **consumeraffairs.raj.nic.in** Bidding Document may be paid along with user charges/processing Fee.

निविदादाता के हस्ताक्षर

2. **Instructions for submission of Technical Bid**

A) Technical Bid should be submitted online only, Bid security (except Concessional amount or Bid Security Declaration Where applicable) in the form of deposit through demand draft/Banker"s cheque shall be submitted personally or by post in sealed envelopes bearing the NIB and warning as: " BID FOR NIB No 01/2017 NOT TO BE opened BEFORE 06-07-2017 so as to reach office of **Director, Consumer Affairs Department, Rajathan, Jaipur** to 06-07-2017 at 11.00 AM,

B) As per requirement of the Bidder, training may be given by DOITC, Yojna Bhawan, Bidder may Contact: E-procurement cell, Ist Floor, Yojna Bhawan Jaipur, Help Desk Phone-0141-4022688, Email- epro@rajasthan.gov.in. Websitewww.eproc.rajasthan.gov.in

C) Bid form and handwritten rates would not be accepted manually,

D) Please read carefully the steps of submitting Bid online.

3. Bids received after the specific time and date shall not be accepted.
4. The Bids shall be opened in the office of **Director, Consumer Affairs Department Rajasthan, Jaipur** at 03.00 PM on 06-07-2017 in presence of the Bidders or their representatives who wish to be present.
5. **Director, Consumer Affairs Department Rajasthan, Jaipur** reserves the right to reject any tender without assigning any reason thereof.
6. The Bidders Shall have to submit a valid Service Tax registration certificate and the PAN" issued by Income Tax Department.
7. The procuring Entity is not bound to accept the lowest Bid and may reject and or all Bids without assigning any reason thereroof.
8. E-Tender form can be downloaded from the website consumeraffairs.raj.nic.in Tender shall be accepted only online (e-procurement). D.D. for E-tendering process fee Rs. 500/- would be in favour of MD. RISL, Jaipur and tender form fee Rs. 1000/- and BID Security drawn in favour of **Deputy Director, Consumer Affairs Department, Jaipur.** Tender without appropriate BID Security (Earnest Money) shall not be accepted. The digitally signed Scanned copy of tender form fees, processing fees bid earnest money should be uploaded along with bid document. The Techinical Bid and financial Bid shall be uploaded separately. Financial Bid of Bidder who through eproc automated messaging system. This tender shall be processed through e-procurement portal of Govt. of Rajasthan, however in case of any failure in this process the conventional. manual tender procedure shall be followed.

निविदाता के हस्ताक्षर

NIB NO. 01/2017 DATED 20.06.2017

e- TENDER NOTICE

e-Bid is invited for procurement of Consumer Helpline from the Registred institutions/Organisations who are interested in operation on Consumer Helpline at **Director, Consumer Affairs Department, Jaipur** up to 11.00 AM on 06.07.2017. Details may be seen in the Bidding Document on our website :- consumeraffairs.raj.nic.in Tender form may be seen and downloaded from website:- consumeraffairs.raj.nic.in This Tender shall be processed through e-procurement portal of govt. of Rajasthan. Estimated value of the procurement is Rs. 20.00 Lakh.

Deputy Director,
Consumer Affairs Department,
Jaipur

निविदाता के हस्ताक्षर

INTRODUCTION		
1	The number of the Invitation to Bid is	NIB No. 01/2017 Dated 20-06-2017
2	The Procuring Entity is	Director, Consumer Affairs Department, Jaipur
3	The Service to be procured and Estimated value	Consumer Helpline Services Estimated value 20.00 lakh
4	(i) The price of the Bidding Document	Rs. 1000/- by way of Demand Draft/Banker,s Cheque in the name of Deputy Director, Consumer Affairs Department Payable at Jaipur
	(ii) e-tendar Processing Fees	Rs. 500/- by way of Demand Draft/Banker,s Cheque in the name of Deputy Director, Consumer Affairs Department Payable at Jaipur
5	For clarification purposes only, the Procuring Entity's address is	Shri Sanjay Jhala, Deputy Director, Consumer Affairs Department, Room No. 209, I Floor, RTDC (HQ), Near Railway Station, Jaipur website. consumeraffairs.raj.nic.in e-mail ID - ddca72@gmail.com Phone No. 0141-2209756
6	The Pre-BID conferrence	Yes 27-06-2017 at 03.30 PM
7	The Corrigendum if nay	Yes 28-06-2017
8	The language of the Bid is	English & Hindi
9	The bidder shall sumbit with its Bid	Mentioned at Technical Bid Check list
10	The Bid validity period shall be	One Year
11	Bid Security (Earnest Money)	(a) Bid Security/Bid Security Declartion shall be required (b) The amount of Bid Security shall be Rs. 0.40 Lakh i.e. 2% of Estimated value of offered quantity. Bid Security Declaration if required & Demand Draft/ Banker's Cheque in the name of Deputy Director, Consumer Affairs Department, Jaipur payable at Jaipur, should reach at Deputy Director, Consumer Affairs Department, Jaipur up to 11.00 AM on 06-07-2017
12	Authorization	Powar of atorney/Board Resolution Letter of Authorization written on the Letter Head by the bidder.
13	Downloading of Bids	From 6.00 PM 20-06-2017 Rajasthan Government's portal www.eproc.rajasthan.gov.in (Electronic submission of Bid is mandatory)
14	Submission of Bids	Up to 05.00 PM on 05-07-2017 Rajasthan Government's portal www.eproc.rajasthan.gov.in
15	Opening of Bids (a) Technical Bid	At 3.00 PM on 06-07-2017 on Rajasthan Government's portal www.eproc.rajasthan.gov.in (Directorate of Consumer Affairs Department, Jaipur)
16	(a) The Designation and Address of First Appellate Authority	Deputy Director, Consumer Affairs Department, Hotel RTDC Ist Floor, Near Railway station, Jaipur
	(b) The designation and Address of Second Appellate Authority	Director, Consumer Affairs Department, Rajasthan, Jaipur

निविदाता के हस्ताक्षर

I/We -- (Name of the person) in the capacity of ------------ --(Designation) as bidder have read the instruction NIB and all the conditions of Bid annexed hereto carefully and agree to abide by all the conditions and have digitally signed and serially numbered all the pages in token of acceptance there of, details of the bidding firm/company are as below :-

Name of Firm/Company	: ....
Office Address (with pin code)	: ....
	: ....
	: ....
Telephone Nos.	: ....
Office	: ....
Residence	: ....
Factory	: ....
Fax (with STD code)	: ....
E- mail ID	: ....
Mobile	: ....
Statutory Details	
Service Tax Number	: ....
Income Tax PAN	: ....
Central Excise Registration No	: ....
Bid Security DD/BC No. and amount	: ....
Name of Bankers of the Bidder	: ....
and RTGS No. with account no.	: ....

Signature
Name of Signatory (IN BLOCK LETTERS)
(Designation)

Date: ....
Place:................

(Attach sheets where-ever necessary and strike out whichever is not applicable)

निविदाता के हस्ताक्षर

निविदादाता द्वारा की जाने वाली :– टेण्डरिंग की कार्यवाही एवं शुल्क

निविदादाता द्वारा निम्नानुसार शुल्क **Deputy Director, Consumer Affairs Department, Jaipur** में नियमानुसार जमा करानी होगी :–

क्र.सं.	शुल्क विवरण	शुल्क	भुगतान का प्रकार	देय
1.	निविदा शुल्क	Rs. 1000/-	Demand Draft/Bankar cheque	Deputy Director, consumer affairs jaipur
2.	बोली धरोहर राशि	Rs.0.40 Lakh 2% of offered Qty Value 20.00 Lakhs.	Demand Draft/Banker Cheque	Deputy Director, consumer affairs jaipur
3.	ई–टेन्डरिंग प्रक्रिया शुल्क	500/-	Demand Draft/Banker cheque	MD,RLSL, jaipur

उपरोक्त शुल्क निविदादाता द्वारा उप निदेशक, उपभोक्ता मामले विभाग जयपुर में दिनांक 06.07.2017 को प्रातः 11.00 बजे तक जमा कराना अनिवार्य है।

1. निविदा में सभी संशोधन निविदा जारी करने के उपरान्त :- consumeraffairs.raj.nic.in वेबसाइट पर ही जारी किये जायेंगे। निविदादाताओं द्वारा वेब (ई–मेल) पर संशोधनों/स्पष्टीकरण को प्राप्त नहीं करने के संबंध में किसी भी दावे को स्वीकार नहीं किया जावेगा।

2. ई–टेन्डरिंग के लिये निविदा दाता हेतु निर्देश
   - A. निविदाओं में भाग लेने वाले निविदादाताओं के इन्टरनेट वेब साइट :- consumeraffairs.raj.nic.in पर रजिस्टर करवाना होगा। ऑन लाइन निविदा में भाग लेने के लिए डिजिटल सिग्नेचर सर्टिफिकेट (DSC, Type-II), इन्फोरमेशन टेक्नोलॉजी एक्ट–2000 के तहत प्राप्त करना होगा जो इलेक्ट्रोनिक निविदा में साइन करने हेतु काम आयेगा । निविदा दाता उपरोक्त डिजिटल सिग्नेचर सर्टिफिकेट, सी. सी. ए. (CCA) द्वारा स्वीकृत एजेन्सी से प्राप्त कर सकते हैं। जिन निविदा दाताओं के पास E-Procurement Portal के लिए पूर्व में वैध डिजिटल सिग्नेचर सर्टिफिकेट है, उन्हें नया डिजिटल सिग्नेचर सर्टिफिकेट लेने की आवश्यकता नहीं हैं।
   - B. निविदा दाताओं को निविदा प्रपत्र इलेक्ट्रोनिक फार्मेट में उपरोक्त वेबसाइट पर डिजिटल साइन के साथ प्रस्तुत करना होगा।
   - C. इलेक्ट्रोनिक निविदा प्रपत्रों को जमा कराने से पूर्व निविदादाता यह सुनिश्चित कर लेवें कि निविदा प्रपत्रों से संबंधित सभी आवश्यक दस्तावेजों की स्केन कॉपी निविदा प्रपत्रों के साथ अटेच कर दी गयी है।
   - D. कोई भी टेण्डर इलेक्ट्रोनिक्क फार्मेट में जमा कराने में किसी कारण से विलम्ब हो जाता है तो उसकी जिम्मेदारी निदेशक, उपभोक्ता मामले विभाग, जयपुर की नहीं होगी।
   - E. टेण्डर के प्रपत्रों में आवश्यक सभी सूचियों को संपूर्ण रूप से भरकर ऑन लाईन दर्ज करें।
   - F. ऑन लाईन निविदा भरते समय संबंधित निर्देश का पालन नहीं करने के परिणामस्वरूप निविदा प्रकिया में उत्पन्न किसी भी प्रकार की बाधा के लिए निदेशक, उपभोक्ता मामले विभाग, जयपुर की जिम्मेदारी नहीं होगी।

निविदाता के हस्ताक्षर

General Terms and Conditions for Tender of Consumer Helpline Services Year 2017-18

Instruction:- The Law relating to procurement" the Rajasthan Transparency in Public Procurement Act, 2012, (hereinafter called the act) and the "Rajasthan Public Procurement Rules, 2013" (Hereinafter Called the Rules) under the said act have come into force which are available on the website of State Public Procurement portal http://sppp.rajasthan.gov.in Therefore, the Bidders are advised to acquaint themselves with the provisions of the Act and the Rules before participating in the Bidding process. If there is any discrepancy between the provision of the Act and the Rules and this Bidding Document, the provisions of the Act and the Rules shall prevail.

A. मूल्यांकन कसौटी एवं अनुबन्ध योग्यता निधारण प्रकिया :–

1. सर्वप्रथम निविदादाताओं की तकनीकी निविदा समिति द्वारा खोली जायेगी। तकनीकी निविदा में सफल पाये गये निविदादाताओं की ही वित्तीय निविदा खोली जावेगी तथा सशर्त निविदा अस्वीकार्य होगी।
2. राजस्थान लोक उपापन में पारदर्शिता अधिनियम 2012 एवं नियम 2013 में वर्णित प्रक्रिया के अनुसार निविदादाताओं से बातचीत भी की जा सकती है।
3. किसी भी कारण से कर/प्रभार की दरों में वृद्धि होंने पर भी अनुबन्धित दर में किसी प्रकार की वृद्धि स्वीकार्य नहीं होगी।
4. अत्यन्त अव्यवहारिक दरें प्राप्त होंने की दशा में न्यूनतम दर वाले निविदादाता की दरों को स्वीकार किया जाना बाध्यकारी नहीं होगा।

B. कार्य निष्पादन सम्बन्धी शर्ते :–

1. उत्तम गुणवत्ता की **Consumer Helpline Services** प्राप्त की जानी है जिसका निर्धारण सक्षम समिति द्वारा किया जावेगा।
2. सफल निविदादाता द्वारा कार्य सम्पादन प्रतिभूति राशि आदेशित कार्यादेश की अनुमानित राशि का पॉच प्रतिशत निविदा स्वीकार किये जाने की तिथि 10 दिवस के भीतर डिमाण्ड ड्राफ्ट/बैंकर चेक आदि (उप निदेशक, उपभोक्ता मामले विभाग जयपुर के नाम देय) जमा कराना होगा। सफल निविदादाता द्वारा जमा की गयी निविदा प्रतिभूति राशि का समायोजन, कार्य सम्पादन प्रतिभूति के रूप में किया जा सकेगा। अनुबन्ध समाप्ति के पश्चात कार्य सम्पादन प्रतिभूति राशि अनुबन्ध कर्ता को लौटा दी जावेगी। इस राशि पर कोई ब्याज देय नहीं होगा।
3. संविदा अवधि में सफल निविदादाता एवं निदेशक, उपभोक्ता मामले विभाग, जयपुर के मध्य कोई विवाद उत्पन्न होता है तो निदेशक, उपभोक्ता मामले विभाग, जयपुर का निर्णय अन्तिम होगा एवं सभी प्रकार के कानूनी वाद जयपुर स्थित न्यायालय में ही प्रस्तुत किये जा सकेंगे।
4. अनुबन्ध की अवधि के दौरान **Consumer Helpline Services** की दरें स्थिर रहेगी। इनमें किसी प्रकार की वृद्धि स्वीकार्य नहीं होगी। दरों में कमी के सम्बन्ध में राजस्थान लोक उपापन में पारदर्शिता नियम 2013 का नियम 29 (2–ज) प्रभावी होगा।
5. **Consumer Helpline Services** सम्बन्धी सेवाऐं अनुलग्नक J में अंकित कार्यालय में सेवाऐं प्रदान करने से पूर्व यह जिम्मेदारी सेवाप्रदाता की होगी कि वह समस्त वांछित सेवाऐं विभाग से स्वीकृत करावे।

निविदाता के हस्ताक्षर

6. सन्तोषजनक एवं गुणवत्तापूर्ण सेवाऐं ना दिये जाने पर निविदादाता से किये गये अनुबन्ध को निरस्त कर कार्य सम्पादन प्रतिभूति जब्त कर ली जावेगी।
7. निविदादाता को संस्था/संगठन का पूर्ण पता मय टेलीफोन नम्बर बोली प्रपत्र में अंकित करना होगा सक्षम समिति अथवा उसके किसी प्रतिनिधि को निविदादाता संस्था/संगठन के निरीक्षण का पूर्ण अधिकार होगा।
8. सफल निविदादाता/अनुबन्धकर्ता द्वारा सेवाऐं संतोषजनक प्रदान करने का दायित्व अनुबन्धकर्ता का होगा।

C.अन्य शर्ते एवं अनुदेशः—

1. **Consumer Helpline Services** में सेवाऐं देने वाले व्यक्तियों की योग्यता उच्च गुणवत्ता की होगी।
2. निदेशक, उपभोक्ता मामले विभाग, जयपुर द्वारा अनुबन्ध की अवधि के दौरान कारण अवगत कराते हुए या बिना अवगत कराये 30 दिवस का नोटिस देकर अनुबन्ध को समाप्त किया जा सकता है। इस सम्बन्ध में अनुबन्धकर्ता को किसी भी प्रकार का हर्जा—खर्चा नहीं दिया जावेगा।
3. सफल निविदादाता को दर अनुमोदित करने से 10 दिवस की अवधि में निविदा राशि का 0.25 प्रतिशत राशि के नॉन ज्यूडिशियल स्टाम्प पर अनुबंध प्रस्तुत करना होगा।
4. निविदादाता को राजस्थान लोक उपापन में पारदर्शिता नियम 2013 के नियम 80(2) में वर्णित सत्यनिष्ठ संहिता का पालन करना होगा।
5. किसी भी निविदादाता को राजस्थान लोक उपापन में पारदर्शिता नियम 2013 के नियम 81(3) में वर्णित हित का विरोध की स्थिति में नहीं होना चाहिए।
6. राजस्थान लोक उपापन में पारदर्शिता अधिनियम 2012 एवं नियम 2013, सामान्य वित्तीय एवं लेखा नियम में वर्णित प्रावधान, राज्य सरकार एवं निदेशक, उपभोक्ता मामले विभाग, जयपुर द्वारा समय—समय पर जारी किये जाने वाले दिशा निर्देश/आदेश जो इस निविदा आंमत्रण सूचना हेतु प्रासंगिक हो निदेशक, उपभोक्ता मामले विभाग, जयपुर एवं सफल निविदादाता द्वारा मान्य एवं बाध्यकारी होगें।

निविदादाता के हस्ताक्षर

SPECIAL TERMS & CONDITIONS:-

1. Proper and separate books of accounts shall be maintained in respect of the project and a Chartered Accountant will audit the same every year for the period ending March 31. The audited Receipt & Payment accounts, Income & Expenditure Account- and Balance sheet for the said period along with the Auditor's certificate and report shall be sent to the Department by June 30th every years.

2. The Fund allocated should strictly be used for the purpose intended and shall in no way be diverted for any other purpose.

3. Quarterly progress reports of the progress/implementation should be submitted to the Department. Grantee Institution is required to submit the performance-cum achievement reports within 3 months after the end of the financial year.

4. The organization shall maintain a record of all assets-physical and intellectual, acquired developed/wholly or substantially out of financial assistance given from the Consumer Welfare Fund. Such assets except those declared as obsolete and unserviceable or condemned in accordance with the procedure laid down in the General Financial and Accounts Rules, shall not be disposed off, encumbered or utilized for purpose other than those for which the grants were given, without prior written sanction. Should the organization cease to exist at any time such assets will revert to the Government. The grantee organization will maintain the following documents:-

   (i) Assets register reflecting the date of purchase, value and registration particulars, if any

   (ii) Project register reflecting the title of the project, source of funding, date of santion, time frame for the completion, location of the project, beneficiary coverage etc.

   On completion of a project, or its earlier termination the Department may direct transfer of these assets to the Department or any other person/body as authorized by it.

5. DEPARTMENT shall have the right to call for drawings; specification and other data, necessary to enable the transfer of technical know how to other parties, and the Project Holder shall supply all the required information without any charge.

6. Any person wishing to publish papers based on the research work done under the project shall obtain prior approval of Department and also acknowledge the financial support received from the Department for the same.

7. The Project Holder/VCO shall not unilaterally re-appropriate funds available for different items in the project, i.e. amount sanctioned for one item shall not be spent on another item without prior written consent/approval of the Department.

8. Where :-

   (a) The grantee employs more than 20 persons on a regular basis and, at least 50% of its recurring expenditure is met from Central Govt. grant and,

   (b) The body is a registered Society" or co-operative institution and is" in receipt of a general purpose annual grant .' of Rs. 20 lakhs or above' from the consolidated fund of India, The grantee shall provide for reservation to *SC/ST 108G* in posts and services under its control on the lines indicated by the Government of India.

7

निविदाता के हस्ताक्षर

9. In case of any change in the management of the VCO, the new management body of the VCO would also be bound by the Department's Terms & Conditions for the project and an undertaking to this effect from the VCO will be essential.

Any change in the composition of the management committee at any stage after submission of the proposal shall be reported forthwith to the Department within 15 days.

10. The Grantee shall arrange to prominently display all the details of the Project with sponsoring Agency's name and release of funds etc. for generating awareness about the project.

11. Salaries to all the project staff shall be made by A/c payee cheque. If the grant in aid is more than 50% of the grantee organization's recurring expenditure, terms and conditions of service of the project staff should not exceed what is prescribed for similar employees of the Central Government.

12. The accounts of all grantee institutions/organizations shall be open to Inspection by the sanctioning Authority and audit, both by the C&AG under provisions of CAG (DPC) ACT 1971 and internal audit by Pr.A.O. of the Ministry/Department whenever the institution is called upon to do so. The accounts of the' grantee institution/organization shall be audited by C &AG under section 14 of the Comptroller and Auditor General (Duties, Powers and Conditions of Service) Act 1971, if the grants or loans to the institution in a financial year are not less than Rs. 25 lakhs and also not less than 75% of the total expenditure of the institution. The accounts may also be audited by the Comptroller and Auditor General of India if the grants or loans in a particular year exceed Rs. One Crore. Where the accounts are so audited by the C&AG in a financial year, he shall continue to audit the accounts for a further period of 2 years, notwithstanding that the conditions outlined above are not fulfilled.

In all other cases the organization shall get its accounts audited from Chartered Accountants of its own choice.

13. Annual reports and audited accounts of the institutions will have to be submitted to the Department in Hindi & English in required quantities by the grantee to be laid on the Table of both -the Houses of parliament within 9 months of the close. of the succeeding financial year of the grantee institution in terms of Rule 212 (2) (I) *(II)* of GFR, if:-

(a) The recurring grant is Rs. 25 lakhs and above 'or

(b) The non-recurring 'grant is Rs. 50 lakhs and above as one time assistance. However, the grantee institution will have the option to maintain a separate account-for, the grant and submit an annual report and audited accounts in respect of this grant only.

14. The sanction accorded by Department will have to be accepted within 45 days from the date of the issue of the Sanction order supported with the original resolution of the organization. Failure to send communication of acceptance within the stipulated time will render the proposal liable for rejection.

15. After release of grant in the event of the grantee failing to comply with the conditions or committing breach of the conditions of the bond, the signatories to the bond, shall be jointly and severally liable to refund to the Department whole or part of the grant with interest at 10% per annum thereon or the sum specified under the Bond.

16. (a) In respect of recurring grants the Department will release any amount-sanctioned for the subsequent financial year only after submission of utilization certificates on a provisional basis in respect of grants of the preceding financial year. Release of grant in excess of 75% of the total amount for the subsequent financial year will be made only

निविदाता के हस्ताक्षर

after submission of final utilization certificates and the annual audited accounts relating to grants in aid released in the preceding year.

17. The Project Holder VCO, where necessary, shall seek approval 'for extension of the Project not later than three months before the terminal date as originally visualized. Where the Project Holder has not obtained in writing, permission from DEPARTMENT to extend the duration of the project, the certificate of utilization of funds together with the audited accounts referred shall be furnished within three months of the terminal date of the Project as originally visualized.

18. The Project Holder shall open a separate Bank Account for all aid from·. Department for the project and shall inform the name of the Bank-and Account No. to the Department.

19. DEPARTMENT shall have the power to recall the whole or part of the funds released in case of breach of any of the above-mentioned conditions or a diversion of funds for other purposes or any inaction, inadequate progress or non-utilization of funds, along with interest accrued thereon, after giving an opportunity to the grantee to show cause.

20. It is the essence of the contract that the funds of Department are "Public Funds" meant for enhancing Consumer Protection and Awareness and the aid is being given to Project Holder in solemn trust that the same will be used honestly prudently and in public interest strictly for the Project in accordance with these terms and conditions.

21. The Project Holder shall refund to the Department such part of the amount released *with interest accrued thereon* as remains unutilized on expiry of the Project period or earlier when the amount is no longer required for the purpose for which it was released.

22. The Utilization Certificate should be submitted within 12 months of the closure of the financial year. Where such certificate is not received from the grantee within the prescribed time the Department will be at liberty to black list the Institution or Organization from any future grant, subsidy or other type of Financial support from the Government.

    The UC should be accompanied by a report disclosing whether the specified quantifiable and qualitative target that should have been reached against the amount utilized were in fact reached and if not reasons therefore. This should contain an output based performance assessment instead of input based performance VCO will furnish a Utilization Certificate for the grant in the performa prescribed in Annexure III duly certified by CA.

23. The project is not transferable and the Project Holder shall not entrust the Implementation of the work for which the aid has been sanctioned by the DEPARTMENT to any other person or institution. Any case of sub contracting shall result in immediate punitive action.

निविदाता के हस्ताक्षर

निविदा की अन्य शर्ते एवं निबंधन :-

01. निविदा की लागत

(i) प्रदान की जाने वाली सेवाऐं एवं उनकी अनुमानित लागत निम्नप्रकार है:-

क्र.सं.	कार्य/सेवाऐं (Scope of Work)	अनुमानित लागत
1.	निदेशक उपभोक्ता मामले विभाग, जयपुर कार्यालय में स्थित उपभोक्ता सेवा केन्द्र के संचालन हेतु सफल संस्थान/संगठन द्वारा उपभोक्ताओं की शिकायतों के संबंध में संलग्न अनुसूची-जे के अनुसार सेवाऐं प्रदान करना।	भारत सरकार/राज्य सरकार से उपभोक्ता सेवा केन्द्र संचालन के संबंध में उपलब्ध कराये जाने वाले श्रम व संसाधन बाबत उल्लेखित शर्तो के अनुसार अनुमानित राशि 20.00 लाख

(ii) Bid Security निर्धारण अनुमानित लागत के 2% के बराबर किया जायेगा।

(iii) निविदादाता द्वारा प्रस्तुत दरों में एक्साईज एवं अन्य कर (वैट/बिक्रीकर अतिरिक्त) सम्मिलित होगें तथा इसमें वैट/बिक्रीकर को अलग से दर्शाना होगा। इसका भुगतान आपूर्ति के समय प्रभावी नियमों के अनुसार होगा।

(iv) विभाग द्वारा किसी निविदादाता को वैट/बिक्रीकर की छूट के लिए फॉर्म "सी" एवं "डी" जारी नहीं किया जावेगा।

(v) दरें नियत स्थान पर शब्दों एवं अंको दोनों में लिखी जाएगी। दरों में राज्य /केन्द्रीय बिक्री कर पृथक से दिखाया जाना अनिवार्य है।

(vi) निविदादाता द्वारा प्रस्तुत दरों में अंकों एवं शब्दों में वर्णित दरों में अन्तर नहीं होना चाहिए। अन्तर होने की स्थिति में, जो भी दर कम होगी, उस पर विचार किया जावेगा।

(vii) दरें गन्तव्य स्थान तक एफ.ओ.आर. उद्धत की जानी चाहिये तथा उसमें सभी अनुषांगिक प्रभारों (Incidental Charges) को शामिल करना होगा। किन्तु केन्द्रीय/राजस्थान बिक्री कर को शामिल न करके इन्हें अलग से दिखाया जाएगा। स्थायी प्रदायों (Supplies) के मामले में दरों में समस्त कर आदि शामिल होगें तथा सरकार द्वारा कोई गाडी भाडा, कार्टेज या परिवहन प्रभारों का भुगतान नहीं किया जाएगा। माल/सेवाओं की सुपुर्दगी एफ.ओ.आर डेस्टीनेशन पर दी जायेगी। अतः इन दरों में स्थानीय करों आदि को शामिल नहीं किया जाएगा।

(viii) Single Rates should be quoted in financial bid (Online).

(ix) इच्छुक संस्था/संगठन निविदा प्रस्तुत करने से पूर्व विभाग द्वारा आयोजित मीटिंग में भाग ले सकते है जिनसें प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में विस्तार पूर्वक बातचीत की जावेगी। इस संबंध में यदि उनके कोई उपयुक्त सुझाव प्राप्त होते है तो उन्हें सम्मिलित करते हुए पुनः संशोधित निविदा के रूप में आमंत्रित किया जा सकेगा। यह बैठक उपभोक्ता मामले विभाग, आर.टी.डी.सी. (मुख्यालय), प्रथम तल, रेलवे स्टेशन के सामने, जयपुर पर आयोजित की जावेगी।

02. दरों की तुलना :-

राजस्थान की फर्मो द्वारा उद्धत दरों में सें राजस्थान बिक्री कर के तत्व को हटा दिया जाएगा तथा राजस्थान के बाहर की फर्मों की दरों में केन्द्रीय बिक्रीकर के तत्व को शामिल किया जाएगा। ऐसे मामलों में यदि राजस्थान की फर्मो द्वारा विक्रय हेतु प्रस्तावित किसी सेवा/वस्तु व मूल्य (राजस्थान बिक्रीकर के तत्व को कम करने पर) राजस्थान के बाहर की फर्म के मूल्य (केन्द्रीय बिक्रकर के मूल्य को शामिल करते हुए) के बराबर या उससे कम है, तो वस्तु/सेवा का क्रय राजस्थान की फर्म से किया जाएगा।

03. विधि मान्यता-

निविदायें, उनके खोले जाने के दिनांक से एक वर्ष तक के लिए विधि मान्य होगी। आपसी सहमति के आधार पर अनुमोदित दरों पर सेवा अवधि को अगले छः माह के लिये बढाया जा सकेगा।

04. निविदादाता को इन शर्तो के किसी भाग, स्पेसिफिकेशन, डिजाइन आदि के आशय (Interpretetion) के बारे में कोई संशय हो, तो वह ऐसे बिन्दुओं/तथ्यों के सम्बन्ध में स्वयं या अपने अधिकृत प्रतिनिधि के माध्यम से प्री-बिड़ मीटिंग में समाधान प्राप्त कर सकेगा।

निविदादाता के हस्ताक्षर

05. निविदादाता अपनी संविदा को या किसी सारवान भाग को किसी अन्य एजेन्सी के लिए नहीं सौपेगा या उप–भाडे (सब–लैट) पर नहीं देगा।

06. निरीक्षण :–

A. कय समिति /उसका विधिवत् अधिकृत प्रतिनिधि सभी युक्तियुक्त उचित समय पर प्रदायकर्ता के परिसर का निरीक्षण कर सकेगा एवं संस्था/संगठन का निरीक्षण एवं जांच करने की शक्ति रखेगा।

B. निविदादाता अपने संस्था/संगठन कार्यालय के परिसर एवं वर्कशाप का जहाँ पर निरीक्षण किया जा सकता है, पूर्ण पता उस व्यक्ति के नाम व पते के साथ देगें जिससे उस प्रायोजन के लिए सम्पर्क करना होगा।

07. सुपुर्दगी अवधि :–

निविदादाता, जिसकी निविदा स्वीकार की जाएगी वह Consumer Helpline संबंधी सेवाऐं आदेश की तारीख से 15 (पन्द्रह) दिवस के अन्दर प्रारम्भ की जावेगी। निर्धारित अवधि में कार्य प्रारम्भ नहीं किये जाने पर परिनिर्धारित क्षति अनुबंधकर्ता (निविदादाता) द्वारा देय होगी, उपरोक्त के पश्चात भी अनुबन्धकर्ता द्वारा यदि सेवाऐं प्रारम्भ नहीं की जाती है तो अनुमोदित फर्म की रिस्क एवं कोस्ट पर अन्य संस्था/संगठन से सेवाऐं प्राप्त कर ली जावेगी। अन्तर राशि की वसूली आदेशित फर्म से की जावेगी अथवा जमा धरोहर राशि से कर ली जावेगी।

08. रद्द करना :–

A. प्रदान की गई सेवाओं के निरीक्षण या परीक्षण के दौरान जो Consumer Helpline संबंधी सेवाऐं या उनका कोई भाग सन्तोषजनक नहीं पाया जायेगा तो उन्हें रद्द किया जाएगा तथा निविदादाता द्वारा उन्हें क्रेता अधिकारी/विभाग द्वारा निश्चित किए गए समय के भीतर अपनी स्वयं की लागत पर बदलना होगा।

B. रद्द की गयी Consumer Helpline सेवाओं को निविदादाता द्वारा उन्हें रद्द करने की सूचना प्राप्त करने से 7 दिन के भीतर सेवा केन्द्र से हटाना होगा। इसके बाद केता अधिकारी किसी भी प्रकार की हानि, कमी या क्षति के लिए उत्तरदायी नहीं होगा तथा उसके निविदादाता की जोखिम एवं उसके लेखे पर उन सेवाओं को जिन्हें यह उचित समझे, परिवर्तित करने का अधिकारी होगा।

09. प्रदाय देय संविदा को, यदि सेवाओं की सप्लाई केता अधिकारी की सतुष्टि के अनुसार नहीं की जाती है तो निविदादाता को सुनवाई का एक युक्तियुक्त अवसर देने के बाद केता अधिकारी किसी भी समय निराकृत **(Repudiate)** करने के कारणों को अभिलिखित करेगा।

10. निविदादाता का उसके प्रतिनिधि की ओर से प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से अपना पक्ष समर्थन करना/कराना, एक प्रकार की अर्नहता (Disqualification) होगी।

11. यदि केता अधिकारी किन्हीं निविदत्त सेवाओं की प्राप्ति नहीं करता है या निविदा प्रपत्र में निर्दिष्ट मात्रा से कम मात्रा में प्राप्त करता है तो निविदादाता किसी क्षतिपूर्ति का क्लेम करने के लिए अधिकृत नहीं होगा।

12. Deduction in case of variation in Specification beyond permissible limits:

A. Consumer Helpline Services having specifications below prescribed norms shall not be accepted and shall be liable for rejection and shall be taken back by the Demurrage Charges @ Rs. 1000 per day Shall be recovered from the supplier.

B. if any case of exigency, the same may be considered and proportionate deduction shall be made from the payment.

13. **Director, Consumer Affairs Department, Jaipur** reserves the right to Conduct sudden/random inspection of the supplied services to check the quality of supplied services at Consumer Helpline Center even after the final payment. if qualities of

निविदाता के हस्ताक्षर

supplied services are not found up to the mark, rejected services can be deform (विकृतकरना) and same may be given to bidder/service provider, if the supplier would not take the rejected services within 7 days then Deputy Director, Consumer Affairs Department, Jaipur Rajasthan is free to detach the same on the cost of supplier. The suitable deduction shall be made from the bill. The decision of the **Director, Consumer Affairs Department,** Jaipur will be final a binding to the supplier firm in this regard claim of any supplier shall not be accepted.

14. Verification:- Verification of services could be done on random basis at **Director, Consumer Affairs Department,** Jaipur.
15. No increase in central excise duty/Service Tax shall be allowed on the basis of increase in turnover.
16. <u>भुगतान:--</u>
    1. प्रदत्त सेवाओं के पेटे भुगतान हेतु बिल निदेशक, उपभोक्ता मामले विभाग जयपुर के नाम से कार्यालय में प्रस्तुत किये जावेंगे। आपूर्तिकर्ता निविदादाता/बिडदाता को भुगतान संबंधित कार्यालयों को आपूर्ति की गई सेवाओं के सन्तोषजनक हालत में एवं अनुमोदित गुणवत्ता के अनुसार सेवाऐं अधिकृत अधिकारी से प्रमाणित कराने के उपरान्त बिल दो प्रतियों में प्रस्तुत करने पर किया जावेगा।
    2. विभाग द्वारा फर्म के बिलों से नियमानुसार वैट/बिक्रीकर/आयकर राशि की कटौती की जावेगी।
    3. जब तक पक्षकारों के मध्य, अन्यथा सहमति न हो जाए, प्रदत्त की गई सेवाओं के लिए भुगतान निविदा/बिड दाता केता अधिकारी के उचित प्रारूप में सामान्य वित्तीय एवं लेखा नियमों के अनुसार बिल प्रस्तुत करने पर किया जाएगा।
    4. विवादास्पद सेवाओं के संबंध में, उप निदेशक, उपभोक्ता मामले विभाग जयपुर के निर्णयानुसार राशि को रोका जाएगा तथा उस विवाद का निपटारा हो जाने पर उसका भुगतान कर दिया जाएगा।
17. <u>बोली/निविदा प्रतिभूति राशि **(Bid Security Amount)**</u>

    A. <u>बोली/निविदा प्रतिभूति राशि **(Bid Security Amount):-Bid Security** का निर्धारण अनुमानित लागत के 2% के बराबर किया जायेगा।</u>
    निविदा के साथ निविदा प्रतिभूति प्रस्तुत की जाएगी। निविदा प्रतिभूति राशि के बिना निविदाओं पर विचार नही किया जायेगा। यह राशि उप निदेशक, उपभोक्ता मामले विभाग जयपुर के पक्ष में बैंकर चैक, मांगदेय ड्राफ्ट या ई.जी.आर.ए.एस. के माध्यम से, किसी भी एक रूप में जमा करानी होगी।

    B. निविदा प्रतिभूति राशि का प्रतिदाय **(Refund of BID Security Amount):-** की असफल निविदादाता की बोली प्रतिभूति राशि निविदा को अन्तिम रूप से स्वीकार्य करने के बाद यथा शीघ्र लौटायी जाएगी।

    C. <u>निविदा प्रतिभूति राशि से छूटः--</u> जो फर्म आयुक्त उद्योग विभाग, सरकार के पास पंजीकृत है उन्हें उन मदों के सम्बन्ध में जिनके लिये वह उस रूप में पंजीकृत है, निविदा प्रतिभूति राशि नियमानुसार जमा करानी होगी। किन्तु राजस्थान के सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम एन्टरप्राईजेज उद्योग इकाईयों जो आयुक्त उद्योग विभाग, राज, जयपुर द्वारा पंजीकृत है। निर्धारित निविदा प्रतिभूति/कार्य सम्पादन प्रतिभूति राशि के अभाव में प्राप्त निविदाओं पर विचार नहीं किया जावेगा।

    D. उपक्रम निगम स्वायत्तशाषी निकाय, रजिस्टर्ड समितियां, सहकारी समितियां, जो सरकार, सरकारी उपक्रमों एवं संघ सरकार एवं राजस्थान की कंपनियों द्वारा नियन्त्रित/प्रबन्धित है। उक्त से निविदा प्रतिभूति राशि/कार्य संपादन प्रतिभूति राशि नहीं ली जाएगी।

    E. अनुमोदन की प्रतीक्षा करने वाली या रद्द की गयी या संविदाओं के पूर्ण हो जाने के कारण विभाग/कार्यालय के पास जमा निविदा प्रतिभूति राशि/कार्य संपादन प्रतिभूति राशि को नई निविदाओं के लिए निविदा प्रतिभूति राशि/कार्य संपादन प्रतिभूति राशि के प्रति समायोजन नहीं किया जायेगा। तथापि, यदि निविदाओं को पुनः आंमत्रित किया जाता है तो निविदा प्रतिभूति राशि को उपयोग में लिया जा सकता है।
18. <u>बोली/प्रतिभूति राशि का समपहरण **(Forfeiture of Earnest Money)**</u>) :– बोली प्रतिभूति राशि को निम्नलिखित मामलों में समपहृत कर लिया जाएगाः–

निविदाता के हस्ताक्षर

A. जब निविदादाता निविदा खोलने के बाद किन्तु निविदा को स्वीकार के पूर्व प्रस्ताव को वापस लेता है या उसमें रूपान्तरण (Modification) करता है।

B. जब निविदादाता विनिर्दिष्ट समय के भीतर विहित वापसी करार को यदि कोई हो, निष्पादित नहीं करता है।

C. जब निविदादाता प्रदायगी के लिये आदेश देने के बाद कार्य संपादन प्रतिभूति राशि जमा नहीं कराता है।

D. जब वह विहित समय के भीतर सप्लाई आदेश के अनुसार सेवाऐं प्रदान करने में असफल रहता हो।

Bid Security Shall be 2% of the estimated value of offered quantity (the estimated value is taken for 20.00 Lakh). In case of small scale industries of Rajasthan it shall be 05.% of the quantity offered for supply and in case of sick industries, other than small Scale industries, Whose cases are pending with Board of Industrial and Financial Reconstruction, it Shall be 1% of the value of bid. Concessional bid security may be taken from registered bidders as specified by the state government. Every bidder, if not exempted, participating in the procurement process shall be required to furnish the bid security as specified in the notice inviting bids. A bid securing declaration shall be taken from Departments of the State Government and Undertakings.

Corporations, Autonomous bodies Registered Societies, Cooperative Societies Which are owned or controlled or managed by the State Government undertaking of the Central Government Bid securing declaration shall necessarily accompany the sealed bid. The bid security may be given in the form of a banker's cheque or demand draft.

Tender without appropriate BID SECURITY Shall not be accepted. The Bid Security must remain valid Thirty days beyond or extended validity period of the bid.

The bid Security of unsuccessful bidders shall be refunded soon after final acceptance of successful bid and signing of Agreement and submitting performance security.

The Bid security taken from a bidder shall be forfeited in the following cases namely:-

(a) When the bidder Withdraws or modifies its bid after opening of bids;

(b) When the bidder does not execute the agreement, if any, after placement of supply/work order within the specified period;

(c) When the bidder fails to commence the supply of the goods or service or execute work as per supply/work order within the time specified;

(d) When the bidder does not deposit the performance security within the said period.

(e) if the bidder breaches any provision of code of integrity prescribed for bidders specified in the Act and Chapter VI of these rules.

कुल निविदा मात्रा अनुसार रूपये 20.00 लाख धनराशि का आकलन किया गया है। निविदादाता उक्त आधार पर ऑफर मात्रा के मूल्य की 2 प्रतिशत अथवा निविदा शर्तो में वर्णित अनुसार अमानत राशि (Bid Security) जमा कराई जानी है।

निविदाता के हस्ताक्षर

19. करार एवं कार्य संपादन प्रतिभूति **(Performance Security):-**

A. सफल निविदादाता को आदेश के प्राप्त होने के 10 दिन की अवधि के भीतर निर्धारित प्रारूप में एक करार पत्र निष्पादित करना होगा तथा जिन सेवाओं के लिये निविदाएं स्वीकार की गई है, उनके मूल्य का 5 प्रतिशत राशि कार्य सम्पादन प्रतिभूति के रूप में जमा करानी होगी।

B. कार्य सम्पादन प्रतिभूति निम्नलिखित प्ररूपों मे से किसी एक में प्रस्तुत की जायेगी:-

(a) "ई.जी.आर.एस. के माध्यम से जमा"

(b) किसी अनुसूचित बैंक का बैंक ड्राफ्ट या बैकर चैक,

(c) राष्ट्रीय बचत पत्र और राजस्थान में किसी डाकघर द्वारा अल्प बचत के प्रोन्नयन के लिए राष्ट्रीय बचत स्कीमों के अधीन बंधक रखी जा सकती हो। निविदा के समय वे उनके समर्पण मूल्य पर स्वीकार की जायगी और मुख्य डाकपाल के अनुमोदन से औपचारिक रूप से संस्था के नाम अंतरित की जायेगी।

(d) किसी अनुसूचित बैंक की गारंटी/गारंटियाँ। यह जारी करने वाले बैंक से सत्यापित करायी जायेगी।

(e). किसी अनुसूचित बैक नियत जमा रसीद (एफडीआर)। यह निविदादाता के खाते विभाग (उपनिदेशक, उपभोक्ता मामले विभाग, जयपुर) के नाम होगी और निविदादाता द्वारा अग्रिम रूप से उन्मोचित की जायेगी। विभाग नियत जमा रसीद को स्वीकार करने से पूर्व यह सुनिश्चित करेगा की निविदादाता बैंक की ओरसे विभाग को संबंधित निविदादाता की सहमति के अपेक्षा के बिना, नियत जमा रसीद का मांग पर संदाय/समयपूर्व संदाय करने कावचन देता है। कार्य संम्पादन प्रतिभूति के समपहरण की दशा में नियत जमा ऐसी जमा नियत जमा पर अर्जित ब्याज के साथ समपहृत कर ली जायेगी।

C. निविदा के समय जमा करायी गयी बोली प्रतिभूति राशि को निविदादाता के आवेदन पर कार्य सम्पादन प्रतिभूति की राशि के लिये समयोजित किया जायेगा।

D. कार्य सम्पादन प्रतिभूति के संबंध में आयुक्त उद्योग विभाग, राजस्थान के पास सूक्ष्म लघु एवं मध्यम एन्टरप्राईजेज के रूप में पंजीकृत है उन्हें उन मदों के सम्बंध में जिनके लिये वह उस रूप में पंजीकृत है, कार्य सम्पादन प्रतिभूति राशि नियमानुसार जमा करानी होगी।

E. केन्द्र सरकार एवं राजस्थान सरकार के उपक्रम निविदा प्रतिभूति राशि/सम्पादन प्रतिभूति जमा कराने से मुक्त होंगे।

F. सम्पादन प्रतिभूति का समपहरण (Performance Security):- कार्य सम्पादन प्रतिभूति राशि को पूर्ण या आंशिक रूप से निम्नलिखित मामलों में समपहृत किया जायेगा :-

(a) जब निविदा की शर्तों का उल्लघन किया गया हो।

(b) जब निविदादाता सम्पूर्ण सप्लाई सन्तोषजनक ढंग से करने में असफल रहा हो।

(c) प्रतिभूति निक्षेप को समपहृत करने के मामले में युक्तियुक्त समय पूर्व नोटिस दिया जाएगा। इस सम्बन्ध में केता अधिकारी का निर्णय अन्तिम होगा।

G. करार पत्र को पूर्ण करने एवं उस पर स्टॉम्प लगाने का व्यय निविदादाता द्वारा वहन किया जाएगा तथा विभाग को उस करार पत्र की एक निष्पादित स्टॉम्प शुदा मूल प्रति निःशुल्क प्रस्तुत की जायेगी। जिसकी सत्यापित फोटो प्रति सफल निविदादाता को उपलब्ध करायी जायेगी।

20. Performance security- The amount of performance security shall be 5% of the amount of supply order in case of small scale industries of Rajasthan it shall be **one** percent of the amount of quantity ordered for supply of services and in case of sick Industries. Other than small scale industries, whose cases are pending before the Board of Industrial and Fnancial Reconstrution (BIFR), it shall be **two** percent of the amount of supply order. Performance security shall be furnished within 10 days from the date of issue of purchase order in any one of the following form-

निविदाता के हस्ताक्षर

A. Bank Draft or banker's Cheque of a scheduled bank;
B. Performance security can be deposited by way of DD/B.C/Bank guarantee. Performance security shall remain valid for a period of sixty days beyond the date of completion of contractual obligations of the bidder. This shall be returned after successful completion of the contract. in case non fulfillment of the contract, security amount so deposited can be forfeited in part or full Decision of the Dupty Director , Consumer affairs, Jaipur in charge in this regard shall be final No interest shall be paid on such deposit. no adjustment of any previous balance against BID SECURITY will be allowed.

21. निविदा प्रपत्र में सेवा प्रदान करने के लिए विनिर्दिष्ट समय अवधि को संविदा के सार रूप में समझा जाएगा।

22. परिसमापित नुकसानी:–

A. परिनिर्धारित क्षति (लिक्विडेटेट डेमेजज) के साथ प्रदत्त सेवा अवधि में वृद्धि करने के मामले में, वसूली निम्नलिखित प्रतिशतता के आधार पर उन सेवा मूल्यों के लिए की जाएगी जिनकी निविदादाता सप्लाई करने में आवश्यक असफल रहा है:–
(a) विहित प्रदत्त सेवा अवधि की एक चौथाई अवधि तक के विलम्ब के लिए 2.5 प्रतिशत।
(b) एक चौथाई अवधि से अधिक किन्तु विहित अवधि की आधी अवधि के लिये 5.00 प्रतिशत।
(c) आधी अवधि से अधिक किन्तु विहित अवधि की तीन चौथाई अवधि के लिये 7.5 प्रतिशत ।
(d) विहित अवधि की तीन चौथाई से अधिक एवं 100% अवधि के विलम्ब तक के लिये 10%

B. विलम्ब की अवधि की गणना करते समय आधे दिन से कम भाग को छोड़ दिया जायेगा।

C. परिनिर्धारित क्षति की अधिकतम राशि 10 प्रतिशत होगी।

D. यदि प्रदायकर्ता (Supplier), किन्ही बाधाओं के कारण संविदान्तर्गत सेवा प्रदान करने हेतु उसे पूरा करने के लिए समय में वृद्धि कराना चाहता है, तो वह लिखित में उस प्राधिकारी को आवेदन करेगा, जिसने प्रदायगी अवधि हेतु आदेश दिया है, किन्तु वह उसके लिये निवेदन बाधा से घटित पर तुरन्त उसी समय करेगा न कि सेवा प्रदान करने की निर्धारित तारीख के बाद करेगा।

E. यदि सेवा प्रदत्त करने में उत्पन्न हुई बाधा निविदादाताओं के नियंत्रण से परे कारणों से हुई तो सुपुर्दगी की अवधि में वृद्धि नियमानुसार परिनिर्धारित क्षति सहित या रहित की जा सकेगी।

F. राशि की कटौती फर्म के लम्बित भुगतान/कार्य सम्पादन प्रतिभूति राशि में से की जावेगी।

23. वसूलियाँ :– परिनिर्धारित क्षति की वसूली साधारण रूप से बिलों में रोकी जाएगी। सेवाओं में कमी होने पर उसकी राशि को भी रोका जा सकेगा तथा यदि सेवा प्रदाता सन्तोषजनक ढंग से उनको नहीं बदलता है तो परिनिर्धारित क्षय (लिक्वीडेटेड डेमेजेज) के साथ वसूली उसकी देय राशि (Dues) एवं विभाग के पास उपलब्ध कार्य सम्पादन प्रतिभूति से की जाएगी।

24. निविदाताओं को यदि आवश्यक हो तो आयात लाइसेंस प्राप्त करने के लिए अपनी स्वयं की व्यवस्था करनी होगी।

25. यदि निविदादाता ऐसी शर्तो को आरोपित करता है जो इसमें वर्णित शर्तो के अतिरिक्त है या उनके विरोध में है, तो उसकी निविदा का संक्षिप्त रूप में कार्यवाही कर रद्द कर दिया जाएगा, जब तक कि केता अधिकारी द्वारा जारी किये गये निविदा स्वीकृति के पत्र में विशेष रूप से उल्लेखित न किया गया हो।

26. केता अधिकारी किसी भी निविदा को जो आवश्यक रूप से न्यूनतम दर की निविदा नहीं है, स्वीकार करने, बिना कोई कारण बतलाये, किसी भी निविवा को रद्द करने या जिन वस्तुओं के लिए निविदादाता ने निविदा दी है, उन सबके लिये या किसी एक या अधिक के लिये निविदा को स्वीकार करने या एक फर्म/सप्लायर से अधिक सामान की मदों को विपरित करने के अधिकार को अपने पास आरक्षित रखेगा।

27. ई–निविदा की अन्य शर्ते एवं निबंधन :– अन्य शर्ते तथा संशोधन राज्य के सामान्य वित्तीय एवं लेखा नियमों तथा राजस्थान लोक उपापन में पारदर्शिता अधिनियम 2012 (The Rajasthan Transparency in public procurement Act,2012) एवं राजस्थान लोक उपापन में पारदर्शिता नियम 2013 (The Rajasthan Transparency in public procurement Rules 2013) में वर्णित प्रावधानों व शर्तो के अनुसार होगी। इस संबंध में सामान्य वित्तीय एवं लेखे नियमों एवं राजस्थान लोक उपापन में पारदर्शिता अधिनियम,2012 (The

निविदाता के हस्ताक्षर

Rajasthan Transparency in public procurement Act,2012) एवं राजस्थान लोक उपापन में पारदर्शिता नियम, 2013 (The Rajasthan Transparency in public procurement Rules,2013) की जानकारी, निविदादाता राजस्थान सरकार (वित्त विभाग) की वैबसाईट के माध्यम से कर सकते हैं।

28. यदि संविदा के निर्वचन (Interpretation) आशय या संविदा की शर्तों के उल्लंघन के सम्बन्ध में कोई विवाद उत्पन्न होता है तो यह प्रकरण विभागाध्यक्ष को भेजा जाएगा एवं इसमें अन्तिम निर्णय विभागाध्यक्ष का ही होगा, जो कि निविदादाता को मान्य होगा।

29. निविदा प्रक्रिया में तकनीकी रूप से सफल निविदादाताओं के ही वित्तीय प्रस्ताव खोले जाएंगे।

30. निविदा के सम्बन्ध में यदि कोई नवीन विशेष परिस्थिति/बिन्दु उत्पन्न होते हैं जिनका उल्लेख इन शर्तो में नहीं है उन मामलों के सम्बन्ध में प्रचलित नियमों के आधार पर निर्णय लिया जावेगा। यदि नियमों में भी कोई समाधान उपलब्ध नहीं होता है तो विभागाध्यक्ष द्वारा निर्णय लिया जाऐगा जो कि अन्तिम रूप से मान्य होगा।

31. समस्त विधिक कार्यवाही, यदि संस्थित किया जाना आवश्यक हो, तो किसी भी पक्षकार सरकार या निविदादाताओं द्वारा जयपुर (राजस्थान) में स्थित न्यायालयों में ही पेश की जायेगी। साथ ही बात पर भी सहमति देते है कि मेरे/हमारे द्वारा निविदा के साथ संलग्न किये गये समस्त दस्तावेजों की प्रमाणिकता की जांच/मेरे/हमारे द्वारा अपने स्तर पर कर ली गयी है। सभी दस्तावेज विधिक/प्रक्रियात्मक/मौलिक रूप से सही है। यदि निविदा प्रक्रिया या निविदा प्रक्रिया के पश्चात् किसी भी स्तर पर उक्त दस्तावेजों की प्रमाणिकता असिद्ध होती है तो इसके लिए मैं/हम पूर्ण रूपेण उत्तरदायी रहूंगा/रहेंगे एवं इसके लिए विभाग किसी भी स्तर पर किसी भी समय बिना नोटिस दिये हमारी उत्तरदायी रहूंगा/रहेंगे एवं इसके लिए विभाग किसी भी स्तर पर किसी भी समय बिना नोटिस दिये हमारी निविदा/अनुबंध को निरस्त करने/हमारे विरूद्ध कानून/विधि सम्मत दण्डात्मक कार्यवाही करने के लिए सक्षम होगा।

32. **Estimated Value of Tender :-** The value 20.00 Lakh mentioned in the Tender notice is an policies. The Director, Consumer Affairs Deparment, Jaipur reserves the right to change the specification, size and quantity any time during the contract period. If the management decides to change in specifications and weight then price of equipment standard material will be reduced proportionate. Total estimated value of the tender is approximate Rs. 20.00 Lakh.

33. **Cancellation :** In case Consumer Affairs Department do not require part or entire ordered quantity, due to any reason, it may cancel the part or entire order during the period of contract and/or any extended period, for which no claim of the supplier shall be entertained.

34. Any duty, taxe etc. paid at the time of purchase shall be refunded to Consumer Affairs Department in the event of the sum being held to be not payble.

35. **Repeat Order** – The limits of repeat order shall be up 50% of the value of goods/period of the original contract.

36. **Inspection :**

A. The purchase committee of Director, Consumer Affairs Deparment, Jaipur can carry out sudden inspection of the institution/organisation of the Bidder before or during the supply contract without prior intimation. If the Factory/Office is found un-functional or the details of the plant and machinery if found otherwise than as mentioned in the tender, BID SECURITY/SECURITY DEPOSIT might be forfeited.

B. The purchase committee of Director, Consumer Affairs Department, Jaipur reserves the right to reject the bid of bidders whose report have been found unsatisfactory any

निविदाता के हस्ताक्षर

time during the supply contract or Bidders who have been debarred for any reason anytime during the supply contract.

C. Date of receipt of services at the destination shall be considered for calculating recovery of liquidated damages.

D. **Bid must be submitted in the Envelope containing the Technical Bid. The Technical Bid along with the BID SECURITY Should be kept in Technical Envelope.**

E. **Bidder should enclose certified copy of all the required document as per check list enclosed with Tender form.**

F. **Bidder should enclosed certificate showing specifying categories of his institution /organisation.**

G. **The Bidder would necessarily enclose copy of permanent registration as SSI Unit from the competent authority, if applicable,**

H. **No counter condition shall be accepted.**

I. **Income Tax, other taxes shall be deducted at source from supplier's bills, if applicable and no reimbursement of the same shall be made by Consumer Affairs Department.**

37. **Comparison of rates of firms outside and those in Rajasthan .-** While tabulating the bids of those firms which are not entitled to price preference, the element of Rajasthan Value Added tax shall be excluded from the rates quoted by the firms of Rajasthan and the element of central sales Tax shall be included in the rates of firms from outside Rajasthan for evaluation purpose.

38. **Dividing quantities among more than one bidder at the timeof award.-**
As a general rule all the quantities of the subject matter of procurement shall be procured from the bidder, whose bid is accepted. However, when it is considered that the quantity of the subject matter of procurement to be procured is very large and it may not be in the capacity of the bidder, whose bid is accepted, to deliver the entire quantity or when it is considered that the subject matter of procurement to be procured is of critical and vital nature, in such cases the quantity may be divided among the bidders, whose bid is accepted and the second lowest bidder or even more bidders in that order, in a fair, transparent and equitable manner at the rates of the bidder, whose bid is accepted as the lowest counter offer to first lowest bidder (L1) , in order to arrive at an acceptable price, shall account to negotiation. However, any counter offer therafter to second lowest bidder (L2), third lowest bidder (L3) etc, (at the rates accepted by L1) in case of splitting of quantities, as pre-disclosed in the bidding documents, shall not be deemed to be a negotiation.

39. **Execution of agreement.-** The bidder shall execute the agreement on a non judicial stamp of specified value at its cost.

40. The Special Terms and Conditions shall prevail upon where ever the same are in contradiction with the general terms and conditions in case of dispute regarding interpretation of any terms and conditions in the Tender Document the same should be got clarified by the Bidder before submitting the Tender. At any stage of the Tender decision of the Procurement Committee shall be final and binding on all the Bidders. Any request for changing of any Conditions/quoted price or inclusion of any document etc. After submitting the Tender Document unless called for by written fax shall not be entertained.

निविदाता के हस्ताक्षर

41. **Digitally** signed scandcopy of Tender document, DD of Rs. 1000/- of Tender document, DD of Rs. 500/- for E-tendering process fees, DD of earnest money and other relevant documents shall be uploaded separately.

42. please read carefully and comply:-
Annexure A: Compliance with the code of integrity and No. Conflict of interest
Annexure B: Declaration by Bidders regardin Qualifications
Annexure C: Grievance Redressal during Procurement Process
Annexure D: Additional Conditions of Contract
Annexure E: Declaration by Bidder.
Annexure E: निविदादाता द्वारा घोषणा (as per SR11)
Annexure F: निविदादाता द्वारा घोषणा (not being black listed)
Annexure G: Financial bid for Consumer Helpline
Annexure H: Declaration by bidder (under Sec 7 of RTPP Act 2012)
Annexure I: Technical Bid Submission Sheet
Annexure J: Scope of Work

43. Technical bid shall be uploaded with below mention document:-
A. Digitally signed Scanned copy of Tender Document
B. Digitally signed Scanned copy of D.D. of Bid Security, processing fess, Tender form fee
C. Digitally signed Attested copy of documents mentioned in Technical Bid Check List.

Signature of the
Bidder with seal

निविदाता के हस्ताक्षर

Technical BID (CHECK LIST)
To be filled by the bidder

(Information to be provided alongwith the Tender Documents and requisite BID SECURITY. Without Bid security the Tender shall not be considered for Evaluation)

SN	Particulars	Details to be filled by bidder	Page No.
1	Procurement of	Consumer Helpline services	
2	**Name of the Owner** (Enclose verification from respective bank/Partnershhip Deed/Memorandum of Articles and Association etc.)		
3	**Address:-** **i. Office Address, Phone No, Fax No, Email** **ii. Factory Address Phone No, Fax no, Email**		
4	(a) **TIN (Registration with the sales Tax** (Enclose copy of Certificates of TIN) Should be 3 years old		
	(b) Service Tax Number		
5	**VAT/CST/Service Tax clearance certificate From the concerning commercial taxes officer with the date of issue of the certificate** (Enclose copy of certificate years 2016-17 i.e. 31-03-2017		
6	**Latest VAT challan/CST challan/Service Tax/ Return** (Enclose payment copy of latest Challan of last quarter		
7	**Income Tax Permanent Account No.** (Enclose copy of PAN No.)		
8	**BID Security** (Mention Details of DD/BC)	**DD/BC No...............** **Name of bank............**	
9	**Work Experience. Name of users to whom supplies have been made in the last Three years (Enclosed list)**		
10	**Copy of last three year audited annual accounts for turn over**		

lease Note:

1. All the copies submitted should be duly self-attested.
2. Rajasthan parties shall be given preference as per rules of Rajasthan Government.
3. If requird documents not submitted then mention the reason of non submission of documents

Signature of the
Bidder with seal

निविदाता के हस्ताक्षर

✓

Annexure A : Compliance with the code of Integrity and no Conflict of Interest

Any person participating in a procurement process shall-

(a) not offer any bribe, reward or gift or any material benefit either directly or indirectly in exchange for an unfair advantage in procurement process or to otherwise influence the procurement process;
(b) not misrepresent or omit that misleads or attempts to mislead so as to obtain a financial or other benefit or avoid an obligation;
(c) not indulge in any collusion, Bid rigging or anti-competitive behavior to impair the transparency, fairness and progress of the procurement process;
(d) not misuse any information shared between the procuring Entity and the Bidders with an intent to gain unfair advantage in the procurement process;
(e) not indulge in any coercion including impairing or harming or threatening to do the same, directly or indirectly to any party or to its property to influence the procurement process;
(f) not obstruct any investigation or audit of a procurement; process;
(g) disclose conflict of interest if any; and
(h) disclose any previous transgressions with any Entity in india or any other country during the last three years or any debarment by any other procuring entity.

Conflict of interest;-

The Bidder participating in a bidding process must not have a conflict of interest.
A conflict of interest is considered to be a situation in which a party has interests that could properly influance that party's performance of official duties or responsibilities contractual obligations, or compliance with applicable laws and regulations.

i. A Bidder may be considered to be in Conflict of interest with one or more parties in a bidding process if, including but not limited to:

(a) have controlling partners/ shareholders in common; or
(b) receive or have received any direct or indirect subsidy from any of them; or
(c) have the same legal representative for purposes of the Bid; or
(d) have a relationship with each other, directly or through common third parties, that puts them in position to have access to information about or influence on the Bid of another Bidder, or influence the decisions of the procuring entity regarding the bidding proccss; or
(e) the Bidder participates in more than one Bid in a bidding process. Participation by a bidder in more than one Bid will result in the disqualification of all bids in which the Bidders is involved. However, this does not limit the inclusion of the same subcontractor, not otherwise participating as a Bidder, in more than one Bid; or
(f) the Bidder or any of its affiliates participated as a consultant in the preparation of the design or technical specifications of the Goods, Works or Services that are the subject of the Bid; or
(g).Bidder or any of its affiliatcs has been hired (or is proposed to be hired) by the procuring Entity as engineer-in-charge/ consultant for the contract.

निविदाता के हस्ताक्षर

Annexure B : Declaration by the Bidder regarding Qualifications

Declaration by the Bidder

In relation to my/our Bid submitted to .... for procurement of .... in response to their Notice Inviting Bids No .... Dated ....

I/we hereby declare under Section 7 of Rajasthan Transparency in Public Procurement Act, 2012, that :

1. I/we posses the necessary professional, technical, financial and managerial resources and competence required by the Bidding Document issued bt the procuring Entity;
2. I/we have fulfilled my/our obligation to pay such of the taxes payable to the Union and the State Government or any local authority as specified in the Bidding Document;
3. I/we are not insolvent, in receivership, bankrupt or being wound up, not have my/our affairs admilnistered by a court or a judicial officer, not have my/our business activities suspended and not the subject of legal proceedings for *any* of the foregoing reasons;
4. I/we do not have, and our directors and officers not have, been convicted of any criminal offence related to my/our professional conduct or the making of false statements or misrepresentations as to my/our qualifications to enter into a procurement contract within a period of three years preceding the commencement of this procurement process, or not have been otherwise disqualified pursuant to deharment proceedings;
5. I/we do not have a conflict of interest as specified in the Act, Rules and the Bidding Document, which materially affects fair competion;

Date :

Place :

Signature of bidder ....

Name ....

Designation ....

Address ....

निविदाता के हस्ताक्षर

✓

Annexure C : Grievance Redressal during Procurement Process

The designation and address of the First Appellate Authority is Deputy Director, Consumer Affairs Department, Jaipur

The designation and address of the Second Appellate Authority is Director, Consumer Affairs Department, Jaipur

1. **Filing an apperal**

   If any bidder or prospective bidder is aggrieved that any decision, action or omission of the Procuring Entity is in contravention to the provisions of the Act or the Rules or the Guidelines issued thereunder, he may file an appeal to First Appellate Authority, as specified in the Bidding Document within a period of ten days from the date of such decision or action, omission, as the case may be, clearly giving the specific ground or grounds on which he feels aggrieved :

   Provided that after the declaration of a bidder as successful the appeal may be filed only by a bidder who has participated in procurement proceedings :

   Provided further that in case a procuring Entity evaluates the Technical Bids before the opening of the financial Bids, an appeal related to the matter of financial Bids may be filed only by a Bidder whose Technical Bid is found to be acceptable.

2. The officer to whom an appeal is filed under para (1) shall deal with the appeal as expeditiously as possible and shall endeavour to dispose it of within thirty days from the date of the appeal.

3. If the officer designated under para (1) fails to dispose of the appeal filed within the period specified in para (2), or if the Bidder or prospective bidder or the procuring Entity is aggrieved by the order passed by the First appellate Authority, the Bidder or prospective bidder or the procuring Entity, as the case may be, may file a Second appeal to Second Appellate Authority specified in the Bidding Document in this behalf within fifteen days from the expiry of the period specified in para (2) or of the date of receipt of the order passed by the First appellate Authority, as case may be.

4. **Appeal not to lie in certain cases**

   No appeal shall lie against any decision of the procuring Entity relating to the following matters, namely :-

   a. determination of need of procurement;
   b. provisions limiting participation of Bidders in the Bid process;
   c. the decision of whether or not to enter into negotiations;
   d. cancellation of a procurement process;
   e. applicability of the provisions of confidentiality.

5. **Form of appeal**

   a. An appeal under para (1) or (3) above shall be in the annexed Form along with as many copies as there are respondents in the appeal.
   b. Every appeal shall be accompanied by an order appealed against, if any, affidavit verifying the facts stated in the appeal and proof of payment of fee.
   c. Every appeal may be presented to First appellate Authority or Second Appellate Authority, as the case may be, in person or through registered post or authorised representative.

निविदाता के हस्ताक्षर

6. **Fee for filing appeal**
   a. Fee for First appeal shall be rupees two thousand five hundred and for second appeal shall be rupees ten thousand, which shall be non-refundable.
   b. The fee shall be paid in the form of bank demand draft or banker's cheque of a Scheduled Bank in India payable in the name of appellate Authority concerned.

7. **Procedure for disposal of appeal**
   a. The First appellate Authority or Second Appellate Authority, as the case may be, upon filing of appeal, shall issue notice accompanied by copy of appeal, affidavit and document, if any, to the respondents and fix date of hearing.
   b. On the date fixed for hearing, the First appellate Authority or Second appellate Authority, as the case may be, shall, -
      (i) hear all the parties to appeal present before him; and
      (ii) peruse or inspect document, relevant records or copies there of relating to the matter..
   c. After hearing the parties, perusal or inspection of document and relevant records or copies thereof relating to the matter, the Appellate Authority consemed shall pass an order in writing and provide the copy of order to the parties to appeal free of cost.
   d. The order passed under sub-clause (c) above shall also be placed on the State Public Procurement Portal.

निविदाता के हस्ताक्षर

Annexure D : Additional Conditions of Contract

1. Correction of arithmetical errors

Provided that a Financial Bid is substantially responsive, the Procuring Entity will correct arithmetical errors during evaluation of Financial Bids on the following basis:

i. If there is a discrepancy between the unit price and the total price that is obtained by multiplying the unit price and quantity, the unit price shall prevail and the total price shall be corrected, unless in the opinion of the Procuring Entity there is an obvious misplacement of the decimal point in the unit price, in which case the total price as quoted shall govern and the unit price shall be corrected;

ii. If there is an error in a total corresponding to the addition or subtraction of subtotals, the subtotals shall prevail and the total shall be corrected; and

iii. If there is a discrepancy between words and figures, the amount in words shall prevail, unless the amount expressed in words is related to an arithmetic error, in which case the amount in figures shall prevail subject to (i) and (ii) above.

If the Bidder that submitted the lowest evaluated Bid does not accept the correction of errors, its Bid shall be disqualified and its Bid Security shall be forfeited or its Bid Securing Declaration shall be executed

2. Procuring Entity's Right to Vary Quantities

i. If the Procuring Entity does not procure any subject matter of procurement or procures less than the quantity specified in the Bidding Document due to change in circumstances, the Bidder shall not be entitled for any claim or compensation except otherwise provided in the Conditions of Contract.

ii. In case of procurement of Goods or services, additional quantity may be procured by placing a repeat order on the rates and conditions of the original order. However, the additional quantity shall not be more than 50% of the value of Goods of the original contract and shall be within one month from the date of expiry of last supply. If the Supplier fails to do so, the Procuring Entity shall be free to arrange for the balance supply by limited Bidding or otherwise and the extra cost incurred shall be recovered from the Supplier.

3. Dividing quantities among more than one Bidder at the time of award (In case of procurement of Goods)

As a general rule all the quantities of the subject matter of procurement shall be procured from the Bidder, whose Bid is accepted. However, when it is considered that the quantity of the subject matter of procurement to be procured is very large and it may not be in the capacity of the Bidder, whose Bid is accepted, to deliver the entire quantity or when it is considered that the subject matter of procurement to be procured is of critical and vital nature, in such cases, the quantity may be divided between the Bidder, whose bid is accepted and the second lowest Bidder or even more Bidders in that order, in a fair, transparent and equitable manner at the rates of the Bidder, whose bid is accepted

निविदाता के हस्ताक्षर

(Annexure"E")
(SR-11)

<u>निविदादाता द्वारा घोषणा</u>

मै/हम घोषणा करता हूँ/करते है कि मैंने/हमने जिन सेवाओं के लिए निविदा दी है, उनका/उनके मैं/हम केन्द्र सरकार/राज्य सरकार के उपक्रम के अन्तर्गत सेवा प्रदाता हूँ/है ।

यदि यह घोषणा असत्य पायी जाए तो किसी भी अन्य कार्यवाही जो की जा सकती है पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, मेरी/हमारी प्रतिभूति को पूर्ण रूप में समपहृत किया जा सकेगा तथा निविदा को जिस सीमा तक उसे स्वीकार किया गया है, रद्द किया जा सकेगा।

दिनांक

हस्ताक्षर

फर्म का नाम

पता

निविदाता के हस्ताक्षर

(Annexure"F")

<u>निविदादाता द्वारा घोषणा</u>

(60रू. के नॉन जूडिशियल स्टॉम्प पर)

मै/हम घोषणा करता हँ/करते है कि मैंने/हमने जिस सेवा कार्य की आपूर्ति का कार्य जहॉं कही भी किया है, उस कार्य हेतु विगत 3 वर्षो में कार्य समय पर पूर्ण न करने के कारण हमें किसी भी सरकारी विभाग/उपकम/कम्पनी द्वारा ब्लैकलिस्ट नही किया गया है।

मैं/हम यह घोषणा करते है कि हमे किसी भी न्यायालय मे हमारी संस्था के कार्यो के सन्दर्भ में कोई वाद लम्बित नही है तथा इस विषयान्तर्गत हमे किसी भी न्यायालय द्वारा दण्डित नही किया गया है।

मैं/हम यह घोषणा करते/करता हूँ कि हमारी फर्म द्वारा की जा रही सेवा आपूर्ति Consumer Helpline के कार्य निष्पादन में उच्च गुणवत्ता के दक्ष कर्मचारी/उपकरण उपयोग में लायी गई है।

दिनांक

हस्ताक्षर

फर्म का नाम

पता

निविदाता के हस्ताक्षर

जी–शिड्यूल

वित्तीय निविदा

प्रदान की जाने वाली सेवाऐं हेतु निविदादाता द्वारा अंकित की जाने वाली दर राशि

क्र.सं.	कार्य एवं सेवाऐं (कार्यक्षेत्र)	वित्तीय दर (प्रति वर्ष)	
		अंको में	शब्दों में
1.	निदेशक उपभोक्ता मामले विभाग, जयपुर कार्यालय में स्थित उपभोक्ता सेवा केन्द्र के संचालन हेतु संस्थान/संगठन द्वारा उपभोक्ताओं की शिकायतों के संबंध में संलग्न अनुसूची–जे के अनुसार सेवाऐं प्रदान करना एवं उपभोक्ता सेवा केन्द्र संचालन के संबंध में भारत सरकार/राज्य सरकार से उपलब्ध कराये जाने वाले श्रम व संसाधन एवं संलग्न Special Terms & Conditions में उल्लेखित शर्तो के अनुसार		

निविदाता के हस्ताक्षर

(Annexure"H")

Declaration by the Bidder

In relation to my/our Bid submitted to consumer affairs for procurement of Consumer Helpline Services in response to their Notice inviting Bids NIB. No 01/2017 dated ....

I/we hereby declare under Section 7 of Rajasthan Transparency in public procurement Act, 2012, that ;

1. I/we possess the necessary professional, technical financial and managerial resources and competence required by the bidding document issued by Deputy director, Consumer Affairs
2. I/we have fulfilled my/our obligation to pay such of the taxes payable to the union and the State government or any local authority as specified in the Bidding Document
3. I/we are not insolvent, in receivership, bankrupt or being wound up, not have my/our affairs administered by a court or a judicial officer, not have my/our business activities suspended and not the subject of legal proceeding for any of the foregoing reasons ;
4. I/we do not have, and our directors and officers not have, been convicted of any criminal offence related to my/our professiona conduct or the making of false statements or misrepresentations as to my/our qualifications to enter into a procurement contract within a period of three years preceding the commencement of this procurement process, or not have been otherwise disqualified pursuant to debarment proceeding
5. I/we do not have a conflict of interest as specified in the Act, Rules and the Bidding Document, Which materially affects fair competition:

Date :
Place :

Signature of bidder
Name :
Designation :
Address :

(Shall be submitted along with the Bid Security)

निविदाता के हस्ताक्षर

(Annexure"I")

Technical Bid Submission sheet

NIB. NO. 01/2017

To.
The Director,
Consumer Affairs Deparment, jaipur

We, the undersigned, declare that :

(a) We have examined and have no reservations to the Bidding Document. we offer to supply in conformity with the Biddin Document and in accordance with the supply schedule given from time to time for supply of Consumer Helpline

(b) Our Bid shall be valid for a period of **One Years** from the date fixed for the bid submission deadline in accordance with the Bidding Document, and it shall remain binding upon us and may be accepted at any time before the expirationof that period;

(c) If our Bid is accepted, we commit to obtain a performance Security in the amount 5% of the Contract price or performance security Declaration for the due performance of the contract.

(d) our firm for any part of the contract, have nationalities from the eligible countries

(e) we are not participating, as Bidders, including any subcontractors or suppliers has not been debarred by the state government or the procuring entity.

(f) our firm, its affiliates or subsidiaries, including any subcontractors or suppliers has not been debarred by the state government or the procuring entity.

(g) We understand that this Bid, together with your Written acceptance thereof included in your notification of award, shall constitute a binding contract between us, until a formal contract is prepared and executed.

(h) We understand that you are bound ot accept the lowest evaluated bid or any other bid that you may receive

(i) we agree to permit the procuring entitiy or its representative to inspect our accounts and records and other documents relating to the bid submission and to have them audited by auditors appointed by the procuring Entity.

(j) we declare that we have complied with and shall continue to comply with the provisions of the code of integrity for Bidders as specifiedin the Rajasthan Transparency in public procurement Act. 2012, the Rajasthan Transparency in public procurement Rules, 2013 and his Bidding Document in this procurement process and in execution of the Contract;

Name/address:.....................................

In the capacity of : ....

Signed : ....

Duly authorized to sign the Bid for and on behalf of...............Date...........

Tel :.............Fax: ....e-mail:................

निविदाता के हस्ताक्षर

(Annexure-J)

राजस्थान सरकार
उपभोक्ता मामले विभाग

राज्य उपभोक्ता हैल्पलाइन द्वारा खाद्य सुरक्षा/लक्षित सार्वजनिक वितरण प्रणाली से संबंधित शिकायतों के समयबद्ध निराकरण की पद्धति–प्रक्रिया

1. शिकायतों की श्रेणी–प्रकार
   (A) खाद्य सुरक्षा सूची में चयनित लाभार्थी को राशन प्राप्त न होना अथवा गुणवत्ता संबंधी समस्या।
   (B) राशन निर्धारित मात्रा से कम दिया जाना/प्राप्त करना।
   (C) राशन डीलर द्वारा निर्धारित समय पर दुकान न खोलना।

2. हैल्पलाइन द्वारा शिकायत संधारण–निराकरण की प्रक्रिया–पद्धति।
   (A) उपभोक्ता से उपर्युक्त श्रेणी शिकायत प्राप्त होने पर उसे ऑनलाइन पोर्टल में दर्ज करने के साथ ही खाद्य सुरक्षा से संबंधित शिकायतों को पृथक पंजिका में भी दर्ज करना।
   (B) शिकायत अविलम्ब संबंधित जिला रसद अधिकारी/जिला कलक्टर (DGRO) को जरिये ई–मेल एवं दूरभाष से अग्रेषित करना।
   (C) जिला रसद अधिकारी से सम्पर्क–समन्वय करते हुए शिकायत का निराकरण एक निर्धारित अवधि (24 से 48 घण्टे) में किये जाने की अपेक्षा करना।
   (D) प्रत्येक 06 घण्टे के अन्तराल में शिकायत के निराकरण हेतु मोबाइल नम्बर पर हिन्दी भाषा में मैसेज द्वारा अलर्ट/सूचित करना।
   (E) संबंधित उपभोक्ता को की गई कार्यवाही से उसके मोबाइल/सम्पर्क नम्बर पर सूचित करना।
   (F) शिकायत के संबंध में की गई कार्यवाही से उपभोक्ता को अन्तिम रूप से अवगत कराना तथा उसकी सन्तुष्टि के संबंध में टिप्पणी दर्ज रजिस्टर करना।
   (G) संतुष्टि की स्थिति में शिकायत का समाधान मानते हुए उसे बन्द कर देना।

3. जिला रसद अधिकारी के स्तर पर अपेक्षित कार्यवाही
   (A) शिकायत समयबद्ध निराकरण के क्रम में कार्यालय की सतर्कता/शिकायत/अभियोजन शाखा के प्रभारी को ही हैल्पलाइन से सम्पर्क–समन्वय एवं जांच के संबंध में अद्यतन स्थिति से अवगत कराये जाने हेतु अधिकृत किया जाना उचित होगा, तथापि यथावश्यकता एवं स्टॉफ उपलब्धता को दृष्टिगत रखते हुए पृथक प्रकोष्ठ गठित किया जा सकता है।

(B) राज्य उपभोक्ता हैल्पलाइन से अग्रेषित होने वाले प्रकरणों को पृथक से संधारित किया जाकर इस हेतु एक पृथक पंजिका संधारित की जायेगी। पंजिका जिला रसद अधिकारी द्वारा प्रमाणित की जाकर पृष्ठांकित की जायेगी। (पंजिका का प्रारूप पृथक से संलग्न है)

(C) जिला रसद अधिकारी द्वारा सतर्कता–शिकायत/अभियोजन शाखा प्रभारी के साथ जिला मुख्यालय के प्रवर्तन निरीक्षक/प्रवर्तन अधिकारी का नाम, मोबाइल नम्बर हैल्पलाइन को उपलब्ध कराया जायेगा, किन्तु शिकायत के अन्तिम निस्तारण की जवाबदेही जिला रसद अधिकारी की होगी।

(D) शाखा प्रभारी द्वारा संबंधित निरीक्षक/अधिकारी को अविलम्ब सूचित किया जाकर 05 घण्टे के अन्तराल में शिकायत निस्तारण हेतु की गई कार्यवाही की पालना रिपोर्ट रजिस्टर में संधारित की जायेगी।

(E) संबंधित क्षेत्रीय प्रवर्तन निरीक्षक/अधिकारी से शिकायत की प्राप्त रिपोर्ट जिला रसद अधिकारी के माध्यम (लिखित–दूरभाष) से ही राज्य उपभोक्ता हैल्पलाइन को प्रेषित की जायेगी।

4. जिला कलक्टर (DGRO) के स्तर पर अपेक्षित कार्यवाही

(A) साप्ताहिक रूप से हैल्पलाइन से प्राप्त होने वाली शिकायतों का स्वयं के स्तर से पर्यवेक्षण किया जाकर जांच एवं निरीक्षण के संबंध में आवश्यक निर्देश प्रदान करना।

(B) शिकायत निस्तारण में लापरवाही करने–विफल रहने वाले कार्मिक के विरूद्ध यथोचित कार्यवाही करना।

राजस्थान सरकार

उपभोक्ता मामले विभाग

क्रमांकः एफ 89(18)उ.मा.वि./2007–II

दिनांकः–

राज्य स्तरीय हैल्पलाइन अनुबंध पत्र
वित्तीय वर्ष 2017–18

उपभोक्ता मामले विभाग जरिये निदेशक (उपभोक्ता मामले), जो कि आगे **'प्रथम पक्ष'** नाम से संबोधित किया जाएगा एवं .... (संस्था का नाम) जरिये अध्यक्ष .... (नाम), जो कि आगे चलकर **'द्वितीय पक्ष'** के नाम से संबोधित किया जाएगा।

1. यह कि 'प्रथम पक्ष' ने भारत सरकार/राज्य सरकार के निर्देशों की पालना में उपभोक्ता विवादों के निराकरण की वैकल्पिक व्यवस्था के रूप में राज्य में स्टेट कंज्यूमर हैल्पलाइन के संबंध में 'द्वितीय पक्ष'............................... (संस्था का नाम) को राज्य में विभागीय निर्देशानुसार हैल्पलाइन संचालन हेतु अधिकृत किया है।
2. यह है कि 'द्वितीय पक्ष' इस हेतु टोल फ्री हैल्पलाइन का संचालन करेगा और फोन पर या सीधे डाक/ई–मेल/वाट्सप से प्राप्त शिकायतों का विभागीय पोर्टल पर पंजीयन करेगा। इस हेतु आवश्यक उपकरण/प्रशिक्षण आदि की व्यवस्था होने तक शिकायतों का पंजीकरण मैनुअली रजिस्टर में किया जा सकेगा। उक्त रजिस्टर का प्रत्येक पृष्ठ उप निदेशक (उपभोक्ता मामले) से प्रमाणित कराया जायेगा। सूचना संधारण विभाग द्वारा निर्धारित–निर्देशित प्रारूप में की जावेगी।
3. यह कि "द्वितीय पक्ष" प्रत्येक माह की 05 तारीख को पिछले माह में पंजीबद्ध शिकायतों का ब्यौरा निर्धारित मासिक सूचना पत्रक में 'प्रथम पक्ष' को प्रस्तुत किया जावेगा व की गई कार्यवाही का विवरण प्रस्तुत किया जाएगा।
4. यह कि "द्वितीय पक्ष" विभाग द्वारा आयोजित बैठकों में मांगे जाने पर पंजीबद्ध शिकायतों का ब्यौरा व की गई कार्यवाही का भी विवरण प्रस्तुत किया जाएगा।
5. यह कि प्रथम पक्ष के पास आने वाली शिकायतों को "द्वितीय पक्ष" को अग्रेषित करने पर निर्देशानुसार आवश्यक कार्यवाही की जाकर समय–समय पर 'प्रथम पक्ष' को अवगत कराया जाता रहेगा।
6. यह कि "द्वितीय पक्ष" हैल्पलाइन द्वारा समस्त उपभोक्ता विषयक विभागों एवं सेवाओं के संबंध में मार्गदर्शन दिया जाएगा।
7. यह कि "द्वितीय पक्ष" हैल्पलाइन का संचालन भारत सरकार/राज्य सरकार द्वारा प्रदत्त हैल्पलाइन के दिशा–निर्देशों, उद्देश्यों के अनुसार व राज्य सरकार

द्वारा समय–समय पर प्रदान किए जाने वाले निर्देशानुसार नवीन सूचना एवं संवाद संप्रेषण तकनीक जैसे, वाट्सप, फेसबुक, ट्वीटर आदि के आधार पर किया जाएगा।

8. यह कि "द्वितीय पक्ष" हैल्पलाइन द्वारा सलाह, परामर्श के साथ शिकायत के संबंध में निम्नानुसार प्रक्रिया काम में ली जाएगी:–
   - (A) समस्त शिकायत का इन्द्राज एक रजिस्टर में अथवा ऑनलाइन प्रक्रिया के तहत किया जाएगा।
   - (B) संस्था/फर्म जिसके विरूद्ध शिकायत है, को द्वितीय पक्ष के स्तर पर नोटिस जारी किया जाएगा।
   - (C) **हैल्पलाइन द्वारा किसी भी प्रकरण में नोटिस के अलावा शिकायत निस्तारण नहीं होने की स्थिति में अधिकतम दो स्मरण पत्र जारी किया जाएगा, जिसकी सूचना उपभोक्ता को उपलब्ध करानी होगी।**
     तृतीय स्मरण पत्र हैल्पलाइन के प्रस्ताव पर यथाआवश्यक राज्य उपभोक्ता संरक्षण अधिकारी (अतिरिक्त निदेशक) अथवा उप राज्य उपभोक्ता संरक्षण अधिकारी (उप निदेशक) द्वारा जारी किया जावेगा।
   - (D) **किसी भी राजकीय विभाग के विरूद्ध परिवाद दायर करने से पूर्व उपभोक्ता मामले विभाग के माध्यम से परिवाद के संबंध में संबंधित विभाग को लिखा जावेगा। राज्य सरकार से अनुमोदन के पश्चात् ही संबंधित राजकीय विभाग के विरूद्ध परिवाद दायर करवाया जा सकेगा।**
   - (E) **यदि सामूहिक उपभोक्ता हितों से संबंधित कोई शिकायत प्रिन्ट/इलेक्ट्रोनिक अथवा किसी भी माध्यम से प्रकाश में लाई जाती है तो उस पर हैल्पलाइन के स्तर से संज्ञान लिया जाकर आवश्यक कार्यवाही की जायेगी।**

9. यह है कि "द्वितीय पक्ष" समय–समय पर राज्य सरकार के निर्देशानुसार कार्य संपादित करायेगा। हैल्पलाइन सप्ताह में 06 दिवस एवं **प्रातः 09.30 बजे से सायं 06 बजे तक कार्य करेगी।** अतिरिक्त आवश्यक अवकाश 'प्रथम पक्ष' द्वारा ही स्वीकृत किये जा सकेंगे।

10. यह कि "द्वितीय पक्ष" हैल्पलाइन का प्रचार–प्रसार 'द्वितीय पक्ष' पैम्पलेट, ब्रोशर, बैनर, प्रदर्शन सामग्री, बोर्ड आदि बनवाकर पूरे राज्य स्तर पर कर सकेगी। इस हेतु वर्ष में एक बार 20,000/– रूपये की राशि तक का व्यय विभाग की पूर्व अनुमति प्राप्त कर 'द्वितीय पक्ष' द्वारा किया जाकर बिल प्रस्तुत किए जा सकेंगे।

11. यह कि हैल्पलाइन के लेखे "द्वितीय पक्ष" द्वारा विभागीय अंकेक्षण एवं निरीक्षण हेतु खुले रहेंगे व निरीक्षणकर्ता अधिकृत अधिकारी को वांछित दस्तावेज उपलब्ध कराए जाएंगे।
12. यह कि अनुदान से निर्मित परिसंपत्तियों पर राज्य सरकार का अधिकार माना जाएगा एवं उनकी सूची 'प्रथम पक्ष' को प्रस्तुत करनी होगी।
13. यह कि 'द्वितीय पक्ष' को राशि 'प्रथम पक्ष' के साथ हुए अनुबंध के अनुसार आवंटित–स्थानान्तरित RTGS/Online Banking द्वारा की जाएगी। 'द्वितीय पक्ष' द्वारा प्रदत्त एवं वित्तीय नियमों व निर्देशों की पालना सुनिश्चित की जाएगी।
14. यह कि 'द्वितीय पक्ष' द्वारा नियुक्त किए जाने वाले (योग्य एवं अनुभवी) स्टॉफ यथा मैनेजर, वेब मैनेजर, काउंसलर, सेक्टर इंचार्ज, अकाउन्टेट कम एडमिनिस्ट्रेटिव ऑफिसर, ऑफिस अटेंडेंट आदि की नियुक्ति कर सूचना मय पारिश्रमिक अविलम्ब 'प्रथम पक्ष' को अवगत कराई जाएगी।
15. यह कि 'द्वितीय पक्ष' समस्त भुगतान संबंधित फर्म/स्टाफ को RTGS/Online Banking के माध्यम से ही किया जाएगा।
16. यह कि 'द्वितीय पक्ष' द्वारा वास्तविक व्यय के प्रमाण प्रस्तुत करने के उपरांत ही (निर्धारित सीमा से अधिक नहीं) आगामी राशि दी जावेगी।
17. **यह कि स्टॉफ की नियुक्ति पूर्णकालिक/अंशकालिक आधार पर 'द्वितीय पक्ष' द्वारा 'प्रथम पक्ष' को सूचित करके की जाएगी। इसकी सूचना समय–समय पर विभाग को दी जाएगी।**
18. यह कि रिकरिंग/नॉन रिकरिंग व्यय के प्रमाण पत्र प्रस्तुत करने पर भुगतान किया जाएगा। भुगतान बिल प्राप्ति से **एक माह की अवधि में प्रथम पक्ष द्वारा कर दिया जाएगा।**
19. **यह कि 'द्वितीय पक्ष' द्वारा त्रैमासिक आधार पर चार्टर्ड एकाउण्टेन्ट से प्रमाणक सत्यापन एवं प्रमाण पत्र के आधार पर निर्धारित नोर्मस के अनुसार प्रस्तुत करने पर भुगतान किया जा सकेगा।**
20. यह कि यदि संस्था द्वारा अनुबंध की शर्तो का उल्लंघन किया जाता है अथवा उसकी सेवा संतोषप्रद नहीं पाई जाती है तो तीन माह का नोटिस देकर अनुबंध समाप्त किया जा सकता है यथा आवश्यकता प्रतिभूति राशि जब्त की जा सकेगी एवं राज्य सरकार द्वारा इस हेतु उपलब्ध करायी गई समस्त संपत्तियां; यथा, फर्नीचर, फिक्चैर्स, कम्प्यूटर एवं प्रिन्टर आदि अविलम्ब वापस प्राप्त कर लिए जाएंगे।
21. यह कि अनुबंध वित्तीय वर्ष 2017–18 की समाप्ति तक वैध होगा। परस्पर

सहमति से नए वित्तीय वर्ष हेतु नया अनुबंध किया जा सकेगा अथवा अनुबंध अवधि में विस्तार किया जा सकेगा।

22. यह है कि 'प्रथम पक्ष' द्वारा अनुबंध विस्तार तीन वर्ष तक किया जा सकेगा। तीन वर्ष के पश्चात आवश्यक रूप से नया अनुबंध किया जावेगा।

(हस्ताक्षर प्रथम पक्ष)
अतिरिक्त निदेशक (उपभोक्ता मामले)
उप निदेशक (उपभोक्ता मामले)

(हस्ताक्षर, द्वितीय पक्ष)