

**सिलीगुड़ी अंचल/Siliguri Zone**

निविदा संदर्भ संख्या /Tender Ref. No. –

ZO: SIL: IT: RK: 2025-26:01 dated 13/06/2025

FOR

मुर्शिदाबाद, मालदा, दक्षिण दिनाजपुर, उत्तर दिनाजपुर, कूचबिहार, अलीपुरद्वार, जलपाईगुड़ी, कालिम्पोंग, दार्जिलिंग और सिक्किम राज्य में फैले बीओआई सिलीगुड़ी अंचल की विभिन्न शाखाओं / कार्यालयों / विभागों में स्थापित कंप्यूटर हार्डवेयर और बाह्य उपकरणों के रखरखाव के लिए व्यापक ऑनसाइट वार्षिक रखरखाव अनुबंध

Comprehensive Onsite Annual Maintenance Contract for Maintenance of Computer Hardware & Peripherals installed in various branches / offices / departments of BOI Siliguri Zone spread across eight districts of West Bengal State i.e. Murshidabad, Malda, South Dinajpur, North Dinajpur, Coochbehar, Alipurduar, Jalpaiguri, Kalimpong, Darjeeling & Sikkim State.

**बैंक ऑफ इंडिया, सिलीगुड़ी अंचल**

**सूचना प्रौद्योगिकी विभाग**

पहली मंजिल, गोयल मेंशन, प्रणामी मंदिर रोड,

पंजाबी पारा, सिलीगुड़ी - 734001, पश्चिम बंगाल

ई-मेल: siliguri.it@bankofindia.co.in

**Bank of India, Siliguri Zone**

**Information Technology Department**

1st Floor, Goyel Mansion, Pranami Mandir Road,

Punjabi Para, Siliguri – 734001, West Bengal

E-mail: siliguri.it@bankofindia.co.in

**निविदा आमंत्रण सूचना/ Notice Inviting Tender**

बैंक ऑफ इंडिया, सिलीगुड़ी अंचल, कंप्यूटर हार्डवेयर और बाह्य उपकरणों के ऑनसाइट व्यापक वार्षिक रखरखाव अनुबंध के लिए विक्रेताओं / प्रतिष्ठित कंपनियों / फर्मों से सीलबंद निविदाएं आमंत्रित करता है। पश्चिम बंगाल राज्य के नौ जिलों अर्थात मुर्शिदाबाद, मालदा, दक्षिण दिनाजपुर , उत्तर दिनाजपुर , कूचबिहार, अलीपुरद्वार, जलपाईगुड़ी, कालिम्पोंग, दार्जिलिंग और सिक्किम राज्य में फैले बीओआई सिलीगुड़ी जोन की विभिन्न शाखाओं / कार्यालयों / विभागों में स्थापित

Bank of India, Siliguri Zone invites sealed tenders from vendors / reputed companies / Firms for Onsite comprehensive Annual Maintenance Contract of computer hardware and peripherals installed in various branches / offices / departments of BOI Siliguri Zone spread across nine districts of West Bengal State i.e. Murshidabad, Malda, South Dinajpur, North Dinajpur, Coochbehar, Alipurduar, Jalpaiguri, Kalimpong, Darjeeling & Sikkim State.

|  |  |
| --- | --- |
| निविदा संदर्भ /Tender Reference | **ZO:SIL:IT:RK:2025-26:01 dated 13/06/2025** |
| निविदा शुल्क /Tender Fee | Rs 1000/- by Demand Draft / Pay order only |
| बयाना राशि / Earnest Money | Rs 50000/- by Demand Draft / Pay Order Only |
| निविदा प्रारंभ तिथि / Tender Start Date | 17/06/2025 |
| बोली-पूर्व बैठक /Pre Bid Meeting | 27/06/2025 |
| स्पष्टीकरण मांगने की अंतिम तिथि / Last date for requesting clarifications | 27/06/2025 |
| निविदा प्राप्त होने की अंतिम तिथि और समय / Last date and Time of Receipts of Tender | 30/06/2025 up to 5:00 pm |
| तकनीकी बोली खोलने की तिथि / Date of Opening of Technical Bid | 01/07/2025 at 3:00 pm or later date and time |
| मूल्य बोली खोलने की तिथि / Date of Opening of Price Bid | 01/07/2025 at 4:00 pm or later date and time |
| संचार और बोली प्रस्तुत करने का पता Address for Communication and Submission of Bid | आंचलिक प्रबंधक/The Zonal Manager,  बैंक ऑफ इंडिया / Bank of India,  सिलीगुड़ी अंचल / Siliguri Zone,  सूचना प्रौद्योगिकी विभाग / Information Technology Department,  प्रथम तल, गोयल मेंशन / 1st Floor, Goyel Mansion,  प्रणामी मंदिर रोड, पंजाबी पारा / Pranami Mandir Road, Punjabi Para,  सिलीगुड़ी / Siliguri – 734001, पश्चिम बंगाल / West Bengal |
| संपर्क व्यक्ति / Contact Person | श्री राहुल कुमार, वरिष्ठ प्रबंधक – आईटी, 9693974170  Mr. Rahul Kumar, Sr. Manager – IT, 9693974170 |
| व्यापक एएमसी के अंतर्गत कवर किए जाने वाले हार्डवेयर का विवरण / Details of Hardware to be covered under comprehensive AMC | अनुलग्नक – ए / Annexure – A |
| कंपनी/फर्म द्वारा दी जाने वाली जानकारी / Information to be furnished by Company / Firm | अनुलग्नक – बी / Annexure – B |
| मूल्य प्रस्ताव प्रस्तुत किया जाना है / Price Proposal to be submitted | अनुलग्नक – सी / Annexure – C |
| गैर प्रकटीकरण समझौता / Non – Disclosure Agreement | अनुलग्नक – डी / Annexure – D |
| एएमसी समझौते का प्रारूप / Performa of AMC agreement | अनुलग्नक – ई / Annexure – E |
| बयाना राशि जमा प्रारूप / Earnest Money Deposit format | अनुलग्नक - एफ / Annexure - F |

NOTE :

1. यदि किसी भी प्रकार का विवाद या अस्पष्टता उत्पन्न होती है, तो निविदा दस्तावेज़ का अंग्रेज़ी संस्करण ही अंतिम एवं बाध्यकारी माना जाएगा।

In the event of any dispute or ambiguity, the English version of the tender document shall be considered final and binding.

2. इस निविदा से संबंधित कोई भी संशोधन या शुद्धिपत्र किसी समाचार पत्र में प्रकाशित नहीं किया जाएगा; सभी अद्यतन केवल बैंक ऑफ इंडिया की आधिकारिक वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएंगे।

No corrigendum or amendement related to this tender shall be published in any newspaper, all such updates will be made available only on the official website of Bank of India.**पात्रता मापदंड/ Eligibility Criteria**

* 1. उपरोक्त पते पर " **कंप्यूटर हार्डवेयर और पेरिफेरल्स के ऑनसाइट व्यापक एएमसी के लिए उद्धरण "** के रूप में अपनी बोलियां प्रस्तुत कर सकती हैं।

The firms / companies fulfilling the following terms and conditions may submit their bids super-scribed as “**Quotation for Onsite Comprehensive AMC of Computer Hardware & Peripherals**” on the above mentioned address.

* 1. योग्य बोलीदाता के पास निविदा आरंभ तिथि से पहले अनिवार्य रूप से भारत में कहीं भी पूर्णतः क्रियाशील सेवा केंद्र तथा पश्चिम बंगाल राज्य में स्थायी कार्यालय होना चाहिए। सेवा केंद्रों का प्रमाण तकनीकी बोली के साथ संलग्न किया जाना चाहिए।

The eligible bidder should have service centers compulsorily anywhere in India fully functional before tender start date and permanent office in West Bengal state. Proof of service centres must be attached with technical bid.

* 1. बोलीदाता का पिछले तीन वित्तीय वर्षों में कंप्यूटर हार्डवेयर और बाह्य उपकरणों की सेवाओं/रखरखाव से वार्षिक कारोबार 02 करोड़ या उससे अधिक होना चाहिए। इसका प्रमाण ऑडिटेड बैलेंस शीट के रूप में संलग्न किया जाना चाहिए।

The bidder should have an annual turnover of 02 crores or above from services / maintenance of computer hardware and peripherals for the last three financial years. Proof of the same must be attached in form of audited balance sheets.

* 1. फर्मों/कंपनियों के पास 1000 से अधिक कंप्यूटर/पेरिफेरल्स को संभालने वाले पीएसयू बैंकों/वित्तीय संस्थानों/सरकारी संगठनों में वार्षिक रखरखाव अनुबंध करने का कम से कम 3 साल का अनुभव होना चाहिए। इसका प्रमाण संलग्न किया जाना चाहिए। **सेवा प्रदान करने वाले संगठनों से संतोषजनक एएमसी सेवाएं प्रदान करने के लिए पत्र संलग्न किया जाना चाहिए** । **संतोषजनक एएमसी सेवाओं का पता लगाने के लिए मौजूदा अनुबंधों के नवीनीकरण के लिए पत्र संलग्न किया जाना चाहिए** । **साथ ही फर्मों/कंपनियों को उन संगठनों की सूची संलग्न करनी चाहिए जहां वे वर्तमान में एएमसी सेवाएं प्रदान कर रहे हैं, संपर्क विवरण और संबंधित विभाग का ईमेल ताकि सत्यापन किया जा सके।**

The firms/ companies should have at least 3 years’ experience of undertaking annual maintenance contract in PSU banks / financial institutions / government organizations handling over 1000 computers / peripherals. Proof of the same must be attached. **Letter for providing satisfactory AMC services from organizations served should be attached**. **Letter for renewal of existing contracts should be attached to ascertain satisfactory AMC services**. **Also the firms/ companies should attach list of organizations where they are currently providing AMC services with contact details and email of concerned department so that verification can be done.**

* 1. बोलीदाता को लागू वस्तु एवं सेवा कर (जीएसटी) के लिए उपयुक्त प्राधिकारी के पास पंजीकृत होना चाहिए।

The bidder should be registered with appropriate authority for applicable goods and service tax (GST).

* 1. उनके पैन/एसटी नंबर/सेवा कर पंजीकरण प्रमाणपत्र, नवीनतम ऑडिटेड बैलेंस शीट, टर्नओवर स्टेटमेंट आदि की प्रतियां संलग्न की जानी चाहिए।

Copies of their PAN / ST No. / Service Tax Registration Certificate, latest audited balance sheet, turnover statement etc. to be enclosed.

* 1. बोलीदाता को पहले **किसी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक या सरकारी संगठन द्वारा ब्लैकलिस्ट नहीं किया गया होना चाहिए । बोलीदाता द्वारा कंपनी के लेटरहेड पर एक स्व-घोषणा पत्र बोली के साथ प्रस्तुत किया जाना चाहिए।**

The bidder **should not have been blacklisted by any public sector bank or government organization** in the past. A self-declaration letter by the bidder on the company’s letterhead should be submitted along with the bid.

* 1. बोलीदाता को सेवाओं के प्रमाणन के समर्थन में ISO 9001 का प्रमाण पत्र प्रस्तुत करना चाहिए। यदि ISO 9001 वाले बोलीदाताओं की संख्या 3 से कम है, तो बैंक अपने विवेकानुसार आवश्यकता को माफ कर सकता है।

The bidder should submit a certificate in support of ISO 9001 in support of certification of the services. In case number of bidders having ISO 9001 are fewer than 3, the bank may at its sole discretion waive the requirement.

* 1. बोलीदाता का पश्चिम बंगाल राज्य में स्थायी कार्यालय होना चाहिए / The bidder should have a permanent office in West Bengal state.
  2. फर्मों/कंपनियों को केवाईसी दस्तावेजों के साथ उन इंजीनियरों (मानवशक्ति) की सूची उपलब्ध करानी होगी जो चयनित होने पर नौकरी करेंगे, साथ ही अपना बायोडाटा और योग्यताएं भी उपलब्ध करानी होंगी।

The firms / companies will have to provide list of engineers (manpower) with KYC documents who will perform the job along with their resume and qualifications once they are selected.

* 1. बोलीदाता को बोलीदाता के संचालन से संबंधित सभी लागू श्रम कानूनों और अन्य प्रासंगिक कानूनों का अनुपालन करना चाहिए। विक्रेता को अनुबंध श्रम अधिनियम 1970, पश्चिम बंगाल सरकार के अनुसार न्यूनतम मजदूरी अधिनियम, श्रमिक मुआवजा अधिनियम 1923 और देश में प्रचलित अन्य कानूनों के तहत उत्पन्न होने वाले सभी दायित्वों का अनुपालन सुनिश्चित करना चाहिए। **इस संबंध में एक हलफनामा प्रस्तुत किया जाना चाहिए।**

The bidder should be complying with all the applicable labor laws and other relevant laws related to operations of the bidder. The vendor should ensure compliance to all the obligations arising under the contract labor act 1970, minimum wages act as per West Bengal Government, workmen compensation act 1923 and other laws prevailing in the country. **An affidavit is to be submitted in this regard.**

1. **बोलियां प्रस्तुत करना/Submission of Bids**
   1. तकनीकी/वाणिज्यिक बोलियां दो अलग-अलग सीलबंद लिफाफों में होनी चाहिए जिन पर स्पष्ट रूप से " **तकनीकी बोली** " और " **वाणिज्यिक बोली** " अंकित हो

The Technical / Commercial bids should be in two separate sealed covers clearly marked as “**TECHNICAL BID**” and “**COMMERCIAL BID**”.

* 1. बोली के साथ दो अलग-अलग डिमांड ड्राफ्ट / भुगतान आदेश संलग्न होने चाहिए, एक **निविदा लागत (गैर-वापसी योग्य) रु 1000** /- (केवल एक हजार रुपये) और दूसरा **सिलीगुड़ी में देय बैंक ऑफ इंडिया के पक्ष में 50000 /- (** केवल पचास हजार रुपये) **की बयाना राशि जमा (ईएमडी) के लिए** । ईएमडी के लिए डिमांड ड्राफ्ट / भुगतान आदेश अनुबंध एफ के अनुसार एक कवरिंग पत्र के साथ " **ईमानदारी जमा** " के रूप में चिह्नित एक अलग तीसरे लिफाफे में होना चाहिए। इसके अलावा, जीएफआर के नियम 170 के अनुसार - "सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम विभाग (एमएसएमई) द्वारा जारी एमएसई खरीद नीति में परिभाषित सूक्ष्म और लघु उद्यम (एमएसई)" को ईएमडी (बोली सुरक्षा) जमा करने से छूट दी गई है। ईएमडी छूट का दावा करने वाले बोलीदाताओं को छूट के लिए सहायक दस्तावेज प्रस्तुत करना होगा / The bid has to be accompanied by two separate demand drafts / pay orders i.e. one towards **tender cost ( non-refundable) of Rs 1000**/- ( Rupees One Thousand Only) and the other towards **Earnest Money Deposit (EMD) of Rs 50000/-** ( Rupees Fifty Thousand Only) **in favor of Bank of India, payable at SILIGURI**. Demand draft / pay order for EMD should be in separate third cover marked as “**EARNEST MONEY DEPOSIT**” with a covering letter as per Annexure F. In addition, as per rule 170 of GFR – “Micro and small enterprises(MSEs) as defined in MSE procurement policy issued by Department of Micro, Small & Medium Enterprises (MSME)” are exempt from submission of EMD(Bid Security).Bidders claiming EMD exemption must submit supporting document for exemption. Those seeking exemption for EMD must submit tender cost.
  2. तकनीकी **बोली में** फर्म/कंपनी का नाम और पता, वार्षिक कारोबार, पिछले अनुभवों का विवरण और वे कार्यालय जहां वे ऐसे कार्य कर रहे हैं, साथ ही सहायक दस्तावेज/प्रमाणपत्र भी शामिल होने चाहिए। **तकनीकी बोली में कोई वाणिज्यिक उद्धरण नहीं होना चाहिए /** The **TECHNICAL BID** should include the name and address of the firm / company, annual turnover, details of past experiences and the offices where they have been performing such duties along with supporting documents / certificates. **Technical bid should not contain any commercial quotes.**
  3. वाणिज्यिक **बोली में** प्रत्येक वस्तु के लिए अलग से दर शामिल होनी चाहिए। प्रस्तुत वाणिज्यिक बोली को सांकेतिक उद्धरण माना जाएगा। वाणिज्यिक बोली के लिफाफे में (i) विधिवत भरा हुआ अनुलग्नक-ए और (ii) अनुलग्नक-सी होना चाहिए / The **COMMERCIAL BID** should contain the rate against each item separately. The commercial bid submitted shall be treated as indicative quote. Envelope of commercial bid should contain (i) duly filled in Annexure – A and (ii) Annexure – C.
  4. तकनीकी और वाणिज्यिक बोलियां स्पष्ट शब्दों में होनी चाहिए, जिनमें दरों आदि को निर्दिष्ट करते हुए प्रत्येक शर्त का स्पष्ट उल्लेख होना चाहिए। किसी भी प्रकार की अस्पष्ट/अस्पष्ट/अस्पष्ट शर्तों के कारण बोली अयोग्य हो सकती है / Technical and commercial bids should be in clear words, categorically mentioning each and every terms specifying the rates etc. Any kind of ambiguous / obscure / unclear terms may lead to the bid being disqualified.
  5. बैंक बिना कोई कारण बताए किसी भी या सभी निविदाओं को अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित रखता है / The bank reserves the right to reject any or all the tenders without assigning any reasons.
  6. सीलबंद निविदाएं **30/06/2025 तक शाम 5:00 बजे तक** उपरोक्त पते पर जमा की जानी चाहिए / The sealed tenders must be submitted **by 30/06/2025 till 5:00 PM** at above mentioned address.

1. **वाणिज्यिक बोलियों का खुलना/Opening of Commercial Bids**
   1. केवल उन बोलियों को ही मूल्य/व्यावसायिक बोलियों को खोलने की तिथि, समय और स्थान के बारे में सूचित किया जाएगा जो तकनीकी रूप से प्रत्युत्तरदायी पाई जाएंगी / Only those bids which are found to be technically responsive will be informed of the date, time and venue of opening of price / commercial bids.
   2. तकनीकी बोलियों का मूल्यांकन पात्रता मानदंड के अनुसार किया जाएगा। इसके बाद बैंक उन विक्रेताओं की वाणिज्यिक बोलियाँ खोलकर विक्रेता के चयन का अधिकार सुरक्षित रखता है, जो तकनीकी बोलियों के मूल्यांकन के बाद पात्र पाए जाते हैं / The technical bids will be evaluated as per eligibility criteria. Thereafter the bank reserves the right of selection of vendor by opening of commercial bids of vendors, who are found eligible after evaluation of technical bids.
   3. मूल्य/वाणिज्यिक बोलियां खोलने और मूल्य घोषित करने के बाद, बैंक मूल्य/वाणिज्यिक बोलियों का मूल्यांकन और तुलना करेगा / After opening of price / commercial bids and declaring the prices, the bank will evaluate and compare the price / commercial bids.
   4. अंकगणितीय त्रुटियों को निम्नलिखित आधार पर सुधारा जाएगा: यदि इकाई मूल्य और कुल मूल्य के बीच कोई विसंगति है जो इकाई मूल्य और मात्रा को गुणा करके प्राप्त की जाती है, तो इकाई मूल्य मान्य होगा, और कुल मूल्य को सही किया जाएगा। **यदि सफल बोलीदाता त्रुटियों के सुधार को स्वीकार नहीं करता है, तो उसकी बोली को अस्वीकार कर दिया जाएगा, और उसकी ईएमडी जब्त की जा सकती है** । यदि शब्दों और आंकड़ों के बीच कोई विसंगति है, तो शब्दों में राशि मान्य होगी Arithmetical errors will be rectified on the following basis: 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. **If the successful bidder doesn’t accept the correction of the errors, its bid will be rejected, and its EMD may be forfeited**. If there is a discrepancy between words and figures, the amount in words will prevail.
   5. किसी मूल्य/वाणिज्यिक बोली के बैंक के मूल्यांकन में, उद्धृत बोली मूल्य के अतिरिक्त, निम्नलिखित में से एक या अधिक कारकों को ध्यान में रखा जाएगा / The bank’s evaluation of a price/ commercial bid will take into account, in addition to the bid price quoted, one or more of the following factors:-
2. भुगतान अनुसूची में विचलन/ Deviations in payment schedule
3. उद्धृत मूल्य में विचलन/ Deviation in price quoted
   1. यदि दो या अधिक बोलीदाताओं ने एक ही न्यूनतम मूल्यांकित मूल्य उद्धृत किया है, तो बैंक केवल उन्हीं न्यूनतम मूल्यांकित बोलीदाताओं से नए सिरे से मूल्य/वाणिज्यिक बोलियाँ आमंत्रित कर सकता है। यह प्रक्रिया तब तक दोहराई जा सकती है जब तक कि एकल L1 विक्रेता नहीं मिल जाता / In case two or more bidders are found to have quoted the same lowest evaluated price, the bank may call for only price / commercial bids afresh from only those lowest evaluated bidders. The process may be repeated till a single L1 vendor is arrived at.
4. **अन्य नियम एवं शर्तें/Other Terms & Conditions**
   1. यह अनुबंध व्यापक ऑनसाइट आधार पर होगा, जिसमें बिना किसी अतिरिक्त भुगतान के सभी प्लास्टिक पार्ट्स, केबल, प्रिंटर के मामले में प्रिंट हेड, सीपीयू, कीबोर्ड, माउस आदि सहित स्पेयर पार्ट्स की मरम्मत और प्रतिस्थापन शामिल होगा / The contract will be on comprehensive onsite basis inclusive of repairs and replacement of spare parts including all plastic parts, cables, print heads in case of printers, CPU, keyboard, mouse etc. without any extra payment.
   2. **यह अनुबंध विक्रेता द्वारा प्रदान की गई संतोषजनक सेवाओं के आधार पर वार्षिक नवीनीकरण के आधार पर क्रय आदेश जारी होने से अधिकतम तीन वर्षों की अवधि के लिए प्रभावी होगा।** साथ ही, यदि प्रदर्शन संतोषजनक नहीं पाया जाता है तो बैंक अनुबंध को कभी भी समाप्त करने का अधिकार सुरक्षित रखेगा। विक्रेता को बैंक के साथ आवश्यक अनुबंध करना होगा। वार्षिक रखरखाव अनुबंध का प्रारूप अनुलग्नक-ई के अनुसार है / **The contract will be effective for a period of maximum three years from issuance of purchase order on yearly renewal basis, depending upon the satisfactory services provided by the vendor**. Also the bank will reserve the right to terminate the contract anytime if the performance is not found satisfactory. The vendor will have to enter into necessary contract with the bank. The format of Annual Maintenance Contract is as per Annexure – E.
   3. **विक्रेता को अस्थायी प्रतिस्थापन की सुविधा के लिए एएमसी में प्रत्येक श्रेणी के हार्डवेयर की कुल मात्रा का कम से कम 3% (डेस्कटॉप और थिन क्लाइंट के मामले में 2%) हर समय अंचल कार्यालय में अतिरिक्त के रूप में रखना चाहिए। f के मामले में व्युत्पन्न मात्रा को अगले पूर्णांक मान तक पूर्णांकित किया जाना चाहिए। उदाहरण: - यदि एएमसी के तहत 100 डेस्कटॉप हैं तो अंचल कार्यालय में डेस्कटॉप के 2 पूरे सेट अतिरिक्त के रूप में रखे जाने चाहिए। यदि एएमसी के तहत 50 प्रिंटर हैं तो अंचल कार्यालय में न्यूनतम 2 प्रिंटर (50 का 3% = 1.5) अतिरिक्त के रूप में रखे जाने चाहिए। अंचल कार्यालय द्वारा विक्रेता को स्थान उपलब्ध कराया जाएगा। अंचल कार्यालय में अतिरिक्त सेट की अनुपलब्धता के लिए 1000/- रुपये प्रतिदिन की दर से जुर्माना लगाया जाएगा / The vendor should keep minimum 3% ( 2% in case of Desktops and Thin Clients) of total quantity of each category of hardware in AMC as spare in Zonal Office at all times to facilitate temporary replacement. The derived quantity should be rounded off to next integral value in case of f. Example: - If there are 100 desktops under AMC then 2 full sets of Desktops to be kept as spare in Zonal Office. If there are 50 Printers under AMC then minimum 2 printers (3% of 50 = 1.5) to be kept as spare in Zonal Office. Space will be provided to the vendor by Zonal Office. Penalty will be levied @ Rs 1000/- per day for non-availability of full set of spare in Zonal Office.**
   4. विक्रेता की ओर से लापरवाही के कारण किसी भी मशीन को हुई हानि या क्षति के लिए विक्रेता स्वयं जिम्मेदार होगा / The vendor shall be responsible for any loss or damage caused to any of the machines owing to negligence on his part.
   5. विक्रेता प्रतिष्ठित निर्माताओं के लिए अधिकृत सेवा प्रदाता होना चाहिए और विभिन्न ब्रांडों/मेक के कंप्यूटरों और बाह्य उपकरणों के रखरखाव में अपेक्षित विशेषज्ञता होनी चाहिए। प्राधिकरण पत्र संलग्न किया जाना चाहिए / The vendor should be an authorized service provider for reputed manufacturers and must have requisite expertise in providing maintenance of computers and peripherals of various brands / makes. Letter of Authorization should be attached.
   6. कम से कम 6 (छह) **समर्पित** सेवा/क्षेत्र इंजीनियरों (पीसी के लिए 4 और प्रिंटर के लिए 2) की आवश्यकता होगी। यदि आवश्यक हो तो इंजीनियरों को छुट्टियों और कार्यालय समय के बाद भी काम करना पड़ सकता है। त्वरित संचार के लिए इंजीनियरों को विक्रेताओं की लागत पर मोबाइल फोन उपलब्ध कराए जाने चाहिए। यदि किसी इंजीनियर को कंपनी द्वारा छुट्टी दी जाती है, तो उसके स्थान पर उपयुक्त प्रतिस्थापन उपलब्ध कराना होगा / Total number of minimum 6 (Six) **dedicated** service / field engineers (4 for PCs and 2 for printers) will be required on all working days ( Monday to Saturday) during the office hours from 9:00 AM to 7:00 PM (other than bank holidays). The engineers may also have to work on holidays and after office hours if necessary. The engineers should be equipped with mobile phones at vendors cost for quick communication. If any engineer is given leave by the company, a suitable replacement will have to be provided.
   7. (छह) **समर्पित सेवा इंजीनियरों (पीसी के लिए 4 और प्रिंटर के लिए 2)** में से , न्यूनतम 2 (पीसी के लिए 1 और प्रिंटर के लिए 1) दार्जिलिंग जिले में आवश्यक होंगे और शेष 4 (पीसी के लिए 3 और प्रिंटर के लिए 1) शेष 7 जिलों में आवश्यक होंगे / Out of Minimum 6 ( Six) **dedicated** service engineers ( 4 for PCs and 2 for printers), minimum 2 ( 1 for PCs and 1 for printers) would be required in Darjeeling District and rest 4 (3 for PCs and 1 for printer) would be required in remaining 7 districts.
   8. **फर्म/कंपनी को सभी कार्य दिवसों में छह इंजीनियरों को तैनात करना होगा, अर्थात् एक सिलीगुड़ी आंचलिक कार्यालय में, एक बरहामपुर शाखा में, एक मालदा शाखा में, एक रायगंज शाखा में, एक कूचबिहार शाखा में, एक न्यू जलपाईगुड़ी शाखा में या बैंक द्वारा तय किसी अन्य जिला मुख्यालय शाखा/कार्यालय में।** **एक कॉल समन्वयक के साथ** **सिलीगुड़ी अंचल कार्यालय में एक कॉल समन्वयक नियुक्त किया जाएगा जो बैंक की सभी शाखाओं/कार्यालयों के लिए सभी कॉलों को पंजीकृत करेगा, उन्हें आवंटित करेगा, ट्रैक करेगा और उनकी निगरानी करेगा। कॉल को टेलीफोन या ईमेल के माध्यम से पंजीकृत किया जा सकता है।** यह सुनिश्चित करना कॉल समन्वयकों का कर्तव्य होगा कि सभी कॉल निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर बंद हो जाएं। कॉल समन्वयक के रजिस्टर की एक प्रति त्रैमासिक चालान बिल के साथ संलग्न करनी होगी। सभी समर्पित इंजीनियरों और कॉल समन्वयक को आज की तारीख तक बंद या लंबित कॉलों के बारे में दैनिक आधार पर अंचल कार्यालय को रिपोर्ट करना होगा। यदि दैनिक आधार पर रिपोर्टिंग नहीं की जाती है, तो जनशक्ति को अनुपस्थित माना जाएगा और लागू जुर्माना लगाया जाएगा। यह भी ध्यान दें कि कॉल समन्वयक को अनिवार्य रूप से सिलीगुड़ी अंचल कार्यालय में बैठना होगा। किसी अन्य स्थान से किसी भी दूरस्थ कॉल समन्वयक को अनुमति नहीं दी जाएगी **The firm/company has to station SIX engineers on all working days i.e. one at Siliguri Zonal Office, one at Berhampore branch, one at Malda branch, one at Raiganj branch, one at Coochbehar branch, one at new Jalpaiguri branch or any other district head quarter branch / office as decided by bank** **along with one call coordinator** **in Siliguri Zonal Office who will register, assign, track and monitor all calls for all the branches / offices of the bank. The call can be registered either telephonically or via email**. It will be the duty of the call coordinators to ensure that all calls are closed within the specified time limit. A copy of call coordinator’s register has to be attached with quarterly invoice bill. All dedicated engineers and call coordinator to report to Zonal Office on daily basis regarding calls closed or pending till date. In case reporting is not done on daily basis then manpower will be treated as absent and applicable penalty would be levied. Also note that call coordinator has to mandatorily sit in Siliguri Zonal Office. No remote call coordinator will be allowed from any other place.
   9. **फील्ड इंजीनियर और तैनात इंजीनियर दोनों की अनुपस्थिति के लिए 500/- रुपये प्रतिदिन के हिसाब से जुर्माना लगाया जाएगा, इसलिए यदि इंजीनियर किसी कारण से अनुपस्थित रहता है तो उसे बदलने के लिए इंजीनियर उपलब्ध कराया जाना चाहिए। बैंक के पास यह अधिकार सुरक्षित है कि यदि इंजीनियर बैंक के काम के लिए उपयुक्त नहीं पाया जाता है तो उसे बदलने के लिए इंजीनियर की मांग की जा सकती है। जुर्माने की सीमा AMC मूल्य का 100% होगी** । शाखाओं/क्षेत्रीय कार्यालयों में तैनात इंजीनियरों की उपस्थिति को संबंधित शाखा प्रमुख/विभाग प्रमुख द्वारा प्रमाणित किया जाना चाहिए क्योंकि भुगतान जारी करने के लिए यह अनिवार्य होगा। साथ ही, सेवा/क्षेत्रीय इंजीनियरों की उपस्थिति को तैनात इंजीनियर द्वारा दैनिक आधार पर लिया जाना चाहिए और रिपोर्ट को क्षेत्रीय कार्यालय में जमा और बनाए रखा जाना चाहिए / **Penalty will be levied @ Rs 500/- per day for non-availability of both field engineer and stationed engineer so replacement of engineer should be provided in case engineer is absent for any reason. Bank reserves the right for demanding replacement of engineers if not found suitable for bank work. Penalty capping would be 100% of AMC value.** Attendance of engineer stationed in branches / zonal office should be certified by concerned branch head / department head as it would be mandatory for payment to be released. Also attendance of service / field engineers should be taken by stationed engineer on daily basis and report to be submitted and maintained at zonal office.
   10. **यदि किसी इंजीनियर/फील्ड इंजीनियर/कॉल कोऑर्डिनेटर का प्रदर्शन ठीक नहीं है तो बैंक द्वारा लिखित में दिए जाने के 15 दिनों के भीतर उन्हें बदल दिया जाना चाहिए। यदि 15 दिनों के भीतर प्रतिस्थापन प्रदान नहीं किया जाता है तो नए मैनपावर के शामिल होने की तिथि तक 500/- रुपये प्रतिदिन का जुर्माना लागू होगा / The stationed engineer / field engineer / call coordinator should be changed within 15 days of giving in writing by the Bank if their performance is not up to mark. In case replacement not provided within 15 days then Rs 500/- per day penalty will be applicable till the date of joining of new manpower.**
   11. सेवा इंजीनियरों (मानव शक्ति) / तैनात इंजीनियरों (मानव शक्ति) के पास किसी भी बोर्ड की उच्चतर माध्यमिक (12 वीं ) परीक्षा उत्तीर्ण करने की न्यूनतम योग्यता होनी चाहिए और किसी प्रतिष्ठित संस्थान से हार्डवेयर और नेटवर्किंग में सफलतापूर्वक पाठ्यक्रम पूरा करने का प्रमाण पत्र होना चाहिए। उन्हें संबंधित क्षेत्र में कम से कम 2 साल का अनुभव होना चाहिए। अनुबंध प्रदान करते समय सभी मानव शक्ति का विवरण अनिवार्य रूप से प्रस्तुत किया जाना चाहिए / The service engineers (manpower) / stationed engineers (manpower) should have minimum qualification of having passed Higher Secondary (12th) examination of any board and have a certificate of having successfully completed a course in hardware and networking from a reputed institute. They should have minimum 2 years’ experience in relevant field. Details of all manpower to be submitted mandatorily at the time of award of contract.
   12. विक्रेता को ए.एम.सी. के अंतर्गत आने वाले सभी उपकरणों पर समय-समय पर निवारक रखरखाव गतिविधियाँ (न्यूनतम तिमाही में एक बार) करनी होती हैं। इसमें समय-समय पर सफाई करना और उन भागों को बदलना शामिल है जो ज़रूरत पड़ने पर टूट-फूट जाते हैं, जिसमें प्लास्टिक के पुर्जे, केबल, प्रिंट हेड, कीबोर्ड, माउस आदि शामिल हैं, जिनका बैंक को कोई खर्च नहीं उठाना पड़ता। ए.एम.सी. के दौरान विक्रेता प्रत्येक शाखा और कार्यालय में कंप्यूटर और संबंधित बाह्य उपकरणों जैसे सी.पी.यू., कीबोर्ड, माउस आदि की सफाई के लिए सहायकों को भेज सकता है / The vendor is required to carry out periodic preventive maintenance activities (minimum once in a quarter) on all the equipment’s under AMC. This includes periodic cleaning and replacement of parts that are subject to wear and tear if necessary without any cost to the bank including plastic parts, cables, print heads, keyboards, mouse etc. During AMC vendor may send helpers to clean-up the computers and related peripherals such as CPU, keyboard, mouse etc. to each branch and office.
   13. विक्रेता की यह जिम्मेदारी होगी कि वह अनुबंध अवधि के दौरान सभी कंप्यूटर और बाह्य उपकरणों को संतोषजनक ढंग से काम करवाए और अनुबंध की समाप्ति के बाद सिस्टम को चालू हालत में बैंक को सौंप दे। यदि कोई नुकसान पाया जाता है, तो फर्म एएमसी अनुबंध की समाप्ति के बाद भी इसे ठीक करने के लिए उत्तरदायी होगी / It shall be the responsibility of the vendor to make all the computers and peripherals work satisfactorily throughout the contract period and to hand over the systems in working conditions to the bank after expiry of the contract. In case any damage is found, the firm is liable to rectify it even after the expiry of the AMC contract.
   14. विक्रेता को ऑपरेटिंग सिस्टम के लिए ऑनसाइट रखरखाव, ऑपरेटिंग सिस्टम की स्थापना या पुनःस्थापना, एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर की स्थापना, एंटीवायरस सॉफ्टवेयर की स्थापना/ अद्यतन , प्रिंटर, मोडेम, स्विच, स्कैनर, कैश रसीद प्रिंटर, लाइन प्रिंटर, डॉट मैट्रिक्स प्रिंटर आदि जैसे बाह्य उपकरणों की स्थापना और कॉन्फ़िगरेशन प्रदान करना आवश्यक होगा, जैसा कि समय-समय पर बैंक द्वारा आवश्यक हो। इस उद्देश्य के लिए बैंक द्वारा सॉफ्टवेयर प्रदान किया जाएगा। **बैंक द्वारा समय-समय पर आवश्यक किसी भी अन्य एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर की स्थापना/ अद्यतन या कॉन्फ़िगरेशन को बैंक को किसी अतिरिक्त लागत के बिना विक्रेता द्वारा किया** जाना चाहिए। उद्धृत दरों में ऑपरेटिंग सिस्टम का ऑनसाइट रखरखाव, सॉफ्टवेयर की स्थापना, पैच की स्थापना, डेटा रिकवरी, वायरस का पता लगाने/हटाने के खिलाफ एहतियाती कार्रवाई, इंटरनेट/ईमेल की कॉन्फ़िगरेशन, एप्लीकेशन (क्लाइंट/सर्वर) को कॉन्फ़िगर करना / The vendor will be required to provide onsite maintenance for operating systems, installation or reinstallation of operating systems, installation of application software, installation / updation of antivirus software, installation and configuration of peripherals like printers, modems, switches, scanners, cash receipt printers, line printers, dot matrix printers etc. as required by bank from time to time. Software would be provided by the bank for this purpose. **Any other application software installation / updation or configuration as required by the bank from time to time should be done by the vendor without any extra cost to bank**. The rates quoted should cover onsite maintenance of operating system, software installation, installation of patches, data recovery, preemptive action against virus detection/ removal, configuration of internet / email, configuring applications ( client / server), networking of computers / laptops, I-Pads and peripherals like printers, scanners, modems and multimedia projectors for presentations.
   15. मरम्मत के लिए किसी भी हार्डवेयर को बैंक परिसर से बाहर ले जाते समय, विक्रेता को संबंधित हार्डवेयर के उपयुक्त प्रतिस्थापन की व्यवस्था करनी होगी / While shifting any hardware out of the banks premises for repairs, the vendor will have to arrange for suitable replacement of the respective hardware.
   16. **बैंक अनुबंध के दौरान किसी भी समय AMC से कुछ कंप्यूटर या बाह्य उपकरणों को जोड़ने या हटाने का निर्णय ले सकता है** । AMC अवधि के दौरान कंप्यूटर, प्रिंटर, स्कैनर, अन्य बाह्य उपकरणों को शामिल करने/हटाने के लिए भुगतान आनुपातिक आधार पर गणना की जाएगी। किसी भी मामले में AMC शुल्क का कोई अग्रिम भुगतान नहीं किया जाएगा। भुगतान तिमाही आधार पर जारी किया जाएगा, बशर्ते विक्रेता हमारे कार्यालय को सभी उपयोगकर्ता शाखाओं और आंचलिक कार्यालय से " **संतोषजनक सेवा रिपोर्ट " प्रस्तुत करे / Bank may decide to add or remove certain computers or peripherals from the AMC at any point of time during the contract**. Payment for any inclusion / deletion of computer, printer, scanner, other peripherals during the AMC period will be calculated on pro rata basis. No advance payment of AMC charges will be made in any case. The payment will be released on quarterly basis, subject to the vendor submitting to our office, “**Satisfactory Service Reports**” from all the user branches and Zonal Office.
   17. भागों का प्रतिस्थापन विक्रेता द्वारा अपने स्वयं के खर्च पर कंप्यूटर के ब्रांड/मेक/मॉडल या प्रतिष्ठित निर्माताओं के मूल पुर्जों के साथ सर्वोत्तम गुणवत्ता वाले पुर्जों के साथ किया जाएगा। एएमसी विक्रेता को हमारे कार्यालयों/शाखाओं और अपने कार्यालयों में पर्याप्त पुर्जे रखने चाहिए और मदरबोर्ड, लॉजिक कार्ड, स्कैनर प्लेट, हार्ड डिस्क, डीवीडी ड्राइव, कीबोर्ड, माउस, पावर सप्लाई, रैम, मॉनिटर, प्रोसेसर आदि सहित प्रतिस्थापन भागों को उचित अवधि के भीतर और किसी भी स्थिति में 24 घंटे से अधिक समय में उपलब्ध कराना चाहिए / Replacement of parts will be done by the vendor at its own cost with original spares of the brand / make / model of the computer or reputed makes with best quality spares. AMC vendor should keep sufficient spares at our offices / branches and at their offices and should provide replacement parts including motherboard, logic card, scanner plate, hard disks, DVD drives, keyboard, mouse, power supplies, RAM, monitors, processors etc. within a reasonable period and in no case more than 24 hours.
   18. **यदि विक्रेता अनुबंध मिलने के बाद उसे स्वीकार करने में सक्षम नहीं है या यदि वह अनुबंध स्वीकार करने के बाद काम करने में सक्षम नहीं है या यदि बैंक विक्रेता की ओर से सेवाओं में कमी पाता है, तो वह बैंक को अतिरिक्त दर सहित हर्जाना देने के लिए उत्तरदायी होगा, जिसे बैंक को काम करवाने के लिए किसी अन्य विक्रेता को देना होगा / In case the vendor is not able to accept the contract after it is awarded to him or if he is not able to do the work after accepting the contract or if bank finds deficiency in services on vendors part then he will be liable to pay damages to the bank including the extra rate, which the bank will have to pay to any other vendor for getting work done.**
   19. **उपरोक्त कदम उठाने से विक्रेता को बैंक के साथ आगे कोई भी लेन-देन करने से स्वतः ही वंचित कर दिया जाएगा तथा ईएमडी राशि/बैंक गारंटी राशि भी जब्त कर ली जाएगी/ The above act of backing out would automatically debar the vendor from any further dealings with the bank and the EMD amount / Bank guarantee amount would also be forfeited.**
   20. अनुबंध मिलने के बाद एएमसी मूल्य के 10% के बराबर बैंक गारंटी बैंक को जमा करानी होगी। बैंक गारंटी अनुबंध की अवधि से 3 महीने अधिक अवधि के लिए वैध होनी चाहिए। बैंक गारंटी जमा करने के बाद बयाना राशि वापस कर दी जाएगी / A bank guarantee amounting to 10% of AMC value shall be submitted to the bank once the contract is awarded. The bank guarantee should be valid for a period of 3 months more than period of contract. The earnest money deposit would be refunded after submission of the bank guarantee.
   21. ऐसे उपकरणों के मामले में जो एएमसी के अंतर्गत नहीं हैं, लेकिन किसी अन्य विक्रेता की वारंटी/सेवाओं के अंतर्गत हैं, विक्रेता को केवल प्रारंभिक जांच/निदान करना होगा और अन्य विक्रेता/विक्रेताओं के मानक वारंटी खंड/सेवा स्तर समझौते का उल्लंघन किए बिना निर्धारित कॉल समाधान प्रक्रिया का पालन करके संबंधित विक्रेता/विक्रेताओं के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करके कॉल/शिकायत को हल करने का प्रयास करना होगा। यदि कॉल/शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो विक्रेता को आपूर्तिकर्ता/सेवा प्रदाता के साथ शिकायत दर्ज करनी होगी और उसके समाधान तक कॉल की निगरानी करनी होगी / In case of equipment’s that are not under AMC, but are under warranty / services of some other vendor, vendor would be required to perform the initial scrutiny / diagnostics only and try to solve the call / complaint by following up with the respective vendor/s by adhering to laid down call resolution procedure without violating the standard warranty clause / service level agreement of the other vendor/s. In case the call / complaint is not resolved, the vendor will have to log a complaint with the supplier / service provider and monitor the call till its resolution.
   22. विक्रेता को बैंक को हर पखवाड़े हेल्प डेस्क/कॉल समाधान आँकड़े उपलब्ध कराने होंगे। उपलब्ध कराए गए विवरण में निम्नलिखित शामिल होने चाहिए / The vendor will be required to provide the bank with help desk / call resolution statistics on a fortnightly basis. The details provided should include:-
5. समय और आवंटित कॉल / शिकायत संख्या / उपकरण निर्माता / मॉडल / सीरियल नंबर के साथ दैनिक आधार पर कॉल लॉग किया जाता है / Call logged on daily basis with time & allotted call / complaint number / equipment make / model / serial numbers.
6. शिकायत की प्रकृति / Nature of complaint.
7. प्रतिक्रिया समय / समाधान समय पर सांख्यिकी / Statistic on the response time / resolution time.
8. वारंटी के अंतर्गत उपकरणों के मामले में आपूर्तिकर्ता/सेवा प्रदाता के साथ निगरानी/अनुवर्ती कार्रवाई करना / Monitoring / follow-up with the supplier / service provider in case of equipment under warranty.
   1. विक्रेता उपकरण के विशिष्ट सीरियल नंबर के आधार पर परिसंपत्ति सूची का प्रबंधन/रखरखाव करने के लिए जिम्मेदार होगा। इसमें एक स्थान से दूसरे स्थान पर हार्डवेयर की आवाजाही की जानकारी भी शामिल होगी। विक्रेता को अगली डिलीवरी और इंस्टॉलेशन की प्रगति की जांच और निगरानी करने की आवश्यकता होगी / The vendor would be responsible to manage / maintain the asset inventory based on the equipment unique serial no. including the hardware movement information from one location to another. The vendor will be required to check and monitor the progress of next delivery and installation.
   2. विक्रेता को स्थानवार सूची को अद्यतन रखना होगा तथा तिमाही आधार पर हमारे कार्यालय में प्रस्तुत करना होगा, जिसमें नई स्थापना (यदि कोई हो) का विवरण शामिल होगा तथा विचाराधीन अवधि के दौरान हार्डवेयर की आवाजाही भी शामिल होगी / The vendor would be required to maintain and submit to our office on quarterly basis, location wise inventory list duly updated with details of new installation if any and incorporating the hardware movement during the period under consideration.
   3. विक्रेता को जहां भी आवश्यक हो, एंटीवायरस और अन्य अधिकृत सॉफ्टवेयर का बैंक लाइसेंस प्राप्त संस्करण भी स्थापित करना होगा / The vendor would also be required to install Bank licensed version of antivirus and other authorized software wherever required.
   4. विक्रेता को सभी पीसी पर एंटीवायरस सॉफ्टवेयर को नियमित रूप से अपडेट करने तथा नियमित स्कैन करने और वायरस पाए जाने पर उसे हटाने की आवश्यकता हो सकती है / The vendor may be required to regularly update the antivirus software on all the PCs and perform regular scans and remove the virus in case detected.
   5. साइट पर तैनात इंजीनियरों को सभी आवश्यक हार्डवेयर/सॉफ्टवेयर उपकरणों से सुसज्जित होना चाहिए जो समस्या निवारण के लिए आवश्यक हो सकते हैं / Engineers deployed at the site/s should be equipped with all the necessary hardware / software tools that may be required for troubleshooting.
   6. एल1 विक्रेता को अपने हित में मौजूदा विक्रेता के साथ मौजूदा अनुबंध की समाप्ति से कम से कम एक सप्ताह पहले अपने इंजीनियरों को तैनात करना होगा, ताकि वे मौजूदा विक्रेता से कार्य को समझ सकें, जैसे डोमेन में पीसी जोड़ना आदि। इससे वास्तविक अनुबंध शुरू होने पर कार्य के निष्पादन में मदद मिलेगी / L1 vendor in their own interest has to deploy their engineers at least 1 week in advance before the expiry of the current contract with the existing vendor in order to understand the job from the existing vendor like adding PCs to domain etc. This would help in execution of work when the actual contract commences.
   7. कम्प्यूटर सिस्टम/मशीनें परिवहन के दौरान तथा रखरखाव या किसी अन्य उद्देश्य के लिए नए स्थान पर ले जाए जाने पर भी एएमसी समझौते के अंतर्गत कवर रहेंगी / The computer systems / machines shall continue to remain covered under AMC agreement during transit as well as at the new location when moved for maintenance or for any other purpose.
   8. यदि कॉल लॉगिंग के समय से 24 घंटे के बाद भी कॉल का समाधान नहीं किया जाता है , तो अगले 48 घंटों के लिए प्रति लंबित कॉल पर 100 रुपये प्रतिदिन तथा ब्रेकडाउन कॉल की तिथि से 72 घंटे से अधिक समय तक 300 रुपये प्रतिदिन की दर से जुर्माना लगाया जाएगा। जुर्माने से बचने के लिए विक्रेता अस्थायी रूप से अच्छी कार्यशील स्थिति में वैकल्पिक हार्डवेयर उपलब्ध करा सकता है ताकि बैंक का काम प्रभावित न हो। जुर्माने की सीमा AMC मूल्य का 100% होगी / If resolution of calls is not provided even after 24 hours from the time of call logging, the penalty would be levied @ Rs 100 per day per pending call for next 48 hours and @ Rs 300 per day beyond 72 hours from the date of breakdown call. In order to avoid penalty the vendor may provide alternate hardware temporarily in good working condition so that bank work is not affected. Penalty capping would be 100% of AMC value.
   9. एल-1 विक्रेता को अपनी लागत पर इन्वेंट्री का जायजा लेना होगा और इस आरएफपी में उल्लिखित कुल मात्रा के संबंध में मात्रा में किसी भी वृद्धि / कमी को अनुबंध प्रदान करते समय तदनुसार समायोजित किया जाएगा / L1 vendor would be required to take stock of the inventory at their own cost and any increase / decrease in the quantity with regard to the total quantity mentioned in this RFP will be adjusted accordingly at the time of award of contract.
   10. बैंक ऑफ इंडिया बिना कोई कारण बताए किसी या सभी बोलियों को स्वीकार या अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। इस संबंध में बैंक का निर्णय अंतिम और बाध्यकारी होगा / Bank of India, reserves the right to accept or reject any or all bids without assigning any reason thereof .Bank’s decisions in this regard shall be final and binding.
   11. जिन विक्रेताओं ने बैंक ऑफ इंडिया के साथ पहले किए गए किसी भी अनुबंध को संतोषजनक ढंग से पूरा नहीं किया है या यदि किसी भी समय यह पाया जाता है कि विक्रेता द्वारा दी गई जानकारी गलत है, तो बैंक ऐसे विक्रेताओं के साथ अनुबंध रद्द करने का अधिकार सुरक्षित रखता है। इस संबंध में बैंक का निर्णय अंतिम होगा / Vendors who have not satisfactorily completed any of the earlier contracts with Bank of India or if any time it is found that the information provided by the VENDOR is false the Bank reserves the right to revoke the contract with such vendors. Banks decision in this regard will be final.

आपका विश्वासी/ Yours Faithfully,

**(मधुर अग्रवाल / Madhur Agarwal)**

**उप आंचलिक प्रबंधक/Deputy Zonal Manager**

**सिलीगुड़ी अंचल/Siliguri Zone**

**(अनुलग्नक ए / ANNEXURE A)**

**सिलीगुड़ी अंचल के विभिन्न शाखाओं और कार्यालयों में वार्षिक रखरखाव अनुबंध के तहत कवर किए जाने वाले प्रस्तावित उपकरणों की अनंतिम मात्रा/TENTATIVE QUANTITY OF THE EQUIPMENTS PROPOSED TO BE COVERED UNDER ANNUAL MAINTENANCE CONTRACT AT VARIOUS BRANCHES AND OFFICES OF SILIGURI ZONE**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **क्र सं/ Sr. No.** | **संक्षिप्त विवरण वाली वस्तुएँ Items with brief details** | **अनुमानित मात्रा\***  **Estimated Quantity\*** | **1 वर्ष के लिए प्रति यूनिट व्यापक दर, सभी करों को छोड़कर/Comprehensive Rate per unit for 1 year Exclusive of all Taxes** | **एएमसी की कुल लागत / Total Cost of AMC** |
| **A** | **B** | **C** | **D** | **E ( C X D)** |
| **1)** | डेस्क टॉप कंप्यूटर / Desktop Computers | 416 |  |  |
| **2)** | लैपटॉप / Laptop | 4 |  |  |
| **3)** | लेजर प्रिंटर / Laser Printers | 42 |  |  |
| **4)** | एमएफपी लेजर प्रिंटर / MFP Laser printer | 12 |  |  |
| **5)** | लाइन / हाई स्पीड प्रिंटर  Line / High Speed Printer | 53 |  |  |
| **6)** | पास बुक प्रिंटर / Pass Book Printers | 104 |  |  |
| **7)** | नकद रसीद प्रिंटर / Cash Receipt Printer | 71 |  |  |
| **8)** | फ्लैटबेड स्कैनर / Flatbed Scanners | 67 |  |  |
| **9)** | Thin Client | 69 |  |  |
| **10)** | एडीएफ स्कैनर – टाइप II  ADF Scanner – Type II | 67 |  |  |
| **11)** | सीटीएस स्कैनर / CTS Scanner | 26 |  |  |
| **कुल योग रु/Grand Total Rs.** | | |  |  |
| **कुल योग (शब्दों में ) रु /Grand Total in Words Rs.** | | | | |

* ऊपर बताई गई मात्रा अनुमानित है और वास्तविक मात्रा नहीं है। मात्रा में (±) 30% - 40% तक का अंतर हो सकता है। एएमसी भुगतान सहमत आइटम-वार प्रति पीस के आधार पर किया जाएगा। उद्धृत दर एएमसी अवधि के दौरान शामिल या बहिष्कृत वस्तुओं के लिए भी लागू होगी The quantity mentioned above is estimated and not actual quantity. Quantity may vary (±) 30% - 40%. AMC payment will be made on agreed item-wise per piece basis. The rate quoted will also be applicable for the items included or excluded during the AMC period.
* अनुबंध में प्रवेश करने से पहले, विक्रेता को अपनी लागत पर भौतिक संपत्ति का सत्यापन करना होगा। विक्रेता एएमसी अनुबंध के प्रारंभ होने के 15 दिनों के भीतर अद्वितीय सीरियल नंबर के साथ एक समेकित शाखा/कार्यालयवार इन्वेंट्री की सूची तैयार करके प्रस्तुत करेगा, ताकि वह अपनी लागत पर एएमसी मूल्य पर पहुंच सके। समेकित सूची को संबंधित शाखा प्रमुख द्वारा अपनी मुहर और हस्ताक्षर के तहत विधिवत अनुमोदित व्यक्तिगत शाखा इन्वेंट्री सूची के साथ समर्थित किया जाना चाहिए / Before entering into agreement, physical asset verification to be done by the vendor at their own cost. The vendor will prepare and submit a consolidated branch / office wise list of inventory with unique serial no. within 15 days of the commencement of AMC contract, to arrive at the AMC value at his own cost. The consolidated list should be supported with individual branch inventory list duly approved by concerned branch head under his seal and signature.
* उद्धृत मूल्य में सभी कर शामिल नहीं हैं। लागू टीडीएस की कटौती के बाद चालान के अनुसार भुगतान किया जाएगा। चालान में जीएसटी राशि का अलग से स्पष्ट उल्लेख होना चाहिए। चालान के साथ संबंधित सरकारी विभागों को संबंधित करों के भुगतान का प्रमाण होना चाहिए, यदि पहले ही भुगतान किया जा चुका है। यदि बकाया राशि बाद की तारीख पर देय है, तो विक्रेता द्वारा सरकारी अधिकारियों को भुगतान के 5 कार्य दिवसों के भीतर बैंक में जमा किया जाना चाहिए Price quoted is exclusive of all taxes. Payment will be made against invoice after deducting applicable TDS. Invoice should clearly mention GST amount separately. The invoice must accompany proof of payment of relative taxes to respective Government departments, if already paid. If the dues are payable on a subsequent date, the same must be submitted to the bank within 5 working days of payment by the vendor to the Government authorities.

**(अनुलग्नक बी / ANNEXURE B)**

**वार्षिक रखरखाव के प्रस्ताव के साथ दी जाने वाली जानकारी सिलीगुड़ी अंचल की विभिन्न शाखाओं एवं कार्यालयों में हार्डवेयर का ठेका**

**INFORMATION TO BE FURNISHED ALONGWITH THE PROPOSAL FOR ANNUAL MAINTENANCE CONTRACT OF HARDWARE AT VARIOUS BRANCHES AND OFFICES OF SILIGURI ZONE**

1. बोली लगाने वाली संस्था/फर्म का नाम / NAME OF THE BIDDER ORGANISATION / FIRM:
2. पता / ADDRESS:
3. स्थापना वर्ष/YEAR OF ESTABLISHMENT:
4. स्थिति की फर्म (कंपनी / फर्म / मालिक)/STATUS OF THE FIRM (Whether company / firm /proprietor):
5. निदेशक/साझेदार/स्वामी का नाम / NAME OF DIRECTOR / PARTNER /PROPRIETOR:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sr.No.** | **नाम / Name** | **मालिक / साझेदार / निदेशक Proprietor / Partner / Director** | **पता / Address** | **फोन नंबर Phone No.**  **(Landline)** | **Phone No.**  **(Mobile)** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |

1. क्या रजिस्ट्रार ऑफ कंपनीज/रजिस्ट्रार ऑफ फर्म्स के पास पंजीकृत है। यदि हां, तो पंजीकरण संख्या बताएं और तारीख / Whether registered with Registrar of Companies/ Registrar of Firms. If so, mention registration number and date.

(दस्तावेज संलग्न करें / Enclose supporting documents)

1. नाम और पता बैंकर्स / Name and Address of Bankers:

बैंकर्स सॉल्वेंसी प्रमाणपत्र संलग्न करें Enclose Solvency Certificate from the Bankers:

(Enclose supporting documents)

1. क्या जीएसटी प्रयोजन के लिए केन्द्रीय उत्पाद शुल्क विभाग में पंजीकृत है

Whether registered with Central Excise Department for GST purpose.

यदि हां, तो संख्या बताएं और तारीख/If so, mention number and date

(Enclose supporting documents)

1. स्थायी खाता का उल्लेख करें कंपनी का नंबर (पैन) / टैन / Mention Permanent Account Number(PAN) / TAN of company ( enclose supporting documents)
2. किसी अन्य संगठन/बैंक आदि के साथ पंजीकृत/पैनलबद्ध/अनुमोदित हैं, तो उनके नाम, श्रेणी और दिनांक प्रस्तुत करें / If you are registered/empaneled/approved with any other organization/ Banks etc. Furnish their names, category and date of registration/empanelment.
3. विगत तीन लगातार वर्षों का लेखापरीक्षित वित्तीय विवरण संलग्न करें / Enclose Audited Financial Statement for past three consecutive years.
4. विगत में कम से कम पिछले 5 वर्षों के दौरान सरकारी संगठनों/बैंकों के लिए किए गए एएमसी कार्यों का विस्तृत विवरण और मूल्य / Detailed description and value of AMC works undertaken for government organizations / banks in the past at least during the last 5 years only.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **संस्था का नाम / Name of Institution** | **एएमसी की अवधि Period of AMC** | **एएमसी का मूल्य/ Value of AMC**  **( In Rs. Lakhs)** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

(अपने दावे के समर्थन में प्रमाण पत्र/प्रमाण संलग्न करें /Enclose certificates/proofs in support of your claim)

1. उस संगठन और जिम्मेदार प्रतिनिधियों के नाम बताएं जो प्रमाणित करने की स्थिति में होंगे। आपके संगठन की गुणवत्ता के साथ-साथ पिछले प्रदर्शन के बारे में भी / Furnish the names of the organization & the responsible representatives who will be in position to certify about the quality as well as past performance of your organization.
2. इंजीनियरों, तकनीकी योग्य कर्मचारियों का विवरण / Particulars of Engineers, Technical Qualified Employees employed by the Firm:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **नाम / Name** | **पद का नाम Designation** | **योग्यता Qualification** | **अनुभव Experience** | **No. of Year with the Firm** | **और कोई/ Any other** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. शाखा/प्रतिनिधि कार्यालय का नाम पश्चिम बंगाल (अनिवार्य) और जोन के अन्य जिले / Name of Branch/Representative offices in West Bengal ( Mandatory) and other districts of Zone ( see eligibility criteria) :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sr. No.** | **पता /Address** | **प्रमुख का नाम /Name of responsible person / head** | **योग्यता / Qualification of responsible person** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

स्थान /Place: हस्ताक्षर /Signature of Proprietor

दिनांक /Date: मुहर /Partner/Director with Seal

**(अनुलग्नक सी / ANNEXURE C)**

**प्रस्ताव प्रपत्र (मूल्य प्रस्ताव) /PROPOSAL FORM (PRICE PROPOSAL)**

(To be included in Price Proposal Envelope)

Date:

To,

आंचलिक प्रबंधक / The Zonal Manager,

बैंक ऑफ इंडिया, सिलीगुड़ी अंचल, सूचना प्रौद्योगिकी विभाग

Bank of India, Siliguri Zone, Information Technology Department,

पहली मंजिल, गोयल मेंशन, प्रणामी मंदिर रोड, सिलीगुड़ी – 734001, पश्चिम बंगाल

1st Floor, Goyel Mansion, Pranami Mandir Road, Siliguri – 734001, West Bengal

Gentlemen,

**विषय /Subject: सिलीगुड़ी अंचल की विभिन्न शाखाओं और कार्यालयों में स्थापित कंप्यूटर हार्डवेयर और बाह्य उपकरणों के वार्षिक रखरखाव अनुबंध हेतु प्रस्ताव हेतु अनुरोध / Request for Proposal for Annual Maintenance Contract of Computer Hardware and Peripherals installed at various Branches and offices of Siliguri Zone**

प्रस्ताव दस्तावेजों की जांच करने के बाद, जिसकी प्राप्ति विधिवत स्वीकार की जाती है, हम, नीचे हस्ताक्षरकर्ता, उक्त प्रस्ताव दस्तावेजों के अनुरूप, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ रुपये ( **शब्दों और अंकों में कुल प्रस्ताव राशि** ) या अन्य राशि जो संलग्न मूल्य अनुसूची के अनुसार निर्धारित की जा सकती है और इस प्रस्ताव का हिस्सा बनाई गई है, के लिए वार्षिक रखरखाव अनुबंध करने की पेशकश करते हैं। उद्धृत सभी दरें सभी करों को छोड़कर हैं / Having examined the Proposal Documents, the receipt of which is hereby duly acknowledged, we, the undersigned, offer to carry Annual Maintenance Contract, in conformity with the said Proposal documents for the sum of Rs. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (**Total Proposal amount in words and figures**) or such other sums as may be ascertained in accordance with the Schedule of Prices attached herewith and made part of this Proposal. All the rates quoted are exclusive of all taxes.

यदि हमारा प्रस्ताव स्वीकार कर लिया जाता है, तो हम बोली दस्तावेज़ में निर्दिष्ट नियमों और शर्तों के अनुसार वार्षिक रखरखाव अनुबंध निष्पादित करने का वचन देते हैं / We undertake, if our Proposal is accepted, to execute the Annual Maintenance Contract in accordance with the Terms & Conditions specified in the Bid Document.

यदि हमारा प्रस्ताव स्वीकार कर लिया जाता है, तो हम अनुबंध के समुचित निष्पादन के लिए, बैंक द्वारा निर्धारित प्रपत्र में, अनुबंध मूल्य के 10 प्रतिशत के बराबर राशि की बैंक गारंटी प्राप्त करेंगे / If our Proposal is accepted, we will obtain the guarantee of a bank for a sum equivalent to 10 percent of the Contract Price for the due performance of the Contract, in the form prescribed by the Bank.

हम बैंक द्वारा दिए गए ऑर्डर के लिए प्रस्ताव और उसमें उल्लिखित दरों का पालन करने के लिए सहमत हैं We agree to abide by the Proposal and the rates quoted therein for the orders awarded by the Bank.

जब तक औपचारिक अनुबंध तैयार और निष्पादित नहीं हो जाता, तब तक यह प्रस्ताव, आपकी लिखित स्वीकृति और पुरस्कार की आपकी अधिसूचना के साथ, हमारे बीच एक बाध्यकारी अनुबंध का गठन करेगा Until a formal contract is prepared and executed, this Proposal, together with your written acceptance thereof and your notification of award, shall constitute a binding Contract between us.

हम वचन देते हैं कि उपरोक्त अनुबंध के लिए प्रतिस्पर्धा करते समय (और यदि अनुबंध हमें दिया जाता है तो उसके निष्पादन में) हम भारत में धोखाधड़ी और भ्रष्टाचार के विरुद्ध लागू कानूनों अर्थात् "भ्रष्टाचार निवारण अधिनियम, 1988" का कड़ाई से पालन करेंगे / We undertake that, in competing for (and, if the award is made to us, in executing) the above contract, we will strictly observe the laws against fraud and corruption in force in India namely “Prevention of Corruption Act 1988”.

हम समझते हैं कि आप न्यूनतम मूल्य या किसी भी प्रस्ताव को स्वीकार करने के लिए बाध्य नहीं हैं / We understand that you are not bound to accept the lowest or any Proposal you may receive.

Dated this ............. day of ……………………2025

(*मुहर सहित हस्ताक्षर / Signature with seal*)

(*In the capacity of*)

Duly authorized to sign Proposal for and on behalf of \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**(अनुलग्नक-डी / ANNEXURE D)**

**गैर प्रकटीकरण समझौता/NON-DISCLOSURE AGREEMENT**

**जबकि, हम, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, जिनका पंजीकृत कार्यालय \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ में है, जिसे आगे कंपनी के रूप में संदर्भित किया जाएगा, बैंक ऑफ इंडिया को वार्षिक रखरखाव अनुबंध की पेशकश करने के लिए सहमत हैं, जिसका सिलीगुड़ी आंचलिक कार्यालय प्रथम तल, गोयल मेंशन, प्रणामी मंदिर रोड पर है।** **पंजाबी पारा, सिलीगुड़ी - 734001, पश्चिम बंगाल, जिसे आगे बैंक कहा जाएगा और**

**WHEREAS, we,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, having Registered Office at \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, hereinafter referred to as the COMPANY, are agreeable to offering the Annual Maintenance Contract to Bank of India, having its Siliguri Zonal Office at 1st Floor, Goyel Mansion, Pranami Mandir Road,** **Punjabi Para, Siliguri – 734001, West Bengal, hereinafter referred to as the BANK and**,

जबकि, कंपनी यह समझती है कि बैंक द्वारा अपने प्रस्ताव के लिए अनुरोध में साझा की गई बैंक के कंप्यूटर हार्डवेयर और बाह्य उपकरणों के बारे में जानकारी गोपनीय और/या बैंक के स्वामित्व वाली है, और

WHEREAS, the COMPANY understands that the information regarding the Bank’s Computer Hardware and Peripherals shared by the BANK in their Request for Proposal is confidential and / or proprietary to the BANK, and

जबकि, कंपनी समझती है कि उक्त वार्षिक रखरखाव अनुबंध के लिए प्रस्ताव प्रस्तुत करने के दौरान और/या उसके बाद, यह आवश्यक हो सकता है कि कंपनी बैंक की संपत्तियों पर कुछ कार्य/कर्तव्य निष्पादित करे और/या बैंक की कुछ योजनाओं, दस्तावेजों, अनुमोदनों या सूचनाओं तक पहुंच बनाए

WHEREAS, the COMPANY understands that in the course of submission of the offer for the said Annual Maintenance Contract and / or in the aftermath thereof, it may be necessary that the COMPANY may perform certain jobs / duties on the Bank’s properties and / or have access to certain plans, documents, approvals or information of the BANK;

अब इसलिए, पूर्वगामी के विचार में, कंपनी बैंक को कंपनी को बैंक की संपत्ति / जानकारी तक विशिष्ट पहुंच प्रदान करने के लिए प्रेरित करने के लिए निम्नलिखित सभी शर्तों से सहमत है;

NOW THEREFORE, in consideration of the foregoing, the COMPANY agrees to all of the following conditions, in order to induce the BANK to grant the COMPANY specific access to the BANK’s property / information;

कंपनी बैंक से संबंधित किसी गोपनीय या मालिकाना जानकारी को प्रकाशित या दूसरों के समक्ष प्रकट नहीं करेगी, न ही कंपनी द्वारा दूसरों के लिए की जाने वाली किसी सेवा में उसका उपयोग करेगी, जब तक कि कंपनी ने ऐसा करने के लिए पहले बैंक से लिखित प्राधिकरण प्राप्त नहीं कर लिया हो;

The COMPANY will not publish or disclose to others, nor, use in any services that the COMPANY performs for others, any confidential or proprietary information belonging to the BANK, unless the COMPANY has first obtained the BANK’s written authorization to do so;

कंपनी इस बात से सहमत है कि बैंक द्वारा साझा किए गए या कंपनी द्वारा उक्त वार्षिक रखरखाव अनुबंध के लिए बैंक को प्रस्ताव प्रस्तुत करने के उद्देश्य से तैयार या उत्पादित किए गए नोट्स, विनिर्देश, डिजाइन, ज्ञापन और अन्य डेटा, बैंक को प्रस्ताव प्रस्तुत करने के दौरान या उसके बाद, बैंक के बाहर किसी को भी प्रकट नहीं किए जाएंगे;

The COMPANY agrees that notes, specifications, designs, memoranda and other data shared by the BANK or, prepared or produced by the COMPANY for the purpose of submitting the offer to the BANK for the said Annual Maintenance Contract, will not be disclosed during or subsequent to submission of the offer to the BANK, to anyone outside the BANK;

कंपनी, बैंक की लिखित सहमति के बिना, इस प्रस्ताव के लिए अनुरोध (बोली) की सामग्री या इसके किसी प्रावधान, या किसी विनिर्देश, योजना, पैटर्न, नमूने या बैंक द्वारा या उसके संबंध में बैंक की ओर से दी जाने वाली जानकारी को, बैंक को प्रस्ताव प्रस्तुत करने और / या उसके बाद अनुबंध के निष्पादन के उद्देश्य से कंपनी द्वारा नियोजित/नियुक्त किए गए लोगों के अलावा किसी अन्य व्यक्ति (व्यक्तियों) को प्रकट नहीं करेगी। किसी भी नियोजित/नियुक्त व्यक्ति (व्यक्तियों) को प्रकटीकरण गोपनीय रूप से किया जाएगा और केवल उस सीमा तक विस्तारित होगा जहां तक ऐसे निष्पादन के उद्देश्यों के लिए आवश्यक है

The COMPANY shall not, without the BANK’s written consent, disclose the contents of this Request for Proposal (Bid) or any provision thereof, or any specification, plan, pattern, sample or information (to be) furnished by or on behalf of the BANK in connection therewith, to any person(s) other than those employed/engaged by the COMPANY for the purpose of submitting the offer to the BANK and / or for the performance of the Contract in the aftermath. Disclosure to any employed / engaged person(s) shall be made in confidence and shall extend only so far as necessary for the purposes of such performance.

अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता/Authorized Signatory

नाम /Name:

पदनाम /Designation: (कार्यालय मुहर/Office Seal)

स्थान /Place:

दिनांक /Date:

**(अनुलग्नक ई / ANNEXURE E)**

**कंप्यूटर हार्डवेयर / बाह्य उपकरणों के रखरखाव और अनुप्रयोग समर्थन के लिए समझौता**

**AGREEMENT FOR MAINTENANCE OF COMPUTER HARDWARE / PERIPHERALS AND APPLICATION SUPPORT**

यह समझौता \_\_\_\_\_\_दिन \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2025 को बैंक ऑफ इंडिया, जो बैंकिंग कंपनी (उपक्रम का अंतरण) अधिनियम, 1970 के तहत गठित एक निगमित निकाय है (जिसे आगे “बैंक” कहा जाएगा) और **स्टार हाउस में अपने प्रधान कार्यालय के बीच किया गया।** **सी-5, जी ब्लॉक, बांद्रा कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (ई), मुंबई – 400051** और **बैंक ऑफ इंडिया में आंचलिक कार्यालय, सिलीगुड़ी आंचलिक कार्यालय, प्रथम तल, गोयल मेंशन, प्रणामी मंदिर रोड,** **पंजाबी पारा, सिलीगुड़ी - 734001, पश्चिम बंगाल** जिसमें उसके उत्तराधिकारी और उत्तराधिकारी शामिल होंगे

THIS AGREEMENT made and entered into as of the \_\_\_\_\_\_day of \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2025 BETWEEN BANK OF INDIA a body corporate constituted under the Banking Companies (Transfer of Undertaking) Act, 1970 (hereinafter called “BANK”) with its Head Office at **Star House,** **C-5, G Block, Bandra Kurla Complex, Bandra (E), Mumbai – 400051** and Zonal Office at **Bank of India, Siliguri Zonal Office, 1st Floor, Goyel Mansion, Pranami Mandir Road,** **Punjabi Para, Siliguri – 734001, West Bengal** which expression/shall include its successors and assigns

AND

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (जिसे इसके बाद "कंपनी" कहा जाएगा) जिसमें उसके उत्तराधिकारी और समनुदेशिती शामिल होंगे।

**ने अनुबंध-ए** में सूचीबद्ध कंप्यूटर हार्डवेयर / बाह्य उपकरणों / इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों (इसके बाद उपकरण कहा जाएगा) के लिए मरम्मत और रखरखाव सेवा प्रदान करने के लिए सहमति व्यक्त की है और बैंक ने कंपनी से इसे स्वीकार करने के लिए सहमति व्यक्त की है, जो कि समय-समय पर संशोधित किए गए अनुसार, बैंक द्वारा कंपनी को प्रस्तावित अनुरोध में निर्दिष्ट निम्नलिखित नियमों और शर्तों पर प्रभार का भुगतान करने के अधीन है।

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (hereinafter called “THE COMPANY”) which expression shall include its successors and assigns.

WHEREAS THE COMPANY has agreed to provide and the Bank has agreed to accept from THE COMPANY, repair and maintenance service for the computer hardware / peripherals / electronic equipment’s (hereinafter called EQUIPMENT) listed in **ANNEXURE - A** hereto as amended from time to time, subject to the Bank paying charges to THE COMPANY on the following terms and conditions specified in the request for proposal floated.

समझौते के विचारार्थ पक्षों के बीच निम्नानुसार सहमति हुई है/In consideration of the AGREEMENT it is agreed between the parties as below:

1. **COMMENCEMENT AND TERM:**
   1. यह अनुबंध \_\_/\_\_/2025 से \_\_/\_\_/2026 तक 1 वर्ष की अवधि के लिए प्रभावी और वैध है। अनुबंध की समाप्ति पर अनुबंध को वार्षिक नवीनीकरण के आधार पर अधिकतम दो वर्षों की अवधि के लिए नवीनीकृत किया जा सकता है, यदि विक्रेता का प्रदर्शन संतोषजनक है और यदि दोनों पक्षों द्वारा आपसी सहमति है। हालाँकि, प्रदर्शन संतोषजनक नहीं पाए जाने पर बैंक अनुबंध को कभी भी समाप्त करने का अधिकार सुरक्षित रखता है / This agreement is effective and valid for the period of 1 year from \_\_ / \_\_ / 2025 to \_\_/\_\_/2026.The contract may be renewed further on expiry of this agreement for a period of maximum two years on yearly renewal basis if the performance of the vendor is satisfactory and if mutually agreed upon by the parties hereto. However, the bank reserves the right to terminate the contract anytime in case the performance is not found satisfactory.
   2. इसके बाद खंड II के तहत दिए गए प्रावधान के अनुसार समाप्ति पर या इस समझौते की समाप्ति के बाद प्रत्येक पक्ष इस समझौते के निष्पादन के प्रयोजनों के लिए एक दूसरे के पास मौजूद सभी कागजात, सामग्री और अन्य संपत्तियां तुरंत दूसरे पक्ष को लौटा देगा। इसके अलावा प्रत्येक पक्ष इस समझौते के सभी पहलुओं, मूर्त और अमूर्त, के हस्तांतरण पर इस समझौते के व्यवस्थित समापन में दूसरे पक्ष की सहायता करेगा, जैसा कि प्रत्येक पक्ष के व्यवस्थित, गैर-बाधित व्यवसाय को जारी रखने के लिए आवश्यक हो सकता है/Upon termination as provided under clause II hereinafter or after expiration of this agreement each party shall forthwith return to the other all papers, material and other properties of the other held by each for purposes of execution of this agreement. In addition each party will assist the other party in the orderly termination of this agreement on the transfer of all aspects hereof, tangible and intangible, as may be necessary for the orderly, non-disrupted business continuation of each party.
   3. उपकरणों के अलग-अलग आइटम, और ऐसे उपकरणों के लिए मरम्मत और रखरखाव सेवा शुल्क, दोनों पक्षों की आपसी लिखित सहमति से इस समझौते के अनुलग्नक ए में जोड़ा या हटाया जा सकता है; बशर्ते कि ऐसी सहमति को हमेशा अनुचित रूप से रोका न जाए। ऐसी स्थिति में जब उपकरणों के अलग-अलग आइटम अनुलग्नक ए में जोड़े जाते हैं, तो इसमें अतिरिक्त रखरखाव शुल्क शामिल हो सकते हैं। ऐसी स्थिति में जब उपकरणों के अलग-अलग आइटम अनुलग्नक ए से वापस लिए जाते हैं, जैसा कि यहाँ वर्णित है, तो ऐसे उपकरणों पर प्रीपेड कोई भी पैसा बैंक के खाते में जमा रहेगा / Individual items of equipment, and repair and maintenance service charge for such EQUIPMENT, may be added to or withdrawn from Annexure A of this Agreement by mutual written consent of both parties; PROVIDED ALWAYS that such consent is not unreasonably withheld. In the event that individual items of equipment are added to Annexure A, it may involve additional maintenance charges. In the event that individual items of EQUIPMENT are withdrawn from Annexure A, as described herein, then any monies prepaid on such EQUIPMENT shall be held to the credit of Bank’s account.
2. **शुल्क / CHARGES:**
   1. यहां वर्णित मरम्मत और रखरखाव सेवाओं के लिए बैंक द्वारा कंपनी को देय शुल्क, संलग्न अनुबंध ए में दर्शाए गए हैं और जब तक कि अन्यत्र प्रावधान न किया गया हो, कंपनी द्वारा कोई अतिरिक्त शुल्क का दावा नहीं किया जाएगा / The charges payable by Bank to THE COMPANY for the repair and maintenance services described herein, are indicated in Annexure A attached and unless provided for elsewhere herein, no additional charges shall be claimed by THE COMPANY.
   2. कंपनी इस समझौते के अनुसार देय भुगतान के लिए बैंक को अपने चालान प्रस्तुत करेगी। ऐसे चालान की शर्तें यह हैं कि वे अनुलग्नक ए में बताए अनुसार देय होंगे / THE COMPANY shall submit to the Bank their invoice(s) for payments due in accordance with this AGREEMENT. The terms of such invoice(s) are that they shall be payable as indicated in Annexure A.
   3. एएमसी शुल्क तिमाही आधार पर जारी किए जाएंगे, बशर्ते विक्रेता बैंक को सभी उपयोगकर्ता शाखाओं/कार्यालयों से “संतोषजनक सेवा रिपोर्ट” प्रस्तुत करे – शाखा प्रमुख द्वारा हस्ताक्षरित और शाखा की मुहर के साथ सेवाओं में देरी/अस्वीकृति के लिए जुर्माना की उचित कटौती के साथ और बैंक द्वारा कोई अग्रिम भुगतान नहीं किया जाएगा। तिमाही चालान बिल के साथ कॉल समन्वयक के रजिस्टर की एक प्रति होनी चाहिए / The AMC charges will be released on quarterly basis, subject to the vendor submitting to the Bank, “Satisfactory Service Reports” from ALL the user branches / offices – signed by branch head with branch seal with due deductions of penalty if any for the delayed / denial of services and no advance payment shall be made by the Bank. A copy of call coordinator’s register should accompany quarterly invoice bill.
   4. बैंक अनुबंध के दौरान किसी भी समय AMC से कुछ कंप्यूटर या बाह्य उपकरणों को जोड़ने या हटाने का निर्णय ले सकता है। AMC अवधि के दौरान कंप्यूटर, प्रिंटर, स्कैनर और अन्य बाह्य उपकरणों को शामिल करने/हटाने के लिए भुगतान आनुपातिक आधार पर गणना की जाएगी / The Bank may decide to add or remove certain computers or peripherals from the AMC at any point of time during the contract. Payment for any inclusion / deletion of computer, printer, scanner and other peripherals during the AMC period will be calculated on pro-rata basis.
   5. कंपनी द्वारा इस समझौते में दी गई सभी कीमतें, शर्तें, वारंटी और लाभ कंपनी द्वारा अपने किसी भी मौजूदा ग्राहक को दी जा रही समतुल्य शर्तों के बराबर या उनसे बेहतर हैं। यदि कंपनी इस समझौते की अवधि के दौरान अपने किसी अन्य ग्राहक के साथ अधिक लाभ या अधिक अनुकूल शर्तें प्रदान करने वाली व्यवस्था करती है, तो इस समझौते को बैंक को वही प्रदान करने के लिए संशोधित माना जाएगा क्योंकि ऐसी शर्तें इसमें शामिल की गई थीं और यहां लागू हैं / All of the prices, terms, warranties and benefits granted by THE COMPANY herein are comparable to or better than the equivalent terms being offered by THE COMPANY to any of its present customers. If THE COMPANY shall, during the term of this Agreement, enter into arrangements with any of its other customers providing greater benefits or more favorable terms, this Agreement shall thereupon be deemed to be amended to provide the same to Bank as such terms were incorporated herein and are applicable hereto.
   6. कंपनी अनुबंध की अवधि के दौरान शुल्क में वृद्धि नहीं करेगी। वार्षिक रखरखाव लागत का भुगतान तिमाही किस्तों में संबंधित तिमाही के पूरा होने या चालान जमा करने की तिथि से तीस (30) दिनों के भीतर किया जाएगा, जो भी बाद में हो, बशर्ते कि संतोषजनक सेवाएं प्रदान की गई हों और सभी दस्तावेज सही हों, जैसे कि संतोषजनक सेवा रिपोर्ट, कॉल समन्वयक की रिपोर्ट आदि, एएमसी की तिथि से अनुबंध में दर्शाई गई दरों पर / THE COMPANY, shall, during the period of the contract will not increase the charges. The annual maintenance cost shall be paid in Quarterly installments within thirty (30) days from the date of completion of respective quarter or submission of invoice whichever is later, subject to satisfactory services rendered and provided all documents are in order i.e. Satisfactory service reports, call coordinator’s report etc. from the date of AMC at the rates indicated in the agreement.
   7. एएमसी के चालान में सभी कर सम्मिलित होंगे, जो सरकार द्वारा समय-समय पर अधिसूचित दरों पर देय होंगे / The invoices of AMC shall be inclusive of all taxes which shall be payable at the extant rates as notified by the government from time to time.
   8. **यदि कंपनी उसे ठेका दिए जाने के बाद उसे स्वीकार करने में सक्षम नहीं है या वह ठेका स्वीकार करने के बाद बैंक की संतुष्टि के अनुसार काम करने में सक्षम नहीं है, तो वह बैंक को हर्जाना देने के लिए उत्तरदायी होगा, जिसमें वह अतिरिक्त दर भी शामिल है जो बैंक को ऐसे काम को करवाने के लिए किसी अन्य विक्रेता को देनी होगी / In case THE COMPANY is not able to accept the contract after it is awarded to him or he is not able to do the work to the Bank’s satisfaction after accepting the contract, he will be liable to pay damages to the Bank including the extra rate which the Bank will have to pay to any other vendor for getting such work done.**
   9. **उपरोक्त कार्य (2.8) से पीछे हटने पर कंपनी स्वचालित रूप से बैंक के साथ किसी भी आगे के लेन-देन से वंचित हो जाएगी और ईएमडी राशि / बैंक गारंटी राशि भी जब्त कर ली जाएगी /The above act (2.8) of backing out would automatically debar THE COMPANY from any further dealings with the Bank and the EMD amount / Bank Guarantee amount would also be forfeited.**
3. **मरम्मत और रखरखाव / REPAIR AND MAINTENANCE SERVICE:**
   1. इस अनुबंध की अवधि के दौरान कंपनी उपकरण को उत्तम कार्यशील स्थिति में बनाए रखने के लिए सहमत है और इस प्रयोजन के लिए निम्नलिखित मरम्मत और रखरखाव सेवा प्रदान करेगी During the term of this Agreement THE COMPANY agrees to maintain the EQUIPMENT in perfect working order and condition and for this purpose will provide the following repairs and maintenance service:
   2. कंपनी उपकरण में किसी भी दोष, खराबी और विफलता को ठीक करेगी और उपकरण के सभी प्लास्टिक भागों सहित खराब हो चुके दोषपूर्ण भागों की मरम्मत करेगी और उन्हें बदलेगी, बैंक के सामान्य स्थानीय कार्य समय के दौरान यानी सभी कार्य दिवसों में सुबह 9 बजे से शाम 7 बजे तक। ऐसे मामलों में जहां उपकरण के अनुपयोगी भागों को बदलने की जरूरत है, कंपनी ऐसे भागों को, बैंक को कोई अतिरिक्त लागत दिए बिना, बिल्कुल नये भागों या प्रदर्शन में नए भागों के बराबर भागों से बदलेगी। बशर्ते कि यदि कंपनी को उपभोग्य सामग्रियों, जैसे प्रिंटर रिबन, चुंबकीय टेप रील, कार्ट्रिज, कैसेट, एक्सचेंज करने योग्य डिस्क पैक, फ्लॉपी डिस्क को बदलने की आवश्यकता है, तो इन पर अतिरिक्त शुल्क लगेगा। यह अनुबंध व्यापक ऑनसाइट आधार पर होगा जिसमें बिना किसी अतिरिक्त भुगतान के सभी प्लास्टिक भागों, केबलों, प्रिंटर के मामले में प्रिंट हेड, सीपीयू, कीबोर्ड, माउस आदि सहित स्पेयर पार्ट्स की मरम्मत और प्रतिस्थापन शामिल है /THE COMPANY shall rectify any defects, faults and failures in the EQUIPMENT and shall repair and replace worn out of defective parts including all plastic parts of the EQUIPMENT during Bank’s normal local working hours i.e. from 9.00 a.m. to 7.00 p.m. on all working days. In cases where unserviceable parts of the EQUIPMENT need replacement THE COMPANY shall replace such parts, at no extra cost to Bank, with brand new parts or those equivalent to new parts in performance. Provided that if THE COMPANY is required to replace consumables, being printer ribbons, magnetic tape reels, cartridges, cassettes, exchangeable disc packs, floppy disks, these will incur an additional charge. The contract will be on comprehensive onsite basis inclusive of repairs and replacement of spare parts including all plastic parts, cables, print heads in case of printers, CPU, keyboard, mouse etc. without any extra payment.
   3. कंपनी समय-समय पर उपकरणों में ऐसे परिवर्तन/ अपडेशन करने के लिए सहमत है , जो शाखाओं/कार्यालयों में वर्तमान में उपयोग किए जा रहे विभिन्न पैकेजों को चलाने की बैंक की आवश्यकता के अनुरूप हों और जिनकी भविष्य में आवश्यकता हो सकती है। इसमें सिस्टम को सेट अप करना और कॉन्फ़िगर करना/फाइन ट्यूनिंग करना शामिल है, ताकि वांछित आउटपुट मिल सके, जैसे कि (लेकिन केवल यहीं तक सीमित नहीं) फिनेकल पैकेज या किसी अन्य प्रोग्राम आदि से अच्छा सुपाठ्य प्रिंटआउट प्राप्त करना। इसमें जावा, बायोमेट्रिक सेटअप, एक्टिव डायरेक्टरी, राजभाषा सॉफ्टवेयर, ईकेवाईसी, सीकेवाईसी और बैंक द्वारा समय-समय पर उपयोग किए जाने वाले अन्य संबंधित सॉफ्टवेयर के विभिन्न संस्करणों को पोर्ट करना भी शामिल है/THE COMPANY agrees to make such changes / updation to the equipment from time to time as to suit Bank’s requirement of running various packages presently being used at branches / offices and those may be required in future. This includes setting up and configuring / fine tuning the system so as to give desired output such as (but not restricted to) getting good legible printout from Finacle package or any other program etc. This also includes porting various versions of Java, Biometric Setup, Active Directory, Rajbhasha software, EKYC, CKYC and other related software’s used by bank from time to time.
   4. कंपनी को ऑपरेटिंग सिस्टम के लिए ऑनसाइट रखरखाव, ऑपरेटिंग सिस्टम की स्थापना या पुनः स्थापना, एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर की स्थापना, एंटीवायरस सॉफ्टवेयर की स्थापना/ अपडेशन , बैंक के अपने सॉफ्टवेयर, प्रिंटर, मोडेम आदि जैसे बाह्य उपकरणों की स्थापना और कॉन्फ़िगरेशन प्रदान करना होगा, जैसा कि बैंक द्वारा समय-समय पर आवश्यक हो। बैंक सभी आवश्यक सॉफ्टवेयर प्रदान करेगा / THE COMPANY shall be required to provide onsite maintenance for operating systems, installation or re-installation of operating systems, installation of application software, installation / updation of antivirus software, bank’s own software, installation and configuration of peripherals like printers, modems etc. as required by the bank from time to time. The Bank will provide all the required software.
   5. उद्धृत दर में ऑपरेटिंग सिस्टम का ऑनसाइट रखरखाव, सॉफ्टवेयर स्थापना, पैच की स्थापना, डेटा रिकवरी, वायरस का पता लगाने / हटाने के खिलाफ पूर्व-निवारक कार्रवाई, इंटरनेट / ईमेल का कॉन्फ़िगरेशन, अनुप्रयोगों (क्लाइंट / सर्वर) को कॉन्फ़िगर करना, कंप्यूटर / लैपटॉप, प्रिंटर, स्कैनर, मॉडेम और प्रस्तुतियों के लिए मल्टीमीडिया प्रोजेक्टर के बीच कनेक्टिविटी शामिल होनी चाहिए / The rate quoted should cover onsite maintenance of operating system, software installation, installation of patches, data recovery, preemptive action against virus detection / removal, configuration of internet / email, configuring applications ( client / server), connectivity between computers / laptops, printers, scanners, modems and multimedia projectors for presentations.
   6. कंपनी इस बात से सहमत है कि बैंक द्वारा विशेष व्यवस्था की जा सकती है ताकि उपरोक्त 3.2 में निर्दिष्ट घंटों के बाहर ऐसी रखरखाव सेवा प्रदान की जा सके; ऐसी स्थिति में बैंक कंपनी को इस समझौते द्वारा कवर किए गए उपकरणों के समान रखरखाव सेवा प्रदान करने के लिए प्रति घंटा दर के आधार पर गणना की गई अतिरिक्त शुल्क का भुगतान करेगा, बशर्ते कि ऐसी प्रति घंटा दर कंपनी द्वारा अपने किसी भी ग्राहक को उस समय समकक्ष शर्तों पर दी गई दरों के बराबर या उससे कम हो / THE COMPANY agrees that special arrangements may be made by Bank to have such maintenance service provided outside the hours specified in 3.2 above; in such event Bank shall pay to THE COMPANY an additional charge calculated on the basis of the hourly rate for providing maintenance service to equipment similar to that covered by this Agreement, subject to such hourly rate being comparable or lesser than the rates on the equivalent terms offered by THE COMPANY to any of its customers at the material time.
   7. कंपनी, बैंक द्वारा टेलीफोन सूचना/ई-मेल द्वारा भेजी गई मौखिक सूचना सहित, के प्रत्युत्तर में, उपरोक्त खंड 3.2 और 3.3 में निर्धारित समय के दौरान 2 घंटे के भीतर (बीच में पड़ने वाले रविवार और बैंक अवकाश को छोड़कर) मरम्मत और रखरखाव सेवा प्रदान करेगी / THE COMPANY shall provide repair and maintenance service, in response to oral, including telephone notice by Bank / email sent, within 2 hours (not including intervening Sundays and Bank holidays) after such intimation during the hours set forth in clause 3.2 and 3.3 above.
   8. कंपनी यह सुनिश्चित करेगी कि बैंक द्वारा बताई गई खराबी और विफलताओं को सूचित किए जाने के 4 घंटे के भीतर ठीक कर दिया जाए (जिला मुख्यालय से वास्तविक यात्रा समय को छोड़कर) /THE COMPANY shall ensure that faults and failures intimated by Bank as above are set right within 4 hours of being informed of the same (excluding actual travel time from District Headquarters).
   9. कंपनी निवारक और ब्रेकडाउन रखरखाव गतिविधियों को पूरा करेगी ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि सभी हार्डवेयर बिना किसी दोष या रुकावट के मशीन के संचालन के सप्ताह में 7 दिन, दिन में 24 घंटे कम से कम 98% अपटाइम के लिए निष्पादित हों, जो तिमाही आधार पर काम किया जाता है। यदि संपूर्ण कॉन्फ़िगरेशन का कोई महत्वपूर्ण घटक एक दिन से अधिक समय तक सेवा से बाहर रहता है, तो कंपनी या तो दोषपूर्ण इकाई को 24 घंटे के भीतर मरम्मत करेगी या दोषपूर्ण भाग या इकाई को तुरंत अपने खर्च पर बदल देगी। **यदि कॉल लॉगिंग के समय से 24 घंटे के बाद भी कॉल का समाधान नहीं किया जाता है, तो ब्रेकडाउन कॉल की तारीख से अगले 48 घंटों के लिए प्रति लंबित कॉल 100 रुपये प्रति दिन और 72 घंटे से अधिक के लिए प्रति दिन 300 रुपये की दर से जुर्माना लगाया जाएगा। जुर्माने से बचने के लिए विक्रेता अस्थायी रूप से अच्छी कार्यशील स्थिति में वैकल्पिक हार्डवेयर प्रदान कर सकता है ताकि बैंक का काम प्रभावित न हो /** THE COMPANY will accomplish preventive and breakdown maintenance activities to ensure that all hardware execute without defect or interruption for at least 98% uptime for 24 hours a day, 7 days a week of operation of the machine, worked out on quarterly basis. If any critical component of the entire configuration is out of service for more than a day, THE COMPANY shall either repair the defective unit within 24 hours or immediately replace the defective part or the unit at its own cost. **If resolution of calls is not provided even after 24 hours from the time of call logging, the penalty would be levied @ Rs 100 per day per pending call for next 48 hours and @ Rs 300 per day beyond 72 hours from the date of breakdown call. In order to avoid penalty the vendor may provide alternate hardware temporarily in good working condition so that bank work is not affected.**
   10. कंपनी बैंक के व्यवसाय की प्रकृति की आवश्यकता को समझती है और इसलिए निम्नानुसार न्यूनतम सात सेवा कार्मिकों की समर्पित टीम प्रदान करने के लिए सहमत है / THE COMPANY understands the exigency of nature of business of the Bank and therefore agrees to provide dedicated team of minimum seven Service personnel as follows:-
4. छह सर्विस इंजीनियर (पीसी के लिए 4 और प्रिंटर के लिए 2), दार्जिलिंग जिले में न्यूनतम 2 (पीसी के लिए 1 और प्रिंटर के लिए 1) और शेष 7 जिलों यानी मुर्शिदाबाद, मालदा, दक्षिण दिनाजपुर , उत्तर दिनाजपुर , कूचबिहार, अलीपुरद्वार, जलपाईगुड़ी और सिक्किम राज्य में शेष 4 (पीसी के लिए 3 और प्रिंटर के लिए 1)। **फर्म/कंपनी को सभी कार्य दिवसों में छह इंजीनियर तैनात करने होंगे यानी एक सिलीगुड़ी जोनल ऑफिस में, एक बरहामपुर शाखा में, एक मालदा शाखा में, एक रायगंज शाखा में, एक कूचबिहार शाखा में, एक नई जलपाईगुड़ी शाखा में या बैंक द्वारा तय किसी अन्य जिला मुख्यालय शाखा/कार्यालय में।** **एक कॉल समन्वयक के साथ** **सिलीगुड़ी अंचल कार्यालय में एक कर्मचारी होगा जो बैंक की सभी शाखाओं/कार्यालयों के लिए सभी कॉलों को पंजीकृत करेगा, उन्हें असाइन करेगा, ट्रैक करेगा और उनकी निगरानी करेगा। कॉल को टेलीफोन या ईमेल के माध्यम से पंजीकृत किया जा सकता है /**Six Service engineers (4 for PCs and 2 for printers), minimum 2 (1 for PCs and 1 for printers) in Darjeeling District and rest 4 (3 for PCs and 1 for printer) in remaining 7 districts i.e. Murshidabad, Malda, South Dinajpur, North Dinajpur, Coochbehar, Alipurduar, Jalpaiguri & Sikkim State. **The firm/company has to station SIX engineers on all working days i.e. one at Siliguri Zonal Office, one at Berhampore branch, one at Malda branch, one at Raiganj branch, one at Coochbehar branch, one at new Jalpaiguri branch or any other district head quarter branch / office as decided by bank** **along with one call coordinator** **in Siliguri Zonal Office who will register, assign, track and monitor all calls for all the branches / offices of the bank. The call can be registered either telephonically or via email.**
5. उपरोक्त टीम सप्ताह के दिनों में सुबह 9:00 बजे से शाम 7:00 बजे तक बैंक के लिए उपलब्ध रहेगी (बैंक अवकाश के अलावा)। इंजीनियरों को छुट्टियों के दिन और यदि आवश्यक हो तो कार्यालय समय के बाद भी काम करना पड़ सकता है। **टीम कार्यालय समय का सख्ती से पालन करेगी और समय पर उपलब्ध होगी। यदि कार्यालय समय का पालन नहीं किया जाता है, तो बैंक उचित जुर्माना लगा सकता है जिसे एएमसी भुगतान के समय काट लिया जाएगा/**The team as above will be available to the Bank from 9:00 AM to 7:00 PM on weekdays (other than bank holidays). The engineers may have to work on holidays and after office hours if necessary. **The team will strictly follow the office timings and will be available on time. In case office timings are not followed, bank may impose suitable penalty which will be deducted at the time of AMC payment.**
6. त्वरित संचार के लिए कंपनी के खर्च पर इंजीनियरों को मोबाइल फोन उपलब्ध कराए जाएंगे, जिनके नंबर बैंक के साथ साझा किए जाएंगे / The engineers will be equipped with mobile phones at the company’s cost for quick communication, numbers shared with the Bank.
7. **फील्ड इंजीनियर/स्थित इंजीनियर/कॉल कोऑर्डिनेटर की अनुपलब्धता के लिए 500/- रुपये प्रतिदिन के हिसाब से जुर्माना लगाया जाएगा, इसलिए यदि किसी कारणवश इंजीनियर अनुपस्थित रहता है तो उसके स्थान पर अन्य इंजीनियर की नियुक्ति की जानी चाहिए। यदि बैंक के काम के लिए इंजीनियर उपयुक्त नहीं पाए जाते हैं तो बैंक को उनके स्थान पर अन्य इंजीनियर की नियुक्ति करने का अधिकार है / Penalty will be levied @ Rs 500/- per day for non-availability of field engineer / stationed engineer / call coordinator so replacement of engineer should be provided in case engineer is absent for any reason. Bank reserves the right for demanding replacement of engineers if not found suitable for bank work.**
8. **कंपनी को अस्थायी प्रतिस्थापन की सुविधा के लिए एएमसी में प्रत्येक श्रेणी के हार्डवेयर की कुल मात्रा का कम से कम 3% (डेस्कटॉप और पतले क्लाइंट के मामले में 2%) हर समय जोनल कार्यालय में स्पेयर के रूप में रखना चाहिए। व्युत्पन्न मात्रा को अंश के मामले में अगले उच्च पूर्णांक मूल्य तक पूर्णांकित किया जाना चाहिए। उदाहरण: - यदि एएमसी के तहत 100 डेस्कटॉप हैं तो जोनल कार्यालय में डेस्कटॉप के 2 पूरे सेट स्पेयर के रूप में रखे जाने चाहिए। यदि एएमसी के तहत 40 प्रिंटर हैं तो जोनल कार्यालय में न्यूनतम 2 प्रिंटर (40 का 3% = 1.2) स्पेयर के रूप में रखे जाने चाहिए। जोनल कार्यालय द्वारा विक्रेता को स्थान उपलब्ध कराया जाएगा। जोनल कार्यालय में स्पेयर का पूरा सेट उपलब्ध न होने पर 1000/- रुपये प्रति दिन की दर से जुर्माना लगाया जाएगा / The company should keep minimum 3% ( 2% in case of Desktops and Thin Clients) of total quantity of each category of hardware in AMC as spare in Zonal Office at all times to facilitate temporary replacement. The derived quantity should be rounded off to next higher integral value in case of fraction. Example: - If there are 100 desktops under AMC then 2 full sets of Desktops to be kept as spare in Zonal Office. If there are 40 Printers under AMC then minimum 2 printers (3% of 40 = 1.2) to be kept as spare in Zonal Office. Space will be provided to the vendor by Zonal Office. Penalty will be levied @ Rs 1000/- per day for non-availability of full set of spare in Zonal Office.**
9. **यदि मैनपावर का प्रदर्शन मानक के अनुरूप नहीं है तो बैंक द्वारा लिखित में दिए जाने के 15 दिनों के भीतर तैनात इंजीनियर/फील्ड इंजीनियर को बदल दिया जाएगा। यदि प्रतिस्थापन प्रदान नहीं किया जाता है तो नए मैनपावर के शामिल होने की तिथि तक 500/- रुपये प्रतिदिन का जुर्माना लागू होगा / The stationed engineer / field engineer shall be changed within 15 days of giving in writing by the Bank if performance of manpower is not up to mark. In case replacement not provided then Rs 500/- per day penalty will be applicable till the date of joining of new manpower.**
10. **निवारक रखरखाव / PREVENTIVE MAINTENANCE:**
    1. कंपनी रखरखाव अवधि के शुरू होने के पहले 15 दिनों के भीतर एक बार और इस समझौते की अवधि के दौरान प्रत्येक बाद की तिमाही के पहले पंद्रह दिनों के भीतर एक बार आपसी सहमति से तय किए गए दिन और समय पर निवारक रखरखाव (निरीक्षण, परीक्षण, सभी निदानों का संतोषजनक निष्पादन, उपकरणों के अंदरूनी और बाहरी हिस्से से धूल और गंदगी को हटाना और उपकरणों की आवश्यक मरम्मत सहित लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं) करेगी। पूर्वगामी के बावजूद, कंपनी बैंक की परिचालन आवश्यकताओं को पहचानती है और सहमत है कि बैंक को कंपनी से निवारक रखरखाव को किसी भी निर्धारित समय से 15 कार्य दिवसों के बाद की तारीख और समय तक स्थगित करने की मांग करने का अधिकार होगा / THE COMPANY shall conduct Preventive Maintenance (including but not limited to inspection, testing, satisfactory execution of all diagnostics, cleaning and removal of dust and dirt from the interior and exterior of the EQUIPMENT, and necessary repairing of the EQUIPMENT) once within the first 15 days of the commencement of the maintenance period and once within the first fifteen days of every subsequent quarter during the currency of this Agreement on a day and time to be mutually agreed upon. Notwithstanding the foregoing, THE COMPANY recognizes Bank’s operational needs and agrees that Bank shall have the right to require THE COMPANY to adjourn preventive Maintenance from any scheduled time to a date and time not later than 15 working days thereafter.
    2. इस समझौते के अंतर्गत आने वाले उपकरणों के समान उपकरणों के लिए कंपनी द्वारा इसके बाद सामान्य रूप से अपनाए गए सभी इंजीनियरिंग परिवर्तन, बैंक को बिना किसी लागत के उपकरण में किए जाएंगे / All engineering changes generally adopted hereafter by THE COMPANY for equipment similar to that covered by this AGREEMENT, shall be made to the EQUIPMENT at no cost to Bank.
    3. यहां वर्णित सभी मरम्मत और रखरखाव सेवाएं योग्य रखरखाव इंजीनियरों द्वारा की जाएंगी जो उपकरण से पूरी तरह परिचित हों / All repair and maintenance service described herein shall be performed by qualified maintenance engineers totally familiar with the EQUIPMENT.
    4. बैंक अपने कार्यस्थल पर एक रजिस्टर बनाए रखेगा जिसमें बैंक का ऑपरेटर/पर्यवेक्षक उपकरण की विफलता और/या खराबी की प्रत्येक घटना को दर्ज करेगा। कंपनी का इंजीनियर ऐसे रजिस्टर में की गई कार्रवाई का विवरण दर्ज करेगा। इसके अतिरिक्त, हर बार जब निवारक या सुधारात्मक रखरखाव किया जाता है, तो कंपनी का इंजीनियर एक फील्ड कॉल रिपोर्ट तैयार करेगा, जिस पर उसके द्वारा हस्ताक्षर किए जाएंगे और उसके बाद बैंक के अधिकारी द्वारा प्रतिहस्ताक्षर किए जाएंगे। फील्ड कॉल रिपोर्ट की मूल प्रति बैंक के अधिकारी को सौंपी जाएगी / The Bank shall maintain a register at its site in which, the Bank’s operator / supervisor shall record each event of failure and / or malfunction of the Equipment. The Company’s engineer shall enter the details of the action taken in such register. Additionally, every time a preventive or corrective maintenance is carried out, the Company’s engineer shall make, effect in duplicate, a Field Call Report which shall be signed by him and thereafter countersigned by the Bank’s official. The original of the Field Call Report shall be handed over to the Bank’s official.
    5. उपकरण से निकाले गए और कंपनी द्वारा प्रतिस्थापित किए गए किसी भी खराब या दोषपूर्ण भाग कंपनी की संपत्ति बन जाएंगे; और निकाले गए भागों को प्रतिस्थापित करने वाले भाग बैंक की संपत्ति बन जाएंगे / Any worn or defective parts withdrawn from the EQUIPMENT and replaced by the COMPANY shall become the property of THE COMPANY; and the parts replacing the withdrawn parts shall become the property of Bank.
    6. कंपनी के रखरखाव कार्मिकों को, इस अनुबंध में उल्लिखित मरम्मत और रखरखाव सेवाएं प्रदान करने के प्रयोजनार्थ, जब भी आवश्यक हो, खंड 8 के अधीन रहते हुए, उपकरण तक पहुंच प्रदान की जाएगी / THE COMPANY maintenance personnel shall, subject to clause 8 herein, be given access to the EQUIPMENT when necessary, for purposes of performing the repair and maintenance services indicated in this Agreement.
    7. इस समझौते की अवधि के दौरान बैंक द्वारा कंपनी को लिखित सूचना दिए बिना उपकरण को किसी वैकल्पिक स्थान पर स्थानांतरित नहीं किया जाएगा और न ही वहां स्थापित किया जाएगा। हालांकि, अगर बैंक उपकरण को किसी नए स्थान पर स्थानांतरित करना चाहता है और उसे तत्काल वहां स्थापित करना चाहता है, तो कंपनी को तुरंत इसकी सूचना दी जाएगी। बैंक ऐसे स्थानांतरण और पुनः स्थापना के लिए शुल्क वहन करेगा और कंपनी ऐसा करने में बैंक को आवश्यक सहायता प्रदान करेगी। इस तरह के स्थानांतरण और पुनः स्थापना के बाद यह समझौता कंपनी और बैंक पर बाध्यकारी रहेगा, बशर्ते कि दोनों पक्ष ऐसी घटना के बाद रखरखाव सेवा के लिए शुल्क में संशोधन करने के लिए सहमत हो सकते हैं / THE EQUIPMENT shall not be shifted to an alternate site and installed there by the Bank during the currency of this Agreement without prior written notice to the COMPANY. However, if Bank desires to shift the EQUIPMENT to a new site and install it thereat urgently, THE COMPANY shall be informed the same immediately. Bank shall bear the charges for such shifting and reinstallation and THE COMPANY shall provide necessary assistance to Bank in doing so. This Agreement, after such shifting and reinstallation would continue to be binding on THE COMPANY and Bank provided that the two parties may agree to amend charges for the maintenance service after such an event.
    8. इस नियम के किसी भी प्रावधान को तब तक माफ नहीं माना जाएगा और किसी भी उल्लंघन को माफ नहीं किया जाएगा, जब तक कि ऐसी छूट या सहमति लिखित रूप में न हो और उस पक्ष द्वारा हस्ताक्षरित न हो जिसने छूट या सहमति देने का दावा किया है। किसी भी पक्ष द्वारा किसी उल्लंघन के लिए सहमति या छूट, चाहे वह व्यक्त हो या निहित, किसी अन्य भिन्न या बाद के उल्लंघन के लिए सहमति या छूट या बहाना नहीं माना जाएगा / No term or provision hereof shall be deemed waived and no breach excused, unless such waiver or consent shall be in writing and signed by the party claimed to have waived or consented. Any consent by any party to or waiver of a breach by the other, whether expressed or implied, shall not constitute a consent to or waiver of or excuse for another different or subsequent breach.
    9. यदि किसी महीने में कंपनी धारा 3.4, 3.5, 3.6 या 3.7 के प्रावधानों को पूरा नहीं करती है, तो बैंक उस महीने के लिए केवल आनुपातिक रखरखाव शुल्क जारी करने के लिए बाध्य नहीं है, बिना बैंक के खंड 12 के प्रावधानों के अनुसार अनुबंध को समाप्त करने के अधिकार पर प्रतिकूल प्रभाव डाले। ऐसी स्थिति में कंपनी उस महीने के लिए आनुपातिक रखरखाव शुल्क बैंक को भविष्य के भुगतानों के लिए जमा करेगी या बैंक द्वारा मांगे जाने पर बैंक को तुरंत राशि वापस कर देगी / If, in any month, THE COMPANY does not fulfil the provisions of clauses 3.4, 3.5, 3.6 or 3.7, Bank is not obliged to release only the proportionate maintenance charges for that month, without prejudice to the right of the bank to terminate the contract as per the provisions of clause 12 hereinafter. In such event THE COMPANY will credit the proportionate maintenance charges for that month to Bank against future payments if due or refund the amount forthwith to the Bank on demand by the Bank.
11. **अप्रत्याशित घटना / FORCE MAJEURE:**
    1. कोई भी पक्ष दायित्वों के निर्वहन में देरी या दायित्वों के निर्वहन में विफलता के लिए उत्तरदायी नहीं होगा यदि देरी या विफलता निम्नलिखित में से किसी भी कारण से होती है (चाहे भारत में हो या कहीं और) अप्रत्याशित घटना, ईश्वरीय कृत्य, या कोई सरकारी कृत्य, आग, भूकंप, विस्फोट, दुर्घटना, औद्योगिक विवाद, नागरिक दंगा, या किसी भी पक्ष के नियंत्रण से परे कुछ भी। पक्ष ऐसे किसी भी विलंब को कम करने के लिए सभी उचित प्रयास करेंगे। विलंब को जन्म देने वाली घटना के समाप्त होने पर पक्ष जहां तक परिस्थितियों में व्यावहारिक हो सकेगा, अपने-अपने दायित्वों का पूर्ण निर्वहन करेंगे। पूर्वगामी के बावजूद, यदि उपर्युक्त में से कोई भी घटना कंपनी को ऐसे कृत्य की तिथि से 3 महीने से अधिक की अवधि के लिए इसके किसी या सभी दायित्वों को पूरा करने से रोकती है Neither PARTY SHALL BE liable for delay in performing obligations or for failure to perform obligations if the delay or failure results from any of the following (whether happening in India or elsewhere) force majeure, Act of God, or any governmental act, fire, earthquake, explosion, accident, industrial dispute, civil commotion, or anything beyond the control of either party. The parties shall use all reasonable endeavors to minimize any such delay. Upon cessation of the event giving rise to the delay the parties shall insofar as may be practicable under the circumstances complete performance of their respective obligations hereunder. Notwithstanding the foregoing, if any of the above mentioned event shall preclude THE COMPANY from meeting any or all of its obligations hereunder, for a period of more than 3 months, from the date of occurrence of such act, it shall be open to either party to rescind this contract by giving 1 months’ notice.
12. **SUBCONTRACTING**:
    1. कंपनी बैंक की पूर्व लिखित अनुमति के बिना इस अनुबंध के तहत कंपनी से अपेक्षित किसी भी कार्य, सेवा या अन्य निष्पादन के लिए कंपनी कार्मिक के अलावा किसी अन्य को उप-अनुबंध या अनुमति नहीं देगी / THE COMPANY will not subcontract or permit anyone other than THE COMPANY personnel to perform any of the work, services or other performance required of THE COMPANY under this Agreement without the prior written consent of the Bank.
13. **उपकरण संलग्नक / EQUIPMENT ATTACHMENTS:**
    1. बैंक को उपकरण में परिवर्तन और अनुलग्नक करने का अधिकार होगा, बशर्ते कि ऐसे परिवर्तन या अनुलग्नक उचित रखरखाव में बाधा न डालें, या मरम्मत और रखरखाव सेवा करने की कंपनी की लागत को अनुचित रूप से न बढ़ाएं / Bank shall have the right to make changes and attachments to the equipment, provided such changes or attachments do not prevent proper maintenance from being performed, or unreasonably increase THE COMPANY cost of performing repair and maintenance service.
14. **सुरक्षा / SECURITY:**
    1. कंपनी इस बात से सहमत है कि वह और उसके कर्मचारी बैंक के परिसर में और बैंक से संबंधित सामग्रियों के लिए समय-समय पर लागू सभी सुरक्षा नियमों का पालन करेंगे। कंपनी इस बात से भी सहमत है कि जब घटक/इकाइयाँ/परिधीय उपकरण शाखा परिसर से बाहर रहेंगे, तो मरम्मत की अवधि के दौरान परिवहन और अन्य जोखिमों को कवर करने के लिए इसकी अपनी बीमा पॉलिसी होगी / THE COMPANY agrees that it and its personnel will at all times comply with all security regulations in effect from time to time at Bank’s premises and externally for materials belonging to Bank. The company also agrees that it shall have its own insurance policy to cover transportation and other risks during period of repair when the components / units / peripherals remain out of branch premises.
    2. कंपनी हार्डवेयर में मौजूद किसी भी सॉफ्टवेयर, दस्तावेज या डेटा की नकल नहीं करेगी या किसी अन्य कार्य में शामिल नहीं होगी जिससे सिस्टम को दुर्भावनापूर्ण नुकसान हो सकता है। इसका उल्लंघन करने पर समय-समय पर संशोधित आईटी अधिनियम 2000 के तहत दंड/सजा का प्रावधान है / THE COMPANY shall not copy any software, document or data existing in the hardware or indulge in any other act which may cause malicious damage to the systems. Violation of the same is liable to attract penalty / punishment under IT Act 2000 as amended from time to time.
    3. कंपनी रखरखाव/मरम्मत का सम्पूर्ण कार्य बैंक स्टाफ की देखरेख में करेगी, जब तक कि अन्यथा अनुमति न दी जाए/THE COMPANY shall perform entire work of maintenance / repair under the supervision of the Bank staff unless permitted otherwise.
15. **गोपनीयता / CONFIDENTIALITY:**
    1. कंपनी यह स्वीकार करती है कि इस अनुबंध या इसके निष्पादन के संबंध में सभी सामग्री और जानकारी जो उसके कब्जे या ज्ञान में आई है या आएगी, चाहे वह गोपनीय और मालिकाना डेटा से बनी हो या नहीं, जिसका तीसरे पक्ष द्वारा खुलासा या उपयोग बैंक के लिए हानिकारक या हानि का कारण हो सकता है, उसे हर समय सख्त गोपनीयता के साथ रखा जाएगा और वह इसका उपयोग इस अनुबंध के निष्पादन के अलावा और किसी उद्देश्य के लिए नहीं करेगी और इसे केवल उन कर्मचारियों को जारी करेगी जिन्हें ऐसी जानकारी की आवश्यकता है, और इसे किसी अन्य पक्ष को जारी या प्रकट नहीं करेगी / THE COMPANY acknowledges that all material and information which has or will come into its possession or knowledge in connection with this Agreement or the performance hereof, whether consisting of confidential and proprietary data or not, whose disclosure to or use by third parties may be damaging or cause loss to bank will at all times be held by it in strictest confidence and it shall not make use thereof other than for the performance of this Agreement and to release it only to employees requiring such information, and not to release or disclose it to any other party.
    2. कंपनी अपने कर्मचारियों के संबंध में उचित कार्रवाई करने के लिए सहमत है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि इस समझौते के तहत गोपनीय जानकारी के गैर-उपयोग और गैर-प्रकटीकरण के दायित्वों को पूरी तरह से पूरा किया जाए/THE COMPANY agrees to take appropriate action with respect to its employees to ensure that the obligations of non-use and nondisclosure of confidential information under this Agreement are fully satisfied.
16. **दायित्व और क्षतिपूर्ति / LIABILITY AND INDEMNITIES:**
    1. कंपनी यह प्रतिनिधित्व और वारंटी देती है कि इस प्रकार बेची गई मरम्मत और रखरखाव सेवा/उत्पाद किसी अन्य व्यक्ति या अन्य संस्था के किसी पेटेंट, कॉपीराइट, व्यापार रहस्य या अन्य संपत्ति अधिकार का उल्लंघन या अतिक्रमण नहीं करते हैं। कंपनी इस बात से सहमत है कि वह इस वारंटी के किसी उल्लंघन या कथित उल्लंघन से प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से उत्पन्न होने वाले किसी भी दावे, या मांग, कार्रवाई या कार्यवाही से बैंक को क्षतिपूर्ति करेगी और इसके द्वारा ऐसा करती है/THE COMPANY represents and warrants that the repair and maintenance service/products hereby sold do not violate or infringe upon any patent, copyright, trade secret, or other property right of any other person or other entity. THE COMPANY agrees that it will, and hereby do the indemnify the Bank from any claim, or demand, action or proceeding directly or indirectly resulting from or arising out of any breach or alleged breach of this warranty.
    2. प्रस्तुत दस्तावेजों में निहित किसी भी बात के बावजूद, बैंक कंपनी के किसी भी कर्मचारी की दुर्घटना/चोट/मृत्यु से संबंधित किसी भी नुकसान/मुआवजा/क्षति आदि के लिए उत्तरदायी नहीं होगा, जो इस समझौते के तहत बैंक के परिसर में या अन्यत्र किसी भी रखरखाव/सेवा के लिए प्रतिनियुक्त है/Notwithstanding anything contained in the presents, the Bank shall not be liable for any loss/compensation/damages, etc. whatsoever in connection with/relating to the accident/injury/death of any employee of the Company who is/are deputed for any maintenance/service under this agreement either in the premises of the Bank or elsewhere.
    3. कंपनी बैंक की पूर्व अनुमति के बिना किसी अन्य विक्रेता के साथ फ्रेंचाइजी अनुबंध में प्रवेश नहीं करेगी। बैंक के साथ किए गए अनुबंध की शर्तों के अनुसार निष्पादन का दायित्व मुख्य विक्रेता पर होगा, न कि उप विक्रेता पर। उप विक्रेता मुख्य विक्रेता के साथ किए गए अनुबंध के अनुसार निष्पादन के लिए उत्तरदायी होगा। अनुबंध की किसी भी शर्त का उल्लंघन करने का दायित्व मुख्य विक्रेता पर होगा/THE COMPANY will not enter into a franchisee contract with another vendor without seeking the prior permission of the Bank. The liability of performance in terms of the contract entered into with the Bank will impose on the main vendor and not with the sub vendor. The sub vendor shall be liable for performance in accordance with the contract entered into with the main vendor. The liability for breaching any of the terms of the contract will impose on main vendor.
17. **BUSINESS TERMINATION:**
    1. यदि कंपनी सामान्य क्रम में व्यवसाय करना बंद कर दे, या समापन कर दे, लेनदारों के लाभ के लिए सामान्य असाइनमेंट कर दे, अपने व्यवसाय या परिसंपत्तियों के लिए रिसीवर की नियुक्ति को स्वीकार कर ले या उसे अनुमति दे या दिवालियापन या लेनदारों के अधिकारों के संरक्षण से संबंधित किसी देश या राज्य के किसी अधिनियम या क़ानून के तहत किसी कार्यवाही का लाभ उठाए या उसके अधीन हो जाए, तो (समझौते के खंड 1.1 के बावजूद बैंक के विकल्प पर) यह समझौता तुरंत समाप्त हो जाएगा और आगे कोई बल और प्रभाव नहीं रखेगा और ऐसे अन्य पक्ष की कोई भी संपत्ति या अधिकार, मूर्त या अमूर्त, तुरंत उसे वापस कर दिए जाएंगे / In the event that the COMPANY shall cease conducting business in the normal course, or wind up, make a general assignment for the benefit of creditors, suffer or permit the appointment of a receiver for its business or assets or shall avail itself of, or become subject to any proceeding under any act or statute of any country or state relating to insolvency or the protection of right or rights of creditors, then (at the option of Bank notwithstanding clause 1.1 of the Agreement) this Agreement shall forthwith stand terminated and be of no further force and effect and any property or rights of such other party, tangible or intangible shall forthwith be returned to it.
18. **समझौते की समाप्ति /TERMINATION OF THIS AGREEMENT:**
    1. यह अनुबंध किसी भी पक्ष द्वारा निम्नलिखित परिस्थितियों में समाप्त किया जा सकता है This Agreement may be terminated by either party in any of the following circumstances:
19. इस समझौते के खंड 1.1 के प्रावधान के तहत, जब तक कि पक्षों की आपसी सहमति से इसका नवीनीकरण न किया जाए / Under the provision of clause 1.1 of this Agreement, unless renewed by mutual consent of the parties hereto.
20. यदि बैंक इस अनुबंध के अंतर्गत उपरोक्त धारा 2.1, 2.2 या 2.4 के अनुसार कंपनी को देय भुगतान नहीं करता है / If Bank do not make payments due to THE COMPANY under this Agreement in terms of clauses 2.1, 2.2 or 2.4 above.
21. इस समझौते के खंड 5.1 और/या 11 के प्रावधान के तहत / Under the provision of clause 5.1 and/or 11 of this Agreement.
22. इस अनुबंध के किसी भी पक्ष द्वारा दूसरे पक्ष को ऐसी समाप्ति की एक माह की सूचना देकर / By giving one month’s notice of such termination to the other by either of the parties to this Agreement.
23. उपर्युक्त किसी भी बात के बावजूद, विक्रेता द्वारा बैंक को संतोषजनक सेवाएं प्रदान करने में विफल रहने की स्थिति में बैंक जुर्माना लगाने और अनुबंध को समाप्त करने का अधिकार सुरक्षित रखता है / Notwithstanding anything mentioned above Bank reserves the right to impose penalty and terminate the agreement, in case of failure by the vendor to provide satisfactory services to the Bank.
24. **मध्यस्थता करना / ARBITRATION:**
    1. इस समझौते से उत्पन्न या इससे संबंधित किसी भी प्रकार के सभी विवाद और मतभेदों को मध्यस्थता के लिए भेजा जाएगा। मध्यस्थ को दोनों पक्षों द्वारा नियुक्त किया जा सकता है या असहमति के मामले में प्रत्येक पक्ष एक मध्यस्थ नियुक्त कर सकता है और मध्यस्थ(यों) का निर्णय अंतिम होगा। इस तरह की मध्यस्थता भारतीय मध्यस्थता अधिनियम के प्रावधानों द्वारा शासित होगी All disputes and differences of any kind whatever arising out of or in connection with this Agreement shall be referred to arbitration. The arbitrator may be appointed by both the parties or in case of disagreement each party may appoint an arbitrator and the decision of the arbitrator(s) shall be final. Such arbitration to be governed by the provisions of the Indian Arbitration Act.
25. **GENERAL:**
    1. हाशिए पर दिए गए नोट और शीर्षक केवल मार्गदर्शन के लिए हैं तथा इन्हें इस अनुबंध के भाग के रूप में नहीं पढ़ा जाना चाहिए या समझा जाना चाहिए / Marginal notes and headings are for guidance only and are not intended to be read or construed as part of this Agreement.
    2. इस अनुबंध में कोई भी संशोधन तब तक प्रभावी नहीं होगा जब तक कि वह लिखित रूप में न हो और दोनों पक्षों के विधिवत अधिकृत प्रतिनिधियों द्वारा हस्ताक्षरित न हो। कंपनी की सहमति से, बैंक 15 दिन का नोटिस देकर अनुबंध की शर्तों और इस अनुबंध में पूर्वव्यापी प्रभाव से बदलाव कर सकता है / No amendment to this Agreement shall be effective unless it is in writing and signed by duly authorized representatives of both parties. With the consent of the Company, Bank may incorporate changes to Terms and Conditions of Contract and this agreement, with retrospective effect, by giving 15 days’ notice.
    3. प्रत्येक पक्ष यह वारंटी और गारंटी देता है कि उसके पास इस अनुबंध में प्रवेश करने और इसे निष्पादित करने की पूरी शक्ति और अधिकार है, और प्रत्येक की ओर से इस अनुबंध पर हस्ताक्षर करने वाले व्यक्ति को इस अनुबंध में प्रवेश करने के लिए उचित रूप से अधिकृत और सशक्त किया गया है। प्रत्येक पक्ष ने आगे स्वीकार किया कि उसने इस अनुबंध को पढ़ा है, इसे समझता है, और इससे बंधे रहने के लिए सहमत है / Each party warrants and guarantees that it has full power and authority to enter into and perform this Agreement, and the person signing this Agreement on behalf of each has been properly authorized and empowered to enter into this Agreement. Each party further acknowledged that it has read this Agreement, understands it, and agrees to be bound by it.
    4. एकवचन को दर्शाने वाले शब्दों में बहुवचन भी शामिल है और इसके विपरीत / Words importing the singular include the plural and vice versa.

जिसके साक्ष्य स्वरूप पक्षों ने उपर्युक्त तिथि को यह अनुबंध निष्पादित किया है / IN WITNESS WHEREOF THE PARTIES HAVE EXECUTED THIS AGREEMENT ON THE ABOVE MENTIONED DATE.

Seal of the Company affixed in the

Presence of Shri (Director)

Shri (Director) of the company (in accordance with the

Articles of Association of the Company)

(**अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता / Authorized signatory**)

बैंक प्रतिनिधि /Bank by its representative: (**अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता /Authorized signatory**)

**(अनुलग्नक एफ / ANNEXURE F)**

**EARNEST MONEY DEPOSIT**

To,

आंचलिक प्रबंधक / The Zonal Manager,

बैंक ऑफ इंडिया, सिलीगुड़ी अंचल/Bank of India, Siliguri Zone

कृपया बयाना राशि जमा के रूप में 50,000/- (पचास हजार रुपए मात्र) तथा निविदा प्रक्रिया में भाग लेने के लिए निविदा की लागत (कम्प्यूटर हार्डवेयर और बाह्य उपकरणों का रखरखाव) के रूप में 1000/- (एक हजार रुपए मात्र) का बैंक ड्राफ्ट / पे ऑर्डर संलग्न करें। यदि हमारी बोली असफल होती है, तो कृपया नीचे दिए गए पते पर बिना ब्याज के ईएमडी हमें वापस कर दें / Please find enclosed Bank Draft / Pay Order for Rs. 50,000/- (Rupees Fifty Thousand Only) towards Earnest Money Deposit and Rs. 1000/- (Rupees One Thousand Only) towards cost of tender for participation in tendering process (Maintenance of Computer Hardware and Peripherals). In case our Bid is unsuccessful, kindly return the EMD to us without interest at below mentioned address.

|  |  |
| --- | --- |
| **EMD**  DD/PAY ORDER NO. ……………………  DATE OF DD / P.O. ……………………..  ISSUER BANK NAME  ……………………………………………...  AMOUNT Rs. 50,000/- FAVOURING –  Bank of India | **Cost of Tender**  DD / PAY ORDER No. ………………….  DATE OF DD / P.O. ……………………..  ISSUER BANK NAME  ……………………………………………...  AMOUNT Rs. 1,000/- FAVOURING –  Bank of India |

(अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता /Authorized signatory)

**नाम/Name**

**कंपनी / फर्म की मुहर/Seal of the Company / Firm**

**निविदाकर्ता का नाम और पता / TENDERER’S NAME AND ADRESS:**

नाम / NAME: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

पता / ADDRESS: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

दूरभाष संख्या / TEL No’s \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ई-मेल / E-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_