



भारत सरकार GOVERNMENT OF INDIA
वित्त मंत्रालय MINISTRY OF FINANCE
राजस्व विभाग DEPARTMENT OF REVENUE

सीमाशुल्क आयुक्त का कार्यालय
OFFICE OF THE COMMISSIONER OF CUSTOMS
सीमा शुल्क गृह, विल्लिंगटन आईलैंड, कोचिन-682009
CUSTOM HOUSE, WILLINGDON ISLAND, COCHIN-682009

Sevottam Compliant



An IS 15700 certified Custom House

Website: www.cochincustoms.gov.in
E-mail: commr@cochincustoms.gov.in

Control Room: 0484-2666422
Fax: 0484-2668468
Ph: 0484-2666861-64/774/776

EDP/02/2017.Cus

Date: 09.03.2017

निविदा सूचना / TENDER NOTICE

विषय : सीमाशुल्क गृह के निर्दिष्ट स्थानों पर कंप्यूटर हार्डवेयर, पेरिफेरल्स एवं नेटवर्किंग पुरजों के रखरखाव के लिए निविदाएं आमंत्रित करना।

Sub: Inviting bids for maintenance of computer hardware, peripherals and networking components of the Custom House, Cochin at specified locations.

सीमाशुल्क आयुक्त, कोचिन संपूर्ण वार्षिक रखरखाव ठेके (ए.एम.सी.) के कार्य के लिए दिनांक 01.04.2017 से 31.03.2018 तक एक वर्ष की अवधि के लिए कोचिन सीमाशुल्क गृह के विभिन्न अनुभागों/विभागों में लगाए गए कंप्यूटर, लैपटोप, प्रिंटर एवं स्केनर, इन्वन्टरी में उल्लिखित अन्य पेरिफेरल हार्डवेयर वस्तुओं और नेटवर्किंग उपकरणों के रखरखाव के लिए दो बोलियां- तकनीकी और वित्तीय बोलियों की मुहरबंद निविदाएं प्रतिष्ठित एवं अनुभवी कंपनियों/फर्मों/उपक्रमों से आमंत्रित करते हैं। यदि चुनी हुई पार्टी संतोषजनक पाई जाती है, तो ए.एम.सी. को विभाग द्वारा समान दरों, निबंधन एवं शर्तों के आधार पर एक वर्ष की अवधि के लिए दुबारा आगे बढ़ाया जा सकता है। निम्नलिखित स्थानों पर रखरखाव कार्य किया जाना है:

The Commissioner of Customs, Cochin invites sealed quotations in two bids - Technical and Financial Bid from reputed and experienced Company/ firms/ enterprises for a Comprehensive Annual Maintenance Contract (AMC) work for a period of one year from 01.04.2017 to 31.03.2018 for the maintenance of Computers, Laptops, Printers & Scanners, other peripheral hardware items and networking equipment mentioned in the enclosed inventory (ANNEXURE), installed at various Sections/Departments of the Cochin Custom House. The AMC can be extended further for a period up to one year by the Department on same rates, terms and conditions if the selected party is found satisfactory. The maintenance services are to be provided at the following locations:

1. Cochin Custom House, Willingdon Island.
2. Customs Offices at
 - a. Cochin International Airport, Nedumbassery.
 - b. Cochin Air Cargo Complex, Nedumbassery.
 - c. Postal Appraising Department, Ernakulam.

निविदाएं आमंत्रित करने की अनुसूची SCHEDULE FOR INVITATION TO BID

1. खरीदने वाले का नाम **Name of the Purchaser:**

भारत के राष्ट्रपति; सीमाशुल्क आयुक्त, सीमाशुल्क गृह, कोचिन-682009 के माध्यम से
The President of India, acting through the Commissioner of Customs,
Custom House, Cochin-682009.

2. निविदाएं किन्हें प्रस्तुत की जानी हैं **Bids should be submitted to:**

श्रीमती बी. उमादेवी (सिस्टम एनलिस्ट I) Smt. B Uma Devi (The Systems Analyst I),
सीमाशुल्क गृह, विल्लिंगटन आईलैंड, Custom House, Willingdon Island,
कोचिन- 682009 Cochin-682009

3. निविदा प्रस्तुत करने की अंतिम तारीख : दिनांक 30.03.2017 को 1500 बजे। उपर्युक्त तारीख के बाद उल्लिखित पते पर मिलने वाली किसी भी निविदा को विलंब से भेजी गई निविदा समझा जाएगा और उसे बिना खोले बोलीकर्ता को वापस किया जाएगा।

Last date for submission of bid: 1500 Hours on 30.03.2017. Any bid received at the mentioned address after the aforesaid date, shall be considered as a late bid and shall be returned unopened to the bidder.

4. निविदा खोलने का स्थान, समय एवं तारीख : दिनांक 31.03.2017 को 1100 बजे। ईडीआई प्रशिक्षण हॉल, सीमाशुल्क गृह, कोचिन- 682009

Place, time and date of opening the bid: 1100 Hours on 31.03.2017, EDI Training Hall, Custom House Cochin 682009

तकनीकी बोली प्रस्तुत करने के लिए पात्रता मानदंड निम्नानुसार हैं:

ELIGIBILITY CRITERIA FOR SUBMITTING TECHNICAL BID:

a) उनके पास कम से कम 5 सर्विस इंजीनियर होने चाहिए।

There should be a minimum of 5(Five) service engineers in their rolls.

b) बोलीकर्ता को पिछले वित्त वर्ष में पचास (50) लाख का वार्षिक टर्नओवर होना चाहिए; इस संबंध में सी.ए. प्रमाणित प्रमाणपत्र और बैलेंस शीट प्रस्तुत करनी चाहिए।

The bidder should have annual turnover of more than Rs. Fifty (50) lakhs in last financial year; in this regard CA certified certificate & Balance sheet should be provided.

c) बोलीकर्ता के पास कोचिन में अपनी प्राधिकृत दुकान और सर्विस सेंटर के लिए शॉप एवं एस्टाब्लिशमेंट प्रमाणपत्र होना चाहिए।

The bidder should have the Shops & Establishment certificate for their authorized shop and service center in Cochin.

d) निविदा प्रस्तुत करने के लिए इच्छुक बोलीकर्ता, हार्डवेयर एवं सॉफ्टवेयर रखरखाव के क्षेत्र का एक प्रतिष्ठित संस्था होनी चाहिए; और उसे केंद्र सरकार/राज्य सरकार/अर्ध सरकारी संस्थाओं आदि में डेस्कटॉप

कंप्यूटर, प्रिंटर और इस क्षेत्र के अन्य हार्डवेयर के रखरखाव कार्य में ए.एम.सी सेवाएं प्रदान करने का दो वर्षों से अधिक का अनुभव होना चाहिए।

The bidder intending to submit the tender shall be a reputed organization in the field of Hardware & Software maintenance and having experience of providing AMC services in any Central Govt. /State Govt. / Semi Govt. Organization for maintenance of Desktop Computers, Printers and other hardware for more than two years.

- e) बोलीकर्ता को किसी केंद्र सरकार/राज्य सरकार/अर्ध सरकारी संस्था/निजी संस्था द्वारा समान कार्य के लिए ब्लैक लिस्ट में नहीं डाला गया हो, अपात्र घोषित न किया गया हो या ज्ञापन न दिया गया हो, इस संबंध में स्व-घोषणापत्र प्रस्तुत किया जाना चाहिए।

The bidder should not have been black listed, disqualified or served memorandum by any Central Govt./State Govt./Semi Govt. Organization/Private Organization for similar work. Self-declaration shall be furnished in this regard.

- f) बोलीकर्ता द्वारा आयकर अधिनियम, 1961 के तहत स्थाई खाता संख्या (पी.ए.एन.) प्राप्त होना चाहिए और अद्यतन आयकर निर्धारण प्रमाणपत्र भी प्रस्तुत करना चाहिए।

The bidder must have obtained Permanent Account Number (PAN) under Income Tax Act, 1961 and shall furnish latest Income Tax Assessment Certificate.

- g) बोलीकर्ता के पास आवेदन करने के लिए पात्र वैध टी.आई.एन. संख्या होनी चाहिए।

The bidder should have valid TIN Number to be eligible to apply.

सेवा के लिए सामान्य अपेक्षाएं एवं संगत प्रावधान:

GENERAL REQUIREMENTS OF THE SERVICE AND RELEVANT PROVISIONS:

- 1) यह निविदा ऊपर दिये अनुसार (निम्नलिखित शर्तों के प्रावधानों के अनुसार समय समय पर संशोधित) सीमाशुल्क कार्यालयों में कंप्यूटर हार्डवेयर, नेटवर्किंग उपकरण, ऑपरेटिंग सिस्टम की रखरखाव सेवाएं प्रदान करने (आवधिक निवारक रखरखाव सहित) तथा कोचिन सीमाशुल्क गृह में एक या अधिक रेसिडेंट साइट इंजीनियर (इसके बाद इंजीनियर कहा जाएगा) की व्यवस्था करने के संबंध में हैं। **बोलीकर्ता को सभी स्थानों के लिए बोली लगानी होगी। ऐसा नहीं करने पर निविदा को निरस्त किया जाएगा।**

The invitation relates to providing maintenance services (including periodical preventive maintenance) of computer hardware, networking equipment, operating systems at custom house locations as specified above (as amended from time to time as provided for in the clauses below) and for one or more resident site engineer (hereinafter called the engineer) at the Cochin Custom House. **The bidder is required to quote for all locations. Not doing so shall result in rejection of the bid.**

- 2) सभी इंजीनियर, सिस्टम प्रबंधक, सीमाशुल्क गृह, कोचिन को रिपोर्ट करेंगे। इंजीनियरों का बायो-डाटा संबंधित प्रमाणपत्रों सहित बोलीकर्ता द्वारा सिस्टम प्रबंधक को उपलब्ध करवाया जाना चाहिए, वे इंजीनियर की योग्यता एवं अनुभव की जांच करेंगे और इसके बाद कार्यस्थान पर उसकी तैनाती की स्वीकृति देंगे।

इंजीनियर को कंप्यूटर, ऑपरेटिंग सिस्टम और नेटवर्किंग उपकरणों के रखरखाव का दो वर्षों का अनुभव होना चाहिए-

The engineer will report to the Systems Manager, Custom House, Cochin. The bio data of the engineer with relevant certificates shall be made available by the bidder to the Systems Manager, who may verify the qualification and experience of the engineer and then approve of his deployment at the location. The engineer shall have two years' experience in maintenance of computer, operating systems and networking equipment-

- a) माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस, विंडोज ऑपरेटिंग सिस्टम्स एवं लीनक्स/यूनिक्स/वीएम वेयर सर्वर V.5 सिस्टम जैसे विभिन्न पोर्ट कनेक्शनों की अच्छी जानकारी होनी चाहिए।
Good knowledge in Microsoft Office, Windows Operating Systems and Linux/Unix/VM Ware Server V.5 System for different port connections to each other.
- b) लोकल एरिया नेटवर्क एवं इंटरनेट मेलिंग सिस्टम का प्रबंधन।
Management of Local Area Network and Internet mailing system.
- c) एमएस विंडोज, सर्वर, विभिन्न ऐंटीवाइरस एवं अन्य सॉफ्टवेयरों के लिए सॉफ्टवेयर सपोर्ट।
Software Support for all versions of MS Windows, Server, various Anti-viruses and other software.

- 3) बोलीकर्ता को किसी इंजीनियर को सप्ताह में 6 दिन और एक दिन में 8 घंटे के कार्यालय समय के लिए कोट करना चाहिए।

The bidder shall quote for an engineer on the basis of availability for 6 (six) days a week and 8 (eight) working hours a day.

- 4) कार्यस्थान पर काम की अपेक्षाओं के आधार पर, सिस्टम प्रबंधक लिखित सूचना दे कर वेंडर से एक या एक से अधिक इंजीनियरों को तैनात करने की अपेक्षा कर सकता है। वेंडर को ऐसे अतिरिक्त इंजीनियर/इंजीनियरों की सेवा, सिस्टम प्रबंधक की सूचना प्राप्त होने के अधिकतम 30 दिनों के अंदर उपलब्ध करवानी होगी। अतिरिक्त इंजीनियर/इंजीनियरों का प्रभार उस कार्यस्थान के लिए बोलीकर्ता द्वारा मूल इंजीनियर के लिए लगाए गए प्रभार के समान होगा।

Based on the work requirements at the location, the Systems Manager may require the vendor to deploy services of additional engineer(s) by giving a written intimation. The vendor shall be required to provide services of such additional engineer(s) maximum within 30 (Thirty) days from the date of such intimation given by the Systems Manager. The charges for the additional engineer(s) shall be the same as quoted for the original engineer by the bidder for that location.

- 5) इंजीनियर को सिस्टम प्रबंधक द्वारा निर्धारित किए अनुसार दिन में कुल 8 घंटे के लिए काम करना होगा (इस अवधि को इंजीनियर के लिए कार्यालय समय कहा जाएगा)। अगर एक से अधिक इंजीनियर हैं, तो कार्यसमय को इस प्रकार व्यवस्थित किया जाएगा कि कार्यस्थान के कार्यालय समय के दौरान कम से कम एक इंजीनियर का वहां मौजूद होना सुनिश्चित हो। इस कार्यालय समय के बाद और सभी छुट्टी के दिनों में उन्हें वेंडर द्वारा खरीदार पर बिना किसी अतिरिक्त प्रभार लगाए मोबाइल फोन उपलब्ध करवाए जाने चाहिए और कंप्यूटर सिस्टम ब्रेकडाउन/खराब होने की स्थिति में फोन करने पर उनकी सेवाएं उपलब्ध होनी

चाहिए। सिस्टम प्रबंधक अपने द्वारा निर्धारित किए गए अनुसार उनसे उपस्थिति दर्ज करने को कह सकते हैं। वे इंजीनियर को सिस्टम के उचित रखरखाव एवं मरम्मत के लिए उन्हें कोई अन्य अनुदेश भी दे सकते हैं।

The engineer shall be required to work as per the timings decided by the Systems Manager for a total of eight hours a day (these will be called working hours for the engineer). If there is more than one engineer, the timings may be so adjusted to ensure availability of at least one engineer at any time during the hours of operation at the location. Beyond these specified working hours, as well as on all non-working days, they shall be provided with mobile telephones by the vendor at no extra cost to the purchaser and the service staff shall be available to attend any breakdown/ fault of the computer systems on call. Systems Manager may require the engineer to mark his attendance in the manner specified by him. He may issue any other instructions to the engineer in the interest of proper maintenance and upkeep of the system.

- 6) इंजीनियर बोलीकर्ता के सीधे और स्थाई रोज़गार में होने चाहिए और उन्हें किसी उप-ठेकेदार/फ्रैंचाइज़ी से नहीं लेना चाहिए। कार्यस्थान पर किसी इंजीनियर की तैनाती से पहले इस संबंध में सिस्टम प्रबंधक को पर्याप्त प्रमाण प्रस्तुत किया जाना चाहिए।

Engineers shall be on the direct and permanent employment of the bidder and shall not be drawn from the sub-contractor/franchises. An adequate proof in this respect shall be produced to the Systems Manager before deployment of any engineer at the location.

- 7) इंजीनियर को ऐसे उपकरणों या सेवाओं के लिए वेंडर प्रबंधन भी करना होगा, जो सीमाशुल्क प्रचालनों के भाग हैं लेकिन वर्तमान में वेंडर के रखरखाव के अंतर्गत नहीं हैं। सिस्टम प्रबंधक इंजीनियर को ऐसी वस्तुओं की सूची और संबंधित एएमसी/वारंटी वेंडर(वेंडरों) के संपर्क विवरण देंगे। कॉल के संबंध में इस ठेके वेंडर के इंजीनियर को पहले सूचित किया जाएगा, वह संबंधित वेंडर को सूचित करेगा, इसका अनुवर्तन करेगा, सुनिश्चित करेगा कि सूचना दी गई है और संतोषजनक रूप से काम पूरा कर लिया गया है।

The engineer shall also do the vendor management with respect to equipment or services, which is part of Customs operations but is not currently under the maintenance of the vendor. The Systems Manager will give the engineer a list of such items and the contact details of the respective AMC/warranty vendor(s). The call would be first placed with the engineer of the vendor under this contract who in turn shall log a call with the respective vendor, follow it up, ensure that the call is completed and work executed satisfactorily.

- 8) इस बात की संभावना है कि ऐसे कुछ उपकरण हों जो मौजूदा निविदा में शामिल उपकरणों के समान हों, लेकिन मौजूदा निविदा में संलग्न इन्वेन्टरी में शामिल नहीं किए गए हों, क्योंकि वे नए खरीदे गए हों या इस टेंडर को तैयार करते समय वारंटी/रखरखाव के तहत हों। ऐसे मामलों में अगर सिस्टम प्रबंधक बाद में उन उपकरणों को भी मौजूदा निविदा के तहत ठेके में शामिल करना चाहें, तो वेंडर को उनका भी रखरखाव सेवा प्रदान करना होगा। ऐसे उपकरणों का रखरखाव सेवा प्रभार कार्यस्थान पर उसी प्रकार के उपकरणों की दर के समान होगा।

It is possible that there is certain equipment, which is similar to the equipment covered under the present tender, but is not included in the

inventory list enclosed to the present tender for reasons such as it is newly procured or was under warranty/maintenance at the time when the requirements under this tender were being consolidated. If in such cases the Systems Manager chooses to cover it at a later date under the contract resulting from the present tender, the vendor shall be required to provide maintenance service for the same. The rate of maintenance service charges for such equipment shall be equal to the rate of similar equipment at the location.

- 9)** अगर सिस्टम प्रबंधक अपने विवेक से यह निर्णय लेता है कि किसी उपकरण का इस ठेके के तहत रखरखाव नहीं करना है क्योंकि भविष्य में उस उपकरण का कोई उपयोग नहीं है, तो वेंडर को लिखित सूचना दी जाएगी और ऐसी सूचना प्रदान करने के 15 दिनों के बाद इन 15 दिनों की समाप्ति पर उस उपकरण के रखरखाव का कोई भुगतान नहीं किया जाएगा।

If the Systems Manager decides in his fair judgment that certain equipment is not required to be maintained under the contract for reasons such as the equipment would no longer be in use in future, then a written intimation to the vendor shall be given and after 15 (Fifteen) days from the date of such intimation, the equipment shall not be payable.

- 10)** इस निविदा के तहत रखरखाव की पेशकश संपूर्ण रूप से होगी जिसमें इस निविदा आमंत्रण में संलग्न इन्वेंटरी सूची में उल्लिखित सभी उपकरणों के खराब पुर्जों की मरम्मत/बदलना शामिल होगा। इसमें हार्डवेयर और ऑपरेटिंग सिस्टम के लिए सपोर्ट भी शामिल होगा (इसमें सॉफ्टवेयर का इंस्टॉलेशन/री- इंस्टॉलेशन, उपयोगकर्ता की आवश्यकताओं के अनुसार अपडेट एवं पैचस या अन्य कोई मदद शामिल होगी)

Maintenance offer in response to this tender shall be on a comprehensive basis covering repair/replacement of defective parts of all equipment listed in the inventory list attached to this invitation. This shall include support for hardware and operating systems (including provisions for installation/re-installation of software, antivirus installation and configuration of peripherals, updates and patches or any other help user needs).

- 11)** मरम्मत न हो सकने वाले पुर्जों के बदले बोलीकर्ता द्वारा दिए जाने वाले स्पेयर पार्ट बिलकुल नए/ओरिजिनल और प्रतिष्ठित या समान निर्माता के होने चाहिए ताकि इनका प्रदर्शन संतोषजनक हो। इस्तेमाल किए गए या मरम्मत किए गए स्पेयर पार्ट स्वीकृत नहीं किए जाएंगे। बदले जाने की स्थिति में इस ठेके के तहत कवर किए गए खराब स्पेयर पार्ट भारतीय सीमाशुल्क की संपत्ति होंगे। अगर कोई पुर्जा बार बार दिक्कत करता है, जैसे एक ही महीने में दो बार उसकी मरम्मत करनी पड़ जाए तो बोलीकर्ता को उसे ओरिजिनल पुर्जे से बदलना होगा।

Spare parts supplied by the bidder in lieu of irreparable components should be brand new/ original and of reputed or same manufacturer for giving satisfactory performance. Used/ repaired spare parts will not be accepted. In case of replacement, the defective spares covered under this contract shall remain the property of Indian Customs. If any part gives repeated problem i.e. two repairs in a maximum period of one month time then it must be replaced immediately by the bidder with an original part.

- 12)** सुधारात्मक और निवारक रखरखाव के लिए वेंडर को स्पेयर पार्ट की एक इन्वेंटरी रखनी चाहिए जो उनके पास उपलब्ध हैं। ऐसे स्पेयर पार्ट की सूची सिस्टम प्रबंधक को उपलब्ध करवानी चाहिए।

The vendor shall maintain an inventory of spare parts with them for the purpose of corrective and preventive maintenance. A list of such spare shall be made available to the System Manager.

- 13)** निवारक रखरखाव, जिसमें बैड सेक्टरों के लिए हार्ड ड्राइव की स्केनिंग और अगर वह आउटडेटेड/एक्सपयर्ड है, तो उसे अपडेट करना/उसकी जगह नया इंस्टॉल करना शामिल है; सही तरह काम करने के लिए की बोर्ड/ माउस की सफाई; प्रिंटर की सफाई, कागज़ पर सही प्रिंटिंग के लिए उसके ड्राइवर, काम की जांच; सीपीयू/लेन नेटवर्किंग सिस्टम से वाइरस हटाना; किसी करप्ट हार्ड डिस्क से डाटा को पुनःप्राप्त करना आदि काम तिमाही में एक बार करना होगा। इंजीनियर को ऐसे निवारक रखरखाव के बारे में सिस्टम प्रबंधक को लिखित में सूचित करना होगा ताकि किसी संभावित ब्रेकडाउन से बचा जा सके और उपकरण को और अधिक समय के लिए चलाया जा सके। इंजीनियर को किए गए निवारक रखरखाव के संबंध में एक लॉगबुक रखनी चाहिए और इस संबंध में निर्धारित फोरमैट में एक कोल रजिस्टर भी रखना चाहिए।

Preventive maintenance which would include Scanning of the Hard Disk Drive for bad sectors and if it is outdated/expired, the same has to be updated/installed with new one; checking and cleaning the keyboard/ mouse for proper operation; Cleaning of printer, checking its driver, functioning and to ensure proper printing on paper; removal of viruses from CPU/ LAN networking systems; retrieval of the data from a corrupt hard disk etc. shall be carried out at least once a quarter. The engineer shall inform the Systems Manager of the findings of such preventive maintenance in writing to avoid any possible breakdown and improve the life of the equipment. The engineer shall maintain a logbook of preventive maintenance done and also call register in the format prescribed in this behalf.

- 14)** एएमसी संपूर्ण प्रकृति की होने के कारण, बिजली गिरने के कारण किसी उपकरण में होने वाली खराबी/समस्या की मरम्मत बोलीकर्ता द्वारा जल्द से जल्द मुफ्त में करनी होगी।

AMC being comprehensive in nature, Damages/menace of equipment caused by lightning and thunder are to be repaired by the bidder free of charge as soon as possible.

- 15)** बोलीकर्ता द्वारा खरीदने वाले पर बिना किसी अतिरिक्त दर लागे उपकरण के मेकेनिकल हिस्सों, रैक, कैबिनेट आदि की सफाई/डस्टिंग आदि भी महीने में एक बार करनी चाहिए।

The bidder shall also provide for cleaning and dusting of mechanical parts of the equipment, racks, cabinet etc. once a month at no extra cost to the purchaser.

- 16)** बोलीकर्ता द्वारा निवारक या सुधारात्मक रखरखाव के दौरान ऐसे सभी स्पेयर पार्ट/माइयूल्स/यूनिट आदि को निःशुल्क बदलना चाहिए। इसमें मदरबोर्ड, एसएमपीएस, हार्ड डिस्क और अन्य स्टोरेज डिवाइज़, मोनिटर, कीबोर्ड, माउस आदि सहित पूरी यूनिट का बदला जाना शामिल है। पुर्जा/यूनिटों को बदलने के लिए कोई अतिरिक्त भुगतान नहीं किया जाएगा। प्रिंटर के संबंध में, टोनर और रिबन कार्ट्रिज के अलावा प्लास्टिक पुर्जा सहित सभी अन्य पुर्जे निःशुल्क रीप्लेसमेंट शर्त के तहत शामिल हैं।

The bidder shall replace free of cost all such spare parts/modules/units etc. that may be required during preventive or corrective maintenance. This will cover replacement of complete unit including motherboard, SMPS, Hard disks and other storage devices, monitors, keyboards, mouse etc. No payment shall

be made separately for replacement of components/units. In respect of printer, it is clarified that other than toner and ribbon cartridge, all other components including plastic parts shall be covered under the free replacement clause.

- 17)** कोई बड़ा ब्रेक डाउन होने पर निविदा सूचना के पैरा 20 में निर्धारित के अनुसार लीड-टाइम के भीतर वेंडर प्रिंटर सहित स्टैंड-बाई उपकरण निःशुल्क उपलब्ध करवाएगा।

The vendor shall provide free of cost a stand by equipment, including printers, within the lead-time prescribed under the para 20 of the tender notice in case of any major breakdown.

18) अतिरिक्त अनुदेश / Additional instruction

- a)** बोलीकर्ता की यह जिम्मेदारी होगी कि खरीदार को कोई अतिरिक्त लागत लगाए बिना इंजीनियर/ इंजीनियरों को कार्यस्थान तक परिवहन का प्रावधान कराएं। यह लागत इंजीनियर/इंजीनियरों के लिए तैयार की गई कीमत में शामिल की जाएगी।

It shall be the bidder's responsibility to provide for transportation to the engineer (s) at all location at no extra cost to the purchaser. These costs shall be built in the price quoted for the engineer(s).

- b)** इंजीनियर सिस्टम प्रबंधक को रिपोर्ट करेगा और सीमाशुल्क अधिकारी से अदब से बर्ताव करेगा। जब आवश्यकता पड़े तो उससे यह अपेक्षा की जाती है कि वह सिस्टम प्रबंधक को तकनीकी सलाह दे और उन्हें समय समय पर सिस्टम एवं उपकरण के निष्पादन के बारे में सचेत करे। उससे यह भी अपेक्षा की जाती है कि वह विशेषकर उत्पादक द्वारा निर्धारित कार्य अवधि पूरी हो जाने पर या किसी उपकरण के लिए उसका सपोर्ट समाप्त हो जाने पर सिस्टम प्रबंधक को किसी उपकरण या उत्पाद को अद्यतन करने के बारे में सलाह दे। उसे कार्यस्थान पर वेंडर के रखरखाव के अंतर्गत आने वाले उपकरणों के संबंध में एक सूची रखनी चाहिए और उसे अद्यतन करना चाहिए और उस कार्यस्थान पर इस्तेमाल की जा रही सभी आईटी संपत्तियों की सूची, रखरखाव अवधि के पहले महीने के भीतर, सिस्टम की मदद से समेकित करनी चाहिए। उसे एनआईसी एवं अन्य वेंडरों/सेवा प्रदाताओं के प्रतिनिधियों एवं सीमाशुल्क अधिकारियों एवं कर्मचारियों से सौहार्दपूर्ण व्यवहार बनाए रखना चाहिए। अगर किसी इंजीनियर का व्यवहार, रुझान या क्षमता/कुशलता संतोषजनक नहीं पाई जाती है, तो सिस्टम प्रबंधक उसे बदलने की सिफारिश कर सकते हैं। वेंडर को इसके अनुसार कार्रवाई करनी होगी।

The engineer shall report to the Systems Manager and shall be courteous to the officers of the Custom House. He shall be expected to give technical advice to the Systems Manager when called on to do so and also alert him from time to time on systems and equipment performance. He shall be expected to advice the Systems Manager about the up-gradation of the equipment or products especially in view of end of life of or end of support by the manufacturer for a particular class of equipment. He shall maintain and update a list of equipment under maintenance of the vendor at the location and shall also be required to compile, within the first month of maintenance period, with the assistance of the system, a list of all IT assets used at that location. He shall maintain cordial relation with the representatives of NIC and other vendors/ service providers as well as with the Customs officers and staff. The Systems Manager may recommend removal of an engineer if his behavior, approach or

ability/aptitude is found not satisfactory. The vendor shall act accordingly.

- c) रखरखाव के अंतर्गत आने वाले प्रत्येक उपकरण पर एक स्टिकर लगा होना चाहिए जिस पर एक विशेष संख्या और खराबी होने पर वेंडर तथा उसके संपर्क व्यक्ति के ब्यौरे का उल्लेख होना चाहिए।

Each of the equipment under maintenance shall bear a sticker mentioning a distinctive number and details of the vendor and his contact person in case of failure.

- d) इंजीनियर से संपर्क नहीं कर पाने की स्थिति में बोलीकर्ता को एक आपातकालीन केंद्रीय संपर्क नंबर और संपर्क व्यक्ति का भी ब्यौरा देना चाहिए।

The bidder shall also notify a central contact number and contact person in case of emergency when the engineer is not contactable for any reason for all-purposes.

- e) यह बोलीकर्ता की जिम्मेदारी होगी कि इस निविदा के परिणामस्वरूप दिए जाने वाले रखरखाव ठेके की शुरुआत में सभी उपकरण के वर्किंग कंडीशन में होना सुनिश्चित करे। किसी खराब उपकरण के बारे में तत्काल, किसी भी हालत में ठेके की शुरुआत के 15 दिनों के भीतर, सिस्टम प्रबंधक को सूचित किया जाना चाहिए, जो इसे मौजूदा सेवा प्रदाता से या जहां ऐसा सेवा प्रदाता नहीं है, तो इसे अलग से मरम्मत करवायेंगे और वेंडर को सौंपेंगे। किसी भी उपकरण के लिए रखरखाव सेवा प्रभार उस दिन से दिए जाएंगे जिस दिन से उस उपकरण को वेंडर को सौंपा गया है।

It will be bidder's responsibility to ensure that all the equipment is in working condition at the time of start of the maintenance contract resulting from this tender. Any non-working equipment shall be reported immediately, in any case not later than 15 (Fifteen) days from the start of the contract, to the Systems Manager who will get it repaired from the existing service provider or where no such provider exists, get it repaired separately and then hand it over to the vendor. Maintenance service chargers on any equipment shall be payable from the date when such equipment is handed over to the vendor.

- f) किसी उपकरण के बहुत पुराने होने या स्पेयर पार्ट के उपलब्ध न होने के कारण या जिसके ओईएम का सपोर्ट न होने के कारण बाजार से स्पेयर हटा देने की वजह से कोई उपकरण का रखरखाव संभव नहीं है, तो इसके बारे में उपकरण के वास्तविक ब्रेकडाउन से पहले जल्द से जल्द सिस्टम प्रबंधक को सूचित कर देना चाहिए। अगर पुराना होने की सूचना सिस्टम प्रबंधक को वास्तविक ब्रेक डाउन के बाद मिलती है, तो वेंडर पर इस निविदा में निर्धारित जुर्माना या कोई अन्य कार्रवाई की जाएगी। सिस्टम प्रबंधक को वेंडर के दावे की जांच करनी है और उपकरणों/पुर्जों को यथाशीघ्र बदलने का निर्देश देना चाहिए। सिस्टम प्रबंधक को मामले पर पात्रता के आधार पर विचार करना चाहिए। तथापि, यह वेंडर की जिम्मेदारी होगी कि वह अपने दावे को सही साबित करें। इंजीनियर से अपेक्षित है कि वह ऐसे मामलों में रिप्लेसमेंट के बारे में सिस्टम प्रबंधक को उचित सलाह दे।

If it is not possible to maintain any equipment due to its obsolescence or non availability of spares, or which the OEM has not supported and has taken out the spares from the market, it shall be intimated to the Systems Manager as soon as possible before the actual breakdown of the equipment. If the intimation of obsolescence is received by the Systems Manager after breakdown, then vendor shall be liable for the penalty or any other action as prescribed in this tender. The Systems Manager must verify the claim of the vendor and seek replacement of the equipment/parts as soon as possible. The Systems Manager shall

consider the case on merits. However it shall be the responsibility of the vendor to establish his contention. The engineer is required to provide to the Systems Manager a suitable advice about replacement in such cases.

19) वेंडर से अपेक्षा की जाती है कि वह उत्तम सेवा प्रदान करे और उस पर डाउनटाइम के लिए जुर्माना लगाया जा सकता है। जुर्माना निम्नलिखित के लिए लगाया जाएगा-

The vendor shall be required to provide quality service and shall be liable for payment of penalty for downtime. Penalty shall be levied for

- a) उपकरण डाउनटाइम अर्थात् जब मौजूदा निविदा के परिणामस्वरूप दिए जाने वाले ठेके के तहत कवर किया गया कोई उपकरण (उसके बाद जोड़े गए कोई उपकरण सहित) डाउन हो जाए, Equipment downtime i.e. when any of the equipment covered under the contract resulting from the present tender (including any equipment added later on) is down,
- b) इंजीनियर की अनुपस्थिति Absence of the engineer

20) उपकरण का डाउनटाइम : कन्साइन्मेंटों में रुकावट लाने वाले या व्यापार जगत को बड़ी असुविधा का कारण होने वाला कोई डाउनटाइम। इसलिए बोलीकर्ता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि खराबी के समय डाउनटाइम कम से कम समय का हो। तथापि अगर एएमसी के अंतर्गत आने वाले किसी उपकरण के लिए लीड-टाइम 4 घंटे से अधिक हो, तो उस पर नीचे दिए अनुसार जुर्माना लगाया जा सकता है।

Equipment Downtime: Any downtime has the effect of holding up of consignments and causes considerable hardship to the trade. The bidder shall thus ensure that the equipment has minimum possible downtime in case of failure. He is however liable for penalty if the Lead-time for any equipment under AMC is more than 4(Four) hours, as below.

सं. No	उपकरण का प्रकार Equipment type	लीड टाइम Lead time	जुर्माना Penalty
1	डेस्कटॉप कंप्यूटर/लैपटॉप/ नेटवर्किंग उपकरण Desktop computers/ Laptops/ networking equipment	4 (चार) घंटे 4 (Four) Hours	पहले चार घंटे के लीड-टाइम के बाद प्रति अतिरिक्त एक घंटे या इसके भाग के लिए डाउन हुए उपकरण के लिए सात दिन का रखरखाव सेवा प्रभार। Seven days maintenance service charge for the equipment that is down for every additional hour or part, after the initial Four-hour's lead-time.

यह स्पष्ट किया जाता है कि / It is clarified that

a) लीड-टाइम का मतलब इंजीनियर को या उपर्युक्त पैरा 18(d) में दी गई केंद्रीय संपर्क संख्या पर उपकरण के खराब होने की सूचना देने के तुरंत बाद वाली वह पहली अवधि जिसके दौरान कोई जुर्माना नहीं लगाया जा सकता है। जुर्माने संबंधी प्रावधान लीड-टाइम के खत्म होने बाद ही लागू किए जाएंगे।

Lead-time refers to that initial period, immediately following the reporting of the failure of the equipment to the engineer or the central contact number as

provided for in sub para 18 (d) above, during which no penalty shall be leviable. The penalty provisions shall be made applicable after the lead-time is over.

- b)** जब इस सूचना में इंजीनियर के लिए निर्धारित कार्यालय समय के बाद डाउनटाइम होता है, तो ऊपर बताए गए लीड-टाइम में स्वतः 3 घंटे की बढ़ोत्तरी होगी जिससे इंजीनियर को लोकेशन तक पहुंचने का समय मिलेगा। तथापि जब ऊपर निर्दिष्ट कार्यालय समय शुरू होने से 3 घंटे पहले डाउन टाइम होता है, तो स्वीकृत समय को इस प्रकार व्यवस्थित किया जाएगा कि निर्दिष्ट कार्यालय समय की शुरुआत पर समाप्त हो जाए। (स्पष्टीकरण : कार्यस्थान A पर किसी इंजीनियर के लिए निर्दिष्ट कार्यालय समय सुबह 9 बजे से शाम 5 बजे तक है। अगर सिस्टम सुबह 1 बजे खराब होता है तो लीड टाइम 3+4=7 घंटे होगा और जुर्माना सुबह 8 बजे से शुरू होगा। तथापि, अगर सिस्टम सुबह 7 बजे खराब होता है तो लीड टाइम 2+4=6 घंटे होगा और जुर्माना दोपहर 01 बजे से शुरू होगा।)

Where the downtime occurs beyond the working hours for the engineer specified in this notice, the lead-time mentioned above will automatically go up by 3 (Three) hours, which would be an allowance for the engineer to reach the location. However where the downtime occurs within three hours prior to the beginning of the working hours specified above, the allowance time would be so adjusted to end on the start time of the specified working hours. (Illustration: Specified working hours for an engineer at location - A are 9 a.m. to 5 p.m. If a system fails at 1 a.m. then the lead-time will be 3 + 4=7 hours and penalty would start from 8 a.m. However if the system fails at 7 a.m. the lead time would be 2+4=6 hours and penalty would start at 1 p.m.)

- c)** यह रखरखाव ठेका 24 x 7 प्रकार का होगा इसलिए जब किसी कार्यस्थान पर डाउनटाइम की अवधि कार्यालय समय के बाद तक जाती हो, तो ऐसे डाउनटाइम की समूची अवधि (कार्यस्थान पर उपकरण के इस्तेमाल न होने की अवधि सहित) ऐसे आकलन में शामिल की जाएगी इस बात पर ध्यान दिए बिना कि ऐसे समय पर उपकरण का सामान्य रूप से उपयोग होता या नहीं।

Since this maintenance contract would be in 24 x 7 mode, where the period of downtime goes beyond the working hours at that location, whole of the period of such downtime (including non-operation hours at that location) shall be considered for the purpose of such calculations irrespective of the fact whether the equipment would have been ordinarily used during such period or not.

- d)** यह स्पष्ट किया जाता है कि जुर्माने का आकलन करते समय एप्लिकेशन से संबंधित समस्याओं के कारण होने वाले डाउनटाइम को जोड़ा नहीं जाएगा।

It is clarified that the downtime on account of application related problems should be excluded while computing penalty.

- e)** एक्ट ऑफ गोड, प्राकृतिक आपदाएं, दंगे, भूकंप, दुर्घटना, बिजली चली जाना, आग, वेंडर के इंजीनियर के अलावा और किसी व्यक्तियों द्वारा गलत इस्तेमाल करने के कारण होने वाली खराबी जैसे या वेंडर के नियंत्रण से परे वाले कारणों से होने वाले डाउनटाइम पर जुर्माना नहीं लगाया जाएगा।

Downtime attributable to the act beyond the scope of control of the vendor like the acts of God, natural disasters, riots, earthquakes, accident, power failure, fire, damage resulting from negligence & misuse by the persons other than the vendor's engineer etc. will not be subject to penalty.

- f) किसी संगत समय पर वेंडर के रखरखाव के अंतर्गत आने वाले उपकरण/उपकरणों के संबंध में ही डाउनटाइम माना जाएगा।

Downtime shall only be with respect to the equipment that is under the maintenance by the vendor at the relevant time.

- g) Downtime shall be calculated from the moment the failure is reported to the engineer or central contact number as explained in sub 20(b) above till the time the equipment is put in working condition to the satisfaction of the Systems Manager or his representative.
- h) जब वेंडर सिस्टम प्रबंधक की संतुष्टि के अनुसार समान क्षमता/प्रभाव का स्टैंड-बाई उपकरण का प्रावधान करता है, तो डाउनटाइम केवल ऐसे स्टैंड-बाई उपकरण के चलने लायक बनाने तक ही जोड़ा जाएगा। डाउनटाइम प्रावधान सहित ओरिजिनल रीप्लेस्ड उपकरण पर लागू सभी प्रावधान स्टैंड-बाई उपकरण पर भी लागू होंगे।

Where the vendor has provided for stand-by equipment of similar capacity /efficiency to the satisfaction of the Systems Manager, the downtime will be calculated only till the time such stand-by equipment is made functional. All provisions related to the original replaced equipment including provisions for downtime shall govern the stand by equipment too.

- i) डाउनटाइम, उपकरण के पूरी तरह से ठप होने पर ही नहीं बल्कि उपकरण के रुक-रुक कर काम करने पर या उसकी अंकित क्षमता या प्रभाव से बिलकुल कम स्तर पर काम करने पर भी लागू होगा।

Downtime shall refer not only to the complete stoppage of functioning of the equipment but would also cover instances when the equipment is performing erratically or at a substantially below its rated capacity or efficiency.

- 21) इंजीनियर की अनुपस्थिति:** कार्यस्थान से इंजीनियर की अनुपस्थिति के लिए जुर्माना होगा, जो अनुपस्थिति के प्रत्येक दिन (या उसके एक भाग) के लिए उस कार्यस्थान पर इंजीनियर की सेवाओं के तीन दिन के प्रभार के समान होगा। यह स्पष्ट किया जाता है कि जब किसी स्थान पर एक से अधिक इंजीनियरों की तैनाती और सेवाएं हों, तो किसी एक इंजीनियर के अनुपस्थित रहने पर इस बात पर ध्यान न देते हुए जुर्माना लगाया जाएगा कि उस कार्यस्थान पर दूसरा इंजीनियर उपस्थित था। तथापि, वेंडर द्वारा अनुपस्थित इंजीनियर के स्थान पर उचित रीप्लेसमेंट कर दिया गया हो तो जुर्माना लागू नहीं होगा।

Absence of Engineer: There shall be a penalty for absence of the engineer from the location, which shall be equal to the charges of three days' service of the engineer at that location for each day (or part thereof) of absence. It is clarified here that where there are more than one engineer deployed and working at a time at that location, the penalty shall apply in respect of the absent engineer irrespective of the fact that the other engineer was present at the location. Penalty would however not be applicable if suitable replacement for the absent engineer is given in time by the vendor.

- 22) इंजीनियर को निर्धारित प्रपत्र में विस्तृत मैसेज लॉग का रखरखाव करना चाहिए और उस पर हर पखवाड़े में सिस्टम प्रबंधक या इस कार्य के लिए नामित किसी अधिकारी से हस्ताक्षर करवाना चाहिए। सिस्टम**

प्रबंधक द्वारा उससे अपेक्षा की जा सकती है कि वह आवधिक आधार पर अतिरिक्त डाटा या फीडबैक प्रदान करवाए।

The engineer shall maintain a detailed maintenance log in the prescribed format and will get it signed by the Systems Manager or an officer nominated in this behalf by him fortnightly. He may be required by the Systems Manager to provide him with additional data or feedback on a periodic basis.

- 23)** रखरखाव ठेके की अवधि के दौरान कभी भी अगर यह पाया जाता है कि कंपनी की सेवा रखरखाव ठेके की किसी भी नियंत्रक शर्त का उल्लंघन कर रही है, तो इस कार्यालय के पास यह अधिकार होगा कि वह बिना किसी मुआवज़े के ठेके को तत्काल समाप्त करे। तथापि, ऐसा निर्णय लेने से पहले वेंडर को अपनी बात रखने का एक मौका दिया जाएगा। खरीदार का निर्णय अंतिम होगा।

Whenever during the period of the maintenance contract, the service of the company is found to be violating any of the conditions governing the Maintenance Contract; this office has the right to terminate the contract immediately without any compensation. The vendor shall however be given an opportunity to be heard before any such decision. The decision of the purchaser would be final.

- 24)** उपर्युक्त के अलावा, खरीदार और वेंडर यह सेवा प्रदान करने संबंधी ठेका दूसरे पक्ष को तीन महीने का नोटिस देकर समाप्त कर सकते हैं। हालांकि, वेंडर के पास किसी एक या कुछ कार्यस्थानों से ठेका छोड़ने का विकल्प नहीं होगा और उसे अपने द्वारा रखरखाव सेवा प्रदान किए जा रहे सभी कार्यस्थानों से एक साथ ठेका छोड़ना होगा। जबकि खरीदार को किसी एक या कुछ कार्यस्थानों से ठेका छोड़ने के लिए कहने का विकल्प होगा।

Besides the above, both the purchaser and the vendor can terminate the contract for providing these services by giving three months' notice to the party. The vendor however, does not have an option to get out of the contract in respect of one or few locations and shall have to get out of the contract in respect of all locations maintained by him. The purchaser however has an option to ask the vendor to stop providing services at one or few locations.

- 25)** दस्तावेज़ की शुरुआत में जिन कार्यस्थानों पर रखरखाव सेवा प्रदान करने के लिए उल्लेख किया गया है, उनमें सीमाशुल्क कार्यों के लिए उस कार्यस्थान के हिस्से में आने वाले अन्य विभिन्न स्थान भी शामिल होंगे। ये स्थान भौगोलिक रूप से अलग हो सकते हैं। इस निविदा से दिए जाने वाले ठेके की अवधि के दौरान ऐसे स्थानों को जोड़ा या हटाया जा सकता है। बोलीकर्ता द्वारा खरीदार पर बिना किसी अतिरिक्त लागत लगाए ऐसे सभी स्थानों पर सेवा प्रदान करना अपेक्षित है।

The maintenance services to be provided at any location mentioned at the beginning of the documents would include such services to be provided at various sites which are part of that location for Customs purposes. These sites may be geographically separated. There can be an addition or deletion of such sites under the location during the period of the contract resulting from this tender. The bidder is required to provide service at all such sites at no extra cost to the purchaser.

- 26)** इंजीनियर द्वारा नेक-नीयती से की जाने वाली सेवाओं के दौरान या किसी और प्रकार से अगर उपकरण को कोई नुकसान पहुंचता है, तो वेंडर को इसे ठीक करना होगा। वेंडर को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि

ठेका समाप्त होते समय उसके द्वारा रखरखाव किए जा रहे सभी उपकरण सही काम कर रहे हैं। यदि आवश्यक हो तो मौजूदा एएमसी वेंडर को बिना किसी अतिरिक्त लागत के हस्तांतरण के लिए अनुबंध की समाप्ति की तारीख से कम से कम 15 कार्य दिवसों तक विक्रेता को सेवाएं प्रदान करनी होंगी। इस मामले में उपकरण के काम करने की स्थिति को प्रमाणित करने के लिए सिस्टम प्रबंधक, नए वेंडर और मौजूदा वेंडर के संयुक्त सहमति अपेक्षित है।

If any damage is caused to the equipment by the acts of the engineer during the bona-fide discharge of his duties or otherwise, it shall be made good by the vendor. Vendor shall ensure that all equipment under his maintenance is in working condition at the time of expiry of the contract. The vendor shall provide services for at least 15 (Fifteen) working days from the date of expiry of the contract for smooth transfer of the AMC to the new contractor without any extra cost, if required. A joint sign off by the Systems Manager, new vendor and the existing vendor shall be required to certify the working nature of the equipment.

27) खरीदार को, ठेके को अंतिम रूप देने से पहले निविदा के तहत किसी आवश्यकता में परिवर्तन करने का अधिकार होगा।

The purchaser reserves the right to vary any of the requirements under the tender before finalization of the contract.

सेवाओं के लिए भुगतान / Payment for the services:

- a) किसी विशेष कार्यस्थान पर उपकरणों की उपलब्धता के अनुसार वेंडर को देय राशि का उल्लेख करते हुए सिस्टम प्रबंधक द्वारा जारी प्रमाणपत्र के आधार पर सीमाशुल्क आयुक्त, कोचिन द्वारा तिमाही आधार पर भुगतान किया जाएगा। सिस्टम प्रबंधक को इस संबंध में तैयार किए गए विनियमों पर उचित ध्यान देते हुए उपकरण के डाउनटाइम का सत्यापन करना चाहिए, जुर्माने की रकम का आकलन कर उसे उपकरण या इंजीनियर के जुड़ने या घटने के अनुसार विधिवत् समायोजित करके तिमाही के लिए वेंडर को भुगतान की जाने वाली रखरखाव सेवा प्रभारों से घटाना चाहिए। सिस्टम प्रबंधक को निर्धारित प्रपत्र में विस्तृत वर्कशीट के साथ एक प्रमाणपत्र तैयार करना चाहिए। इस प्रमाणपत्र की प्रति वेंडर को जारी की जाएगी, वेंडर को इसके अनुसार बिल तैयार कर प्रस्तुत करना चाहिए।

The payment will be disbursed by the Commissioner of Customs, Cochin quarterly on the basis of the certificate issued by the Systems Manager mentioning the amount due to the vendor based on the equipment availability at the particular location. The Systems manager, giving due consideration to the regulations made in this behalf, shall verify the equipment downtime, calculate penalty amount which shall be deducted from the total amount of maintenance service charges for the quarter duly adjusted for any addition or deletion of equipment or engineer. The Systems Manager shall prepare a certificate accompanied by a detailed worksheet in the prescribed format. A copy of such certificate will be issued to the vendor, who shall prepare the bill accordingly and submit.

- b) हालांकि अंतिम तिमाही का भुगतान तभी किया जाएगा जब डेस्कटॉप कंप्यूटर कम से कम उसी स्थिति में अगले वर्ष के ठेकेदार को सौंपा जाए जिस स्थिति में वे मौजूदा वेंडर को मिले थे। तथापि अगले वर्ष की सुपुर्दगी/कार्य ग्रहण के दौरान जो खराबियां/कमियां सामने आती हैं, जिन्हें इस निविदा के सफल बोलीकर्ता

द्वारा ठीक नहीं किया जाता है, तो विभाग द्वारा दूसरे माध्यम से उन्हें ठीक किया जाएगा और उसकी लागत ठेकेदार को देय अंतिम तिमाही के बिल से घटाई जाएगी।

However the payment for last quarter would be made only on successful hand over of the equipment, in a condition and status not less than that in which they were taken over, to the next year's contractor. However if the defects/ shortcomings noticed during next year's Handing over/taking over are not set right by the successful bidder of this tender notice then the same will be done by the Department through other means and cost towards that would be deducted from the last quarter bill to be paid to them.

- c) इस निविदा के फलस्वरूप दिए जाने वाले ठेके की शुरुआत में देर होने के मामले में वास्तविक रूप से जितने समय के लिए सेवाएं प्रदान की हैं उसके समानुपातिक आधार पर वेंडर को भुगतान किया जाएगा।

In case there is any delay in the start of the contract of maintenance resulting from this tender, the payments shall be made on pro rata basis to the vendor for the actual period during which services were rendered.

- d) कोट किए गए मूल्य में किसी भी सरकार, स्थानीय प्राधिकरणों आदि द्वारा केंद्र सरकार विभाग पर लागू सभी कर एवं अधिभार शामिल होने चाहिए। बाद की तारीखों में लागू हुए ऐसे अधिभारों के लिए कोट किए गए मूल्य से अधिक कोई भुगतान विभाग द्वारा नहीं किया जाएगा। भुगतान आय कर अधिनियम, 1961 के तहत लागू टीडीएस के अधीन होगा।

Prices quoted shall be inclusive of all taxes and levies by any Government, local authorities etc. as applicable to a Central Government department. No payment over and above the prices quoted shall be done by the department in respect of any such levies brought to the notice at a later date. The payment is subject to TDS applicable under the Income Tax Act, 1961.

निबंधन एवं शर्तें / TERMS AND CONDITIONS

- 1) ऊपर दिए अनुसार तैयार की गई बोली को एक सीलड लिफाफे में रखना चाहिए और उस पर तकनीकी/ वित्तीय बोली, निविदा संख्या, निविदा शीर्ष, अंतिम तारीख और **"31.03.2017 को 1100 बजे से पहले नहीं खोलें"** लिखा होना चाहिए। लिफाफे पर बोलीकर्ता का नाम और पूरा पता भी लिखा होना चाहिए।

The bid covers prepared as above shall be kept in a single sealed cover subscribed with Technical/ Financial bid, tender number, tender title, due date, and the wordings **"Do not open before 1100 hours on 31.03.2017"**. The name and full address of the bidder must also be indicated on the cover.

- 2) निर्धारित अंतिम तारीख से पहले सीलड पेशकश प्रस्तुत करने में असफल होने पर बोली को निरस्त किया जाएगा। अगर कोई बोलीकर्ता बोली प्रस्तुत करने के बाद उसे वापस लेना चाहता है, तो बोली प्रस्तुत करने की अंतिम तारीख से पहले आयुक्तालय के अधिकारी को वापसी संबंधी लिखित सूचना प्राप्त होने पर ऐसा कर सकता है।

Failure to furnish the sealed offer before the stipulated deadline for submission of the bid shall result in rejection of the bid. Any bidder wishing to withdraw the bid, after it is submitted, may do so provided the written notice of such withdrawal is received by the officer of this Commissionerate prior to the deadline for submission of the bid.

- 3) बोली को प्रस्तुत करने के लिए निविदा दस्तावेजों द्वारा अपेक्षित ऐसी कोई सूचना प्रस्तुत करने में असफल होने पर, जो किसी भी निविदा दस्तावेज के लिए काफी हद तक उत्तरदायी हो, तो बोली को निरस्त किया जाएगा।

Failure to furnish any information that is required by the tender documents for the submission of a bid not substantially responsive to the tender document in any respect shall result in the rejection of the bid.

- 4) विवाद की स्थिति में, एरणाकुलम स्थित अदालतों में समझौता किया जाएगा।
In case of any dispute, the settlement will be made in the Courts of Ernakulam.
- 5) सीमाशुल्क, कोचिन सबसे कम लगाई गई बोली के अलावा अन्य किसी बोली को बिना कोई कारण बताए पूर्ण रूप से या आंशिक रूप से स्वीकार करने या अस्वीकार करने का अधिकार रखता है।

Custom House, Cochin reserves the right to accept or reject any bid in whole or in part except other than lowest bid without assigning any reason thereof.

- 1) बोली के साथ लगाए जाने वाले दस्तावेज : बोलीकर्ता द्वारा तैयार की गई बोली में नीचे दिए गए दस्तावेज शामिल होने चाहिए:

Documents comprising the bid: Bid prepared by the bidder shall comprise the following documents:

- A. इस आशय का दस्तावेजी प्रमाण कि बोलीकर्ता को सेंट्रल नेटवर्किंग सिस्टम वाले संगठनों में बोली में अपेक्षित रखरखाव सेवा प्रदान करने का पर्याप्त अनुभव है।

A documentary proof that the bidder has adequate experience in providing such maintenance service as required in the bid to organizations with a central Networking System.

- B. सेवा स्तर वृद्धि मैट्रिक्स।

Service levels escalation matrix.

- C. इस आशय का शपथ पत्र कि यदि बोलीकर्ता को ठेका दिया जाता है तो वह 01/04/2017 से रखरखाव का कार्य ग्रहण कर सकेगा।

An undertaking that if the contract is awarded to the bidder, he can take over the maintenance work with effect from 01/04/2017.

- D. इस आशय की घोषणा कि बोलीकर्ता निविदा की सारी शर्तों को स्वीकार करता है। इस बात पर ध्यान दिया जाए कि इस निविदा की सभी या किसी-किसी शर्तों को स्वीकार नहीं किया जाना या कोई अतिरिक्त/ योग्यताएं जोड़ने पर बोली को निरस्त किया जाएगा।

A declaration that the bidder accepts all conditions of this tender. It may be noted that not accepting all or some of the conditions of this tender or putting any additional Qualification(s), shall result in rejection of the bid.

E. मूल्य - इसमें प्रत्येक उपकरण (या इंजीनियर आदि) के लिए प्रतिदिन के रखरखाव प्रभारों का उल्लेख होना चाहिए और रखरखाव की पूरी अवधि के लिए उपकरण के कुल मूल्य का भी उल्लेख होना चाहिए, जो कि प्रति दिन का यूनिट मूल्य, उपकरणों के कुल यूनिटों की संख्या और रखरखाव के कुल दिनों का गुणा होना चाहिए। (बोलीकर्ता इस बात पर ध्यान दें कि उपकरण को 01/04/2017 के बाद रखरखाव में शामिल किए जाने पर या प्रस्तावित कार्यस्थान पर बाद में काम शुरू होने की स्थिति में रखरखाव के दिनों की संख्या में बदलाव हो सकता है। ऐसी तारीखों का इन्वेंटरी में उपकरण के सामने स्पष्ट रूप से उल्लेख किया गया है।) प्रत्येक उपकरण आदि के रखरखाव का मूल्य शीट के अंत में जोड़ा जाना चाहिए और इसे शब्दों में भी लिखना चाहिए। शीट के अंत में उल्लिखित इस राशि को कुल मूल्य कहा जाना चाहिए और अंतिम सम्मरी शीट में इसका उल्लेख होना चाहिए।

Prices – It should indicate the **maintenance charges per day for each of the equipment, charges for the engineer and also the total price for equipment and engineer for the complete period of maintenance. Total price for maintenance of equipment should be the product of unit price per day, number of units of the equipment and number of days of maintenance** (The bidder shall note that the number of the days of maintenance will vary in case where the equipment will be brought under the maintenance at a date later than 01/04/2017 or in case of proposed location, which will commence operation at a later date). This price of maintenance for each of the equipment and engineer shall be totaled at the end of the sheet and mentioned in words too. This amount mentioned at the end of the sheet should be called **Total price**, and shall be mentioned in the last summary sheet.

F. बोलीकर्ता को उनकी बोली के सभी कागजातों पर हस्ताक्षर करने चाहिए। बोलीकर्ताओं को दी गई सभी मर्दों के लिए अनुसूचित दरों में कोट करना चाहिए। निविदाएं मुहर बंद लिफाफों में प्रस्तुत की जानी चाहिए।

Bidder must sign all papers of their bid. Bidders should quote for all the items given in Schedule of Rate. Tenders shall be submitted in sealed covers.

यह प्रमाणित किया जाता है कि जहां अंकों और शब्दों में दिए गए मूल्य में असमानता होती है, तो शब्दों में दिए गए मूल्य को वैध समझा जाएगा। गणितीय कार्य सही प्रकार से करने, दिनों की संख्या का आकलन करने, राशि को जोड़ने आदि की जिम्मेदारी बोलीकर्ता की होगी और इसमें किसी प्रकार की गलती होने पर बोली को निरस्त किया जा सकता है।

It is certified here that where the amount in words and figures are at variance, the amount in words shall be taken as valid. The responsibility of correctly carrying out the mathematical operation, calculating number of days, totaling the amounts lies with the bidder and any mistake in this regard may result in rejection of the bid.

सारे मूल्य स्थिर होने चाहिए और अंतिम मूल्य सभी करों या अन्य अधिभारों या शुल्कों सहित होने चाहिए।

All prices shall be firm and final, inclusive of all taxes or other levies and charges.

बोलीकर्ता को संलग्न इन्वेंटरी सूची में निर्दिष्ट किए अनुसार प्रत्येक उपकरण और रेसिडेंट इंजीनियर के लिए अलग अलग मूल्य कोट करना चाहिए। किसी कार्यस्थान के लिए कोट न करने, किसी उपकरण या किसी विशेष कार्यस्थान पर किसी इंजीनियर के लिए कोट न करने, या ऊपर दिए गए निर्दिष्ट तरीके के अनुसार कोट न करने पर बोली को निरस्त की जा सकती है।

The bidder is to quote price individually for each of the equipment and also the resident engineer in the manner specified in the enclosed inventory list. Not quoting for any location, not quoting for any equipment/ engineer at any particular location(s), or not quoting strictly in the manner specified above and in the format enclosed in the inventory list, may result in rejection of the bid.

बोली का मूल्यांकन / EVALUATION OF BID

बोली का मूल्यांकन जीएफआर 2005 के नियम 174 और 175 के अनुसार किया जाएगा। इसलिए बोलीकर्ता द्वारा उपर्युक्त के अनुसार सूचना प्रस्तुत की जानी अपेक्षित है।

The bid shall be evaluated as per Rule 174 and 175 of GFR 2005. Hence, it is required of the bidder to submit the information in respect of the above.

ठेका समझौता / CONTRACT AGREEMENT:

आयुक्तालय द्वारा बोलीकर्ता को उसकी बोली स्वीकार करने के बारे में अधिसूचित किए जाने के पश्चात्; बोलीकर्ता को सीमाशुल्क आयुक्त के साथ एक ठेका समझौते पर हस्ताक्षर करना चाहिए।

After the Commissionerate notifies the bidder that his bid has been accepted; the bidder shall enter into a contract agreement with the commissioner of Customs.

अगर बोली में दी गई कोई भी सूचना गलत या गुमराह करने वाली पाई जाती है, तो बोली को निरस्त किया जाएगा, अगर सफल बोलीकर्ता के मामले में ठेका प्रदान करने के बाद यह बात सामने आती है, तो बिना कोई सूचना दिए ठेका समाप्त किया जाएगा। दोनों मामलों में बोलीकर्ता पर सीमाशुल्क आयुक्त द्वारा भविष्य में जारी की जाने वाली सभी निविदाओं में बोली लगाने से रोक लगा दी जाएगी।

If any of the information given in a bid is found to be incorrect or misleading at any time before the finalization of the contract, the bid would be rejected. If this is noticed in the case of successful bidder after the contract is awarded then the contract would be terminated without giving any notice. In both cases, the bidder would be barred from bidding for any future tenders issued by the Commissioner of Customs, Cochin.

खरीदार को किसी बोली को स्वीकार या निरस्त करने का और इस प्रक्रिया को रद्द करने तथा ठेका प्रदान करने से पहले किसी भी समय सभी बोलियों को प्रभावित बोलीकर्ता या बोलीकर्ताओं को किसी प्रकार की देयता के बिना या खरीदार द्वारा की गई कार्रवाई के किसी भी आधार के बारे में प्रभावित बोलीकर्ता या बोलीकर्ताओं को सूचित करने के दायित्व के बिना निरस्त करने का अधिकार होगा।

The Purchaser reserves the right to accept or reject any bid, and to annul this process and reject all bids at any time prior to award of the contract, without incurring any liability to the affected bidder or bidders or any obligation to inform the affected bidder or bidders of the grounds for the Purchaser's action.

बोली को प्रस्तुत करने से पहले किसी प्रकार के स्पष्टीकरण या पूछताछ के लिए, नीचे दिए गए अधिकारियों से संपर्क करें।

For any clarification or enquiry before submitting the bid, please contact.

उमादेवी बी,
सिस्टम्स एनालिस्ट-1
सीमाशुल्क गृह, कोचिन 682009

**UMADEVI B,
Systems Analyst 1
Custom House, Cochin 682009.**

सजीब हुसैन ए एल,
अधीक्षक (सिस्टम्स),
सीमाशुल्क गृह, कोचिन 682009

**SAJEEB HUSSAIN AL,
Superintendent (Systems),
Custom House, Cochin 682009.
0484-2668061**

अनिल कुमार एस
सिस्टम्स प्रबंधक

**ANILKUMAR S
SYSTEMS MANAGER**

Sd/-

(अनिल कुमार एस)
सिस्टम्स प्रबंधक
सीमाशुल्क गृह, कोचिन 682009

(ANILKUMAR S)
Systems Manager
Custom House, Cochin 682009.

F.No. EDP/02/2017.Cus
Date: 09.03.2017

संलग्न **Encl: इन्वेंटरी सूची Inventory list**

अनुबंध ANNEXURE

Sl. No.	Particulars of Equipment	Number of units	Unit Rate per day	Taxes	Amount per day	Amount (Year)	
1	Desktop/ Personal Computers	94					
2	HP LaserJet 2015 Printer	3					
3	HP LaserJet 1020 Printer	5					
4	HP Desk jet 1112 Printer	2					
5	HP Office Jet Pro 8100	1					
6	Panasonic KX MB 1530X	1					
7	HP LaserJet P1007 Printer	18					
8	HP Scanjet 7500scanner	4					
9	HP Desk jet 1050	1					
10	HP Deskjet 4488 Printer	1					
11	HP LaserJet 1108 Printer	22					
12	Laptops	17					
	Total	NA	NA	NA			
	Resident engineer charges/day	1	NA	NA			
	Total						