

● लखनऊ सिटी ट्रान्सपोर्ट सर्विसेज लिमिटेड में स्थापित हेल्पलाइन के संचालन हेतु फर्म/एजेन्सी के चयन हेतु अतिरिक्त नियम एवं शर्तें निम्नवत् हैं:-

1. हेल्पलाइन की अवस्थापना सम्बन्धी समस्त इन्फ्रास्ट्रक्चर (हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर एवं मैनपावर आदि सहित) चयनित सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी द्वारा उपलब्ध कराया जाएगा।
2. हेल्पलाइन के बैंक-एण्ड पर सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी द्वारा स्थापित सी0आर0एम0 (कम्प्लेंट रिड्रेसल मैनेजमेण्ट) सिस्टम उपलब्ध रहेगा, जिसके माध्यम से प्राप्त की जाने वाली शिकायतों/सुझावों को सम्बन्धित अधिकारी को प्रेषण तथा उनके द्वारा शिकायत/सुझावों के निस्तारण की रिपोर्ट दर्ज करने का कार्य किया जाएगा।
3. हेल्पलाइन हेतु 01 पृथक पोर्टल सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी द्वारा स्थापित किया जाएगा, जिसके माध्यम से जन सामान्य वेब इनेबल्ड सॉफ्टवेयर द्वारा अपनी शिकायतें/सुझाव दर्ज कर सकेंगे, अपनी शिकायतों/सुझावों के निस्तारण की स्थिति देख सकेंगे तथा विभागीय अधिकारी भी अपनी लॉगइन आई.डी. एवं पासवर्ड के माध्यम से प्राप्त शिकायतों/सुझावों के निराकरण की स्थिति इत्यादि दर्ज कर सकेंगे।
4. हेल्पलाइन सेन्टर में प्रातः 6.00 बजे से रात्रि 10.00 बजे तक 02 कार्मिक (प्रातः 6.00 बजे से अपरान्ह 14.00 बजे तक की पाली में 01 कार्मिक, अपरान्ह 14.00 बजे से रात्रि 22.00 बजे तक की पाली में 01 कार्मिक) प्रत्येक दिवस तैनात रहेंगे। कार्यरत कार्मिकों का पुलिस सत्यापन भी कराना होगा। भविष्य में आवश्यकता पड़ने पर प्रतिपाली कार्मिकों की संख्या एवं अवधि में वृद्धि की जा सकती है।
5. हेल्पलाइन पर प्राप्त होने वाली कॉले कार्यरत कार्मिक द्वारा प्राप्त कर कम्प्यूटर पर दर्ज की जाएंगी तथा प्रत्येक कॉल की ऑटोमैटिक वाइस रिकार्डिंग भी होगी।
6. हेल्पलाइन में 01 टोल-फ्री नम्बर तथा 01 पी0आर0आई0 लाइन क्रियाशील है, जिसके माध्यम से जन सामान्य की कॉलें प्राप्त की जाएंगी। उक्त टोल-फ्री हेल्पलाइन तथा पी0आर0आई0 लाइन का भुगतान लखनऊ सिटी ट्रान्सपोर्ट सर्विसेज लिमिटेड लखनऊ द्वारा किया जाएगा।
7. टोल-फ्री नम्बर पर शिकायतकर्ता/सुझावदाता द्वारा प्राप्त शिकायत/सुझाव रजिस्टर होते ही शिकायत/सुझाव का 01 रेफरेंस नम्बर ऑटो जनरेट होगा, जिसके प्रयोग से सम्बन्धित शिकायत/सुझाव को भविष्य में ट्रैक किया जा सकेगा।
8. शिकायत/सुझाव रजिस्टर हो जाने पर शिकायतकर्ता/सुझावदाता को एसएमएस के माध्यम से 01 मैसेज जाएगा, जिसमें रेफरेंस नम्बर, शिकायत/सुझाव का प्रकार (इमरजेंसी/अर्जेंट/नार्मल) निराकरण अधिकारी का नाम, पदनाम, फोन नम्बर एवं निराकरण का सम्भावित समय अंकित होगा।
9. इसी के साथ शिकायत/सुझाव के बारे में संक्षिप्त विवरण उस अधिकारी को एसएमएस द्वारा जाएगा, जो शिकायत/सुझाव के निराकरण हेतु अधिकृत होगा। इसमें शिकायतकर्ता/सुझावदाता का नाम एवं फोन नम्बर भी अंकित होगा।
10. शिकायतों/सुझावों के निराकरण की प्रणाली लखनऊ सिटी ट्रान्सपोर्ट सर्विसेज लिमिटेड द्वारा पूर्व से निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार होगी।
11. प्राप्त शिकायतों/सुझावों की विस्तृत सूचना, सम्बन्धित अधिकारियों को ई-मेल द्वारा प्रेषित की जाएगी।
12. हेल्पलाइन पोर्टल पर स्टेटस देखने हेतु लखनऊ सिटी ट्रान्सपोर्ट सर्विसेज लिमिटेड के अधिकारियों को यूजर आई.डी. एवं पासवर्ड बनाकर विभाग को उपलब्ध कराये जाएंगे, ताकि वह अपने से सम्बन्धित शिकायतों/सुझावों का स्टेटस देख सकें।
13. प्रतिदिन निर्धारित कार्यावधि में हेल्पलाइन क्रियाशील रहने की समुचित व्यवस्था चयनित सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी द्वारा सुनिश्चित की जाएगी।
14. बिल के भुगतान हेतु चयनित सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी द्वारा मासिक बिल प्रस्तुत किया जाएगा, जिसके परीक्षणोपरान्त लखनऊ सिटी ट्रान्सपोर्ट सर्विसेज लिमिटेड द्वारा भुगतान किया जाएगा।








15. हेल्पलाइन आरम्भ होने से 02 माह की अवधि में लखनऊ सिटी ट्रान्सपोर्ट सर्विसेज लिमिटेड द्वारा समय-समय पर दिये गये सुझाव को सी0आर0एम0 में चयनित सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी द्वारा कस्टमाइजेशन की कार्यवाही भी यथानिर्देशित समयान्तर्गत की जाएगी।
16. हेल्पलाइन की व्यवस्था/उपयोगिता की समीक्षा प्रत्येक माह में लखनऊ सिटी ट्रान्सपोर्ट सर्विसेज लिमिटेड द्वारा की जाएगी।
17. हेल्पलाइन की उक्त व्यवस्था में आवश्यकतानुसार संशोधन/विस्तार आपसी सहमति से किया जाएगा।
18. सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी द्वारा साफ्टवेयर एवं हार्डवेयर उपलब्ध कराया जाएगा, जिसकी वारंटी/अनुरक्षण अवधि 02 वर्ष तथा अनुबन्ध अवधि 02 वर्ष की होगी। कार्य सन्तोषजनक होने पर वार्षिक आधार पर विस्तार किया जायेगा। यदि अनुबन्ध अवधि में कार्य में किसी प्रकार की शिथिलता एवं कमी पायी जाती है तो कार्यादेश/अनुबन्ध को निरस्त किये जाने का अधिकार प्रबन्ध निदेशक, लखनऊ सिटी ट्रान्सपोर्ट सर्विसेज लिमिटेड में निहित होगा।
19. उक्त व्यवस्था के क्रियान्वयन में जो भी हार्डवेयर प्रयोग किया जायेगा, वह सम्बन्धित सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी द्वारा दिया जायेगा तथा उसके रख-रखाव व सफल क्रियान्वयन की जिम्मेदारी सम्बन्धित सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी की ही होगी। सम्बन्धित सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी द्वारा निम्नवत् व्यवस्था सुनिश्चित करनी होगी:-

Description	
<b>Educational Qualification of Manpower</b>	Graduate with Knowledge in Computer
<b>Premises</b>	Onsite with setup
<b>Type of Service</b>	Manpower, Infrastructure (Telephone, headphones, Computer etc.), Technology, MIS/Report Generation
<b>Languages</b>	Hindi, English
<b>Type of Call center setup required</b>	Standard call center setup (On Prim)
<b>Type of Call support</b>	Inbound, Outbound
<b>Additional service</b>	Social Media Response Team, Chat Bot support, Email Response System
<b>Number of seat required per shift</b>	1

20. कथित योजना में कोई परिवर्तन किया जाता है तो उस परिवर्तन के अनुरूप कार्यादेश/अनुबन्ध को निरस्त किये जाने का अधिकार प्रबन्ध निदेशक, लखनऊ सिटी ट्रान्सपोर्ट सर्विसेज लिमिटेड में निहित होगा।
21. फर्मों/एजेन्सियोंद्वारा दिये गये प्रस्तावों का तुलनात्मक परीक्षण कर, न्यूनतम दर पर प्राप्त प्रस्ताव को वरीयता दी जायेगी एवं चयनित सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी को कार्यादेश निर्गमन से पूर्व MOU हस्ताक्षरित कराना होगा जिसमें सभी नियम एवं शर्तों का उल्लेख रहेगा।
22. वर्तमान में प्रचलित दरों से अधिक दरें प्राप्त होने की दशा में सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी की ही दरों को विचारार्थ संज्ञान में रखा जायेगा।

#### Scope Of Work-


1. Establishment, operation and management of IVRS based toll free call center to Lucknow City Transport Services Limited, Lucknow, Uttar Pradesh, providing knowledge-based management system, call management with recording facility, counseling & referring of callers in accordance to their individual enquiry & problems related to Department.
2. Manpower, Hardware & Software.
3. Real Time Monitoring System
4. Dialer Software



5. IVR System
6. Web Based CRM
7. Mobile App
8. Call Recording Service
9. Facility of complaint Registration with intimation to complainant & concerned officers by SMS alert, a unique COMPLAINT NUMBER shall be given to each complainant, which will be consider as the reference ID of the complainant and for complain redressal.
10. Premise with Power backup and AC has to be provided by the Department.

### बिडर की तकनीकी अर्हताएं:-

1. विधिक अस्तित्व (Legal Entity) रखने वाली पंजीकृत कम्पनी: 1- प्रोपराइटरशिप कम्पनी 2- पार्टनरशिप कम्पनी 3-लिमिटेड लाइबिलटी पार्टनरशिप कम्पनी, 4-प्राइवेट लिमिटेड कम्पनी, 5- लिमिटेड कम्पनी आदि पंजीकृत ऐसी कम्पनी जो जेम पोर्टल पर हेल्पलाइन सर्विसेज के रूप में रजिस्टर्ड हो, प्रतिभाग कर सकते हैं। (पंजीयन प्रमाण पत्र की प्रति संलग्न करना होगा)
2. सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी का विगत तीन वर्ष (2021-22, 2022-23 एवं 2023-24) में औसत वार्षिक टर्नओवर कम से कम 50 लाख होना अनिवार्य है। विगत तीन वित्तीय वर्ष (2021-22, 2022-23 एवं 2023-24) की ऑडिटेड बैलेंसशीट, प्रॉफिट एवं लॉस स्टेटमेंट चार्टर्ड एकाउन्टेंट द्वारा प्रमाणित टर्नओवर सर्टिफिकेट संलग्न करना अनिवार्य है।
3. निविदादाता के पास कॉल सेन्टर संचालन का न्यूनतम 05 वर्ष का अनुभव होना अनिवार्य है। अनुभव प्रमाण पत्र संलग्न करना अनिवार्य है।
4. उक्त कार्य योजना से सम्बन्धित नियम एवं शर्तें (ATC) बिड के साथ अपलोड की जायेंगी, जिसे सेवा प्रदाता द्वारा अनिवार्य रूप से स्व:हस्ताक्षरित करते हुए बिड के साथ में अपलोड की जायेगी।
5. सेवा प्रदाता एजेन्सी द्वारा किसी राजकीय या अन्य विभाग में काली सूची में न होने का प्रमाण पत्र रू० 100/- के स्टाम्प (नोटरी) पर प्रस्तुत करना होगा। जो बिड जारी होने की तिथि के उपरान्त का हो।
6. सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी के प्रोपराइटर/डायरेक्टर/पार्टनर पर किसी प्रकार का कोई केस, सेवा उपलब्ध कराये जाने सम्बन्धी वाद लंबित न हो, इस आशय का शपथ पत्र संलग्न करना अनिवार्य होगा।
7. सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी का कोई अधिकारी/उपाधिकारी/कार्मिक अथवा उनके रिश्तेदार लखनऊ सिटी ट्रान्सपोर्ट सर्विसेज लिमिटेड में कार्यरत नहीं है, इस आशय का शपथ-पत्र संलग्न करना होगा।
8. सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी का कर्मचारी भविष्य निधि संगठन (ई०पी०एफ०ओ०) में पंजीकृत होना अनिवार्य है। (वैध पंजीयन प्रमाण पत्र की प्रति संलग्न करना होगा, चालान मान्य नहीं होगा)
9. सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी का कर्मचारी राज्य बीमा निगम (ई०एस०आई०सी०) में पंजीकृत होना अनिवार्य है। (वैध पंजीयन प्रमाण पत्र की प्रति संलग्न करना होगा, चालान मान्य नहीं होगा)
10. सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी का श्रम विभाग ३०प्र० में पंजीकृत होना अनिवार्य है। (वैध पंजीयन प्रमाण पत्र की प्रति संलग्न करना होगा, चालान मान्य नहीं होगा)
11. सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी का जी०एस०टी० में पंजीकरण होना अनिवार्य है। (वैध पंजीयन प्रमाण पत्र की प्रति संलग्न करना होगा, चालान मान्य नहीं होगा)
12. बिड खुलने के उपरान्त सफल एल-1 बिडर को LOA (Letter Of Acceptence) एवं कार्यादेश जारी किया जायेगा।
13. अनुबन्ध हस्ताक्षरित होने के अधिकतम 10 दिनों के अन्दर सेवाप्रदाता द्वारा नियमानुसार आवश्यक कार्य कराना होगा



14. सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी का पंजीकरण उ0प्र0 में होना आवश्यक है जिसका कार्य क्षेत्र लखनऊ व आसपास होगा तथा एजेन्सी का मुख्य कार्यालय या शाखा कार्यालय लखनऊ में होना आवश्यक है। प्रमाण पत्र उपलब्ध कराना होगा।

#### तकनीकी मूल्यांकन मापदंड—

1. सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी का मूल्यांकन निविदा प्रपत्र में निर्दिष्ट आवश्यकताओं के आधार पर किया जायेगा।
2. सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी द्वारा कार्यादेशों के क्रम में प्रमाणित एवं हस्ताक्षरित Work Completion Certificates अथवा Work Extension Certificate प्रपत्र संलग्न करना होगा।
3. सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी को तकनीकी मूल्यांकन में 100 में से न्यूनतम 60 अंक प्राप्त करना अनिवार्य होगा अन्यथा सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी को तकनीकी निविदा में अनुत्तीर्ण माना जाएगा तथा वित्तीय निविदा का मूल्यांकन नहीं किया जाएगा।
4. सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी द्वारा कॉल सेन्टर (हेल्पलाइन) की सेवायें दिये जाने वाले ही अनुभव प्रपत्र तथा वांछित कार्य से सम्बन्धित निविदा में मांगे गये प्रपत्र ही अपलोड करने होंगे।
5. बिड में वांछित प्रपत्र क्रमवार लगाते हुए उसका इण्डेक्स लगाना अनिवार्य होगा।
6. तकनीकी निविदा में न्यूनतम 60 अंक प्राप्त करने वाली फर्मों को उपयुक्त माना जाएगा। उपयुक्त फर्मों की वित्तीय निविदा का मूल्यांकन किया जाएगा तथा सबसे कम दर वाली कंपनी का चयन किया जायेगा।

क्र. सं.	तकनीकी बोली मूल्यांकन मानदंड	अंक	सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी द्वारा विवरण अंकित करना होगा एवं आवश्यक सहायक दस्तावेज संलग्न करने होंगे	सेवा प्रदाता एजेन्सी /कम्पनी द्वारा प्राप्तांक अंकित करने होंगे
A	संगठनात्मक शक्ति (Organizational Strength)	35 अंक		
A-1	सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी का पिछले तीन वित्तीय वर्षों में न्यूनतम औसत वार्षिक टर्नओवर (FY 2021-22, FY 2022-23, FY 2023-24) AAT ≥ INR 10 Crore: 20 Marks INR 5 Crore - INR 10 Crore: 15 Marks INR 1 Crore - INR 5 Crore: 10 Marks INR 50 Lac- INR 1 Crore: 5 Marks	20	FY 2021-22 ..... FY 2022-23 ..... FY 2023-24 ..... सी0ए0 द्वारा प्रदत्त बैलेंसशीट, आई0टी0आर0 एवं टर्नओवर सर्टिफिकेट	
A-2	वित्तीय वर्ष—2023—24 में उ0प्र0 के सरकारी विभागों में inbound/outbound कॉल सेन्टर हेतु कस्टमर केयर एक्जीक्यूटिव पद पर तैनात किये गये कार्मिकों की संख्या— > 100 No. of CCEs: 15 Marks 51 - 100 No. of CCEs: 10 Marks 11 - 50 No. of CCEs: 5 Marks	15	FY 2023-24 ..... कार्यादेश/एल0ओ0आई0 एवं Work Completion सर्टिफिकेट तथा तैनात किये गये कार्मिकों के वेतन विवरण / ई0पी0एफ0 चालान।	





B	<b>अतीत के अनुभव (Past Experience)</b>	55 अंक	-	
B-1	सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी द्वारा पिछले 05 वर्षों (2019-20, 2020-21, 2021-22, 2022-23, 2023-24) में उ0प्र0 के सरकारी विभागों में एप्लीकेशन सपोर्ट मय कॉल सेन्टर की सेवायें दिये जाने का अनुभव- प्रति प्रोजेक्ट-5 अंक अधिकतम- 30 अंक	30	FY 2019-20 ..... FY 2020-21 ..... FY 2021-22 ..... FY 2022-23 ..... FY 2023-24 ..... कार्यादेश Letter of Award along with Work Completion Certificate / प्राप्त भुगतान का लेजर	
B-2	पिछले 5 वित्तीय वर्षों (2019-20, 2020-21, 2021-22, 2022-23 एवं 2023-24) के दौरान यूपीएसआरटीसी/सिटी ट्रांसपोर्ट सर्विसेज लिमिटेड में एप्लीकेशन सपोर्ट के साथ कॉल सेंटर सेवाएं प्रदान करने का अनुभव- प्रत्येक वर्ष के लिए- 5 अंक अधिकतम- 25 अंक	25	FY 2019-20 ..... FY 2020-21 ..... FY 2021-22 ..... FY 2022-23 ..... FY 2023-24 ..... कार्यादेश Letter of Award along with Work Completion Certificate / प्राप्त भुगतान का Ledger	
C	<b>आईएसओ प्रमाणन (ISO Certification)</b>	10 अंक	-	
	संस्था का ISO में प्रमाणन 3 वर्ष से अधिक की अवधि का होना चाहिए- (9001:2015, 27001:2013, 18001:2007, CMMI- SVC ML-5, CMMI-SVC LM-3) प्रति ISO- 2 अंक अधिकतम- 10 अंक	10	वैद्य प्रमाण पत्र संलग्न करना अनिवार्य है।	

**आर्बीट्रेशन क्लॉज**

1. अभय पक्ष के मध्य निष्पादित अनुबन्ध से सम्बन्धित विवाद उत्पन्न होने पर आपसी समझौते के आधार पर विवाद के निराकरण का प्रयत्न किया जाएगा। आपसी समझौते से विवाद का निराकरण न होने पर आर्बीट्रेशन एण्ड कैंसिलेशन एक्ट- 1996 (यथा संशोधित) के अन्तर्गत आपसी सहमति से (Sole Arbitrator) को पंचाट हेतु अनुबन्ध जनित विवाद सन्दर्भित किया जाएगा। अनुबन्ध से सम्बन्धित वादों हेतु न्यायिक क्षेत्राधिकार लखनऊ स्थित मा०न्यायालय में होगा।
2. जेम में यह व्यवस्था है कि कोई क्रेता (जो सेवा क्रय कर रहा है इस केस में लखनऊ सिटी ट्रांसपोर्ट सर्विसेज लिमिटेड है) यदि अपने अनुरूप नई शर्त जोड़कर बिड प्राप्त करना चाहता है,


तो वह जेम पर नई शर्त का सुझाव प्रेषित कर सकता है और जेम द्वारा शर्त को उपयुक्त पाये जाने पर क्रेता विशेष के लिये अथवा सामान्य रूप से बिड में जोडा जा सकता है।


**अन्य शर्तें**


1. सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी द्वारा पते, प्रबंधन आदि के परिवर्तन के सम्बन्ध में समय-समय पर लखनऊ सिटी ट्रान्सपोर्ट सर्विसेज लिमिटेड को अद्यतन रखना होगा।
2. बिड को बिना किसी कारण बताए किसी भी समय निरस्त करने का पूर्ण अधिकार प्रबन्ध निदेशक लखनऊ सिटी ट्रान्सपोर्ट सर्विसेज लिमिटेड में निहित होगा।
3. लखनऊ सिटी ट्रान्सपोर्ट सर्विसेज लिमिटेड के पास किसी भी निविदा को एक्सेप्ट या रिजेक्ट करने का अधिकार सुरक्षित होगा।
4. लखनऊ सिटी ट्रान्सपोर्ट सर्विसेज लिमिटेड, लखनऊ द्वारा यदि समय-समय पर नियम व शर्तों में कोई परिवर्तन किया जाता है तो सेवा प्रदाता एजेन्सी/कम्पनी को नियम व शर्तें मानने हेतु बाध्य होगा।

**प्रतिभूति धनराशि (रिफण्डेबल)**

प्रमुख सचिव, सूक्ष्म, लघु तथा मध्यम उद्यम अनुभाग-2 उ0प्र0 शासन ने आदेश संख्या:- 57/18-2-2024-97(ल0उ0)/2016 दिनांक 26.11.2024 के अनुसार एल-1 बिडर को कार्यादेश जारी होने के 10 दिनों के अन्दर एल-1 बिडर द्वारा कोट की गयी धनराशि के अनुसार आगणित कुल प्रोजेक्ट वैल्यू का 05 प्रतिशत परफारमेन्स बैंक गारन्टी/ एफ०डी०आर०/बैंक गारन्टी के रूप में लखनऊ सिटी ट्रान्सपोर्ट सर्विसेज लिमिटेड, लखनऊ में जमा करनी होगी।

  
(आर0के0उपाध्याय)  
प्रबन्धक (संचालन)

  
(शुचि कालरा)  
मुख्य संचालक अधिकारी

  
(ए0के0मेहरोत्रा)  
मुख्य वित्त अधिकारी

  
(आर0के0त्रिपाठी)  
प्रबन्ध निदेशक



