

REQUEST FOR PROPOSAL (RFP)

FOR

**ONLINE PENSION PORTAL OF OFFICE OF THE
PR. ACCOUNTANT GENERAL (A&E), BIHAR, PATNA**

Pr. Accountant General (A&E), Bihar,

Birchand Patel Path,

Patna - 800001

Disclaimer

This Tender is not an agreement and is not an offer by the Office of the Principal Accountant General (A&E), Bihar, Patna but an invitation to receive offer (bid) from parties/vendors, who are qualified to submit their proposals (bids). No contractual obligation whatsoever shall arise from the tender process unless and until a formal contract is signed and executed by duly authorized officer of PAG(A&E), Bihar, Patna with the vendor.

The information contained in this online Open Tender Document or subsequently provided to Bidder/s, whether verbally or in documentary form by or on behalf of any of their representatives, employees or advisors (collectively referred to as PAG(A&E), Bihar, Patna Representatives), is provided to Bidder(s) on the terms and conditions set out in this Open Tender Document and any other terms and conditions subject to which such information is provided.

The purpose of this Open Tender Document is to provide the Bidder with information to assist the formulation of their Proposal. This Open Tender Document does not purport to contain all the information each Bidder may require. This Open Tender Document may not be appropriate for all persons, and it is not possible for the PAG(A&E), Bihar, Patna Representatives to consider the investment objectives, financial situation and particular needs of each party who reads or uses this Open Tender Document. Bidders should conduct their own investigations and analysis and should check the accuracy, reliability and completeness of the information in this Open Tender Document and wherever necessary, obtain independent advice from appropriate sources.

The PAG(A&E), Bihar, Patna Representatives, make no representation or warranty and shall incur no liability under any law, statute, rules or regulations as to the accuracy, reliability or completeness of the Open Tender Document.

The PAG(A&E), Bihar, Patna Representatives may in their absolute discretion, but without being under any obligation to do so, update, amend or supplement the information in this Open Tender Document.

SECTION – I

Request for Proposal (RFP)

1. Office of the Pr. Accountant General (A&E), Bihar, Patna is in the process of awarding the work of design, development, maintenance and support of Pension Portal. The complete scope of the project is detailed below in Section II & IV of the document.
2. A firm will be selected under Quality cum Cost Based System (QCBS) Method and procedures described in this RFP.

- i. Section I- Request for Proposal (RFP)
- ii. Section II- Instruction to Bidders
- iii. Section III- Functional Requirements iv. Section IV- Scope of Work and Deliverables
- v. Section V- Conditions of the Contract
- vi. Section VI- Bid Formats
- vii. Section VII- Annexure-I: - Service Level Requirements

P-2 of RFP
P-4 of RFP
P-23 of RFP
P-29 of RFP
P-43 of RFP
P-49 of RFP
P-64 of RFP

3. The tender document may be downloaded from Central Public Procurement Portal (CPPP)<https://eproc.gov.in/eprocure/app>. The tender document will also be available in <http://www.cag.gov.in> for information.
4. Bids shall be submitted online **only** at CPP portal: <https://eprocure.gov.in/eprocure/app>. Manual bids will not be accepted.
5. Bidders are advised to visit the CPP portal regularly to keep themselves updated as any addendum/ corrigendum in the tender will be intimated through this portal only.
6. The Bidder shall not tamper/modify the tender form including downloaded price bid template in any manner.
7. Bid documents may be scanned with 100 dpi with black and white option which helps in reducing size of the scanned document.
8. Tenderers are advised to follow the instructions provided in the 'Instructions to the Contractors/Tenderer at <https://eprocure.gov.in/eprocure/app>'.
9. This RFP is extended only to agencies of **CMMi Level 3 (development) or above**.
10. Bidder should have local office in Bihar, Patna, if local office is not in Bihar, Patna, then an undertaking will be given stating that the development will be done side by side by their developer at the premises of PAG(A&E), Bihar, Patna and after go-live, their firm shall provide an onsite developer during warranty period of Six months.
11. The following table provides a quick overview of the key activities and important dates about this RFP.

S.No	Particular	Details
1	RFP Reference	Tender No. - SAIPBR/01
		Design & Development of Pension Portal for Pr. Accountant General (A&E), Bihar, Patna
2	RFP issuing Authority	Office of the Pr. Accountant General (A&E), Bihar, Patna
3	Name of the Project	Development and Maintenance of new Pension portal
4	Cost of Tender Document	Nil
5	Earnest Money Deposit	Rs.1,00,000/- (Rupees one lakh only)

6	Date of issue of RFP	09.10.2025 3.00 PM
7	Bid Document download date	24.10.2025 3.00 PM
8	Pre-Bid Meeting	As per CPP
9	Last date and time for submission of suggestions/ recommendations and seeking clarifications on the RFP by email correspondence only.	As per CPP
10	Last date & time for issue of clarifications	As per CPP
11	Start date of submission of bids	As per CPP
12	End date and time for submission of proposals	As per CPP
13	Date of opening of Pre-qualification and Technical Bid	27.10.2025 3.30 PM
14	Date of Presentation by bidders at O/o the Comptroller and Auditor General of India	Will be communicated later.
15	Declaration of Technical Evaluation	Will be communicated later.
16	Opening of Commercial Bids	Will be communicated later.
17	Address of communication/Submission of Proposals	Principal Accountant General (A&E), Bihar, Birchand Patel Path, Patna - 800001
18	E-mail Id	kumars@cag.gov.in (PAG)
19	Contact Person	Shri Manish Kumar, data Manager O/o the PAG(A&E), Bihar, Patna, Email _kumarm1.kol.pdac@cag.gov.in

Sd/-
Santosh Kumar
Principal Accountant General,
O/o the Pr. Accountant General (A&E), Bihar,
Birchand Patel Path, Patna - 800001

SECTION - II

INSTRUCTION TO BIDDERS

1. Bidder Related Conditions

- a) The bidder should confirm unconditional acceptance of full responsibility of executing the 'Scope of Work' of this RFP. This confirmation should be submitted as part of the Technical Bid. The bidder shall also be the sole point of contact for all purposes of the Contract.
- b) The bidder shall be responsible for the execution of the scope of work.

- c) The bidder should not be involved in any litigation that may have an impact of affecting or compromising the delivery of services as required under this contract.
- d) The bidder should not have been **black-listed** by any Central / State / Union Territory Government, autonomous bodies working there under or Public Sector Undertakings. If at any stage of the bidding process or during the currency of the Contract, any suppression / falsification of such information is brought to the knowledge of the PAG(A&E), Bihar, Patna, the PAG(A&E), Bihar, Patna shall have the right to reject the bid or terminate the contract, as the case may be, without any compensation to the bidder.
- e) The Proposal shall be based on the number of Professional staff-months estimated by the Bidders. While making the proposal, the Bidder must ensure that it possesses the minimum number and type of experts as sought by the PAG, Bihar Patna, failing which the proposal shall be considered as non-responsive. Only one curriculum vitae (CV) may be submitted for each position of Professional staff sought by the PAG(A&E), Bihar, Patna for the purpose of Technical Evaluation.
- f) Time and Quality is of essence. The Authority reserves the right to go ahead with the bid in case of single bidder.
- g) The bidder must be a company registered in India under Indian Companies Act 1956/ Indian Companies Act 2013.
- h) The bidder should have been in operation for a period of at least 5 (five) years in India at the date of submission of bid.
- i) The Bidder must have valid certificate of minimum CMMI Level – 3 (Development). The CMMI certificate will be checked on CMMI website, if name of company not found on CMMI website, bid will be considered as disqualified.
- j) The Bidder should have an average annual turnover of at least **50 Lakh INR during the last 3** financial years from ICT (information and communication technologies) based business. Turnover from supply of Hardware / IT infrastructure and their associated maintenance servers shall not be considered.
- k) The Bidder should have a positive net worth in the last financial year as evidenced by the audited accounts of the company and should be profitable for each of the last three years.
- l) **Queries/clarifications relating to the Online Tender Enquiry will be attended in the Pre-Bid Meeting to be held on the date(s) mentioned** in the RFP uploaded on CPP Portal. For any clarification relating to the Tender, the prospective bidders should attend the Pre-Bid Meeting. The consolidated reply will be uploaded as per discussion held with bidders.
 - PAG (A&E), Bihar, Patna will hold a pre-bid meeting with the prospective Bidders. The date and address for the meeting is mentioned in the Key activity under Section-I.
 - The Bidders will have to ensure that their queries for pre-bid meeting should reach the point of contact (Nodal Officer). The details for submitting the pre bid queries is mentioned in Key activity under Section-I.

- PAG (A&E), Bihar, Patna shall not be responsible for ensuring that the Bidders' queries have been received by them. Any requests for clarifications post the indicated date and time may not be entertained by the PAG (A&E), Bihar, Patna Office.
 - The representatives of the interested bidders may attend the pre-bid meeting at their own cost.
 - In order to provide prospective Bidders reasonable time for making additional queries, PAG (A&E), Bihar, Patna may, at its discretion, extend the last date and time for the receipt of queries.
- m) The Bidder must have experience of Design, Development, implementation / Support and Maintenance of e-governance project with any Government (Central /State/ PSU) department in India during the last Five years as on bid submission date with minimum 5 GIGW compliant projects worth at least INR 25 Lacs.
- n) While every effort has been made to provide comprehensive and accurate background information and requirements and specifications, Bidders must form their own conclusions about the solution needed to meet the requirements.
- o) All information supplied by Bidders may be treated as contractually binding on the Bidders, on successful award of the assignment by the PAG (A&E), Bihar, Patna based on this RFP.
- p) No commitment of any kind, contractual or otherwise shall exist unless and until a formal written contract has been executed by PAG (A&E), Bihar, Patna or on behalf of the CAG of India. Any notification of preferred Bidder status by the PAG (A&E), Bihar, Patna shall not give rise to any enforceable rights by the Bidder. The PAG (A&E), Bihar, Patna may cancel this public procurement at any time prior to a formal written contract being executed by or on behalf of the CAG India.

2. Bid Rejection Criteria

Even though the Bidders may meet the above qualifying criteria, they may be disqualified if they have:

- a. Made misleading or false representations in the forms, statements and attachments submitted in proof of the qualification requirements; and/or
- b. Record of poor performance such as abandoning the work, not properly completing the contract, inordinate delays in completion, litigation history, or financial failures etc.
- c. Any change made in the structure or formation of the Bidder after submission of the bid which will have material effect of altering the documents submitted.
- d. Not submitted all requisite supporting documents.
- e. Technical proposals should not contain any financial information.
- f. The proposals shall be valid for a period of Six (6) months from the last date of submission of the bid/proposals. A proposal valid for a shorter period shall be rejected as non-responsive.

3. Dispute Resolution

- a. If during the subsistence of this Contract or thereafter, any dispute between the Parties hereto arising out of or in connection with the validity, interpretation, implementation, material breach or any alleged material breach of any provision of this Contract or regarding any question, including as to whether the termination of this Contract by one Party hereto has been legitimate, the Parties hereto shall endeavor to settle such dispute amicably and/or by Conciliation to be governed by the Arbitration and Conciliation Act, 1996 or as may be agreed to between the Parties. The attempt to bring about an amicable settlement is considered to have failed as soon as one of the Parties hereto, after reasonable attempts; which attempt shall continue for not less than thirty (30) days, gives thirty (30) days' notice to refer the dispute to arbitration to the other Party in writing.
- b. In case of such failure as is referred to above, the dispute shall be referred to an authority chosen by the two parties by mutual agreement for the purpose of the above clause who shall act as the sole Arbitrator for settlement of such dispute.
- c. The Arbitration and Conciliation Act, 1996, shall govern the Arbitration proceedings.
- d. The Arbitration proceedings shall be held in Bihar, Patna, India.
- e. The substantive laws of India shall govern the Arbitration proceeding.
- f. The proceedings of Arbitration shall be in English language.
- g. Continuance of the Contract: Notwithstanding the fact that settlement of dispute(s) (if any) under arbitration may be pending, the parties hereto shall continue to be governed by and perform the work in accordance with the provisions under this Contract.
- h. Bidders' companies who have or had business relations with Employer are advised not to employ serving Employers' employees without prior permission.

4. Bidder Evaluation Criteria

4.1 Pre-Qualification Criteria

- a. Pre-Qualification Criteria: The interested Bidders should meet the below pre-qualification criterion:

#	Pre-Qualification Criteria	Supporting Documents to be submitted
1	The bidder must be an individual company registered in India under the Companies Act, as amended from time to time, and should have been in existence in India for at least 5 (years) completed financial years 2020-21, 2021-22, 2022-23, 2023-24 & 2024-25).	Valid company registration certificate

2	The bidder should have GST Registration and must have a minimum turnover of Rs.2 crore in each of the last three financial years (2022-23, 2023-24 & 2024-25).	Valid GST Registration certificate , audited Financial Statements duly certificated with CA
3	The bidder should have PAN Card and must have filed Income Tax Return for the Assessment Years (202223, 2023-24 & 2024-25).	Scan copy of PAN Card and Income Tax Return Acknowledgement
4	EMD	Scanned copy of EMD
5	CMMi Level 3 (development) or above certificate	Certificate of CMMi Level 3 (development) or above
6	Bidder should have Local office (i.e. in Bihar, Patna) as on date of bidding, if local office is not in Bihar, Patna, then an undertaking shall be given stating that the development will be done side by side by their developer at the premises of PAG(A&E), Bihar, Patna and after go-live, their firm shall provide an onsite developer during warranty period of Six months.	An undertaking in this regard should be submitted by the Bidder on letter head.
7	Blacklisting: The bidder should not be blacklisted/debarred by any Central/State Govt. Department/Ministry, Public Sector Undertaking, Autonomous Bodies during last five years as on the date of bid submission.	Tender Acceptance Letter in the prescribed format (Form 4
8	Proof of authorization for signing on behalf of the Bidder	Copy of the authorization letter/power of Attorney
9	The Bidder shall have sufficient technical expertise, relevant experience to quote for the project. Bidders have to ensure that the IT professional incharge of development / maintenance of application will be off- site available on call during 9.30 AM to 6 PM during warranty period.	An undertaking in this regard should be submitted by the Bidder on letter head.
10	The Bidder shall not have conflict of interest that may affect the bidding process or the Bidder.	An undertaking in this regard should be submitted by the Bidder on letter head.

Note:

- i. Any Bidder who offers discounts/ benefits suomoto after opening of commercial bid(s) will be automatically disqualified from the current bidding process without any prior notification.***

ii. All the documents in support of the above must invariably be indexed and properly linked so as to facilitate quick verification. The Technical bid of bidders those who qualified the pre-qualification criteria will be considered.

- b. Bidder should have a local office (i.e. in Bihar, Patna) as on the date of bidding. if local office is not in Bihar, Patna, then an undertaking shall be given stating that the development will be done side by side by their developer at the premises of PAG(A&E), Bihar, Patan and after go-live, their firm shall provide an onsite developer during warranty period of Six months. An undertaking in this regard should be submitted by the Bidder.
- c. Bidder has to ensure that the IT professional in-charge of development / maintenance of portal will be available on call at any time.
- d. Bids can be submitted by the Bidder only and all the prequalification and technical criteria to be met by the Bidder with sufficient proof.
- e. Representations received from the Bidders within 2 days from the date of opening of technical bids on the issues related to Pre-qualification/Technical bids evaluation and within a day from the date of opening of commercial bids on the issues related to the commercial bid evaluation will only be accepted. Representations received beyond this period will not be considered and strictly rejected.
- f. The Bidder should submit all the required documents with clear visibility, avoid missing documents and avoid bidding mistakes. In such cases, PAG(A&E), Bihar, Patna reserves its right in seeking clarification from the Bidder and may disqualify the Bidder for the bidding mistakes, missing documents and for the documents that are not clear.
- g. The Bidder shall have sufficient technical expertise, relevant experience to quote for the project.
- h. Earnest Money Deposit shall be submitted by the Bidder.
- i. Once the contract is awarded to the Bidder, the composition of the Bidder organization including the ownership and individual stakes in it cannot be changed till completion/extended period including maintenance period.
- j. An applicant shall not have conflict of interest that may affect the bidding process or the Bidder. Any applicant found to have a conflict of interest shall be disqualified.

4.2 Technical Evaluation Criteria

The Technical proposal evaluation process would focus on the ability of bidder to satisfy technical requirements of the project, quality assurance procedures and ability to meet the project timelines. Technical proposals will be evaluated based on the following criteria:

TECHNICAL BID EVALUATION

Sl. No.	Criteria	Marks Allotment	Maximum Marks	Relevant Certificate Required
1	<p>Bidder's average annual turnover from IT projects during each of the last 3 financial years from 2022-23, 2023-24, & 2024-25.</p> <p>(Turnover from supply of Hardware / IT infrastructure and their associated maintenance services shall not be considered)</p>	<p>< 50 Lakhs - 0 Marks</p> <p>From INR 50 Lakhs to INR 1 crores - 3 Marks</p> <p>From INR >1 Cr. and above - 5 Marks</p>	5 Marks	<p>Duly signed & stamped CA certificate from the business accounted in the FY's.</p> <p>Clearly mentioning the turnover from IT services.</p>
2	<p>Previous Experience:</p> <p>Agency should have experience in design & development of similar Portal/Web Application with Dashboard and MIS Reports as per Guidelines for Indian Government Websites (GIGW).</p> <p>Details of minimum 05 publicly hosted web applications related to HRMS/Pension/Finance Modules etc for any Government Departments /PSUs/Corporate of work order value not less than 25 Lacs in last 5 years to be provided.</p>	Each work order will have maximum 4 Marks subject to maximum 20 Marks	20 Marks	<p>Bidder should submit the following:</p> <p>Bidder should submit the PO / Work orders.</p> <p>Work completion certificates / projects duly signed by the authorized signatory from the Client end.</p>
	The Marks would be awarded based on the quality of work quoted as previous experience.			

3	<p>The bidder must have minimum two of the following document:</p> <p>ISO 9001:2015 & ISO 27001:2013 or above & CMMI level 3 / CMMI 5 certified for development.</p>	<p>□ ISO 9001:2015 and ISO 27001:2013 - 0 Marks</p> <p>□ ISO 9001:2015 and ISO 27001:2013 and CMMI level 3 certified (development)- 3 Marks</p> <p>□ ISO 9001:2015 and ISO 27001:2015 and CMMI level 5 certified (development)- 5 Marks</p>	5 Marks	<p>Bidder should submit copies of the said certifications which it is claiming.</p> <p>(The certificate will be checked on CMMI website, if name of company not found on CMMI website, Bid will be disqualified)</p>
4	Overall IT staff strength of the Agency i.e. Total No of IT Professionals strength of the bidder.	<p>○ <50: 1 Marks ○ 50 to 100: 3 Marks ○ >100: 5 Marks</p>	5 Marks	Undertaking from HR of the bidder along-with each Employee's Id number, Designation, Project Name for which deployed.
5	<p>Technical Presentation on Scope Requirement:</p> <p>1. Understanding of scope of requirement, pension workflow, digitization & integration of digitized record. (10 Marks)</p> <p>2. Data migration & validation strategy from physical to digital records (10 Marks).</p>	Marks will be given focusing on ability of bidder to satisfy technical requirement of the project. Quality assurance procedure and ability to meet the project timelines	65 Marks	Technical Presentation

	3. Solution architecture, and presentation of scalability, security, the bidders. interoperability (APIs with HRMS/PFMS). (15 Marks) 4. Approach & Methodology for design & development, Proposed Technology & Platform, Implementation plan with milestones, training & change management. (25 Marks) 5. Coverage of security aspects (05 Marks)			
Total Marks		100	100	

- Minimum 70 Marks are mandatory in technical evaluation & for financial opening.
- QCBS will be followed for further evaluation, with 70% technical weightage and 30% financial weightage.
- QCBS - **70:30**(Quality (70%) cum Cost (30%) Based Selection)

The price Proposal of only those bidders who qualify technically will be opened.

Only the bidders who score 70(Seventy) or more marks in Technical Evaluation process will qualify for Commercial Evaluation process. Manpower work order will not be considered for evaluation.

4.3 Commercial Evaluation Criteria

COMMERCIAL BID EVALUATION

Financial Bid in the form of BoQ should indicate the **cost (inclusive of GST)** for the services required under the **Scope of Work**. The bidder is required to quote the cost for:

COMPONENT-A				
S.No.	Particular	Price in (₹)	GST in (₹)	Total Cost in (₹)

1	Requirement analysis, Design, Development and testing of application and hosting of application in the Locally at premises of PAG(A&E), Bihar, Patna/NIC/MeitY/third party server excluding 1-year on-site warranty.			
2	One Time 3 rd party cost (Security Audit + SSL with 2 years validity)			
Total Cost in Words (Including GST)				

COMPONENT-B				
S.No.	Particular	Price in (₹)	GST in (₹)	Total Cost in (₹)
1	Cost of 1-year on-site warranty support with deployment of one technical resource at PAG(A&E) Bihar, Patna office (Warranty period of Six months starts from the date on which all phases of the contract have been delivered successfully i.e. after the website is made Go Live- Year 1).			
2	Cost of Operation & Maintenance support (refer postwarranty) for pension portal for 2 years after completion of 1 year warranty support.			
Total Cost in Words (Including GST)				

	Total cost Component A+B	
--	---------------------------------	--

Note: The consolidated bid price for component A + B as shown in para 4.3 of Section-II to be submitted as per BoQ which includes entire cost of development, implementation, Six months warranty and one time third party cost and on-site support personnel during warranty. Post warranty 2 years O&M,

Important: Selection of vendor and contract is on the basis of entire cost of Component A+B including taxes.

	Total cost Component A+B	
--	---------------------------------	--

The final commercial quote shall be calculated as per the following:

Final Commercial Quote = Commercial Quote for Component A+ Commercial Quote for Component B

The commercial evaluation would be based on the cost of the services provided by the Bidder in the commercial bid. The evaluation will be done taking the following components into consideration.

The commercial scores will be calculated as

$F_n = F_{min} / F_b * 100$, where

F_n = Normalized financial score of the Bidder under consideration

F_b = Evaluated cost for the Bidder under consideration

F_{min} = Minimum evaluated cost for any Bidder

If the bidder proposes to use any proprietary / COTS software, the same shall be disclosed in the financial bid. The financial proposal shall not include any conditions attached to it and any such conditional financial proposal shall be summarily rejected.

The bidder's score in the Commercial Evaluation will be determined by dividing the lowest financial quote arrived on the basis of comparison of the financial quote of each of the bidders. For example, if four agencies A, B, C and D have quoted Rs. 40/-, Rs. 30/-, Rs. 50/- and Rs. 60/- respectively then the bidders' score will be 75, 100, 60 and 50 respectively ***(30/40*100, 30/30*100, 30/50*100 and 30/60*100)***.

4.4 Overall Evaluation

The overall score will be calculated as follows:

$B_n = 0.70 * T_n + 0.30 * F_n$, where

B_n = overall score of Bidder under consideration

T_n = Pre-qualification cum Technical score for the Bidder under consideration F_n

= Normalized financial score of the Bidder under consideration.

The Bidder with the highest marks is the L1 Bidder. or

The Overall score of each bidder will be determined by assigning a weightage of 70% to the Technical Evaluation Score (Para 4.2 & para 18 of section-II) and 30% to the Commercial Evaluation score (Para 4.3 & para 19 of section-II). The work will be awarded to the bidder with the highest Overall score.

5. Payment Terms

The payment shall be made commensurate with the timeline mentioned in Project Delivery stages mentioned in Para 4.1 of Section IV.

i. **Software design, development, implementation**

- a) 10% on the first phase System Study and Design Approval
- b) 40% on the second phase Development Completion
- c) 30% on the third phase successful UAT **and Security Audit**
- d) 20% on the fourth phase successful Deployment and Go-Live, handing over of source code and all relevant documents.

ii. **Application warranty & O&M support post warranty** ○ Payment for O&M phase (including warranty period) shall be made on a quarterly basis at the end of each quarter on receipt of invoice from the vendor.

- On-site payment of staff stationed in PAG(A&E) Bihar, Patna shall be made on actuals days attended by the stationed staff including substitute provided in absence of stationed staff on a monthly basis at the end of each month on receipt of invoice from the vendor.

Note: For payment component wise summary of cost details to be submitted by the selected firm as given in Form-12A & 12B

6. Substantially responsive Bids

- A substantially responsive bid is one, which conforms to all the requirements, terms, conditions and specifications of the Request for Proposal.
- Any attempt by a Bidder to influence the bid evaluation process may result in the rejection of the Bidder's bid.

7. Preparation of Bids

a. **Language of Bid**

The bid prepared by the Bidder, as well as all correspondence and documents relating to the bid exchanged by the Bidder and the Tendering Authority shall be in *English* only.

b. **Bid Currency**

Prices shall be quoted in Indian Rupees only.

- c. The Bidder is expected to examine all instructions, forms, terms and specifications in the bidding documents. Failure to furnish all information required by the bidding documents

or submission of a bid not substantially responsive to the bidding documents in every respect will be at the Bidder's risk and may result in rejection of the bid.

- d. Conditional tenders shall not be accepted on any ground and shall be rejected straightway.

8. Cost of Bidding

i. The Bidder shall be responsible for all costs incurred in connection with participation in the RFP process, including, but not limited to, costs incurred in conduct of informative and other diligence activities, participation in meetings/discussions/presentations, preparation of proposal, in providing any additional information required by PAG(A&E), Bihar Patna to facilitate the evaluation process, and in negotiating a definitive contract or all such activities related to the bid process. ii. PAG(A&E), Bihar Patna will in no event be responsible or liable for those costs, regardless of the conduct or outcome of the bidding process.

9. Bidding Document

The Bidder is expected to examine all instructions, forms, terms and specifications in the bidding documents. Failure to furnish all information required by the bidding documents or submission of a bid not substantially responsive to the bidding documents in every respect will be at the Bidder's risk and may result in rejection of the bid.

10. Clarification of Bidding Documents

If any clarification is required, the same should be obtained before submission of the bids.

All enquiries / clarifications from the bidders, related to this RFP must be directed in writing exclusively to the contact person notified by in section I above. The preferred mode of delivering written questions to the aforementioned contact person would be through **email**. Telephone calls will not be accepted. In no event will the PAG(A&E), Bihar Patna be responsible for ensuring that bidders' inquiries have been received by the PAG(A&E), Bihar Patna.

Tendering Authority will endeavor to provide a full, complete, accurate, and timely response to all queries/questions. However, Tendering Authority makes no representation or warranty as to the completeness or accuracy of any response, nor does the tendering authority undertake to answer all the queries that have been posed by the Bidders. The responses to the queries from all Bidders will be published on the CPP portal and PAG(A&E), Bihar Patna website on the date mentioned in Section I above. No request for clarification from any Bidder shall be entertained after deadline for submission of bids.

11. Amendment of Bidding Documents

- a. At any time prior to the deadline for submission of bids, the Tendering Authority may, for any reason, whether on its own initiative or in response to the clarification requested by a

prospective Bidder, modify, change, incorporate or delete certain conditions in the bidding document.

- b. All amendments will be hosted in the CPP portal as corrigendum and shall be binding on all the Bidders.
- c. In order to allow prospective Bidders reasonable time to take into consideration the amendments while preparing their bids the Tendering Authority, at its discretion, may extend the deadline for the submission of bids.

12. Proposal Format and Submission of Bid Procedure

The Bidders are required to submit soft copies of their bids electronically on the CPP Portal using valid Digital Signature Certificates. The instructions in Section II are meant to assist the Bidders in registering on the CPP Portal, preparing their bids in accordance with the requirements and submitting their bids online on the CPP Portal.

The proposal should be prepared in the following three parts containing the documents mentioned in the table below:

S.No	Item	Reference Form (refer Section VI)
A	Envelope/folder – A EMD & Bidder details	
1.	Demand Draft for Earnest Money Deposit (EMD)	Proof of payment of EMD
2.	Bid Proposal sheet	Form1(BPS.pdf)
3.	Bidder's Authorization Certificate	Form 2(BAC.pdf)
4.	<u>Work Experience Certificate</u>	Form 3(EQ.pdf)
5.	Self-Declaration certificate as required	Form 4(SDC.pdf)
6.	Certificate of Conformity as required	Form 5(CC.pdf)
7.	Bidder's financial details	Form 6(FI.pdf)
8.	Proof of Legal entity	PDF documents of: □ GST registration □ PAN card
9.	Proof of CMMi Level 3 (development) or above	Copy of certificate
B	Envelope/folder - B Technical Proposal	
1.	Technical Proposal in the required structure	Form 7 (tp.pdf)

2.	Resumes of key professional staff	Form 8
3.	Documents on proposed solution and approach and methodology for implementation	Forms 7, 9, 10, 11 (TP_Sol.pdf)
S.No	Item	Reference Form (refer Section VI)
C	Envelope/folder - C Commercial Proposal	
1	The consolidated bid price for component A + B as shown in para 4.3 of Section-II to be submitted as per BoQ on CPP portal.	Price in BoQ.xls

Note: In addition to above information/document, additional information, undertaking etc. as indicated in the RFP also to be submitted with the bid proposal.

a. Bid Proposal Sheet

Bid Proposal sheet (Proforma in Form-1, Section VI) duly filled in and signed and complete in all respects.

The Bid shall be typed or written in indelible ink and shall be signed by the Bidder or a person or persons duly authorized to bind the Bidder to the contract. An Authorization certificate to this effect shall be submitted along with the bid. (Please refer Form-2, Section VI for the format).

b. Bid Prices

The consolidated bid price for component A + B as shown in para 4.3 of Section-II to be submitted as per BoQ on CPP portal. The tendering authority may at a later stage (i.e. after the finalization of the contract or at the time of agreement) ask for a component wise breakup of the price in Form-12A, 12B, Section VI

13. Earnest Money Deposit

- a. The Bidders are required to deposit Earnest Money of Rs. 1,00,000 (Rupees One Lakh only) in the form of Insurance Surety Bonds, Account Payee Demand Draft, Fixed Deposit Receipt, Banker's Cheque or Bank Guarantee from any of the commercial banks in favour of **Pay and Accounts Officer, Office of Principal Accountant General (Audit), Bihar, Patna**. In case of Demand Draft, FDR etc., the validity being **three months** due to banking rules, the bidder must ensure that a fresh instrument is submitted before expiry of the original one.
- b. EMD is required to be submitted by all the bidders. However, if a bidder falls under the Micro, Small & Medium Enterprises Development Act, 2006 (as amended from time to time), the concessions applicable can be availed. A scanned copy of the relevant registration certificate must be provided along with the proposal to the PAG(A&E) Bihar Patna. Further,

the bidder must keep the PAG(A&E) Bihar Patna informed of any change in the status of the company. The Statutory concessions will be only applicable on production and verification of requisite documents. Incomplete Documents will render the bid invalid.

In addition to above exemption, all other documents for claiming EMD exemption relating to this project & services as applicable under CPPP & other government of India order issued from time to time would need to be submitted.

- c. The original documents of EMD, in an envelope, should be posted/couriered to Principal Accountant General, office of the Pr. Accountant General (A&E), Bihar, Patna - 800001 before the bid submission deadline given in Section I.
- d. No request for transfer of previous deposit of Earnest money or security deposit or adjustment against the pending bills held by the Department, if any, in respect of any previous work will be entertained.
- e. The Earnest Money Deposit (EMD), without any interest accrued, will be refunded as follows:
 - In the case of those Bidders who are not awarded the contract, the Earnest Money Deposit (EMD) will be refunded without any interest accrued within 30 days after the award of the contract to successful bidder.
 - EMD of successful Bidders will be returned only after signing the contract with PAG(A&E), Bihar, Patna and upon receipt of Performance Guarantee.
- f. EMD shall be in Indian Rupees only.
- g. The EMD shall be forfeited:
 - If a Bidder withdraws its bid during the period of Bid validity specified by the Bidder on the Bid Form.
 - In case of a successful Bidder, if the Bidder fails to sign the contract; or fails to furnish the performance security.

14. Period of Validity of Bids

- a. Bids shall be valid for 180 days after the date of bid opening. A bid valid for a shorter period shall be rejected as non –responsive.
- b. In exceptional circumstances, the PAG(A&E), Bihar, Patna may solicit the Bidders consent to an extension of the period of validity. The request and response thereto shall be made in writing.
- c. Bid evaluation will be done on the bid prices without taking into consideration the above changes.

15. Deadline for Submission of Bids

- a) Bids must be received by the Tendering Authority not later than the time and date specified in the Invitation for bids (Please refer section I) The tendering authority may, at its discretion, extend this deadline for submission of bids by amending the bid documents, in

which case all rights and obligations of the tendering authority and Bidders subject to the deadline will thereafter be subject to the deadline as extended.

b) Withdrawal of Bids

- i) The Bidder may withdraw its bid after the submission, provided that written notice of withdrawal is received by the PAG(A&E), Bihar, Patna prior to the deadline prescribed for submission of bids.
- ii) No bid may be withdrawn in the interval between the deadline for submission of bids and the expiration of the period of the bid validity specified by the Bidder on the Bid Form. Withdrawal of a bid during this interval shall result in the Bidder's forfeiture of EMD.

16. Bid Opening and Evaluation of Bids

Proposals will be reviewed by a Committee of Officers (the "Committee") appointed by the Tendering Authority or its designated representative(s). The Tendering Authority, or such other authority designated by the Tendering Authority, as the case may be, is also referred to herein as the Committee of Officers (or "Committee"). The committee may be comprised of, or receive assistance from, several teams conducting parallel evaluations.

Evaluation of the bids will be done in **three stages** and at the end of every stage short listed bidders will be informed of the result. Evaluations will be based on the proposals, and any additional information requested by the PAG(A&E), Bihar, Patna.

17. Evaluation of pre-qualification bids

- a. The documentation furnished by the Bidder will be examined prima facie to see if the technical skill base and financial capacity and other Bidder attributes claimed therein are consistent with the requirements of this project and meet the pre-qualification criteria as specified above in this section of RFP.
- b. The evaluation committee may ask Bidder(s) for additional information, visit to Bidders site and/or arrange discussions with their professional, technical faculties to verify the claims made in bid documentation.
- c. Any proposal not complying with the requirements of the pre-qualification criteria will not be processed further.
- d. To verify the submission of EMD as per the tender.

18. Evaluation of Technical bids

The technical proposals of only those Bidders, who qualify in the evaluation of the prequalification proposals, shall be opened. The evaluation of the Technical bids is carried out in the following manner:

- a. The Bidders' technical solutions proposed in the bid document will be evaluated as per the requirements specified in the RFP.
- b. The committee may invite each Bidder to make a presentation to the tendering authority at a date, time and location determined by the Tendering Authority. The purpose of such presentations would be to allow the Bidders to present their proposed solutions to the committee and the key points in their proposals.
- c. The committee reviewing the proposals may undertake oral clarifications with the Bidders. The primary function of clarifications in the evaluation process is to clarify ambiguities and uncertainties arising out of the evaluation of the bid documents. Oral clarifications provide the opportunity for the committee to state its requirements clearly and for the Bidder to more clearly state its proposal. The committee may seek inputs from their professional, technical faculties in the evaluation process.
- d. Depending on the evaluation methodology mentioned in points a, b and c, each Technical Bid will be assigned a technical score out of a maximum of 100 points.
- e. The Bidders who score a technical score 70 or more mark will qualify for the evaluation in the commercial process.

19. Evaluation of Commercial bids and Overall Evaluation

The evaluation of commercial bids and final evaluation will be done by adopting the formula in Bidder evaluation criteria.

20. Clarification of Bids

During evaluation of bids, the Tendering Authority may, at its discretion, ask the Bidder for clarification of its bid. The request for clarification and response shall be in writing and no change in prices or substance of the bid shall be sought, offered or permitted.

21. Contacting the Tendering authority

- a. No Bidder shall contact the Tendering Authority on any matter relating to its bid, from the time of opening to the time the contract is awarded. If it wishes to bring additional information to the notice of the Tendering Authority, it should be done in writing. The Tendering Authority reserves the right as to whether such additional information should be considered or otherwise.
- b. Any effort by a Bidder to influence the Tendering Authority in its decision on bid evaluation, bid comparison or contract award may result in disqualification of the Bidder's bid and also forfeiture of his bid security.

22. Award of Work

- a. The finalization of the tender will be done by a competent authority on recommendation of committee constituted by the competent authority for this purpose.
- b. The Tendering Authority will award the work to the successful Bidder whose bid has been determined as the lowest evaluated bid provided further that the Bidder is technically eligible.
- c. The Tendering Authority may vary the scope of contract at the time of award. If there is a necessity to varying the scope of contract after the time of award due to some exigent circumstances, it can be resorted to through a change order after obtaining the approval of competent authority.

23. Tendering Authority Right to Accept / Reject Any or All Bids

The Tendering Authority reserves the right to accept or reject any bid, or to annul the bidding process and reject all bids at any time prior to the award of Contracts, without thereby incurring any liability to the affected Bidder or Bidders or any obligation to inform the affected Bidder or Bidders of the grounds for the Tendering Authority action.

24. Notification of Awards

Prior to the expiry of the period of the bid validity, the Tendering Authority will notify the successful Bidder in writing. The Bidder will confirm the same in writing.

25. Signing of Contract

After the Tendering Authority notifies the successful Bidder that its bid has been accepted, the PAG(A&E), Bihar, Patna will sign the contract on non-judicial stamp paper within 15 days as per the Contract Form provided by PAG(A&E), Bihar, Patna. The successful bidder should sign the Integrity Pact agreement and Non-Disclosure Agreement.

26. Performance Guarantee

Within 15 days after receipt of notification of award of the Contract from PAG(A&E), Bihar, Patna, the successful Bidder shall furnish performance guarantee bond to PAG(A&E), Bihar, Patna, which shall be equal to 5 percent of the value of the contract and shall be in the form of a bank guarantee bond from a Nationalized/scheduled Bank in the Proforma given in Form14, Section VI. The performance bank guarantee shall remain in full force and effect during the period that could be taken for satisfactory performance and fulfillment in all respects of the said Contract by the Bidder till the date up to 2 months after the date of closure of the Contract. (i.e. after completion of warranty and operation & maintenance period of 1+2 years)

27. Post-warranty support for operations, maintenance and modification

As part of the commercial bid (see Component B of the commercial bid evaluation above, Para 4.3), bidders are required to quote for two years (post-warranty) support to undertake operations, maintenance, support, and modification of the website, if the maintenance contract is awarded and the period of maintenance beyond two years may be extended on mutually agreed terms and conditions.

28. Corrupt or Fraudulent Practices

The PAG(A&E), Bihar, Patna requires that the Bidders/agency under this RFP observe the highest standards of ethics during the procurement and execution of such contracts. In pursuance of this policy, the PAG(A&E), Bihar, Patna:

- a. Will reject a proposal for award if it determines that the Bidder recommended for award has engaged in corrupt or fraudulent practices in competing for the contract in question;
- b. Will declare a firm ineligible, either indefinitely or for a stated period of time, to be awarded a contract if it at any time determines that the firm has engaged in corrupt and fraudulent practices in competing for, or in executing, a contract.
- c. The past performance of the Bidder will be cross checked, if necessary. If the facts are proven to be dubious the Bidders Proposal will be ineligible for further processing.
- d. The bidder should submit a declaration as provided in the Annexure-3 of Section VII

29. Conciliation

- i. If a dispute arises out of or in connection with this contract, or in respect of any defined legal relationship associated therewith or derived there from, the parties agree to seek an amicable settlement of that dispute by Conciliation under the ICADR Conciliation Rules, 1996 for conciliation in accordance with Arbitration and Conciliation Act, 1996.
- ii. The Authority to appoint the Conciliator(s) shall be the India International Arbitration Centre.
- iii. The International Centre for Alternative Dispute Resolution will provide administrative services in accordance with India International Arbitration Centre Act, 2019.

30. Decision Taken

The decision taken by the PAG(A&E), Bihar, Patna in the process of RFP evaluation shall be final.

Section – III **Functional Requirements**

1. Requirements Overview

The existing pension portal in use in PAG(A&E) Bihar Patna may be shown to selected firm in which most of the pension calculations, diarising, processing, generation of PPO &

other benefits are being calculated and generated through the system. Since, it was developed long back, and its technology is outdated. Hence, the office intends to develop sophisticated application with latest technology & Platform, with some new features and integration of State HRMS etc.

Pr. Accountant General (A&E), Bihar Patna intends to develop its web applications as per the modern requirements and in compliance with Government norms for official web application *i.e.* Guidelines for Indian Government Web applications (GIGW). The new web application of Pension should be developed with new user-friendly features, new design, latest technology stacks and new look & feel for the user. Restricted access through login to be provided by creating super admin, admin and user with rollbased excess for content updating and access.

New web applications should be secure, user-friendly navigation, robust & scalable. The web application should be integrated with the content management facility to manage the bilingual page, content, menu and sub-menu dynamically from the backend. The web applications should have a fully functional Content Management System (CMS) through which users according to the roles assigned to them and manage content from backend. New web applications should be developed in bilingual (Hindi/English).

The New web applications should be responsive and accessible from any handheld device (*i.e.* PC, laptop, Mobile, Tablet). The new web applications should have interactive home page such as tip over mouse-hover, relevant icons.

- The web applications should have a modern look and feel
- There are some webpages, where the PAG(A&E), Bihar Patna admin users would have to assign/modify role, add, upload/ modify content frequently. These pages should be designed in a user-friendly fashion.
- Some of the contents/modules could be restricted to designated admin/users only.
- There is a requirement to have email integration to send notifications. The email ID would be provided by Patna Office/in the personal profile of pension personnel.
- The web applications/portal would be hosted on PAG(A&E) Bihar Patna office premises / NIC Cloud/ data Centre etc. PAG(A&E) Bihar Patna would facilitate the arrangement.
- Administrator, sub-admin and members/users roles to be configured by PAG(A&E) Bihar Patna admin.

- The web applications should be mobile compatible.
- Open-source platform to be used.
- All security certifications to be done by the Bidder.

1.1 Proposed Solution, among others, should cover the below requirement and functionality

Minimum features and functionalities required in pension application is given below and detailed scope of work explain the requirements is given in Annexure-“A”.

The fundamental principles governing the design of New Pension Application are:

1. **Streamlined Processing with Minimal Manual Intervention:** The application will enable a simplified and efficient pension approval process, minimizing manual handling of cases to ensure faster and error-free processing.
2. **User-Friendly Access for Pensioners:** The platform will provide an intuitive and hassle-free interface for pensioners to submit their applications, track the status of authorization, and seek resolution of grievances.
3. **Integration with Bihar State Government Systems:** The application will support integration with existing pension processing systems of State Governments Bihar(HRMS), acknowledging the varying levels of technological maturity across States.
4. **Bilingual, GIGW-Compliant User Interface:** The user interfaces of the application—including the backend-office module, pensioner portal, and mobile app—will support both English and Hindi, in compliance with GIGW (Guidelines for Indian Government Websites). Data and form entries will be Unicode-compliant, with Devanagari script used for Hindi.
5. **Pensionary benefits:** Pension is a monthly sum of money admissible to a government servant after retirement from active service. It is payable throughout the lifetime of the retiree and, in the event of their death, extends to eligible family members. The amount of pension is primarily based on the length of service and the pay drawn at the time of retirement.
6. **Pensionary benefits available to government servants (subject to state-specific rules) includes** Service pension, Enhanced Family Pension, Family Pension, Service Gratuity, Retirement Gratuity, Death Gratuity, Commuted value of pension, Compassionate Pension, Compassionate Allowance.
7. **The majority of cases processed by this office fall into the following categories:**
 - Regular Retirement Cases are typically entitled to: Service Pension, Retirement Gratuity, Commuted Value of Pension.

- Death-in-Service Cases the family is entitled to: Death Gratuity, Enhanced Family Pension (up to the notional date of retirement), Family Pension at normal rates thereafter
- Compassionate Pension/Allowance Cases: In exceptional circumstances, the government may sanction compassionate pension or allowance, which are processed on a case-by-case basis.
- Pension Revision Cases arise due to: Amendments in pension rules affecting service length or pay and Judicial or administrative orders correcting anomalies.

8. Role of the AG (A&E) Office:

- Pre-processing is Performed by the respective Government Departments (e.g., Head of Office/Head of Department. Processing of Entitlements are calculated, and pension orders are generated by the AG (A&E) office. Post-processing, Final approval and payment are done by the State Government.
- For all major pension case types mentioned above, the output generated by the AG (A&E) Office is the Pension Payment Order (PPO).

9. Types of Pension Cases Received by AG (A&E), Bihar:

- Regular Service Pension for individual officials retiring from government service
- Regular Family Pension for family members upon the demise of a serving or retired official.
- Revision of Service Pension are based on rule changes or judicial/administrative orders
- Revision of Family Pension: For existing family pensioners.

10. Categories of Officials whose pension cases are processed for verification and authorization includes State Government Officers, All India Services Officers, High Court Judicial Officers, Officers of State Government Corporations and MLA/MLC/Ministers of Bihar State Government Note: A standard set of rules is applicable to most officials, certain categories—such as the ones listed above—may be governed by distinct pension rules.

11. Key Terms and functionalities related to Pension Processing are:

- Pensioner – An individual who has retired from government service or is eligible to receive pensionary benefits from the government. Types of pensioners include State Government pensioners, High Court Judges, All India Services (AIS) pensioners, freedom fighter pensioners, etc.

- DDO – An official authorized to draw and disburse funds on behalf of a department or government. The DDO verifies service records and sanctions pensionary benefits before forwarding the case to the Pension Sanctioning Authority (PSA) or the Accountant General (AG) for authorization.
- Pension Proposal (Pension Case) – A collection of documents submitted to the AG (A&E) Bihar office for the purpose of authorizing pensionary benefits. It typically includes the application form(s), service book, and a forwarding letter from the state government. Some States may use a single consolidated form or a set of forms with annexures and attachments.
- Original case – A pension proposal submitted for the first time for authorization. A new Pension Payment Order (PPO) number is issued for such cases.
- Family pension Case - A pension proposal submitted by a nominee or legal heir in the event of the death of a government servant under the following circumstances:
 1. Death of Government servant while in service
 2. Death of a pensioner and/or spouse after retirement
 A new PPO number is issued in the name of the eligible family member in such cases.
- Commuted Value of Pension (CVP) - A lump-sum payment offered in lieu of a portion of the monthly pension. If the retiring employee opts for commutation, they receive a onetime payment while the remaining pension continues on a monthly basis.
- Revision of pension -Amendment of existing pension or family pension authorizations due to:
 - Implementation of revised pay scales (e.g., Pay Commission recommendations) ○ Conclusion of disciplinary proceedings resulting in change of pay ○ Rectification of clerical errors
 - Judicial or administrative orders altering the length of qualifying service or pay

- Pension Sanctioning Authority (PSA): The Head of Office/Department/Ministry where the **government servant last served or died** (death in service). The PSA is responsible for **calculating and sanctioning the pension before sending it** to the AG office for authorization.
- Pension Disbursing Authority: Refers to the Treasury, Sub-Treasury, or authorized Bank responsible for disbursing pension, gratuity, and commuted pension. Treasuries and subtreasuries operate under the Integrated Financial Management System (IFMS).
- PSAI (Pension System Automation Initiative): A decentralized pension software application used in some field offices of the CAG for processing and authorizing pensionary benefits for state government employees.
- IFMS (Integrated Financial Management System): A technology-based platform for managing budgeting, expenditure, payment processing, and financial reporting for state governments. Known by various names such as CFMS, IFMIS, or IFHRMS across different States. The system includes functionalities for DDOs, PSAs, and Treasuries.
- HRMS/Exit Module: HRMS (Human Resources Management System) is an IT-based module used for managing personal and service-related data of state government employees. The Exit Module handles retirement and separation processes.
- Business Rule Engine (BRE): A software component is needed that executes predefined business logic related to pension calculations. It allows rules to be updated without the involvement of IT professionals, making the system more flexible and adaptable to frequent rule changes.
- Pay Order: A financial instrument issued by the Pension Disbursing Authority to effect payment to pensioners. It is non-negotiable and is delivered to authorized treasuries or banks. Note: Pension payments are outside the scope of the New Pension Application.
- Authorities (Authorizations): The Pension Payment Order (PPO), Gratuity Payment Order (GPO), and Commutation Payment Order (CPO) issued by the AG office to relevant departments, treasuries, and pensioners. These documents serve as the formal authorization for the disbursement of pensionary benefits.
- An employee should get notification whenever a new event occurs in his/her profile. An event can be a receipt of new case in the inbox, successful dispatch of a case processed by the user, additional charge assignment etc.

- Dashboard services in an employee's profile shall facilitate an employee to monitor the pending work, and to self-evaluate their performances.
- Dashboard services are needed for No. of cases processed (date wise) in the past 30 days, Average time taken to process a case, Active time during office hour, Comparative performance of an employee against average performance of other employees within a section/branch or across an office.
- Available dashboard services may vary for different users based on their posts and permissions.
- Pension section deals with how to receive a pension proposal from the state government and to create a case id. A complete set of pension proposal consists of 5 documents.
- Initially, entire proposal would be received either through API or Manage File Transfer (MFT), including e-SR (Service Record). A separate digitally signed XML and digitally signed pdf file for each application is envisaged in New Pension Application. This received data or data file will go through ETL process and loaded into New Pension Application. After loading the received data, a case id/File number will be created against successfully loaded cases and reason for failure during porting may be analysed and be fixed internally. Cases which are not fixable are to be sent back to the department for reprocessing
- Partial Digital case request received in two types: Electronic data received before SR or SR received before electronic data.
- Till the complete implementation of e-SR in State governments, service records will be received manually, whereas the pension proposal will be received digitally.
- The office Pulls data from State Government application and applies ETL process on the pulled data and further Segregates data into successful and unsuccessful after ETL. Pushes unsuccessful data into State Government application.
- Level 1 processor after running the allocation business rule and allocates the case and Generates case id for successfully allocated case.
- Application administrator/O&M team, Analyses and finds out reason for failure during porting and Routes solvable cases to office administrator.

-
- The entire pension proposal package, including service book (e-SR), forms, etc., was received digitally. In this scenario all forms and service book are available for viewing. The pension proposal request was received digitally. But the associated documents such as, service book was received through post or to be received through post.
- The entire pension proposal package was received manually through post or in person.
- It is important to note that scenario of manual receipt of eSR and other associated aspect will continue until development of interface with State and complete integration. The physical records would arrive through inward communication arrangement. Registering a case and generating a case id would be different in all the above scenarios.
- In New Pension Application, there shall be provision to receive a case digitally and/or manually. The pension proposal thus received then goes through several steps such as, allocation of pension case, scrutiny of pension application, authorization of pension benefits, delivering authorities and recording of information on payment of pension, etc.
- Inward section Diarises the received pension proposal and Performs data entry in New Pension Application. Runs allocation logic for allocation to section and Sends SR to Level 1 as per allocation logic. if case is to be returned then sends SR to coordination branch for Capturing reason category for return.
- Coordination branch on receipt pension proposal from inward section, verifies the reason captured at inward and returns the case, if found incomplete. Overrides the decision of inward section, if found complete, and then runs allocation logic for allocation to section.
- After receiving and registering a case, it would be received by a unit (Level 1 processor – L1) in a section as per allocation logic of AG(A&E) Bihar office. The pension proposal package (Document set) is a bundle of various documents, such as, forwarding letter, application form, descriptive roll (contains photograph, signature, identification mark etc.), annexures, service book.
- The processing of a case begins with verification of pension proposal vis-à-vis the service book. After carrying out the eligibility checks, a recommendation would be given on whether to authorize the case or to return the case to the state Government. The

recommendation of L1 processor is to be captured in the system, forwarded to Level 2 processor (L2). After verification of the case and L1's recommendation, L2 proposes a recommendation and send case to Level 3 processor (L3) for further scrutiny.

- After carrying out necessary checks and verification by L3, final decision would be taken to either authorize a case or to return a case with a return memo (document). If authorized, authorities would be generated in triplicate, signed and dispatched to department, treasury and pensioner.
- If the case is to be returned for want of more information or document or for rectification of mistakes in the application, the fact would be communicated to the department (after L3 seeks approval of his Group officer) through return memo with intimation to pensioner. The entire proposal package would be sent back along with a return memo.
- Generation of e-PPO and digital signing: If Level 3 user does not detect any discrepancy, and the case is found appropriate for authorization of pension benefits ('Authorize the case'), then authorities (PPO/CPO/GPO) are to be generated based on templates (in triplicate) with QR code built in, and JSON files are to be generated. These authorities are to be digitally signed by the Level 3 processor.
- An entry of authorized pensionary benefits would be made in the service register. In the digital scenario, the entry in eservice book needs to be done through integration. The detailed process has been explained in Annexure-A.
- Once a case is forwarded to Dispatcher, the case would be moved from 'Inbox' to 'Sent items' in the L3's user profile. Once a case is allocated to Dispatcher, notifications are to be sent to relevant stakeholders through alerts and/or SMS and/or email. Further, the authorization orders are communicated to state government and dig locker (upon completion of integration).
- New Pension Application shall have the facility to generate batch file (consisting of multiple payment authorities) and dispatch it to State government through API or MFT. The output of the generated batch files shall be in PDF and XML/JSON formats. This facility shall be customizable across States in terms of size of batch file and interval at which these batch files are dispatched.

- e-PPO shall be processed as sanction order, against which payments can be directly made by treasury, without waiting for clearance from department (as no recoveries can be made from pension and recoveries can be made only from gratuity (GPO). Application shall have the capability to generate e-sanction (customizable for State) and push it into the State's payment authority through interface.
- If authorities are to be dispatched digitally to treasury and department, then digitally signed xml files and digitally signed authorities in pdf are to be generated. These files are to be pushed into State government application to respective treasury and department. Files which are successfully loaded into State government application will only be made available in pensioner portal. If upload files to State government application has failed, then file will be reprocessed.
- Group officer: The cases verified by Level 3 and are submitted to Group officer with a decision of 'Propose to return' are available in the inbox for further verification and processing. All cases which are proposed to return would be selected from a list of values (reasons) and a pre-determined subset of this will be sent to Group officer for approval.

The Group Officer verifies the case and work done by Level 1, 2 and 3. The features described in 6.2.4 (i.e., option to return a case or authorize) are also available to Group Officer. After scrutiny, the Group officer can choose to 'Send to authorize the case' or 'Approve to return the case'. In the case where the Group Officer decides to 'Send to authorize the case' (with remarks), the case is allocated back to Level 3 processor. For the return cases that don't go to Group Officer automatically, the latter would be having a dashboard view of such cases Deptt-wise/ Section-wise and can review them by drilling down. A functionality for G.O's review needs to be designed in the system.

- The case is authorized, the PPO/CPO/GPO would be generated, dispatched digitally through New Pension Application-IFMS interface to be made accessible to various stakeholders as follows:
 1. e-payment orders and e-descriptive roll (scanned copy) would be made available to single payment authority/treasury for payments.
 2. Service book would be dispatched to department manually or through interface (in case of e-SR).

3. e-payment orders would also be accessible to department. Department can pass the information on Non Drawal Certificate (NDC) to treasury for payments in IFMS.
4. Pensioner can also access the e-payment order and the order would be made available in pensioner portal for view and download.

A digital interface between New Pension Application and IFMS/Treasury application of State would be developed in phase 1. Till the time digital interface is completely enabled, Pension Application shall have provision to dispatch the authorized PPO/CPO/GPO manually.

- Return memo, monitoring 1st payment, correction of authority due to any reasons, cancelling of authority etc. will also have well defined process workflow as explained in the Annexure-A.
- Special Seal Authority cases is to be issued when a pensioner wants to get his PPO transferred to another state (from the original state in which he retired), then a special authority is issued called Special Seal Authority (SSA). The request for issuing SSA comes from treasury along with the original PPO authorized. In New Pension Application, there shall be provision to receive this request both manually (as letter through post) and digitally. This functionality will have to be made available in new application with workflow.
- New Pension Application shall have the provision to receive the request for revalidation of authority both manually (through post) and as digital service request. If received manually, it shall be diarized, case history retrieved, allocated to Level 1 following the allocation logic. Once the request is processed, the output could be re-validated the authority or sanction to draw pension arrear or both. These shall be sent to dispatch section for dispatch to department with copy to pensioner. The case history shall be updated accordingly and marked as processed. The workflow form inward to dispatch with approval process at various level to be provided as described in scope of work.
- RTI, Legal cases and Adalats will also be part of the pension case binder, it is important to associate RTI cases, legal cases through the system application and any Adalat requests for easy reference. These are explained in detail in Scope of work under 7.1 to 7.3. Module shall have provision to record each event from initiation to final closing of the case with defined workflow process.

- Business rule management: Since the rules and calculations that determine pension eligibility and benefit are complex and these rules change as laws of the State governments change. Hence it is desirable to have configurable business rules, with ability to configure the rules by business users, without having the need for vendors to change the rules. The business rule engine in New Pension Application should be simple for a non-technical employee to manage business rules without having to write code.
- Module wise provision for Business rules, allocation rules, entitlement accounting rules, etc. are to be made available.
- Application should have provision for Automated checks, Data validation rule, Prioritization of cases, as per the requirements of office and case processing.
- Application should have provision for cases received from various communications/mode and sent to as described in RFP and its data entry, recording cases and processing through workflow.
- Dak and Dispatch Module are to be provided in which all types of inward cases and dispatch cases can be registered through the pension application and MIS reports can be generated with pending and disposed case.
- Integration with HRMS/IFMS: Bihar office requires both API based and MFT based integration for inward and outward communications. In some cases, the integration will start with MFT (JSON) and later transition into an API based migration.
- The selected firm will have to provide SMS/Email integration, Integration with UIDAI and Integration with Digi locker, in addition to API integration as explained in RFP.
- Grievance redressal: Workflow based Grievance redressal module to be developed in which entire process from receiving the grievance from various communication to disposal of grievances will have to be made available/recorded. The detailed process required has been explained in point no.11 in the scope of work under Annexure-A.
- Internal Test Audit module: The internal test audit is done by internal ITA Section in PAG(A&E) Bihar office. They select and conduct audits of individual sections of pension groups. It is an activity that happens every year. This sub-module provides a platform to

plan and execute internal audit of pension groups, issue and follow-up of internal test audit observations.

Head of the ITA team would run MIS report and section(s) would be selected based on the deficiencies noticed in the report. Cases in the selected section(s) would be selected based on sampling. Sampling cases for scrutiny is out of the scope of New Pension Application. The list of selected cases shall be imported into the New Pension Application. The format will contain 7-8 fields in which data / event is to be recorded.

Any observation made will have to be recorded in the ITA module. During the review of observation, it may be dropped or further modified. It would be finally sent for approval before issuing it to the section. After approval by the head of the inspection team an observation may be dropped or modified or approved for issue to the concerned branch. If reply is not received, the observation would become part of the Inspection report (IR).

IR would be issued to group officer after approval of HOD. The module shall have provision to record the events including replies as per the prescribed form for this module which is described in RFP.

- Reference documents: The bidder will have to make provision to provide the related documents/rules/orders which are required during the verification of pension cases so that a lot time employee will refer to Acts, various Government Orders, internal manuals etc. These documents guide employees about procedures; instructions related to processing a pension case is saved. New Pension Application would need to provide a platform to have a repository of all relevant documents, manage these documents in a structured manner with ease of access
- Reports and dashboards: The objective of the module is to provide a platform for selfserviced and managed service delivery of MIS reporting and dashboard for the information that is stored as part of New Pension Application. The platform used in New Pension Application should be flexible and user friendly.
- MIS reports: The management information system reports aid the managers at all levels in evaluating the activities of employees, make decisions and monitor progress.

-

The IAAD is presently achieving this by compiling various periodical returns and reports (mostly

manually) and communicating to relevant stakeholders/managers at various levels. The types and no. of reports required have been described in the RFP will have to be provided.

- **Indicative business data dictionary:** The indicative business dictionary for Phase 1 is detailed in this RFP. The list is indicative and other fields required will be defined during the development phase of the application. Some of the fields are look up fields, i.e., they display a list of pre-defined list of values from which the user can select one item. The feature of maintaining pre-defined list of values of lookup fields must be delegated to application administrator. System should enable the administrator to maintain lookup code and lookup label. Apart from the code and label, the system should allow to maintain states to which it is applicable of "All".

It includes, forms/format in which data field and description output table to be generated through the system having relevant information as per requirement of office activities related to "Pensioner, Family nomination details, Pension entitlement share, Personal identification marks of family member, Details of non-qualifying service, Details of dues to Government, Eligibility of entitlement, Quantity of entitlement (view), Receipts (Inward) view, Dispatch (Outward) view, Pension payments (view), Pension case, Pension case processing (view), Pension case entitlement, Pension case entitlement (Cut), Pension case entitlement accounting, Pension case payment, Receipts (Inward) view for pension case, Dispatch (Outward) view for pension case and Master data". Formats with details of respective functionality wise have been given RFP under Annexure-A.

- **Legacy data migration:** To ensure business continuity of the activities of AG(A&E) Bihar office, it is essential to migrate legacy data and the scanned pension case documents would need to be migrated, wherever relevant. New Pension Application is expected to provide a platform for smooth migration of legacy data.

Migration of SAI pension application legacy data and preparation of data entry for registering scanned pension case records shall be carried out in parallel with Phase 1 development and to be completed before testing the core pension processing module. Migration of legacy case records (scanned files) would be taken up as part of Phase 2 development.

- Organization and Employee master data: AG user master, Post hierarchy master, Case and case documents master, Pensioner master and case detail, Pension case documents are also to be provided.

Looking at the scope, the firm will *suggest developing both new web applications using open source in Framework, Database & open-source content management system (CMS).*

The web application will display various content static pages like About us, Contacts Us. Feedback/Grievances etc. The content displayed at the frontend web application will be managed by backend administrator and/or sub administrator user.

Web applications will be developed in bilingual (Hindi/English version) only

The newly developed web applications will display all the information in convenient and user-friendly manner. The web applications will be developed aiming,

- New Web applications look & feel Should be design and developed with latest technologies & International standard Look and Feel
- User-friendly and Easy to navigate interface with Proper Hierarchical Structure
- Content control mechanism (Approval from high-level before publishing on Web application)
- Enhanced Security (Authentication Data to be stored in encrypted format)
- Structured wise menu display
- Development using Government Standards. Follow the GIGW compliance standard. Web applications will comply with GIGW guidelines 3.0.
- Compatible to all the latest browsers versions of Internet Explorer, Firefox, Chrome etc.
- Responsive Design - So web applications will also be compatible with mobile browsers and should be Cross Browser & Cross Platform Compatible
- Better Advance Search capability
- Proper data and information management on web application to display variety of information.
- Document Management System (DMS) architecture are to be maintained for storing data as per requirements of PAG(A&E), Bihar Patna office.
- Dynamic features with Content Management System (CMS)
- Statistics regarding Web applications Visitors and Guiding Sitemap

- Configuring of server and hosting web applications in co-ordination with NIC & PAG(A&E), Bihar Patna office.
- Email integration and setting SMTP gateway for email & SMS and 2- factor authentication.
- Security audited by Cert-In empaneled agency (One Time). During O&M the contract selected firm will also have to comply with the Security Auditors' observation without any extra cost. However, charges for security audit will be borne by the office.
- Required SSL Certificate – 2 Years
- On-site support during warranty and Offsite maintenance and support for 2 years.

1.2 Role-based access

The solution will have following types of user roles:

1. Super Administrator: Super Administrator will be managing the Sub-admins, Roles & Responsibility, contents and can manage all modules from the admin panel. Admin will have access to all the modules from backend.
2. Sub Administrator: Sub admin will be able to manage the content as per their roles & responsibilities. They get access to admin panel from backend through given login credentials.
3. Web application Visitors: This application is for departmental use and after logging in it should be accessed by the authorized users of pension wing of PAG(A&E) Bihar Patna. The excess to user of pension wing will be as per the role and accesses assigned by the system admin. Hence, at present the newly developed application is proposed to be hosted on the **private IP (NICNET) of** PAG(A&E) Bihar Patna **office**. Final decision will be taken in consultation with selected firm whether we may host it on NICNET or Public IP with login prompt option.

The web application will have backend administrator, who will be able to manage the content needs to display at the frontend web application. The content of web application will be updated as per the updating made from the backend system.

Super admin will have all the access to manage *information displayed* at frontend as well as also manage roles and access rights of the other backend users. Admin will be able to manage CMS Pages, About Us, Contact Us, Sitemap, etc. for Pension portal.

Super-Admin will be able to manage *sub-admin profiles & assign role base access*. SubAdmin will be able to access the modules & manage (Add / Update) data as per their access rights. Any content posted by sub-admin will be approved by Super-admin of the system before publishing on web application. Therefore, the backend will be developed with an approach of proper approvals before publishing any content to live.

The web *application data will be updated & managed* via content management system from backend. The system will have multiple admins. The content will be managed by the admins. The Super-admin & Sub-admin should be able to login into the CMS using their authenticated username / password. After login, they will be able to view the **modules for which they are granted permission to manage the content. Super admin will be able to view all the modules of the system with complete control over the information.**

The web application *content will be updated & managed via Content Management System* (CMS). The content will be managed by Web application Administrator or Sub Administrator. The system will have multiple authorized users. Super-admin will have all the access to manage all information displayed at frontend as well as also manage authorized user's profiles & assign role base access to them. The Super-admin & authorized users will be able to login into the CMS using their authenticated username / password. Authorized users will be able access the modules & manage their profile and (Add / Edit / Delete) data as per their access right.

1.3 List of Minimum Functionalities to be provisioned.

1. Designing:

- 1.1. Logo / Branding and Graphics will be provided by the office.
- 1.2. Proposed Web application needs to be designed in combination with the logo.
- 1.3. The firm will provide *2-3 concept and 2 revisions on approved concept* for Home Page and Inner Page.
- 1.4. The Web application needs to be Web GIGW 3.0 complaint.

2. Navigation & Sitemap:

- 2.1. The Navigation to be defined before design initiation in consultation with PAG(A&E) Bihar Patna office.
- 2.2. Navigation structure with mouse-over effects to be provided.

3. User Management:

• User Administration Module

User Administration module shall facilitate for creation of user accounts, assigning role and privileges, user account management like reset password, unlock password, user password history, view audit trail etc.

- 3.1. System will have one Super Admin
- 3.2. Super Admin would be able to create roles for all other Admin. and override the privileges created by them.
- 3.3. User credentials would be communicated to user on the instance of creation by system generated email and user creation and log in will be authenticated by email OTP and phone OTP.
- 3.4. Super Admin and Admins will be able to change their passwords.
- 3.5. System would facilitate Super Admin to create Admin accounts for Pension Sections
- 3.6. System should facilitate Admins to create users for Pension Sections.
- 3.7. System should facilitate Admins to define roles and privileges for the created user.
- 3.8. System should have the provisions to search users, view their roles and privileges and administer users.
- 3.9. Administrator can manage the internal users from backend.
- 3.10. Administrator can add, edit or inactive users from backend.

4. Roles & Responsibility Management

- 4.1. Administrator can assign roles & responsibility to the backend users from admin panel.
- 4.2. Based on the role assigned by the administrator, respective users have access to that functionality only.
- 4.3. Administrator will be able to modify the roles & responsibility from the backend as and when required.

5. Sitemap

- 5.1. Web application Visitor Functionality: This will display sitemap of the web application. Users can view the particular page by clicking on page link.
- 5.2. This will be an auto generated page, so admin need not do any functionality related to sitemap.

6. Search:

- 6.1. The user will be able to search content by entering required keyword.
- 6.2. Search features will have auto suggestion features, so user can easily search the required content with less effort.
- 6.3. The system will do extensive searches and get the result from CMS content.
- 6.4. Combo text search functionality to be provided so that search data can be seen by click to call action.
- 6.5. The search facility will be provided for both languages

Section – IV

SCOPE OF WORK AND DELIVERABLES

1. Project Background

The Comptroller and Auditor General (CAG) is the sole authority prescribed in the Constitution entrusted with the responsibility of audit of the Union and of the States. In addition to this C&AG is also responsible for preparing the Accounts of State Governments and is entrusted with Entitlement Functions of State Government employees, like Pensions and GPF.

The Comptroller and Auditor General of India (C&AG) discharge his constitutional functions through the Indian Audit and Accounts Department (IA&AD). In addition to providing audit and accounting services, certain field formations of the C&AG, located across various states, also perform entitlement functions for state government employees. These offices are designated as the Accountants General or the Principal Accountants General (Accounts and Entitlements) and are collectively referred to as AG (A&E) offices. The entitlement services provided by these offices are delivered on behalf of the respective State Governments.

The pension entitlement services for government employees in Bihar and SSA pensioners are currently managed by the Accountant General (A&E) Bihar Patna office. This office serves approximately six lakh pensioners, with nearly thirty thousand new pensioners added each year. These services are presently delivered through locally developed pension application hosted within the AG (A&E) office.

The proposed New Pension Application aims to replace these disparate systems with a unified, integrated, enterprise-level platform specifically designed for the State of Bihar. This transformation will ensure a seamless and standardized pension processing system, guaranteeing that every retiring employee receives their retirement benefits promptly on the day of retirement.

Furthermore, this initiative seeks to re-engineer the existing manual and semi-automated workflows into a fully digital, efficient, and transparent system, thereby enhancing the effectiveness of pension administration in Bihar and aligning it with modern digital governance standards.

IAAD has its offices (around 19 field offices) at many locations in India having Pension Functions in that State. The CAG office in Delhi is the headquarters for all the field offices. There is Government Accounts wing in CAG HQ dealing with different functions of entitlement. All the AG(A&E) offices are reported to Dy. Comptroller & Auditor General (GA).

On successful completion of project, the same application can be considered for replication in other A&E Offices by recasting as per mutually agreed rates. However, sole decision for replication is to rest with CAG headquarters office and there will be no binding.

2. Project Objectives

The objective of this project is to improve IA&AD's online presence by developing a new and improved website which is expected to function as an effective tool for the following:

- Improve IA&AD's outreach to stakeholders
- Inform stakeholders about IA&AD's professional achievements
- Facilitate interactions with all stakeholders and users
- To develop a robust, end-to-end digital platform for pension application and processing.
- To digitize and migrate legacy pension records for secure storage and easy retrieval.
- To enable automation of PPO generation with digital signatures in compliance with Government of India standards.
- To ensure seamless integration with:
 - HRMS (for State employee data exchange),
 - Document Management System (DMS) (for storage, retrieval, and indexing of records),
 - Digi locker (for secure document sharing with pensioners).
- To enhance data security, compliance, and auditability as per CAG/GoI IT frameworks. Comply with web standards and guidelines for Indian Government websites 3.0.
- To build capacity within AG (A&E) Bihar through training, documentation, and on-site support during warranty of six months.
- To reduce dependency on manual workflows, thereby improving efficiency and turnaround time for pensioners.
- Allow designated PAG(A&E) Bihar Patna staff to update content quickly and efficiently
- Enhancement in Search interface for searching/filter reports.

3. Project Scope & Exclusions

This project will cover the design and development of a pension portal for the office of the PAG(A&E), Bihar, Patna. The expected project deliverables should align with the detailed scope work, minimum feature & functionalities required are shown in Annexure-“A”.

The documents issued, created or executed in connection with the Project, including, but not limited to, the Requirements document, Designs, Quality document and other documents should be prepared in standard format and handled over to PAG(A&E), Bihar, Patna at the time of User Acceptance Test.

The project will deliver web application with the features specified in this document. Some minor changes in placement of heading, reports, query reports, input data fields etc., may be required or suggested by the developer during UAT which will have to be accommodated (not more than 5- 7% of total functional features). **The scope of work is given in Annexure-“A”.**

P-84
to 170
of
RFP

The work also includes:

- Study and designing web application prototype
- Developing the web application as per FRS/SRS
- Maintenance and Support for 03 years post Go-Live
- Obtaining security certifications and managing security during contract period.

The functionality/features required in the upgraded system have been described hereafter.

○

3.1 Functional specifications

- To develop Hindi/ English versions and to ensure that content is universally accessible.
- Web application should provide facilities to upload the content i.e. Web application should integrate with Content Management System & API integration with State HRMS.
- The web application will have search & advance search options.
- The web application should be printer friendly.
- Provision of an FAQ (Frequently Asked Questions) page to address common user queries.

- User dashboard and required reports for Admin users. ○ Any user input system must have a captcha system.
- The content uploading functionality on the web application would be completely isolated and would have restricted access. Only admin users with certain rights to add/edit/update the content would be able to manipulate the content they own.
- Monthly Web Analysis Report with page views, sessions / visits, unique visitors etc. for pension portal.
- There should be a location access through map in contact web page.

3.2 Non-functional specifications

- Open-source technology/platform will be preferred.
- Web application should be Mobile/Tablet Responsive, so it adapts and fits design as per user resolution.
- Web application should be Compatible to all latest browsers (i.e. Firefox, Internet Explorer, Microsoft Edge, Opera, Mozilla, Google Chrome, Safari etc.) ○ All

Information & pages will be managed through CMS

- The web application should be integrated with 3rd party services like email/SMS service etc. PAG(A&E) Bihar Patna team in co-ordination with NIC/State, Treasuries/Departments would assist in obtaining the required APIs, if required.
- To provide information to citizens with minimum number of clicks.
- Web application must be optimized for Search Engines (Meta-tags, User-friendly SEO links and Easy to Read Titles etc.)

3.3 Security specifications

- Guidelines and instructions related to data protection and cyber security law issued by Government of India from time to time have to be complied.
- Sufficient Security Measures should be applied against vulnerabilities, e.g. hacking/SQL- injection-attack, other OWASP threats etc.

- No Installation of third-party scripts to track user activity ad-scripts, hidden back links to other irrelevant Web application.
- Security Audit should be done before Go-live by CERT-In agency.

3.4 Other requirements

- The web application has a Copyright Policy, Terms & Conditions and Privacy Policy, prominently displayed on the homepage to be provided on the Web application.
- Developer must ensure that, no copyright laws are violated concerning to images, templates, code etc.

3.5 Other key system requirements

1. Two-factor authentication: As the proposed IT solution involves processing pension cases and submission of report and information. The existing user IDs of the department will be linked through LDAP/Parichay. User roles and authentication in respect of selected User of Patna office, PAG(A&E) Bihar, Patna office and concerned State Departments/Ministries must be created and maintained in the database. Based on these roles, password will be generated, and a second layer of authentication through One Time Password sent to the registered mobile number or email of employees will be required. For Admins as well the users, two factor authentication with standard password management protocol with OTP authentication will be required.
2. Status Report Consolidation & Tracking: The proposed solution should enable the field office to easily fill out and submit the reports to Pension Wing. Staff section can track status of these customized report from these input forms/format.
3. MIS reports: The IT solution should enable users to view/print/export (monthly/Quarterly/Annual/specific period or current date report) MIS reports relating to consolidated report etc. Further, there should be provision for querybased reports on each field. In addition to reports as prescribed, the system should have provision for filtering/sorting/searching on various fields. The reports should be exportable to MS Excel/MS Word/MS Access/Adobe PDF.

Note: In addition to reports as prescribed, the system should have provision for query reports in each type of case based on metadata in respective modules.

4. The application should have provision for search option and print facility with export report in excel format to be provided.
5. Portability: The proposed solution must be portable, and the users (employees) must be able to access it from desktop, laptop, smartphones, notebooks etc. The web applications should be endpoint device responsive.
6. Security Audit: The proposed system would be accepted for implementation only after security audit as required by Government of India is completed successfully.
7. Security audited by Cert-In empaneled agency (One Time). During the O&M contract period, the selected firm must comply the Security Auditors observation without any extra cost. However, charges for security audit will be borne by the office.
8. Required SSL Certificate – 2 Years
9. On-site support during warranty and Offsite maintenance and support for 2 years.

3.6 Dashboards

- Dynamic Dashboards with required reports should be designed on the basis of the Data Input. This should also work as MIS and tool for Data Analysis. Different reports / graphs / charts should be available with Print & export facility according to user, wing requirements.
- There should be a provision for availability of reports related to the integrated software including the CARE & CEAAS modules according to different periods, like monthly, quarterly, yearly reports / query report, specific period report and report on other specific attributes etc.
- The main page of the Dashboard should mention pending tasks and recent submissions.
- History of all submission should be accessible from Dashboard itself.
- It should be interactive.
- Drilled down from country level to Wing level (like Railways, Defense etc.) to the office level to designation level.
- It should be interactive, and the reports can be exported to excel/word file/pdf.

3.7 IAAD Team

This web application is to be developed & implemented for O/o the Pr. Accountant General

(A&E), Bihar, Patna. PAG(A&E), Buhar, Patna of this office will be the overall in-charge of IAAD Team for this project. The necessary training must be provided to Pension wing by the firm for all the modules of the package along with dashboards.

4. Project Deliverables (Products)

The project will deliver a **pension portal** for PAG(A&E), Bihar, Patna with the features specified in this document (Annexure-A).

4.1. Project Delivery Stages

Pension application portal for the PAG(A&E), Bihar, Patna should be developed and made live **within Five months** of signing contract. The Project milestone along with payments associated with them are listed below. Completion of all milestones would need PAG(A&E), Bihar, Patna approval.

SN	Milestone	Timeline	Payment Term
1	Study and design of the web application including review of existing pension application in use.	T + 04 weeks	10% of Development Cost
2	Completion of web application development	T + 12 weeks	40% of Development Cost
2	Completion of fixing issues raised in UAT	T + 16 weeks	30% of Development Cost
3	Security certification and Web application Go Live	T + 20 weeks	20% of Development Cost + Security Audit Charges

T = Date of Work Order

1. Security audit of the web application by CERT-In empanelled agency should be done before web application Go-Live. STQC audit charges will be paid to the agency only after getting the STQC Certificate, if required by the office. However, all processes relating to pension application STQC certification and STQC compliance in pension application will have to be made by the selected firm without any extra cost during warranty and O&M support.
2. Six months Warranty support would start from date of go-live of the web application. During warranty on-site support personnel to be provided.
3. Two Years' Offsite Technical support (O&M phase) would be required from date of completion of warranty period.

Note: Payment for O&M phase (including warranty period) shall be made on a quarterly basis at the end of the quarter and onsite support personnel payment shall be made on monthly basis.

The Project would have following delivery stages:

Phase I: System Study and Design Approval

The agency will have to understand the requirement in detail before the project development. The various activities to be performed by the System Partner (SP) during this phase will be mentioned as below but are not limited to:

- 1) The SP shall prepare & submit an Integrated Project Plan for the entire project that covers detailed tasks which are intended to be performed as part of the project along with the scope and duration of each of the activities.
- 2) The minimum indicative requirements for the required content management system in terms of broad level Functional Expectations have been provided in this document.
- 3) The SP shall ensure to conduct a detailed Functional Requirements gathering and prepare a Functional Requirements Specifications (FRS) document incorporating State HRMS functionalities required through API integration. The SP shall have to get a sign-off separately for the Functional Requirements Specifications (FRS) document.
- 4) The selected SP will be free to suggest re-engineered processes as per the Standard Market Practices. But any such processes will be effective only after due approval from PAG(A&E), Bihar, Patna.
- 5) The SP shall perform its own individual assessment, conduct comprehensive discussion with PAG(A&E), Bihar, Patna and subsequent analysis to ensure that each of the requirements captured during the FRS are covered in the system/software requirements analysis done as part Software Requirement Specifications (SRS) and are later captured in the Portal. The SP shall have to get a sign-off separately for the Software Requirement Specifications (SRS) document.
- 6) The SP shall have to ensure that both the Functional Requirements Specifications (FRS) document as well as Software Requirement Specifications (SRS) document for website, shall detail the requirements of the complete solution up to the last possible detail.
- 7) The SP shall prepare & submit comprehensive Systems design documents for the website based on the FRS & SRS document signed off from PAG(A&E), Bihar, Patna. This design should include Solution Architecture/Designing, user interface designs, Hardware Sizing, Bandwidth Utilization etc. for the Pension website.

- 8) The SP shall be entirely responsible for the architecture of the system implemented to satisfy all features, functions, performance and especially the security of the website & shall ensure that the Systems design documents should adhere to the industry widest practices.
- 9) During the system design, the SP shall make necessary provisions for administrator /management reports (if any), dashboards for report extraction, etc, SMS/email gateway and integration in line with the expectations from website provided in the functional requirements (Whether the vendor is supposed to develop all these features or to keep the provisions only). It is very important that the website should be able to support all latest common browsers (like Internet explorer, Mozilla, Chrome etc.). (mobile compatibility)
- 10) The SP shall ensure that the website would also require the use of unique user IDs and passwords for authentication purposes as applicable. (to access which part of the website?)

Phase II: Development Completion

The various activities to be performed by the System Partner during this phase will be mentioned as below but are not limited to:

- 1) The SP shall deploy a dedicated team experienced in development, configuration, customization, integration and testing, implementation, deployment of the website.
- 2) The SP shall perform the web portal development/configuration based on the Functional & Software requirement specifications and solution design finalized thereof. The development/configuration process should ensure that the standards specified during the design phase are adhered to during the entire cycle.
- 3) The entire development of the website for the PAG(A&E), Bihar, Patna is planned at the premises of the PAG(A&E), Bihar, Patna office. However, the development of the website for the PAG(A&E), Bihar, Patna can be performed at the premises of the SP, if required, for which the SP should have the following minimum supporting infrastructure on their premises -
 - a) Website Staging Server
 - b) Database Staging Server
 - c) Version control & management server
 - e) Developer Machines
- 4) PAG(A&E), Bihar, Patna shall have total and exclusive Intellectual Property Rights over the source code written for developing the website.

- 5) The SP must ensure that granularity is built in the website modules, sub modules and individual functionalities so that these functionalities can be enabled or disabled through the website administrator as per requirement.
- 6) The system must possess easy-to-use user interfaces, able to perform tasks with minimum clicks, maximum select options and provide suitable short-cuts wherever possible and guided through screens.
- 7) The SP shall ensure adherence to all relevant standards as defined, applicable and notified by Government of India (GoI)/ Information Technology Act, 2000 from time to time.
- 8) The SP must ensure that any changes made to database are captured centrally and securely stored, such that the audit trails cannot be manipulated by anyone including super users and DBAs. There should also be facility to send alerts for suspicious activities or attempts to policy violations.

Phase III: UAT and Security Audit

User Acceptance Testing has to be there in Phase III after completion of development. Assigned Users of PAG(A&E), Bihar, Patna will be able to review the website functionality with respect to asked requirement, SP has to assign resources for demonstration of website functionalities mapping with requirement. Users will give their feedback after User Acceptance Tests (UAT).

The various activities to be performed by the System Partner during this phase will be mentioned as below but are not limited to:

- 1) The SP shall provide Plans for UAT to department.
- 2) SP shall provide and ensure all necessary support to PAG(A&E), Bihar, Patna conducting the Acceptance Testing including sharing necessary project documentation, source code, and systems designed & developed, credentials (if required) etc. The SP would be required to facilitate this process and it would be incumbent upon the SP to meet all the criteria.
- 3) PAG(A&E), Bihar, Patna would perform detailed acceptance testing over the application deployed, from where the system is expected to be accessed i.e. test from the web portal.
- 4) Each issue/bug should be closed by SP, functional level feedback will be addressed by developer after approval from PAG(A&E), Bihar, Patna. Any functionality/requirement which will be completely out of the scope can be treated as Change Request, where SP will share their effort and PAG(A&E), Bihar, Patna will process the change request for approval.
- 5) The acceptance of website would be essential before security audit and Go-Live.

Phase IV: Deployment and Go-Live

The various activities to be performed by the System Partner during this phase will be mentioned as below but are not limited to:

1. The SP shall have to make deployment of website on current hosting environment i.e. on PAG(A&E), Bihar, Patna premises locally /NIC/Meity Cloud/Third Party cloud.
2. This includes installation/configuration of required system software, SSL certificate, application software, relevant database, OS etc.
3. The SSL certificate shall be enabled from the date of Go-Live.
4. The SP shall ensure the complete system testing internally and performing necessary security audits from CERT-IN empaneled vendors before making it Go-Live. GIGW Certification from STQC, if required, by PAG(A&E), Bihar, Patna will have to be carried out by the selected firm. The cost of STQC will be borne by PAG(A&E), Bihar, Patna, however, compliance will have to be made by the selected firm with the contract price including O&M.

Note:

- 1) CERT-IN security audit of the application has to be started just after development approval and before deployment/Go-Live of the application, SP has to do all coordination and follows up with CERT-IN security audit agency. Payment for CERTIN security audit will be released after receiving of security audit certificate. Hosting and deployment infrastructure will be provided by the department to SP.*
- 2) STQC process of the website, if required, should start just after Go-Live of the website, vendor has to do all coordination and follows up with STQC department for getting the website STQC certified for GIGW. Payment for STQC will be released after the STQC certificate is received, it will not be lined with website go-live phase.*

4.2. Project organizational structure

4.2.1 Project teams

The roles of the key stakeholders within the project structure are listed as follows:

- PAG(A&E), Bihar, Patna **Project Manager**

Day-to-day management of the project, planning, monitoring, control and progress reporting

- PAG(A&E), Bihar, Patna **Project Team**

Responsible for all decisions related to the functioning of the website and on-time delivery.

- PAG(A&E), Bihar, Patna **IS/pension wing Team**

Provide technical inputs and assistance during and post development.

4.3. Implementation process requirements

The following section specifies the expectations towards the vendor of the technical system regarding development, testing, roll-out, and post go roll-out support, documentation and testing. The project would follow standard SDLC methodology.

- Design and develop the web application's structure and functionality, taking into account the requirements from the PAG(A&E), Bihar, Patna.
- System Requirement Study (SRS) Document for design and development of the web application should be shared with PAG(A&E), Bihar, Patna for its review and approval.
- After development of web application, complete web application UAT should be given to assigned officials of PAG(A&E), Bihar, Patna. After successful UAT, certificate for the same would be given.
- After UAT sign-off, security audit of the web application should be processed before go-live of the web application.
- After security audit, web application will be deployed on Production server with content migration and further made go-live with current domain mapping.
- Domain and hosting will be provided to the agency from the client in co-ordination with NIC/Meity/third party. PAG(A&E), Bihar, Patna will share access permission to the agency for deployment.

4.4 Development process

Based on the functional specifications, system development and coding tasks will be carried by the vendor. In this regard, the bidder is required to submit the system development methodology that they will follow and a detailed project plan indicating the milestones, resources. Relevant professional experience of the task manager and team members is essential during the proposal review.

4.5 Testing

Development and initial testing will be done using the vendor's resources and the User Acceptance Testing will take place at the PAG(A&E), Bihar, Patna. PAG(A&E), Bihar, Patna will provide the infrastructure for a testing environment, where all required tools and customizations are to be installed and configured by the vendor - in close collaboration with PAG(A&E), Bihar, Patna.

The vendor is expected to develop a testing plan for User Acceptance Testing and undertake comprehensive and analysis testing with various audiences in PAG(A&E), Bihar, Patna at selected stages of the development process. User Acceptance Testing will be performed by the selected users from PAG(A&E), Bihar, Patna.

The SP shall fix any errors that occur during the test phase of the web application. It is expected that user feedback is documented, and respective system design or workflow adjustments are discussed with the PAG(A&E), Bihar, Patna representatives.

4.6 Data conversion and content migration

As a one-time effort, content currently residing in the PAG(A&E), Bihar, Patna existing website must be migrated into the new system. As part of the Search facility and searchable database of pension cases and other documents are to be provided by the Implementing agency personnel to make them amenable to search and SEO. The Agency will develop suitable keywords and metadata tags, if required, for this purpose based on mutual discussions.

4.7 Document Archival

The archival of all the documents in the website should be as per the archival policy of PAG(A&E), Bihar, Patna and instructions issued by PAG(A&E), Bihar, Patna from time to time. The workflow should be defined with timelines and the respective owners of the documents should be alerted for the final disposal of the documents.

4.8 Roll-out

Before roll-out, the vendor will install and configure the respective environment on the production server (external hosting agency or locally on PAG(A&E), Bihar, Patna premises) and ensure successful transfer of the website from the testing environment to production environment where final sign off of the project will be done by PAG(A&E), Bihar, Patna. The vendor will prepare a roll-out and communications plan.

4.9 Operational Maintenance and Support phase:

Warranty phase would start after Go-Live of the web application and would be for Six months (From date of go-live). The O&M phase would be for two & half year years including Six months of the Warranty phase.

If required, the Operation & Maintenance/ Technical Support period may be extended for a further period. The price for the extension would be as mutually agreed. The O&M is expected to be off- site, except in scenarios where CAG explicitly asks the onsite support.

- Activities for warranty support of web application will be:
 - Rectification of bugs in the existing code.
 - Solution of issues reported in the running web application.
 - Any configuration in the existing code

There should be a point of contact at agency during warranty period.

5.0 Helpdesk support

On-site Helpdesk support for the warranty period must be provided by the vendor. One skilled technical staff will be stationed at PAG(A&E), Bihar, Patna **office during Six months warranty support**. During this period, the Agency will be responsible for providing immediate email helpdesk support and resolving any user requests and technical issues that arise with the implemented website. The vendor will in addition propose a concept and make recommendations on adequate workflows and staffing which will enable PAG(A&E), Bihar, Patna to maintain this Helpdesk and support function beyond the support period. This will include handholding and training support of the application, the specification of workflows for tracking user requests regarding technical bugs, design flaws and feature recommendations. The helpdesk concept will describe roles and responsibilities of content managers, website administrators and IT staff in documenting, responding to and resolving user queries and technical issues and maintaining communication with different stakeholders on the status of user requests and ongoing developments.

Post warranty of Six months, there will be Off-site O&M support. During O&M, the selected firm will provide helpdesk support as stated above and resolve the issues including bug-fixing and minor changes.

4.10 Training

From Phase III of the project onwards, the Agency will review training needs, design a training plan and develop material for end users and content manager/administrator training. The vendor will provide Training of Trainers (TOT) training to the project team so that they will be able to offer training to the website users and content managers/administrators in the future. Training will also be provided by the Agency to selected staff of PAG(A&E), Bihar, Patna as decided by the Project team and pension wings of PAG(A&E), Bihar, Patna.

- User Training manual and documentation should be shared to assigned users in PAG(A&E), Bihar, Patna for web application content management.
- Further PAG(A&E), Bihar, Patna will update new content on web application after CMS training.

4.11 Change Control

In case of any requirement from PAG(A&E), Bihar Patna Office for additional modules/functionalities development in web application, which are not the part of this scope, agency has to analyse the work and share change request effort estimation with PAG(A&E), Bihar Patna Office after approval on change request from PAG(A&E), Bihar Patna agency can get the work done and submit their bills as per approved change request

Section V

CONDITIONS OF THE CONTRACT

1. Definitions

In this Contract, the following terms shall be interpreted as indicated:

- a. **"The Contract"** means the agreement entered into between the **Pr. Accountant General (A&E), Bihar, Patna.** and the agency, as recorded in the Contract Form Signed by the parties, including all the attachments and appendices thereto and all documents incorporated by reference therein;
- b. **"Bidder"** means any vendor that is participating in the RFP process.
- c. **"Agency"** means any agency that is a successful Bidder and to whom the contract will be awarded.
- d. **"Contract Price"** means the price payable to the agency under the Contract for the full and proper performance of its contractual obligations.
- e. **"CAG"** means the **Office of the Comptroller & Auditor General of India, New Delhi.**
- f. **"PAG(A&E), Bihar, Patna"** means the **Office of the Pr. Accountant General (A&E), Bihar, Patna which is the RFP Inviting Authority.**
- g. **"IAAD"** means the Indian Audit & Accounts Department (IAAD).
- h. **"Tendering Authority"** means the **Office of the Pr. Accountant General (A&E), Bihar, Patna.**

2. Application

These Conditions shall apply to the extent that provisions in other parts of the Contract do not supersede them.

3. Use of Contract Documents and Information

- a. The agency shall not, without the **Office of the Pr. Accountant General (A&E), Bihar, Patna** prior written consent, disclose the Contract, or any provision thereof, or any specification, plan, drawing, pattern, sample or information furnished by or on behalf of the PAG(A&E), Bihar, Patna in connection therewith, to any person other than a person employed by the agency in performance of the Contract. Disclosure to any such employed person shall be made in confidence and shall extend only as far as may be necessary for purposes of such performance.
- b. Any document, other than the Contract itself, shall remain the property of the CAG and shall be returned (in all copies) to the PAG(A&E), Bihar, Patna on completion of

the agency's performance under the Contract if so required by the PAG(A&E), Bihar, Patna.

4. Patent Rights

The agency shall indemnify the PAG(A&E), Bihar, Patna against all third-party claims of infringement of patent, trademark or industrial design rights arising from use of the Supplied Solution or any part thereof in India.

5. Change Orders

The PAG(A&E), Bihar, Patna may at any time, by written notice to the agency, make changes within the general scope of the Contract in one or more of the following:

- 1) The Services to be provided by the agency.
- 2) The Quality of the Developed Solution and/or the Deployment of the solution.
- 3) Change in per unit cost in case of future upgrade as per the change order if any.

If any such change causes an increase or decrease in the cost of, or the time required for, the agency's performance of any provisions under the Contract, an equitable adjustments shall be made in the Contract Price or delivery schedule, or both, and the Contract shall accordingly be amended. Any claims by the agency for adjustment under this clause must be asserted within thirty (30) days from the date of the agency's receipt of the PAG(A&E), Bihar, Patna change order.

6. Delays in the Bidder's performance

- a. Performance of the Contract shall be made by the Bidder in accordance with the time schedule specified by PAG(A&E), Bihar, Patna as indicated in the RFP.
- b. An unexcused delay by the Bidder in the performance of its contract obligations shall render the Bidder liable to any or all of the following sanctions:
 - Forfeiture of its performance security. ●
 - Imposition of liquidated damage; and/or ●
 - Termination of the Contract for default.
- c. If at any time during performance of the Contract, the Bidder should encounter conditions impeding timely completion of the services under the contract and performance of services, the Bidder shall promptly notify PAG(A&E), Bihar, Patna in writing of the fact of the delay, its likely duration and its causes.

- d. As soon as practicable, after receipt of the Bidder's notice, PAG(A&E), Bihar, Patna shall evaluate the situation and may at its discretion extend the Bidder's time for performance, in which case the extension shall be ratified by the parties by amendment of the Contract.

7. Acceptance

The Acceptance Tests must be completed by the Bidder to the satisfaction of the PAG(A&E), Bihar, Patna Project Team and any other PAG(A&E), Bihar, Patna representatives within a month of completion of Phase III.

8. Liquidated Damages

In the event of failure of the agency to secure acceptance of the website by PAG(A&E), Bihar, Patna, within ninety (90) days after implementation, PAG(A&E), Bihar, Patna reserves the option to recover from the agency as liquidated damages and not by way of penalty for the period after the said ninety (90) days, until acceptance a sum equivalent to two percent (2%) of the contract value for each month of the failure of agency up to a maximum deduction of Ten (10) percent, to secure acceptance or part thereof, without prejudice to PAG(A&E), Bihar, Patna other remedies under the Contract.

9. Penalty Clause

If the agency is not executing the contract to the satisfaction of the PAG(A&E), Bihar, Patna then it may invoke any or all of the following clauses.

- Forfeit the performance Guarantee Amount or
- Terminate the contract without giving any notice.

10. Termination for Default

The Tendering Authority may, without prejudice to any other remedy for breach of contract, by written notice of default sent to the Agency, terminate the Contract in whole or part:

- If the agency fails to deliver any or all of the deliverables within the period(s) specified in the Contract.
- If the agency fails to perform as per the performance standards.
- If the agency, in the judgment of the Tendering Authority has engaged in corrupt or fraudulent practices in competing for or in executing the Contract.

11. Termination for insolvency

The PAG(A&E), Bihar, Patna may at any time terminate the contract by giving 30 days written notice to the Agency if the Agency becomes bankrupt or otherwise insolvent. In this event, termination will be without compensation to the Agency, provided that such termination will not prejudice or affect any right of action or remedy which has accrued or will accrue thereafter to the PAG(A&E), Bihar, Patna

12. Termination for convenience

- i. The PAG(A&E), Bihar, Patna Office may at any time by giving 30 days written notice to the Agency, terminate the Contract, in whole or in part, for its convenience. The notice of termination shall specify that termination is for the PAG(A&E), Bihar, Patna Office, the extent to which performance of the Agency under the Contract is terminated, and the date upon which such termination becomes effective.
- ii. The client may in the following events after giving a prior notice and conducting investigations if required, terminate the contract forfeiting the bid security and any sums due for payment to the Agency:
 - If the value of the penalty for different services together exceeds 10% of the contract amount for 3 years.
 - If the Agency becomes Bankrupt or financially insolvent during currency of the contract.
 - If it is found that the Bidder has been convicted for any unlawful activities.
 - If it is found that Bidder has made gross misconduct or involved in practices injurious to the image and interest of the client or has failed in performing his duties as per contract.

13. Risk Management

The Agency shall at his own expense adopt suitable Risk Management methodology to mitigate all risks assumed under this contract. The Agency shall underwrite all the risk related to its personnel deputed under this contract as well as equipment and components and any other belongings or their personnel during the entire period of their engagement in connection with this contract and take all essential steps to reduce and mitigate the risk. PAG(A&E), Bihar, Patna Office will have no liability on this account.

14. Publicity

The agency shall not make or permit, to be made a public announcement or media release about any part of this contract unless the PAG(A&E), Bihar, Patna office first gives the Agency its written consent

15. Governing language

The contract shall be written in English. All correspondence and other documents pertaining to the contract which are exchanged by the parties shall be written in same languages

16. Force Majeure

- 1) For purposes of this clause, “Force Majeure” means an event beyond the control of the agency and not involving the Agency’s fault or negligence and not foreseeable. Such events may include, but are not limited to, acts of the Purchase either in its sovereign or contractual capacity, wars or revolutions, fires, floods, epidemics, quarantine restrictions and freight embargoes.
- 2) If a force Majeure situation arises, the Agency shall promptly notify the PAG(A&E), Bihar, Patna in writing of such conditions and the cause thereof. Unless otherwise directed by the PAG(A&E), Bihar, Patna in writing, the Agency shall continue to perform its obligations under the Contract as far as it reasonably practical, and shall seek all reasonable alternative means for performance not prevented by the Force Majeure.

17. Legal Jurisdiction

All legal disputes are subject to the jurisdiction of Bihar, Patna courts only.

18. Taxes and Duties

The rates quoted inclusive of taxes and duties shall be in Indian Rupees; also separately mentioning all taxes, duties as applicable up to the completion of job. Any increase in the rates of taxes and duties will only be allowed, if it is notified by the GoI.

19. Binding Clause

All decisions taken by the Tendering Authority regarding the processing of this RFP and award of contract shall be final and binding on all concerned parties.

20. Applicable Law

- a) The Agreement/Contract/Work Order will be governed by the laws and procedures established by the Govt. of India within the framework of applicable legislation and enactment made from time to time concerning such commercial dealings/processing.
- b) The agency and their deployed personnel either during the contract or after its completion, shall not disclose any proprietary or confidential information relating to the services, contract or business or operations of CAG & PAG(A&E), Bihar, Patna without the prior written consent of CAG & PAG(A&E), Bihar, Patna.

- c) Owing to the confidentiality of Examination related Data, the selected bidder is required to submit a **Non-Disclosure Agreement (NDA)** and **sign Integrity pact** on award of contract.

21. Agency's Integrity

The Agency is responsible for and obliged to conduct all contracted activities as defined in the scope of work in accordance with the Contract.

22. Agency's Obligations

- 1) The Agency is obliged to work closely with the Tendering Authority's staff, act within its own authority and abide by directives issued by the PAG(A&E), Bihar, Patna.
- 2) The Agency will abide by the job safety measures prevalent in India and will free the PAG(A&E), Bihar, Patna from all demands or responsibilities arising from accidents or loss of life the cause of which is the Agency's negligence. The Agency will pay all indemnities arising from such incidents and will not hold the Tendering Authority responsible or obligated.
- 3) The Agency is responsible for managing the activities of its personnel or subcontracted personnel and will hold itself responsible for any misdemeanor.
- 4) The Agency will treat as confidential all data and information about PAG(A&E), Bihar, Patna, obtained in the execution of his responsibilities, in strict confidence and will not reveal such information to any other party without the prior written approval of the PAG(A&E), Bihar, Patna.

23. **The Intellectual Property Right (IPR) of the source code and documentation and design** will be with the PAG(A&E), Bihar, Patna and CAG. The agency will have to submit source code and required documentation including training manual to the PAG(A&E), Bihar, Patna. The PAG(A&E), Bihar, Patna will have full right over the source code, and the agency will not possess any rights. Any modification in the source code or documentation will be provided from time to time to PAG(A&E), Bihar, Patna.

CAG/ PAG(A&E), Bihar, Patna will be free to use this source code in other IA&AD offices having Pension functions and replicate the application by modifying/recasting its source code through selected firm or any other vendor.

24. **The CAG/** PAG(A&E), Bihar, Patna, **reserves the right to verify, modify, revise, amend or change any of the terms** and conditions mentioned above or to reject any or all the bids without assigning any reason whatsoever thereof or may terminate the bid process midway without assigning any reason.

25. **Notwithstanding anything to the contrary contained in the conditions of the contract , in no** event will the agency be liable to the PAG(A&E), Bihar, Patna, whether a claim be in tort, contract or otherwise; for any amount in excess of 100% of the total fees payable under the Project.
26. **In case of any ambiguity in the interpretation of any of the clauses in the RFP or the Contract Document, the PAG(A&E), Bihar, Patna interpretation of the clauses shall be final and binding on all parties.**
27. **Conditional tender shall be summarily rejected.**

SECTION-VI BID FORMATS

Form 1 - Bid Proposal Sheet

Bidders Proposal Reference No. and Date:

Bidders Name and Address:

Person to be contacted:

Designation:

Telephone No(s):

Telex No. :

Fax No. :

Subject: Proposal for PAG(A&E), Bihar, Patna pension website

Sir,

1. We, the undersigned Bidders, having read and examined in detail the Specifications and all the bidding documents in respect of Design, Development, maintenance and support for PAG(A&E), Bihar, Patna Pension Website as specified in the Bidding documents No. __<_____.>.

2. PRICE AND VALIDITY

All the prices mentioned in our proposal are in accordance with the terms as specified in bidding documents. All the prices and other terms and conditions of this proposal are valid for a period of 180 calendar days from the date of opening of the Bids.

We are an Indian firm and do hereby confirm that our Bid prices include all taxes including Income Tax and Professional Tax.

We have studied the Clause relating to Goods and Service Taxes and hereby declare that if any Tax is altercated under law, we shall pay the same.

3. UNIT RATES

We have indicated in the relevant schedules enclosed the unit rates for the purpose of on account of payment as well as for price adjustment in case of any increase to/decrease from the Scope of Work under the contract.

4. EMD

We have enclosed a Demand Draft of **Rs 1,00,000/ (Rupees One Lakh only)**in favour of **PAO, O/o PAG(A&E), Bihar, Patna and payable at Bihar, Patna** towards EMD. This **EMD** is liable to be forfeited in accordance with the provisions of Bid documents.

We declare that all the Services/Works shall be performed strictly in accordance with the Scope of Work.

5. BID PRICING

We further declare that the prices stated in our proposal are in accordance with your Instructions to Bidders included in bidding documents.

6. BID PRICE

We declare that our bid prices are for the entire scope of the work as specified in the technical specification and bid documents. These prices are indicated as per consolidated bid price for component A + B as shown in para 4.3 of Section-II as part of the Commercial Bid.

We hereby declare that our proposal is made in good faith, without collusion or fraud and the information contained in the proposal is true and correct to the best of our knowledge and belief.

Thanking you,

Yours faithfully,

(Signature) Printed Name and Designation

Seal

Date:

Place:

Business Address:

Form 2 - Bidder's Authorization Certificate

To,

The Pr. Accountant General (A&E),
Bihar, Patna,

<Bidder's Name> _____,
<Designation> _____ is hereby authorized to sign relevant documents on behalf of the company in dealing with RFP of reference *<RFP No. & Date>* _____. He is also authorized to attend meetings & submit technical & commercial information as may be required by you in the course of processing above said RFP.

Thanking you,

Authorized Signatory.

<Company Name>

Seal

Form 3 - Work Experience Certificate

Name of the firm: _____ **Period:**
From - _____ **to -** _____

Order No. & Date	Order Placed by (full contact address of such agencies)	Solution provided (Agency)	Value of order in Rupees	Whether GIGW Compliant Yes/No	Date completion of		Remarks indicating reasons for delay, if any	Other Remarks
					As per contract	Actual		

Date: _____

Place: _____

Signature of the bidder: _____

NOTE:

Please provide copies of valid Work Order or Certificate of Completion (for completed projects) from authorized client officials of the project.

Form 4 - Self Declaration - TENDER ACCEPTANCE LETTER

(To be given on Company Letter Head)

To

Date:

The Pr. Accountant General (A&E),
 Bihar, Patna - 800001

Sub: Acceptance of Terms & Conditions of RFP

Tender Reference No: ____/____-Pension/2025-AG-Bihar

**NAME OF TENDER / WORK: - DESIGN, DEVELOPMENT OF ONLINE PENSION PORTAL OF
OFFICE OF THE PR. ACCOUNTANT GENERAL (A&E), BIHAR, PATNA**

Dear Sir,

1. I / We have downloaded / obtained the tender document(s) for the above mentioned 'Tender/Work' from the web site(s) namely CPP portal: <https://eprocure.gov.in/eprocure/app> as per your advertisement, given in the above mentioned website(s).
2. I / We hereby certify that I / we have read the entire terms and conditions of the tender documents (including all documents like annexure(s), schedule(s), etc.), which form part of the contract agreement and I / we shall abide hereby by the terms / conditions / clauses contained therein.
3. The corrigendum(s) issued from time to time by your department/ organization too have also been taken into consideration, while submitting this acceptance letter.
4. I / We hereby unconditionally accept the tender conditions of above mentioned tender document(s) / corrigendum(s) in its totality / entirety.
5. I / We do hereby declare that our Firm has not been blacklisted/ debarred by any Central/State Govt. Department/Ministry, Public Sector Undertaking, Autonomous Bodies during the last five year as on the date of bid submission.
6. I / We certify that all information furnished by our Firm is true & correct and in the event that the information is found to be incorrect/untrue or found violated, then your department/ organization shall without giving any notice or reason therefore or summarily reject the bid or terminate the contract, without prejudice to any other rights or remedy including the forfeiture of the full said earnest money deposit absolutely.

Date :

Signature of authorized person

Place:

Full name:

Seal:

Form 5 - Certificate of Conformity

Date: _____

To,

The Pr. Accountant General (A&E),
Bihar, Patna,

CERTIFICATE

This is to certify that the service for system analysis and design, development, implementation, maintenance and Support of PAG(A&E), Bihar, Patna Website which I shall provide, if I am awarded with the work, are in conformity with the Scope of Work in the RFP.

I also certify that the price I have quoted per unit cost basis is inclusive of all the cost factors involved in the execution of the project, to meet the desired standards set out in the Conditions of the contract.

Name: _____

Designation: _____

Seal: _____

Form 6 - Financial Details as per Audited Accounts

Years	FY 2022-23		FY 2023-24		FY 2024-25		Average Turnover	
Particulars	Total							
		From relevant services	Total	From relevant services	Total	From relevant services	Total	From relevant services
Turnover (Rs.'000)								
Profit (Rs.'000)								
Net worth (Rs.'000)								

Note: Enclose CA certificate conforming Annual Turnover during stated 3 audited financial years.

FORM 7- STRUCTURE OF TECHNICAL PROPOSAL

The Technical Proposal needs to be structured as follows:

Section 1: Executive Summary

This section should be a succinct statement and executive summary by the Bidder highlighting the key aspects of technical proposal.

Section 2: Bidder Profile & Qualifications

This section should cover the Bidder's local presence, the project team composition and relevant experience and the company / companies of the tools and products selected to deliver the Application

Section 3: Solution Proposed for Application

This section should present Bidders' proposed solution meeting requirements outlined in the RFP. Bidders are required to present sound, complete, and competent technical architecture solutions. The solution proposed by the bidder will indicate bidders' understanding of the requirements and this is to be demonstrated by the bidder by making presentation before the Evaluation Committee. The section should also include the Bill of Materials (BOM) for all the software components, products and tools that are proposed for website development, testing, deployment and maintenance.

Section 4: Project Management Plan

In this section, Bidders' should propose the main activities of the project, duration, phasing and interrelations, milestones (including interim approvals by the Purchaser), and delivery dates of the reports. The proposed work plan should be consistent with the technical approach and methodology, showing understanding of the ToR and ability to translate them into a feasible working plan. A list of the final documents, including reports, drawings, and tables to be delivered as final output, should be included here. The work plan should be consistent with the Work Schedule.

Section 5: Organization & Staffing

In this section, Bidders' should propose the structure and composition of the proposed team. Key emphasis will be on the experience of the Project team.

Section 6: Quality Assurance, Maintenance, & Support

Bidders are required to discuss their Quality Assurance framework and testing plans in details meeting the requirements of this RFP. This section should also present Bidder's detailed maintenance and support plan including detailed information on these plans.

Form 8 - Format for Resumes

1	Proposed Position																						
2	Name of the Firm																						
3	Name of the Staff																						
4	Date of Birth																						
5	Education Details																						
6	Summary of Key Training and Certifications																						
7	Languages	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th style="width: 25%;">Language</th><th style="width: 25%;">Reading</th><th style="width: 25%;">Writing</th><th style="width: 25%;">Speaking</th></tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table>				Language	Reading	Writing	Speaking														
Language	Reading	Writing	Speaking																				
8	Employment Record	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 40%;">From/To</td><td style="width: 60%;"></td></tr> <tr> <td>Employer</td><td></td></tr> <tr> <td>Position held</td><td></td></tr> <tr> <td>From/To</td><td></td></tr> <tr> <td>Employer</td><td></td></tr> <tr> <td>Position held</td><td></td></tr> <tr> <td>From/To</td><td></td></tr> <tr> <td>Employer</td><td></td></tr> <tr> <td>Position held</td><td></td></tr> </table>				From/To		Employer		Position held		From/To		Employer		Position held		From/To		Employer		Position held	
From/To																							
Employer																							
Position held																							
From/To																							
Employer																							
Position held																							
From/To																							
Employer																							
Position held																							
	Work Undertaken that Best Illustrates Capability to Handle the Tasks Assigned <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Name of assignment or project:</td><td></td></tr> <tr> <td>Year:</td><td></td></tr> <tr> <td>Location:</td><td></td></tr> <tr> <td>Client:</td><td></td></tr> <tr> <td>Main project features:</td><td></td></tr> <tr> <td>Positions held:</td><td></td></tr> <tr> <td>Activities performed:</td><td></td></tr> </table>				Name of assignment or project:		Year:		Location:		Client:		Main project features:		Positions held:		Activities performed:						
Name of assignment or project:																							
Year:																							
Location:																							
Client:																							
Main project features:																							
Positions held:																							
Activities performed:																							

--	--

Note: Project wise forms details to be submitted as shown in Sr.No.8 above for each assignment of the resume.

FORM 9A- TEAM COMPOSITION AND TASK ASSIGNMENTS

KEY PROFESSIONAL STAFF				
Resource Category	Name of Staff with qualification and experience	Area Expertise	Position Assigned	Task Assigned
Project Manager (with ≥ 10 years' experience in IT/eGovernance)				
Sr. Developer (with ≥ 5 years' experience)				
Developer (with ≥ 3 years' experience)				
UI Designer				

Note: Development team should have with minimum 5 skilled developers.

FORM 9B- TEAM COMPOSITION AND TASK ASSIGNMENTS

SUPPORT STAFF			
Resource Category	Area of Support	Position Assigned	Task Assigned
1.			
2.			
3.			
N.			

FORM 10- STAFFING SCHEDULE

No	Name of Staff¹	Months						
		1	2	3	4	5	6	Total
1								
2								
3								
4								
N								

- Professional Staff input should be indicated individually; for Support Staff it should be indicated by category
- Months are counted from the start of the assignment.

FORM 11- WORK SCHEDULE

No	Activity	Months						
		1	2	3	4	5	6	N
1								
2								
3								
4								
5								
6								
N								

FORM 12A- SUMMARY OF COSTS- COMPONENT A

Sl.No.	Item	Cost in INR
1	Total Cost for providing all the services as per this RFP including Remuneration and Bill of Materials (exclusive of taxes, 1 year warranty and 2-year paid Support)	
2	Cost of One-year On-site support personnel (having minimum 3 years' experience)	
3	Security Audit	
4	SSL charges for 2 years	
5	GST	
Total Amount of Commercial Proposal- Component A (including taxes)		

Note 1: Bill of materials to be provided separately

Note 2: Cost of proprietary / COTS software used shall be included in the commercials.

FORM 12B- SUMMARY OF COSTS- COMPONENT B

S.No	Item	Costs in INR			
		Quarter	Year 1	Year 2	Year 3

1	<ul style="list-style-type: none">Total Cost of Warranty for 1 year after completion of all four phases of contract (Warranty period starts from the date on which all phases of the contract are successfully delivered) And <ul style="list-style-type: none">Cost of operation & maintenance (refer post-warranty) of the staff wing website for Two years (i.e year 2 and year 3) after completion of 1 year warranty support	1st Quarter			
		2nd Quarter			
		3rd Quarter			
		4th Quarter			
2	GST	1st Quarter			
		2nd Quarter			
		3rd Quarter			
		4th Quarter			
Total Amount of Commercial Proposal- Component B (including taxes)					

	Total cost Component A+B	
--	--------------------------	--

Total Amount (In Rs) (In Figures).....(In words).....

NOTE: The consolidated bid price for component A + B as shown in para 4.3 of Section-II to be submitted as per BoQ on CPP portal. The tendering authority may at a later stage (i.e. after the finalization of the contract or at the time of agreement) ask for a component wise breakup of the price in Form-12A, 12B, Section VI.

FORM 13A- COMMERCIAL PROPOSAL- BREAKDOWN OF REMUNERATION-COMPONENT A

Name ²	Position	Staff-month Rate (A) ⁴	Proposed total No. of Man-months (B)	Total Amount in INR (A*B)
Professional staff				
Support Staff				

Note:

- 2 Professional Staff and Support Staff should be indicated individually.
4 Indicate separately staff-month rate.

FORM 13B- COMMERCIAL PROPOSAL- BREAKDOWN OF REMUNERATION-COMPONENT B

Name 2	Position	Staff-month Rate (A) 4	Proposed total No. of Man-months (B)	Total Amount in INR (A*B)
Professional staff				
Support Staff				

NOTE: The tendering authority may at a later stage (i.e. after the finalization of the contract or at the time of agreement) ask for a component wise breakup of breakdown of remuneration charges in Form-13A, 13B, from selected firm. It should be commensurate with the price quoted by the bidder, and it will be used for man month cost effort estimation of change request, if required in future, during the entire contact period.

Form 14 – Performance Guarantee Bond Proforma

Ref: _____

Date _____

Bank Guarantee No _____

To,
The Pr. Accountant General (A&E),
Bihar, Patna,

Against Contract vide Advance Acceptance of the RFP No. _____ Dated _____ of PAG(A&E), Bihar, Patna covering the services for Pension Website to be implemented in the said location (Hereinafter called "The Said Contract") entered into between PAG(A&E), Bihar, Patna and the _____ (Hereinafter called the "The Bidder"), this is to certify that at the request of the Bidder we Bank _____ are holding in trust in favour of the client, the amount _____ (write the sum here in words) to indemnify and keep indemnified PAG(A&E), Bihar, Patna against any loss or damage that may be caused to or suffered by PAG(A&E), Bihar, Patna by reason of the said Contract and / or in the performance thereof. We agree that the decision of PAG(A&E), Bihar, Patna, whether any breach of any of the terms and conditions of the said contract and / or in the performance thereof has been committed by the Bidder and the amount of loss or damage that has been caused or suffered by PAG(A&E), Bihar, Patna shall be final and binding on us and the amount of the said loss or damage shall be paid by us forthwith on demand and without demur to PAG(A&E), Bihar, Patna.

We Bank _____ further agree that the Guarantee herein contained shall remain in full force and effect during the period that could be taken for satisfactory performance and fulfillment in all respects of the said Contract by the Bidder i.e. till _____ (viz. The date up to 2 months after the date of closure of the contract including warranty + 2 years O&M support) hereinafter called the said date and that if any claim accrues or arises against us _____ Bank by virtue of this guarantee before the said date, the same shall be enforceable against us _____ Bank notwithstanding the fact that the same is enforced within six months after the said date, provided that the notice of any such claim has been given to us _____ Bank by the purchaser before the said date. Payment under this letter of Guarantee shall be made promptly upon our receipt of notice to that effect from PAG(A&E), Bihar, Patna.

It is fully understood that this Guarantee is effective from the date of the said Contract and that we _____ Bank undertake not to revoke this guarantee during its currency without the consent in writing of PAG(A&E), Bihar, Patna.

We undertake to pay PAG(A&E), Bihar, Patna any money so demanded notwithstanding any dispute or disputes raised by the Bidder in any suit or proceedings pending before any Court or Tribunal relation thereto our liability under this present bond being absolute and unequivocal.

The payment so made by us under this bond shall be a valid discharge of our liability for payment there under and the Bidder shall have no claim against us for making such payment.

We _____
Bank further agree that PAG(A&E), Bihar, Patna shall have the fullest liberty, without affecting in any manner our obligation hereunder to vary any of the terms and conditions of the said Contract or to extend time of performance by the Bidder from time to time or to postpone for any time or

from time to time any of the powers exercisable by PAG(A&E), Bihar, Patna against the said Bidder and to forbear or enforce any of the terms and conditions relating to the said Contract and we, _____ Bank shall not be released from our liability under these guarantee by reason of any such variations or extension being granted to the said forbearance and / or omission on the part of PAG(A&E), Bihar, Patna or any other matter or thing whatsoever, which under the law relating to sureties, would but for this provisions have the effect of so releasing us from our liability under this guarantee.

The Guarantee is for an amount of Rs. _____ (In figures Rs. _____).

This Guarantee shall not be discharged due to the change in the constitution of the Bank or the Bidder.

DATE: -

PLACE:

SIGNATURE: -

WITNESS: -

PRINTED NAME:

.....(BANK'S COMMON SEAL)

SECTION-VII

ANNEXURE-I:

The agency has to maintain the following Service levels for the problems/ issues reported by PAG(A&E), Bihar, Patna:

1. SERVICE LEVEL REQUIREMENTS

SLAs wrt Resolution of Application Problems reported by PAG(A&E), Bihar, Patna			
SNo	Severity Category	Service level	Penalty

1	Level-1 Severity Such cases that can be addressed without modifications to the code. E.g.: User not able to browse – a change required in the configuration of the application	Agency to resolve such problems <u>within 4 hours</u> from the time of reporting by PAG(A&E), Bihar, Patna	A penalty of 0.25% of the cost of quarterly payment shall be charged per hour of delay.
2	Level-2 Severity Such case where there is minor problem in the workflow/navigation of pages such as reports, forms, in the Application etc <u>OR</u> When there is a minor deviation in the application outcome that is not as per feature requirement.	Agency to resolve such problems <u>within 1 working days</u> from the date and time of reporting by PAG(A&E), Bihar, Patna	A penalty of 0.5% of the cost of quarterly payment shall be charged per day of delay.
3	Level-3 Severity Such case where there is major problem in the workflow/ navigation of pages such as reports, forms, in the Application <u>OR</u> When there is a Major deviation in the application outcome and is not as per feature requirement <u>OR</u> When there is an unwarranted event such as Application crash etc <u>OR</u> Shortfall in 99% uptime of website	Agency to resolve such problems <u>within 3 working days</u> from the date and time of reporting by PAG(A&E), Bihar, Patna	A penalty of 0.5% of the cost of quarterly payment shall be charged per day of delay. Penalty for Shortfall in 99% uptime (computed weekly) of website would be 0.25% of quarterly O&M charges per hour of downtime in excess of the permitted 1% downtime.

NOTE:

- i) The agency needs to keep a log for monitoring of 99% uptime requirement for the website. The log should be available in the admin dashboard. Fulfilment of 99% uptime requirement would be a condition for quarterly release of O&M charges.
- ii) It may be noted that one or more penalties may be imposed concurrently subject to maximum of 10% of contract price. Once the maximum has reached, PAG(A&E), Bihar, Patna at its discretion may consider termination of the contract and forfeit Performance Security.
- iii) In addition to the penalties as above, PAG(A&E), Bihar, Patna may at its discretion get the fault rectified from any other source at the risk & cost of the agency. In such case the cost of

such work outsourced shall be borne by the bidder and penalty shall be imposed at the rates applicable as above for the actual period of fault.

- iv) The aggregate penalties for any quarter shall not exceed 25% of the quarterly O&M Payment. The agency has to device a robust system to logging, and tracking the issues raised by PAG(A&E), Bihar, Patna. The agency shall submit a quarterly report in this regard. In absence of such report, maximum penalty shall be levied.
- v) Penalties as mentioned above shall be applicable from the date of start of services i.e. date of signing of contract.

SLAs w.r.t Attendance of Personnel provided by Agency			
SNo	Service level	Service Breach Severity	Penalty
1	Attendance of personnel on all working days	A resource absent up to 3 working days in a calendar month as above	The deduction will be made on prorata basis that is man days cost of that resource multiplied by number of days of absence.
		A resource absent more than 3 working days in a calendar month	In such a case the penalty shall be 110% of the pro-rata rate of that resource. That means 1.10 times the man days cost of that resource multiplied by number of days of absence.
		A resource is continuously absent for more than 30 days.	In such a case the penalty shall be 120% of the pro-rata rate of that resource. That means 1.20 times the man days cost of that resource multiplied by number of days of absence.

NOTE:

- a) Penalties as mentioned above shall be applicable from the date of start of services.
- b) Any delay in deploying full resources at the start of service shall attract these penalty clauses.
- c) In case if PAG(A&E), Bihar, Patna calls for replacement of a resource then the agency shall be allowed 7 days time to provide alternate resource. For this period no penalty shall be imposed except pro-rata reduction of that resource.
- d) In case if PAG(A&E), Bihar, Patna does not require a certain resource / all resources for a certain period then no penalty shall be imposed except pro-rata reduction of that resource.

CONTACTS

- 2.1 The Agency should provide the contact call tree and the escalation matrix for the services it offers. On a minimum it shall provide for the following:
 - 2.1.1. Office Contact Details (Normal Working Hours)
 - 2.1.2. Contact Details of Project team and Support Personnel including translation team (Normal and after office working hours)
 - 2.1.3. Contact Details of Designated Account Manager in case of Escalation (Normal and after Office Working hours)
- 2.2. PAG(A&E), Bihar, Patna shall provide a call tree which includes point of contacts for reporting and updating routine activities and point of contact for escalations.
- 2.3. Availability of Professional staff/experts: Having selected the Agency on the basis of, among other things, an evaluation of proposed Professional staff, the PAG(A&E), Bihar, Patna Office will require assurances that the Professional staff will be actually available and will not be substituted. Any proposed substitute shall have equivalent or better qualifications and experience than the original candidate and be submitted by the Consultant within the period of time specified in the letter of invitation to negotiate. After award of contract, no replacement shall be allowed during initial period contract barring exceptional circumstances (eg. Death, Prolonged illness) and will be subject to prior approval by PAG(A&E), Bihar, Patna Office.

3. HELP DESK - MAINTENANCE WINDOWS

- 3.1. A maintenance window will be agreed between the two parties considering the availability load/usage of the service is at a minimum.
- 3.2. If downtime is expected, then alternate arrangements for continuous service must be made by the Agency.
- 3.3. All planned activities shall be carried out during the maintenance window and in compliance with the change management procedure.
- 3.4. In case of unplanned outages, a verbal approval from the Agency shall be deemed suitable for carrying out the necessary correctional activities.
- 3.5. There shall be one mandatory preventive maintenance by the Agency's maintenance team in every three months, i.e., minimum of twelve visits in three years of warranty and support.
- 3.6. In addition the Agency will also be required to carry out the following activities during the maintenance period:
 - a. Upgrade/update content and structure of the website. Update Content provided by the PAG(A&E), Bihar, Patna office on the website on a regular basis. Assume the role of the Content Managers for the entire portal, till instructed by PAG(A&E), Bihar, Patna to transfer the same to the nominated persons.

- b. Manage and maintain the Portal, including hosting facility with secure server.
- c. Regular monitoring of the website with 24 X 7 monitoring tools and intrusion detection system facility
- d. Fortnightly full backup of website through the duration of the contract.
- e. Provide a report on site traffic statistics and search engine analysis reports on a monthly basis.
- f. Give monthly updated reports to PAG(A&E), Bihar, Patna about the number of visitors, geographical distribution of visitors, average time spent on the website, most visited sections/pages etc. besides other analysis.
- g. Give monthly report on the response time.
- h. Show number of visitors to the website, on the homepage.
- i. Content Management - Redesign the CMS, edit, revise, update or create new textual content and graphics on existing pages based on PAG(A&E), Bihar, Patna / Working Groups request.
- j. Redesign Layout/homepage according to PAG(A&E), Bihar, Patna strategy periodically.
- k. Database - requires periodic bug fixing, troubleshooting and the periodic update of searchable data.
- l. Maintain site search engine by ensuring that any content updates and new pages are searchable.

4. **TERMS AND CONDITIONS**

- 4.1 The Agency is liable to follow all the security standards and policies as specified by PAG(A&E), Bihar, Patna and follow all the laws and regulation of the Government of India from time to time.
- 4.2 The Agency must inform any changes taking place that may affect the confidentiality, integrity or availability of the service/data provided.
- 4.3 The ownership of the data being hosted will remain with PAG(A&E), Bihar, Patna and CAG of India.
- 4.4 The Agency shall not share dedicated physical resources and other technical resources such as server resources or database allocated to PAG(A&E), Bihar, Patna with its other clients and shall take necessary precautions and implement suitable controls to protect it.
- 4.5 The Agency shall provide the necessary data storage space and processing capacity for the web service during development and testing stage and up to final acceptance of the final outcome of the project.

5. PAG(A&E), Bihar, Patna **RESPONSIBILITIES**

- 5.1 Monitor the service levels as specified in the contract.
- 5.2 Integrate change management, incident management and corresponding processes to include the Agency.

- 5.3 Ensure that the Agency complies with the necessary security and quality requirements as mentioned.

6. **AGENCY'S RESPONSIBILITIES**

- 6.1 Maintain the Confidentiality, Integrity and Availability values of PAG(A&E), Bihar, Patna data and services.
- 6.2 Report any incident that may affect PAG(A&E), Bihar, Patna data/service in terms of Confidentiality, Integrity and Availability.

7. **INCIDENT HANDLING**

7.1 **Incident Reporting**

- 7.1.1. All reported incidents shall be logged, assigned a number for reference, and tracked for resolution.
- 7.1.2. Incident's impact Levels are classified at the levels specified in 1.1 and 1.2 above.
- 7.1.3. Office Hours are Monday to Friday (09:30 hours to 18:00 hours) or any other day specified/declared as office working day.

7.2 **Escalation Procedures**

- 7.2.1. The Parties shall define and mutually communicate Escalation procedures.

ANNEXURE-II
Completion of Knowledge Transfer – Self Declaration

To,

Date:

To,
The Pr. Accountant General (A&E),
Bihar, Patna,

Subject: Successful Completion of Knowledge Transfer Process

Subsequent to the award of work, we
_____ had undertaken the task of transition
of Knowledge from the current service provider on _____ date.

We hereby declare that the Knowledge transfer process is successfully completed in
collaboration with the current service provider _____ and that
we are ready to meet the desired service levels and requirements set out in the
conditions of the contract.

Thanking you,

Yours faithfully,

(Signature)

Name and Designation:

Agency:

Seal:

Date:

Place:

Annexure-III

DECLARATION

1. I, _____ Son/Daughter/wife of Shri

_____, Proprietor/Director /authorized signatory of the agency/Firm mentioned above, am competent to sign this declaration and execute this tender document;

2. I have carefully read and understood all the terms and conditions of the tender and undertake to abide by them.
3. The information / documents furnished along with the above application are true and authentic to the best of my knowledge and belief. I / we, am / are well aware of the fact that furnishing of any false/ misleading information / fabricated document would lead to rejection of my tender at any stage besides liabilities towards Prosecution under appropriate law and forfeiture of the EMD.

Date :
person
Place:

Signature of authorized

Full name:
Seal:

Annexure-“A”.

Detailed Scope of work

1 Introduction

The Comptroller and Auditor General of India (C&AG) discharges his constitutional functions through the Indian Audit and Accounts Department (IA&AD). In addition to providing audit and accounting services, certain field formations of the C&AG, located across various states, also perform entitlement functions for state government employees. These offices are designated as the Accountants General or the Principal Accountants General (Accounts and Entitlements) and are collectively referred to as AG (A&E) offices. The entitlement services provided by these offices are delivered on behalf of the respective State Governments.

The pension entitlement services for government employees in Bihar and SSA pensioner are currently managed by the Accountant General (A&E) office. This office serves approximately six lakh pensioners, with nearly thirty thousand new pensioners added each year. These services are presently delivered through locally developed pension application hosted within the AG (A&E) office.

The proposed New Pension Application aims to replace these disparate systems with a unified, integrated, enterprise-level platform specifically designed for the State of Bihar. This

transformation will ensure a seamless and standardized pension processing system, guaranteeing that every retiring employee receives their retirement benefits promptly on the day of retirement.

Furthermore, this initiative seeks to re-engineer the existing manual and semi-automated workflows into a fully digital, efficient, and transparent system, thereby enhancing the effectiveness of pension administration in Bihar and aligning it with modern digital governance standards.

1.1 Fundamental principles

The fundamental principles governing the design of New Pension Application are:

12. Streamlined Processing with Minimal Manual Intervention. The application will enable a simplified and efficient pension approval process, minimizing manual handling of cases to ensure faster and error-free processing.
13. User-Friendly Access for Pensioners The platform will provide an intuitive and hassle-free interface for pensioners to submit their applications, track the status of authorization, and seek resolution of grievances.
14. Integration with Bihar State Government Systems The application will support integration with existing pension processing systems of State Governments Bihar(HRMS), acknowledging the varying levels of technological maturity across states.
15. Bilingual, GIGW-Compliant User Interface The user interfaces of the application—including the back-office module, pensioner portal, and mobile app—will support both English and Hindi, in compliance with GIGW (Guidelines for Indian Government Websites). Data and form entry will be Unicode-compliant, with Devanagari script used for Hindi.

1.2 Pensionary benefits

Pension is a monthly sum of money admissible to a government servant after retirement from active service. It is payable throughout the lifetime of the retiree and, in the event of their death, extends to eligible family members. The amount of pension is primarily based on the length of service and the pay drawn at the time of retirement.

The indicative list of pensionary benefits available to government servants (subject to state-specific rules) includes:

- a. Service pension
- b. Enhanced Family Pension
- c. Family Pension

- d. Service Gratuity
- e. Retirement Gratuity
- f. Death Gratuity
- g. Commuted value of pension
- h. Compassionate Pension
- i. Compassionate Allowance

Categories of Pension Cases

The majority of cases processed by this office fall into the following categories:

1. Regular Retirement Cases

Retiring officials are typically entitled to:

- Service Pension
- Retirement Gratuity
- Commuted Value of Pension (a portion of the pension converted into a lump sum)

2. Death-in-Service Cases

When a government servant dies in service, the family is entitled to:

- Death Gratuity
- Enhanced Family Pension (up to the notional date of retirement)
- Family Pension at normal rates thereafter

3. Compassionate Pension/Allowance Cases

In exceptional circumstances, the government may sanction compassionate pension or allowance, which are processed on a case-by-case basis.

4. Pension Revision Cases These arise due to:

- Amendments in pension rules affecting service length or pay
- Judicial or administrative orders correcting anomalies

Role of the AG (A&E) Office

The AG (A&E) Office typically functions as a processing agency, with the following workflow:

- Pre-processing: Performed by the respective Government Departments (e.g., Head of Office/Head of Department)

- Processing: Entitlements are calculated, and pension orders are generated by the AG (A&E) office
- Post-processing: Final approval and payment are done by the State Government

Thus, the pension process includes at least two hand-offs—before and after the AG’s involvement.

Output: Pension Payment Order (PPO)

For all major pension case types mentioned above, the output generated by the AG (A&E) Office is the Pension Payment Order (PPO).

Types of Pension Cases Received by AG (A&E), Bihar

- Regular Service Pension: For individual officials retiring from government service
- Regular Family Pension: For family members upon the demise of a serving or retired official
- Revision of Service Pension: Based on rule changes or judicial/administrative orders
- Revision of Family Pension: For existing family pensioners

Categories of Officials Covered

The officials whose pension cases are processed for verification and authorization include:

- State Government Officers
- All India Services Officers
- High Court Judicial Officers
- Officers of State Government Corporations
- MLA/MLC/Ministers of Bihar State Government
- Other state pensioner want to draw pension from Bihar Treasury(SSA Incoming)

While a standard set of rules is applicable to most officials, certain categories—such as the ones listed above—may be governed by distinct pension rules.

1.3 [Glossary of Key Terms Related to Pension Processing](#)

- Pensioner – An individual who has retired from government service or is eligible to receive pensionary benefits from the government. Types of pensioners include

State Government pensioners, High Court Judges, All India Services (AIS) pensioners, freedom fighter pensioners, etc.

- DDO – An official authorized to draw and disburse funds on behalf of a department or government. The DDO verifies service records and sanctions pensionary benefits before forwarding the case to the Pension Sanctioning Authority (PSA) or the Accountant General (AG) for authorization.
- Pension Proposal (Pension Case) – A collection of documents submitted to the AG (A&E) Bihar office for the purpose of authorizing pensionary benefits. It typically includes the application form(s), service book, and a forwarding letter from the state government. Some states may use a single consolidated form or a set of forms with annexures and attachments.
- Original case – A pension proposal submitted for the first time for authorization. A new Pension Payment Order (PPO) number is issued for such cases.
- Family pension Case - A pension proposal submitted by a nominee or legal heir in the event of the death of a government servant under the following circumstances:
 1. Death of Government servant while in service
 2. Death of a pensioner and/or spouse after retirementA new PPO number is issued in the name of the eligible family member in such cases.
- Commuted Value of Pension (CVP) - A lump-sum payment offered in lieu of a portion of the monthly pension. If the retiring employee opts for commutation, they receive a one-time payment while the remaining pension continues on a monthly basis.
- Revision of pension -Amendment of existing pension or family pension authorizations due to:
 - Implementation of revised pay scales (e.g., Pay Commission recommendations)
 - Conclusion of disciplinary proceedings resulting in change of pay
 - Rectification of clerical errors
 - Judicial or administrative orders altering the length of qualifying service or pay
- Pension Sanctioning Authority (PSA): The Head of Office/Department/Ministry where the government servant last served or died (death in service). The PSA is responsible for calculating and sanctioning the pension before sending it to the AG office for authorization.

- Pension Disbursing Authority: Refers to the Treasury, Sub-Treasury, or authorized Bank responsible for disbursing pension, gratuity, and commuted pension. Treasuries and sub-treasuries operate under the Integrated Financial Management System (IFMS).
- PSAI (Pension System Automation Initiative): A decentralized pension software application used in some field offices of the CAG for processing and authorizing pensionary benefits for state government employees.
- IFMS (Integrated Financial Management System): A technology-based platform for managing budgeting, expenditure, payment processing, and financial reporting for state governments. Known by various names such as CFMS, IFMIS, or IFHRMS across different states. The system includes functionalities for DDOs, PSAs, and Treasuries.
- HRMS/Exit Module: HRMS (Human Resources Management System) is an IT-based module used for managing personal and service-related data of state government employees. The Exit Module handles retirement and separation processes.
- Business Rule Engine (BRE): A software component that executes predefined business

logic related to pension calculations. It allows rules to be updated without the involvement of IT professionals, making the system more flexible and adaptable to frequent rule changes.

- Pay Order: A financial instrument issued by the Pension Disbursing Authority to effect payment to pensioners. It is non-negotiable and is delivered to authorized treasuries or banks. Note: Pension payments are outside the scope of the New Pension Application.
- Authorities (Authorizations): The Pension Payment Order (PPO), Gratuity Payment Order (GPO), and Commutation Payment Order (CPO) issued by the AG office to relevant departments, treasuries, and pensioners. These documents serve as the formal authorization for the disbursement of pensionary benefits.

1.4 Overview of current basic processes

1.4.1 Original case

This process involves the initiation of a pension case, its processing, and the issuance of the Pension Payment Order (PPO) and authorities for Gratuity and Commuted Value of Pension (CVP) to the Pension Disbursing Authority and the concerned department. The actors involved and the workflow are outlined below in both tabular and pictorial formats (pictorial not shown here).

Process Actor	Description
PSA	Maintain a Pension Register and generate a list on the 1 st January / 1 st July of each year of employees under their control who will retire within the next 30 months.
	Transmit this list to the office of AG (A&E)
	Notify employees up to two years in advance regarding submission/uploading of required Forms and documents (e.g., pension application, nomination for arrears, photograph, specimen signature) at least one year prior to superannuation.
	Upon receipt of documents from retiring employees (one year before superannuation), initiate preparation of the pension case eight months in advance.
	Use inputs from the DDO for pension calculation and to ascertain outstanding government dues.
	Sanction the pension using the Single Comprehensive Form and submit the case to the AG (A&E) office six months before retirement.
	Respond to queries, if any, raised during processing by the AG (A&E) office.
	Upon receipt of Gratuity and CVP authorities from AG (A&E), generate and present bills to the DDO/Treasury for payment.
	Upon receiving the PPO intimation letter from AG (A&E), guide the pensioner to appear before the Pension Disbursing Treasury/Bank with the necessary documents.
Retiring Government Employee	Submit required documents to the PSA one year before retirement as per instructions.
	Appear at the designated Treasury/Bank with documents provided by the PSA to initiate pension payments.
Process Actor	Description

AG (A&E) Office	Maintain a list of employees expected to retire within 30 months (as provided by PSA).
	Process the pension case and raise queries, if any.
	Generate and transmit the PPO to the Pension Disbursing Authority (Treasury / Bank).
	Issue the PPO intimation letter to the PSA. Generate and transmit authorities for Gratuity and CVP to the PSA, with copies endorsed to the DDO/Treasury and the pensioner.
	Issue Special Seal Authority to other AG (A&E) offices when pension is to be drawn from another state.
	Issue authority to the Ministry of External Affairs when pension is to be drawn from Nepal
	Issue authority to concerned Embassies/High Commission when Pension is drawn from foreign countries (Note: No dearness relief is admissible in such cases).
	Maintain records of the first payment of pension
Disbursing Authority	Identify the pensioner upon appearance, hand over the pensioner's copy of the PPO, and commence pension payments.
	Intimate the AG (A&E) office about the first payment of pension.
	Process and release payment of Gratuity and CVP based on the bill generated by the PSA.
	Notify the AG (A&E) office about the first payment of pension, Gratuity, and CVP for official record.

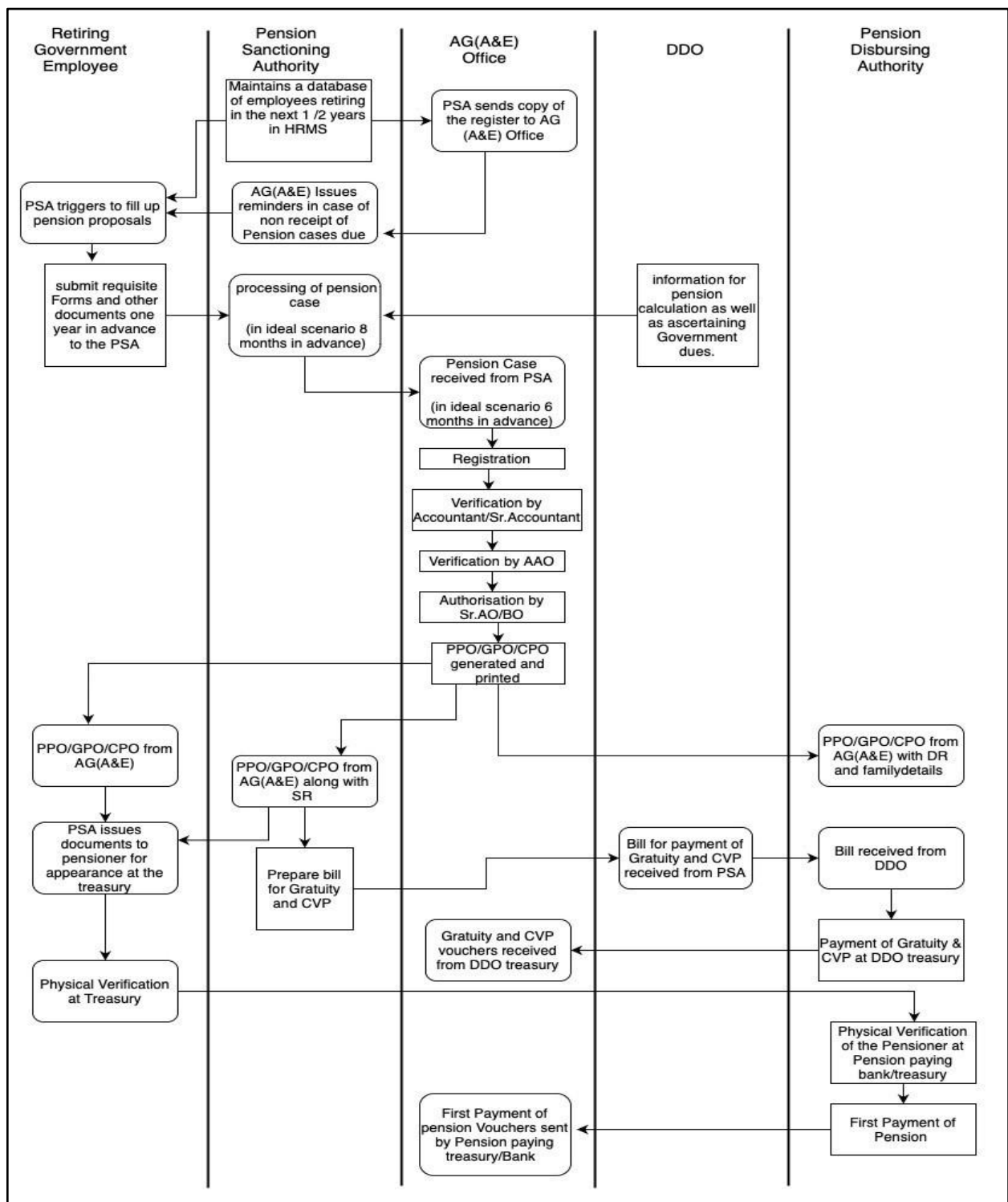


Figure 1 Original pension cases processing

1.4.2 Family pension case

This process involves the initiation of a family pension case, its processing, and the issuance of the Pension Payment Order (PPO) and authority for Death Gratuity (in case of death during service) to the Pension Disbursing Authority. The actors involved and the workflow are detailed below.

Process Actor	Description
Family Pensioner	Submit an application for family pension to the PSA, along with required documents such as nomination for pension arrears, photograph, and specimen signature.
	Appear at the designated Treasury/Bank with documents provided by the PSA to initiate pension payment.
PSA	On receipt of the family pension application and supporting documents, initiate processing of the pension case.
	Use inputs from the DDO for pension calculation and to ascertain outstanding government dues.
	Transmit the complete case to the AG (A&E) office for further processing.
	Respond to any queries raised by the AG (A&E) office during the pension case processing.
	Upon receipt of Death Gratuity authority from AG (A&E), generate and submit bills to the DDO/Treasury for payment.
	Upon receipt of the PPO Intimation Letter from AG (A&E), guide the family pensioner to appear before the Pension Disbursing Treasury/Bank with necessary documents.
AG (A&E) Office	Process the family pension case and raise queries, if required.
	Generate and transmit the PPO to the Pension Disbursing Authority (Treasury/Bank).
	Generate and send the PPO Intimation Letter to the PSA. Generate and transmit the authority for Death Gratuity (if applicable) to the PSA, with copies endorsed to the DDO, Treasury, and the pensioner.
	Issue Special Seal Authority to the concerned AG (A&E) office when the pension is opted from another state.
	Issue authority to the Ministry of External Affairs when the pension is opted to be drawn from Nepal.
Process Actor	Description

	Issue authority to the concerned Embassy or High Commission for pensions drawn from foreign countries (Note: Dearness Relief is not admissible in such cases).
	Maintain a record of the first payment of pension.
Disbursing Authority	Upon appearance of the pensioner, verify identity, hand over the PPO copy, and initiate pension payment.
	Notify the AG (A&E) office upon commencement of pension.
	Upon generation of bills by the PSA, disburse the payment for gratuity and CVP (if applicable).
	Intimate the AG (A&E) office about the first payment of pension, gratuity, and CVP.

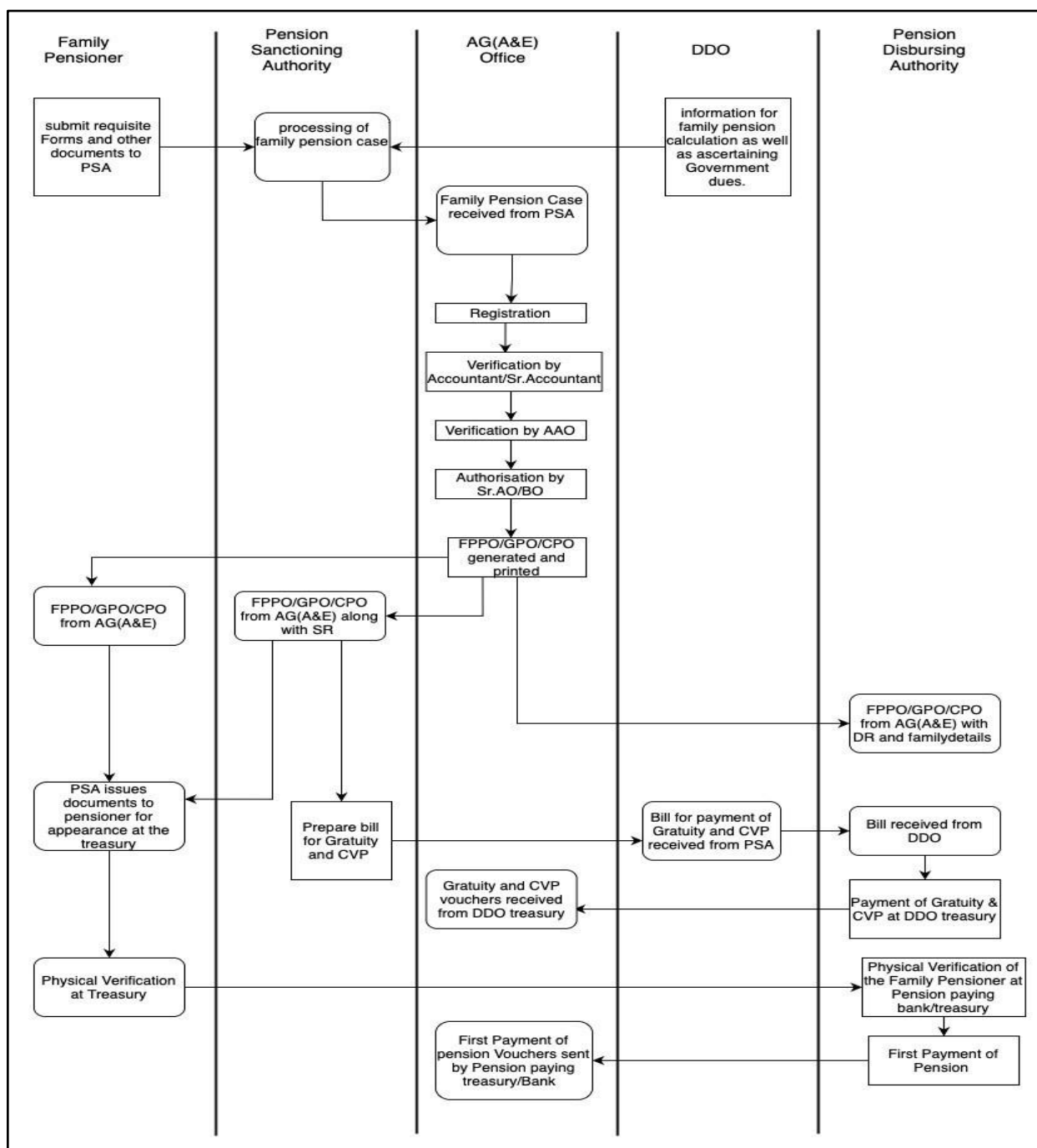


Figure 2 Family pension cases processing

1.4.3 Revision case

This process involves the initiation, processing, and issuance of a revised Pension Payment Order (PPO) to the Pension Disbursing Authority and the concerned department. The roles of the key stakeholders and the flow of work are described below:

Process Actor	Description
Pensioner	Submit an application for revision of pension along with the required documents.

	Preserve the endorsed copy of the revised PPO. Present it to the Pension Disbursing Authority if requested.
PSA	On receipt of the revision application and supporting documents, process the pension revision case.
	Utilize information provided by the DDO for recalculating the revised pension.
	Transmit the revised case to the AG (A&E) office for authorization.
	Respond to any queries raised by the AG (A&E) office during processing.
	Upon receipt of the revised PPO from the AG (A&E), preserve it for records.
AG (A&E) Office	Process the revised pension case and generate queries, if required.
	Generate and transmit the revised PPO to the Pension Disbursing Authority (Treasury/Bank).
	Send endorsed copies of the revised PPO to the pensioner and the PSA.
	Issue revised Special Seal Authority to the concerned AG (A&E) office when pension is opted from another state.
	Issue revised authority to the Ministry of External Affairs if pension is drawn from Nepal.
Disbursing Authority	Issue revised authority to the concerned Embassy or High Commission when the pension is drawn from a foreign country (Note: Dearness Relief is not admissible in such cases).
	Upon receipt of the revised PPO, adjust and disburse the revised pension amount accordingly.
	Notify the AG (A&E) office about the commencement of payment under the revised PPO.

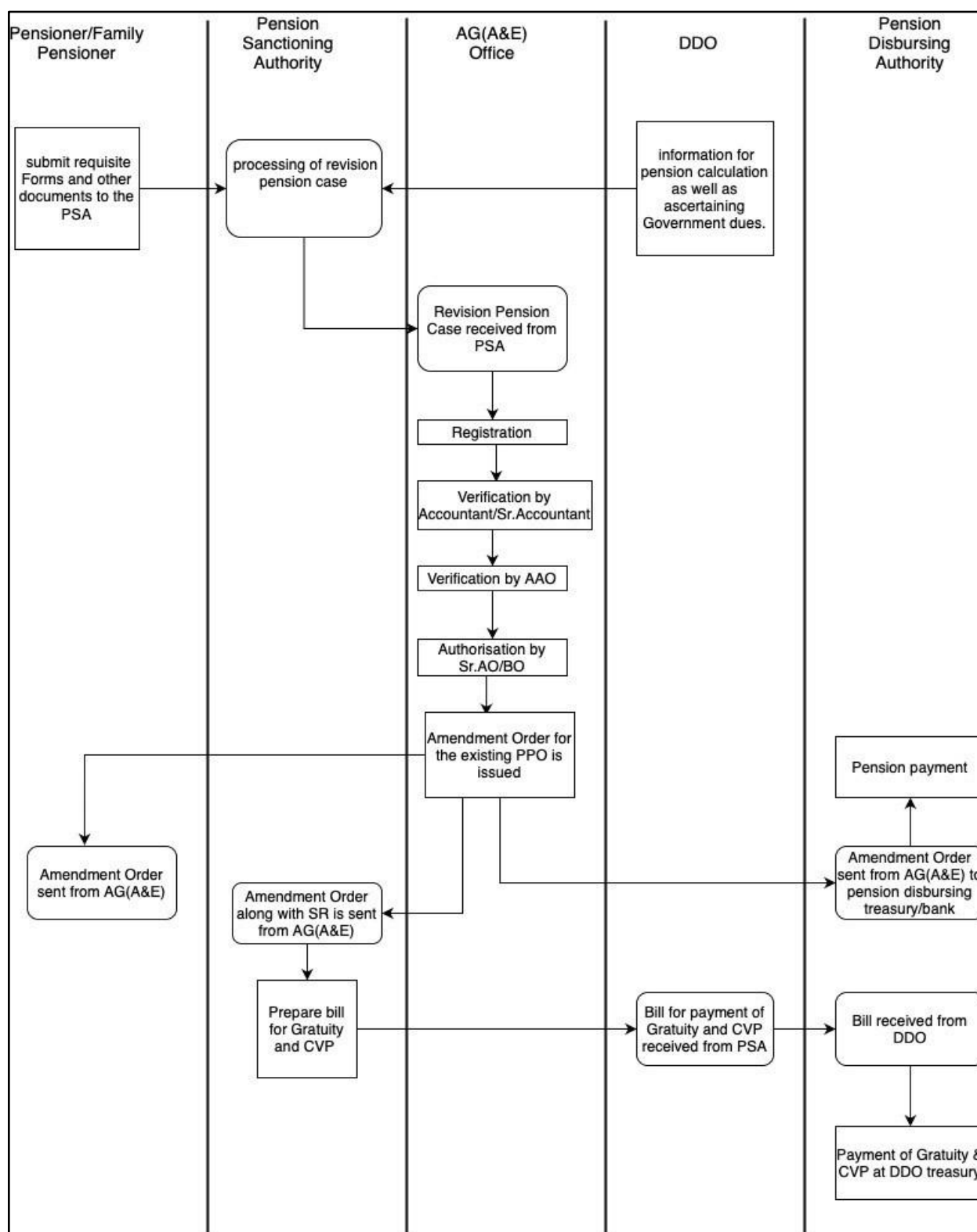


Figure 3 Revision pension cases processing

2.1 Post hierarchy within the AG (A&E) Bihar Office

The hierarchical structure within the Accountant General (A&E), Bihar office is designed to ensure clear segregation of duties and accountability across all levels involved in pension processing. The key levels in the hierarchy are outlined below:

◇ Organizational Structure

Level	Post	Role & Reporting
Head of Department (HoD)	Accountant General (A&E)	Overall administrative and functional head of the office.
Group Officer	Group Officer of Pension Group	Heads the pension group and reports directly to the HoD.
Level 3 Processor	Branch Officer (Senior Accounts Officer - SAO)	Heads a branch and oversees one or more sections. Reports to the Group Officer.
Level 2 Processor	Assistant Accounts Officer - AAO / Supervisor	Manages a section comprising one or more dealing hands. Reports to the respective Branch Officer.
Level 1 Processor	Dealing Hand (DH) – Asstt. Supervisor, Senior Accountants, Accountants, Clerks, Data Entry Operators (DEOs)	Handle the initial processing of cases. Report to the respective Assistant Accounts Officer - AAO / Supervisor.

◇ Notes:

- Each "post" in this hierarchy represents an entity responsible for performing and verifying specific activities within the pension authorization workflow.
- The Level 1–3 processing structure enables proper checks, reviews, and validation at each stage before pension cases are authorized.
- This layered structure supports effective workflow tracking, role-based access control, and ensures that accountability is maintained at every stage of the process.

An illustrative diagram of this hierarchy may be included to visually depict the reporting structure and levels: -

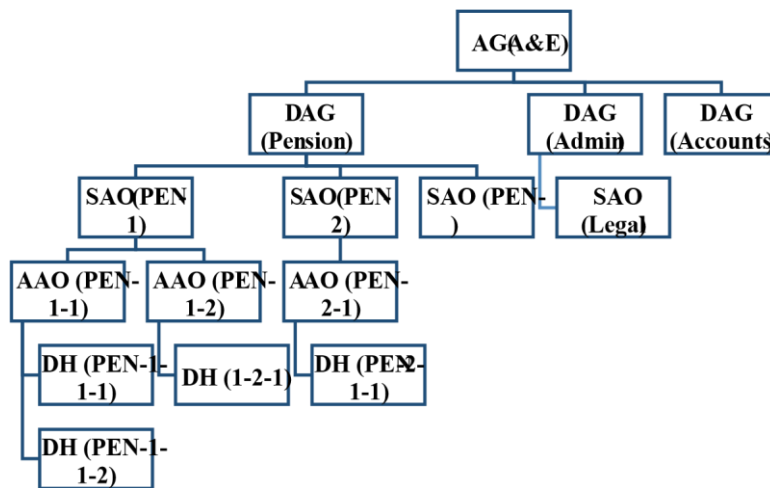


Figure 4 Post hierarchy in an organization

2.2 Access control

Access control for each user is determined by the permissions and roles associated with their designated post, along with record-based permissions as applicable. The mechanism is detailed below.

2.2.1 User permissions

The AG (A&E) office is internally structured to ensure a clear segregation of duties, which is reflected in the design of the system's access controls. The first layer of logical access control is implemented through user permissions.

Each feature in the system will have defined user permissions—such as:

- *View Employee Details*
- *Add Employee*
- *Modify Employee Details*

These permissions will be finalized and listed during the technical design phase.

The master list of user permissions is immutable—meaning it cannot be altered without undergoing formal change management procedures within the application. However, authorized administrators responsible for permission allocation will have read-only access to this master list for reference.

Indicative business data for user permissions

- Permission id
- Permission name
- Permission description

2.2.2 User Roles

To facilitate easier and more structured allocation of permissions, the New Pension Application will support the grouping of individual user permissions into meaningful sets known as “User Roles.” This represents the second layer of logical access control configuration.

For example, the user role ‘Business Rule Manager’ will encapsulate all the permissions required to perform that role's responsibilities. These roles serve as logical bundles of access rights, making permission assignment more efficient and less error-prone.

The master list of user roles will be created and maintained by the Application Administrator. Importantly, there is a clear correlation between the actors involved in various pension processes and the user roles they will be mapped to within the application.

Indicative business data in user role master

1. Name of the user role
2. Description of the user role
3. List of privileges grouped under a role

2.2.3 Record based permissions

It is important to note that user permissions may be further refined or restricted through record-based permissions, which define what data a user can access based on their role, post, or organizational unit.

For example, an Office Administrator may have the system-wide permission to edit the phone number of an office, but record-based permissions may restrict this access only to offices under their administrative control.

In the context of the AG (A&E) Bihar office, certain branches may be subject to such restrictions. Consider the following scenario regarding the permission to view pending cases:

- The Branch SAO (PEN-1) has permission to view pending cases but is restricted by record-based permissions at the branch level. This means the SAO (PEN-1) can view only those cases assigned to their own branch and subordinate posts.
- On the other hand, the Branch SAO (PEN-MISC/ITA) is not restricted by record-based permissions at the branch level. Therefore, they can view pending cases handled by SAO (PEN-1), SAO (PEN-2), and their respective subordinate staff.

This layered control ensures data security, supports role-based accountability, and enables a granular access management framework tailored to the hierarchy and functional responsibilities within the office.

Post name	Post level	Reports to	Details
AG(A&E), Bihar	Office	DAI (GA)	

DAG (Pension)	Office	AG(A&E), Bihar	Can exercise permission on records related to AG (A&E), Bihar
SAO (PEN-Misc)	Office	DAG (Pension)	Can exercise permission on records related to AG (A&E), Bihar
SAO (PEN-1)	Branch	DAG (Pension)	Can exercise permission on records related to SAO (PEN-1), AAO (PEN-1-1), DH (PEN-11-1), DH (PEN-11-2), AAO (PEN-1-2) and DH (PEN-1-2-1).
AAO (PEN-1-1)	Section	SAO (PEN-1)	Can exercise permission on records related to AAO (PEN-1-1), DH (PEN-1-1-1) and DH (PEN-1-1-2).
DH (PEN-1-1-1)	Dealing hand	AAO (PEN-1-1)	Can exercise permission on records related to DH (PEN-1-1-1).
DH (PEN-1-1-2)	Dealing hand	AAO (PEN-1-1)	Can exercise permission on records related to DH (PEN-1-1-2).
AAO (PEN-1-2)	Section	SAO (PEN-1)	Can exercise permission on records related to AAO (PEN-1-2) and DH (PEN-1-2-1).
DH (PEN-1-2-1)	Dealing hand	AAO (PEN-1-2)	Can exercise permission on records related to DH (PEN-1-2-1).
SAO (PEN-2)	Branch	DAG (Pension)	Can exercise permission on records related to SAO (PEN-2), AAO (PEN-2-1) and DH (PEN-2-1-1).
AAO (PEN-2-1)	Section	SAO (PEN-2)	Can exercise permission on records related to AAO (PEN-2-1) and DH (PEN-2-1-1).
DH (PEN-2-1-1)	Dealing hand	AAO (PEN-2-1)	Can exercise permission on records related to DH (PEN-2-1-1).

Table: Record based permission on permission “View Pending Cases”

The mapping between a post and a user role can vary, depending on organizational structure and functional responsibilities.

A single post may be assigned one or more roles. In such cases, the post will inherit the combined (union) set of permissions from all the roles assigned to it. This ensures that users occupying the post can perform all required functions associated with those roles.

It is also important to note that multiple posts may be mapped to the same role, but with different scopes of jurisdiction. For example, several posts may share the role of “*Pension Verifier*”, but each may be responsible for handling a distinct set of pension cases based on branch or region.

This flexible post-to-role mapping supports:

- Office-specific workflows

- Fine-grained access control

- Scalable role management across diverse administrative structures

Indicative business data in post

1. Post id
2. Post name
3. Post description
4. Grades which can occupy post
5. Post level
6. Reports to
7. What are user roles for each charge/post?
8. History of employees who occupied this post

2.3 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application Application

administrator

- Creates list of AG (A&E) office for master data management
- Migrates existing data in New Pension Application
- Creates user role master
- Configures (include or exclude) a user permission to a user role • Creates office administrator post for each AG (A&E) office.
- Posts the office administrator.
- Create/updates posts in GA wing.
- Maps user roles with posts in GA wing. • Maintains list of permissions • Creates/updates posts in the office.
- Maps user roles with post in the office.

3 Personnel - AG user management

New Pension Application will aid in maintaining a master list of employees including their profile, posting an employee to a post, removing an employee from a post. The detailed requirements regarding this are listed below.

3.1 Employees master data

New Pension Application must provide features to capture and manage master data relating to AG office users. New Pension Application shall have provision to migrate data from existing legacy databases and to create master data afresh (data entry). It is the responsibility of the office administrator to create an employee master and to manage it.

Indicative list of business data that are to be captured for master data management are:

1. Unique employee id
2. Name of the employee (First Name, Middle Name, Last Name)
3. Type of employee (Permanent, Temporary, Consultant)
4. Gender
5. Date of birth
6. Date of superannuation
7. PAN number
8. AADHAR number
9. AADHAR-linked Mobile Number
10. Other Contact numbers
11. NIC e-mail ID
12. Present Grade/designation
13. Educational qualification
14. Status of user (Active / Inactive)
15. Date of deactivation
16. Reason for deactivation
17. Is account activated?
18. Date of activation of account by user
19. Documents relating to employee

For permanent employees, the date of deactivation is the date of superannuation by default. In case of earlier retirement / dismissal / suspension, the account may be deactivated by office administrator. Some resources who are temporary and consultant would be hired for a short-term basis. Hence, during creation of the user, a date of deactivation may be specified by the office administrator. The New Pension Application should not allow login of users after the date of deactivation (since the user account expires). In case of temporary employees and consultants, the office administrator may choose to extend the user account by updating the date of deactivation.

3.1.1 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application • Office Administrator:

- Creating employees posted in his office and capturing details of all employees of AG (A&E) office for master data management.
- Upload existing employee users into New Pension Application
 - New Pension Application
 - Sends notification to relevant stakeholders through configured modes.

3.2 Create an account for AG user

After an employee is added successfully, features that would be available in an employee's profile are dealt in section 3.8. The employee should be able to reset his password using the 'Forgot password' facility given in the login page of the application.

Password Policy:

- Passwords must be at least 8-character length.
- Passwords should be a combination of numbers, one capital letter, one small letter and a special character.
- Passwords should have a validity period.
- Previously used three passwords shall not be used again.

After activating the account, the employee must be able to log in to the New Pension Application using a two-factor authentication. The first factor is User-Id (NIC email id) and password. The second factor is OTP received through both SMS and email.

3.2.1 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application •

Individual employee:

- Activates his account.
- Authenticates his identity.
- Sets up the first time password during activation.
- Logs in user created user-id/password /OTP.

- New Pension Application
 - Generates user specific URL for account creation.
 - Sends notification to relevant stakeholders through configured modes.
 - Generates and communicates OTP for authentication.
 - Authenticates and activates the user account.

3.3 Update details of an AG user

All the basic details captured in employee master data can be changed only by the office administrator. The email id of an employee can be updated if the account is still not activated. All updates done to a user shall be available in the history of an employee's profile.

3.3.1 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application •

Office administrator searches and updates an employee detail in master data

- New Pension Application captures the updates in history.

3.4 Post an AG user

An employee can be posted in a pension group against an existing vacancy or against a newly created post. This will be an employee's primary charge. The activity of creating a post is dealt in section 3.2. An office administrator shall be able to search for an employee and assign him against a post (if the employee does not hold any post currently). While posting an employee, the office administrator also uploads the posting order (a document). An employee can only be posted after his account is activated. After an employee is posted, all the tasks linked to the post is visible to the employee.

3.4.1 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application

- Office administrator links an employee against a post.
- New Pension Application captures posting order issued by competent authority and assigns reporting authority as per post hierarchy.

3.5 Additional charge

A post or a charge can be assigned to only one employee. However, an employee might be given multiple charges, which is often termed as 'Additional Charge'. The reason for additional charge may be because of vacancy in a particular charge/post or that another employee in the office is on temporary absence / leave (with or without a standing arrangement). Office administrator shall assign additional charge to an employee based on the order issued by competent authority. An additional charge is assigned to employees who are already posted. New Pension Application shall have the facility to capture the additional charge order from competent authority. After an employee is given additional charge, all the tasks linked to the post is visible to the employee.

3.5.1 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application

- Office administrator assigns additional charge to an employee
- New Pension Application: -
 - o Captures additional charge order issued by competent authority
 - o Configures work assignment as per post hierarchy

3.6 Setting up out of office

New Pension Application shall have the facility to enable "Set out of office". The out of office status can be enabled by an employee through self-service facility (my profile section) as well as by an office administrator. When an employee's status is "Out of office", the duties and responsibilities would be assigned to another officer, till the employee joins back. This is called link charge. Various AG (A&E) office follow different logic for link charge assignment. Hence the logic for linking charge assignment shall be left to the individual office.

When out of office status is disabled in an employee's profile, the duties and responsibilities would automatically be assigned to the actual employee.

3.6.1 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application

- Employee:
 - Enables out of office
 - Disables out of office
- Office administrator:
 - Enables out of office for a particular employee
 - Disables out of office for a particular employee
- New Pension Application
 - Configures work assignment as per tasks pending with a post.

3.7 Relieving an AG user

New Pension Application shall also have facility to relieve an employee from a post on transfer or on resignation. There can be two types of reliefs - relief from additional charge (s) and relief from primary charge (s). Relieving an employee from a primary charge shall be against an order from competent authority. After relieving an employee, the post becomes vacant and is ready to be occupied by another employee. The pending tasks associated with the post also remain with the post. The office administrator should have the privilege to transfer tasks from one post to another.

3.7.1 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application •

- Office administrator:
 - Relieves an employee from additional charge.
 - Relieves an employee from primary charge.
 - Transfers tasks from one post to another, wherever necessary.
- New Pension Application
 - Configures work assignment as per post allocation.

3.8 Profile management

After creation of account by an employee, the following features shall be available in their profile:

3.8.1 Change password

An employee must be able to change his password after logging in (whether he/she is posted or not).

3.8.2 Manage pension cases (Inbox, sent items, processed)

Once an employee is posted, an employee should be able view the pending cases in the inbox, status of the cases forwarded for further processing etc. This feature would enable an employee to view status of cases.

An illustration of how an inbox, sent items, processed case would like is shown below: Inbox:

S. No	Case id/File Number	Registered date	Due Date for authorization	No. of days pending with user
1.		22/3/2025	21/4/2025	3
2.		23/3/2025	22/4/2025	2

Sent cases:

S. No	Case id/File Number	Registered date	Due Date for authorization	Currently pending with	No. of days taken to process by the user
1.		22/3/2025	21/4/2025	AAO	3
2.		23/3/2025	22/4/2025	SAO	2

Processed cases:

S. No	Case id/File Number	Registered date	Authorized date	Dispatch date	Processing time in days
1.		22/3/2025	16/4/2025	16/4/2025	25
2.		23/3/2025	20/4/2025	21/4/2025	28

3.8.3 Notifications

An employee should get notification whenever a new event occurs in his/her profile. An event can be a receipt of new case in the inbox, successful dispatch of a case processed by the user, additional charge assignment etc. All events shall be notified as messages in the profile. The notification menu in an employee's profile should display all the notifications received, sorted by date and time. The employee must be able to set up a time setting to clear notification messages after it is read. For example, Clear read notifications after (x) days.

3.8.4 Dashboard services

Dashboard services in an employee's profile shall facilitate an employee to monitor the pending work, and to self-evaluate their performances. An indicative list of dashboard services are:

1. No. of cases processed (date wise) in the past 30 days
2. Average time taken to process a case

3. Active time during office hour
4. Comparative performance of an employee against average performance of other employees within a section/branch or across an office.

Available dashboard services may vary for different users based on their posts and permissions.

4 Receive pension case for processing

This section deals with how to receive a pension proposal (loosely referred to as pension case) from the state government and to create a case id. A complete set of pension proposal consists of following documents:

1. Forwarding letter from department
2. Pension application
3. Annexures and Attachments
4. Other Documents (E.g. Medical certificate for invalid pension)
5. Service Record.

Three different situations may arise here:

1. The entire pension proposal package, including service book (e-SR), forms, etc., was received digitally. In this scenario all forms and service book are available for viewing.
2. The pension proposal request was received digitally. However, the associated documents such as, service book was received through post or to be received through post.
3. The entire pension proposal package was received manually through post or in person.

It is important to note that scenario 2 and 3 will continue until development of interface with State and complete integration. The physical records would arrive through inward communication arrangement as described in 9.1. Registering a case and generating a case id would be different in all the three scenarios. They are explained below:

5.1 Complete digital case request:

In the first scenario, entire proposal would be received either through API or Manage File Transfer (MFT), including e-SR (Service Record). A separate digitally signed XML and digitally signed pdf file for each application is envisaged in New Pension Application. This received data or data file will go through ETL process and loaded into New Pension Application. After loading the received data, a case id/File number will be created against successfully loaded cases and reason for failure during porting may be analysed and be fixed

internally (to the extent possible). Cases which are not fixable are to be sent back to the department for reprocessing.

5.1.1 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application

- New Pension Application
 - o Pulls data from State Government application
 - o Applies ETL process on the pulled data
 - o Segregates data into successful and unsuccessful after ETL
 - o Pushes unsuccessful data into State Government application
 - o Determines the Level 1 processor after running the allocation business rule and allocates the case
 - o Generates case id for successfully allocated case
- Application administrator/O&M team
 - o Analyses and finds out reason for failure during porting
 - o Routes solvable cases to office administrator

5.2 Partial Digital case request

Till the complete implementation of e-SR in state governments, service records will be received manually, whereas the pension proposal will be received digitally. A case will be considered complete, only if the pension proposal containing all data, attachments, annexures and SRs are received in full shape.

Two types of situation may arise here namely,

1. Electronic data received before SR
2. SR received before electronic data

5.2.1 Receiving data before SR

In this case, the digital data would be received and ported into New Pension Application. A case request id¹ would be created against each successfully loaded case. In order to generate case id/file number, SR needs to be attached against a case request id.

Employees at the inward section would receive the Service record. He would diarise it and search the list of pending case request id with available fields like name or employee id. If a case request id is found, he would attach the service record with the available case request id and run the allocation logic to generate case id/file number. The SR would be sent to Level 1 determined as per the allocation logic for processing.

¹

Case request id is different from case id: Case request id is a unique number generated against a successfully loaded data. Case id would be generated after attaching a service record to case request id and assigning it to level 1 processor as per allocation logic.

If case request id is not found, it means the SR is received before receiving data. In this case, the service record would be sent to the coordination branch for attaching it to case request id on a later date.

5.2.2 Receiving SR before data

As explained in the previous section, SR received at inward section would be diarized and searched for corresponding entry in the list of pending case request id. If there is no corresponding entry against the search, it means the data is not loaded into New Pension Application. Hence the SR would be sent to the coordination branch for attaching it to case request id on a later date.

Provision shall be provided in New Pension Application to send SMS and email to department and pensioner, requesting to send the pending SR or digital data.

Illustrative data to be captured in diarizing SR

1. Name of the employee
2. HRMS id/employee id
3. Date of receipt of SR
4. Speed post reference number
5. Letter reference number (if any)
6. Generated number

5.2.3 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application

- New Pension Application
 - Pulls data from state government application
 - Applies ETL process on the pulled data
 - Segregates data into successful and unsuccessful after ETL
 - Pushes unsuccessful data into state government application
 - Generates case request id for successfully loaded data
 - Determines the Level 1 processor after running the allocation business rule and allocates the case
 - Generates case id for successfully allocated case
- Application administrator/O&M team
 - Analyses and finds out reason for failure during porting
 - Routes solvable cases to office administrator
- Inward section
 - Diarises the received SR
 - Searches the list of pending case request id
 - Attaches the SR against the pending case request id
 - Runs allocation logic for allocation to section
 - Sends SR to Level 1 as per allocation logic
 - Sends SR to coordination branch if case request id is not found
- Coordination branch

- o Receives SR from inward section
- o Searches the list of pending case request id
- o Attaches the SR against a case request id
- o Runs allocation logic for allocation to section
- o Sends SR to Level 1 as per allocation logic

5.2.4 Updating a case

A case may undergo update after receiving from the department also. In such a scenario, the department will send an update request. If an update request is received from the state, it shall be processed, and the details of the case may be updated. The case has to be reprocessed afresh from level 1 processor, if authorities are not dispatched. If authorities are dispatched, then the issued authorities need to be cancelled and fresh authorities need to be issued after reprocessing. PPO will be revised if payment has already started against old PPO. In all other cases, new PPO can be issued by cancelling the old PPO.

If the authority has already been issued and there is some requirement of change in the PPO, a formal change request shall come either from the PSA or the Treasury with reason and supporting documents necessitating such changes, along with the PPO, which will then be cancelled and a fresh PPO issued.

5.3 Manual case request

In this scenario the entire case is received manually through post or in person. Here data is to be captured through data entry from pension proposals (called registration screen). After capturing data, allocation logic would follow, and case id/file number would be generated. A complete pension proposal would be sent to Level 1 determined as per allocation logic.

If the pension proposal is not complete for some reasons like missing signature or missing documents etc., then the proposal needs to be returned to the department. New Pension Application shall have facility to capture category of reasons for return, subcategory as well as remarks. It shall be returned to the department after approval of authority who have permission to return (state specific).

5.3.1 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application

- New Pension Application
 - o Determines the Level 1 processor after running the allocation business rule and allocates the case
 - o Generates case id for successfully allocated case
- Inward section
 - o Diarises the received pension proposal
 - o Performs data entry in New Pension Application
 - o Runs allocation logic for allocation to section
 - o Sends SR to Level 1 as per allocation logic
 - o Sends SR to coordination branch if case is to be returned
 - o Captures reason category for return

- Coordination branch
 - o Receives pension proposal from inward section
 - o Verifies the reason captured at inward
 - o Returns the case, if found incomplete
 - o Overrides the decision of inward section, if found complete
 - o Runs allocation logic for allocation to section

6 Processing of Pension case

In today's scenario, after receiving and registering a case, it would be received by a unit (Level 1 processor – L1) in a section as per allocation logic of each AG(A&E) Bihar office. The pension proposal package (Document set) is a bundle of various documents, such as, forwarding letter, application form, descriptive roll (contains photograph, signature, identification mark etc.), annexures, service book. The processing of a case begins with verification of pension proposal vis-à-vis the service book. Some states follow a structured checklist-based verification, and these checklists are state specific. In some states, the scrutiny is based on experience. After carrying out the eligibility checks, a recommendation would be given on whether to authorize the case or to return the case to the state Government. The recommendation of L1 processor is captured in the system, forwarded to Level 2 processor (L2). After verification of the case and L1's recommendation, L2 proposes a recommendation on whether to authorize the case or to return the case to the State Government. The L2 user forwards the case to Level 3 processor (L3) for further scrutiny. After carrying out necessary checks and verification by L3, final decision would be taken to either authorize a case or to return a case with a return memo (document). If authorized, authorities (related documents) would be generated in triplicate, signed and dispatched to department, treasury and pensioner. If the case is to be returned for want of more information or document or for rectification of mistakes in the application, the fact would be communicated to the department (after L3 seeks approval of his Group officer) through return memo with intimation to pensioner. The entire proposal package would be sent back along with a return memo.

In New Pension Application, as explained in the previous chapter there shall be provision to receive a case digitally and/or manually. The pension proposal thus received then goes through several steps such as, allocation of pension case, scrutiny of pension application, authorization of pension benefits, delivering authorities and recording of information on payment of pension, etc. The steps explained in detail are part of this chapter.

6.1 Allocation of a case

Once data is successfully loaded into the database, case id or file number would be generated. A case needs to be allocated to Level 1 in a section for processing and authorization based on state specific allocation logic. Each state follows different logic for allocation of case and shall be configurable in the business rule.

Illustration of Allocation logic in various states:

1. Andhra Pradesh and Telangana allocates cases to sections on Round Robin basis: Suppose if there are 12 sections from P1 to P12, Level 1 in each section would get a case. A second Level 1 in P1 section will get a case only after allocating 1 case each from P1 to P12 section.
2. Tamil Nadu follows department wise allocation of cases to different sections. Education department is allocated to a particular section, Police department is allocated to a particular section etc.

Thus, the systems must automatically determine the Level 1 processor based on the configuration and allocate the case on Round Robin/Department basis. Once a case is allocated, notifications are to be sent to relevant stakeholders through alerts and/or SMS and/or email. The Branch Officer i.e., Level 3 processor shall have the privilege in New Pension Application to assign ad hoc priority to certain cases (under exceptional circumstances) and move up in the FIFO.

6.1.1 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application

- Business rule of administrator:-
 - Configures the business rule for allocation of pension case, wherever necessary.
 - Configures the relevant stakeholders and modes through which notification needs to be sent.
- New Pension Application
 - Determines the Level 1 processor after running the allocation business rule and allocates the case.
 - Determines the Level 1 processor on round robin basis (Where no allocation rule is configured) and allocates the case.
 - Sends notification to relevant stakeholders through configured modes.

6.2 Processing of pension case (Level 1)

Cases which are allocated to a user shall be available in their respective inbox as pending cases. After allocation of the case to a Level 1 processor in a section, verification of case begins.

6.2.1 Receipt of complete package

In order for the user to begin verification of a case, the complete proposal package must be available.

Three different situations may arise here:

1. The entire pension proposal package, including service book (e-SR), forms, etc., was received digitally. In this scenario all forms and service book are available for viewing.
2. The pension proposal request was received digitally. However, the associated documents such as, service book was received through post or to be received through post.
3. The entire pension proposal package was received manually through post or in person.

It is important to note that scenario 2 and 3 will continue until development of interface with State and complete integration. The physical records would arrive through inward communication arrangement as described in 9.1

In the case of a partial / complete package being received physically, New Pension Application shall have provision to capture both date of data migration and date of receipt of other documents such as service book. These dates are important for calculating Key Performance indicators as described in 17.1.2.

6.2.2 Checklists

Once the complete information is received, the verification begins. The verification of cases may be based on a checklist (state specific). In the case of digital receipt of proposal, some of these checks can be automated with the support of a rule. The application must allow for these automated check rules and manual checklists to be incorporated. One sample checklist with some of the checks are illustrated below.

An illustrative checklist (list of points to be verified) is given below. All of these checks involve comparison of information in the pension case to the details in service book. The extent of automation depends on availability of e-service book and complexity of the point to be verified.

S. No.	Point to be verified	Is it possible to automate?
1.	Whether the pensioner name in the pension application matches the name in service book?	Yes
2.	Whether the designation of the pensioner matches with that of in service book?	Yes
2.1	If yes, whether last pay drawn in the designation matches with cadre rules of the state?	Yes
3.	Whether date of birth of the pensioner matches with that of in service book?	Yes
3.1	If yes, whether age next birthday has been calculated correctly?	Yes
3.2	If yes, whether date of retirement is correct?	Yes
4.	Whether date of joining mentioned in the pension application and service book are the same?	Yes

4.1	If yes and If date of joining is after 01-01-2004, set category as 'NPS case'.	Yes	
5.	Whether the date of retirement mentioned in the pension application and service book are the same?	Yes	
6.	Whether period of qualifying service has been calculated correctly (by comparing details from pension application and service book)	Yes	
6.1	If yes, calculate the six-monthly period of qualifying service (SMP)?	Yes	
7.	Whether period of non-qualifying service has been calculated correctly (by comparing details from pension application and service book)?	Yes	
8.	Whether period of additional qualifying service has been calculated correctly (by comparing details from pension application and service book)?	Yes	
9.	Whether net non-qualifying service has been calculated correctly (by comparing details from pension application and service book)?	Yes	
10.	Whether any other additional/relaxation in qualifying service, applicable under special circumstances, has been calculated correctly? Note: As per rules providing for minimum pension in job contract services and to honour Court orders	No	
11.	Whether regularization of foreign service/deputation has been done?	Yes	
12.	Whether the last pay scale is correct?	Yes	
13.	Whether last pay drawn in the last pay scale correct?	Yes	
14.	Whether a valid legal heir certificate has been attached to the pension proposal?	No	
15.	Whether documents relating to marital status such as affidavit on non-marriage, divorce decree, death certificate of husband, if relevant, has been attached to the pension proposal?	No	
16.	Whether a disability certificate, if relevant, has been attached to the pension proposal?	No	
17.	Whether a medical certificate, if relevant, has been attached to the pension proposal?	No	

These checks are illustrative and not exhaustive. In the above illustration, several checks are automatically performed while comparing data between the pension application and e-SR. However, when service books are received physically, these checks are required to be applied by L1 manually while scrutinising the pension application.

6.2.3 Verification of eligibility and quantum of pension benefits

The New Pension Application will automatically run the eligibility checks and rule based calculation for the Bihar State. Upon execution, the system will generate the calculated result along with a detail execution log. These will be made available to the level-1 processor for review, verification and further processing.

6.2.4 Recommendation of the Level 1 processor

Once the verification checks have been performed, there can be two kinds of situations. Firstly, no discrepancy is detected, and the case is found appropriate for authorization of pension benefits. Secondly, one or more discrepancy(s) have been detected and case needs rectification by the PSA. In the first case, L1 processor will propose to authorize the case and whereas in the second case, he/she will propose to return. There shall be two options for L1, namely, “Propose to authorize” and “Propose to return” (List of values would be provided with the option of exceptional reasons raising up to Group Officer).

In both the cases, Level 1 enters his remarks and sends the case to Level 2 processor (Level 1’s reporting authority) for further action. If the decision of level 1 is to return a case, a draft return memo would be generated, relevant details filled and forwarded to level 2. Once a case is forwarded to level 2, the case would be moved from ‘Inbox’ to ‘Sent items’ in the L1’s user profile. Once a case is allocated to Level 2, notifications are to be sent to relevant stakeholders through alerts and/or SMS and/or email. The date of forwarding of the case to Level 2 is an important parameter for calculating key performance indicators as mentioned in 17.2.

6.2.5 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application

- Business rule administrator
 - o Configures the business rule for automated checklist, wherever necessary.
 - o Configures the business rule for eligibility.
- o Configures the business rule for calculation of pension benefits.
- o Configures the relevant stakeholders and modes through which notification needs
 - to be sent when the case moves from Level 1 to Level 2.
 - o Configures configuration parameters relating to calculation of priority and escalation.
- New Pension Application
 - o Determines the Level 2 processor based on reporting hierarchy.
 - o Runs the automated checklist and produces the results with execution

- log.
 - Runs the eligibility rule and produces the results with execution log.
 - Runs the calculation rule and produces the results with execution log.
 - Auto-calculate priority based on data points of case such as date of retirement and date of receipt, etc.
 - Sends notification to relevant stakeholders through configured modes.
 - Escalates case based on configured parameters.
 - Maintains history of changes made to the case.
- Level 1 processor
 - Views newly allocated cases that are pending action in Inbox.
 - Accepts the case or transfers the case (in case of allocation based on rule only) to another Level 1 processor.
 - Views electronic forms, service book and other case documents wherever integration is complete.
 - Views results of automated checklists.
 - Fills manual checklists.
 - Views results of eligibility rule along with execution log.
 - View results of calculation rule along with execution log.
 - View complete information of cases relating to the same pensioner. Ability to view remarks and calculation sheet of original case (in case of first case) or original and revision cases (in case of subsequent revisions) in one screen.
 - Enters his recommendation based on verification of the case.
 - Chooses to 'Propose to authorise' or 'Propose to return' and sends the case forward to Level 2 processor.
 - Views sent cases which are still under process in 'Sent items'.
 - Views processed cases for which process has been completed in 'Processed cases'.

6.3 Processing of pension case (Level 2)

The cases verified by Level 1 and are submitted to Level 2 are available in the inbox for further verification and processing. The Level 2 verifies the case and work done by Level 1. The features described in section 6.2.2 are also available to Level 2 processor. After scrutiny, the L2 user can choose to 'Propose to authorize' or 'Propose to return' the case or 'issue verification report' (discussed in section 6.10)

In both the cases, Level 2 enters his remarks and sends the case to Level 3 processor (Level 2's reporting authority) for further action. Once a case is forwarded to level 3, the case would be moved from 'Inbox' to 'Sent items' in the L2's user profile. Once a case is allocated to Level 3, notifications are to be sent to relevant stakeholders through alerts and/or SMS and/or email. The date of forwarding of the case to Level 3 is an important parameter for calculating key performance indicators.

6.3.1 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application

- Business rule of administrator: -
 - Configures the relevant stakeholders and modes through which notification needs to be sent when the case moves from Level 2 to Level 3.
 - Configures configuration parameters relating to calculation of priority and escalation.
- New Pension Application
 - Determines the Level 3 processor based on reporting hierarchy and allocates case.
 - Auto-calculate priority based on data points of case such as date of retirement and date of receipt, etc.
 - Sends notification to relevant stakeholders through configured modes.
 - Escalates case based on configured parameters.
 - Maintains history of changes made to the case.
- Level 2 processor
 - Views newly allocated cases that are pending action in Inbox.
 - Views electronic forms, service book and other case documents wherever integration is complete.
 - Views results of automated checklists.
 - Reviews checklist filled by Level 1 processor and the recommendation.
 - Fills or corrects values filled in manual checklists.
 - Views/re-run results of eligibility rule along with execution log.
 - View/re-run results of calculation rule along with execution log.
 - View complete information of cases relating to the same pensioner. Ability to view remarks and calculation sheet of original case (in case of first case) or original and revision cases (in case of subsequent revisions) in one screen.
 - Enters his recommendation based on verification of the case.
 - Chooses to 'Propose to authorize' or 'Propose to return' or 'issue verification report' and sends the case forward to Level 3 processor.
 - Views sent cases which are still under process in 'Sent items'.
 - Views processed cases for which process has been completed in 'Processed cases'.

6.4 Processing of pension case (Level 3)

The cases verified by Level 2 and are submitted to Level 3 are available in the inbox for further verification and processing. The Level 3 verifies the case and work done by Level 1 and Level 2. The features described in 6.2.2 are also available to Level 3 processor. After scrutiny, there can be two scenarios, i.e., the L3 user can choose to 'Authorize the case' or 'Propose to return' or 'issue verification report' the case.

6.4.1 Generation of e-PPO and digital signing

In the first, the Level 3 user does not detect any discrepancy, and the case is found appropriate for authorization of pension benefits ('Authorize the case'). When the Level 3 processor decides to authorize the case, then authorities (PPO/CPO/GPO) are to be generated based on templates (in triplicate) with QR code built in, as detailed in 9.4.1.1 and JSON files are to be generated. These authorities are to be digitally signed by the Level 3 processor. An entry of authorized pensionary benefits would be made in the service register. In the digital scenario, the entry in eservice book needs to be done through integration. The e-Service Book supports integration through webservice calls. In the case of physical service book, a manual recording with signature is done. After this, the Level 3 processor enters his remarks and sends the case to Dispatcher (or Level 3's reporting authority for approval, in case of return). Once a case is forwarded to Dispatcher, the case would be moved from 'Inbox' to 'Sent items' in the L3's user profile. Once a case is allocated to Dispatcher, notifications are to be sent to relevant stakeholders through alerts and/or SMS and/or email. Further, the authorization orders are communicated to state government and dig locker (upon completion of integration). The date of forwarding of the case to Dispatcher is an important parameter for calculating key performance indicators.

New Pension Application shall have the facility to generate batch file (consisting of multiple payment authorities) and dispatch it to state government through API or MFT. The output of the generated batch files shall be in PDF and XML/JSON formats. This facility shall be customizable across states in terms of size of batch file and interval at which these batch files are dispatched. e-PPO shall be processed as sanction order, against which payments can be directly made by treasury, without waiting for clearance from department (as no recoveries can be made from pension and recoveries can be made only from gratuity (GPO)). New Pension Application shall have the capability to generate e-sanction (customizable for State) and push it into the state's payment authority through interface.

Secondly, when the Level 3 processor detects one or more discrepancy(s) and case needs rectification by the PSA, then the case is marked as 'Propose to return'. When the Level 3 processor decides to 'Propose to return', a return memo containing details of verification mismatch is generated. After this, the Level 3 processor enters his remarks and sends the case to Group officer (Level 3's reporting authority) for approval. Once a case is forwarded to Group officer, the case would be moved from 'Inbox' to 'Sent items' in the L3's user profile. Once a case is allocated to Group officer, notifications are to be sent to relevant stakeholders through alerts and/or SMS and/or email. The date of forwarding of the case to Group officer is an important parameter for calculating key performance indicators.

6.4.2 Digital dispatch

If authorities are to be dispatched digitally to treasury and department, then digitally signed xml files and digitally signed authorities in pdf are to be generated as discussed in section 6.4.1. These files are to be pushed into state government application to respective treasury and department. Files which are successfully loaded into state government application will only be made available in pensioner portal. If upload files to state government application has failed, then file will be reprocessed.

6.4.3 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application

- Business rule of administrator: -
 - Configures the relevant stakeholders and modes through which notification needs to be sent when the case is authorized by Level 3 processor.
 - Configures the relevant stakeholders and modes through which notification needs to be sent when the case moves from Level 3 to Group officer.
 - Configures the relevant stakeholders and modes through which notification needs to be sent when the case moves from Level 3 to Dispatcher.
 - Configures configuration parameters relating to calculation of priority and escalation.
- New Pension Application
 - Determines the Group officer based on reporting hierarchy and allocates case (when the decision of 'Propose to return' is chosen by Level 3 processor).
 - Auto-calculate priority based on data points of case such as date of retirement and date of receipt, etc.
 - Sends notification to relevant stakeholders through configured modes.
 - Communicates the authorization orders to State Government (wherever the integration is completed).
 - Generates the authorization orders based on templates.
 - Pushes the authorization and xml files to state government application.
 - Pushes the authorization orders to pensioner's Digi locker (after completion of integration).
 - Pushes the authorization (including documents) to HRMS to be added to eservice book.
 - Escalates case based on configured parameters.
 - Maintains history of changes made to the case.
 - Attaches the generated authorities to the case.
- Level 3 processor
 - Views newly allocated cases that are pending action in Inbox.
 - Views electronic forms, service book and other case documents wherever integration is complete.
 - Views results of automated checklists.
 - Reviews checklist filled by Level 1 and Level 2 processor and their recommendation.
 - Fills or corrects values filled in manual checklists.
 - View/re-run results of eligibility rule along with execution log.
 - View/re-run results of calculation rule along with execution log.
 - View complete information of cases relating

to the same pensioner. Ability to view remarks and calculation sheet of original case (in case of first case) or original and revision cases (in case of subsequent revisions) in one screen.

- Enters his recommendation based on verification of the case.
- Chooses to 'Authorize the case' ○ Generate authorities and data file ○ Digitally signs the authorities and data file. ○ Sends the case forward to Dispatcher (Manual dispatch). ○ Sends the case for digital dispatch.

-

View, download and print authorities.

- Chooses to 'Propose to return' and sends the case forward to Group officer.
- Views sent cases which are still under process in 'Sent items'.
- Views processed cases for which process has been completed in 'Processed cases'.

6.5 Group officer

The cases verified by Level 3 and are submitted to Group officer with a decision of 'Propose to return' are available in the inbox for further verification and processing. All cases which are proposed to return would be selected from a list of values (reasons) and a predetermined subset of this will be sent to Group officer for approval. The Group Officer verifies the case and work done by Level 1, 2 and 3. The features described in 6.2.4 (i.e., option to return a case or authorize) are also available to Group Officer. After scrutiny, there can be two scenarios, i.e., the Group officer can choose to 'Send to authorize the case' or 'Approve to return the case'. In the case where the Group Officer decides to 'Send to authorize the case' (with remarks), the case is allocated back to Level 3 processor. For the return cases that don't go to Group Officer automatically, the latter would be having a dashboard view of such cases Deptt-wise/ Section-wise and can review them by drilling down. A functionality for G.O's review needs to be designed in the system.

6.5.1 Returning the case

If the decision of Group officer is to return a case, then return memo would be generated or approved and digitally signed using USB token. The template of return memo is given in section 9.4.1.2. The digitally signed return memo would be dispatched to state government with a copy to pensioner for intimation. Further, notifications are sent to relevant stakeholders through alerts and/or SMS and/or email.

After this, the Group officer enters his remarks and sends the case to Dispatcher (based on pre-defined logic) for approval. Once a case is forwarded to Dispatcher, the case would be moved from 'Inbox' to 'Sent items' in the Group Officer's user profile. Once a case is allocated to Dispatcher, notifications are to be sent to relevant stakeholders through alerts and/or SMS and/or email. The date of forwarding of the case to Dispatcher is an important parameter for calculating key performance indicators as mentioned in <<insert reference>>.

Features Required:

1. Generate Return memo with facility to add reason for return
2. Digital signature using USB token (DSC).
3. Facility to View, Download, Print return memo.
4. Button to move case to dispatch.
5. Review of return cases by GO

6.5.2 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application

- Business rule of administrator: -
 - Configures the relevant stakeholders and modes through which notification needs to be sent when the case is authorized by Level 3 processor.
 - Configures the relevant stakeholders and modes through which notification needs to be sent when the case moves from Level 3 to Group officer.
 - Configures the relevant stakeholders and modes through which notification needs to be sent when the case moves from Level 3 to Dispatcher.
 - Configures configuration parameters relating to calculation of priority and escalation.
- New Pension Application
 - Determines the Group officer based on reporting hierarchy and allocates case (when the decision of 'Propose to return' is chosen by Level 3 processor).
 - Auto-calculate priority based on data points of case such as date of retirement and date of receipt, etc.
 - Sends notification to relevant stakeholders through configured modes.
 - Generates the return memo based on template.
 - Communicates the return memo to State Government (wherever the integration is completed).
 - Escalates case based on configured parameters.
 - Maintains history of changes made to the case.
 - Attaches the generated return memo to the case. Group officer
 - Views newly allocated cases that are pending action in Inbox.
 - Views electronic forms, service book and other case documents wherever integration is complete.
 - Views results of automated checklists.
 - Reviews checklist filled by Level 1, 2 and 3 processors and their recommendation.

-
- Fills or corrects values filled in manual checklists. ○ View/re-run results of eligibility rule along with execution log. ○ View/re-run results of calculation rule along with execution log.

View complete information of cases relating to the same pensioner. Ability to view remarks and calculation sheet of original case (in case of first case) or original and revision cases (in case of subsequent revisions) in one screen. ○ Enters his recommendation based on verification of the case. ○ Chooses to 'Return the case' sends the case forward to Dispatcher or 'Send back to authorize the case' to Level 3 processor.

- Digitally signs the return memo. ○ View, download and print return memo.
- Views sent cases which are still under process in 'Sent items'. ○ Views processed cases for which process has been completed in 'Processed cases'.

6.6 Delivery of authorization/return memo (Dispatcher)

The dispatch is the final step of the pension process, where the result of processing is communicated to stakeholders. When digital interface is completed between New Pension Application and state government, move to dispatch feature shall automatically generate and push data file in required format along with signed authorities into IFMS system. As pensioners are not part of any interface, manual dispatch to pensioners would continue in this scenario also. Pensioner copy shall be available in the pensioner portal after user registration, for view and download.

6.6.1 Authorization

As discussed in section 6.4.1, when the case is authorized, the PPO/CPO/GPO would be generated, dispatched digitally through New Pension Application-IFMS interface to be made accessible to various stakeholders as follows:

5. e-payment orders and e-descriptive roll (scanned copy) would be made available to single payment authority/treasury for payments.
6. Service book would be dispatched to department manually or through interface (in case of e-SR).
7. e-payment orders would also be accessible to department. Department can pass the information on Non Drawal Certificate (NDC) to treasury for payments in IFMS.
8. Pensioner can also access the e-payment order and the order would be made available in pensioner portal for view and download.

A digital interface between New Pension Application and IFMS/Treasury application of State would be developed in phase 1. Till the time digital interface is completely enabled,

New Pension Application shall have provision to dispatch the authorized PPO/CPO/GPO manually.

When level 3 decides to move the case to dispatcher, the entire case would be sent to dispatcher. The pay orders would be printed and the same would be dispatched along with service book. The dispatch details would be recorded in the case. After dispatch, the status of the case would become processed and this would be updated. Case moves to 'Processed cases' in the user profiles of all relevant stakeholders.

After dispatch, the status of the case would be set to 'Authorized'.

A digital pension case would be a document in New Pension Application and contains all particulars of a case like pension application, calculation sheet/BR execution log, epayment orders, e-DR etc. Future modifications/revisions would also be captured in the digital case file. Similarly, any queries like grievances, RTI/Legal cases etc. would also be captured in the digital file. The digital pension file would be the single source of truth related to a pension case.

6.6.2 Return memo

When group officer decides to move the case to dispatcher, the entire case would be sent to dispatcher. The return memo would be printed and the same would be dispatched along with service book. The dispatch details would be recorded in the case. After dispatch, the status of the case would become processed and this would be updated (case moves to 'Processed cases' in the user profiles of all relevant stakeholders. Till the time digital interface is completed, return memo is to be dispatched manually to both PSA and pensioner. After dispatch, the status of the case would become returned.

6.6.3 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application

- Business rule of administrator: -
 - Configures the relevant stakeholders and modes through which notification needs to be sent when the case is dispatched by dispatcher.
 - Configures configuration parameters relating to calculation of priority and escalation.
- New Pension Application
 - Determines the dispatcher based on pre-defined logic and allocates case.
 - Auto-calculate priority based on data points of case such as date of retirement and date of receipt, etc.
 - Sends notification to relevant stakeholders through configured modes.
 - Escalates case based on configured parameters.
 - Maintains history of changes made to the case.
- Dispatcher

- Views newly allocated cases that are pending action in Inbox.
- View, download and print authorities/return memo.
- Capture dispatch details (including speed post reference number and franking reference numbers) in the case
- Views tracking details related to sent cases.
- Views tracking details related to processed cases.

6.7 Monitoring first payment

Once an authority is delivered, the event of first payment of pension is to be recorded in the IFMS system against each authority. This information is also to be captured in New Pension Application for two purposes, viz., accounting purposes (once pension payment has started) and for determining cases where authorities have become time-barred due to nonpayment and thus need re-validation.

As on date, data is being captured manually. It is desirable in New Pension Application to capture the first payment details,

Indicative business data for capturing first payment in New Pension Application

1. Authority number
2. Voucher number
3. Name
4. Pension amount
5. Pension payment date and reference number
6. Gratuity amount
7. Gratuity payment date and reference number
8. Commutation amount
9. Commutation payment date and reference number
10. Treasury name

6.8 Correction of Authority

The request for correction of authority would be received digitally or manually via letter or in person till completion of digital interface. The nature of request would be available as list of values (Major and Minor Correction). All requests from service pensioner/ Government employee/Family pensioner, the request would come through state department only.

If received through post, the request would be diarized at inward, case history would be retrieved, request would be attached to case history and transferred to the same level 1 where the original case was authorized (state specific and configurable in business rule). After scrutinizing the request, the case would be forwarded to level 2 and then to level 3 for approval. If approved, a letter communicating the correction in authority would be communicated to Treasury with intimation to pensioner. In case of non-approval, the fact of non-approval and the reason for the same would be communicated to department with intimation to pensioner. This entire correspondence would be included in the case history.

There could be two different nature of corrections and broadly classified as minor and major correction. This is dealt on a case-to-case basis. In case of minor correction, the fact of rectification would be communicated through letter. For major corrections, the authority along with service book would be called back, cancelled, and reissued. Any correction in the authorized emoluments would be considered as revision of case and hence revision PPO is to be issued. The feature requirements, actors and activities are very similar to those explained in sections 6.1 to 6.7.

6.9 Cancelling of Authority

The Cancellation an authority occurs in any of the following situation:

1. Request to change Pension drawing state
2. Death of a Government servant and non-availability of Family pension beneficiary
3. Legal decision to stop the pension

A request to cancel an authority could be received from Treasury or department. In New Pension Application, there shall be provision to receive this request both manually (as letter through post) and digitally.

If received manually, it shall be diarized, case history retrieved and allocated to Level 1 as per allocation logic of different state. This request is processed through Level 1, Level 2 and Level 3. Upon approval from Level 3, authority is to be cancelled and the fact of cancellation is to be intimated to department. In certain scenarios, where request type necessitates (Scenario 1), a new PPO needs to be generated and dispatched.

In both the cases, letter and revised authority is to be dispatched manually if received through post and digitally (wherever integration is complete). The feature requirements, actors and activities are very similar to those explained in sections 6.1 to 6.6.

6.10 Verification Report

This is a special type of request from the department, where the department requests AG(A&E) Bihar office to issue only a verification report. Verification report contains all details that is found in a pay order except that it is not an authority to pay. Verification report would be sent to department and a copy to the retiring government servant or pensioner. The covering letter from department clearly requests AG to issue only a verification report and the issued authority clearly mentions "Only Verification report issued".

Verification report is to be dispatched manually if received through post and digitally (wherever integration is complete). The feature requirements, actors and activities are very similar to those explained in sections 6.1 to 6.6.

6.11 Special Seal Authority cases

When a pensioner wants to get his PPO transferred to another state (from the original state in which he retired), then a special authority is issued called Special Seal Authority (SSA). The request for issuing SSA comes from treasury along with the original PPO authorized. In New Pension Application, there shall be provision to receive this request both manually (as letter through post) and digitally.

If received manually, it shall be diarized, case history retrieved and allocated to Level 1 as per allocation logic of different state. This request is processed through Level 1, Level 2 and Level 3. Upon approval from Level 3, authority is to be cancelled and a new special seal authority is to be generated. AG(A&E) Bihar office of originating state will cancel the authority, and issue special seal authority to the AG(A&E) Bihar office where the pensioner wants to get transferred.

The output generated shall be dispatched - digitally to other AG office through email to other AG office/state director of pension. An intimation would be sent to the pensioner for information. The case history is updated, and status marked as processed. In the case where special seal authority is dispatched digitally to AG (A&E) office covered under New Pension Application, a new case would be created in the destination office. The feature requirements, actors and activities are very similar to those explained in sections 6.1 to 6.6.

6.12 Re-validation of authority

The authority issued by AG(A&E) Bihar office has time validity. The validity period of an authority is state specific. If entitlements were not drawn beyond the validity period, then department/drawing officer/ Treasury can request for revalidation of authority.

Revalidation might include the following:

1. Authorization of sanction to draw pension arrears, or
2. Re-authorization of authority (Revised authority), or
3. Both.

New Pension Application shall have the provision to receive the request for revalidation of authority both manually (through post) and as digital service request. If received manually, it shall be diarized, case history retrieved, allocated to Level 1 following the allocation logic. Once the request is processed, the output could be re-validated authority or sanction to draw pension arrear or both. These shall be sent to dispatch section for dispatch to department with copy to pensioner. The case history shall be updated accordingly and marked as processed.

This request is processed through Level 1, Level 2 and Level 3. After processing, the output generated as per the request shall be dispatched (digitally to department, wherever integration is complete and manually to pensioner), case history updated, and status marked

as processed. The feature requirements, actors and activities are very similar to those explained in sections 6.1 to 6.6.

7 RTI, Legal cases and Adalats

As part of the pension case binder, it is important to associate RTI cases, legal cases and any Adalat requests for easy reference. These are explained in detail below.

7.1 Right to information Act (RTI) requests

New Pension Application would assist in managing process of receipt and response to applications received under the Right to Information Act, 2005. RTI applications would be received in Administration group, as Dy.AG (Administration) is the Chief Public Information Officer (CPIO) in an office. Pension related RTI application would be segregated at CPIO's secretariat, scanned and sent to CPIO in New Pension Application for onward transmission to relevant section.

7.1.1 Create RTI request

The pension related RTI request received at CPIO's secretariat would be scanned (reference document) and uploaded in the RTI module of New Pension Application. After capturing certain details (see indicative list) related to RTI application at CPIO's secretariat, RTI request id would be created and the request would be sent to CPIO for further transmission to relevant sections.

Indicative business data for creating RTI request id in New Pension Application

1. Letter reference number
2. Date of receipt of RTI application in office
3. Date of receipt of RTI application in pension group
4. RTI applicant details
5. Subject (details of information requested)
6. PPO number (if available in RTI application)
7. Upload document

7.1.2 Transfer RTI request for processing

After creating request id, CPIO transmits the request to Dy. AG(Pension) and an intimation goes to RTI cell, and pension coordination branch. New Pension Application should have the facility to search a PPO or file number/case id and link it to the RTI request id. Once a request id is linked with the PPO, the RTI application should be added to the case history of the PPO. The coordination branch shall transfer the case to the section which processed the case initially. If section could not be found due to some reasons or if the request is a general information related to pension, then the request shall be dealt in the coordination branch itself. The branch officer shall prepare reply to the request.

7.1.3 Prepare and review response

The reply to the RTI application will be prepared in letter format. Any document that is to be attached as part of the reply, will be scanned and attached or downloaded from the case history and attached to the reply. The response will be prepared by the branch officer and forwarded to Dy.AG (pension) for further transmission to CPIO. Till the time the response is approved by competent authority, the letter will be in draft stage. New Pension Application shall have the letter head template in which the reply has to be prepared (section 9.4.2).

Dy. AG(Pension) prepares the modify the draft (if need be) and transmits the response to CPIO.

7.1.4 Approve and communicate response

The final response will be forwarded to CPIO by pension Group officer for approval. CPIO is the competent authority to approve the reply to RTI applications. After approval, the response cannot be modified. The approved reply to the RTI request letter would be dispatched to the applicant and the status of the RTI request would be closed. The final reply sent would be updated in the case history.

In case of appeal, the response has to be approved by Head of the Department (AG/Pr. AG), as HOD is the appellate authority.

7.1.5 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application

- CPIO secretariat/RTI cell:
 - Captures data of the RTI application
 - Scans and uploads the application as reference document
 - Forwards the application to CPIO
 - CPIO
 - Forwards the RTI request to Dy.AG(Pension)
 - Modifies the reply received from Dy.AG(Pension) (if need be)
 - Approves the draft reply
- Coordination Branch
- Links a request id with the PPO
 - Transmits request to respective section
 - Prepares reply for certain request in the templates
 - Forwards response to Group officer (pension) for review
 - Branch Officer of Pension Processing section
 - Prepares reply to RTI application in the template
 - Forwards response to Group officer (pension) for review
- Group officer (pension)
- Modifies the reply received from section (if needed)

- Forwards the final reply to CPIO
- RTI cell o Dispatches the reply to RTI request manually
- Close the RTI request after dispatch

New Pension Application

- Transfers the application as per the assignment done by coordination branch
- Maintains versions of response being processed
- Sends notification to relevant stakeholders through configured modes o Appends the approved reply to case history.
- Provides dashboard to monitor the status and assign priority

7.2 Legal cases

The litigation in which AG(A&E) Bihar office should respond is included in the ambit of legal cases. New Pension Application should have facility to capture the details of legal cases, status of each case, link them with PPO and append them to the case history. Management of legal notices, preparation of responses and filing responses are not within the scope of New Pension Application.

7.2.1 Create, update and view legal case

When an AG(A&E) Bihar office receives legal notice, asking to respond, the details are to be captured in the New Pension Application. The legal section in AG(A&E) Bihar office which deals with such cases is responsible for capturing the details. The status of legal cases should be updated regularly so that the current status can be verified from the New Pension Application.

Since court cases are critical and confidential, very few users should have the permission to view legal case details. It is essential to give this access only to Level 3 officials and above.

Indicative business data for adding a legal case in New Pension Application

- Reference number (legal notice number)
- Case id (internal reference)
- Type of case (Court, Lok Adalat, tribunal etc.)
- Description
- Current status
- Date of next hearing
- Remarks
- Attachment

7.2.2 Link legal case to a pension case

New Pension Application should have the facility to search a PPO and link it to the legal case id created (refer section 7.2.1). Once a case id is linked with the PPO, the legal case details should be added to the case history of the PPO. The user who has the permission to create a legal case id should also have the permission to link a legal case to PPO.

7.2.3 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application

- Employee of legal section
 - o Captures details of legal case
 - o Generates legal case id for internal reference
 - o Updates case status after every hearing
 - o Searches PPO and links it to the case id
- o Adds the case details and attachments to case history.
 - Level 3 processor/Group officer/HOD
 - View legal cases associated with any pension case.

7.3 Adalat

Pension Adalat are conducted in states at regular intervals for prompt and quick resolution of pensioner's grievances. The following features shall be available in this submodule:

- Schedule an Adalat event: -
 - o Each Adalat should have a unique id to monitor the outcome of each Adalat.
 - o Office administrator should have the permission to schedule an Adalat after an order of competent authority
- Receive Grievances: -
 - o After scheduling an Adalat (District wise / Department wise), SMS intimation should be sent to all eligible pensioners for lodging grievances.
 - o The pensioner portal in New Pension Application and the mobile application shall have a link enabled to lodge grievances to be redressed in the Adalat.
- Adalat Pre-meeting: -
 - o An advance meeting may be scheduled with PSAs who have more number of pending cases (provisional pension cases).
 - o New Pension Application shall facilitate generating the report on returned cases, provisional pension cases, pending cases etc.
- Grievance management:
 - o Grievances of pensioner should also be captured during Adalat, if not lodged in advance.
 - o If resolving the grievance is the responsibility of AG, then status of resolution of grievance should be monitored.
 - o If the action is pending at State

Government, the required details may be forwarded to the PSA for further action and monitored for resolution. ○ A dashboard service may be provided to monitor the status of grievances and outcome of the Adalat. (section 7.2 and 14)

Indicative business data for scheduling an Adalat

1. Adalat Reference
2. Adalat Date
3. Adalat Place

Indicative business data for grievance management

1. Grievance number
2. Name of the pensioner
3. PPO is available? If yes, PPO number else General grievance
4. Summary of the Grievance
5. Who should resolve it?
6. Remarks of AG office
7. Settled (Yes/No)

7.3.1 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application

Office administrator

- Schedule an Adalat
- Close the Adalat
- Level 2 / Level 3 processor capture details of grievances Search and view pensioner's case binder

8 Business rule management

The rules and calculations that determine pension eligibility and benefit are complex. These rules change as laws of the state governments change. Hence it is desirable to have configurable business rules, with ability to configure the rules by business users, without having the need for vendors to change the rules. The business rule engine in New Pension Application should be simple for a non-technical employee to manage business rules without having to write code.

8.1 Business rules

A variety of rules for various purposes which are state specific are to be maintained in the New Pension Application. Pension rules for State Bihar are given in Section 17.2.

8.1.1 Rule for allocation of case

As discussed in section 6.1, pension cases are to be allocated to various sections based on a logic which is specific. New Pension Application should have facility to manage these specific allocation rules.

8.1.2 Entitlement Accounting Rule

The payment details of first payment and subsequent payments are to be captured as part of entitlement accounting. Currently, only first payments are being captured. After

implementation of the New Pension Application, subsequent payments shall also be captured wherever possible. After digital interface with the State Government this information shall be received through API or through MFT. Till the time interface is established, the first payment details shall be captured manually through data entry. New Pension Application would need to be configured accordingly.

Illustration •

- PPO/CPO/GPO number
- Voucher Number
- Payment Date
- Payment Amount
- Treasury
- Beneficiary name

8.1.3 Automated checks

State is in different stages of implementation of e-Service Records (e-SR). After establishing a digital interface with State's HRMS, New Pension Application will receive digital data and e-SR through the interface. In such scenarios, New Pension Application should perform certain automated checks between data fields in application and data fields in e-SR. These checks are state specific and shall be configurable. States shall have facility to add any new automated checklist and include the same in BRE for checking for processing cases in the future. In case of new addition of manual checklist item, the same shall be configurable and applicable to the future cases. An illustrative list of checks that can be automated is explained in section 6.2.2.

8.1.4 Data validation rule

These rules assist in validation of data in various stages viz. receiving digital data through integration, data entry etc.

Illustration

- If Aadhar number and Pan Number is mandatory then Aadhar number should be 12 digits, Pan number should consist of 10 digits (first 5 digits alphabet, next 4 digits number and last digit alphabet)

8.1.5 Prioritization of cases

New Pension Application shall business rule to prioritize a case and bring it forward from the FIFO order. This ensures that cases which are received late and due for retirement early are prioritized, deviating from the FIFO order.

Illustration

- Case A was received on 30-06-2021 and due for retirement on 31-08-2021.

- Case B was received on 12-07-2021 and due for retirement on 31-07-2021.

In FIFO order, case A would be processed first. The BRE logic for processing a case should bring case B forward in the list. This ensures the case is processed before the date of retirement.

8.2 Rule management

State will have a set of employees who will manage rules for that state and their user role is 'Rule Managers'. There shall be a facility to maintain a catalogue of rules in BRE and to manage it. Access to catalogue will be based on user roles and permissions. Application administrator shall have permissions to rule catalogue.

Rule managers in state should be able to create a new rule or modify an existing rule. The rule engine should provide a tool for rule managers to test rules before publishing it to a live environment. It is pertinent to mention here that modified versions of business rules should be applicable only to subsequent cases.

8.2.1 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application

Rule Managers

- Creates a new rule or modify an existing rule
- Test the modified rule and publishes it to live environment

9 Communication

This module facilitates both internal communication (within IA&AD) and external communication (outside IAAD, For example, State Government, pensioner etc.). This module is traditionally referred to as 'DAK management system'. The communication is received either through e-mail, fax, regular mail (post), in person. They are then transferred to the relevant dealing hands through a workflow process. After processing the communication received, it is either filed for information or acted upon. The action taken is dispatched through e-mail, fax, regular mail (post). Apart from the above-mentioned communications modes, New Pension Application will also facilitate direct digital communication from/to HRMS application. This will be handled through integration as detailed in 11.1.

9.1 Inward communication (DAK/Receipt)

This sub-module provides a platform to receive communication from outside New Pension Application (from outside and within IAAD) in the following formats:

1. Regular mail (paper-based communication).
2. In-person submission of communication.
3. Fax.

4. E-mail.

9.1.1 Receipt through email

Any letter/communication received through email would need to be diarised and forwarded to sections for action. New Pension Application need to have provision for auto diarising emails forwarded to dedicated email id of internal mail administrator. A DAK entry has to be auto generated from the mail received by internal mail administrator. Once an entry is created, details are to be filed by inward section and forwarded to section after generating reference number.

9.1.2 Receipt through post/fax/in-person

Once a communication is received through post/fax/in-person, the details of the communication are to be captured. An indicative data points that are to be captured is given below:

Indicative business data to be captured while diarizing receipts

1. Reference number (auto generated by New Pension Application)
2. Communication/Letter number
3. Communication/Letter Date
4. Received from category (internal (IA&AD)/external)
5. Type of communication (Categories mentioned below)
6. Sub type of communication (categories mentioned below)
7. Language of the letter

Channel of receipt

1. Received from
2. Received on
3. Remarks
4. Received through (In-person, regular mail, fax, e-mail)
5. Attachments

Pension proposal details

1. Application number
2. HRMS id/Employee id
3. Employee/pensioner name

Indicative Business data relating to Receipts maintained at branch / section / dealing hand

1. Priority: High, Medium, Low
2. Due date for response
3. Status (Duplicate receipt, under process, filed for information, Response sent)
4. Link to dispatch, if the status is 'Response sent'
5. Link to original receipt, if received as duplicate

The following types and sub types of communication would be received and to be captured during data entry in New Pension Application.

Category	Sub-Category	Remarks	Reference to Section in FRS
Letters	Communication from CAG office	Diarise and send to HOD	
	Named letter to HOD		
	Office letter to HOD		
	Named letter to Group officer	Diarise and send to GO	

	Office letter to GO		
	Other	Ability to add text /remarks	
New case	Pension proposal along with forwarding letter and service book	Data to be captured from application after generating case request id	Section 5.3
	Service Book		Section 5.2
	Additional documents		
	Special Seal Authority		
	Update pension case		
	Verification Report		
	Withdraw Pension case		
Existing case	PPO Correction request		
	Cancel authority		
	Revalidation		
Leave Salary Contribution/Pension Contribution	Intimation of Deputation		
	Request for claim satisfaction		
	Submission of Valuables		
	Intimation of repatriation		
	Request for DCB		
	Request for initial rate		
Grievance	RTI letter from CPIO		
	Legal case letter from DAG(Admin)		
	Grievance		
	Enquiry		

Category	Sub-Category	Remarks	Reference to Section in FRS
KMS	New GO		
	New Circular		
Others	Others	Ability to add text /remarks	

The following workflow would need to be provided in New Pension Application and the workflow shall be configurable based on the category and subcategory of communication:

1. Forward: Forwarded to another with/without remarks
2. Transfer: Transfer to another section / employee if it does not belong to them. If transferred, no action is pending for the employee.
3. File for information:
4. Duplicate: If marked as duplicate, then the original communication reference number is to be mentioned.
5. Prepare response.
6. Create a new case request id: A reference number will be generated and forwarded for data entry of application details.

9.1.3 Category: General Communications/Letters

A communication received inward would be diarised by capturing details in the communication. In case of letter/general communications addressed to Head of the Department by name or designation or letter from CAG office, it would be forwarded to HOD. HOD will further forward it with his/her remarks. If the communication is addressed to the Group Officer by name or designation, it would be forwarded to GO for further action. GO will forward it to the corresponding branch with his/her remarks.

9.1.4 Category: New Case

A case would be considered new, if authorities are not generated against a case. There will be different types of receipts under a new case. The workflow and process for each type would be different and explained below:

9.1.4.1 Pension proposal

As discussed in section 5, a complete set of pension proposals includes a set of documents along with a service book. After meta data capture from the forwarding letter, the workflow here is to create a case request id. Case request id would be created which will

be the reference number. This would be forwarded to pension inward for data entry from the pension proposal. After data entry, a case id/reference number would be created, and the pension proposal would be sent to the corresponding section as determined by allocation logic.

9.1.4.2 Service book

As discussed in section 5.2 Partial digital request, SR alone would be received physically, and pension proposals would be received as data. In such a scenario, the SR receipt shall be diarised by general inward and transferred to pension inward for further processing. Pension inward would search for the case request id and attach the SR against it. After attaching case request id with service book, case id/file number would be generated, and SR would be forwarded to level 1 as determined by allocation logic. If case request id is not found, it would be forwarded to the coordination branch as discussed in section 5.2.2.

9.1.4.3 Additional documents/update request/withdraw a case

These requests would be received as a letter from the department against a proposal already sent to AG(A&E) Bihar office. After receiving communication, details would be captured. New Pension Application should fetch the case details (i.e., case id or file number) based on the details captured. After generating a reference number, it would be forwarded to the section as per the file number. The processing of this request in section is detailed in section 6.2 to 6.6.

9.1.4.4 Special Seal Authority

Special seal authority would be issued against an existing authority. It is considered a new case, because the workflow and process is different. The details would be captured and forwarded to the coordination branch after generating a reference number. Details of processing special seal authority is discussed in section 6.11

9.1.5 Category: Existing case

If a communication contains PPO number for reference and if PPO number is found in New Pension Application database, then the communication category would be considered as an existing case. In such a scenario the communication received would be diarised and forwarded to the respective section (which processed the case initially) after generating a reference number.

9.1.6 Category: Grievance

All communications which require a response to be given to be sender would be considered as grievance category. It can be any of the following type: RTI request, legal case, grievance, enquiry etc.

9.1.6.1 RTI request and legal cases

These two requests i.e., RTI and legal case would come from Dy.AG (Administration) who is the CPIO and nodal officer to deal with RTI and legal cases. Pension group facilitates functioning of Administration group by providing response or information against a request. A letter would be received from Dy.AG (Admin.) requesting pension group to provide required information. The request would be diarised in the secretariat of Dy.AG (Pension) and forwarded to the group officer after generating the reference number.

The GO in turn would forward the request to corresponding section after his/her remarks. Section 7.1 and 7.2 deals with processing an RTI request and legal case in section.

9.1.6.2 Grievances and enquiry

A grievance/enquiry received through letter/fax would be diarised and reference number generated after capturing all details. Based on the availability of case details, the generated reference would be forwarded to corresponding section or to coordination branch. Processing a grievance in section received through post/email/fax.

9.1.7 Category: KMS

Documents which are received (through post or email) from state government like Government Orders, Circulars etc. are to be included in the Knowledge management system. These categories of documents are to be forwarded to coordination branch, as they are the owner of the document. Inward section would receive the GO/Circular and generate reference number after capturing details of the letter. After generating reference, it would be forwarded to coordination branch. KMS module is discussed in section

9.1.8 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application

Inward Section

- Captures details from the letter/communication
- Scan and attaches the communication/letter as attachment
- Generates reference number
- Acts on each DAK as per the workflow configuration for each type

Pension inward

- Captures application data from pension proposal received manually
- Generates case id/reference number
- Determine level 1 processor as per allocation logic and send the case to section

New Pension Application

- Generates reference number for each DAK
- Generates DAK entry from internal mail administrator's inbox
- Sends notification to relevant stakeholders through configured modes.

9.2 Outward communication (Dispatch)

This sub-module would provide a platform to send communication outside the New Pension Application (internally within IA&AD or to entities that are outside IAAD like state government, pensioners etc.). The dispatch may be sent in one of the two forms namely - paper-based communication or e-mail. Each dispatch should be against a corresponding inward receipt. The sub-module will also assist in monitoring the progress of action taken on the receipt.

After the completion of processing of the receipt, it may be decided that the receipt may be 'filed for information'. In such a case, no further action would be necessary. In other cases, a response would need to be sent to the sender of the receipt and others, wherever necessary. The preparation of the draft of the dispatch to be sent may be done in a word processor or auto-generated by using a template stored (refer section 9.4.2) in New Pension Application. The template would contain place holders for static text and dynamic fields which when used will generate a draft version of the reply automatically. This draft is then subjected to a workflow, where approval is sought from competent authority. The response may be 'dispatched' through various channels. Hence, the details regarding the same would be captured.

9.2.1 Dispatch by email

In the case, where the response is dispatched via the regular mail, New Pension Application will track until the dealing hand / section completes the dispatch mechanism. The actual process of mailing from the office in this case is outside scope of New Pension Application.

9.2.2 Outward dispatch receiving by dispatch cell

Letters and authorities which are to be sent physically as hard copy need to be dispatched through post.

This section explains the process and workflow of various types of communications.

9.2.2.1 Authorities

The process of generating an authorization of authorities and sending it to the dispatcher is explained in section 6.4.1. Till the time digital dispatch is completely implemented, authorities need to be dispatched physically in triplicate to the Treasury, department, and pensioner. Even if digital dispatch is implemented, pensioner copy needs to be dispatched physically as pensioners are not part of any interface.

Dispatchers will receive the case in their pending tasks. Authorities need to be printed in triplicate and dispatch numbers would be generated. Dispatch details would be updated in the case history and the status of the case will be made as processed.

Indicative business data to be captured while dispatching authorities

- Sent through (Ordinary post, Speed post, email, e-Post)
- Sent by
- Sent to (entity type) – Treasury/Bank, State Government, Pensioner/Applicant
- Sent to (specific information) – Name of treasury/bank/DDO Code/Pensioner/Applicant
- Sent to (address) – (Auto filled)
- Dispatch number
- Dispatch date
- Reference number (Speed post reference number, e-Post reference number)

9.2.2.2 Letters

In the same way as authorities, letters to various entities like state government, reply to pensioners' grievances etc. are to be dispatched physically. Once a reply to the received letters is approved by competent authority, it needs to be dispatched to senders. Dealing

hands i.e., level 1 processors in the section sends the approved reply to dispatch. Level 1 processor will fill in all details like Receiver, Receiver address etc. and forward the letter to the dispatcher.

The dispatch section generates a dispatch number and updates the details against the inward entry. A DAK gets closed only when dispatch details are updated against an inward entry.

Indicative business data to be captured while dispatching letters

- Receiver name
- Receiver designation
- Receiver address
- Receiver mobile number, if available
- To be carbon copied? If yes o CC name o CC address
- Dispatch Number
- Dispatch date

9.2.3 RTI case and Legal case

Reply to information requests under RTI act and legal cases are special type of communication, as they are intra office communication to Dy.AG (Admin.). After approval by competent authority, the approved letter may be sent via email or through physical letter. In case of letter, dispatch number and date may be captured against the inward entry and letter sent to Dy.AG (Admin.). In case of email, the mode of communication may be captures as email while closing an inward entry.

9.2.4 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application

Level processor (in case of letter)

- ❖ Captures receiver details except dispatch number and date
- ❖ Forwards to dispatcher

Dispatch Section

- ❖ Generates dispatch number
- ❖ Captures dispatch number and date against an inward entry
- ❖ Updates case history

New Pension Application

- ❖ Closes a DAK/inward entry once dispatch details are updated ❖ Sets status of the case as processed after dispatch details are updated
- ❖ Sends notification to relevant stakeholders through configured modes.

9.3 Managing DAK register

This module helps in tracking the status of DAK like pending or not, if pending with whom, closed or not, if closed what are the dispatch details etc.

9.3.1 Maintaining inward Dak register

Dak inward register will have a list of dak that are diarized and forwarded to various officials in the office. Various options like sort by date, sort by pending days, filter by section etc. shall be given in New Pension Application for easy monitoring.

9.3.2 Maintaining outward Dak register

Similar to inward register, an outward register provision shall also be enabled in New Pension Application. This would help in monitoring the dispatch performance like no. of days taken to process an inward request, delay in dispatch etc. Search by inward reference number, search by name and other search fields need to be provided in the New Pension Application for easy access to details.

9.3.3 Search, view & print Dak record

As briefed in the previous section, New Pension Application shall have various search options to easily access details. The search engine shall be scalable, supports full-text query, fuzzy searching, faceted search results, multi-lingual searches, etc. Facility to view the search results, download as pdf, download as excel and print shall also be provided. These will facilitate analysis of performance of inward and dispatch sections outside New Pension Applications.

9.3.4 Dashboards and reports

Various dashboards and reports to monitor and assess performance of individuals and sections may be provided in the New Pension Application. This will help in objectively assessing the performance. The details of dashboard requirements are discussed in section 3.8.4.

9.4 Communication Templates

Various templates are used in the course of business in AG(A&E) Bihar office. Templates which are used in the course of processing pension are detailed below.

9.4.1 Template types

9.4.1.1 Authorities template

Authorities which are sent to department, treasury and pensioner are sent in a fixed template. Some of the details in the templates are to be auto populated from New Pension Application.

9.4.1.2 Return memo template

When a case is found to have issues to be rectified, it would need to be intimated to department by issuing a return memo. Return memo (to be prepared in bilingual) would have list of issues to be rectified. The Application UI front end would be in English and Hindi. Data/Form entry to be supported in Unicode compliant languages. A copy of return would also be sent to the retiring government servant or pensioner.

9.4.2 Create and manage word templates

Office would need to be provided with different word templates with customized letter head for each office. This would be used by office to prepare letters. New Pension Application would need to provide provision to update the letter, customize the templates whenever necessary.

10 Integration with other systems

The New Pension Application requires a variety of input information that helps the case processors to make decisions. Similarly, the output of the processing of a pension case needs to be communicated downstream to other applications. Hence, integration with other systems are essential for both inflow and outflow of information. Further, integration is also necessary to utilizing services such as sending email/SMS and digital signing. The details of systems with which integration is necessary and an indicative list of points of integration are discussed below.

10.1 Integration with HRMS/IFMS

This office require both API based and MFT based integration. In some cases, the integration will start with MFT (JSON) and later transition into an API based migration. This is required for the following reasons (indicative list only).

Inward communication

- Pulling in master data information such as designation, pay scale, PSA wherever necessary
- Receiving pensioner information
- Receiving case requests for pensioners along with form data
- Receive e-service book
- Receive payment of pension entitlement information

Once the information is received, it must pass through an ETL process and error handling at both MFT and ETL must be handled transaction-wise. It is also important to establish protocol to handle erroneous transactions.

Outward communication

- Push authorization entry to e-service book after successful authorization of case.
- Push return memo in case where the case is returned for want of further information / incorrect information.

Push cancellation of pension authority after cancellation of authority

10.2 SMS integration

New Pension Application must be integrated with service provider (with redundancy of channel and provider) for incoming and outgoing SMS as per business requirements explained in the remaining chapters.

10.3 Email integration

New Pension Application must be integrated with service providers for incoming and outgoing email as per business requirements explained in the remaining chapters.

10.4 Integration with UIDAI

Aadhaar number has been identified as “Identity Information” under the Aadhaar Act 2016 and can uniquely identify residents in India. New Pension Application shall provide for API based integration with UIDAI to authenticate a person based on Aadhar. Aadhar based mobile OTP verification would be utilized in various modules of New Pension Application to establish identity of a person.

10.5 Integration with Digi locker

Digi locker is an online service provided by the Government of India for storing and accessing authentic documents and certificates such as driving license, etc. The orders (ePPO, e-GPO and e-CPO) issued by AG (A&E) office, after authorization of pension cases also belong to this category of authentic documents. In the New Pension Application project, we would like to register IAAD as a registered Digi Locker issuer so that the orders can be bulk signed digitally. Further, New Pension Application will consume the API services exposed by Digi locker for pushing the documents during issue of the order. For further reference, please refer to the following link for issue API documentation. <https://partners.digitallocker.gov.in/issue-api.php>

11 Grievance redressal

Grievance redressal is one of the important services in public service delivery. New Pension Application should have an efficient mechanism for grievance redressal. It is essential to make it user friendly, as the stakeholder who will be using it are senior citizens.

New Pension Application should have facility to receive grievance through different modes as given below:

1. Direct registration of grievances in New Pension Application by pensioner or by someone on behalf of pensioner.

2. Receiving grievances through post.
3. Grievance submission in person (through letter or orally).
4. Receiving grievances through email.
5. Submitting a grievance through WhatsApp or phone. Some offices have dedicated phone numbers for receiving grievances and for enquiry.
6. Some grievances are forwarded from C&AG office or received from CPGRAMS.

New Pension Application should be able to create an entry for all grievances received through different modes explained above.

In case the Pensioner communication relates to New Pension Application related problems (not pensioner grievance but technical in nature), it would be dealt through Contact Center solution as explained in Vol 1 of this RFP. The responsibility of resolving grievances lies with the users of grievance redressal cell, either with the support of Pensioner helpdesk or otherwise.

11.1.1 Register a grievance

An indicative list of details required for pension calculator is given below:

1. Name of complainant
2. Is the complainant and the PPO holder the same person? If no, then PPO Holder name and address
3. PPO number available? If yes, PPO number. If no, then application number available?
4. Application number available? If yes, application number. If no, then general grievance
5. Category of Grievance
6. Subcategory of Grievance
7. Description of grievance
8. Mobile number
9. Previous reference number, if any
10. Captcha verification
11. Reference document

11.1.2 Receipt through post

If a grievance is received through post, it should be diarized and registered in the New Pension Application portal at the inward section. The letter received through post should be scanned and attached as a reference document. If a phone number and email id is available in the letter, then an SMS and email may be sent with reference for further tracking.

11.1.3 Submission in person

When a person appears straight at the office and wants to lodge a grievance, employees at the grievance cell should register the grievance in the New Pension Application portal. The grievance may be submitted as a letter or orally. In both the cases, the grievance is to be registered and the letter (if any) should be scanned and attached as reference documents. The person who appeared at the office should be given an acknowledgment Slip containing a reference number. An SMS and email should also be sent to the person who is submitting a grievance.

11.1.4 Receipt through email

AG(A&E) Bihar office also receives grievances through dedicated email as well as through general office email. New Pension Application should have facility to register these grievances also. The employee who is responsible for managing these emails should register the grievance in the New Pension Application portal and send an auto generated acknowledgement with a reference number through email.

An indicative list of details required for registering a grievance:

1. Mode of submission: Post, in person, email, WhatsApp, phone call etc.
2. Name of complainant
3. Is the complainant and the PPO holder the same person? If no, then PPO Holder name and address
4. PPO number available? If yes, PPO number. If no, then general grievance
5. Description of grievance
6. Mobile number
7. Email id
8. Reference document

11.2 Process grievance

After registering the grievance, it should be processed and closed after giving a reply to the pensioner. If PPO number is available in the grievance, New Pension Application should automatically forward the grievance to the section which authorised it. If PPO number is not available, it shall be considered as general grievance and forwarded to coordination branch. The logic of forwarding the grievance is state specific and hence New Pension Application shall have facility to configure the routing. Grievances related to a PPO and the approved response should be appended to the case history.

The hierarchy of processing a grievance and the approver for each type of grievance is state specific. Therefore, New Pension Application should have facility to configure the hierarchy and approvers. Employees should be notified about receipt of grievances and their status in their profile as pending, processed and closed.

11.3 Closing a grievance

A grievance will be closed if reply is approved and dispatched. Once a response to grievance is approved it should be dispatched to the pensioner who submitted the grievance. The mode of dispatch may be decided based on the mode in which it is received. The status of the grievance should be updated in the portal.

11.4 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application

- Employee at inward/grievance cell
 - o Registers grievance in New Pension Application
 - o Generates reference number
 - o Generates acknowledgement
- New Pension Application
 - o Validates the details entered by user
 - o Displays error message if inputs are invalid
 - o Generates reference number
 - o Sends notification to users through configured modes
 - o Send acknowledgement SMS and email with reference number to user
 - o Routes grievance to section as per state logic
 - o Appends the grievance and reply to the case history

12 Internal Test Audit module

The internal test audit is done by internal ITA Section in PAG(A&E) Bihar office. The internal test audit section directly reports to the HOD. They select and conduct audits of individual sections of pension groups. It is an activity that happens every year. This submodule provides a platform to plan and execute internal audit of pension groups, issue and follow-up of internal test audit observations. The internal test audit team consists of a Sr. Accounts Officer (SAO) named Internal Audit officer (IAO), one or two Assistant Accounts Officer (AAO) and one or two dealing hands. This composition may vary from office to office. An inspection team may be headed by IAO or AAO as decided by HOD. Preparation of annual and quarterly inspection plan by ITA section is outside the scope of this application.

12.1 Create an Inspection assignment

Based on the approved plan, IAO may create an audit assignment in the New Pension Application and capture necessary details. Head of the team would run MIS report and section(s) would be selected based on the deficiencies noticed in the report. Cases in the selected section(s) would be selected based on sampling. Sampling cases for scrutiny is out of the scope of New Pension Application. The list of selected cases shall be imported into the New Pension Application.

An indicative list of details required for creating an audit assignment:

1. Year of Audit
2. Dates of Inspection
3. Run MIS report
4. Section(s) selected
5. Inspection team composition
6. Audit assignment id (Auto Generated)
7. Cases selected for review

12.2 Create an observation

After selection of a case for audit, the case details would be reviewed by a dealing hand or AAO, as the case may be. An observation is created in the New Pension Application against the inspection id. Necessary details may be captured in New Pension Application and reference documents if any may be scanned and attached against the observation.

12.3 Review observation

An observation raised by dealing hand or AAO would be put up to AAO or IAO, as the case may be for review. During the review of observation, it may be dropped or further modified. It would be finally sent for approval before issuing it to the section.

12.4 Approve observation

An observation can be issued only after approval by the head of the inspection team (IAO or AAO as the case may be). At this stage an observation may be dropped or modified or approved for issue.

12.5 Issue observation and Reply to observation

The observation, if approved by the head of the team, would be issued to the concerned branch officer. The branch officer reviews the observation and prepares a reply to the observation immediately. If a reply cannot be prepared by the end of the inspection assignment, then the observation would become part of the Inspection report. Branch officer may prepare a reply by his own or forward to the section officer to prepare a reply, who in turn may forward further down to the dealing hand. New Pension Application shall facility to configure this workflow. Reply to observation would be submitted to head of the team by the branch officer.

12.6 Review reply to observation

Head of the inspection team would review the reply to observation received from section and would act upon. If the reply is satisfactory, the observation would be dropped. If not, it would become part of Inspection report.

12.7 Inspection Report

Those observations which are not replied or reply to observations which are not satisfactory or incomplete would be marked to Inspection report (IR). IR would be issued to group officer after approval of HOD.

Indicative structure of inspection report is given below:

1. Period covered by the Test Check :
2. Period of Test Check :
3. Date of Issue of Preliminary Objection Slips :
4. Date of receipt of replies to Preliminary Objection Slips :
5. Name of the AAO of ITA who conducted the Test Check :

INTRODUCTORY

1. Personnel: - The following Officers held charge of the Branch/Section during the period noted against each.

Sl.No	Name	Design	From	To

2. Cadre Strength of Acctt/Sr. Accountants

Sl No	Cadre	No of persons on rolls	Persons in Position
1.	Sr. Accts / Accts		

3. Duties of the section and quantum of work: The section deals with the verification and finalization of pension cases allotted and related correspondence.

4. Outstanding paras of previous reports of ITA :-

(a) Surprise Check Report No.8-1/2017-18 Para No.1

PART-II A

PART-II B

The section may review the cases and compliance reported to ITA.

INTERNAL AUDIT OFFICER

12.8 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application

- Inspection team
 - Enters necessary details relating to an audit assignment
 - Generates Audit assignment number
 - Runs MIS reports and selects sections
 - Creates observation
 - Reviews, approves, and issues an observation
- Branch Officer/Section Officer/Dealing hand
 - Prepares reply for observation
 - Submits reply to IAO
- New Pension Application
 - Generates observation as per template
 - Prepares Inspection report based on the pending observation as per template
 - Sends notification to users through configured modes

13 Reference documents

During the verification of pension cases, a lot time employee will refer to Acts, various Government Orders, internal manuals etc. These documents guide employees about procedures, instructions related to processing a pension case. New Pension Application would need to provide a platform to have a repository of all relevant documents, manage these documents in a structured manner with ease of access.

13.1 Document repository

This sub module will host all the documents like acts, GOs, Pension Manuals etc. The documents are state specific and New Pension Application would need to configure this module state wise. The office administrator will be the owner of all documents with whose permission only documents can be uploaded into KMS.

Indicative business data relating to General guidance document

1. Document reference number (codified)
2. Document type (Act, GO, Manuals, circulars etc.)
3. Source of the document (Internal, External)
4. If source is internal, who is the Author
5. If external, name of the organization
6. Date of creation
7. Date of update

13.1.1 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application •

Office administrator:

- Maintains master data
- Uploads relevant document into KMS after capturing details of the document
- New Pension Application
- Retrieves document based on keyword search
- Filters document based on date field
- Retrieves document from repository based on GO number and GO category

14 Reports and dashboards

The objective of the module is to provide a platform for self-serviced and managed service delivery of MIS reporting and dashboard for the information that is stored as part of New Pension Application. The platform used in New Pension Application should be flexible and user friendly.

14.1 MIS reports

The management information system reports aid the managers at all levels in evaluating the activities of employees, make decisions and monitor progress. The IAAD is presently achieving this by compiling various periodical returns and reports (mostly manually) and communicating to relevant stakeholders/managers at various levels.

Current pension applications in use in IAAD have MIS reports generation facility. Some MIS reports are reports where the information is extracted as on a particular date. Some reports behave like an account with opening balance, additions, clearances, and closing balance. Some reports require a time series analysis. Some reports need to be automatically generated in a periodical basis and available for viewing purpose. Others might be generated on an ad-hoc/on-demand basis.

The common reports would be designed and deployed during roll out itself, the office administrators should design and deploy reports that are specific to an office and as required by HoD or Group Officer.

The user-interface for designing of the report should be very simple and user friendly.

The MIS reports must be viewable in the web and should be available for download as csv, Excel, and pdf. When the MIS reports are viewed on web, the solution should provide turning on/off visibility of columns, multi-sort, filter builder, grouping functionalities by simple clicks or drag and drops.

14.1.1 List of indicative MIS reports

An indicative list of MIS reports that are required to be provided is discussed below:

- A report on dealing hand wise, section wise, branch wise user diary i.e., user wise case received, verified, processed over a period of time
- A report on no. of grievances/general communications received and disposed
- User diary report on no. of returned cases
- A report on no. of cases processed by a user in a day to monitor his/her performance.
- Report on important grievances like RTI, grievances forwarded by C&AG office, CPGRAMS. Their disposal time. This report is to be maintained like an account i.e., Opening balance, Additions, Disposals and Closing balance.
- Report on performance of inward and dispatch. No. of cases received (case request id generated) and not yet registered (case id not yet generated), No. of cases authorized but authorities not yet dispatched.
- Report on category wise returned cases
- Report on provisional pension cases
- Date wise pending cases with users (dealing hand, section officer, branch officer, group officer)
- Report on cases in which first payment details are pending
- A report on Adalat held and case details with status like pending, settled, no action at AG.

15 Indicative business data dictionary

The indicative business dictionary for Phase 1 is detailed in this chapter. The list is indicative and other fields required will be defined during the development phase of the application. Some of the fields are look up fields, i.e., they display a list of pre-defined list of values from which the user can select one item. The feature of maintaining pre-defined list of values of lookup fields must be delegated to application administrator. System should enable the administrator to maintain lookup code and lookup label. Apart from the code and label, the system should allow to maintain states to which it is applicable of "All".

For example. Let us take the case of employer type of a pensioner.

Lookup code	Lookup label	Applicable to states
STGV	State government	All

SPSU	State public sector undertaking	West Bengal; Odisha
------	---------------------------------	---------------------

15.1 Pensioner

The following details need to be maintained at the pensioner level is listed below.

Data field	Description
Basic details	
Office code	The code of the AG (A&E) office which is responsible for processing the pensioner
Pensioner's name	Name of the pensioner
Pensioner category	(Lookup field) Category of the pensioner such as State government employee, Family pensioner, State PSU employee, Freedom fighter, AIS employee, High court judge, etc. The category field affects logic governing validation for other fields.
Link to service pensioner	If Pensioner category is Family pensioner, then the original pensioner needs to be linked.

Data field	Description
Name of husband/father	The name of husband/father. This is primarily used for identification purposes.
Gender	(Lookup field) Gender of the pensioner such as Male, Female, Others
Date of birth	Date of birth of pensioner
Date of death	Date of death of pensioner
Time of death	Forenoon/Afternoon
GPF account number	General Provident Fund Account Number
PAN	Permanent Account Number
Aadhar number	Unique number issued by UIDAI. Since, this field is to be maintained, AADHAR vault is required.
Religion	(Lookup field) Religion of the pensioner such as Hindu, Christian, Muslim, Sikh, etc.

Contact details	
Permanent address	Multi-line text field containing permanent address of the pensioner
Address after retirement	Multi-line text field containing contact address of the pensioner
Primary mobile number	This mobile number is used for sending SMS alerts and validations
Email id	This email id is used for sending communication via email
Alternate mobile number	Optional alternate number
Other details	Any other additional contact details
Employment details	
Employer type	(Lookup field) Type of employer of the pensioner such as State Government, State public sector undertaking, Non-government
Employer's name	(Master) Name of employer of the pensioner
Post held	The position held by the pensioner with the employer.
Employee id	Identification number as per employer's records
Department code	(Master) The code of the department of employer
Date of appointment	The date of appointment of pensioner
Time of appointment	Forenoon/Afternoon
Date of retirement	The date of retirement of pensioner

Data field	Description
Retirement type	(Lookup field) Type of retirement of the pensioner such as Superannuation, Voluntary, Compulsory, Compassionate, Pro-rata absorption, etc.
DDO Code	(Master) DDO code
Name of last office worked	
Address of last office worked	

Spouse details

Name of spouse	
Date of birth of spouse	
Age	If dob is not available, approximate age as on date of application.
Commutation details	
Whether willing to commute 40% of pension	(Lookup field) Yes/No
Percentage of commutation	If not 40% of commutation, then how much
Age next birthday	As on date of application
Commutation factor	Decimal factor
Qualifying service details	
Total service	The total service to be captured in terms of X years, Y months and Z days
Period of nonqualifying service	The total service (sub-total from non-qualifying service details) to be captured in terms of X years, Y months and Z days
Qualifying service	The service which is qualifying (Total – Non-qualifying) to be captured in terms of X years, Y months and Z days
Additional qualifying service	The service which is to be added additionally (optional) to be captured in terms of X years, Y months and Z days.
Net qualifying service for pension	The service which is qualifying for calculation of pension entitlements (Total-Non-qualifying+Additional qualifying) to be captured in terms of X years, Y months and Z days.
Data field	Description
Last drawn pay details	
Pay matrix level	
Scale of pay	
Minimum of scale	
Pay commission applicable	

Basic	
DA (percent)	
DA (value)	
Special pay	
Personal pay	
Grade pay	
Additional grade pay	
Non-practicing allowance	
Re-employment pay	
Date upto which eligible for re-employment pay	
Additional details	
DCRG withheld	(Lookup field) Yes/No
Family pension withheld	(Lookup field) Yes/No
Digital data (form)	
Form number	The form number as given by the State Government.
Pension form data	JSON containing form data for the specific form number.
Digital data (e-service book)	
e-service book	JSON containing e-service book details.

15.1.1 Family nomination details

Each pensioner may have zero or more family nomination and the details to be captured are listed below.

These details are as on date of application.

Data field	Description
Name of family member	Name of the family member
Date of birth	
Gender	(Lookup field) Gender such as Male, Female, Others

Age	Approximate age as on date of application if DOB is not available
Marital status	(Lookup field) The marital status of the family member such as Single, Married, Widow
Physically handicapped status	(Lookup field) Yes/No
Mentally handicapped status	(Lookup field) Yes/No
Relationship to pensioner	
Minor status	(Lookup field) Minor/Non-minor
Name of guardian	
Relationship of guardian	
Nomination date	
Residential address	

15.1.1.1 Pension entitlement share

The share of entitlement for each entitlement amongst the family members is captured here.

Date field	Description
Entitlement type	(Lookup field) The type of entitlements the pensioner is eligible for such as Service pension, Enhanced family pension, New family pension, Service gratuity, Death cum retirement gratuity, Commuted value of pension, Provisional pension, Freedom fighter pension, etc.
Family member	Reference to family member
Share	Total should sum to 100

15.1.1.2 Personal identification marks of family member

The personal identification marks of each family member (Minimum 2) is to be captured.

Date field	Description
Details of identification	Detailed description of the identification marks
Aadhar	

15.1.2 Details of non-qualifying service

Each pensioner may have zero or more specified periods of non-qualifying service due to one or more reasons. The details to be captured are listed below.

Data field	Description
Reason	(Lookup field) Reason for not qualifying as service such as EOL, Dies-Non, Suspension, etc.
Period	Period of non-qualifying service to be maintained in terms X years, Y months and Z days.

15.1.3 Details of dues to Government

Each pensioner may have zero or more amount due to the Government. The details to be captured are listed below.

Data field	Description
Due category	(Lookup field) The type of due that is still to be paid by the pensioner such as HBA, MCA, Leave Advance, Telephone Charges, Festival Advance, Computer Advance, Education Advance, Estate license fee, Others, etc.
Amount due	Actual amount due to the Government in that category.

15.1.4 Eligibility of entitlement

Each pensioner may be eligible for zero or more entitlements as per rules existing in the state. The details to be captured as part of eligibility is detailed below.

Data field	Description
Entitlement type	(Lookup field) The type of entitlements the pensioner is eligible for such as Service pension, Enhanced family pension, New family pension, Service gratuity, Death cum retirement gratuity, Commuted value of pension, Provisional pension, Freedom fighter pension, etc.
Is eligible (as per PSA)	(Lookup field) Yes/No (as specified in the case requested by PSA)
Is eligible (as per AG)	(Lookup field) Yes/No (as calculated by eligibility rule / overridden by case processors)
Start date	Date from which the entitlement eligibility begins
End date	Date up to which the entitlement eligibility exists

15.1.5 Quantity of entitlement (view)

Each pensioner may be eligible for zero or more entitlements as per rules existing in the state. The details to be captured as part of quantum is detailed below.

Data field	Description
------------	-------------

Case number	The assigned case number after completion of authorization.
Case request category	The type of case that was processed for the pensioner
Entitlement type	(Lookup field) The type of entitlements the pensioner is eligible for such as Service pension, Enhanced family pension, New family pension, Gratuity, Commuted value of pension, Provisional pension, Freedom fighter pension, etc.
Amount (as per PSA)	The amount specified by PSA in the case requested.
Amount authorized (as per AG)	The amount as calculated by calculation rule / overridden by case processors
Order reference number	PPO/GPO/CPO
Order date	Date in which order was issued
Effective from	The date from which the entitlement is effective
Effective to	The date up to which the entitlement is effective

15.1.6 Receipts (Inward) view

The zero or more inward communication linked to the Pensioner is to be shown for ease of use. The details to be captured as part of quantum is detailed below.

Data field	Description
Receipt number reference	Hyperlinked to inward communication / receipt
Receipt date	Auto filled from receipt
Status	Auto filled from receipt
Dispatch number reference	Auto filled from receipt and hyperlinked to relevant dispatch

15.1.7 Dispatch (Outward) view

The zero or more outward communication linked to the Pensioner is to be shown for ease of use. The details to be captured as part of quantum is detailed below.

Data field	Description
Dispatch number reference	Hyperlinked to outward communication / dispatch
Dispatch date	Auto filled from dispatch

Status	Auto filled from dispatch
Receipt number reference	Auto filled from dispatch and hyperlinked to relevant receipt

15.1.8 Pension payments (view)

The details regarding the payment made towards a pension case received through integration is stored with the details listed below.

Data field	Description
Case reference number	Reference number to the case
Order reference number	PPO/GPO/CPO
Voucher number	Reference number of vouchers
Head of account	(Master) head of account
Voucher date	Date of voucher
Voucher amount	Amount booked in voucher

15.2 Pension case

For each of the pensioner, several authorization requests such as service pension, family pension, revised pension would be received by AG (A&E) office during the due course of time. All these would be considered as Pension cases. The details to be maintained regarding pension case are listed below.

Data field	Description
Case request reference number	This refers to application number allotted by New Pension Application for processing the pension case.
Case request category	(Lookup field) The type of case that is being processed for the pensioner such as Service pension, Family pension, Revised pension, Special seal authority, Other pension, DCRG request etc.
Date of application	The date in which the application was received digitally / manually.
Case status	(Lookup file) The status of the case as maintained by the New Pension Application such as New, under process, Authorized, Closed and Cancelled.
Applicable pension rules	(Master) Multi-select from pension master
Data field	Description
Related Government orders	(Master) Multi-select from Government Order master

Anticipatory pension sanctioned	(Lookup) Yes/No
Provisional pension sanctioned	(Lookup) Yes/No
e-Service book	(Lookup) Yes/No
Speed post number	If No, speed post number through which service book has been sent.
Pension disbursement authority	
Type of PDA	(Lookup field) Bank/Treasury
Treasury Code	(Master) Code of the treasury from which pensioner wants to draw the entitlements, if type of PDA is treasury.
Sub-treasury Code	(Master) Code of the sub-treasury from which pensioner wants to draw the entitlements, if type of PDA is treasury.
IFSC code	IFSC code of the paying branch, if type of PDA is bank.
Name of the paying bank	Auto filled based on IFSC code based on API integration.
Name of the paying branch	Auto filled based on IFSC code based on API integration.
Address of the paying branch	Auto filled based on IFSC code based on API integration.
MICR code	Auto filled based on IFSC code based on API integration.

15.2.1 Pension case processing (view)

The business process engine controls the processing of case. However, a quick and easy view (auto built) by the system will be helpful for understanding.

Date field	Description
Processed by	User who is currently holding / held the case
Processor role	Role of the processor (L1, L2, L3, Group officer)
Received from	User who forwarded the case to the above user.
Received on	Date of receipt of the case
Processed on	Date on which the user completed processing
Noting	Remarks entered by the user
Decision	(Look up field) The decision made by case processors after scrutiny such as Propose to authorize, Return the case, Authorize, etc.
Status	Status of the case when the user completed processing

15.2.2 Pension case entitlement

The processing of each pension case may result in authorization of zero or more entitlements (after processing the cut) as per rules existing in the state. The details to be captured as part of quantum is detailed below.

Data field	Description
Entitlement id	Unique reference number
Entitlement type	(Lookup field) The type of entitlements the pensioner is eligible for such as Service pension, Enhanced family pension, New family pension, Gratuity, Commuted value of pension, Provisional pension, Freedom fighter pension, etc.
Amount (as per PSA)	The amount specified by PSA in the case requested.
Amount authorized (as per AG)	The amount as calculated by calculation rule / overridden by case processors
Order reference number	Reference number (PPO/GPO/CPO)
Order date	Date of order
Effective from	Date from which the entitlement is effective
Effective to	Date up to which the entitlement is effective
Order documents	The attachments relating to the order

15.2.3 Pension case entitlement (Cut)

There may be a requirement for imposing a cut in zero or more entitlements as per rules existing in the state. The details to be captured are below.

Data field	Description
Entitlement type	(Lookup field) The type of entitlement from which the cut is to be made.
Amount	Quantity of cut
Effective from	Date of from which cut needs to be enforced
Effective to	Date up to which the cut needs to be enforced
Reason	(Lookup field) Reason/category of cut
Remarks	Additional remarks, if any

15.2.4 Pension case entitlement accounting

The pension entitlements may be booked in one or more accounting heads. The system should validate the total entitlement matches with individual accounting head amounts. The details to be captured are below.

Data field	Description
Entitlement id	Reference to entitlement
Accounting head	(Master) Accounting headmaster

Amount	Apportionment amount
--------	----------------------

15.2.5 Pension case payment

The details regarding the payment made towards a pension case received through integration is stored with the details listed below.

Data field	Description
Order reference number	PPO/GPO/CPO
Voucher number	Voucher reference number
Voucher date	Date of voucher
Voucher amount	Amount disbursed as mentioned in voucher

15.2.6 Receipts (Inward) view for pension case

The zero or more inward communication linked to the pension case is to be shown for ease of use. The details to be captured as part of quantum is detailed below.

Data field	Description
Receipt number reference	Hyperlinked to inward communication / receipt
Receipt date	Auto filled from receipt
Status	Auto filled from receipt
Dispatch number reference	Auto filled from receipt and hyperlinked to relevant dispatch

15.2.7 Dispatch (Outward) view for pension case

The zero or more outward communication linked to the pension case is to be shown for ease of use. The details to be captured as part of quantum is detailed below.

Data field	Description
Dispatch reference number	Hyperlinked to outward communication / dispatch
Dispatch date	Auto filled from dispatch
Status	Auto filled from dispatch
Receipt reference number	Auto filled from dispatch and hyperlinked to relevant receipt

15.3 Master data

Master data	Description
Employer Name	State Employer type Employer name Remarks
Department code	Employer name Department code Department name
DDO Code	State DDO code DDO name DDO Address DDO PIN TAN of the DDO Is active
Treasury	State Treasury Code Treasury Name Address
Sub-treasury	State Treasury Code Sub-treasury Code Sub-treasury Name Address
Government Orders	State Government Order Number
Master data	Description
	Government Order Date Attachments (Link to repository)
Pension rule	State Rule number Rule description Status (Current, Superseded, Obsolete, etc) Remarks
Accounting head	State Accounting head Description
Form	State Form No

16 Legacy data migration

To ensure business continuity of the activities of AG(A&E) Bihar office, it is essential to migrate legacy data, wherever relevant. This module details out the To-be process for legacy data migration. New Pension Application is expected to provide a platform for smooth migration of legacy data.

The data from legacy SAI pension applications and the scanned pension case documents would need to be migrated to New Pension Application. Further, the New Pension Application should include a data entry form through which AG (A&E) Bihar can enter the data regarding pension case records scanned in future.

Migration of SAI pension application legacy data and preparation of data entry for registering scanned pension case records shall be carried out in parallel with Phase 1 development and to be completed before testing the core pension processing module. Migration of legacy case records (scanned files) would be taken up as part of Phase 2 development.

16.1 Organization and Employee master data

16.1.1 AG user master

Organization and Employee/ pensioner data from legacy application are to be migrated to New Pension Application as part of legacy data migration. The amount of data that is to be migrated is less and many of the offices do not maintain these data in a structured database. Therefore, using create office functionality in New Pension Application, these data would need to be captured manually. Individual office administrator would be responsible for capturing this data in New Pension Application.

16.1.2 Post hierarchy master

Similar to AG user master, the post hierarchy would also need to be captured in the system manually through Create/update post in New Pension Application. Individual office administrator would be responsible for capturing these details and assigning it to users.

16.1.3 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application

- Office Administrator:
 - Captures master data ○ Assigns post hierarchy to each user
- New Pension Application
- Maintains captured master data

16.2 Case and case documents

As part of legacy data migration, the existing data related to pensioners, pension cases and pension case related documents are to be migrated to New Pension Application. These data are required for revision of pension cases in the future. In some office, pension documents are completely digitized up to date, and in some office, there are partial digitization, whereas in some other office, the digitization work has not yet started, and records are maintained physically. New Pension Application shall accommodate all these flavours of digitization and migrate data from legacy applications. Digitization of legacy pension records are not in the scope of New Pension Application.

16.2.1 Pensioner master and case details

Pension application that is being used in every office stores the pensioner details and pension case details in their database. These data from the legacy application have to be migrated to New Pension Application through ETL logic. Management of Legacy application is not within the scope of New Pension Application. Whereas it is the responsibility of SI to migrate the legacy data to New Pension Application. The details and size of database in the each of the 20 office is given in Annexure D of Vol 1.

Each office administrator would port data from the legacy application and validates the same. It would be the responsibility of the system integrator to write ETL logic to migrate the legacy data and validate the same. This ETL logic would be tested in the pre-production and it is the responsibility of the field AG(A&E) Bihar office to sign off ETL logic and the veracity of migrated data. After signing off, the same ETL logic would be used to migrate data during production phase.

16.2.2 Pension case documents

The legacy pension case documents that are digitized as discussed above shall also be migrated to New Pension Application and be assigned against the associated pension case. The digitized files are stored as pdf file in file servers of each office or as an object in database. It is the responsibility of office administrator to sign off the migration after successful migration by the system integrator.

The activities for scanning legacy pensioners records at various States is currently ongoing. For already digitized legacy pension records (which are mostly PDF files), the SI shall perform a one-time bulk migration of legacy files to New Pension Application system. Currently the digitized legacy files reside in local servers at different states and the data structure (file name and metadata) are not completely uniform across all States. The SI shall perform technical activities pertaining to Data migration for transferring the aforesaid data and files (state-wise) to New Pension Application system.

New Pension Application shall also cater to on-going digitization activity by providing a data entry form in New Pension Application through which IA&AD personnel or external agency engaged by IA&AD would enter the meta data and attach the scanned documents into New Pension Application for each individual record. Any legacy data entry/ migration would go through the verification steps, i.e., Maker, Checker and Approver, which shall also be performed by IA&AD personnel in the New Pension Application system.

The end user experience for the legacy migrated records as well as the new added / modified records created using New Pension Application should be seamless for all users

using the New Pension Applications, i.e., The migrated records and/or records entered through data entry form as well as the database/ records generated by the New Pension Application for the pension cases processed in the New Pension Application(new pension cases) should be available to New Pension Application users (both Back-office users as well as Pensioners) through New Pension Application in a similar manner.

Digitization of legacy pension case records/documents are not in the scope of New Pension Application.

Activity	Timelines (Completion by)
Development of Data entry form for entering legacy records	Phase 1 Stage 2
Technical activities pertaining to Migration of legacy pensioner records and data to New Pension Application	Phase 2

16.2.3 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application •

Office Administrator:

- Ports data from the legacy application and validates the ported data
- Checks the veracity of legacy data that are migrated in pre-production
- Ensures the digitised case documents are migrated and assigned against each case properly
- Signs off the ETL logic used in pre-production
- System Integrator
 - Prepares ETL logic for migration
 - Validates the data migrated through ETL in pre-production
- Project team
 - Coordinates with field office in porting the data to be migrated
- New Pension Application
 - Maintains captured master data and pension document

16.3 Existing business rule migration

Similar to pensioner master data and pension cases, application in each field office contains legacy data related to business rules and master data used for processing the pension case. These would be also be migrated to New Pension Application.

16.3.1 Configure business rules

The business rules used for processing pension cases are embedded in the source code of the applications being used in various field AG(A&E) Bihar office. These source codes are not in the standard format to be readily migrated to New Pension Application. Thus, the business rules are to be configured in New Pension Application a fresh. Section 8.1 deals with

various business logics used in processing the pension application. Business rules are also explained with an illustration which may also referred in the same section. Business rule managers of each AG(A&E) Bihar office would configure the business rule and the SI would provide additional support in configuring the business rules

16.3.2 Commutation factor table and DA rate table

The business rules used in processing a pension case refers to certain decision tables to process a case. Two such decision tables are commutation factor table and DA rate table. These tables are state specific and are to be maintained accordingly. These tables would be imported as part of business rule configuration.

16.3.3 Summary of actors and activities envisaged in New Pension Application

- Business rule manager ○ Configures business rule
- System Integrator ○ Supports business rule manger
- New Pension Application ○ Maintains business rule and decision tables

17 Annexures

17.1 Annexure A.1 Case study for leave salary contribution and pension contribution calculation

Calculation Rule (sample)

Depending upon the parent department, the calculations of LSC and PC vary. Also, the basic pay varies with time due to increments. The dearness allowance percentage also varies with time as and when the DA rate is changed.

Case

When Category A: Cases not covered under G.O.656

- LSC: 11% of (Pay(t) + Grade Pay + Special Pay + Personal Pay + Dearness Allowance(t))
- PC: (Rate (in percentage) with respect to length of service as per Table) x (Max of revised pay + Grade Pay)

When Category B: Cases covered under G.O.656

- LSC: No LSC has been recovered (Approximately 90 office of corporation / Boards / Undertaking of state government owned /controlled comes under G.O. 656 which are to be fed into the system.
- PC: 10% of (Max in Pay Band + Grade Pay) When Category C: Out of India Cases

- LSC: None
- PC Rate: 10% of (Max in Pay Band + Grade Pay) When Category D: All India Service Cases
- LSC: 11% of (Pay in Pay Band drawn in Foreign Service)
- PC: Pay in Pay Band drawn in parent department x (PC rate in percentage with regard to length of service as per Table)

When Category E: Cases of co-operative societies and Handloom

- LSC: 11% of (Average pay as per Table + Dearness Allowance (t))
- PC: 10% of (Maximum pay in Pay Band + Grade Pay)

17.2 Annexure A.2 Pension Rules of States

Link to some of the state Pension Rules:

S. No.	State	Pension Rules
1.	Bihar	https://state.bihar.gov.in/finance/cache/12/Documents/BR_Pension_Rule_1950_Part-I.pdf

Note: The above link contains Bihar Pension Rules 1950 in which entire rules, orders, entitlement and pensionary benefits and calculation related instructions/guidelines/orders can be downloaded for understanding. The bidders may also like to see the existing pension application in use in PAG(A&E), Bihar, Patna office before submitting the bid.

*****End of Document*****

प्रस्ताव हेतु अनुरोध (आर.एफ.पी.)

प्रधान महालेखाकार (लेखा एवं हक़दारी), बिहार, पटना

कार्यालय का ऑनलाइन पेंशन पोर्टल

अस्वीकरण

यह निविदा एक समझौता नहीं है और प्रधान महालेखाकार (ले. व ह.), बिहार, पटना के कार्यालय द्वारा एक प्रस्ताव नहीं है, बल्कि उन दलों/विक्रेताओं से प्रस्ताव (बिड) प्राप्त करने का निमंत्रण है, जो अपने प्रस्ताव (बिड) प्रस्तुत करने के लिए योग्य हैं। निविदा प्रक्रिया से कोई भी संविदात्मक दायित्व तब तक उत्पन्न नहीं होगा जब तक कि एक औपचारिक अनुबंध पर हस्ताक्षर नहीं किए जाते हैं और पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना के विधिवत अधिकृत अधिकारी द्वारा विक्रेता के साथ निष्पादित नहीं किया जाता है।

इस ऑनलाइन खुली निविदा दस्तावेज में निहित या बाद में बोली लगाने वाला/ओं को प्रदान की गई जानकारी, चाहे मौखिक रूप से या दस्तावेजी रूप में उनके किसी भी प्रतिनिधि, कर्मचारी या सलाहकार (सामूहिक रूप से पीएजी (ले. व ह.) के रूप में संदर्भित), बिहार, पटना प्रतिनिधि), इस खुली निविदा दस्तावेज में निर्धारित नियमों और शर्तों और किसी भी अन्य नियम और शर्तों पर बोली लगाने वाला (ओं) को प्रदान की जाती है, जिसके अधीन ऐसी जानकारी प्रदान की जाती है।

इस खुली निविदा दस्तावेज का उद्देश्य बोलीदाता को उनके प्रस्ताव के निर्माण में सहायता करने के लिए जानकारी प्रदान करना है। यह खुला निविदा दस्तावेज उन सभी सूचनाओं को शामिल करने के लिए तात्पर्य नहीं है जिनकी प्रत्येक बोलीदाता को आवश्यकता हो सकती है। यह खुली निविदा दस्तावेज सभी व्यक्तियों के लिए उपयुक्त नहीं हो सकता है, और पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना प्रतिनिधियों के लिए निवेश उद्देश्यों, वित्तीय स्थिति और प्रत्येक पार्टी की विशेष जरूरतों पर विचार करना संभव नहीं है जो इस खुले निविदा दस्तावेज को पढ़ता है या उपयोग करता है। बोलीदाताओं को अपनी स्वयं की जांच और विश्लेषण करना चाहिए और इस खुले निविदा दस्तावेज में जानकारी की सटीकता, विश्वसनीयता और पूर्णता की जांच करनी चाहिए और जहां भी आवश्यक हो, उपयुक्त स्रोतों से स्वतंत्र सलाह प्राप्त करनी चाहिए।

पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना प्रतिनिधि, कोई प्रतिनिधित्व या वारंटी नहीं देते हैं और खुले निविदा दस्तावेज की सटीकता, विश्वसनीयता या पूर्णता के बारे में किसी भी कानून, कानून, नियमों या विनियमों के तहत कोई दायित्व नहीं उठाएंगे।

पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना प्रतिनिधि अपने पूर्ण विवेक से हो सकते हैं, लेकिन ऐसा करने के लिए किसी भी दायित्व के बिना, इस खुले निविदा दस्तावेज में जानकारी को अपडेट, संशोधन

या पूरक कर सकते हैं।

खंड - I

प्रस्ताव हेतु अनुरोध (आरएफपी)

1. 1. कार्यालय प्रधान महालेखाकार (ले. व ह.), बिहार, पटना पेंशन पोर्टल के डिजाइन, विकास, रखरखाव और समर्थन का काम देने की प्रक्रिया में है। परियोजना का पूरा दायरा दस्तावेज़ के खंड II और IV में नीचे दिया गया है।

2. इस आरएफपी में वर्णित गुणवत्ता सह लागत आधारित प्रणाली (क्यूसीबीएस) विधि और प्रक्रियाओं के तहत एक फर्म का चयन किया जाएगा।

खंड I-प्रस्ताव के लिए अनुरोध (आरएफपी)

- i. खंड II-बोलीदाताओं को निर्देश
- ii. खंड III-कार्यात्मक आवश्यकताएं
- iii. खंड IV-कार्य और वितरण का दायरा
- iv. धारा V-अनुबंध की शर्तें
- v. अनुभाग VI- बोली प्रारूप
- vi. खंड VII-अनुलग्नक-I: - सेवा आवश्यकताएं

आरएफपी का पी-2

आरएफपी का पी-4

आरएफपी का पी-23

आरएफपी का पी-29

आरएफपी का पी-43

3. निविदा दस्तावेज़ केंद्रीय सार्वजनिक खरीद पोर्टल (सीपीपीपी) <https://eproc.gov.in/eprocure/app> से डाउनलोड किया जा सकता है। निविदा दस्तावेज़ जानकारी के लिए <http://www.cag.gov.in> पर भी उपलब्ध होगा।

4. बोलियां केवल सीपीपीपी पोर्टल <https://eprocure.gov.in/eprocure/app> पर ऑनलाइन जमा की जाएंगी। मैन्युअल बोलियां स्वीकार नहीं की जाएंगी।

5. बोलीदाताओं को सलाह दी जाती है कि वे खुद को अपडेट रखने के लिए नियमित रूप से सीपीपीपी पोर्टल पर जाएं क्योंकि निविदा में किसी भी परिशिष्ट/शुद्धिपत्र की सूचना केवल इस पोर्टल के माध्यम से दी जाएगी।

6. बोलीदाता किसी भी तरीके से डाउनलोड किए गए मूल्य बोली टेम्पलेट सहित निविदा प्रपत्र में छेड़छाड़/संशोधन नहीं करेगा।

7. बोली दस्तावेज़ों को काले और सफेद विकल्प के साथ 100 डीपीआई के साथ स्कैन किया जा सकता है जो स्कैन किए गए दस्तावेज़ के आकार को कम करने में मदद करता है।

8. निविदाकर्ताओं को सलाह दी जाती है कि वे '<https://eprocure.gov.in/eprocure/app>' पर ठेकेदारों/निविदाकर्ता को निर्देश' में दिए गए निर्देशों का पालन करें।

9. यह आरएफपी केवल सीएमआई स्तर 3 (विकास) या उससे ऊपर की एजेंसियों तक विस्तारित है।

10. बोलीदाता का बिहार, पटना में स्थानीय कार्यालय होना चाहिए, यदि स्थानीय कार्यालय बिहार, पटना में नहीं है, तो यह कहते हुए एक उपक्रम दिया जाएगा कि विकास उनके डेवलपर द्वारा पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना के परिसर में साथ-साथ किया जाएगा और गो-लाइव के बाद, उनकी फर्म एक वर्ष की वारंटी अवधि के दौरान एक ऑनसाइट डेवलपर प्रदान करेगी।

11. निम्नलिखित तालिका इस आरएफपी के बारे में प्रमुख गतिविधियों और महत्वपूर्ण तिथियों का त्वरित अवलोकन प्रदान करती है।

क्र.सं.	विशेष जानकारी	विवरण
1	आरएफपी संदर्भ	निविदा सं. _____ प्रधान महालेखाकार (ले.व ह.), बिहार, पटना के लिए पेंशन पोर्टल का डिजाइन और विकास
2	आरएफपी जारी करने वाला प्राधिकारी	कार्यालय प्रधान महालेखाकार (ले. व ह.), बिहार, पटना
3	परियोजना का नाम	नए पेंशन पोर्टल का विकास और रखरखाव
4	निविदा दस्तावेज की लागत	शून्य
5	बयाना राशि जमा करना	₹1,00,000/- (रुपये एक लाख मात्र)
6	आरएफपी जारी करने की तिथि	___ .09.2025 3.00 पूर्वा.
7	बोली दस्तावेज डाउनलोड करने की तारीख	___ .09.2025 3.00 पूर्वा.
8	बोली-पूर्व बैठक	___ .09.2025 5.00 पूर्वा.
9	सुझाव/सिफारिशें प्रस्तुत करने और केवल ईमेल पत्राचार द्वारा आरएफपी पर स्पष्टीकरण मांगने की अंतिम तिथि और समय।	___ .09.2025 5.00 पूर्वा.
10	स्पष्टीकरण जारी करने की अंतिम तिथि और समय	___ .09.2025 3.00 पूर्वा.
11	बोलियां जमा करने की प्रारंभ तिथि	___ .09.2025 5.00 पूर्वा.
12	स्तावों को प्रस्तुत करने की अंतिम तिथि और समय	___ .10.2019 3.00 पूर्वा.
13	पूर्व-योग्यता और तकनीकी बोली खोलने की तारीख	___ .10.2019 3.30 पूर्वा.
14	भारत के नियंत्रक और महालेखापरीक्षक के कार्यालय में बोलीदाताओं द्वारा प्रस्तुति की तारीख	बाद में सूचित किया जाएगा।
15	तकनीकी मूल्यांकन की घोषणा	बाद में सूचित किया जाएगा।
16	वाणिज्यिक बोलियां खोलना	बाद में सूचित किया जाएगा।
17	संचार/प्रस्तावों को प्रस्तुत करने का पता	प्रधान महालेखाकार (ले.व ह.), बिहार, वीरचंद पटेल पथ, पटना- 800001
18	ई-मेल आईडी	kumars@cag.gov.in (PAG)
19	संपर्क व्यक्ति	श्री मनीष कुमार _____ कार्यालय पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना, ईमेल

		kumarm1.kol.pdac@cag.gov.in (डाटा प्रबन्धक)
--	--	--

संतोष कुमार
 प्रधान महालेखाकार,
 कार्यालय प्रधान महालेखाकार (ले.व ह .), बिहार, वीरचंद पटेल पथ, पटना- 800001

खंड - II

बोलीदाताओं को निर्देश

1. बोलीदाता से संबंधित शर्तें

क) बोलीदाता को इस आरएफपी के 'कार्य के दायरे' को निष्पादित करने की पूरी जिम्मेदारी की बिना शर्त स्वीकृति की पुष्टि करनी चाहिए। यह पुष्टि तकनीकी बोली के हिस्से के रूप में प्रस्तुत की जानी चाहिए। बोली लगाने वाला अनुबंध के सभी उद्देश्यों के लिए संपर्क का एकमात्र बिंदु भी होगा।

ख) बोलीदाता कार्य के दायरे के निष्पादन के लिए जिम्मेदार होगा।

ग) बोलीदाता को किसी भी मुकदमे में शामिल नहीं होना चाहिए जिसका प्रभाव इस अनुबंध के तहत आवश्यक सेवाओं के वितरण को प्रभावित करने या समझौता करने का हो सकता है।

घ) बोलीदाता को किसी भी केंद्र/राज्य/केंद्र शासित प्रदेश सरकार, उसके तहत काम करने वाले स्वायत्त निकायों या सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों द्वारा ब्लैक-लिस्ट नहीं किया जाना चाहिए था। यदि बोली प्रक्रिया के किसी भी चरण में या अनुबंध की मुद्रा के दौरान, ऐसी जानकारी का कोई दमन/मिथ्याकरण पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना, पीएजी (ले. व ह.), बिहार के ज्ञान में लाया जाता है, तो पटना को बोली को अस्वीकार करने या अनुबंध को समाप्त करने का अधिकार होगा, जैसा भी मामला हो, बिडर को किसी भी मुआवजे के बिना।

च) प्रस्ताव बोलीदाताओं द्वारा अनुमानित पेशेवर कर्मचारियों की संख्या पर आधारित होगा। प्रस्ताव करते समय, बोलीदाता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि उसके पास पीएजी, बिहार पटना द्वारा मांगे गए न्यूनतम संख्या और प्रकार के विशेषज्ञ हों, ऐसा न करने पर प्रस्ताव को गैर-उत्तरदायी माना जाएगा। तकनीकी मूल्यांकन के उद्देश्य से पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना द्वारा मांगे गए पेशेवर कर्मचारियों की प्रत्येक स्थिति के लिए केवल एक पाठ्यक्रम विटा (सीवी) प्रस्तुत किया जा सकता है।

छ) समय और गुणवत्ता सार की है। प्राधिकरण के पास एकल बोली लगाने वाला के मामले में बोली के साथ आगे बढ़ने का अधिकार सुरक्षित है।

ज) बोलीदाता भारतीय कंपनी अधिनियम 1956/भारतीय कंपनी अधिनियम 2013 के तहत भारत में पंजीकृत कंपनी होनी चाहिए।

झ) बोली प्रस्तुत करने की तारीख पर बोली लगाने वाला भारत में कम से कम 5 (पांच) वर्ष की अवधि के लिए संचालन में होना चाहिए।

त) बोलीदाता के पास न्यूनतम सीएमएमआई स्तर - 3 (विकास) का वैध प्रमाण पत्र होना चाहिए। सीएमएमआई प्रमाणपत्र की जांच सीएमएमआई वेबसाइट पर की जाएगी, यदि कंपनी का नाम सीएमएमआई वेबसाइट पर नहीं पाया जाता है, तो बोली को अयोग्य माना जाएगा।

थ) आईसीटी (सूचना और संचार प्रौद्योगिकी) आधारित व्यवसाय से पिछले 3 वित्तीय वर्षों के दौरान बोलीदाता का औसत वार्षिक कारोबार कम से कम 50 लाख INR होना चाहिए। हार्डवेयर/आईटी इन्फ्रास्ट्रक्चर और उनके संबंधित रखरखाव सर्वर की आपूर्ति से टर्नओवर पर विचार नहीं किया जाएगा।

द) पिछले वित्तीय वर्ष में बोली लगाने वाले के पास एक सकारात्मक निवल मूल्य होना चाहिए जैसा कि कंपनी के लेखापरीक्षित खातों से पता चलता है और पिछले तीन वर्षों में से प्रत्येक के लिए लाभदायक होना चाहिए।

ध) ऑनलाइन निविदा पृष्ठताछ से संबंधित प्रश्नों/स्पष्टीकरणों में पूर्व-बोली में भाग लिया जाएगा

सीपीपी पोर्टल पर अपलोड किए गए आरएफपी में उल्लिखित तिथि (तारीखों) पर आयोजित की जाने वाली बैठक। निविदा से संबंधित किसी भी स्पष्टीकरण के लिए, संभावित बोलीदाताओं को बोली-पूर्व बैठक में भाग लेना चाहिए। समेकित उत्तर बोलीदाताओं के साथ हुई चर्चा के अनुसार अपलोड किया जाएगा।

- पीएजी (ले. व. ह.), बिहार, पटना संभावित बोलीदाताओं के साथ एक पूर्व-बोली बैठक आयोजित करेगा। बैठक की तारीख और पते का उल्लेख अनुभाग-I के तहत प्रमुख गतिविधि में किया गया है।

- बोलीदाताओं को यह सुनिश्चित करना होगा कि बोली-पूर्व बैठक के लिए उनके प्रश्न संपर्क बिंदु (नोडल अधिकारी) तक पहुंच जाएं। बोली पूर्व प्रश्नों को प्रस्तुत करने का विवरण अनुभाग-I के तहत प्रमुख गतिविधि में उल्लिखित है।

- पीएजी (ले. व. ह.), बिहार, पटना यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार नहीं होगा कि बोलीदाताओं के प्रश्न उनके द्वारा प्राप्त किए गए हैं। निर्दिष्ट तिथि और समय के बाद स्पष्टीकरण के लिए किसी भी अनुरोध पर पीएजी (ले. व. ह.), बिहार, पटना कार्यालय द्वारा विचार नहीं किया जा सकता है।

- इच्छुक बोलीदाताओं के प्रतिनिधि अपनी लागत पर पूर्व-बोली बैठक में भाग ले सकते हैं।

- संभावित बोलीदाताओं को अतिरिक्त प्रश्न करने के लिए उचित समय प्रदान करने के लिए, पीएजी (ले. व. ह.), बिहार, पटना, अपने विवेक पर, प्रश्नों की प्राप्ति के लिए अंतिम तिथि और समय बढ़ा सकता है।

(ट) बोलीदाता के पास पिछले पांच वर्षों के दौरान भारत में किसी भी सरकार (केंद्र/राज्य/पीएसयू) विभाग के साथ ई-गवर्नेंस परियोजना के डिजाइन, विकास, कार्यान्वयन/समर्थन और रखरखाव का अनुभव होना चाहिए, जैसा कि कम से कम 25 लाख रुपये की न्यूनतम 5 गीगावाट अनुपालित परियोजनाओं के साथ बोली प्रस्तुत करने की तारीख पर होना चाहिए।

(ठ) जबकि व्यापक और सटीक पृष्ठभूमि की जानकारी और आवश्यकताओं और विनिर्देशों को प्रदान करने के लिए हर संभव प्रयास किया गया है, बोलीदाताओं को आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आवश्यक समाधान के बारे में अपना निष्कर्ष बनाना चाहिए।

(ड) बोलीदाताओं द्वारा आपूर्ति की गई सभी जानकारी को इस आरएफपी के आधार पर पीएजी (ले. व. ह.), बिहार, पटना द्वारा असाइनमेंट के सफल पुरस्कार पर बोलीदाताओं पर संविदात्मक रूप से बाध्यकारी माना जा सकता है।

(ढ) जब तक पीएजी (ले. व. ह.), बिहार, पटना या भारत के सीएजी की ओर से औपचारिक लिखित अनुबंध निष्पादित नहीं किया जाता है, तब तक किसी भी प्रकार की कोई प्रतिबद्धता, संविदात्मक या अन्यथा मौजूद नहीं होगी। पीएजी (ले. व. ह.), बिहार, पटना द्वारा पसंदीदा बोली लगाने वाला की स्थिति की कोई भी अधिसूचना बोली लगाने वाला द्वारा किसी भी लागू करने योग्य अधिकार को जन्म नहीं देगी। पीएजी (ले. व. ह.), बिहार, पटना सीएजी इंडिया द्वारा या उसकी ओर से निष्पादित औपचारिक लिखित अनुबंध से पहले किसी भी समय इस सार्वजनिक खरीद को रद्द कर सकता है।

2. बोली अस्वीकृति मानदंड

भले ही बोलीदाता उपरोक्त योग्यता मानदंडों को पूरा कर सकते हैं, लेकिन उन्हें अयोग्य घोषित किया जा सकता है यदि उनके पास है:

(क) योग्यता आवश्यकताओं के प्रमाण में प्रस्तुत प्रपत्रों, बयानों और अनुलग्नकों में भ्रामक या गलत अभ्यावेदन किए गए; और या/

- (ख) खराब प्रदर्शन का रिकॉर्ड जैसे काम छोड़ना, अनुबंध को ठीक से पूरा नहीं करना, पूरा करने में अत्यधिक देरी, मुकदमेबाजी का इतिहास, या वित्तीय विफलताएं आदि।
- (ग) बोली प्रस्तुत करने के बाद बोली लगाने वाला की संरचना या गठन में किया गया कोई भी परिवर्तन जिसमें प्रस्तुत दस्तावेजों को बदलने का भौतिक प्रभाव होगा।
- (घ) सभी आवश्यक सहायक दस्तावेज प्रस्तुत नहीं किए।
- (ङ) किसी भी तकनीकी प्रस्ताव में वित्तीय जानकारी नहीं होनी चाहिए।
- (च) प्रस्ताव बोली प्रस्तावों को प्रस्तुत करने की अंतिम तिथि से /छह)6) महीने की अवधि के लिए वैध होंगे। कम अवधि के लिए वैध प्रस्ताव को गैर उत्तरदायी के रूप में अस्वीकार कर-
दिया जाएगा।

3. विवाद समाधान

(क) यदि इस अनुबंध के निर्वाह के दौरान या उसके बाद, इस अनुबंध के किसी भी प्रावधान की वैधता, व्याख्या, कार्यान्वयन, सामग्री उल्लंघन या किसी भी कथित सामग्री के उल्लंघन से उत्पन्न होने वाले पक्षों के बीच कोई विवाद या किसी भी प्रश्न के संबंध में, जिसमें यह शामिल है कि क्या इस अनुबंध की समाप्ति एक पक्ष द्वारा वैध है, इसके पक्ष इस तरह के विवाद को सौहार्दपूर्ण ढंग से और / या मध्यस्थता और सुलह अधिनियम, 1996 द्वारा शासित होने वाले सुलह द्वारा निपटाने का प्रयास करेंगे या पार्टियों के बीच सहमति हो सकती है। एक सौहार्दपूर्ण निपटान लाने का प्रयास उचित प्रयासों के बाद, जैसे ही पार्टियों में से एक को विफल माना जाता है; जो प्रयास कम से कम तीस (30) दिनों तक जारी रहेगा, विवाद को लिखित रूप में दूसरे पक्ष को मध्यस्थता के लिए संदर्भित करने के लिए तीस (30) दिनों का नोटिस देता है।

(ख) इस तरह की विफलता के मामले में जैसा कि ऊपर उल्लेख किया गया है, विवाद को उपरोक्त खंड के उद्देश्य के लिए आपसी समझौते द्वारा दोनों पक्षों द्वारा चुने गए प्राधिकरण को संदर्भित किया जाएगा जो ऐसे विवाद के निपटान के लिए एकमात्र मध्यस्थ के रूप में कार्य करेगा।

(ग) माध्यस्थम् और सुलह अधिनियम, 1996 माध्यस्थम् कार्यवाहियों को शासित करेगा।

(घ) मध्यस्थता की कार्यवाही बिहार, पटना, भारत में होगी।

(ङ) भारत के मूल कानून मध्यस्थता की कार्यवाही को नियंत्रित करेंगे।

(च) मध्यस्थता की कार्यवाही अंग्रेजी भाषा में होगी।

(छ) नुबंध की निरंतरता: इस तथ्य के बावजूद कि मध्यस्थता के तहत विवाद (यदि कोई हो) का निपटान लंबित हो सकता है, इसके पक्ष इस अनुबंध के तहत प्रावधानों के अनुसार शासित और कार्य करना जारी रखेंगे।

(ज) बोलीदाताओं की कंपनियां जिनके नियोक्ता के साथ व्यावसायिक संबंध हैं या हैं, उन्हें सलाह दी जाती है कि वे पूर्व अनुमति के बिना सेवारत नियोक्ताओं के कर्मचारियों को नियुक्त न करें।

4 बोलीदाता मूल्यांकन मानदंड

4.1 पूर्व-अर्हता मानदंड

क. पूर्व-योग्यता मानदंड: इच्छुक बोलीदाताओं को निम्नलिखित पूर्व-योग्यता मानदंड को पूरा करना चाहिए:

#	Pre-Qualification Criteria	Supporting Documents to be submitted
1	The bidder must be an individual company registered in India under the Companies Act, as amended from time to time, and should have been in existence in India for at least 5 (years) completed financial years 2020-21, 2021-22, 2022-23, 2023-24 & 2024-25).	Valid company registration certificate
2	The bidder should have GST Registration and must have a minimum turnover of Rs.2 crore in each of the last three financial years (2022-23, 2023-24 & 2024-25).	Valid GST Registration certificate , audited Financial Statements duly certificated with CA
3	The bidder should have PAN Card and must have filed Income Tax Return for the Assessment Years (2022-23, 2023-24 & 2024-25).	Scan copy of PAN Card and Income Tax Return Acknowledgement
4	EMD	Scanned copy of EMD
5	CMMi Level 3 (development) or above certificate	Certificate of CMMi Level 3 (development) or above
6	Bidder should have Local office (i.e. in Bihar, Patna) as on date of bidding, if local office is not in Bihar, Patna, then an undertaking shall be given stating that the development will be done side by side by their developer at the premises of PAG(A&E), Bihar, Patan and after go-live, their firm shall provide an onsite developer during warranty period of one year.	An undertaking in this regard should be submitted by the Bidder on letter head.
7	Blacklisting: The bidder should not be blacklisted/debarred by any Central/State Govt. Department/Ministry, Public Sector Undertaking, Autonomous Bodies during last five years as on the date of bid submission.	Tender Acceptance Letter in the prescribed format (Form 4
8	Proof of authorization for signing on behalf of the Bidder	Copy of the authorization letter/power of Attorney

9	The Bidder shall have sufficient technical expertise, relevant experience to quote for the project. Bidders have to ensure that the IT professional in-charge of development / maintenance of application will be off-site available on call during 9.30 AM to 6 PM during warranty period.	An undertaking in this regard should be submitted by the Bidder on letter head.
10	The Bidder shall not have conflict of interest that may affect the bidding process or the Bidder.	An undertaking in this regard should be submitted by the Bidder on letter head.

Note:

i. वाणिज्यिक बोली(ओं) को खोलने के बाद छूट/ लाभ प्रदान करने वाला कोई भी बोली लगाने वाला बिना किसी पूर्व अधिसूचना के वर्तमान बोली प्रक्रिया से स्वचालित रूप से अयोग्य घोषित कर दिया जाएगा।

ii. उपरोक्त के समर्थन में सभी दस्तावेजों को अनिवार्य रूप से अनुक्रमित और ठीक से लिंक किया जाना चाहिए ताकि त्वरित सत्यापन की सुविधा मिल सके। बोलीदाताओं की तकनीकी बोली जो पूर्व योग्यता मानदंड प्राप्त करते हैं, उन पर विचार किया जाएगा।

ख. बोलीदाता के पास एक स्थानीय कार्यालय होना चाहिए (अर्थात बिहार में, पटना) बोली की तारीख को। यदि स्थानीय कार्यालय बिहार, पटना में नहीं है, तो यह कहते हुए एक उपक्रम दिया जाएगा कि विकास उनके डेवलपर द्वारा पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पाटन के परिसर में साथ-साथ किया जाएगा और गो-लाइव के बाद, उनकी फर्म एक वर्ष की वारंटी अवधि के दौरान एक ऑनसाइट डेवलपर प्रदान करेगी। इस संबंध में बोलीदाता द्वारा एक वचनपत्र प्रस्तुत किया जाना चाहिए।

ग. बिडर को यह सुनिश्चित करना होगा कि पोर्टल के विकास/रखरखाव का आईटी पेशेवर प्रभारी किसी भी समय कॉल पर उपलब्ध होगा।

घ. बोलियां केवल बोली लगाने वाला द्वारा प्रस्तुत की जा सकती हैं और बोली लगाने वाला द्वारा पर्याप्त प्रमाण के साथ पूरी की जाने वाली सभी पूर्व योग्यता और तकनीकी मानदंड।

पूर्व योग्यता/तकनीकी बोली मूल्यांकन से संबंधित मुद्दों पर तकनीकी बोलियां खोलने की तारीख से 2 दिनों के भीतर और वाणिज्यिक बोली मूल्यांकन से संबंधित मुद्दों पर वाणिज्यिक बोलियां खोलने की तारीख से एक दिन के भीतर बोलीदाताओं से प्राप्त अभ्यावेदन केवल स्वीकार किए जाएंगे। इस अवधि के बाद प्राप्त अभ्यावेदनों पर विचार नहीं किया जाएगा और कड़ाई से खारिज कर दिया जाएगा।

ड. बिडर को सभी आवश्यक दस्तावेजों को स्पष्ट दृश्यता के साथ प्रस्तुत करना चाहिए, लापता दस्तावेजों से बचना चाहिए और बोली लगाने की गलतियों से बचना चाहिए। ऐसे मामलों में, पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना बोलीदाता से स्पष्टीकरण मांगने का अपना अधिकार सुरक्षित रखता है और बोली गलतियों,

लापता दस्तावेजों और उन दस्तावेजों के लिए बोली लगाने वाले को अयोग्य घोषित कर सकता है जो स्पष्ट नहीं हैं।

च. बोलीदाता के पास परियोजना के लिए उद्धृत करने के लिए पर्याप्त तकनीकी विशेषज्ञता, प्रासंगिक अनुभव होगा।

छ. बयाना राशि बोली लगाने वाला द्वारा जमा की जाएगी।

ज. एक बार जब बोली लगाने वाला को अनुबंध दिया जाता है, तो इसमें स्वामित्व और व्यक्तिगत हिस्सेदारी सहित बोली लगाने वाला संगठन की संरचना को रखरखाव अवधि सहित पूर्ण/विस्तारित अवधि तक नहीं बदला जा सकता है।

झ. एक आवेदक के पास हितों का टकराव नहीं होगा जो बोली प्रक्रिया या बोली लगाने वाला को प्रभावित कर सकता है। हितों का टकराव पाया गया कोई भी आवेदक अयोग्य घोषित कर दिया जाएगा।

4.2 तकनीकी मूल्यांकन मानदंड

तकनीकी प्रस्ताव मूल्यांकन प्रक्रिया परियोजना की तकनीकी आवश्यकताओं, गुणवत्ता आश्वासन प्रक्रियाओं और परियोजना की समयसीमा को पूरा करने की क्षमता को पूरा करने के लिए बोली लगाने वाला की क्षमता पर ध्यान केंद्रित करेगी। तकनीकी प्रस्तावों का मूल्यांकन निम्नलिखित मानदंडों के आधार पर किया जाएगा:

TECHNICAL BID EVALUATION

Sl. No.	Criteria	Marks Allotment	Maximum Marks	Relevant Certificate Required
1	<p>Bidder's average annual turnover from IT projects during each of the last 3 financial years from 2022-23, 2023-24, & 2024-25.</p> <p>(Turnover from supply of Hardware / IT infrastructure and their associated maintenance services shall not be considered)</p>	<p>< 50 Lakhs - 0 Marks</p> <p>From INR 50 Lakhs to INR 1 crores - 3 Marks</p> <p>From INR >1 Cr. and above - 5 Marks</p>	5 Marks	Duly signed & stamped CA certificate from the business accounted in the FY's. Clearly mentioning the turnover from IT services.
2	<p>Previous Experience:</p> <p>Agency should have experience in design & development of similar Portal/Web Application with Dashboard and MIS Reports as per Guidelines for Indian Government Websites (GIGW).</p> <p>Details of minimum 05 publicly hosted web applications related to HRMS/Pension/Finance Modules etc for any Government Departments /PSUs/Corporate of work</p>	<p>Each work order will have maximum 4 Marks subject to maximum 20 Marks</p>	20 Marks	<p>Bidder should submit the following:</p> <p>Bidder should submit the PO / Work orders.</p> <p>Work completion certificates / projects duly signed by the authorized signatory from the Client end.</p>

	<p>order value not less than 25 Lacs in last 5 years to be provided.</p> <p>The Marks would be awarded based on the quality of work quoted as previous experience.</p>			
3	<p>The bidder must have minimum two of the following document:</p> <p>ISO 9001:2015 & ISO 27001:2013 or above & CMMI level 3 / CMMI 5 certified for development.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ISO 9001:2015 and ISO 27001:2013 - 0 Marks ● ISO 9001:2015 and ISO 27001:2013 and CMMI level 3 certified (development) - 3 Marks ● ISO 9001:2015 and ISO 27001:2015 and CMMI level 5 certified (development) - 5 Marks 	5 Marks	<p>Bidder should submit copies of the said certifications which it is claiming.</p> <p>(The certificate will be checked on CMMI website, if name of company not found on CMMI website, Bid will be disqualified)</p>
4	<p>Overall IT staff strength of the Agency i.e. Total No of IT Professionals strength of the bidder.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ <50: 1 Marks ○ 50 to 100: 3 Marks ○ >100: 5 Marks 	5 Marks	<p>Undertaking from HR of the bidder along-with each Employee's Id number, Designation, Project Name for which deployed.</p>
5	<p>Technical Presentation on Scope Requirement:</p> <p>1. Understanding of scope of requirement, pension workflow, digitization & integration of digitized record. (10 Marks)</p>	<p>Marks will be given focusing on ability of bidder to satisfy technical requirement of the project. Quality assurance</p>	65 Marks	<p>Technical Presentation</p>

	2. Data migration & validation strategy from physical to digital records (10 Marks). 3. Solution architecture, scalability, security, interoperability (APIs with HRMS/PFMS). (15 Marks) 4. Approach & Methodology for design & development, Proposed Technology & Platform, Implementation plan with milestones, training & change management. (25 Marks) 5. Coverage of security aspects (05 Marks)	procedure and ability to meet the project timelines and presentation of the bidders.		
	Total Marks	100	100	

- तकनीकी मूल्यांकन में न्यूनतम 70 अंक अनिवार्य हैं और वित्तीय उद्घाटन के लिए।
- 70% तकनीकी वेटेज और 30% वित्तीय वेटेज के साथ आगे के मूल्यांकन के लिए क्यूसीबी का पालन किया जाएगा।
- क्यूसीबीएस - 70:30 (गुणवत्ता (70%) सह लागत (30%) आधारित चयन)

केवल उन बोलीदाताओं का मूल्य प्रस्ताव खोला जाएगा जो तकनीकी रूप से अर्हता प्राप्त करते हैं।

तकनीकी मूल्यांकन प्रक्रिया में केवल 70 (सत्तर) या अधिक अंक प्राप्त करने वाले बोलीदाता ही वाणिज्यिक मूल्यांकन प्रक्रिया के लिए अर्हता प्राप्त करेंगे। मूल्यांकन के लिए जनशक्ति कार्य आदेश पर विचार नहीं किया जाएगा।

4.3 वाणिज्यिक मूल्यांकन मानदंड

वाणिज्यिक बोली मूल्यांकन

बीओक्यू के रूप में वित्तीय बोली में कार्य के दायरे में आवश्यक सेवाओं के लिए लागत (जीएसटी सहित) का संकेत होना चाहिए। बोलीदाता को निम्नलिखित के लिए लागत उद्धृत करना आवश्यक है:

COMPONENT-A				
S.No.	Particular	Price in (₹)	GST in (₹)	Total Cost in (₹)

1	Requirement analysis, Design, Development and testing of application and hosting of application in the Locally at premises of PAG(A&E), Bihar, Patna/NIC/MeitY/third party server excluding 1-year on-site warranty.			
2	One Time 3 rd party cost (Security Audit + SSL with 2 years validity)			
Total Cost in Words (Including GST)				

COMPONENT-B				
S.No.	Particular	Price in (₹)	GST in (₹)	Total Cost in (₹)
1	Cost of 1-year on-site warranty support with deployment of one technical resource at PAG(A&E) Bihar, Patna office (Warranty period of one year starts from the date on which all phases of the contract have been delivered successfully i.e. after the website is made Go Live-Year 1).			
2	Cost of Operation & Maintenance support (refer post-warranty) for pension portal for 2 years after completion of 1 year warranty support.			
Total Cost in Words (Including GST)				

	Total cost Component A+B	
--	--------------------------	--

Note: घटक ए + बी के लिए समेकित बोली मूल्य जैसा कि बीओक्यू के अनुसार प्रस्तुत किया जाना है जिसमें विकास, कार्यान्वयन, एक वर्ष की वारंटी और एक बार तीसरे पक्ष की लागत और वारंटी के दौरान ऑन-साइट समर्थन कर्मियों की पूरी लागत शामिल है। वारंटी के बाद 2 साल ओ एंड एम,

महत्वपूर्ण: विक्रेता और अनुबंध का चयन कर सहित घटक ए + बी की पूरी लागत के आधार पर है।

	Total cost Component A+B	
--	---------------------------------	--

अंतिम वाणिज्यिक उद्धरण की गणना निम्नलिखित के अनुसार की जाएगी:

अंतिम वाणिज्यिक उद्धरण = घटक ए के लिए वाणिज्यिक उद्धरण + घटक बी के लिए वाणिज्यिक उद्धरण

वाणिज्यिक मूल्यांकन वाणिज्यिक बोली में बोली लगाने वाला द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं की लागत पर आधारित होगा। मूल्यांकन निम्नलिखित घटकों को ध्यान में रखते हुए किया जाएगा।

वाणिज्यिक अंकों की गणना इस प्रकार की जाएगी

एफएन = एफएमआईएन/एफबी * 100, जहां

एफएन = विचाराधीन बोलीदाता का सामान्यीकृत वित्तीय स्कोर

एफबी = विचाराधीन बोलीदाता के लिए मूल्यांकन लागत

एफएमआईएन = किसी भी बोलीदाता के लिए न्यूनतम मूल्यांकन लागत

यदि बोलीदाता किसी मालिकाना/कॉट्स सॉफ्टवेयर का उपयोग करने का प्रस्ताव करता है, तो इसका खुलासा वित्तीय बोली में किया जाएगा। वित्तीय प्रस्ताव में इससे जुड़ी कोई शर्त शामिल नहीं होगी और ऐसे किसी भी सशर्त वित्तीय प्रस्ताव को सरसरी तौर पर अस्वीकार कर दिया जाएगा।

वाणिज्यिक मूल्यांकन में बोलीदाता का स्कोर प्रत्येक बोलीदाता के वित्तीय उद्धरण की तुलना के आधार पर प्राप्त सबसे कम वित्तीय उद्धरण को विभाजित करके निर्धारित किया जाएगा। उदाहरण के लिए, यदि चार एजेंसियों ए, बी, सी और डी ने रुपये उद्धृत किए हैं। 40/-, रु. 30/-, रु. 50/- रु. 60/- क्रमशः बोलीदाताओं का स्कोर क्रमशः 75, 100, 60 और 50 होगा (30/40*100, 30/30*100, 30/50*100 और 30/60*100)।

4.4 समग्र मूल्यांकन

समग्र स्कोर की गणना निम्नानुसार की जाएगी:

बीएन = 0.70 * टीएन + 0.30* एफएन, जहां

बीएन = विचाराधीन बोलीदाता का समग्र स्कोर

टीएन = विचाराधीन बोलीदाता के लिए पूर्व-योग्यता सह तकनीकी स्कोर

एफएन = विचाराधीन बोलीदाता का सामान्यीकृत वित्तीय स्कोर।

उच्चतम अंक वाला बोलीदाता L1 बोलीदाता है।

प्रत्येक बोलीदाता का समग्र स्कोर तकनीकी मूल्यांकन स्कोर (अनुभाग-II के पैरा 4.2 और पैरा 18) को 70% और वाणिज्यिक मूल्यांकन स्कोर (अनुभाग-II के पैरा 4.3 और पैरा 19) को 30% का वेटेज देकर निर्धारित किया जाएगा। यह कार्य बोलीदाता को उच्चतम समग्र स्कोर के साथ प्रदान किया जाएगा।

5. भुगतान शर्तें

भुगतान धारा IV के पैरा 4.1 में उल्लिखित परियोजना वितरण चरणों में उल्लिखित समय-सीमा के अनुरूप किया जाएगा।

i. सॉफ्टवेयर डिजाइन, विकास, कार्यान्वयन

(क) पहले चरण के सिस्टम अध्ययन और डिजाइन अनुमोदन पर 10%

(ख) दूसरे चरण के विकास के पूरा होने पर 40%

(ग) तीसरे चरण में 30% सफल और सुरक्षा लेखा परीक्षा

(घ) चौथे चरण की सफल तैनाती और गो-लाइव पर 20%, स्रोत कोड और सभी प्रासंगिक दस्तावेजों को सौंपना।

ii. आवेदन वारंटी और ओ एंड एम समर्थन वारंटी के बाद

○ ओएंडएम चरण (वारंटी अवधि सहित) के लिए भुगतान विक्रेता से चालान प्राप्त होने पर प्रत्येक तिमाही के अंत में तिमाही आधार पर किया जाएगा।

○ बिहार के पीएजी (ले. व ह.) में तैनात कर्मचारियों का ऑन-साइट भुगतान वास्तविक दिनों में किया जाएगा, जिसमें तैनात कर्मचारियों द्वारा भाग लिया जाएगा, जिसमें विक्रेता से चालान प्राप्त होने पर प्रत्येक महीने के अंत में मासिक आधार पर तैनात कर्मचारियों की अनुपस्थिति में प्रदान किया गया विकल्प भी शामिल है।

नोट: चयनित फर्म द्वारा प्रस्तुत किए जाने वाले लागत विवरण के भुगतान घटकवार सारांश के लिए जैसा कि फॉर्म-12ए और 12बी में दिया गया है

6. पर्याप्त रूप से उत्तरदायी बोलियां

- एक पर्याप्त रूप से बोली प्रस्ताव के अनुरोध की सभी आवश्यकताओं, नियमों, शर्तों और विनिर्देशों के अनुरूप होती है।
- बोली मूल्यांकन प्रक्रिया को प्रभावित करने के लिए बोली लगाने वाला के द्वारा किसी भी प्रयास के परिणामस्वरूप बोली लगाने वाले की बोली खारिज हो सकती है।

7. बोलियों की तैयारी

a. बोली की भाषा

बोली लगाने वाला द्वारा तैयार की गई बोली के साथ-साथ बोली लगाने वाला और निविदा प्राधिकारी द्वारा आदान-प्रदान की गई बोली से संबंधित सभी पत्राचार और दस्तावेज केवल अंग्रेजी में होंगे।

b. **बोली मुद्रा**

कीमते केवल भारतीय रुपये में उद्धृत की जाएंगी।

c. बोली लगाने वाला से बोली दस्तावेजों में सभी निर्देशों, प्रपत्रों, नियमों और विनिर्देशों की जांच करने की उम्मीद की जाती है। बोली दस्तावेजों द्वारा आवश्यक सभी जानकारी प्रस्तुत करने में विफलता या प्रत्येक संबंध में बोली दस्तावेजों के लिए पर्याप्त रूप से उत्तरदायी नहीं बोली प्रस्तुत करना बोली लगाने वाला के जोखिम पर होगा और इसके परिणामस्वरूप बोली को अस्वीकार किया जा सकता है।

d. सशर्त निविदाओं को किसी भी आधार पर स्वीकार नहीं किया जाएगा और सीधे खारिज कर दिया जाएगा।

8. बोली लगाने की लागत

- i. बोली लगाने वाला आरएफपी प्रक्रिया में भागीदारी के संबंध में होने वाली सभी लागतों के लिए जिम्मेदार होगा, जिसमें सूचनात्मक और अन्य परिश्रम गतिविधियों के संचालन में खर्च की गई लागत, बैठकों/चर्चाओं/प्रस्तुतियों में भागीदारी, प्रस्ताव तैयार करना, पीएजी (ले. व ह.), बिहार पटना द्वारा आवश्यक कोई अतिरिक्त जानकारी प्रदान करना शामिल है, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं है। मूल्यांकन प्रक्रिया को सुविधाजनक बनाने के लिए, और एक निश्चित अनुबंध या बोली प्रक्रिया से संबंधित ऐसी सभी गतिविधियों पर बातचीत करना।
- ii. पीएजी (ले. व ह.), बिहार पटना किसी भी स्थिति में बोली प्रक्रिया के आचरण या परिणाम की परवाह किए बिना, उन लागतों के लिए जिम्मेदार या उत्तरदायी नहीं होगा।

9. Bidding Document

बोली लगाने वाला से बोली दस्तावेजों में सभी निर्देशों, प्रपत्रों, नियमों और विनिर्देशों की जांच करने की उम्मीद की जाती है। बोली दस्तावेजों द्वारा आवश्यक सभी जानकारी प्रस्तुत करने में विफलता या प्रत्येक संबंध में बोली दस्तावेजों के लिए पर्याप्त रूप से उत्तरदायी नहीं बोली प्रस्तुत करना बोली लगाने वाला के जोखिम पर होगा और इसके परिणामस्वरूप बोली को अस्वीकार किया जा सकता है।

10. Clarification of Bidding Documents

यदि किसी स्पष्टीकरण की आवश्यकता है, तो बोली प्रस्तुत करने से पहले इसे प्राप्त किया जाना चाहिए।

इस आरएफपी से संबंधित बोलीदाताओं से सभी पूछताछ/स्पष्टीकरण विशेष रूप से उपरोक्त खंड। द्वारा अधिसूचित संपर्क व्यक्ति को लिखित रूप में निर्देशित किए जाने चाहिए। उपर्युक्त संपर्क व्यक्ति को लिखित प्रश्न देने का पसंदीदा तरीका ईमेल के माध्यम से होगा। टेलीफोन कॉल स्वीकार नहीं किए जाएंगे। किसी भी स्थिति में पीएजी (ले. व ह.), बिहार पटना यह सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार नहीं होगा कि बोलीदाताओं की पूछताछ पीएजी (ले. व ह.), बिहार पटना को प्राप्त हुई है।

निविदा प्राधिकरण सभी प्रश्नों / प्रश्नों के लिए एक पूर्ण, पूर्ण, सटीक और समय पर प्रतिक्रिया प्रदान करने का प्रयास करेगा। हालांकि, निविदा प्राधिकरण किसी भी प्रतिक्रिया की पूर्णता या सटीकता के बारे में कोई प्रतिनिधित्व या वारंटी नहीं देता है, न ही निविदा प्राधिकरण उन सभी प्रश्नों का उत्तर देने का वचन देता है जो बोलीदाताओं द्वारा पूछे गए हैं। सभी बोलीदाताओं के प्रश्नों के उत्तर सीपीपी पोर्टल और पीएजी (ले. व ह.), बिहार पटना वेबसाइट पर उपरोक्त खंड 1 में उल्लिखित तिथि पर प्रकाशित किए जाएंगे। बोली प्रस्तुत करने की समय सीमा के बाद किसी भी बोलीदाता से स्पष्टीकरण के लिए किसी भी अनुरोध पर विचार नहीं किया जाएगा।

11. बोली दस्तावेजों का संशोधन

- बोली प्रस्तुत करने की समय सीमा से पहले किसी भी समय, निविदा प्राधिकरण, किसी भी कारण से, चाहे वह अपनी पहल पर हो या संभावित बोली लगाने वाला द्वारा अनुरोध किए गए स्पष्टीकरण के जवाब में, बोली दस्तावेज में कुछ शर्तों को संशोधित, परिवर्तन, शामिल या हटा सकता है।
- सभी संशोधन सीपीपी पोर्टल में शुद्धिपत्र के रूप में होस्ट किए जाएंगे और सभी बोलीदाताओं के लिए बाध्यकारी होंगे।
- संभावित बोलीदाताओं को अपनी बोलियों को तैयार करते समय संशोधनों को ध्यान में रखने के लिए उचित समय देने के लिए, निविदा प्राधिकरण, अपने विवेक पर, बोलियों को प्रस्तुत करने की समय सीमा बढ़ा सकता है।

12. बोली प्रक्रिया प्रारूप और प्रस्तुत करना

बोलीदाताओं को वैध डिजिटल हस्ताक्षर प्रमाणपत्रों का उपयोग करके सीपीपी पोर्टल पर इलेक्ट्रॉनिक रूप से अपनी बोलियों की सॉफ्ट प्रतियां प्रस्तुत करना आवश्यक है। खंड 11 में निर्देश सीपीपी पोर्टल पर पंजीकरण करने, आवश्यकताओं के अनुसार अपनी बोलियां तैयार करने और सीपीपी पोर्टल पर ऑनलाइन अपनी बोलियां जमा करने में बोलीदाताओं की सहायता करने के लिए हैं।

प्रस्ताव नीचे दी गई तालिका में उल्लिखित दस्तावेजों वाले निम्नलिखित तीन भागों में तैयार किया जाना चाहिए:

S.No	Item	Reference Form (refer Section VI)
A	Envelope/folder – A EMD & Bidder details	
1.	Demand Draft for Earnest Money Deposit (EMD)	Proof of payment of EMD
2.	Bid Proposal sheet	Form 1(BPS.pdf)
3.	Bidder's Authorization Certificate	Form 2(BAC.pdf)
4.	Work Experience Certificate	Form 3(EQ.pdf)
5.	Self-Declaration certificate as required	Form 4(SDC.pdf)
6.	Certificate of Conformity as required	Form 5(CC.pdf)

S.No	Item	Reference Form (refer Section VI)
7.	Bidder's financial details	Form 6(FI.pdf)
8.	Proof of Legal entity	PDF documents of: <ul style="list-style-type: none"> ▪ GST registration ▪ PAN card
9.	Proof of CMMi Level 3 (development) or above	Copy of certificate
B	Envelope/folder - B Technical Proposal	
1.	Technical Proposal in the required structure	Form 7 (tp.pdf)
2.	Resumes of key professional staff	Form 8
3.	Documents on proposed solution and approach and methodology for implementation	Forms 7, 9, 10, 11 (TP_Sol.pdf)
C	Envelope/folder - C Commercial Proposal	
1	The consolidated bid price for component A + B as shown in para 4.3 of Section-II to be submitted as per BoQ on CPP portal.	Price in BoQ.xls

नोट: उपरोक्त जानकारी/दस्तावेज, अतिरिक्त जानकारी, उपक्रम आदि के अलावा। जैसा कि आरएफपी में दर्शाया गया है, बोली प्रस्ताव के साथ भी प्रस्तुत किया जाना है।

a. बोली प्रस्ताव पत्रक

बोली प्रस्ताव पत्र (प्रपत्र-1, खंड VI में प्रोफार्मा) सभी प्रकार से विधिवत भरा और हस्ताक्षरित और पूर्ण है।

बोली को अमिट स्याही में टाइप या लिखा जाएगा और बोली लगाने वाला या अनुबंध के लिए बोली लगाने वाला को बाध्य करने के लिए विधिवत अधिकृत व्यक्ति या व्यक्तियों द्वारा हस्ताक्षरित किया जाएगा। इस आशय का एक प्राधिकरण प्रमाण पत्र बोली के साथ प्रस्तुत किया जाएगा। (कृपया प्रारूप के लिए प्रपत्र-2, खंड VI देखें)।

b. बोली मूल्य

सीपीपी पोर्टल पर बीओक्यू के अनुसार प्रस्तुत किए जाने वाले अनुभाग-II के पैरा 4.3 में दर्शाए गए घटक ए + बी के लिए समेकित बोली मूल्य। निविदा प्राधिकारी बाद के चरण में हो सकता है (अर्थात् अनुबंध को अंतिम रूप देने के बाद या समझौते के समय) फॉर्म -12ए, 12बी, धारा VI में मूल्य के घटकवार ब्रेकअप के लिए पूछें

13. बयाना राशि जमा करना

a. बोलीदाताओं को रुपये की बयाना राशि जमा करनी होती है। 1,00,000 (रुपये एक लाख मात्र) बीमा जमानत बांड, खाता आदाता डिमांड ड्राफ्ट, सावधि जमा रसीद, बैंकर चेक या बैंक गारंटी के रूप में किसी भी वाणिज्यिक बैंक से वेतन और लेखा अधिकारी, प्रधान महालेखाकार कार्यालय (लेखा परीक्षा), बिहार, पटना। डिमांड ड्राफ्ट, एफडीआर आदि के मामले में, बैंकिंग नियमों के कारण वैधता तीन महीने है, बोलीदाता को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि मूल की समाप्ति से पहले एक नया साधन प्रस्तुत किया गया है।

b. ईएमडी सभी बोलीदाताओं द्वारा प्रस्तुत किया जाना आवश्यक है। हालांकि, यदि कोई बोली लगाने वाला सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम विकास अधिनियम, 2006 (समय-समय पर संशोधित) के अंतर्गत आता है, तो लागू रियायतों का लाभ उठाया जा सकता है। पीएजी (ए और ई) बिहार पटना को प्रस्ताव के साथ संबंधित पंजीकरण प्रमाण पत्र की एक स्कैन की गई प्रति प्रदान की जानी चाहिए। इसके अलावा, बोलीदाता को पीएजी (ए और ई) बिहार पटना को कंपनी की स्थिति में किसी भी बदलाव के बारे में सूचित करना चाहिए। वैधानिक रियायतें केवल अपेक्षित दस्तावेजों के उत्पादन और सत्यापन पर लागू होंगी। अपूर्ण दस्तावेज बोली को अमान्य कर देंगे।

उपरोक्त छूट के अलावा, इस परियोजना से संबंधित ईएमडी छूट का दावा करने के लिए अन्य सभी दस्तावेज और सीपीपीपी के तहत लागू सेवाएं; समय-समय पर जारी भारत सरकार के अन्य आदेश को प्रस्तुत करने की आवश्यकता होगी।

c. ईएमडी के मूल दस्तावेज, एक लिफाफे में, प्रधान महालेखाकार, पीआर के कार्यालय को पोस्ट/कूरियर किया जाना चाहिए। महालेखाकार (ए एंड ई), बिहार, पटना-800001 खंड। में दी गई बोली जमा करने की समय सीमा से पहले।

d. किसी भी पिछले काम के संबंध में विभाग द्वारा रखे गए लंबित बिलों, यदि कोई हो, के खिलाफ बयाना राशि या सुरक्षा जमा के पिछले जमा के हस्तांतरण या समायोजन के लिए कोई अनुरोध नहीं किया जाएगा।

e. बयाना राशि जमा (ईएमडी), बिना किसी ब्याज के, निम्नानुसार वापस कर दी जाएगी:

- उन बोलीदाताओं के मामले में जिन्हें अनुबंध से सम्मानित नहीं किया गया है, सफल बोलीदाता को अनुबंध के पुरस्कार के बाद 30 दिनों के भीतर अर्जित किसी भी ब्याज के बिना बयाना राशि जमा (ईएमडी) वापस कर दी जाएगी।
- सफल बोलीदाताओं की ईएमडी पीएजी (ए एंड ई), बिहार, पटना के साथ अनुबंध पर हस्ताक्षर करने और प्रदर्शन गारंटी प्राप्त होने के बाद ही वापस की जाएगी।

f. ईएमडी केवल भारतीय रुपये में होगा।

g. ईएमडी जब्त कर ली जाएगी:

- यदि कोई बोलीदाता बोली प्रपत्र पर बोलीदाता द्वारा निर्दिष्ट बोली वैधता की अवधि के दौरान अपनी बोली वापस लेता है।

- सफल बोलीदाता के मामले में, यदि बोलीदाता अनुबंध पर हस्ताक्षर करने में विफल रहता है; या प्रदर्शन सुरक्षा प्रस्तुत करने में विफल रहता है।

14. बोलियों की वैधता की अवधि

- a. बोली खोलने की तारीख के बाद 180 दिनों के लिए बोलियां वैध होंगी। कम अवधि के लिए वैध बोली को गैर-उत्तरदायी के रूप में अस्वीकार कर दिया जाएगा।
- b. असाधारण परिस्थितियों में, पीएजी (ए एंड एमपी;ई), बिहार, पटना बोलीदाताओं से वैधता की अवधि के विस्तार के लिए सहमति मांग सकता है। अनुरोध और प्रतिक्रिया लिखित रूप में की जाएगी।
- d. उपरोक्त परिवर्तनों को ध्यान में रखे बिना बोली की कीमतों पर बोली का मूल्यांकन किया जाएगा।

15. बोलियां जमा करने की समय सीमा

- a) निविदा प्राधिकारी द्वारा बोलियां आमंत्रित करने में निर्दिष्ट समय और तारीख से बाद में प्राप्त नहीं की जानी चाहिए (कृपया खंड 1 देखें) निविदा प्राधिकरण, अपने विवेक से, बोली दस्तावेजों में संशोधन करके बोलियां जमा करने के लिए इस समय सीमा का विस्तार कर सकता है, जिस स्थिति में समय सीमा के अधीन निविदा प्राधिकरण और बोलीदाताओं के सभी अधिकार और दायित्व उसके बाद विस्तारित समय सीमा के अधीन होंगे।

b. बोलियों की वापसी

- i) बोलीदाता प्रस्तुत करने के बाद अपनी बोली वापस ले सकता है, बशर्ते कि बोली जमा करने के लिए निर्धारित समय सीमा से पहले पीएजी (ए एंड ई), बिहार, पटना को निकासी की लिखित सूचना प्राप्त हो।
- ii) बोली प्रस्तुत करने की समय सीमा और बोली प्रपत्र पर बोलीदाता द्वारा निर्दिष्ट बोली वैधता की अवधि की समाप्ति के बीच अंतराल में कोई बोली वापस नहीं ली जा सकती है। इस अंतराल के दौरान बोली वापस लेने के परिणामस्वरूप बोलीदाता की ईएमडी जब्त हो जाएगी।

16. बोली खोलना और बोलियों का मूल्यांकन

प्रस्तावों की समीक्षा निविदा प्राधिकरण या उसके नामित प्रतिनिधि (ओं) द्वारा नियुक्त अधिकारियों की एक समिति ("समिति") द्वारा की जाएगी।" निविदा प्राधिकरण, या निविदा प्राधिकारी द्वारा नामित ऐसे अन्य प्राधिकरण, जैसा भी मामला हो, को यहां अधिकारियों की समिति (या "समिति") के रूप में भी संदर्भित किया जाता है। समिति समानांतर मूल्यांकन करने वाली कई टीमों से शामिल हो सकती है या उनसे सहायता प्राप्त कर सकती है।

बोलियों का मूल्यांकन तीन चरणों में किया जाएगा और प्रत्येक चरण के अंत में लघु सूचीबद्ध बोलीदाताओं को परिणाम के बारे में सूचित किया जाएगा। मूल्यांकन प्रस्तावों और पीएजी (ए एंड एमपी;ई), बिहार, पटना द्वारा अनुरोध की गई किसी भी अतिरिक्त जानकारी पर आधारित होगा।

17. पूर्व-योग्यता बोलियों का मूल्यांकन

- a. बोलीदाता द्वारा प्रस्तुत दस्तावेज़ीकरण की जांच प्रथम दृष्टया यह देखने के लिए की जाएगी कि क्या तकनीकी कौशल आधार और वित्तीय क्षमता और उसमें दावा की गई अन्य बोलीदाता विशेषताएं इस परियोजना की आवश्यकताओं के अनुरूप हैं और आरएफपी के इस खंड में ऊपर निर्दिष्ट पूर्व-योग्यता मानदंडों को पूरा करती हैं।
 - b. मूल्यांकन समिति बोली दस्तावेज में किए गए दावों को सत्यापित करने के लिए बोलीदाताओं से अतिरिक्त जानकारी, बोलीदाताओं की साइट का दौरा करने और/या अपने पेशेवर, तकनीकी संकायों के साथ चर्चा की व्यवस्था करने के लिए कह सकती है।
 - c. पूर्व-योग्यता मानदंड की आवश्यकताओं का अनुपालन नहीं करने वाले किसी भी प्रस्ताव को आगे संसाधित नहीं किया जाएगा।
 - d. निविदा के अनुसार ईएमडी जमा करने का सत्यापन करना।
18. तकनीकी बोलियों का मूल्यांकन
- केवल उन बोलीदाताओं के तकनीकी प्रस्ताव, जो पूर्व-योग्यता प्रस्तावों के मूल्यांकन में अर्हता प्राप्त करते हैं, खोले जाएंगे। तकनीकी बोलियों का मूल्यांकन निम्नलिखित तरीके से किया जाता है:
- a. बोली दस्तावेज में प्रस्तावित बोलीदाताओं के तकनीकी समाधानों का मूल्यांकन आरएफपी में निर्दिष्ट आवश्यकताओं के अनुसार किया जाएगा।
 - b. समिति निविदा प्राधिकारी द्वारा निर्धारित तिथि, समय और स्थान पर निविदा प्राधिकारी को एक प्रस्तुति देने के लिए प्रत्येक बोलीदाता को आमंत्रित कर सकती है। इस तरह की प्रस्तुतियों का उद्देश्य बोलीदाताओं को समिति के लिए अपने प्रस्तावित समाधान और उनके प्रस्तावों में प्रमुख बिंदुओं को प्रस्तुत करने की अनुमति देना होगा।
 - c. प्रस्तावों की समीक्षा करने वाली समिति बोलीदाताओं के साथ मौखिक स्पष्टीकरण ले सकती है। मूल्यांकन प्रक्रिया में स्पष्टीकरण का प्राथमिक कार्य बोली दस्तावेजों के मूल्यांकन से उत्पन्न अस्पष्टताओं और अनिश्चितताओं को स्पष्ट करना है। मौखिक स्पष्टीकरण समिति को अपनी आवश्यकताओं को स्पष्ट रूप से बताने और बोलीदाता को अपने प्रस्ताव को अधिक स्पष्ट रूप से बताने का अवसर प्रदान करते हैं। समिति मूल्यांकन प्रक्रिया में अपने पेशेवर, तकनीकी संकायों से इनपुट मांग सकती है।
 - d. अंक ए, बी और सी में उल्लिखित मूल्यांकन पद्धति के आधार पर, प्रत्येक तकनीकी बोली को अधिकतम 100 अंकों में से एक तकनीकी स्कोर सौंपा जाएगा।
 - e. तकनीकी स्कोर 70 या उससे अधिक अंक प्राप्त करने वाले बोलीदाता वाणिज्यिक प्रक्रिया में मूल्यांकन के लिए योग्य होंगे।
19. वाणिज्यिक बोलियों का मूल्यांकन और समग्र मूल्यांकन
- वाणिज्यिक बोलियों का मूल्यांकन और अंतिम मूल्यांकन बोली लगाने वाला मूल्यांकन मानदंडों में सूत्र को अपनाकर किया जाएगा।
20. बोलियों का स्पष्टीकरण

बोलियों के मूल्यांकन के दौरान, निविदा प्राधिकरण, अपने विवेक पर, बोली लगाने वाला से अपनी बोली के स्पष्टीकरण के लिए कह सकता है। स्पष्टीकरण और प्रतिक्रिया के लिए अनुरोध लिखित रूप में होगा और बोली की कीमतों या पदार्थ में कोई बदलाव नहीं मांगा जाएगा, पेश किया जाएगा या अनुमति नहीं दी जाएगी।

21. निविदा प्राधिकारी से संपर्क करना

- a. कोई भी बोलीदाता अपनी बोली से संबंधित किसी भी मामले पर निविदा प्राधिकारी से संपर्क नहीं करेगा, जब तक कि अनुबंध प्रदान नहीं किया जाता है। यदि वह निविदा प्राधिकारी के ध्यान में अतिरिक्त जानकारी लाना चाहता है, तो इसे लिखित रूप में किया जाना चाहिए। निविदा प्राधिकारी इस बात का अधिकार सुरक्षित रखता है कि ऐसी अतिरिक्त जानकारी पर विचार किया जाना चाहिए या अन्यथा।
- b. बोली मूल्यांकन, बोली तुलना या अनुबंध पुरस्कार पर अपने निर्णय में निविदा प्राधिकारी को प्रभावित करने के लिए बोली लगाने वाला द्वारा किए गए किसी भी प्रयास के परिणामस्वरूप बोली लगाने वाला की बोली को अयोग्य घोषित किया जा सकता है और उसकी बोली सुरक्षा को भी जब्त किया जा सकता है।

22. कार्य दिया जाना

- a. निविदा को अंतिम रूप इस उद्देश्य के लिए सक्षम प्राधिकारी द्वारा गठित समिति की सिफारिश पर एक सक्षम प्राधिकारी द्वारा किया जाएगा।
- b. निविदा प्राधिकारी सफल बोलीदाता को कार्य प्रदान करेगा जिसकी बोली सबसे कम मूल्यांकन की गई बोली के रूप में निर्धारित की गई है, बशर्ते कि बोलीदाता तकनीकी रूप से पात्र हो।
- c. निविदा प्राधिकरण पुरस्कार के समय अनुबंध के दायरे को भिन्न कर सकता है। यदि कुछ मौजूदा परिस्थितियों के कारण पुरस्कार के समय के बाद अनुबंध के दायरे को बदलने की आवश्यकता है, तो सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन प्राप्त करने के बाद एक परिवर्तन आदेश के माध्यम से इसका सहारा लिया जा सकता है।

23. निविदा प्राधिकारी का किसी भी या सभी बोलियों को स्वीकार/अस्वीकार करने का अधिकार

निविदा प्राधिकारी किसी भी बोली को स्वीकार करने या अस्वीकार करने, या बोली प्रक्रिया को रद्द करने और अनुबंधों के पुरस्कार से पहले किसी भी समय सभी बोलियों को अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित रखता है, जिससे प्रभावित बोली लगाने वाला या बोली लगाने वालाओं के प्रति कोई दायित्व या प्रभावित बोली लगाने वाला या बोली लगाने वालाओं को सूचित करने का कोई दायित्व नहीं होता है। निविदा प्राधिकरण कार्रवाई के लिए आधार।

24. कार्य दिए जाने की अधिसूचना

बोली वैधता की अवधि समाप्त होने से पहले, निविदा प्राधिकरण सफल बोली लगाने वाला को लिखित रूप में सूचित करेगा। बोलीदाता लिखित रूप में इसकी पुष्टि करेगा।

25. संविदा पर हस्ताक्षर करना

निविदा प्राधिकरण द्वारा सफल बोलीदाता को सूचित करने के बाद कि उसकी बोली स्वीकार कर ली गई है, पीएजी (ए एंड ई), बिहार, पटना पीएजी (ए एंड ई), बिहार, पटना द्वारा प्रदान किए गए अनुबंध फॉर्म के अनुसार 15 दिनों के भीतर गैर-न्यायिक स्टॉप पेपर पर अनुबंध पर हस्ताक्षर करेंगे। सफल बोलीदाता को सत्यनिष्ठा संधि समझौते और गैर-प्रकटीकरण समझौते पर हस्ताक्षर करना चाहिए।

26. कार्यनिष्पादन गारंटी

पीएजी (ए एंड ई), बिहार, पटना से अनुबंध के पुरस्कार की अधिसूचना प्राप्त होने के 15 दिनों के भीतर, सफल बोलीदाता पीएजी (ए एंड ई), बिहार, पटना को प्रदर्शन गारंटी बांड प्रस्तुत करेगा, जो 5 प्रतिशत के बराबर होगा। अनुबंध का मूल्य और फॉर्म -14, धारा VI में दिए गए प्रोफार्मा में राष्ट्रीयकृत/अनुसूचित बैंक से बैंक गारंटी बांड के रूप में होगा। निष्पादन बैंक गारंटी उस अवधि के दौरान पूरी तरह से लागू और प्रभावी रहेगी जो अनुबंध के बंद होने की तारीख के बाद 2 महीने तक बोली लगाने वाला द्वारा उक्त अनुबंध के सभी मामलों में संतोषजनक प्रदर्शन और पूर्ति के लिए ली जा सकती है। (अर्थात वारंटी और संचालन के पूरा होने के बाद और 1+2 वर्ष की रखरखाव अवधि)

27. परिचालन, रखरखाव और संशोधन के लिए वारंटी के बाद सहायता

वाणिज्यिक बोली के हिस्से के रूप में (ऊपर वाणिज्यिक बोली मूल्यांकन के घटक बी देखें, पैरा 4.3), बोलीदाताओं को वेबसाइट के संचालन, रखरखाव, समर्थन और संशोधन करने के लिए दो साल (वारंटी के बाद) समर्थन के लिए उद्धृत करना आवश्यक है, यदि रखरखाव अनुबंध प्रदान किया जाता है और दो साल से अधिक रखरखाव की अवधि को पारस्परिक रूप से सहमत नियमों और शर्तों पर बढ़ाया जा सकता है।

28. भ्रष्ट या कपटपूर्ण व्यवहार

पीएजी (ए एंड ई), बिहार, पटना के लिए आवश्यक है कि इस आरएफपी के तहत बोलीदाता / एजेंसी ऐसे अनुबंधों की खरीद और निष्पादन के दौरान नैतिकता के उच्चतम मानकों का पालन करें। इस नीति के अनुसरण में, पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना:

- a. पुरस्कार के लिए एक प्रस्ताव को अस्वीकार कर देगा यदि यह निर्धारित करता है कि पुरस्कार के लिए अनुशंसित बोली लगाने वाला प्रश्न में अनुबंध के लिए प्रतिस्पर्धा में भ्रष्ट या कपटपूर्ण प्रथाओं में लगा हुआ है;
- b. एक फर्म को अयोग्य घोषित करेगा, या तो अनिश्चित काल के लिए या एक निश्चित अवधि के लिए, एक अनुबंध से सम्मानित किया जाएगा यदि यह किसी भी समय निर्धारित करता है कि फर्म एक अनुबंध के लिए प्रतिस्पर्धा करने या निष्पादित करने में भ्रष्ट और धोखाधड़ी प्रथाओं में लगी हुई है।
- c. यदि आवश्यक हो तो बोलीदाता के पिछले प्रदर्शन की क्रॉस चेक की जाएगी। यदि तथ्यों को संदिग्ध साबित किया जाता है तो बोलीदाता का प्रस्ताव आगे की प्रक्रिया के लिए अयोग्य होगा।
- d. बोली लगाने वाला को धारा VII के अनुबंध-3 में प्रदान की गई घोषणा प्रस्तुत करनी चाहिए।

29. सुलह

- i. यदि इस अनुबंध से या उसके संबंध में कोई विवाद उत्पन्न होता है, या उससे जुड़े या उससे प्राप्त किसी भी परिभाषित कानूनी संबंध के संबंध में, पक्ष आईसीएडीआर सुलह नियम, 1996 के तहत सुलह द्वारा उस विवाद का सौहार्दपूर्ण निपटान करने के लिए सहमत होते हैं। मध्यस्थता और सुलह अधिनियम, 1996 के अनुसार।
- ii. सुलहकर्ता (ओं) को नियुक्त करने का अधिकार भारत अंतर्राष्ट्रीय मध्यस्थता केंद्र होगा।
- iii. अंतर्राष्ट्रीय वैकल्पिक विवाद समाधान केंद्र भारत अंतर्राष्ट्रीय मध्यस्थता केंद्र अधिनियम, 2019 के अनुसार प्रशासनिक सेवाएं प्रदान करेगा।

30. निर्णय

आरएफपी मूल्यांकन की प्रक्रिया में पीएजी (ए एंड ई), बिहार, पटना द्वारा लिया गया निर्णय अंतिम होगा।

कार्यात्मक आवश्यकताएं

1. आवश्यकताओं का अवलोकन

पीएजी (ए एंड ई) बिहार पटना में उपयोग में मौजूदा पेंशन पोर्टल को चयनित फर्म को दिखाया जा सकता है जिसमें अधिकांश पेंशन गणना, डायरिजिंग, प्रोसेसिंग, पीपीओ का उत्पादन और अन्य लाभ सिस्टम के माध्यम से गणना और उत्पन्न किए जा रहे हैं। चूंकि, इसे बहुत पहले विकसित किया गया था, और इसकी तकनीक पुरानी है। इसलिए, कार्यालय कुछ नई विशेषताओं और राज्य एचआरएमएस के एकीकरण आदि के साथ नवीनतम प्रौद्योगिकी और प्लेटफॉर्म के साथ परिष्कृत एप्लिकेशन विकसित करने का आग्रह करता है।

प्रधान महालेखाकार (ए एंड एएमपी), बिहार पटना आधुनिक आवश्यकताओं के अनुसार और आधिकारिक वेब एप्लिकेशन के लिए सरकारी मानदंडों के अनुपालन में अपने वेब एप्लिकेशन विकसित करने का इरादा रखता है अर्थात् भारत सरकार के वेब अनुप्रयोगों के लिए दिशानिर्देश (जीआईजीडब्ल्यू)। पेंशन के नए वेब एप्लिकेशन को नए उपयोगकर्ता-अनुकूल विशेषताओं, नए डिजाइन, नवीनतम प्रौद्योगिकी स्टैक और उपयोगकर्ता के लिए नए लुक और फील के साथ विकसित किया जाना चाहिए। सामग्री अद्यतन और पहुंच के लिए रोल-आधारित अतिरिक्त के साथ सुपर एडमिन, एडमिन और उपयोगकर्ता बनाकर लॉगिन के माध्यम से प्रतिबंधित पहुंच प्रदान की जानी है।

नए वेब एप्लिकेशन सुरक्षित, उपयोगकर्ता के अनुकूल नेविगेशन, मजबूत और स्केलेबल होने चाहिए। वेब एप्लिकेशन को बैकएंड से गतिशील रूप से द्विभाषी पृष्ठ, सामग्री, मेनू और उप-मेनू का प्रबंधन करने के लिए सामग्री प्रबंधन सुविधा के साथ एकीकृत किया जाना चाहिए। वेब अनुप्रयोगों में एक पूरी तरह से कार्यात्मक सामग्री प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) होनी चाहिए जिसके माध्यम से उपयोगकर्ता उन्हें सौंपी गई भूमिकाओं के अनुसार और बैकएंड से सामग्री का प्रबंधन करते हैं। नए वेब एप्लिकेशन को द्विभाषी (हिंदी/अंग्रेजी) में विकसित किया जाना चाहिए।

नए वेब एप्लिकेशन किसी भी हैंडहेल्ड डिवाइस से उत्तरदायी और सुलभ होने चाहिए (अर्थात् पीसी, लैपटॉप, मोबाइल, टैबल)। नए वेब अनुप्रयोगों में इंटरैक्टिव होम पेज होना चाहिए जैसे कि माउस होवर पर टिप, प्रासंगिक आइकन।

वेब अनुप्रयोगों में एक आधुनिक रूप होना चाहिए और महसूस करना चाहिए

कुछ वेबपेज हैं, जहां PAG (ले. व ह.), बिहार पटना एडमिन उपयोगकर्ताओं को अक्सर सामग्री को असाइन/संशोधित करना होगा, जोड़ना, अपलोड करना/संशोधित करना होगा। इन पृष्ठों को उपयोगकर्ता के अनुकूल तरीके से डिजाइन किया जाना चाहिए।

कुछ सामग्री/मॉड्यूल केवल नामित प्रशासक/उपयोगकर्ताओं तक ही सीमित हो सकते हैं।

अधिसूचना भेजने के लिए ईमेल एकीकरण की आवश्यकता है। ईमेल आईडी पटना कार्यालय/पेंशन कर्मियों की व्यक्तिगत प्रोफाइल में प्रदान की जाएगी।

वेब एप्लिकेशन/पोर्टल पीएजी (ए एंड ई) बिहार पटना कार्यालय परिसर/एनआईसी क्लाउड/डेटा सेंटर आदि पर होस्ट किया जाएगा। पीएजी (ए और ई) बिहार पटना व्यवस्था की सुविधा प्रदान करेगा।

प्रशासक, उप-प्रशासक और सदस्य/उपयोगकर्ता भूमिकाएं पीएजी (ए और ई) बिहार पटना एडमिन द्वारा कॉन्फ़िगर की जाएंगी।

वेब एप्लिकेशन मोबाइल संगत होने चाहिए।

ओपन-सोर्स प्लेटफॉर्म का उपयोग किया जाना है।

बोली लगाने वाला द्वारा किए जाने वाले सभी सुरक्षा प्रमाणपत्र।

1.1 प्रस्तावित समाधान, दूसरों के बीच, नीचे की आवश्यकता और कार्यक्षमता को कवर करना चाहिए

पेंशन आवेदन में आवश्यक न्यूनतम विशेषताएं और कार्यक्षमताएं नीचे दी गई हैं और कार्य का विस्तृत दायरा समझाता है कि आवश्यकताएं अनुबंध-"ए" में दी गई हैं।

नए पेंशन आवेदन के डिजाइन को नियंत्रित करने वाले मौलिक सिद्धांत हैं:

1. न्यूनतम मैनुअल हस्तक्षेप के साथ सुव्यवस्थित प्रसंस्करण: आवेदन एक सरलीकृत और कुशल पेंशन अनुमोदन प्रक्रिया को सक्षम करेगा, तेजी से और त्रुटि-मुक्त प्रसंस्करण सुनिश्चित करने के लिए मामलों की मैनुअल हैंडलिंग को कम करेगा।
2. पेंशनभोगियों के लिए उपयोगकर्ता-अनुकूल पहुंच: यह मंच पेंशनभोगियों को अपने आवेदन जमा करने, प्राधिकरण की स्थिति पर नज़र रखने और शिकायतों के समाधान के लिए एक सहज और परेशानी मुक्त इंटरफेस प्रदान करेगा।
3. बिहार राज्य सरकार की प्रणालियों के साथ एकीकरण: यह एप्लिकेशन राज्यों में तकनीकी परिपक्वता के विभिन्न स्तरों को स्वीकार करते हुए राज्य सरकारों बिहार (एचआरएमएस) की मौजूदा पेंशन प्रसंस्करण प्रणालियों के साथ एकीकरण का समर्थन करेगा।
4. द्विभाषी, जीआईडीडब्ल्यू-अनुपालन उपयोगकर्ता इंटरफेस: बैकएंड-ऑफिस मॉड्यूल, पेंशनभोगी पोर्टल और मोबाइल ऐप सहित एप्लिकेशन के उपयोगकर्ता इंटरफेस - जीआईडीडब्ल्यू (भारत सरकार की वेबसाइटों के लिए दिशानिर्देश) के अनुपालन में अंग्रेजी और हिंदी दोनों का समर्थन करेंगे। डेटा और फॉर्म प्रविष्टियां यूनिकोड-अनुरूप होंगी, जिसमें हिंदी के लिए उपयोग की जाने वाली देवनागरी लिपि होगी।
5. पेंशन लाभ: पेंशन सक्रिय सेवा से सेवानिवृत्ति के बाद सरकारी कर्मचारी को स्वीकार्य धन की एक मासिक राशि है। यह सेवानिवृत्त के जीवनकाल के दौरान देय है और उनकी मृत्यु की स्थिति में, पात्र परिवार के सदस्यों तक फैला हुआ है। पेंशन की राशि मुख्य रूप से सेवा की लंबाई और सेवानिवृत्ति के समय आहरित वेतन पर आधारित होती है।

6. सरकारी कर्मचारियों को उपलब्ध पेंशन लाभ (राज्य-विशिष्ट नियमों के अधीन) में सेवा पेंशन, बढ़ी हुई पारिवारिक पेंशन, पारिवारिक पेंशन, सेवा ग्रेच्युटी, सेवानिवृत्ति ग्रेच्युटी, मृत्यु ग्रेच्युटी, पेंशन का संराशीकृत मूल्य, अनुकंपा पेंशन, अनुकंपा भत्ता शामिल है।

7. इस कार्यालय द्वारा संसाधित अधिकांश मामले निम्नलिखित श्रेणियों में आते हैं:

नियमित सेवानिवृत्ति के मामले आमतौर पर सेवा पेंशन, सेवानिवृत्ति ग्रेच्युटी, पेंशन के परिवर्तित मूल्य के हकदार होते हैं।

मृत्यु सेवा के मामलों में परिवार निम्नलिखित का हकदार है: मृत्यु ग्रेच्युटी, बढ़ी हुई पारिवारिक पेंशन (सेवानिवृत्ति की अनुमानित तारीख तक), उसके बाद सामान्य दरों पर पारिवारिक पेंशन

अनुकंपा पेंशन/भत्ता मामले: असाधारण परिस्थितियों में, सरकार अनुकंपा पेंशन या भत्ते को मंजूरी दे सकती है, जिसे मामला-दर-मामला आधार पर संसाधित किया जाता है।

पेंशन संशोधन के मामले सेवा की लंबाई या वेतन और विसंगतियों को ठीक करने वाले न्यायिक या प्रशासनिक आदेशों को प्रभावित करने वाले पेंशन नियमों में संशोधन के कारण उत्पन्न होते हैं।

8. एजी (ले. व ह.) कार्यालय की भूमिका:

पूर्व-प्रसंस्करण संबंधित सरकारी विभागों (उदाहरण के लिए, कार्यालय प्रमुख/विभाग प्रमुख) द्वारा किया जाता है। हकदारियों के प्रसंस्करण की गणना की जाती है, और पेंशन आदेश एजी (ले. व ह.) कार्यालय द्वारा उत्पन्न किए जाते हैं। प्रसंस्करण, अंतिम अनुमोदन और भुगतान राज्य सरकार द्वारा किया जाता है।

ऊपर उल्लिखित सभी प्रमुख पेंशन मामलों के प्रकारों के लिए, एजी (ए और ई) कार्यालय द्वारा उत्पन्न आउटपुट पेंशन भुगतान आदेश (पीपीओ) है।

9. महालेखाकार (ले. व ह.), बिहार द्वारा प्राप्त पेंशन मामलों के प्रकार:

सरकारी सेवा से सेवानिवृत्त होने वाले व्यक्तिगत अधिकारियों के लिए नियमित सेवा पेंशन

एक सेवारत या सेवानिवृत्त अधिकारी के निधन पर परिवार के सदस्यों के लिए नियमित पारिवारिक पेंशन।

सेवा पेंशन का संशोधन नियम परिवर्तन या न्यायिक/प्रशासनिक आदेशों पर आधारित है

पारिवारिक पेंशन का संशोधन: मौजूदा पारिवारिक पेंशनभोगियों के लिए।

10. अधिकारियों की श्रेणियां जिनके पेंशन मामलों को सत्यापन और प्राधिकरण के लिए संसाधित किया जाता है, उनमें राज्य सरकार के अधिकारी, अखिल भारतीय सेवा अधिकारी, उच्च न्यायालय न्यायिक अधिकारी, राज्य सरकार निगमों के अधिकारी और बिहार राज्य सरकार के एमएलए/एमएलसी/मंत्री शामिल हैं।

नोट: नियमों का एक मानक सेट अधिकांश अधिकारियों, कुछ श्रेणियों पर लागू होता है - जैसे कि ऊपर सूचीबद्ध - अलग-अलग पेंशन नियमों द्वारा शासित हो सकते हैं।

11. पेंशन प्रसंस्करण से संबंधित प्रमुख नियम और कार्यक्षमताएं हैं:

● पेंशनभोगी - एक व्यक्ति जो सरकारी सेवा से सेवानिवृत्त हो गया है या सरकार से पेंशन लाभ प्राप्त करने के लिए पात्र है। पेंशनभोगियों के प्रकारों में राज्य सरकार के पेंशनभोगी, उच्च न्यायालय के न्यायाधीश, अखिल भारतीय सेवा (एआईएस) के पेंशनभोगी, स्वतंत्रता सेनानी पेंशनभोगी आदि शामिल हैं।

● डीओ - एक विभाग या सरकार की ओर से धन निकालने और वितरित करने के लिए अधिकृत अधिकारी। डीओ प्राधिकरण के लिए पेंशन स्वीकृति प्राधिकरण (पीएसए) या महालेखाकार (एजी) को मामले को अग्रेषित करने से पहले सेवा रिकॉर्ड और मंजूरी पेंशन लाभों की पुष्टि करता है।

● पेंशन प्रस्ताव (पेंशन मामला) - पेंशन लाभों को अधिकृत करने के उद्देश्य से महालेखाकार (ए एंड ई) बिहार कार्यालय को प्रस्तुत दस्तावेजों का एक संग्रह। इसमें आम तौर पर आवेदन प्रपत्र, सेवा पुस्तिका और राज्य सरकार से अग्रेषण पत्र शामिल होते हैं। कुछ राज्य अनुलग्नक और संलग्नक के साथ एकल समेकित रूप या प्रपत्रों के एक सेट का उपयोग कर सकते हैं।

● मूल मामला - प्राधिकरण के लिए पहली बार प्रस्तुत किया गया पेंशन प्रस्ताव। ऐसे मामलों के लिए एक नया पेंशन भुगतान आदेश (पीपीओ) नंबर जारी किया जाता है।

● पारिवारिक पेंशन का मामला - निम्नलिखित परिस्थितियों में एक सरकारी कर्मचारी की मृत्यु की स्थिति में एक नामांकित व्यक्ति या कानूनी उत्तराधिकारी द्वारा प्रस्तुत पेंशन प्रस्ताव:

1. सेवा में रहते हुए सरकारी कर्मचारी की मृत्यु

2. सेवानिवृत्ति के बाद पेंशनभोगी और/या पति या पत्नी की मृत्यु

ऐसे मामलों में पात्र परिवार के सदस्य के नाम पर एक नया पीपीओ नंबर जारी किया जाता है।

● पेंशन का संराशीकृत मूल्य (सीवीपी) - मासिक पेंशन के एक हिस्से के बदले एकमुश्त भुगतान की पेशकश। यदि सेवानिवृत्त होने वाला कर्मचारी कम्यूटेशन का विकल्प चुनता है, तो उन्हें एकमुश्त भुगतान प्राप्त होता है जबकि शेष पेंशन मासिक आधार पर जारी रहती है।

● पेंशन का संशोधन - मौजूदा पेंशन या पारिवारिक पेंशन प्राधिकरण का संशोधन:

संशोधित वेतनमान का कार्यान्वयन (जैसे, वेतन आयोग की सिफारिशें)

अनुशासनात्मक कार्यवाही का निष्कर्ष जिसके परिणामस्वरूप वेतन में परिवर्तन हुआ

लिपिकीय त्रुटियों का सुधार

न्यायिक या प्रशासनिक आदेश अर्हक सेवा की लंबाई में परिवर्तन या भुगतान

● पेंशन स्वीकृति प्राधिकरण (पीएसए): कार्यालय/विभाग/मंत्रालय का प्रमुख जहां सरकारी कर्मचारी ने पिछली बार सेवा की थी या उसकी मृत्यु हो गई थी (सेवा में मृत्यु)। एसए प्राधिकरण के लिए एजी कार्यालय को भेजने से पहले पेंशन की गणना और मंजूरी के लिए जिम्मेदार है।

- पेंशन संवितरण प्राधिकरण: पेंशन, ग्रेच्युटी और संराशीकृत पेंशन के वितरण के लिए जिम्मेदार कोषागार, उप-कोषागार या अधिकृत बैंक को संदर्भित करता है। ट्रेजरी और उप-कोषागार एकीकृत वित्तीय प्रबंधन प्रणाली (आईएफएमएस) के तहत काम करते हैं।
- पीएसएआई (पेंशन प्रणाली स्वचालन पहल): राज्य सरकार के कर्मचारियों के लिए पेंशन लाभों को संसाधित करने और अधिकृत करने के लिए सीएजी के कुछ क्षेत्रीय कार्यालयों में उपयोग किया जाने वाला एक विकेंद्रीकृत पेंशन सॉफ्टवेयर एप्लिकेशन।
- IFMS (एकीकृत वित्तीय प्रबंधन प्रणाली): राज्य सरकारों के लिए बजट, व्यय, भुगतान प्रसंस्करण और वित्तीय रिपोर्टिंग के प्रबंधन के लिए एक प्रौद्योगिकी-आधारित मंच। विभिन्न राज्यों में सीएफएमएस, आईएफएमआई, या आईएफएचआरएमएस जैसे विभिन्न नामों से जाना जाता है। इस प्रणाली में डीडीओ, पीएसए और ट्रेजरी के लिए कार्यक्षमताएं शामिल हैं।
- एचआरएमएस/निकास मॉड्यूल: एचआरएमएस (मानव संसाधन प्रबंधन प्रणाली) एक आईटी-आधारित मॉड्यूल है जिसका उपयोग राज्य सरकार के कर्मचारियों के व्यक्तिगत और सेवा से संबंधित डेटा के प्रबंधन के लिए किया जाता है। निकास मॉड्यूल सेवानिवृत्ति और पृथक्करण प्रक्रियाओं को संभालता है।
- बिजनेस रूल इंजन (बीआईई): एक सॉफ्टवेयर घटक की आवश्यकता होती है जो पेंशन गणना से संबंधित पूर्वनिर्धारित व्यावसायिक तर्क को निष्पादित करता है। यह आईटी पेशेवरों की भागीदारी के बिना नियमों को अपडेट करने की अनुमति देता है, जिससे प्रणाली अधिक लचीली और लगातार नियम परिवर्तनों के अनुकूल हो जाती है।
- वेतन आदेश: पेंशनभोगियों को भुगतान करने के लिए पेंशन संवितरण प्राधिकारी द्वारा जारी एक वित्तीय उपकरण। यह गैर-परक्राम्य है और अधिकृत कोषागारों या बैंकों को वितरित किया जाता है। नोट: पेंशन भुगतान नए पेंशन आवेदन के दायरे से बाहर हैं।
- प्राधिकरण (प्राधिकरण): एजी कार्यालय द्वारा संबंधित विभागों, कोषागारों और पेंशनभोगियों को जारी पेंशन भुगतान आदेश (पीपीओ), ग्रेच्युटी भुगतान आदेश (जीपीओ), और कम्प्यूटेशन भुगतान आदेश (सीपीओ)। ये दस्तावेज पेंशन लाभों के संवितरण के लिए औपचारिक प्राधिकरण के रूप में कार्य करते हैं।
- जब भी कोई कर्मचारी अपनी प्रोफाइल में कोई नई घटना घटित होती है तो उसे अधिसूचना मिलनी चाहिए। एक घटना इनबॉक्स में नए मामले की प्राप्ति, उपयोगकर्ता द्वारा संसाधित मामले का सफल प्रेषण, अतिरिक्त प्रभार असाइनमेंट आदि हो सकती है।

- किसी कर्मचारी की प्रोफाइल में डैशबोर्ड सेवाएं किसी कर्मचारी को लंबित कार्य की निगरानी करने और उनके प्रदर्शन का स्व-मूल्यांकन करने की सुविधा प्रदान करेंगी।
- पिछले 30 दिनों में संसाधित मामलों की संख्या (तिथिवार) के लिए डैशबोर्ड सेवाओं की आवश्यकता होती है, किसी मामले को संसाधित करने में लगने वाला औसत समय, कार्यालय समय के दौरान सक्रिय समय, एक अनुभाग/शाखा के भीतर अन्य कर्मचारियों के औसत प्रदर्शन के खिलाफ कर्मचारी का तुलनात्मक प्रदर्शन। या किसी कार्यालय में।
- विभिन्न उपयोगकर्ताओं के लिए उपलब्ध डैशबोर्ड सेवाएं उनके पदों और अनुमतियों के आधार पर भिन्न हो सकती हैं।
- पेंशन अनुभाग राज्य सरकार से पेंशन प्रस्ताव प्राप्त करने और केस आईडी बनाने से संबंधित है। पेंशन प्रस्ताव के एक पूर्ण सेट में 5 दस्तावेज होते हैं।
- प्रारंभ में, पूरा प्रस्ताव या तो एपीआई के माध्यम से प्राप्त होगा या ई-एसआर (सेवा रिकॉर्ड) सहित फाइल ट्रांसफर (एमएफटी) का प्रबंधन करेगा। नए पेंशन आवेदन में प्रत्येक आवेदन के लिए एक अलग डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित एक्सएमएल और डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित पीडीएफ फाइल की परिकल्पना की गई है। यह प्राप्त डेटा या डेटा फाइल ईटीएल प्रक्रिया के माध्यम से जाएगी और नए पेंशन एप्लिकेशन में लोड की जाएगी। प्राप्त डेटा को लोड करने के बाद, सफलतापूर्वक लोड किए गए मामलों के खिलाफ एक केस आईडी/फाइल नंबर बनाया जाएगा और पोर्टिंग के दौरान विफलता के कारण का विश्लेषण किया जा सकता है और आंतरिक रूप से तय किया जा सकता है। जो मामले ठीक नहीं हैं उन्हें पुनर्प्रसंस्करण के लिए विभाग को वापस भेजा जाना है
- आंशिक डिजिटल केस अनुरोध दो प्रकारों में प्राप्त हुआ: इलेक्ट्रॉनिक डेटा से पहले प्राप्त एसआर या एसआर से पहले प्राप्त इलेक्ट्रॉनिक डेटा।
- राज्य सरकारों में ई-एसआर के पूर्ण कार्यान्वयन तक, सेवा रिकॉर्ड मैनुअल रूप से प्राप्त किए जाएंगे, जबकि पेंशन प्रस्ताव डिजिटल रूप से प्राप्त किया जाएगा।
- कार्यालय राज्य सरकार के आवेदन से डेटा खींचता है और खींचे गए डेटा पर ईटीएल प्रक्रिया लागू करता है और ईटीएल के बाद डेटा को सफल और असफल में अलग करता है। राज्य सरकार के आवेदन में असफल डेटा को धक्का देता है।
- आवंटन व्यवसाय नियम चलाने के बाद स्तर 1 प्रोसेसर और मामले को आवंटित करता है और सफलतापूर्वक आवंटित मामले के लिए केस आईडी उत्पन्न करता है।
- एप्लिकेशन एडमिनिस्ट्रेटर/ओ एंड एम टीम, कार्यालय प्रशासक को पोर्टिंग और रूट सुलभ मामलों के दौरान विफलता का कारण विश्लेषण और पता लगाती है।
- सेवा पुस्तिका (ई-एसआर), फॉर्म आदि सहित संपूर्ण पेंशन प्रस्ताव पैकेज डिजिटल रूप से प्राप्त किया गया था। स परिदृश्य में सभी फॉर्म और सेवा पुस्तिका देखने के लिए उपलब्ध हैं।
- पेंशन प्रस्ताव अनुरोध डिजिटल रूप से प्राप्त हुआ था। लेकिन संबंधित दस्तावेज जैसे सेवा पुस्तिका डाक के माध्यम से प्राप्त की गई थी या डाक के माध्यम से प्राप्त की जानी थी।

- संपूर्ण पेंशन प्रस्ताव पैकेज डाक के माध्यम से या व्यक्तिगत रूप से प्राप्त किया गया था।
- यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि ईएसआर की मैन्युअल प्राप्ति और अन्य संबंधित पहलू का परिदृश्य राज्य के साथ इंटरफेस के विकास और पूर्ण एकीकरण तक जारी रहेगा। भौतिक रिकॉर्ड आवक संचार व्यवस्था के माध्यम से पहुंचेंगे। एक मामला दर्ज करना और एक केस आईडी उत्पन्न करना उपरोक्त सभी परिदृश्यों में अलग होगा।
- नए पेंशन आवेदन में डिजिटल और/या मैन्युअल रूप से मामला प्राप्त करने का प्रावधान होगा। इस प्रकार प्राप्त पेंशन प्रस्ताव कई चरणों से गुजरता है जैसे पेंशन मामले का आवंटन, पेंशन आवेदन की जांच, पेंशन लाभों का प्राधिकरण, अधिकारियों को वितरित करना और पेंशन के भुगतान पर जानकारी दर्ज करना, आदि।
- आवक अनुभाग प्राप्त पेंशन प्रस्ताव को डायरी करता है और नए पेंशन आवेदन में डेटा प्रविष्टि करता है। खंड के आवंटन के लिए आवंटन तर्क चलाता है और आवंटन तर्क के अनुसार स्तर 1 को एसआर भेजता है। यदि मामला वापस किया जाना है तो एसआर को वापसी के लिए कारण श्रेणी पर कब्जा करने के लिए समन्वय शाखा को भेजता है।
- आवक अनुभाग से पेंशन प्रस्ताव प्राप्त होने पर समन्वय शाखा, आवक पर कैप्चर किए गए कारण का सत्यापन करती है और यदि अधूरा पाया जाता है तो मामला वापस कर देती है। यदि पूर्ण पाया जाता है, तो आवक अनुभाग के निर्णय को ओवरराइड करता है, और फिर अनुभाग को आवंटन के लिए आवंटन तर्क चलाता है।
- मामला प्राप्त करने और पंजीकृत करने के बाद, इसे एजी (ए एंड ई) बिहार कार्यालय के आवंटन तर्क के अनुसार एक अनुभाग में एक इकाई (स्तर 1 प्रोसेसर - एल1) द्वारा प्राप्त किया जाएगा। पेंशन प्रस्ताव पैकेज (दस्तावेज सेट) विभिन्न दस्तावेजों का एक बंडल है, जैसे अग्रेशन पत्र, आवेदन पत्र, वर्णनात्मक रोल (फोटोग्राफ, हस्ताक्षर, पहचान चिह्न आदि शामिल हैं।), अनुलग्नक, सेवा पुस्तिका।
- किसी मामले की प्रोसेसिंग सेवा पुस्तिका की तुलना में पेंशन प्रस्ताव के सत्यापन से शुरू होती है। पात्रता जांच करने के बाद, एक सिफारिश दी जाएगी कि मामले को अधिकृत करना है या राज्य सरकार को मामला वापस करना है। L1 प्रोसेसर की सिफारिश को सिस्टम में कैप्चर किया जाना है, जिसे लेवल 2 प्रोसेसर (L2) को अग्रेषित किया जाना है। मामले के सत्यापन और एल 1 की सिफारिश के बाद, एल 2 एक सिफारिश का प्रस्ताव करता है और आगे की जांच के लिए स्तर 3 प्रोसेसर (एल 3) को मामला भेजता है।
- L3 द्वारा आवश्यक जांच और सत्यापन करने के बाद, किसी मामले को अधिकृत करने या रिटर्न मेमो (दस्तावेज) के साथ मामला वापस करने का अंतिम निर्णय लिया जाएगा। यदि अधिकृत किया जाता है, तो अधिकारियों को तीन प्रतियों में उत्पन्न किया जाएगा, हस्ताक्षरित और विभाग, ट्रेजरी और पेंशनभोगी को भेजा जाएगा।
- यदि अधिक जानकारी या दस्तावेज के अभाव में या आवेदन में गलतियों के सुधार के लिए मामला वापस किया जाना है, तो इस तथ्य को पेंशनभोगी को सूचना के साथ रिटर्न मेमो के माध्यम से विभाग (L3 द्वारा अपने समूह अधिकारी का अनुमोदन मांगने के बाद) को सूचित किया जाएगा। पूरे प्रस्ताव पैकेज को वापसी जापन के साथ वापस भेजा जाएगा।
- ई-पीपीओ और डिजिटल साइनिंग का निर्माण: यदि स्तर 3 उपयोगकर्ता किसी भी विसंगति का पता नहीं लगाता है, और मामला पेंशन लाभों के प्राधिकरण ('मामले को अधिकृत करें') के लिए उपयुक्त पाया जाता है, तो प्राधिकरण (पीपीओ/सीपीओ/जीपीओ) बनाए गए क्यूआर कोड के साथ टेम्पलेट्स (तीन प्रतियों में) के आधार पर उत्पन्न किए जाने हैं, और जेएसओएन फाइलें उत्पन्न की जानी हैं। इन अधिकारियों को लेवल 3 प्रोसेसर द्वारा डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित किया जाना है।

● सेवा रजिस्टर में अधिकृत पेंशनभोगी लाभ की प्रविष्टि की जाएगी। डिजिटल परिदृश्य में, ESERVICE बुक में प्रविष्टि एकीकरण के माध्यम से करने की आवश्यकता है। विस्तृत प्रक्रिया को अनुबंध-ए में समझाया गया है।

● एक बार मामला डिस्पैचर को भेज दिए जाने के बाद, मामले को एल3 के उपयोगकर्ता प्रोफाइल में 'इनबॉक्स' से 'भेजे गए आइटम' में ले जाया जाएगा। एक बार डिस्पैचर को मामला आवंटित होने के बाद, अलर्ट और/या एसएमएस और/या ईमेल के माध्यम से संबंधित हितधारकों को सूचनाएं भेजी जानी हैं। इसके अलावा, प्राधिकरण आदेश राज्य सरकार को सूचित किए जाते हैं और लॉकर खोलते हैं (एकीकरण पूरा होने पर)।

● नए पेंशन आवेदन में बैच फाइल (कई भुगतान अधिकारियों से मिलकर) उत्पन्न करने और इसे एपीआई या एमएफटी के माध्यम से राज्य सरकार को भेजने की सुविधा होगी। तपन्न बैच फाइलों का आउटपुट पीडीएफ और एक्सएमएल/जेएसओएन प्रारूपों में होगा। यह सुविधा बैच फाइल के आकार और अंतराल के संदर्भ में राज्यों में अनुकूलन योग्य होगी जिस पर ये बैच फाइलें भेजी जाती हैं।

● ई-पीपीओ को मंजूरी आदेश के रूप में संसाधित किया जाएगा, जिसके खिलाफ विभाग से मंजूरी की प्रतीक्षा किए बिना ट्रेजरी द्वारा सीधे भुगतान किया जा सकता है (क्योंकि पेंशन से कोई वसूली नहीं की जा सकती है और वसूली केवल ग्रेच्युटी (जीपीओ) से की जा सकती है। आवेदन में ई-स्वीकृति (राज्य के लिए अनुकूलन) उत्पन्न करने और इसे इंटरफेस के माध्यम से राज्य के भुगतान प्राधिकरण में धकेलने की क्षमता होगी।

● यदि अधिकारियों को ट्रेजरी और विभाग को डिजिटल रूप से भेजा जाना है, तो डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित एक्सएमएल फाइलें और पीडीएफ में डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित अधिकारी तैयार किए जाने हैं। इन फाइलों को संबंधित ट्रेजरी और विभाग को राज्य सरकार के आवेदन में धकेल दिया जाना है। राज्य सरकार के आवेदन में सफलतापूर्वक लोड की गई फाइलें केवल पेंशनभोगी पोर्टल में उपलब्ध कराई जाएंगी। यदि अपलोड फाइलें राज्य सरकार के आवेदन में विफल हो गई हैं, तो फाइल को फिर से संसाधित किया जाएगा।

● समूह अधिकारी: स्तर 3 द्वारा सत्यापित और 'रिटर्न का प्रस्ताव' के निर्णय के साथ समूह अधिकारी को प्रस्तुत किए गए मामले आगे के सत्यापन और प्रसंस्करण के लिए इनबॉक्स में उपलब्ध हैं। वापसी के लिए प्रस्तावित सभी मामलों को मूल्यों की सूची (कारणों) से चुना जाएगा और इसका एक पूर्व-निर्धारित सबसेट अनुमोदन के लिए समूह अधिकारी को भेजा जाएगा।

समूह अधिकारी मामले को सत्यापित करता है और स्तर 1, 2 और 3 द्वारा किए गए कार्य को सत्यापित करता है। 6.2.4 में वर्णित विशेषताएं (यानी, किसी मामले को वापस करने या अधिकृत करने का विकल्प) भी समूह अधिकारी के लिए उपलब्ध हैं। जांच के बाद, समूह अधिकारी 'मामले को अधिकृत करने के लिए भेजें' या 'मामले को वापस करने के लिए अनुमोदन' चुन सकता है। ऐसे मामले में जहां समूह अधिकारी 'मामले को अधिकृत करने के लिए भेजें' (टिप्पणी के साथ) का निर्णय लेता है, मामले को लेवल 3 प्रोसेसर को वापस आवंटित किया जाता है। वापसी के मामलों के लिए जो स्वचालित रूप से समूह अधिकारी के पास नहीं जाते हैं, बाद वाले के पास ऐसे मामलों का विभाग-वार/अनुभाग-वार डैशबोर्ड दृश्य होगा और ड्रिलिंग डाउन द्वारा उनकी समीक्षा कर सकते हैं। जीओ की समीक्षा के लिए एक कार्यक्षमता को सिस्टम में डिज़ाइन करने की आवश्यकता है।

● मामला अधिकृत है, पीपीओ/सीपीओ/जीपीओ उत्पन्न किया जाएगा, नए पेंशन आवेदन-आईएफएमएस इंटरफेस के माध्यम से डिजिटल रूप से भेजा जाएगा जिसे विभिन्न हितधारकों के लिए निम्नानुसार सुलभ बनाया जाएगा:

1. भुगतान के लिए एकल भुगतान प्राधिकरण/ट्रेजरी को ई-भुगतान आदेश और ई-वर्णनात्मक रोल (स्कैन की गई प्रति) उपलब्ध कराया जाएगा।
2. सेवा पुस्तिका विभाग को मैन्युअल रूप से या इंटरफेस (ई-एसआर के मामले में) के माध्यम से भेजी जाएगी।
3. ई-भुगतान आदेश विभाग के लिए भी सुलभ होंगे। विभाग आईएफएमएस में भुगतान के लिए ट्रेजरी को गैर-आहरण प्रमाण पत्र (एनडीसी) पर जानकारी पारित कर सकता है।
4. पेंशनभोगी ई-भुगतान आदेश तक भी पहुंच सकता है और देखने और डाउनलोड करने के लिए पेंशनभोगी पोर्टल में आदेश उपलब्ध कराया जाएगा।

नए पेंशन आवेदन और राज्य के आईएफएमएस/ट्रेजरी एप्लिकेशन के बीच एक डिजिटल इंटरफेस चरण 1 में विकसित किया जाएगा। जब तक डिजिटल इंटरफेस पूरी तरह से सक्षम नहीं हो जाता है, तब तक पेंशन आवेदन में अधिकृत पीपीओ/सीपीओ/जीपीओ को मैन्युअल रूप से भेजने का प्रावधान होगा।

● रिटर्न मेमो, 1 भुगतान की निगरानी, किसी भी कारण से प्राधिकरण का सुधार, प्राधिकरण को रद्द करना आदि। अनुबंध-ए में बताए अनुसार अच्छी तरह से परिभाषित प्रक्रिया वर्कफ़्लो भी होगा।

● विशेष सील प्राधिकरण मामले तब जारी किए जाने हैं जब कोई पेंशनभोगी अपने पीपीओ को किसी अन्य राज्य (मूल राज्य से जिसमें वह सेवानिवृत्त हुआ था) में स्थानांतरित करना चाहता है, तो एक विशेष प्राधिकरण जारी किया जाता है जिसे विशेष सील प्राधिकरण (एसएसए) कहा जाता है। एसएसए जारी करने का अनुरोध ट्रेजरी से मूल पीपीओ अधिकृत के साथ आता है। नए पेंशन आवेदन में, इस अनुरोध को मैन्युअल रूप से (डाक के माध्यम से पत्र के रूप में) और डिजिटल रूप से प्राप्त करने का प्रावधान होगा। इस कार्यक्षमता को वर्कफ़्लो के साथ नए एप्लिकेशन में उपलब्ध कराना होगा।

● नए पेंशन आवेदन में मैन्युअल रूप से (डाक के माध्यम से) और डिजिटल सेवा अनुरोध दोनों के रूप में प्राधिकरण के पुनर्विधीकरण के लिए अनुरोध प्राप्त करने का प्रावधान होगा। यदि मैन्युअल रूप से प्राप्त किया जाता है, तो इसे डायरीकृत किया जाएगा, केस हिस्ट्री पुनर्प्राप्त, आवंटन तर्क के बाद स्तर 1 को आवंटित किया जाएगा। एक बार अनुरोध संसाधित होने के बाद, आउटपुट को पेंशन बकाया या दोनों निकालने के लिए प्राधिकरण या मंजूरी को फिर से मान्य किया जा सकता है। इन्हें पेंशनभोगी को प्रति के साथ विभाग को भेजने के लिए प्रेषण अनुभाग को भेजा जाएगा। मामले के इतिहास को तदनुसार अद्यतन किया जाएगा और संसाधित के रूप में चिह्नित किया जाएगा। कार्य के दायरे में वर्णित विभिन्न स्तरों पर अनुमोदन प्रक्रिया के साथ प्रेषण के लिए वर्कफ़्लो फॉर्म आवक है।

● आरटीआई, कानूनी मामले और अदालतें भी पेंशन केस बाइंडर का हिस्सा होंगी, आरटीआई मामलों, सिस्टम एप्लिकेशन के माध्यम से कानूनी मामलों और आसान संदर्भ के लिए किसी भी अदालत के अनुरोध को जोड़ना महत्वपूर्ण है। इन्हें 7.1 से 7.3 के तहत काम के दायरे में विस्तार से समझाया गया है। मॉड्यूल में प्रत्येक घटना को परिभाषित कार्यप्रवाह प्रक्रिया के साथ मामले के आरंभ से अंतिम समापन तक रिकॉर्ड करने का प्रावधान होगा।

● व्यावसायिक नियम प्रबंधन: चूंकि पेंशन पात्रता और लाभ निर्धारित करने वाले नियम और गणना जटिल हैं और ये नियम राज्य सरकारों के कानूनों के रूप में बदलते हैं। इसलिए विन्यास योग्य व्यावसायिक नियम होना वांछनीय है, जिसमें विक्रेताओं को नियमों को बदलने की आवश्यकता के बिना, व्यावसायिक उपयोगकर्ताओं द्वारा नियमों को कॉन्फ़िगर करने की क्षमता है। नए पेंशन आवेदन में व्यवसाय नियम इंजन एक गैर-तकनीकी कर्मचारी के लिए कोड लिखे बिना व्यावसायिक नियमों का प्रबंधन करने के लिए सरल होना चाहिए।

● व्यावसायिक नियमों, पात्रता लेखांकन नियमों आदि के लिए मॉड्यूल वार प्रावधान। उपलब्ध कराया जाना है।

● आवेदन में कार्यालय और मामले प्रसंस्करण की आवश्यकताओं के अनुसार स्वचालित जांच, डेटा सत्यापन नियम, मामलों को प्राथमिकता देने का प्रावधान होना चाहिए।

● एप्लिकेशन में विभिन्न संचार/मोड से प्राप्त मामलों का प्रावधान होना चाहिए और आरएफपी और इसकी डेटा प्रविष्टि, रिकॉर्डिंग मामलों और वर्कफ्लो के माध्यम से प्रसंस्करण में वर्णित के रूप में भेजा जाना चाहिए।

● डीएके और प्रेषण मॉड्यूल प्रदान किए जाने हैं जिसमें सभी प्रकार के आवक मामलों और प्रेषण मामलों को पेंशन आवेदन के माध्यम से पंजीकृत किया जा सकता है और एमआईएस रिपोर्ट लंबित और निपटाए गए मामले के साथ उत्पन्न की जा सकती है।

● एचआरएमएस/आईएफएमएस के साथ एकीकरण: बिहार कार्यालय को आवक और जावक संचार के लिए एपीआई आधारित और एमएफटी आधारित एकीकरण दोनों की आवश्यकता होती है। कुछ मामलों में, एकीकरण एमएफटी (जेएसओएन) के साथ शुरू होगा और बाद में एपीआई आधारित प्रवासन में संक्रमण होगा।

● चयनित फर्म को आरएफपी में बताए गए एपीआई एकीकरण के अलावा, यूआईडीएआई के साथ एकीकरण और डिजी लॉकर के साथ एकीकरण प्रदान करना होगा।

● शिकायत निवारण: कार्यप्रवाह आधारित शिकायत निवारण मॉड्यूल विकसित किया जाना है जिसमें विभिन्न संचार से शिकायतों के निपटान तक शिकायत प्राप्त करने की पूरी प्रक्रिया उपलब्ध/दर्ज की जानी होगी। आवश्यक विस्तृत प्रक्रिया को अनुबंध-ए के तहत कार्य के दायरे में बिंदु संख्या 11 में समझाया गया है।

● आंतरिक परीक्षण लेखा परीक्षा मॉड्यूल: आंतरिक परीक्षण लेखा परीक्षा पीएजी (ए और ई) बिहार कार्यालय में आंतरिक आईटीए अनुभाग द्वारा की जाती है। वे पेंशन समूहों के व्यक्तिगत वर्गों की लेखापरीक्षा का चयन और संचालन करते हैं। यह एक ऐसी गतिविधि है जो हर साल होती है। यह उप-मॉड्यूल पेंशन समूहों की आंतरिक लेखा परीक्षा की योजना बनाने और निष्पादित करने, आंतरिक परीक्षण लेखा परीक्षा टिप्पणियों को जारी करने और अनुवर्ती कार्रवाई करने के लिए एक मंच प्रदान करता है।

आईटीए टीम के प्रमुख एमआईएस रिपोर्ट चलाएंगे और रिपोर्ट में देखी गई कमियों के आधार पर अनुभाग का चयन किया जाएगा। चयनित अनुभाग(यों) में मामलों का चयन नमूनाकरण के आधार पर किया जाएगा। जांच के लिए नमूना मामले नए पेंशन आवेदन के दायरे से बाहर हैं। चयनित मामलों की सूची नए पेंशन आवेदन में आयात की जाएगी। प्रारूप में 7-8 फ़ील्ड होंगे जिनमें डेटा/घटना दर्ज की जानी है।

किए गए किसी भी अवलोकन को आईटीए मॉड्यूल में दर्ज करना होगा। अवलोकन की समीक्षा के दौरान, इसे हटा दिया जा सकता है या आगे संशोधित किया जा सकता है। इसे अंतिम रूप से अनुभाग को जारी करने से पहले अनुमोदन के लिए भेजा जाएगा। निरीक्षण दल के प्रमुख द्वारा अनुमोदन के बाद संबंधित शाखा को जारी करने के लिए एक अवलोकन को हटा दिया जा सकता है या संशोधित या अनुमोदित किया जा सकता है। यदि उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो अवलोकन निरीक्षण रिपोर्ट (आईआर) का हिस्सा बन जाएगा।

एचओडी के अनुमोदन के बाद समूह अधिकारी को आईआर जारी किया जाएगा। मॉड्यूल में इस मॉड्यूल के लिए निर्धारित प्रपत्र के अनुसार उत्तर सहित घटनाओं को रिकॉर्ड करने का प्रावधान होगा जिसे आरएफपी में वर्णित किया गया है।

- **संदर्भ दस्तावेज:** बोलीदाता को पेंशन मामलों के सत्यापन के दौरान आवश्यक संबंधित दस्तावेज/नियम/आदेश प्रदान करने का प्रावधान करना होगा ताकि बहुत समय का कर्मचारी अधिनियमों, विभिन्न सरकारी आदेशों, आंतरिक मैनुअल आदि का उल्लेख कर सके। ये दस्तावेज कर्मचारियों को प्रक्रियाओं के बारे में मार्गदर्शन करते हैं; पेंशन मामले को संसाधित करने से संबंधित निर्देश सहेजे जाते हैं। नए पेंशन एप्लिकेशन को सभी प्रासंगिक दस्तावेजों का भंडार रखने के लिए एक मंच प्रदान करने की आवश्यकता होगी, इन दस्तावेजों को आसानी से एक्सेस के साथ संरचित तरीके से प्रबंधित करें

- **रिपोर्ट और डैशबोर्ड:** मॉड्यूल का उद्देश्य नए पेंशन आवेदन के हिस्से के रूप में संग्रहीत जानकारी के लिए एमआईएस रिपोर्टिंग और डैशबोर्ड की स्व-सेवा और प्रबंधित सेवा वितरण के लिए एक मंच प्रदान करना है। नए पेंशन एप्लिकेशन में उपयोग किया जाने वाला प्लेटफॉर्म लचीला और उपयोगकर्ता के अनुकूल होना चाहिए।

- **एमआईएस रिपोर्टें:** प्रबंधन सूचना प्रणाली रिपोर्ट कर्मचारियों की गतिविधियों का मूल्यांकन करने, निर्णय लेने और प्रगति की निगरानी करने में सभी स्तरों पर प्रबंधकों की सहायता करती है। आईएएडी वर्तमान में विभिन्न आवधिक रिटर्न और रिपोर्ट (ज्यादातर मैनुअल रूप से) संकलित करके और विभिन्न स्तरों पर संबंधित हितधारकों/प्रबंधकों को सूचित करके इसे प्राप्त कर रहा है। आरएफपी में आवश्यक रिपोर्ट के प्रकार और संख्या का वर्णन करना होगा।

- **सांकेतिक व्यवसाय डेटा शब्दकोश:** चरण 1 के लिए सांकेतिक व्यवसाय शब्दकोश इस आरएफपी में विस्तृत है। सूची सांकेतिक है और आवेदन के विकास चरण के दौरान आवश्यक अन्य क्षेत्रों को परिभाषित किया जाएगा। कुछ फ़िल्ड लुक अप फ़िल्ड हैं, अर्थात्, वे मूल्यों की पूर्व-परिभाषित सूची की एक सूची प्रदर्शित करते हैं जिससे उपयोगकर्ता एक आइटम का चयन कर सकता है। लुकअप फ़िल्ड के मूल्यों की पूर्व-परिभाषित सूची को बनाए रखने की विशेषता आवेदन प्रशासक को सौंपी जानी चाहिए। सिस्टम को प्रशासक को लुकअप कोड और लुकअप लेबल बनाए रखने में सक्षम बनाना चाहिए। कोड और लेबल के अलावा, सिस्टम को उन राज्यों को बनाए रखने की अनुमति देनी चाहिए जिन पर यह "सभी" लागू होता है।

"इसमें वे फॉर्म/प्रारूप शामिल हैं जिनमें ""पेंशनभोगी, परिवार नामांकन विवरण, पेंशन पात्रता शेयर, परिवार के सदस्य के व्यक्तिगत पहचान चिह्न, गैर-योग्यता सेवा का विवरण, सरकार को बकाया का विवरण, पात्रता की पात्रता (देखें), प्राप्ति (आवक) देखें, प्रेषण (बाहरी) देखें, पेंशन भुगतान (देखें), पेंशन का मामला, पेंशन का मामला प्रसंस्करण (देखें), पेंशन का मामला हकदारी, पेंशन मामला हकदारी (सीयूटी), पेंशन मामला हकदारी लेखा, पेंशन मामले का भुगतान, पेंशन मामले के लिए प्राप्ति (आवक) देखें, पेंशन मामले के लिए प्रेषण (बाहरी) दृश्य और मास्टर डेटा""।" संबंधित कार्यक्षमता के विवरण के साथ प्रारूपों को अनुबंध-ए के तहत आरएफपी दिया गया है।

● विरासत डेटा माइग्रेशन: एजी (ए एंड ई) बिहार कार्यालय की गतिविधियों की व्यावसायिक निरंतरता सुनिश्चित करने के लिए, विरासत डेटा को माइग्रेट करना आवश्यक है और स्कैन किए गए पेंशन मामले के दस्तावेजों को माइग्रेट करने की आवश्यकता होगी, जहां भी प्रासंगिक हो। नए पेंशन एप्लिकेशन से विरासत डेटा के सुचारु प्रवासन के लिए एक मंच प्रदान करने की उम्मीद है।

एसएआई पेंशन आवेदन विरासत डेटा का माइग्रेशन और स्कैन किए गए पेंशन मामले के रिकॉर्ड दर्ज करने के लिए डेटा प्रविष्टि तैयार करना चरण 1 के विकास के समानांतर किया जाएगा और कोर पेंशन प्रोसेसिंग मॉड्यूल का परीक्षण करने से पहले पूरा किया जाएगा। चरण 2 के विकास के हिस्से के रूप में विरासत मामले के रिकॉर्ड (स्कैन की गई फाइलों) का प्रवासन किया जाएगा।

● संगठन और कर्मचारी मास्टर डेटा: एजी उपयोगकर्ता मास्टर, पोस्ट पदानुक्रम मास्टर, मामला और मामला दस्तावेज मास्टर, पेंशनभोगी मास्टर और मामले का विवरण, पेंशन मामले के दस्तावेज भी प्रदान किए जाने हैं।

दायरे को देखते हुए, फर्म फ्रेमवर्क, डेटाबेस और ओपन-सोर्स कंटेंट मैनेजमेंट सिस्टम (सीएमएस) में ओपन सोर्स का उपयोग करके दोनों नए वेब एप्लिकेशन विकसित करने का सुझाव देगी। वेब एप्लिकेशन हमारे बारे में विभिन्न सामग्री स्थिर पृष्ठों को प्रदर्शित करेगा, हमसे संपर्क करता है। फीडबैक/शिकायतें आदि। फ्रंटेंड वेब एप्लिकेशन पर प्रदर्शित सामग्री बैकएंड एडमिनिस्ट्रेटर और/या सब एडमिनिस्ट्रेटर उपयोगकर्ता द्वारा प्रबंधित की जाएगी। वेब एप्लिकेशन केवल द्विभाषी (हिंदी/अंग्रेजी संस्करण) में विकसित किए जाएंगे

नए विकसित वेब एप्लिकेशन सभी जानकारी को सुविधाजनक और उपयोगकर्ता के अनुकूल तरीके से प्रदर्शित करेंगे। वेब एप्लिकेशन विकसित किए जाएंगे,

-नए वेब एप्लिकेशन लुक एंड फील को नवीनतम प्रौद्योगिकियों और अंतर्राष्ट्रीय मानक लुक और फील के साथ डिजाइन और विकसित किया जाना चाहिए

-उपयोगकर्ता के अनुकूल और उचित पदानुक्रमित संरचना के साथ इंटरफ़ेस को नेविगेट करना आसान

-सामग्री नियंत्रण तंत्र (वेब एप्लिकेशन पर प्रकाशन से पहले उच्च-स्तर से अनुमोदन)

-बढ़ी हुई सुरक्षा (एन्क्रिप्टेड प्रारूप में संग्रहीत किए जाने वाले प्रमाणीकरण डेटा)

-संरचित मेनू प्रदर्शन

-सरकारी मानकों का उपयोग करके विकास। जीआईडीडब्ल्यू अनुपालन मानक का पालन करें। वेब एप्लिकेशन जीआईडीडब्ल्यू दिशानिर्देशों 3.0 का पालन करेंगे।

-इंटरनेट एक्सप्लोरर, फायरफॉक्स, क्रोम आदि के सभी नवीनतम ब्राउज़र संस्करणों के अनुकूल है।

-उत्तरदायी डिजाइन - इसलिए वेब एप्लिकेशन मोबाइल ब्राउज़र के साथ भी संगत होंगे और क्रॉस ब्राउज़र और क्रॉस प्लेटफॉर्म संगत होना चाहिए

-बेहतर अग्रिम खोज क्षमता

-विभिन्न प्रकार की जानकारी प्रदर्शित करने के लिए वेब एप्लिकेशन पर उचित डेटा और सूचना प्रबंधन।

-पीएजी (ले. व ह.), बिहार पटना कार्यालय की आवश्यकताओं के अनुसार डेटा संग्रहीत करने के लिए दस्तावेज़ प्रबंधन प्रणाली (डीएमएस) वास्तुकला को बनाए रखा जाना है।

-सामग्री प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) के साथ गतिशील विशेषताएं

-वेब एप्लिकेशन आगंतुकों और साइटमैप का मार्गदर्शन करने के संबंध में आंकड़े

-एनआईसी और पीएजी (ले. व ह.), बिहार पटना कार्यालय के समन्वय से सर्वर और होस्टिंग वेब एप्लिकेशन।

-ईमेल एकीकरण और ईमेल और एसएमएस के लिए एसएमटीपी गेटवे सेट करना और 2- कारक प्रमाणीकरण।

-पैनल में शामिल एजेंसी (एक बार) में CERT-द्वारा ऑडिट की गई सुरक्षा। ओ एंड एएमपी; एम के दौरान अनुबंध चयनित फर्म को बिना किसी अतिरिक्त लागत के सुरक्षा लेखा परीक्षकों के अवलोकन का भी पालन करना होगा। हालांकि, सुरक्षा ऑडिट के लिए शुल्क कार्यालय द्वारा वहन किया जाएगा।

-आवश्यक एसएसएल प्रमाण पत्र - 2 वर्ष

वारंटी और ऑफसाइट रखरखाव के दौरान ऑन-साइट समर्थन और 2 साल के लिए समर्थन।

1.1 रोल-आधारित एक्सेस

समाधान में निम्नलिखित प्रकार की उपयोगकर्ता भूमिकाएं होंगी:

1. सुपर एडमिनिस्ट्रेटर: सुपर एडमिनिस्ट्रेटर उप-प्रशासक, भूमिकाओं और जिम्मेदारी, सामग्री का प्रबंधन करेगा और एडमिन पैनल से सभी मॉड्यूल का प्रबंधन कर सकता है। बैकेंड से एडमिन के पास सभी मॉड्यूल तक पहुंच होगी।

2. उप प्रशासक: उप प्रशासक अपनी भूमिकाओं और जिम्मेदारियों के अनुसार सामग्री का प्रबंधन करने में सक्षम होगा। उन्हें दिए गए लॉगिन क्रेडेंशियल के माध्यम से बैकएंड से एडमिन पैनल तक पहुंच मिलती है।

3. वेब एप्लिकेशन आगंतुक: यह एप्लिकेशन विभागीय उपयोग के लिए है और इसमें लॉग इन करने के बाद पीएजी (ए एंड ई) बिहार पटना के पेंशन विंग के अधिकृत उपयोगकर्ताओं द्वारा एक्सेस किया जाना चाहिए। पेंशन विंग के उपयोगकर्ता के लिए अधिकता सिस्टम एडमिन द्वारा सौंपी गई भूमिका और पहुंच के अनुसार होगी। इसलिए, वर्तमान में नए विकसित एप्लिकेशन को पीएजी (ए एंड ई) बिहार पटना कार्यालय के निजी आईपी (एनआईसीएनईटी) पर होस्ट करने का प्रस्ताव है। चयनित फर्म के परामर्श से अंतिम

निर्णय लिया जाएगा कि क्या हम इसे लॉगिन शीघ्र विकल्प के साथ NICNET या सार्वजनिक IP पर होस्ट कर सकते हैं।

वेब एप्लिकेशन में बैकएंड एडमिनिस्ट्रेटर होगा, जो फ्रंटेंड वेब एप्लिकेशन में प्रदर्शित की जाने वाली सामग्री का प्रबंधन करने में सक्षम होगा। बैकएंड सिस्टम से किए गए अपडेट के अनुसार वेब एप्लिकेशन की सामग्री को अपडेट किया जाएगा।

सुपर एडमिन के पास फ्रंटेंड पर प्रदर्शित जानकारी का प्रबंधन करने के साथ-साथ अन्य बैकएंड उपयोगकर्ताओं की भूमिकाओं और पहुंच अधिकारों का प्रबंधन करने के लिए सभी पहुंच होगी। एडमिन सीएमएस पृष्ठों, हमारे बारे में, हमसे संपर्क करें, साइटमैप आदि का प्रबंधन करने में सक्षम होगा। पेंशन पोर्टल के लिए.

सुपर-एडमिन सब-एडमिन प्रोफाइल का प्रबंधन करने में सक्षम होगा और रोल बेस एक्सेस असाइन करेगा। उप-प्रशासक अपने एक्सेस अधिकारों के अनुसार मॉड्यूल और प्रबंधन (एडीडी/अपडेट) डेटा तक पहुंचने में सक्षम होंगे। सब-एडमिन द्वारा पोस्ट की गई किसी भी सामग्री को वेब एप्लिकेशन पर प्रकाशित करने से पहले सिस्टम के सुपर-एडमिन द्वारा अनुमोदित किया जाएगा। इसलिए, जीवित रहने के लिए किसी भी सामग्री को प्रकाशित करने से पहले बैकएंड को उचित अनुमोदन के दृष्टिकोण के साथ विकसित किया जाएगा।

वेब एप्लिकेशन डेटा को बैकएंड से सामग्री प्रबंधन प्रणाली के माध्यम से अद्यतन और प्रबंधित किया जाएगा। सिस्टम में कई एडमिन होंगे। सामग्री का प्रबंधन प्रशासकों द्वारा किया जाएगा। सुपर-एडमिन और सब-एडमिन अपने प्रमाणित उपयोगकर्ता नाम / पासवर्ड का उपयोग करके सीएमएस में लॉगिन करने में सक्षम होना चाहिए। लॉगिन के बाद, वे उन मॉड्यूलों को देखने में सक्षम होंगे जिनके लिए उन्हें सामग्री का प्रबंधन करने की अनुमति दी गई है। सुपर एडमिन सूचना पर पूर्ण नियंत्रण के साथ सिस्टम के सभी मॉड्यूल देखने में सक्षम होगा।

वेब एप्लिकेशन सामग्री को सामग्री प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) के माध्यम से अद्यतन और प्रबंधित किया जाएगा। इस सामग्री का प्रबंधन वेब एप्लिकेशन एडमिनिस्ट्रेटर या सब एडमिनिस्ट्रेटर द्वारा किया जाएगा। सिस्टम में कई अधिकृत उपयोगकर्ता होंगे। सुपर-एडमिन के पास फ्रंटेंड पर प्रदर्शित सभी सूचनाओं को प्रबंधित करने के साथ-साथ अधिकृत उपयोगकर्ता के प्रोफाइल का प्रबंधन करने और उन्हें रोल बेस एक्सेस आवंटित करने के लिए सभी पहुंच होगी। सुपर-एडमिन और अधिकृत उपयोगकर्ता अपने प्रमाणित उपयोगकर्ता नाम / पासवर्ड का उपयोग करके सीएमएस में लॉगिन करने में सक्षम होंगे। अधिकृत उपयोगकर्ता मॉड्यूल तक पहुंचने में सक्षम होंगे और अपनी प्रोफाइल का प्रबंधन करेंगे और (जोड़ें/संपादित करें/ हटाएं) डेटा को उनके एक्सेस अधिकार के अनुसार प्रबंधित करेंगे।

1.3 प्रावधान की जाने वाली न्यूनतम कार्यक्षमताओं की सूची।

1. डिजाइन:

- 1.1. कार्यालय द्वारा लोगो/ब्रांडिंग और ग्राफिक्स प्रदान किए जाएंगे।
- 1.2. प्रस्तावित वेब एप्लिकेशन को लोगो के साथ संयोजन में डिजाइन करने की आवश्यकता है।
- 1.3. फर्म होम पेज और इनर पेज के लिए अनुमोदित अवधारणा पर 2-3 अवधारणा और 2 संशोधन प्रदान करेगी।
- 1.4. वेब एप्लिकेशन को वेब GIGW 3.0 शिकायत होने की आवश्यकता है।

2. नेविगेशन और साइटमैप:

- 2.1. पीएजी (ए और ई) बिहार पटना कार्यालय के परामर्श से डिजाइन दीक्षा से पहले नेविगेशन को परिभाषित किया जाना है।
- 2.2. माउस ओवर इफेक्ट्स के साथ नेविगेशन संरचना प्रदान की जानी है।

3. उपयोगकर्ता प्रबंधन:

• उपयोगकर्ता प्रशासन मॉड्यूल

उपयोगकर्ता प्रशासन मॉड्यूल उपयोगकर्ता खातों के निर्माण, भूमिका और विशेषाधिकार सौंपने, उपयोगकर्ता खाता प्रबंधन जैसे रीसेट पासवर्ड, अनलॉक पासवर्ड, उपयोगकर्ता पासवर्ड इतिहास, ऑडिट ट्रेल देखें आदि की सुविधा प्रदान करेगा।

- 3.1. सिस्टम में एक सुपर एडमिन होगा
- 3.2. सुपर एडमिन अन्य सभी एडमिन के लिए भूमिकाएं बनाने में सक्षम होगा। और उनके द्वारा बनाए गए विशेषाधिकारों पर हावी हो गए।
- 3.3. उपयोगकर्ता क्रेडेंशियल्स को सिस्टम द्वारा उत्पन्न ईमेल और उपयोगकर्ता निर्माण द्वारा निर्माण के उदाहरण पर उपयोगकर्ता को सूचित किया जाएगा और लॉग इन को ईमेल ओटीपी और फोन ओटीपी द्वारा प्रमाणित किया जाएगा।
- 3.4. सुपर एडमिन और एडमिन अपने पासवर्ड बदलने में सक्षम होंगे।
- 3.5. सिस्टम सुपर एडमिन को पेंशन अनुभागों के लिए एडमिन खाते बनाने की सुविधा प्रदान करेगा
- 3.6. सिस्टम को पेंशन अनुभागों के लिए उपयोगकर्ता बनाने के लिए प्रशासकों की सुविधा प्रदान करनी चाहिए।
- 3.7. सिस्टम को निर्मित उपयोगकर्ता के लिए भूमिकाओं और विशेषाधिकारों को परिभाषित करने के लिए प्रशासकों की सुविधा प्रदान करनी चाहिए।
- 3.8. सिस्टम में उपयोगकर्ताओं को खोजने, उनकी भूमिकाओं और विशेषाधिकारों को देखने और उपयोगकर्ताओं को प्रशासित करने के प्रावधान होने चाहिए।

3.9. प्रशासक बैकएंड से आंतरिक उपयोगकर्ताओं का प्रबंधन कर सकता है।

3.10. प्रशासक बैकएंड से उपयोगकर्ताओं को जोड़, संपादित या निष्क्रिय कर सकता है।

4. भूमिकाएं और जिम्मेदारी प्रबंधन

4.1. प्रशासक एडमिन पैनल से बैकएंड उपयोगकर्ताओं को भूमिकाएं और जिम्मेदारी सौंप सकता है।

4.2. प्रशासक द्वारा सौंपी गई भूमिका के आधार पर, संबंधित उपयोगकर्ताओं के पास केवल उस कार्यक्षमता तक पहुंच है।

4.3. प्रशासक आवश्यकता पड़ने पर बैकएंड से भूमिकाओं और जिम्मेदारी को संशोधित करने में सक्षम होगा।

5. साइटमैप

5.1. वेब एप्लिकेशन आगंतुक कार्यक्षमता: यह वेब एप्लिकेशन की साइटमैप प्रदर्शित करेगा। उपयोगकर्ता पृष्ठ लिंक पर क्लिक करके विशेष पृष्ठ देख सकते हैं।

5.2. यह एक ऑटो जेनरेटेड पेज होगा, इसलिए एडमिन को साइटमैप से संबंधित कोई कार्यक्षमता करने की आवश्यकता नहीं है।

6. खोज:

6.1. उपयोगकर्ता आवश्यक कीवर्ड दर्ज करके सामग्री खोज सकेगा।

6.2. खोज सुविधाओं में ऑटो सुझाव विशेषताएं होंगी, इसलिए उपयोगकर्ता कम प्रयास के साथ आवश्यक सामग्री को आसानी से खोज सकता है।

6.3. सिस्टम व्यापक खोज करेगा और सीएमएस सामग्री से परिणाम प्राप्त करेगा।

6.4. कॉम्बो पाठ खोज कार्यक्षमता प्रदान की जानी है ताकि खोज डेटा को कॉल कार्रवाई के लिए क्लिक करके देखा जा सके।

6.5. दोनों भाषाओं के लिए खोज की सुविधा प्रदान की जाएगी

खंड - IV

कार्य का दायरा और डिलिवरेबल्स

1. परियोजना पृष्ठभूमि

नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक (सीएजी) संविधान में निर्धारित एकमात्र प्राधिकारी है जिसे संघ और राज्यों की लेखापरीक्षा की जिम्मेदारी सौंपी गई है। इसके अलावा सी एंड एएमपी;एजी राज्य सरकारों के खाते तैयार करने के लिए भी जिम्मेदार है और इसे पेंशन और जीपीएफ जैसे राज्य सरकार के कर्मचारियों के पात्रता कार्य सौंपे गए हैं।

भारत के नियंत्रक और महालेखा परीक्षक (सी एंड ए एमपी;एजी) भारतीय लेखा परीक्षा और लेखा विभाग (आईए एंड एडी)के माध्यम से अपने संवैधानिक कार्यों का निर्वहन करते हैं। लेखापरीक्षा और लेखांकन सेवाएं प्रदान करने के अलावा, विभिन्न राज्यों में स्थित सी एंड एएमपी;एजी के कुछ क्षेत्र संरचनाएं भी राज्य सरकार के कर्मचारियों के लिए पात्रता कार्य करती हैं। इन कार्यालयों को महालेखाकार या प्रधान महालेखाकार (लेखा और हकदारी) के रूप में नामित किया गया है और सामूहिक रूप से महालेखाकार (लेखा और हकदारी) कार्यालयों के रूप में संदर्भित किया जाता है। इन कार्यालयों द्वारा प्रदान की जाने वाली पात्रता सेवाएं संबंधित राज्य सरकारों की ओर से वितरित की जाती हैं।

बिहार और एसएसए पेंशनभोगियों में सरकारी कर्मचारियों के लिए पेंशन पात्रता सेवाओं का प्रबंधन वर्तमान में महालेखाकार (ए और ई) बिहार पटना कार्यालय द्वारा किया जाता है। यह कार्यालय लगभग छह लाख पेंशनभोगियों की सेवा करता है, जिसमें हर साल लगभग तीस हजार नए पेंशनभोगी जोड़े जाते हैं। ये सेवाएं वर्तमान में एजी (ले. व ह.) कार्यालय के भीतर होस्ट किए गए स्थानीय रूप से विकसित पेंशन आवेदन के माध्यम से वितरित की जाती हैं।

प्रस्तावित नए पेंशन आवेदन का उद्देश्य इन असमान प्रणालियों को बिहार राज्य के लिए विशेष रूप से डिज़ाइन किए गए एक एकीकृत, एकीकृत, उद्यम-स्तरीय मंच से बदलना है। यह परिवर्तन एक निर्बाध और मानकीकृत पेंशन प्रसंस्करण प्रणाली सुनिश्चित करेगा, यह गारंटी देता है कि प्रत्येक सेवानिवृत्त कर्मचारी को सेवानिवृत्ति के दिन तुरंत अपना सेवानिवृत्ति लाभ प्राप्त होता है।

इसके अलावा, यह पहल मौजूदा मैनुअल और अर्ध-स्वचालित वर्कफ़्लो को पूरी तरह से डिजिटल, कुशल और पारदर्शी प्रणाली में फिर से इंजीनियर करने का प्रयास करती है, जिससे बिहार में पेंशन प्रशासन की प्रभावशीलता बढ़ जाती है और इसे आधुनिक डिजिटल शासन मानकों के साथ संरेखित किया जाता है।

आईएएडी के कार्यालय (लगभग 19 क्षेत्रीय कार्यालय) भारत में कई स्थानों पर हैं जिनके पेंशन कार्य उस राज्य में हैं। दिल्ली में सीएजी कार्यालय सभी फ़ील्ड कार्यालयों के लिए मुख्यालय है। हकदारी के

विभिन्न कार्यों से निपटने के लिए सीएजी मुख्यालय में सरकारी लेखा विंग है। सभी एजी (ले. व ह.) कार्यालयों को डीवाई को सूचित किया जाता है। नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक (जीए)।

परियोजना के सफल समापन पर, पारस्परिक रूप से सहमत दरों के अनुसार पुनर्निर्धारण करके अन्य ए एंड ई कार्यालयों में प्रतिकृति के लिए एक ही आवेदन पर विचार किया जा सकता है। हालांकि, प्रतिकृति के लिए एकमात्र निर्णय सीएजी मुख्यालय कार्यालय के साथ आराम करना है और कोई बाध्यकारी नहीं होगा।

2. परियोजना के उद्देश्य

इस परियोजना का उद्देश्य एक नई और बेहतर वेबसाइट विकसित करके आईएएंडएएमपी;एडी की ऑनलाइन उपस्थिति में सुधार करना है जिसके निम्नलिखित के लिए एक प्रभावी उपकरण के रूप में कार्य करने की उम्मीद है:

- हितधारकों के लिए आईएएंडएडी की पहुंच में सुधार

- IA & AD की व्यावसायिक उपलब्धियों के बारे में हितधारकों को सूचित करें

- सभी हितधारकों और उपयोगकर्ताओं के साथ बातचीत को सुविधाजनक बनाना

- पेंशन आवेदन और प्रसंस्करण के लिए एक मजबूत, एंड-टू-एंड डिजिटल प्लेटफॉर्म विकसित करना।

- सुरक्षित भंडारण और आसान पुनर्प्राप्ति के लिए विरासत पेंशन रिकॉर्ड का डिजिटलीकरण और माइग्रेट करना।

- भारत सरकार के मानकों के अनुपालन में डिजिटल हस्ताक्षर के साथ पीपीओ उत्पादन के स्वचालन को सक्षम करना।

- निर्बाध एकीकरण सुनिश्चित करने के लिए:

- एचआरएमएस (राज्य कर्मचारी डेटा एक्सचेंज के लिए),

- दस्तावेज प्रबंधन प्रणाली (डीएमएस) (अभिलेखों के भंडारण, पुनर्प्राप्ति और अनुक्रमण के लिए),

- डिजिटल लॉकर (पेंशनभोगियों के साथ सुरक्षित दस्तावेज साझा करने के लिए)।

- सीएजी/भारत सरकार के आईटी ढांचे के अनुसार डेटा सुरक्षा, अनुपालन और लेखा परीक्षा को बढ़ाने के लिए। भारत सरकार की वेबसाइटों के लिए वेब मानकों और दिशानिर्देशों का अनुपालन 3.0।

- एक वर्ष की वारंटी के दौरान प्रशिक्षण, प्रलेखन और ऑन-साइट समर्थन के माध्यम से एजी (ए एंड ई) बिहार के भीतर क्षमता निर्माण करना।

- मैनुअल वर्कफ़्लो पर निर्भरता को कम करने के लिए, जिससे पेंशनभोगियों की दक्षता और टर्नअराउंड समय में सुधार होता है।

निर्दिष्ट PAG (A&E) बिहार पटना स्टाफ को जल्दी और कुशलता से सामग्री अपडेट करने की अनुमति दें

खोज / फिल्टर रिपोर्ट के लिए खोज इंटरफ़ेस में वृद्धि।

3. परियोजना क्षेत्र और बहिष्करण

यह परियोजना पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना के कार्यालय के लिए एक पेंशन पोर्टल के डिजाइन और विकास को कवर करेगी। अपेक्षित परियोजना डिलिवरेबल्स को विस्तृत दायरे के कार्य, न्यूनतम सुविधा और आवश्यक कार्यात्मकता के साथ संरेखित करना चाहिए जो अनुबंध-"ए" में दिखाया गया है।

परियोजना के संबंध में जारी किए गए, बनाए गए या निष्पादित दस्तावेज, जिसमें आवश्यकता दस्तावेज, डिजाइन, गुणवत्ता दस्तावेज और अन्य दस्तावेज शामिल हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं, मानक प्रारूप में तैयार किए जाने चाहिए और उपयोगकर्ता स्वीकृति परीक्षण के समय पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना को सौंपे जाने चाहिए।

परियोजना इस दस्तावेज में निर्दिष्ट सुविधाओं के साथ वेब एप्लिकेशन वितरित करेगी। यूएटी के दौरान डेवलपर द्वारा शीर्षक, रिपोर्ट, क्वेरी रिपोर्ट, इनपुट डेटा फ़ील्ड आदि के प्लेसमेंट में कुछ मामूली बदलाव की आवश्यकता या सुझाव दिया जा सकता है, जिसे समायोजित करना होगा (कुल कार्यात्मक विशेषताओं का 5-7% से अधिक नहीं)। कार्य का दायरा अनुबंध-"क" में दिया गया है।

कार्य में निम्नलिखित भी शामिल हैं:

अनुप्रयोग प्रोटोटाइप अध्ययन और वेब डिजाइनिंग

एफआरएस/एसआर के अनुसार वेब एप्लिकेशन विकसित करना

0जीओ लाइव के बाद 03 वर्षों तक रखरखाव और समर्थन

0अनुबंध अवधि के दौरान सुरक्षा प्रमाण पत्र प्राप्त करना और सुरक्षा का प्रबंधन।

उन्नत प्रणाली में आवश्यक कार्यक्षमता/विशेषताओं का वर्णन इसके बाद किया गया है।

②

3.1 कार्यात्मक विनिर्देश

० हिंदी/अंग्रेजी संस्करण विकसित करना और यह सुनिश्चित करना कि सामग्री सार्वभौमिक रूप से सुलभ है।

० वेब एप्लिकेशन को सामग्री अपलोड करने की सुविधाएं प्रदान करनी चाहिए अर्थात वेब एप्लिकेशन को सामग्री प्रबंधन प्रणाली और राज्य एचआरएमएस के साथ एपीआई एकीकरण के साथ एकीकृत करना चाहिए।

वेब एप्लिकेशन में खोज और अग्रिम खोज विकल्प होंगे।

० वेब एप्लिकेशन प्रिंटर के अनुकूल होना चाहिए।

सामान्य उपयोगकर्ता प्रश्नों को संबोधित करने के लिए अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न) पृष्ठ का प्रावधान।

उपयोगकर्ता डैशबोर्ड और व्यवस्थापक उपयोगकर्ताओं के लिए आवश्यक रिपोर्ट।

० किसी भी उपयोगकर्ता इनपुट सिस्टम में कैप्चा सिस्टम होना चाहिए।

० वेब एप्लिकेशन पर कार्यात्मकता अपलोड करने वाली सामग्री पूरी तरह से अलग हो जाएगी और इसमें एक्सेस प्रतिबंधित होगा। सामग्री को जोड़ने / संपादित करने / अपडेट करने के लिए कुछ अधिकारों वाले केवल एडमिन उपयोगकर्ता अपने पास मौजूद सामग्री में हेरफेर करने में सक्षम होंगे।

पृष्ठ दृश्य, सत्र/दौरा, अद्वितीय आगंतुकों आदि के साथ मासिक वेब विश्लेषण रिपोर्ट। पेंशन पोर्टल के लिए।

० संपर्क वेब पेज में मानचित्र के माध्यम से एक स्थान पहुंच होनी चाहिए।

3.2: गैर-कार्यात्मक विनिर्देश

० ओपन-सोर्स प्रौद्योगिकी/प्लेटफॉर्म को प्राथमिकता दी जाएगी।

० वेब एप्लिकेशन मोबाइल/टैबलेट उत्तरदायी होना चाहिए, इसलिए यह उपयोगकर्ता संकल्प के अनुसार डिज़ाइन को अनुकूलित और फिट करता है।

० वेब एप्लिकेशन सभी नवीनतम ब्राउज़र के अनुकूल होना चाहिए (अर्थात फायरफॉक्स, इंटरनेट एक्सप्लोरर, माइक्रोसॉफ्ट एज, ओपेरा, मोजिला, गूगल क्रोम, सफारी आदि)

० सभी जानकारी और पृष्ठों को सीएमएस के माध्यम से प्रबंधित किया जाएगा

० वेब एप्लिकेशन को तीसरे पक्ष की सेवाओं जैसे ईमेल/एसएमएस सेवा आदि के साथ एकीकृत किया जाना चाहिए। पीएजी (ले. व ह.) बिहार पटना टीम एनआईसी/राज्य, कोषागारों/विभागों के समन्वय से आवश्यक एपीआई प्राप्त करने में सहायता करेगी, यदि आवश्यक हो।

० कम से कम क्लिक के साथ नागरिकों को जानकारी प्रदान करने के लिए।

० खोज इंजन के लिए वेब एप्लिकेशन को अनुकूलित किया जाना चाहिए (मेटा-टैग, उपयोगकर्ता-अनुकूल सीओ लिंक और आसानी से पढ़ने के लिए शीर्षक आदि)

3.3 सुरक्षा विनिर्देश

oभारत सरकार द्वारा समय-समय पर जारी डेटा सुरक्षा और साइबर सुरक्षा कानून से संबंधित दिशानिर्देशों और निर्देशों का पालन करना होगा।

oकमजोरियों के खिलाफ पर्याप्त सुरक्षा उपाय लागू किए जाने चाहिए, उदाहरण के लिए हैकिंग/एसक्यूएल-इंजेक्शन-अटैक, अन्य ओडब्ल्यूएसपी खतरे आदि।

उपयोगकर्ता गतिविधि विज्ञापन-स्क्रिप्ट, अन्य अप्रासंगिक वेब एप्लिकेशन के छिपे हुए बैक लिंक को ट्रैक करने के लिए तृतीय-पक्ष स्क्रिप्ट की कोई स्थापना नहीं।

oCERT-IN एजेंसी द्वारा गो-लाइव करने से पहले सुरक्षा ऑडिट किया जाना चाहिए।

3.4: अन्य आवश्यकताएं

oवेब एप्लिकेशन में एक कॉपीराइट नीति, नियम और शर्तें और गोपनीयता नीति है, जिसे वेब एप्लिकेशन पर प्रदान किए जाने वाले होमपेज पर प्रमुखता से प्रदर्शित किया गया है।

oडेवलपर को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि, छवियों, टेम्पलेट्स, कोड आदि के संबंध में किसी भी कॉपीराइट कानून का उल्लंघन न हो।

3.5: अन्य कुंजी प्रणाली आवश्यकताएं

1. दो-कारक प्रमाणीकरण: जैसा कि प्रस्तावित आईटी समाधान में पेंशन मामलों को संसाधित करना और रिपोर्ट और जानकारी प्रस्तुत करना शामिल है। विभाग की मौजूदा उपयोगकर्ता आईडी को एलडीएपी / परिचाई के माध्यम से जोड़ा जाएगा। पटना कार्यालय, पीएजी (ले. व ह.) बिहार, पटना कार्यालय और संबंधित राज्य विभागों/मंत्रालयों के चयनित उपयोगकर्ता के संबंध में उपयोगकर्ता भूमिकाएं और प्रमाणीकरण डेटाबेस में बनाया और बनाए रखा जाना चाहिए। इन भूमिकाओं के आधार पर, पासवर्ड उत्पन्न किया जाएगा, और पंजीकृत मोबाइल नंबर या कर्मचारियों के ईमेल पर भेजे गए वन टाइम पासवर्ड के माध्यम से प्रमाणीकरण की दूसरी परत की आवश्यकता होगी। एडमिन के साथ-साथ उपयोगकर्ताओं के लिए, ओटीपी प्रमाणीकरण के साथ मानक पासवर्ड प्रबंधन प्रोटोकॉल के साथ दो कारक प्रमाणीकरण की आवश्यकता होगी।

2. स्थिति रिपोर्ट समेकन और ट्रैकिंग: प्रस्तावित समाधान क्षेत्र कार्यालय को आसानी से भरने और पेंशन विंग को रिपोर्ट प्रस्तुत करने में सक्षम बनाना चाहिए। स्टाफ अनुभाग इन इनपुट फॉर्म/प्रारूप से इन अनुकूलित रिपोर्ट की स्थिति को ट्रैक कर सकता है।

3. एमआईएस रिपोर्ट: आईटी समाधान उपयोगकर्ताओं को समेकित रिपोर्ट आदि से संबंधित एमआईएस रिपोर्ट देखने / प्रिंट / निर्यात (मासिक / त्रैमासिक / वार्षिक / विशिष्ट अवधि या वर्तमान तिथि रिपोर्ट) करने में सक्षम बनाना चाहिए। इसके अलावा, प्रत्येक क्षेत्र पर क्वेरी-आधारित रिपोर्ट का प्रावधान होना चाहिए। निर्धारित रिपोर्टों के अलावा, सिस्टम में विभिन्न क्षेत्रों पर फिल्टरिंग/सॉर्टिंग/खोज का प्रावधान

होना चाहिए। रिपोर्ट एमएस एक्सेल / एमएस वर्ड / एमएस एक्सेस / एडोब पीडीएफ के लिए निर्यात योग्य होनी चाहिए।

नोट: निर्धारित रिपोर्टों के अलावा, सिस्टम में संबंधित मॉड्यूल में मेटाडेटा के आधार पर प्रत्येक प्रकार के मामले में क्वेरी रिपोर्ट का प्रावधान होना चाहिए।

4. आवेदन में निर्यात रिपोर्ट के साथ खोज विकल्प और प्रिंट सुविधा का प्रावधान एक्सेल प्रारूप में प्रदान किया जाना चाहिए।

5. पोर्टेबिलिटी: प्रस्तावित समाधान पोर्टेबल होना चाहिए, और उपयोगकर्ताओं (कर्मचारियों) को डेस्कटॉप, लैपटॉप, स्मार्टफोन, नोटबुक आदि से इसे एक्सेस करने में सक्षम होना चाहिए। वेब एप्लिकेशन एंडपॉइंट डिवाइस उत्तरदायी होना चाहिए।

6. सुरक्षा लेखा परीक्षा: भारत सरकार द्वारा आवश्यक सुरक्षा लेखा परीक्षा के सफलतापूर्वक पूरा होने के बाद ही प्रस्तावित प्रणाली को कार्यान्वयन के लिए स्वीकार किया जाएगा।

7. सीईआरटी-इन सूचीबद्ध एजेंसी (एक बार) द्वारा ऑडिट की गई सुरक्षा। ओ एंड एमपी अनुबंध अवधि के दौरान, चयनित फर्म को बिना किसी अतिरिक्त लागत के सुरक्षा लेखा परीक्षकों के अवलोकन का पालन करना चाहिए। हालांकि, सुरक्षा ऑडिट के लिए शुल्क कार्यालय द्वारा वहन किया जाएगा।

8. आवश्यक एसएसएल प्रमाणपत्र - 2 वर्ष

9. वारंटी और ऑफसाइट रखरखाव के दौरान ऑन-साइट समर्थन और 2 साल के लिए समर्थन।

3.6 एंव डैशबोर्ड

- आवश्यक रिपोर्ट के साथ डायनामिक डैशबोर्ड को डेटा इनपुट के आधार पर डिज़ाइन किया जाना चाहिए। यह डेटा विश्लेषण के लिए एमआईएस और उपकरण के रूप में भी काम करना चाहिए। विभिन्न रिपोर्ट/ग्राफ/चार्ट उपयोगकर्ता, विंग आवश्यकताओं के अनुसार प्रिंट और निर्यात सुविधा के साथ उपलब्ध होने चाहिए।

- विभिन्न अवधियों के अनुसार देखभाल और सीईएएस मॉड्यूल सहित एकीकृत सॉफ्टवेयर से संबंधित रिपोर्ट की उपलब्धता का प्रावधान होना चाहिए, जैसे मासिक, त्रैमासिक, वार्षिक रिपोर्ट / क्वेरी रिपोर्ट, विशिष्ट अवधि रिपोर्ट और अन्य विशिष्ट विशेषताओं पर रिपोर्ट आदि।

- डैशबोर्ड के मुख्य पृष्ठ में लंबित कार्यों और हालिया प्रस्तुतियों का उल्लेख होना चाहिए।

- सभी सबमिशन का इतिहास डैशबोर्ड से ही सुलभ होना चाहिए।

- यह इंटरैक्टिव होना चाहिए।

- देश स्तर से विंग स्तर (जैसे रेलवे, रक्षा आदि) तक ड्रिल किया गया कार्यालय स्तर से पदनाम स्तर तक।

- यह इंटरैक्टिव होना चाहिए, और रिपोर्टों को एक्सेल / वर्ड फाइल / पीडीएफ को निर्यात किया जा सकता है।

3.7: आईएएडी टीम

इस वेब एप्लिकेशन को पीआर के ओ / ओ के लिए विकसित और लागू किया जाना है। महालेखाकार (ले. व ह.), बिहार, पटना। इस कार्यालय के पीएजी (ले. व ह.), बुहार, पटना इस परियोजना के लिए आईएएडी टीम के समग्र प्रभारी होंगे। डैशबोर्ड के साथ पैकेज के सभी मॉड्यूल के लिए फर्म द्वारा पेंशन विंग को आवश्यक प्रशिक्षण प्रदान किया जाना चाहिए।

4. परियोजना डिलिवरेबल्स (उत्पाद)

यह परियोजना इस दस्तावेज़ (अनुलग्नक-ए) में निर्दिष्ट विशेषताओं के साथ पीएजी (ए और ए), बिहार, पटना के लिए एक पेंशन पोर्टल वितरित करेगी।

4.1. परियोजना वितरण चरण

पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना के लिए पेंशन आवेदन पोर्टल विकसित किया जाना चाहिए और अनुबंध पर हस्ताक्षर करने के छह महीने के भीतर लाइव किया जाना चाहिए। उनके साथ जुड़े भुगतान के साथ परियोजना मील का पत्थर नीचे सूचीबद्ध है। सभी मील के पत्थरों को पूरा करने के लिए पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना अनुमोदन की आवश्यकता होगी।

SN	Milestone	Timeline	Payment Term
1	Study and design of the web application including review of existing pension application in use.	T + 04 weeks	10% of Development Cost
2	Completion of web application development	T + 16 weeks	40% of Development Cost
2	Completion of fixing issues raised in UAT	T + 20 weeks	30% of Development Cost
3	Security certification and Web application Go Live	T + 24 weeks	20% of Development Cost + Security Audit Charges

टी = कार्य आदेश की तिथि

1. वेब एप्लिकेशन गो-लाइव से पहले सीईआरटी-इन सूचीबद्ध एजेंसी द्वारा वेब एप्लिकेशन की सुरक्षा ऑडिट की जानी चाहिए। एसटीक्यूसी ऑडिट शुल्क का भुगतान कार्यालय द्वारा आवश्यक होने पर एसटीक्यूसी प्रमाण पत्र प्राप्त करने के बाद ही एजेंसी को किया जाएगा। हालांकि, पेंशन आवेदन एसटीक्यूसी प्रमाणन और पेंशन आवेदन

में एसटीक्यूसी अनुपालन से संबंधित सभी प्रक्रियाएं वारंटी और ओ एंड एम समर्थन के दौरान बिना किसी अतिरिक्त लागत के चयनित फर्म द्वारा की जाएंगी।

2. एक वर्ष की वारंटी समर्थन वेब एप्लिकेशन के गो-लाइव होने की तारीख से शुरू होगा। वारंटी के दौरान ऑन-साइट सहायक कर्मियों को प्रदान किया जाना है।

3. वारंटी अवधि के पूरा होने की तारीख से दो साल की ऑफसाइट तकनीकी सहायता (ओएंडएमपी;एम चरण) की आवश्यकता होगी।

नोट: ओ एंड एम चरण (वारंटी अवधि सहित) के लिए भुगतान तिमाही के अंत में तिमाही आधार पर किया जाएगा और ऑनसाइट समर्थन कार्मिक भुगतान मासिक आधार पर किया जाएगा।

परियोजना में निम्नलिखित वितरण चरण होंगे:

चरण I: सिस्टम अध्ययन और डिजाइन अनुमोदन

एजेंसी को परियोजना विकास से पहले आवश्यकता को विस्तार से समझना होगा। इस चरण के दौरान सिस्टम पार्टनर (एसपी) द्वारा की जाने वाली विभिन्न गतिविधियों का उल्लेख नीचे दिया जाएगा लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

1) एसपी पूरी परियोजना के लिए एक एकीकृत परियोजना योजना तैयार करेगा और प्रस्तुत करेगा जिसमें विस्तृत कार्य शामिल हैं जो प्रत्येक गतिविधि के दायरे और अवधि के साथ परियोजना के हिस्से के रूप में किए जाने का इरादा है।

2) इस दस्तावेज़ में व्यापक स्तर की कार्यात्मक अपेक्षाओं के संदर्भ में आवश्यक सामग्री प्रबंधन प्रणाली के लिए न्यूनतम सांकेतिक आवश्यकताएं प्रदान की गई हैं।

3) एसपी एपीआई एकीकरण के माध्यम से आवश्यक राज्य एचआरएमएस कार्यक्षमताओं को शामिल करते हुए एक विस्तृत कार्यात्मक आवश्यकताओं को एकत्र करना और एक कार्यात्मक आवश्यकता विनिर्देश (एफआरएस) दस्तावेज़ तैयार करना सुनिश्चित करेगा। एसपी को कार्यात्मक आवश्यकताओं विनिर्देशों (एफआरएस) दस्तावेज़ के लिए अलग से साइन-ऑफ प्राप्त करना होगा।

4) चयनित एसपी मानक बाजार प्रथाओं के अनुसार पुनः इंजीनियर प्रक्रियाओं का सुझाव देने के लिए स्वतंत्र होगा। लेकिन ऐसी कोई भी प्रक्रिया पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना से उचित अनुमोदन के बाद ही प्रभावी होगी।

5) एसपी अपना व्यक्तिगत मूल्यांकन करेगा, पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना के साथ व्यापक चर्चा करेगा और बाद में विश्लेषण करेगा ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि एफआरएस के दौरान कैप्चर की गई प्रत्येक आवश्यकताएं सिस्टम/सॉफ्टवेयर आवश्यकताओं के विश्लेषण में शामिल हैं। भाग सॉफ्टवेयर आवश्यकता विनिर्देशों (एसआर) के रूप में किया गया और बाद में पोर्टल में कैप्चर किया गया। एसपी को सॉफ्टवेयर आवश्यकता विनिर्देशों (एसआरएस) दस्तावेज़ के लिए अलग से साइन-ऑफ प्राप्त करना होगा।

6) एसपी को यह सुनिश्चित करना होगा कि दोनों कार्यात्मक आवश्यकताएं विनिर्देश (एफआरएस) दस्तावेज़ के साथ-साथ वेबसाइट के लिए सॉफ्टवेयर आवश्यकता विनिर्देश (एसआरएस) दस्तावेज़ अंतिम संभावित विवरण तक पूर्ण समाधान की आवश्यकताओं का विवरण देंगे।

7) एसपी वेबसाइट के लिए एफआरएस और एसआर दस्तावेज़ के आधार पर व्यापक सिस्टम डिजाइन दस्तावेज़ तैयार करेगा और प्रस्तुत करेगा। पीएजी और ई), बिहार, पटना से हस्ताक्षरित दस्तावेज़। इस डिजाइन में सॉल्यूशन आर्किटेक्चर/डिजाइनिंग, यूजर इंटरफेस डिजाइन, हार्डवेयर साइजिंग, बैंडविड्थ उपयोग आदि शामिल होने चाहिए। पेंशन वेबसाइट के लिए.

8) एसपी सभी विशेषताओं, कार्यों, प्रदर्शन और विशेष रूप से वेबसाइट की सुरक्षा को संतुष्ट करने के लिए लागू प्रणाली की वास्तुकला के लिए पूरी तरह से जिम्मेदार होगा; यह सुनिश्चित करेगा कि सिस्टम डिजाइन दस्तावेज़ों को उद्योग की व्यापक प्रथाओं का पालन करना चाहिए।

9) सिस्टम डिजाइन के दौरान, एसपी प्रशासक/प्रबंधन रिपोर्ट (यदि कोई हो), रिपोर्ट निष्कर्षण के लिए डैशबोर्ड, आदि, एसएमएस/ईमेल गेटवे और कार्यात्मक आवश्यकताओं में प्रदान की गई वेबसाइट की अपेक्षाओं के अनुरूप एकीकरण के लिए आवश्यक प्रावधान करेगा (क्या विक्रेता को इन सभी विशेषताओं को विकसित करना है या केवल प्रावधानों को बनाए रखना है)। यह बहुत महत्वपूर्ण है कि वेबसाइट सभी नवीनतम सामान्य ब्राउज़र (जैसे इंटरनेट एक्सप्लोरर, मोजिला, क्रोम आदि) का समर्थन करने में सक्षम हो। (मोबाइल संगतता)

10) एसपी यह सुनिश्चित करेगा कि वेबसाइट को लागू प्रमाणीकरण उद्देश्यों के लिए अद्वितीय उपयोगकर्ता आईडी और पासवर्ड के उपयोग की भी आवश्यकता होगी। (वेबसाइट के किस हिस्से तक पहुंचने के लिए?)

चरण II: विकास पूरा होना

इस चरण के दौरान सिस्टम पार्टनर द्वारा की जाने वाली विभिन्न गतिविधियों का उल्लेख नीचे किया जाएगा लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

1) एसपी विकास, विन्यास, अनुकूलन, एकीकरण और परीक्षण, कार्यान्वयन, वेबसाइट की तैनाती में अनुभवी एक समर्पित टीम तैनात करेगा।

2) एसपी कार्यात्मक और सॉफ्टवेयर आवश्यकता विनिर्देशों और समाधान डिजाइन के आधार पर वेब पोर्टल विकास/कॉन्फिगरेशन का प्रदर्शन करेगा। विकास/विन्यास प्रक्रिया को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि डिजाइन चरण के दौरान निर्दिष्ट मानकों का पूरा चक्र के दौरान पालन किया जाता है।

3) पीएजी (ए और ई), बिहार, पटना के लिए वेबसाइट के संपूर्ण विकास की योजना पीएजी (ए और एएमपीई), बिहार, पटना कार्यालय के परिसर में बनाई गई है। हालांकि, पीएजी (ए और ई), बिहार, पटना के लिए वेबसाइट का विकास एसपी के परिसर में किया जा सकता है, यदि आवश्यक हो, जिसके लिए एसपी के पास अपने परिसर में निम्नलिखित न्यूनतम सहायक बुनियादी ढांचा होना चाहिए -

क) वेबसाइट स्ट्रेजिंग सर्वर

बी) डेटाबेस स्ट्रेजिंग सर्वर

ग) संस्करण नियंत्रण और प्रबंधन सर्वर

ई) डेवलपर मशीनें

4) पीएजी (ए और ई), बिहार, पटना के पास वेबसाइट विकसित करने के लिए लिखे गए स्रोत कोड पर कुल और अनन्य बौद्धिक संपदा अधिकार होंगे।

5) एसपी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वेबसाइट मॉड्यूल, उप मॉड्यूल और व्यक्तिगत कार्यक्षमताओं में ग्रैनुलेरिटी का निर्माण किया गया है ताकि इन कार्यक्षमताओं को आवश्यकता के अनुसार वेबसाइट प्रशासक के माध्यम से अक्षम या अक्षम किया जा सके।

6) सिस्टम में आसानी से उपयोग किए जाने वाले उपयोगकर्ता इंटरफेस होने चाहिए, न्यूनतम क्लिक के साथ कार्य करने में सक्षम होना चाहिए, अधिकतम चयन विकल्प और जहां भी संभव हो उपयुक्त शॉर्टकट प्रदान करना चाहिए और स्क्रीन के माध्यम से निर्देशित होना चाहिए।

7) एसपी भारत सरकार (जीओआई) / सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 द्वारा समय-समय पर परिभाषित, लागू और अधिसूचित सभी प्रासंगिक मानकों का पालन सुनिश्चित करेगा।

8) एसपी को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि डेटाबेस में किए गए किसी भी परिवर्तन को केंद्रीय रूप से कैप्चर किया गया है और सुरक्षित रूप से संग्रहीत किया गया है, जैसे कि सुपर उपयोगकर्ताओं और डीबीए सहित किसी के द्वारा ऑडिट ट्रेल्स में हेरफेर नहीं किया जा सकता है। संदिग्ध गतिविधियों या नीतिगत उल्लंघनों के प्रयासों के लिए अलर्ट भेजने की सुविधा भी होनी चाहिए।

चरण III: यूएटी और सुरक्षा लेखा परीक्षा

विकास पूरा होने के बाद चरण III में उपयोगकर्ता स्वीकृति परीक्षण होना चाहिए। पीएजी (ए और ई), बिहार, पटना के सौंपे गए उपयोगकर्ता मांगी गई आवश्यकता के संबंध में वेबसाइट की कार्यक्षमता की समीक्षा करने में सक्षम होंगे, एसपी को आवश्यकता के साथ वेबसाइट की कार्यक्षमताओं के प्रदर्शन के लिए संसाधन आवंटित करने होंगे। उपयोगकर्ता स्वीकृति परीक्षण (यूएटी) के बाद अपनी प्रतिक्रिया देंगे।

इस चरण के दौरान सिस्टम पार्टनर द्वारा की जाने वाली विभिन्न गतिविधियों का उल्लेख नीचे किया जाएगा लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

1) एसपी विभाग को यूएटी के लिए योजनाएं प्रदान करेगा।

2) एसपी पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना को आवश्यक परियोजना दस्तावेजीकरण, स्रोत कोड और डिज़ाइन किए गए और विकसित, क्रेडेंशियल्स (यदि आवश्यक हो) आदि को साझा करने सहित स्वीकृति परीक्षण का संचालन करने के लिए सभी आवश्यक सहायता प्रदान करेगा और सुनिश्चित करेगा। एसपी को इस प्रक्रिया को सुविधाजनक बनाने की आवश्यकता होगी और सभी मानदंडों को पूरा करने के लिए एसपी पर निर्भर होगा।

3) पीएजी(ए और ई), बिहार, पटना तैनात आवेदन पर विस्तृत स्वीकृति परीक्षण करेगा, जहां से सिस्टम तक पहुंचने की उम्मीद है अर्थात वेब पोर्टल से परीक्षण।

4) प्रत्येक मुद्दा/बग को एसपी द्वारा बंद किया जाना चाहिए, पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना से अनुमोदन के बाद डेवलपर द्वारा कार्यात्मक स्तर की प्रतिक्रिया को संबोधित किया जाएगा। किसी भी कार्यक्षमता/आवश्यकता जो पूरी तरह से दायरे से बाहर होगी, को परिवर्तन अनुरोध के रूप में माना जा सकता है, जहां एसपी अपने प्रयास साझा करेगा और पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना अनुमोदन के लिए परिवर्तन अनुरोध को संसाधित करेगा।

5) सुरक्षा ऑडिट और गो-लाइव से पहले वेबसाइट की स्वीकृति आवश्यक होगी।

चरण IV: तैनाती और गो-लाइव

इस चरण के दौरान सिस्टम पार्टनर द्वारा की जाने वाली विभिन्न गतिविधियों का उल्लेख नीचे किया जाएगा लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं:

1. एसपी को वर्तमान होस्टिंग वातावरण पर वेबसाइट की तैनाती करनी होगी अर्थात PAG (ले. व ह.), बिहार, पटना परिसर स्थानीय रूप से / NIC/MEITY क्लाउड/थर्ड पार्टी क्लाउड पर।
2. इसमें आवश्यक सिस्टम सॉफ्टवेयर, एसएसएल प्रमाणपत्र, एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर, प्रासंगिक डेटाबेस, ओएस आदि की स्थापना/कॉन्फिगरेशन शामिल है।
3. एसएसएल प्रमाणपत्र गो-लाइव की तारीख से सक्षम किया जाएगा।
4. एसपी आंतरिक रूप से पूर्ण सिस्टम परीक्षण सुनिश्चित करेगा और इसे चालू करने से पहले सीईआरटी-इन सूचीबद्ध विक्रेताओं से आवश्यक सुरक्षा ऑडिट करेगा। एसटीक्यूसी से जीआईडीडब्ल्यू प्रमाणन, यदि आवश्यक हो, पीएजी (ले. व ह.) द्वारा, बिहार, पटना को चयनित फर्म द्वारा किया जाना होगा। एसटीक्यूसी की लागत पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना द्वारा प्रवण होगी, हालांकि, ओ एंड एम सहित अनुबंध मूल्य के साथ चयनित फर्म द्वारा अनुपालन करना होगा।

नोट:

1) आवेदन की सर्ट-इन सुरक्षा लेखा परीक्षा विकास अनुमोदन के ठीक बाद और आवेदन की तैनाती/गो-लाइव से पहले शुरू की जानी है, एसपी को सभी समन्वय करना होगा और सर्ट-इन सुरक्षा लेखा परीक्षा एजेंसी के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करनी होगी। सुरक्षा लेखापरीक्षा प्रमाण पत्र प्राप्त करने के बाद सीईआरटी-इन सुरक्षा लेखापरीक्षा के लिए भुगतान जारी किया जाएगा। विभाग द्वारा एसपी को मेजबानी और परिनियोजन बुनियादी ढांचा प्रदान किया जाएगा।

2) वेबसाइट की एसटीक्यूसी प्रक्रिया, यदि आवश्यक हो, वेबसाइट के गो-लाइव होने के ठीक बाद शुरू होनी चाहिए, विक्रेता को सभी समन्वय करना होगा और जीआईडीडब्ल्यू के लिए प्रमाणित वेबसाइट एसटीक्यूसी प्राप्त करने के लिए एसटीक्यूसी विभाग के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करनी होगी। एसटीक्यूसी के लिए भुगतान एसटीक्यूसी प्रमाण पत्र प्राप्त होने के बाद जारी किया जाएगा, इसे वेबसाइट गो-लाइव चरण के साथ पंक्तिबद्ध नहीं किया जाएगा।

1.1. परियोजना संगठनात्मक संरचना

4.2.1 परियोजना टीम

परियोजना संरचना के भीतर प्रमुख हितधारकों की भूमिकाएं निम्नानुसार सूचीबद्ध हैं:

- पीएजी (ए एंड ई), बिहार, पटना परियोजना प्रबंधक

परियोजना का दिन-प्रतिदिन का प्रबंधन, योजना, निगरानी, नियंत्रण और प्रगति रिपोर्टिंग

- पीएजी (ए एंड ई), बिहार, पटना परियोजना टीम

वेबसाइट के कामकाज और ऑन-टाइम डिलीवरी से संबंधित सभी निर्णयों के लिए जिम्मेदार।

- पीएजी (ए एंड ई), बिहार, पटना है / पेंशन विंग टीम

विकास के दौरान और बाद में तकनीकी इनपुट और सहायता प्रदान करना।

1.2. कार्यान्वयन प्रक्रिया आवश्यकताएं

निम्नलिखित खंड विकास, परीक्षण, रोल-आउट और पोस्ट गो रोल-आउट समर्थन, दस्तावेज़ीकरण और परीक्षण के संबंध में तकनीकी प्रणाली के विक्रेता के प्रति अपेक्षाओं को निर्दिष्ट करता है। यह परियोजना मानक एसडीएलसी पद्धति का पालन करेगी।

oपीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए वेब एप्लिकेशन की संरचना और कार्यक्षमता को डिजाइन और विकसित करना।

वेब एप्लिकेशन के डिजाइन और विकास के लिए सिस्टम आवश्यकता अध्ययन (एसआरएस) दस्तावेज़ को इसकी समीक्षा और अनुमोदन के लिए पीएजी (ए और ई), बिहार, पटना के साथ साझा किया जाना चाहिए।

oवेब एप्लिकेशन के विकास के बाद, पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना के सौंपे गए अधिकारियों को पूर्ण वेब एप्लिकेशन यूएटी दिया जाना चाहिए। सफल यूएटी के बाद, इसके लिए प्रमाण पत्र दिया जाएगा।

oयूएटी साइन-ऑफ के बाद, वेब एप्लिकेशन के गो-लाइव होने से पहले वेब एप्लिकेशन की सुरक्षा ऑडिट को संसाधित किया जाना चाहिए।

oसुरक्षा लेखापरीक्षा के बाद, सामग्री माइग्रेशन के साथ उत्पादन सर्वर पर वेब एप्लिकेशन तैनात किया जाएगा और आगे वर्तमान डोमेन मैपिंग के साथ गो-लाइव किया जाएगा।

एनआईसी/एमआईटीआई/तृतीय पक्ष के समन्वय से ग्राहक से एजेंसी को डोमेन और होस्टिंग प्रदान की जाएगी। पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना तैनाती के लिए एजेंसी को एक्सेस अनुमति साझा करेगा।

4.4 विकास प्रक्रिया

कार्यात्मक विनिर्देशों के आधार पर, विक्रेता द्वारा सिस्टम विकास और कोडिंग कार्य किए जाएंगे। इस संबंध में, बोलीदाता को प्रणाली विकास पद्धति प्रस्तुत करने की आवश्यकता है जिसका वे पालन करेंगे और मील के पत्थरों, संसाधनों का संकेत देने वाली एक विस्तृत परियोजना योजना प्रस्तुत करनी होगी। प्रस्ताव समीक्षा के दौरान कार्य प्रबंधक और टीम के सदस्यों का प्रासंगिक पेशेवर अनुभव आवश्यक है।

4.5 परीक्षण

विक्रेता के संसाधनों का उपयोग करके विकास और प्रारंभिक परीक्षण किया जाएगा और उपयोगकर्ता स्वीकृति परीक्षण पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना में होगा। पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना एक परीक्षण वातावरण के लिए बुनियादी ढांचा प्रदान करेगा, जहां सभी आवश्यक उपकरण और अनुकूलन विक्रेता द्वारा स्थापित और कॉन्फ़िगर किए जाने हैं - पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना के साथ घनिष्ठ सहयोग में।

विक्रेता से उपयोगकर्ता स्वीकृति परीक्षण के लिए एक परीक्षण योजना विकसित करने और विकास प्रक्रिया के चयनित चरणों में पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना में विभिन्न दर्शकों के साथ व्यापक और विश्लेषण परीक्षण करने की उम्मीद है। उपयोगकर्ता स्वीकृति परीक्षण चयनित उपयोगकर्ताओं द्वारा पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना से किया जाएगा।

एसपी वेब एप्लिकेशन के परीक्षण चरण के दौरान होने वाली किसी भी त्रुटि को ठीक करेगा। यह उम्मीद की जाती है कि उपयोगकर्ता फीडबैक का दस्तावेजीकरण किया गया है, और संबंधित सिस्टम डिजाइन या वर्कफ़्लो समायोजन पर पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना प्रतिनिधियों के साथ चर्चा की गई है।

4.6 डेटा रूपांतरण और सामग्री प्रवासन

एकमुश्त प्रयास के रूप में, वर्तमान में पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना की मौजूदा वेबसाइट में रहने वाली सामग्री को नई प्रणाली में माइग्रेट किया जाना चाहिए। खोज सुविधा के हिस्से के रूप में और पेंशन मामलों और अन्य दस्तावेजों के खोजी डेटाबेस को कार्यान्वयन एजेंसी कर्मियों द्वारा प्रदान किया जाना है ताकि उन्हें खोज और एसईओ के लिए उत्तरदायी बनाया जा सके। यदि आवश्यक हो तो एजेंसी आपसी चर्चाओं के आधार पर इस उद्देश्य के लिए उपयुक्त कीवर्ड और मेटाडेटा टैग विकसित करेगी।

4.7 दस्तावेज़ अभिलेखीय

वेबसाइट में सभी दस्तावेजों का अभिलेखीय भाग पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना की अभिलेखीय नीति और पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना द्वारा समय-समय पर जारी निर्देशों के अनुसार होना चाहिए। कार्यप्रवाह को समयसीमा के साथ परिभाषित किया जाना चाहिए और दस्तावेजों के संबंधित मालिकों को दस्तावेजों के अंतिम निपटान के लिए सतर्क किया जाना चाहिए।

4.8 रोल-आउट

रोल-आउट से पहले, विक्रेता उत्पादन सर्वर (बाहरी होस्टिंग एजेंसी या स्थानीय रूप से पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना परिसर पर) पर संबंधित वातावरण स्थापित और कॉन्फिगर करेगा और वेबसाइट को परीक्षण वातावरण से उत्पादन वातावरण में सफल हस्तांतरण सुनिश्चित करेगा। जहां परियोजना का अंतिम साइन ऑफ पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना द्वारा किया जाएगा। विक्रेता एक रोल-आउट और संचार योजना तैयार करेगा।

4.9 परिचालन रखरखाव और समर्थन चरण:

वारंटी चरण वेब एप्लिकेशन के गो-लाइव होने के बाद शुरू होगा और एक वर्ष (गो-लाइव की तारीख से) के लिए होगा। ओ एंड एम चरण वारंटी चरण के एक वर्ष सहित तीन वर्षों के लिए होगा।

यदि आवश्यक हो, तो संचालन और रखरखाव/तकनीकी सहायता अवधि को आगे की अवधि के लिए बढ़ाया जा सकता है। विस्तार की कीमत पारस्परिक रूप से सहमत होगी। ओएंडएमपी; एम के ऑफ-साइट होने की उम्मीद है, सिवाय उन परिदृश्यों को छोड़कर जहां सीएजी स्पष्ट रूप से ऑनसाइट समर्थन पूछता है।

वारंटी वेब एप्लिकेशन के लिए गतिविधियाँ होंगी:

- मौजूदा कोड में बग का सुधार।
- रनिंग वेब एप्लिकेशन में रिपोर्ट किए गए मुद्दों का समाधान।
- मौजूदा कोड में कोई विन्यास

वारंटी अवधि के दौरान एजेंसी में संपर्क का एक बिंदु होना चाहिए।

5.0 हेल्पडेस्क सपोर्ट

वारंटी अवधि के लिए ऑन-साइट हेल्पडेस्क समर्थन विक्रेता द्वारा प्रदान किया जाना चाहिए। एक वर्ष की वारंटी सहायता के दौरान पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना कार्यालय में एक कुशल तकनीकी कर्मचारी तैनात किए जाएंगे। इस अवधि के दौरान, एजेंसी तत्काल ईमेल हेल्पडेस्क सहायता प्रदान करने और लागू वेबसाइट के साथ उत्पन्न होने वाले किसी भी उपयोगकर्ता अनुरोध और तकनीकी मुद्दों को हल करने के लिए जिम्मेदार होगी। विक्रेता इसके अलावा एक अवधारणा का प्रस्ताव करेगा और पर्याप्त कार्यप्रवाह और स्टाफिंग पर सिफारिशें करेगा जो पीएजी (ए एंड एमपी;ई), बिहार, पटना को इस हेल्पडेस्क को बनाए रखने और समर्थन अवधि से परे कार्य का समर्थन करने में सक्षम बनाएगा। इसमें एप्लिकेशन की हैंडहोल्डिंग और प्रशिक्षण सहायता, तकनीकी बग के संबंध में उपयोगकर्ता अनुरोधों पर नज़र रखने के लिए वर्कफ्लो का विनिर्देश, खामियों को डिजाइन करना और फीचर सिफारिशें शामिल होंगी। हेल्पडेस्क अवधारणा सामग्री प्रबंधकों, वेबसाइट प्रशासकों और आईटी कर्मचारियों की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों का दस्तावेजीकरण,

उपयोगकर्ता प्रश्नों और तकनीकी मुद्दों का जवाब देने और समाधान करने और उपयोगकर्ता अनुरोधों और चल रहे विकास की स्थिति पर विभिन्न हितधारकों के साथ संचार बनाए रखने में वर्णन करेगी।

एक वर्ष की वारंटी के बाद, ऑफ-साइट ओ एंड एम समर्थन होगा। ओ एंड एमपी के दौरान, चयनित फर्म ऊपर बताए अनुसार हेल्पडेस्क सहायता प्रदान करेगी और बग-फिक्सिंग और मामूली परिवर्तनों सहित मुद्दों को हल करेगी।

4.10 प्रशिक्षण

परियोजना के तीसरे चरण से, एजेंसी प्रशिक्षण आवश्यकताओं की समीक्षा करेगी, एक प्रशिक्षण योजना तैयार करेगी और अंतिम उपयोगकर्ताओं और सामग्री प्रबंधक/प्रशासक प्रशिक्षण के लिए सामग्री विकसित करेगी। विक्रेता परियोजना टीम को प्रशिक्षकों का प्रशिक्षण (टीओटी) प्रदान करेगा ताकि वे भविष्य में वेबसाइट उपयोगकर्ताओं और सामग्री प्रबंधकों/प्रशासकों को प्रशिक्षण प्रदान कर सकें। एजेंसी द्वारा पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना के चयनित कर्मचारियों को भी प्रशिक्षण प्रदान किया जाएगा, जैसा कि परियोजना टीम और पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना के पेंशन विंग द्वारा तय किया गया है।

- उपयोगकर्ता प्रशिक्षण मैन्युअल और दस्तावेज़ीकरण को वेब एप्लिकेशन सामग्री प्रबंधन के लिए पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना में सौंपे गए उपयोगकर्ताओं को साझा किया जाना चाहिए।
- आगे पीएजी (ए और ई), बिहार, पटना सीएमएस प्रशिक्षण के बाद वेब एप्लिकेशन पर नई सामग्री अपडेट करेगा।

4.11 परिवर्तन नियंत्रण

पीएजी (ले. व ह.) से किसी भी आवश्यकता के मामले में, बिहार पटना कार्यालय वेब एप्लिकेशन में अतिरिक्त मॉड्यूल/कार्यक्षमता विकास के लिए, जो इस दायरे का हिस्सा नहीं हैं, एजेंसी को पीएजी (ले. व ह.) के साथ कार्य और साझा परिवर्तन अनुरोध प्रयास अनुमान का विश्लेषण करना होगा।), बिहार पटना कार्यालय पीएजी (ले. व ह.) से परिवर्तन अनुरोध पर अनुमोदन के बाद, बिहार पटना एजेंसी कार्य प्राप्त कर सकती है और अनुमोदित परिवर्तन अनुरोध के अनुसार अपने बिल जमा कर सकती है।

खंड V

संविदा की शर्तें

1. परिभाषाएं

इस अनुबंध में, निम्नलिखित शर्तों की व्याख्या इंगित के रूप में की जाएगी:

एक। "अनुबंध" का अर्थ पीआर के बीच किया गया समझौता है। महालेखाकार (ले. व ह.), बिहार, पटना। और एजेंसी, जैसा कि पार्टियों द्वारा हस्ताक्षरित अनुबंध फॉर्म में दर्ज किया गया है, जिसमें सभी अनुलग्नक और परिशिष्ट और संदर्भ द्वारा शामिल सभी दस्तावेज शामिल हैं;

बी। "बोलीदाता" का अर्थ है कोई भी विक्रेता जो आरएफपी प्रक्रिया में भाग ले रहा है।

सी। "एजेंसी" का अर्थ है कोई भी एजेंसी जो एक सफल बोली लगाने वाला है और जिसे अनुबंध प्रदान किया जाएगा।"

डी। "अनुबंध मूल्य" का अर्थ अपने संविदात्मक दायित्वों के पूर्ण और उचित प्रदर्शन के लिए अनुबंध के तहत एजेंसी को देय मूल्य है।

इ। "सीएजी" का अर्थ भारत के नियंत्रक और महालेखा परीक्षक का कार्यालय, नई दिल्ली है।

"एफ। ""पीएजी (ए एंड एएमपी;), बिहार, पटना"" का अर्थ पीआर का कार्यालय है।" महालेखाकार (ले. व ह.), बिहार, पटना जो आरएफपी को आमंत्रित करने वाला प्राधिकारी है।

"जी। ""आईएडी"" का अर्थ है भारतीय लेखा परीक्षा और लेखा विभाग (आईएडी)।"

एच। "निविदा प्राधिकरण" का अर्थ पीआर का कार्यालय है।" महालेखाकार (ले. व ह.), बिहार, पटना।

2. आवेदन

ये शर्तें इस सीमा तक लागू होंगी कि अनुबंध के अन्य हिस्सों में प्रावधान उन्हें अधिक्रमित नहीं करते हैं।

3. अनुबंध दस्तावेजों और जानकारी का उपयोग

एक। एजेंसी पीआर के कार्यालय के बिना नहीं होगी। महालेखाकार (ले. व ह.), बिहार, पटना पूर्व लिखित सहमति, अनुबंध या उसके किसी प्रावधान का खुलासा करती है, या पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना द्वारा या उसकी ओर से प्रस्तुत कोई विनिर्देश, योजना, ड्राइंग, पैटर्न, नमूना या जानकारी, अनुबंध के प्रदर्शन में एजेंसी द्वारा नियोजित

व्यक्ति के अलावा किसी अन्य व्यक्ति को। ऐसे किसी भी नियोजित व्यक्ति को प्रकटीकरण विश्वास में किया जाएगा और ऐसे प्रदर्शन के प्रयोजनों के लिए जहां तक आवश्यक हो, केवल वहीं तक बढ़ाया जाएगा।

बी। अनुबंध के अलावा कोई भी दस्तावेज, सीएजी की संपत्ति बनी रहेगी और अनुबंध के तहत एजेंसी के प्रदर्शन को पूरा करने पर पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना को (सभी प्रतियों में) वापस कर दिया जाएगा। पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना।

4. पेटेंट अधिकार

एजेंसी भारत में आपूर्ति किए गए समाधान या उसके किसी हिस्से के उपयोग से उत्पन्न होने वाले पेटेंट, ट्रेडमार्क या औद्योगिक डिजाइन अधिकारों के उल्लंघन के सभी तीसरे पक्ष के दावों के खिलाफ पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना की क्षतिपूर्ति करेगी।

5. आदेश बदलें

पीएजी (ए और ई), बिहार, पटना किसी भी समय, एजेंसी को लिखित नोटिस द्वारा, निम्नलिखित में से एक या अधिक में अनुबंध के सामान्य दायरे में परिवर्तन कर सकते हैं:

- 1) एजेंसी द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाएं।
- 2) विकसित समाधान की गुणवत्ता और/या समाधान की तैनाती।
- 3) परिवर्तन आदेश के अनुसार भविष्य के उन्नयन के मामले में प्रति इकाई लागत में परिवर्तन यदि कोई हो।

यदि ऐसा कोई परिवर्तन अनुबंध के तहत किसी भी प्रावधान के एजेंसी के प्रदर्शन की लागत या उसके लिए आवश्यक समय में वृद्धि या कमी का कारण बनता है, तो अनुबंध मूल्य या वितरण अनुसूची या दोनों में एक समान समायोजन किया जाएगा, और अनुबंध तदनुसार संशोधित किया जाएगा। इस खंड के तहत समायोजन के लिए एजेंसी द्वारा

किसी भी दावे को एजेंसी द्वारा पीएजी (ए और ई), बिहार, पटना परिवर्तन आदेश की प्राप्ति की तारीख से तीस (30) दिनों के भीतर दावा किया जाना चाहिए।

6. बोलीदाता के प्रदर्शन में देरी

एक। निष्पादन या अनुबंध बोलीदाता द्वारा पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना द्वारा निर्दिष्ट समय अनुसूची के अनुसार किया जाएगा जैसा कि आरएफपी में दर्शाया गया है।

बी। बोली लगाने वाला द्वारा अपने अनुबंध दायित्वों के प्रदर्शन में बिना किसी देरी के बोलीदाता को निम्नलिखित में से किसी एक या सभी प्रतिबंधों के लिए उत्तरदायी बनाया जाएगा:

अपनी प्रदर्शन सुरक्षा की जब्ती।

- परिसमाप्त क्षति की स्थिति; और/या

चूक के लिए अनुबंध की समाप्ति।

सी। यदि अनुबंध के प्रदर्शन के दौरान किसी भी समय, बोली लगाने वाला को अनुबंध और सेवाओं के प्रदर्शन के तहत सेवाओं को समय पर पूरा करने में बाधा डालने वाली शर्तों का सामना करना चाहिए, तो बोली लगाने वाला तुरंत पीएजी (ए और ई), बिहार, पटना को लिखित रूप में सूचित करेगा। देरी का तथ्य, इसकी संभावित अवधि और इसके कारण।

डी। बोली लगाने वाले की सूचना प्राप्त होने के बाद, पीएजी (ए और ई), बिहार, पटना स्थिति का मूल्यांकन करेगा और अपने विवेक से प्रदर्शन के लिए बोली लगाने वाले के समय का विस्तार कर सकता है, जिस स्थिति में विस्तार अनुबंध के संशोधन द्वारा पार्टियों द्वारा अनुसमर्थन किया जाएगा।

7. स्वीकृति

चरण III के पूरा होने के एक महीने के भीतर पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना परियोजना टीम और किसी अन्य पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना प्रतिनिधियों की संतुष्टि के लिए बोली लगाने वाला द्वारा स्वीकृति परीक्षण पूरा किया जाना चाहिए।

8. परिसमाप्त नुकसानी

पीएजी (ए और ई), बिहार, पटना, द्वारा वेबसाइट की स्वीकृति को सुरक्षित करने में एजेंसी की विफलता की स्थिति में, कार्यान्वयन के नब्बे (90) दिनों के भीतर, पीएजी (ए और ई), बिहार, पटना एजेंसी से वसूली का विकल्प सुरक्षित

रखता है। उक्त नब्बे (90) दिनों के बाद की अवधि के लिए, जब तक कि अनुबंध के तहत पीएजी (ए और एएमपी;ई), बिहार, पटना के पूर्वाग्रह के बिना, अधिकतम दस (10) प्रतिशत की कटौती तक एजेंसी की विफलता के प्रत्येक महीने के लिए अनुबंध मूल्य के दो प्रतिशत (2%) के बराबर राशि स्वीकार नहीं की जाती है। अनुबंध के तहत अन्य उपचार।

9. शास्ति खंड

यदि एजेंसी पीएजी (ए और ई), बिहार, पटना की संतुष्टि के लिए अनुबंध को निष्पादित नहीं कर रही है, तो यह निम्नलिखित खंडों में से किसी एक या सभी को लागू कर सकती है।

प्रदर्शन गारंटी राशि को जब्त करना या

किसी भी नोटिस के बिना अनुबंध को समाप्त करें।

10. डिफॉल्ट के लिए समाप्ति

निविदा प्राधिकरण, अनुबंध के उल्लंघन के लिए किसी अन्य उपाय पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, एजेंसी को भेजे गए डिफॉल्ट की लिखित सूचना द्वारा, अनुबंध को पूरे या आंशिक रूप से समाप्त कर सकता है:

यदि एजेंसी अनुबंध में निर्दिष्ट अवधि के भीतर किसी भी या सभी डिलिवरेबल्स को वितरित करने में विफल रहती है।

यदि एजेंसी प्रदर्शन मानकों के अनुसार प्रदर्शन करने में विफल रहती है।

यदि एजेंसी, निविदा प्राधिकरण के निर्णय में अनुबंध के लिए प्रतिस्पर्धा करने या निष्पादित करने में भ्रष्ट या कपटपूर्ण प्रथाओं में लगी हुई है।

11. दिवाला के लिए समाप्ति

पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना किसी भी समय एजेंसी को 30 दिनों का लिखित नोटिस देकर अनुबंध को समाप्त कर सकता है यदि एजेंसी दिवालिया हो जाती है या अन्यथा दिवालिया हो जाती है। इस घटना में, समाप्ति एजेंसी को मुआवजे के बिना होगी, बशर्ते कि इस तरह की समाप्ति कार्रवाई या उपाय के किसी भी अधिकार पर प्रतिकूल

प्रभाव नहीं डालेगी या प्रभावित नहीं करेगी, जो पीएजी (ए एंड एमपी;ई), बिहार, पटना को अर्जित या उसके बाद अर्जित होगी

12. सुविधा के लिए समाप्ति

i. पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना कार्यालय किसी भी समय एजेंसी को 30 दिनों का लिखित नोटिस देकर अपनी सुविधा के लिए अनुबंध को पूरी तरह या आंशिक रूप से समाप्त कर सकता है। समाप्ति की सूचना में निर्दिष्ट किया जाएगा कि समाप्ति पीएजी (ए और ई), बिहार, पटना कार्यालय के लिए है, जिस हद तक अनुबंध के तहत एजेंसी का प्रदर्शन समाप्त हो जाता है, और जिस तारीख को ऐसी समाप्ति प्रभावी हो जाती है।

द्वितीय. ग्राहक निम्नलिखित घटनाओं में पूर्व सूचना देने और यदि आवश्यक हो तो जांच करने के बाद, बोली सुरक्षा और एजेंसी को भुगतान के लिए देय किसी भी राशि को जब्त करने वाले अनुबंध को समाप्त कर सकता है:

- यदि विभिन्न सेवाओं के लिए जुर्माना एक साथ 3 साल के लिए अनुबंध राशि के 10% से अधिक है।
- यदि एजेंसी अनुबंध की मुद्रा के दौरान दिवालिया या वित्तीय रूप से दिवालिया हो जाती है।
- यदि यह पाया जाता है कि बोली लगाने वाला को किसी भी गैरकानूनी गतिविधियों के लिए दोषी ठहराया गया है।
- यदि यह पाया जाता है कि बोली लगाने वाला ने ग्राहक की छवि और हित के लिए हानिकारक प्रथाओं में घोर कदाचार किया है या अनुबंध के अनुसार अपने कर्तव्यों का पालन करने में विफल रहा है।

13. जोखिम प्रबंधन

एजेंसी अपने खर्च पर इस अनुबंध के तहत ग्रहण किए गए सभी जोखिमों को कम करने के लिए उपयुक्त जोखिम प्रबंधन पद्धति अपनाएगी। एजेंसी इस अनुबंध के तहत प्रतिनियुक्त अपने कर्मियों के साथ-साथ उपकरण और घटकों और किसी अन्य सामान या उनके कर्मियों से संबंधित सभी जोखिमों को इस अनुबंध के संबंध में उनकी सगाई

की पूरी अवधि के दौरान अंडरराइट करेगी और जोखिम को कम करने और कम करने के लिए सभी आवश्यक कदम उठाएगी। पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना कार्यालय का इस खाते पर कोई दायित्व नहीं होगा।

14. प्रचार

एजेंसी इस अनुबंध के किसी भी हिस्से के बारे में सार्वजनिक घोषणा या मीडिया रिलीज नहीं करेगी या अनुमति नहीं देगी, जब तक कि पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना कार्यालय पहले एजेंसी को अपनी लिखित सहमति नहीं देता है

15. शासी भाषा

अनुबंध अंग्रेजी में लिखा जाएगा। पार्टियों द्वारा आदान-प्रदान किए जाने वाले अनुबंध से संबंधित सभी पत्राचार और अन्य दस्तावेज एक ही भाषाओं में लिखे जाएंगे

16. उमंग

"1) इस खंड के प्रयोजनों के लिए, "फोर्स मेजर" का अर्थ एजेंसी के नियंत्रण से परे एक घटना है और इसमें एजेंसी की गलती या लापरवाही शामिल नहीं है और पूर्वाभास नहीं है।" ऐसी घटनाओं में खरीद के कार्य या तो इसकी संप्रभु या

संविदात्मक क्षमता, युद्ध या क्रांतियां, आग, बाढ़, महामारी, संगरोध प्रतिबंध और माल ढुलाई आरोहण शामिल हो सकते हैं, लेकिन इन्हीं तक सीमित नहीं हैं।

2) यदि कोई अप्रत्याशित स्थिति उत्पन्न होती है, तो एजेंसी ऐसी शर्तों और उसके कारण के बारे में पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना को तुरंत सूचित करेगी। जब तक पीएजी (ए और ई), बिहार, पटना द्वारा

लिखित रूप में अन्यथा निर्देशित नहीं किया जाता है, तब तक एजेंसी अनुबंध के तहत अपने दायित्वों का पालन करना जारी रखेगी, जहां तक यह उचित रूप से

व्यावहारिक है, और प्रदर्शन के लिए सभी उचित वैकल्पिक साधनों की तलाश करेगी जो फोर्स मेजर द्वारा रोक नहीं गया है।

17. कानूनी क्षेत्राधिकार

सभी कानूनी विवाद केवल बिहार, पटना न्यायालयों के अधिकार क्षेत्र के अधीन हैं।

18. कर और शुल्क

करों और शुल्कों सहित उद्धृत दरें भारतीय रुपये में होंगी; नौकरी के पूरा होने तक लागू सभी करों, शुल्कों का अलग से उल्लेख भी करना। करों और शुल्कों की दरों में किसी भी वृद्धि की अनुमति केवल तभी दी जाएगी, जब इसे भारत सरकार द्वारा अधिसूचित किया जाए।

19. बाध्यकारी खंड

इस आरएफपी के प्रसंस्करण और अनुबंध के पुरस्कार के संबंध में निविदा प्राधिकरण द्वारा लिए गए सभी निर्णय अंतिम और सभी संबंधित पक्षों पर बाध्यकारी होंगे।

20. लागू कानून

क) सरकार द्वारा स्थापित कानूनों और प्रक्रियाओं द्वारा शासित अनुबंध/कार्य आदेश होगा। ऐसे वाणिज्यिक व्यवहार/प्रसंस्करण से संबंधित समय-समय पर लागू कानून और अधिनियमन के ढांचे के भीतर भारत का।

बी) एजेंसी और उनके तैनात कर्मी या तो अनुबंध के दौरान या इसके पूरा होने के बाद, सीएजी और पीएजी की सेवाओं, अनुबंध या संचालन से संबंधित किसी भी मालिकाना या गोपनीय

जानकारी का खुलासा नहीं करेंगे; पीएजी और पीएजी; ई), बिहार, पटना की पूर्व लिखित सहमति के बिना सीएजी और पीएजी; पीएजी; ई), बिहार, पटना।

ग) परीक्षा से संबंधित डेटा की गोपनीयता के कारण, चयनित बोली लगाने वाला को एक गैर-प्रकटीकरण समझौता (एनडीए) प्रस्तुत करना और अनुबंध के पुरस्कार पर सत्यनिष्ठा समझौते पर हस्ताक्षर करना आवश्यक है।

21. एजेंसी की अखंडता

एजेंसी अनुबंध के अनुसार कार्य के दायरे में परिभाषित सभी अनुबंधित गतिविधियों के लिए जिम्मेदार है और करने के लिए बाध्य है।

22. एजेंसी के दायित्व

1) एजेंसी निविदा प्राधिकारी के कर्मचारियों के साथ मिलकर काम करने, अपने अधिकार के भीतर कार्य करने और पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना द्वारा जारी निर्देशों का पालन करने के लिए बाध्य है।

2) नौकरी एजेंसी भारत में प्रचलित सुरक्षा उपायों का पालन करेगी और पीएजी (ए और ई), बिहार, पटना को दुर्घटनाओं या जीवन की हानि से उत्पन्न होने वाली सभी मांगों या जिम्मेदारियों से मुक्त करेगी, जिसका कारण एजेंसी की लापरवाही है। एजेंसी ऐसी घटनाओं से उत्पन्न होने वाली सभी क्षतिपूर्ति का भुगतान करेगी और निविदा प्राधिकारी को जिम्मेदार या बाध्य नहीं करेगी।

3) एजेंसी अपने कर्मियों या उप-अनुबंधित कर्मियों की गतिविधियों के प्रबंधन के लिए जिम्मेदार है और किसी भी दुष्कर्म के लिए खुद को जिम्मेदार ठहराएगी।

4) एजेंसी अपनी जिम्मेदारियों के निष्पादन में प्राप्त पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना के बारे में गोपनीय सभी डेटा और जानकारी को सख्त विश्वास में मानेगी और पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना के पूर्व लिखित अनुमोदन के बिना किसी अन्य पार्टी को ऐसी जानकारी प्रकट नहीं करेगी।

23. स्रोत कोड और दस्तावेज़ीकरण और डिजाइन का बौद्धिक संपदा अधिकार (आईपीआर) पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना और सीएजी के पास होगा। एजेंसी को पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना को प्रशिक्षण मैनुअल सहित स्रोत कोड और आवश्यक दस्तावेज प्रस्तुत करना होगा। पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना का स्रोत कोड पर पूरा

अधिकार होगा, और एजेंसी के पास कोई अधिकार नहीं होगा। स्रोत कोड या दस्तावेज़ीकरण में कोई भी संशोधन समय-समय पर पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना को प्रदान किया जाएगा।

सीएजी/पीएजी(ए और पीएजी), बिहार, पटना पेंशन कार्यो वाले अन्य आईए और एडी कार्यालयों में इस स्रोत कोड का उपयोग करने और चयनित फर्म या किसी अन्य विक्रेता के माध्यम से अपने स्रोत कोड को संशोधित / पुनर्स्थापित करके आवेदन को दोहराने के लिए स्वतंत्र होगा।

24. सीएजी/पीएजी(ले. व ह.), बिहार, पटना, ऊपर उल्लिखित किसी भी नियम और शर्तों को सत्यापित करने, संशोधित करने, संशोधित करने या बदलने या किसी भी या सभी बोलियों को बिना कोई कारण बताए अस्वीकार करने का अधिकार सुरक्षित रखता है या बिना कोई कारण बताए बोली प्रक्रिया को बीच में ही समाप्त कर सकता है।

25. अनुबंध की शर्तों में निहित कुछ भी विपरीत होने के बावजूद, एजेंसी किसी भी स्थिति में पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना, चाहे दावा अपकृत, अनुबंध में हो या अन्यथा; परियोजना के तहत देय कुल शुल्क के 100% से अधिक की किसी भी राशि के लिए।

26. आरएफपी या अनुबंध दस्तावेज़ में किसी भी खंड की व्याख्या में किसी भी अस्पष्टता के मामले में, पीएजी (ए और ई), बिहार, पटना खंड की व्याख्या अंतिम और सभी पक्षों पर बाध्यकारी होगी।

27. सशर्त निविदा को सरसरी तौर पर अस्वीकार कर दिया जाएगा।

अनुभाग-VI

बोली प्रारूप

फॉर्म 1 - बोली प्रस्ताव शीट

बोलीदाता प्रस्ताव संदर्भ संख्या और दिनांक:

बोलीदाताओं का नाम और पता:

संपर्क किए जाने वाले व्यक्ति:

पदनाम:

टेलीफोन नंबर:

टेलीक्स नं.:

फैक्स नं.:

विषय: पीएजी (ए और ई) के लिए प्रस्ताव, बिहार, पटना पेंशन वेबसाइट

महोदय,

1. हम, अधोहस्ताक्षरी बोलीदाताओं, पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना पेंशन वेबसाइट के लिए डिजाइन, विकास, रखरखाव और समर्थन के संबंध में विनिर्देशों और सभी बोली दस्तावेजों को विस्तार से पढ़ने और जांच करने के बाद, जैसा कि बोली दस्तावेज संख्या में निर्दिष्ट है। _&एलटी; _____ और जीटी;

हमारे प्रस्ताव में उल्लिखित सभी कीमतें बोली दस्तावेजों में निर्दिष्ट शर्तों के अनुसार हैं। इस प्रस्ताव की सभी कीमतें और अन्य नियम और शर्तें बोली खोलने की तारीख से 180 कैलेंडर दिनों की अवधि के लिए मान्य हैं।

हम एक भारतीय फर्म हैं और एतद्वारा पुष्टि करते हैं कि हमारी बोली की कीमतों में आयकर और पेशेवर कर सहित सभी कर शामिल हैं।

हमने माल और सेवा करों से संबंधित खंड का अध्ययन किया है और एतद्वारा घोषणा की है कि यदि कानून के तहत कोई कर बदल दिया जाता है, तो हम उसका भुगतान करेंगे।

3. यूनिट दरें

हमने संबंधित अनुसूचियों में भुगतान के उद्देश्य से इकाई दरों को संलग्न करने के साथ-साथ अनुबंध के तहत काम के दायरे से किसी भी वृद्धि / कमी के मामले में मूल्य समायोजन के लिए संकेत दिया है।

4. ईएमडी

हमने पीएओ, ओ / ओ पीएजी (ए एंड ओ पीएजी; ई), बिहार, पटना के पक्ष में 1,00,000 / (केवल एक लाख रुपये) का डिमांड ड्राफ्ट संलग्न किया है और ईएमडी के लिए बिहार, पटना में देय है। यह ईएमडी बोली दस्तावेजों के प्रावधानों के अनुसार जब्त किए जाने के लिए उत्तरदायी है।

हम घोषणा करते हैं कि सभी सेवाओं/कार्यों को कार्य के दायरे के अनुसार सख्ती से किया जाएगा।

5. बोली मूल्य निर्धारण

हम आगे घोषणा करते हैं कि हमारे प्रस्ताव में बताई गई कीमतें बोली दस्तावेजों में शामिल बोलीदाताओं को आपके निर्देशों के अनुसार हैं।

6. बोली मूल्य

हम घोषणा करते हैं कि हमारी बोली की कीमतें तकनीकी विनिर्देश और बोली दस्तावेजों में निर्दिष्ट कार्य के पूरे दायरे के लिए हैं। इन कीमतों को वाणिज्यिक बोली के हिस्से के रूप में अनुभाग-II के पैरा 4.3 में दिखाए गए घटक ए + बी के लिए समेकित बोली मूल्य के अनुसार दर्शाया गया है।

हम एतद्वारा घोषणा करते हैं कि हमारा प्रस्ताव बिना किसी मिलीभगत या धोखाधड़ी के सद्भावना से बनाया गया है और प्रस्ताव में निहित जानकारी हमारे सर्वोत्तम ज्ञान और विश्वास के अनुसार सत्य और सही है।

धन्यवाद,

भवदीय,

(हस्ताक्षर)

मुद्रित नाम और पदनाम

मुहर

दिनांक:

स्थान:

व्यवसाय पता:

फॉर्म 2 - बोलीदाता का प्राधिकरण प्रमाण पत्र

सेवा में,

प्रधान महालेखाकार (ले. व ह.),

बिहार, पटना,

_____, _____ इसके द्वारा
कंपनी की ओर से संदर्भ _____ के आरएफपी से निपटने में प्रासंगिक दस्तावेजों
पर हस्ताक्षर करने के लिए अधिकृत है। वह बैठकों में भाग लेने और तकनीकी और वाणिज्यिक जानकारी प्रस्तुत
करने के लिए भी अधिकृत है जैसा कि उपरोक्त आरएफपी के प्रसंस्करण के दौरान आपके द्वारा आवश्यक हो सकता
है।

धन्यवाद,

अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता।

मुहर

Form 3 - Work Experience Certificate

Name of the firm: _____

Period: From - _____ **to -** _____

Order No. & Date	Order Placed by (full contact address of such agencies)	Solution provided (Agency)	Value of order in Rupees	Whether GIGW Compliant Yes/No	Date completion of		Remarks indicating reasons for delay, if any	Other Remarks
					As per contract	Actual		

दिनांक: _____

स्थान: _____

बोलीदाता के हस्ताक्षर: _____

नोट:

कृपया परियोजना के अधिकृत ग्राहक अधिकारियों से वैध कार्य आदेश या पूर्णता प्रमाण पत्र (पूर्ण परियोजनाओं के लिए)
की प्रतियां प्रदान करें।

Form 4 - Self Declaration - TENDER ACCEPTANCE LETTER

(To be given on Company Letter Head)

सेवा में,

दिनांक:

प्रधान महालेखाकार (ले. व ह.),

बिहार, पटना - 800001

विषय: आरएफपी के नियमों और शर्तों की स्वीकृति

निविदा संदर्भ संख्या: ____/____-पेंशन/2025-एजी-बिहार

निविदा/कार्य का नाम: - कार्यालय प्रधान महालेखाकार (ले. व ह.), बिहार, पटना

के ऑनलाइन पेंशन पोर्टल का डिजाइन, विकास

प्रिय महोदय,

1. मैंने/हमने उपरोक्त वेबसाइट (वेबसाइटों) अर्थात् सीपीपी पोर्टल: <https://eprocure.gov.in/eprocure/app> से उपर्युक्त 'निविदा/कार्य' के लिए निविदा दस्तावेज डाउनलोड किए हैं/प्राप्त किए हैं, जो आपके विज्ञापन के अनुसार उपरोक्त वेबसाइट (वेबसाइटों) में दिए गए हैं।
2. मैं/हम एतद्वारा प्रमाणित करते हैं कि मैंने/हमने निविदा दस्तावेजों के संपूर्ण नियमों और शर्तों (अनुबंध (ओं), अनुसूची (ओं) आदि जैसे सभी दस्तावेजों सहित) को पढ़ा है।), जो अनुबंध समझौते का हिस्सा है और मैं/हम इसमें निहित नियमों/शर्तों/खंडों का पालन करेंगे।
3. आपके विभाग/संगठन द्वारा समय-समय पर जारी किए गए शुद्धिपत्र (कों) को भी इस स्वीकृति पत्र को प्रस्तुत करते समय ध्यान में रखा गया है।
4. मैं/हम एतद्वारा उपर्युक्त निविदा दस्तावेज/शुद्धिपत्र की निविदा शर्तों को उसकी समग्रता/संपूर्णता में बिना शर्त स्वीकार करते हैं।
5. मैं/हम एतद्वारा घोषणा करते हैं कि हमारी फर्म को किसी केंद्र/राज्य सरकार द्वारा ब्लैकलिस्ट/डिबार नहीं किया गया है। बोली प्रस्तुत करने की तारीख को पिछले पांच वर्षों के दौरान विभाग/मंत्रालय, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम, स्वायत्त निकाय।
6. मैं / हम प्रमाणित करते हैं कि हमारी फर्म द्वारा दी गई सभी जानकारी सही और सही है और इस स्थिति में कि जानकारी गलत / असत्य पाई जाती है या उल्लंघन पाई जाती है, तो आपका विभाग / संगठन बिना कोई नोटिस या कारण बताए या बोली को सरसरी तौर पर अस्वीकार कर देगा या अनुबंध को समाप्त कर देगा, बिना किसी अन्य अधिकार या उपाय के पक्षपात के जिसमें पूर्ण उक्त बयाना जमा की जल्दी भी शामिल है।

तारीख :: एच ई अधिकृत व्यक्ति से: हस्ताक्षर

स्थान:

पूरा नाम:

मुहर:

फॉर्म 5 - अनुरूपता का प्रमाण पत्र

दिनांक: _____

सेवा में,

प्रधान महालेखाकार (ले. व ह.),

बिहार, पटना,

प्रमाणपत्र

यह प्रमाणित किया जाता है कि सिस्टम विश्लेषण और डिजाइन, विकास, कार्यान्वयन, रखरखाव और पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना वेबसाइट के समर्थन के लिए सेवा, जो मैं प्रदान करूंगा, अगर मुझे काम से सम्मानित किया जाता है, तो आरएफपी में काम के दायरे के अनुरूप हैं।

मैं यह भी प्रमाणित करता हूं कि मैंने प्रति इकाई लागत के आधार पर उद्धृत की है, जिसमें अनुबंध की शर्तों में निर्धारित वांछित मानकों को पूरा करने के लिए परियोजना के निष्पादन में शामिल सभी लागत कारक शामिल हैं।

नाम: _____

पदनाम: _____

मुहर: _____

Form 6 - Financial Details as per Audited Accounts

Years	FY 2022-23		FY 2023-24		FY 2024-25		Average Turnover	
Particulars	Total	From relevant services	Total	From relevant services	Total	From relevant services	Total	From relevant services
Turnover (Rs.'000)								
Profit (Rs.'000)								
Net worth (Rs.'000)								

नोट: घोषित 3 लेखापरीक्षित वित्तीय वर्षों के दौरान वार्षिक टर्नओवर के अनुरूप सीए प्रमाणपत्र संलग्न करें।

प्रपत्र 7- तकनीकी प्रस्ताव की संरचना

तकनीकी प्रस्ताव को निम्नानुसार संरचित करने की आवश्यकता है:

धारा 1: कार्यपालक सारांश

यह खंड तकनीकी प्रस्ताव के प्रमुख पहलुओं पर प्रकाश डालते हुए बोली लगाने वाला द्वारा एक संक्षिप्त विवरण और कार्यकारी सारांश होना चाहिए।

धारा 2: बोलीदाता प्रोफाइल और योग्यता

इस खंड में बोलीदाता की स्थानीय उपस्थिति, परियोजना टीम संरचना और प्रासंगिक अनुभव और आवेदन देने के लिए चुने गए उपकरणों और उत्पादों की कंपनी/कंपनियां शामिल होनी चाहिए

धारा 3: आवेदन के लिए प्रस्तावित समाधान

इस खंड को आरएफपी में उल्लिखित बोलीदाताओं की प्रस्तावित समाधान बैठक आवश्यकताओं को प्रस्तुत करना चाहिए। बोलीदाताओं को ध्वनि, पूर्ण और सक्षम तकनीकी वास्तुकला समाधान प्रस्तुत करने की आवश्यकता होती है। बोलीदाता द्वारा प्रस्तावित समाधान बोलीदाताओं की आवश्यकताओं की समझ को इंगित करेगा और इसे मूल्यांकन समिति के समक्ष प्रस्तुति देकर बोलीदाता द्वारा प्रदर्शित किया जाना है। इस खंड में सभी सॉफ्टवेयर घटकों, उत्पादों और उपकरणों के लिए बिल ऑफ मैटेरियल्स (बीओएम) भी शामिल होना चाहिए जो वेबसाइट विकास, परीक्षण, परिनियोजन और रखरखाव के लिए प्रस्तावित हैं।

धारा 4: परियोजना प्रबंधन योजना

इस खंड में, बोलीदाताओं को परियोजना की मुख्य गतिविधियों, अवधि, चरणबद्ध और अंतर्संबंध, मील के पत्थर (क्रेता द्वारा अंतरिम अनुमोदन सहित), और रिपोर्ट की डिलीवरी तिथियों का प्रस्ताव करना चाहिए। प्रस्तावित कार्य योजना तकनीकी दृष्टिकोण और कार्यप्रणाली के अनुरूप होनी चाहिए, टीओआर की समझ और उन्हें एक व्यवहार्य कार्य योजना में अनुवाद करने की क्षमता दिखानी चाहिए। अंतिम आउटपुट के रूप में वितरित की जाने वाली रिपोर्ट, चित्र और तालिकाओं सहित अंतिम दस्तावेजों की एक सूची यहां शामिल की जानी चाहिए। कार्य योजना कार्य अनुसूची के अनुरूप होनी चाहिए।

धारा 5: संगठन और स्टाफिंग

इस खंड में, बोलीदाताओं को प्रस्तावित टीम की संरचना और संरचना का प्रस्ताव करना चाहिए। परियोजना टीम के अनुभव पर मुख्य जोर दिया जाएगा।

धारा 6: गुणवत्ता आश्वासन, रखरखाव, और समर्थन

बोलीदाताओं को इस आरएफपी की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अपने गुणवत्ता आश्वासन ढांचे और परीक्षण योजनाओं पर चर्चा करना आवश्यक है। इस खंड को इन योजनाओं पर विस्तृत जानकारी सहित बोलीदाता की विस्तृत रखरखाव और सहायता योजना भी प्रस्तुत करनी चाहिए।

Form 8 - Format for Resumes

1	Proposed Position																						
2	Name of the Firm																						
3	Name of the Staff																						
4	Date of Birth																						
5	Education Details																						
6	Summary of Key Training and Certifications																						
7	Languages	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 25%;">Language</th><th style="width: 25%;">Reading</th><th style="width: 25%;">Writing</th><th style="width: 25%;">Speaking</th></tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr> <td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table>				Language	Reading	Writing	Speaking														
Language	Reading	Writing	Speaking																				
8	Employment Record	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">From/To</td><td> </td></tr> <tr> <td>Employer</td><td> </td></tr> <tr> <td>Position held</td><td> </td></tr> <tr> <td>From/To</td><td> </td></tr> <tr> <td>Employer</td><td> </td></tr> <tr> <td>Position held</td><td> </td></tr> <tr> <td>From/To</td><td> </td></tr> <tr> <td>Employer</td><td> </td></tr> <tr> <td>Position held</td><td> </td></tr> </table>				From/To		Employer		Position held		From/To		Employer		Position held		From/To		Employer		Position held	
From/To																							
Employer																							
Position held																							
From/To																							
Employer																							
Position held																							
From/To																							
Employer																							
Position held																							
	Work Undertaken that Best Illustrates Capability to Handle the Tasks Assigned																						
	Name of assignment or project:																						
	Year:																						
	Location:																						
	Client:																						

	Main project features:	
	Positions held:	
	Activities performed:	

नोट: परियोजना वार फॉर्म विवरण प्रस्तुत किया जाना है जैसा कि पुनरारंभ के प्रत्येक असाइनमेंट के लिए ऊपर क्रम संख्या 8 में दिखाया गया है।

FORM 9A- TEAM COMPOSITION AND TASK ASSIGNMENTS

KEY PROFESSIONAL STAFF				
Resource Category	Name of Staff with qualification and experience	Area of Expertise	Position Assigned	Task Assigned
Project Manager (with ≥ 10 years' experience in IT/e-Governance)				
Sr. Developer (with ≥ 5 years' experience)				
Developer (with ≥ 3 years' experience)				
UI Designer				

Note: Development team should have with minimum 5 skilled developers.

FORM 9B- TEAM COMPOSITION AND TASK ASSIGNMENTS

SUPPORT STAFF			
Resource Category	Area of Support	Position Assigned	Task Assigned
1.			
2.			
3.			
N.			

FORM 10- STAFFING SCHEDULE

No	Name of Staff ¹	Months						
		1	2	3	4	5	6	Total
1								
2								
3								
4								
N								

- Professional Staff input should be indicated individually; for Support Staff it should be indicated by category
- Months are counted from the start of the assignment.

FORM 11- WORK SCHEDULE

No	Activity	Months						
		1	2	3	4	5	6	N
1								
2								

3								
4								
5								
6								
N								

FORM 12A- SUMMARY OF COSTS- COMPONENT A

Sl.No.	Item	Cost in INR
1	Total Cost for providing all the services as per this RFP including Remuneration and Bill of Materials (exclusive of taxes, 1 year warranty and 2-year paid Support)	
2	Cost of One-year On-site support personnel (having minimum 3 years' experience)	
3	Security Audit	
4	SSL charges for 2 years	
5	GST	
Total Amount of Commercial Proposal- Component A (including taxes)		

Note 1: Bill of materials to be provided separately

Note 2: Cost of proprietary / COTS software used shall be included in the commercials.

FORM 12B- SUMMARY OF COSTS- COMPONENT B

S.No	Item	Costs in INR			
		Quarter	Year 1	Year 2	Year 3
1	<ul style="list-style-type: none">Total Cost of Warranty for 1 year after completion of all four phases of contract (Warranty period starts from the date on which all phases of the contract are successfully delivered) And <ul style="list-style-type: none">Cost of operation & maintenance (refer post-warranty) of the staff wing website for Two years (i.e year 2 and year 3) after completion of 1 year warranty support	1st Quarter			
		2nd Quarter			
		3rd Quarter			
		4th Quarter			
2	GST	1st Quarter			
		2nd Quarter			
		3rd Quarter			
		4th Quarter			
Total Amount of Commercial Proposal-Component B (including taxes)					

	Total cost Component A+B	
--	---------------------------------	--

Total Amount (In Rs) (In Figures).....(In words).....

NOTE: The consolidated bid price for component A + B as shown in para 4.3 of Section-II to be submitted as per BoQ on CPP portal. The tendering authority may at a later stage (i.e. after the finalization of the contract or at the time of agreement) ask for a component wise breakup of the price in Form-12A, 12B, Section VI.

FORM 13A- COMMERCIAL PROPOSAL- BREAKDOWN OF REMUNERATION-COMPONENT A

Name ²	Position	Staff-month Rate (A) ⁴	Proposed total No. of Man-months (B)	Total Amount in INR (A*B)
Professional staff				
Support Staff				

Note:

- 2 Professional Staff and Support Staff should be indicated individually.
- 4 Indicate separately staff-month rate.

FORM 13B- COMMERCIAL PROPOSAL- BREAKDOWN OF REMUNERATION-COMPONENT B

Name ²	Position	Staff-month Rate (A) ⁴	Proposed total No. of Man-months (B)	Total Amount in INR (A*B)
Professional staff				
Support Staff				

नोट: निविदा प्राधिकारी बाद के चरण में हो सकता है (अर्थात अनुबंध को अंतिम रूप देने के बाद या समझौते के समय) चयनित फर्म से फॉर्म -13ए, 13बी में पारिश्रमिक शुल्क के टूटने के घटकवार ब्रेकअप के लिए कहें। यह बोलीदाता द्वारा उद्धृत मूल्य के अनुरूप होना चाहिए, और इसका उपयोग संपूर्ण संपर्क अवधि के दौरान भविष्य में आवश्यक होने पर परिवर्तन अनुरोध के मानव माह लागत प्रयास अनुमान के लिए किया जाएगा।

फॉर्म 14 - प्रदर्शन गारंटी बांड प्रोफार्मा

संदर्भ :-

बैंक गारंटी सं

सेवा में,

प्रधान महालेखाकार (ले. व ह.),

बिहार, पटना,

"अनुबंध के खिलाफ आरएफपी नंबर _____ दिनांक _____ की अग्रिम स्वीकृति के खिलाफ पीएजी (ए एंड एएमपी;ई), बिहार, पटना पेंशन वेबसाइट के लिए सेवाओं को कवर करते हुए उक्त स्थान में लागू किया जाना है (इसके बाद ""उक्त अनुबंध"" कहा जाता है) पीएजी (ए एंड एएमपी;ई), बिहार, पटना और _____ (इसके बाद ""बोलीदाता"" कहा जाता है), यह प्रमाणित करना है कि बोलीदाता के अनुरोध पर हम बैंक _____ ग्राहक के पक्ष में विश्वास में हैं, राशि _____ (यहां शब्दों में राशि लिखें) क्षतिपूर्ति करने और क्षतिपूर्ति किए गए पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना के बीच किसी भी नुकसान या प्रदर्शन के खिलाफ जो पीएजी (ए एंड एएमपी;ई), बिहार, पटना द्वारा पीड़ित हो सकता है उक्त अनुबंध के कारण और/या उसके प्रदर्शन में।" हम सहमत हैं कि पीएजी (ए एंड एएमपी;ई), बिहार, पटना, का निर्णय, चाहे उक्त अनुबंध के किसी भी नियम और शर्तों का कोई उल्लंघन और / या उसके प्रदर्शन में बोली लगाने वाला द्वारा किया गया है और नुकसान की राशि या क्षति जो पीएजी (ए और ए), बिहार, पटना द्वारा हुई है या हुई है, अंतिम और हम पर बाध्यकारी होगी और उक्त हानि या क्षति की राशि का भुगतान हमारे द्वारा मांग पर और पीएजी (ए एंड ई), बिहार, पटना को डिमूर के बिना किया जाएगा।

हम बैंक _____ इस बात से भी सहमत हैं कि इसमें निहित गारंटी उस अवधि के दौरान पूरी तरह से लागू और प्रभावी रहेगी जो बोली लगाने वाला द्वारा उक्त अनुबंध के सभी मामलों में संतोषजनक प्रदर्शन और पूर्ति के लिए ली जा सकती है। तक _____ (अर्थात. वारंटी + 2 वर्ष ओ एंड एम समर्थन सहित अनुबंध को बंद करने की तारीख के 2 महीने तक की तारीख) को इसके बाद उक्त तिथि कहा जाता है और यदि उक्त तिथि से पहले इस गारंटी के आधार पर यूएस _____ बैंक के खिलाफ कोई दावा अर्जित या उत्पन्न होता है, तो यह हमारे खिलाफ लागू होगा _____ बैंक इस तथ्य के बावजूद कि उक्त तिथि के बाद छह महीने के भीतर लागू

किया जाता है, बशर्ते कि इस तरह के किसी भी दावे की सूचना उक्त तिथि से पहले क्रेता द्वारा यूएस _____ बैंक को दी गई हो। इस गारंटी पत्र के तहत भुगतान पीएजी (ए एंड एएमपी;ई), बिहार, पटना से इस आशय की सूचना प्राप्त होने पर तुरंत किया जाएगा।

यह पूरी तरह से समझा जाता है कि यह गारंटी उक्त अनुबंध की तारीख से प्रभावी है और हम _____ बैंक पीएजी (ए और ई), बिहार, पटना की लिखित सहमति के बिना अपनी मुद्रा के दौरान इस गारंटी को रद्द नहीं करने का वचन देते हैं।

हम इस वर्तमान बांड के तहत हमारी देयता पूर्ण और असमान होने के कारण किसी भी न्यायालय या न्यायाधिकरण संबंध के समक्ष लंबित किसी भी मुकदमे या कार्यवाही में बोली लगाने वाले द्वारा उठाए गए किसी भी विवाद या विवाद के बावजूद मांग किए गए किसी भी पैसे का भुगतान करने का वचन देते हैं।

इस बांड के तहत हमारे द्वारा किया गया भुगतान एक वैध निर्वहन या उसके तहत भुगतान के लिए हमारी देयता होगी और बोलीदाता के पास ऐसा भुगतान करने के लिए हमारे खिलाफ कोई दावा नहीं होगा।

हम इस बात से सहमत हैं कि (ए एंड व्हाट्स), बिहार के तहत, पटना में किसी भी तरह से हमारे दायित्व को प्रभावित किए बिना, उक्त अनुबंध के किसी भी नियम और शर्तों को बदलने या समय का विस्तार करने के लिए पूर्ण स्वतंत्रता होगी। बोलीदाता द्वारा समय-समय पर या किसी भी समय या इस गारंटी से संबंधित किसी भी दायित्व को स्थगित करने के लिए;

गारंटी रुपये की राशि के लिए है। _____ (आंकड़े रु. _____).

बैंक या बोलीदाता के संविधान में परिवर्तन के कारण इस गारंटी का निर्वहन नहीं किया जाएगा।

दिनांक: -

स्थान: 2:--

गवाह: -: TH: THE US मुद्रित नाम

.....(बैंक की सामान्य मुहर)

खंड -VII

अनुलग्नक-I:

एजेंसी को पीएजी (ले. व ह.), बिहार, पटना द्वारा रिपोर्ट की गई समस्याओं/मुद्दों के लिए निम्नलिखित सेवा स्तर बनाए रखना होगा:

1. सेवा स्तर की आवश्यकताएं

SLAs wrt Resolution of Application Problems reported by PAG(A&E), Bihar, Patna			
SNo	Severity Category	Service level	Penalty
1	Level-1 Severity Such cases that can be addressed without modifications to the code. E.g.: User not able to browse – a change required in the configuration of the application	Agency to resolve such problems within 4 hours from the time of reporting by PAG(A&E), Bihar, Patna	A penalty of 0.25% of the cost of quarterly payment shall be charged per hour of delay.
2	Level-2 Severity Such case where there is minor problem in the workflow/navigation of pages such as reports, forms, in the Application etc OR When there is a minor deviation in the application outcome that is not as per feature requirement.	Agency to resolve such problems within 1 working days from the date and time of reporting by PAG(A&E), Bihar, Patna	A penalty of 0.5% of the cost of quarterly payment shall be charged per day of delay.
3	Level-3 Severity Such case where there is major problem in the workflow/ navigation of pages such as reports, forms, in the Application OR When there is a Major deviation in the application outcome and is not as per feature requirement OR	Agency to resolve such problems within 3 working days from the date and time of reporting by PAG(A&E), Bihar, Patna	A penalty of 0.5% of the cost of quarterly payment shall be charged per day of delay. Penalty for Shortfall in 99% uptime (computed weekly) of website would be 0.25% of quarterly O&M charges per hour of downtime in excess of the permitted 1% downtime.

	When there is an unwarranted event such as Application crash etc OR Shortfall in 99% uptime of website		
--	---	--	--

NOTE:

- i) एजेंसी को वेबसाइट के लिए 99% अपटाइम आवश्यकता की निगरानी के लिए लॉग रखने की आवश्यकता है। एडमिन डैशबोर्ड में उपलब्ध होना चाहिए। 99% अपटाइम आवश्यकता की पूर्ति ओ एंड एम शुल्क की त्रैमासिक रिलीज के लिए एक शर्त होगी।
- ii) यह ध्यान दिया जा सकता है कि अनुबंध मूल्य के अधिकतम 10% के अधीन एक या अधिक दंड समवर्ती रूप से लगाया जा सकता है। एक बार जब अधिकतम पहुंच जाता है, तो पीएजी (ए एंड ई), बिहार, पटना अपने विवेक से अनुबंध की समाप्ति पर विचार कर सकता है और प्रदर्शन सुरक्षा को जब्त कर सकता है।
- iii) उपरोक्त दंड के अलावा, पीएजी (ए एंड ई), बिहार, पटना अपने विवेक से एजेंसी के जोखिम और लागत पर किसी अन्य स्रोत से दोष को ठीक कर सकता है। ऐसे मामले में आउटसोर्स किए गए ऐसे कार्य की लागत बोलीदाता द्वारा वहन की जाएगी और दोष की वास्तविक अवधि के लिए उपरोक्त दरों पर जुर्माना लगाया जाएगा।
- iv) किसी भी तिमाही के लिए कुल दंड त्रैमासिक ओ एंड एम भुगतान के 25% से अधिक नहीं होगा। एजेंसी को लॉगिंग के लिए एक मजबूत प्रणाली तैयार करनी होगी, और पीएजी (ए एंड ई), बिहार, पटना द्वारा उठाए गए मुद्दों पर नज़र रखनी होगी। एजेंसी इस संबंध में एक तिमाही रिपोर्ट प्रस्तुत करेगी। ऐसी रिपोर्ट के अभाव में, अधिकतम जुर्माना लगाया जाएगा।
- v) ऊपर उल्लिखित दंड सेवाओं की शुरुआत की तारीख से लागू होगा अर्थात अनुबंध पर हस्ताक्षर करने की तिथि।

SLAs w.r.t Attendance of Personnel provided by Agency			
SNo	Service level	Service Breach Severity	Penalty
1	Attendance of personnel on all working days	A resource absent up to 3 working days in a calendar month as above	The deduction will be made on prorata basis that is man days cost of that resource multiplied by number of days of absence.
		A resource absent more than 3 working days in a calendar month	In such a case the penalty shall be 110% of the pro-rata rate of that resource. That means 1.10 times the man days cost of that resource multiplied by number of days of absence.

		A resource is continuously absent for more than 30 days.	In such a case the penalty shall be 120% of the pro-rata rate of that resource. That means 1.20 times the man days cost of that resource multiplied by number of days of absence.
--	--	--	---

नोट:

- क) ऊपर उल्लिखित दंड सेवाओं की शुरुआत की तारीख से लागू होगा।
- बी) सेवा की शुरुआत में पूर्ण संसाधनों को तैनात करने में किसी भी देरी से इन दंड खंडों को आकर्षित किया जाएगा।
- ग) यदि पीएजी (ए और ई), बिहार, पटना एक संसाधन के प्रतिस्थापन के लिए कहता है तो एजेंसी को वैकल्पिक संसाधन प्रदान करने के लिए 7 दिनों का समय दिया जाएगा। इस अवधि के लिए उस संसाधन की यथानुपात कटौती के अलावा कोई जुर्माना नहीं लगाया जाएगा।
- घ) यदि पीएजी (ए और ई), बिहार, पटना को एक निश्चित अवधि के लिए एक निश्चित संसाधन/सभी संसाधनों की आवश्यकता नहीं है, तो उस संसाधन की यथानुपात कमी को छोड़कर कोई जुर्माना नहीं लगाया जाएगा।

संपर्क

- 2.1 एजेंसी को इसकी पेशकश की जाने वाली सेवाओं के लिए संपर्क कॉल ट्री और एस्केलेशन मैट्रिक्स प्रदान करना चाहिए। कम से कम यह निम्नलिखित के लिए प्रदान करेगा:
- 2.1.1. कार्यालय संपर्क विवरण (सामान्य कार्य घंटे)
- 2.1.2. अनुवाद टीम सहित परियोजना टीम और सहायक कर्मियों का संपर्क विवरण (सामान्य और कार्यालय कार्य घंटों के बाद)
- 2.1.3. वृद्धि के मामले में नामित खाता प्रबंधक का संपर्क विवरण (सामान्य और कार्यालय कार्य घंटों के बाद)
- 2.2. पीएजी (ए एंड एएमपी), बिहार, पटना एक कॉल ट्री प्रदान करेगा जिसमें नियमित गतिविधियों की रिपोर्टिंग और अद्यतन करने के लिए संपर्क बिंदु और वृद्धि के लिए संपर्क बिंदु शामिल हैं।
- 2.3. पेशेवर कर्मचारियों/विशेषज्ञों की उपलब्धता: अन्य बातों के अलावा, प्रस्तावित पेशेवर कर्मचारियों, पीएजी (ए एंड एएमपी;ई), बिहार, पटना कार्यालय के मूल्यांकन के आधार पर एजेंसी का चयन करने के लिए आश्वासन की आवश्यकता होगी कि पेशेवर कर्मचारी वास्तव में उपलब्ध होंगे और प्रतिस्थापित नहीं किया जाएगा। किसी भी प्रस्तावित विकल्प में मूल उम्मीदवार की तुलना में समकक्ष या बेहतर योग्यता और अनुभव होगा और बातचीत के लिए निमंत्रण पत्र में निर्दिष्ट समय की अवधि के भीतर सलाहकार द्वारा प्रस्तुत किया जाएगा। अनुबंध के पुरस्कार के बाद, असाधारण परिस्थितियों को छोड़कर प्रारंभिक अवधि के अनुबंध के दौरान किसी भी प्रतिस्थापन की अनुमति नहीं दी जाएगी (उदाहरण के लिए। मृत्यु, लंबी बीमारी) और पीएजी (ए एंड एएमपी;ई), बिहार, पटना कार्यालय द्वारा पूर्व अनुमोदन के अधीन होगी।
3. हेल्प डेस्क - रखरखाव विंडोज

- 3.1. सेवा की उपलब्धता भार / उपयोग को देखते हुए दोनों पक्षों के बीच एक रखरखाव विंडो पर सहमति होगी।
- 3.2. यदि डाउनटाइम की उम्मीद है, तो एजेंसी द्वारा निरंतर सेवा के लिए वैकल्पिक व्यवस्था की जानी चाहिए।
- 3.3. सभी नियोजित गतिविधियां रखरखाव विंडो के दौरान और परिवर्तन प्रबंधन प्रक्रिया के अनुपालन में की जाएंगी।
- 3.4. अनियोजित आउटेज के मामले में, एजेंसी से मौखिक अनुमोदन आवश्यक सुधारात्मक गतिविधियों को करने के लिए उपयुक्त माना जाएगा।
- 3.5. एजेंसी की रखरखाव टीम द्वारा हर तीन महीने में एक अनिवार्य निवारक रखरखाव किया जाएगा, अर्थात्, वारंटी और समर्थन के तीन साल में न्यूनतम बारह दौर।
- 3.6. इसके अलावा एजेंसी को रखरखाव अवधि के दौरान निम्नलिखित गतिविधियों को करने की भी आवश्यकता होगी:
 - ए। वेबसाइट की अपग्रेड/अद्यतन सामग्री और संरचना। पीएजी (ए एंड एमपी;ई), बिहार, पटना कार्यालय द्वारा वेबसाइट पर नियमित आधार पर प्रदान की गई सामग्री को अद्यतन करें। पीएजी (ए एंड एमपी;ई), बिहार, पटना द्वारा नामित व्यक्तियों को हस्तांतरित करने के निर्देश तक पूरे पोर्टल के लिए सामग्री प्रबंधकों की भूमिका निभाएं।
 - बी। सुरक्षित सर्वर के साथ होस्टिंग सुविधा सहित पोर्टल का प्रबंधन और रखरखाव।
 - सी। 24 x 7 निगरानी उपकरणों और घुसपैठ का पता लगाने की प्रणाली सुविधा के साथ वेबसाइट की नियमित निगरानी
 - डी। अनुबंध की अवधि के माध्यम से वेबसाइट का पाक्षिक पूर्ण।
 - इ। मासिक आधार पर साइट ट्रैफिक सांख्यिकी और खोज इंजन विश्लेषण रिपोर्ट पर एक रिपोर्ट प्रदान करें।
 - एफ. पैग;ई), बिहार, पटना को आगंतुकों की संख्या, आगंतुकों के भौगोलिक वितरण, वेबसाइट पर खर्च किए गए औसत समय, अधिकांश देखे गए अनुभागों/पृष्ठों आदि के बारे में मासिक अद्यतन रिपोर्ट दें। अन्य विश्लेषण के अलावा।
 - जी। प्रतिक्रिया समय पर मासिक रिपोर्ट दें।
 - एच। होमपेज पर वेबसाइट पर आगंतुकों की संख्या दिखाएं।
 - i. सामग्री प्रबंधन - PAG (ले. व ह.), बिहार, पटना/कार्य समूहों के अनुरोध के आधार पर मौजूदा पृष्ठों पर नए पाठ्य सामग्री और ग्राफिक्स को CMS को फिर से डिजाइन करना, संपादित करना, संशोधित करना, अपडेट करना या बनाना।
 - जे.रीडिजाइन लेआउट/होमपेज पीएजी (ए और ई), बिहार, पटना रणनीति के अनुसार समय-समय पर।
 - K. Database - आवधिक बग फिक्सिंग, समस्या निवारण और खोज योग्य डेटा के आवधिक अद्यतन की आवश्यकता होती है।
 - एल। साइट खोज इंजन को यह सुनिश्चित करके बनाए रखें कि कोई भी सामग्री अपडेट और नए पृष्ठ खोज योग्य हैं।

4. नियम और शर्तें

4.1 एजेंसी पीएजी (ए एंड ई), बिहार, पटना द्वारा निर्दिष्ट सभी सुरक्षा मानकों और नीतियों का पालन करने और समय-समय पर भारत सरकार के सभी कानूनों और विनियमन का पालन करने के लिए उत्तरदायी है।

4.2 एजेंसी को किसी भी परिवर्तन को सूचित करना चाहिए जो प्रदान की गई सेवा/डेटा की गोपनीयता, अखंडता या उपलब्धता को प्रभावित कर सकता है।

4.3 होस्ट किए जा रहे डेटा का स्वामित्व पीएजी (ए एंड ई), बिहार, पटना और भारत के सीएजी के पास रहेगा।

4.4 एजेंसी अपने अन्य ग्राहकों के साथ पीएजी (ए एंड ई), बिहार, पटना को आवंटित सर्वर संसाधन या डेटाबेस जैसे समर्पित भौतिक संसाधन और अन्य तकनीकी संसाधनों को साझा नहीं करेगी और इसकी रक्षा के लिए आवश्यक सावधानी बरती जाएगी और उपयुक्त नियंत्रण लागू करेगी।

4.5 एजेंसी विकास और परीक्षण चरण के दौरान और परियोजना के अंतिम परिणाम की अंतिम स्वीकृति तक वेब सेवा के लिए आवश्यक डेटा भंडारण स्थान और प्रसंस्करण क्षमता प्रदान करेगी।

5. पीएजी (ए और ए), बिहार, पटना जिम्मेदारियां

5.1. अनुबंध में निर्दिष्ट सेवा स्तरों की निगरानी करें।

5.2 एजेंसी को शामिल करने के लिए परिवर्तन प्रबंधन, घटना प्रबंधन और संबंधित प्रक्रियाओं को एकीकृत करना।

5.3 सुनिश्चित करें कि एजेंसी उल्लिखित आवश्यक सुरक्षा और गुणवत्ता आवश्यकताओं का अनुपालन करती है।

6. एजेंसी की जिम्मेदारियां

6.1 पीएजी (ए एंड ई), बिहार, पटना डेटा और सेवाओं की गोपनीयता, अखंडता और उपलब्धता मूल्यों को बनाए रखें।

6.2 किसी भी घटना की रिपोर्ट करें जो गोपनीयता, अखंडता और उपलब्धता के संदर्भ में पीएजी (ए और ई), बिहार, पटना डेटा/सेवा को प्रभावित कर सकती है।

7. घटना संचालन

7.1 घटना रिपोर्टिंग

7.1.1. सभी रिपोर्ट की गई घटनाओं को लॉग इन किया जाएगा, संदर्भ के लिए एक संख्या सौंपी जाएगी और समाधान के लिए ट्रैक किया जाएगा।

7.1.2. घटना के प्रभाव के स्तर को ऊपर 1.1 और 1.2 में निर्दिष्ट स्तरों पर वर्गीकृत किया गया है।

7.1.3. कार्यालय समय सोमवार से शुक्रवार (09:30 घंटे से 18:00 घंटे) या कार्यालय कार्य दिवस के रूप में निर्दिष्ट/घोषित कोई अन्य दिन है।

7.2 स्केलेशन प्रक्रियाएं

7.2.1. पार्टियां वृद्धि प्रक्रियाओं को परिभाषित और पारस्परिक रूप से संवाद करेंगी।

अनुलग्नक-II
ज्ञान हस्तांतरण को पूरा करना - स्व-घोषणा

दिनांक

सेवा में,
प्रधान महालेखाकार (ले. व ह.),
बिहार, पटना,

विषय: ज्ञान हस्तांतरण प्रक्रिया का सफल समापन

कार्य के पुरस्कार के बाद, हमने _____ को वर्तमान सेवा प्रदाता से ज्ञान के संक्रमण का कार्य _____ तारीख को किया था।

हम एतद्वारा घोषणा करते हैं कि वर्तमान सेवा प्रदाता _____ के सहयोग से ज्ञान हस्तांतरण प्रक्रिया सफलतापूर्वक पूरी हो गई है और हम अनुबंध की शर्तों में निर्धारित वांछित सेवा स्तरों और आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए तैयार हैं।

धन्यवाद,
भवदीय,

(हस्ताक्षर)

नाम और पदनाम:

एजेंसी:

मुहर:

दिनांक:

स्थान:

अनुलग्नक-III
घोषणा

1. मैं, _____ का पुत्र/पुत्री/पत्नी, ऊपर उल्लिखित एजेंसी/फर्म का मालिक/निदेशक/अधिकृत हस्ताक्षरकर्ता, इस घोषणा पर हस्ताक्षर करने और इस निविदा दस्तावेज को निष्पादित करने के लिए सक्षम हूँ;

2. मैंने निविदा के सभी नियमों और शर्तों को सावधानीपूर्वक पढ़ा और समझा है और उनका पालन करने का वचन दिया है।

3. उपरोक्त आवेदन के साथ दी गई जानकारी/दस्तावेज मेरे सर्वोत्तम ज्ञान और विश्वास के अनुसार सत्य और प्रामाणिक हैं। मैं/हम, इस तथ्य से अच्छी तरह अवगत हैं कि किसी भी गलत/भ्रामक जानकारी/गढ़े गए दस्तावेज को प्रस्तुत करने से उचित कानून के तहत अभियोजन के प्रति देनदारियों और ईएमडी को जब्त करने के अलावा किसी भी स्तर पर मेरी निविदा को अस्वीकार कर दिया जाएगा।

दिनांक:

प्राधिकृत व्यक्ति का हस्ताक्षर
पूरा नाम

स्थान:

मुहर:

"अनुलग्नक-""ए""

कार्य का विस्तृत दायरा

1 परिचय

भारत के नियंत्रक और महालेखा परीक्षक (सी एंड एएमपी;एजी) भारतीय लेखा परीक्षा और लेखा विभाग (आईए और लेखा विभाग) के माध्यम से अपने संवैधानिक कार्यों का निर्वहन करते हैं। लेखापरीक्षा और लेखांकन सेवाएं प्रदान करने के अलावा, विभिन्न राज्यों में स्थित सी एंड एएमपी;एजी के कुछ क्षेत्र संरचनाएं भी राज्य सरकार के कर्मचारियों

के लिए पात्रता कार्य करती हैं। इन कार्यालयों को महालेखाकार या प्रधान महालेखाकार (लेखा और हकदारी) के रूप में नामित किया गया है और सामूहिक रूप से महालेखाकार (लेखा और हकदारी) कार्यालयों के रूप में संदर्भित किया जाता है। इन कार्यालयों द्वारा प्रदान की जाने वाली पात्रता सेवाएं संबंधित राज्य सरकारों की ओर से वितरित की जाती हैं।

बिहार और एसएसए पेंशनभोगी में सरकारी कर्मचारियों के लिए पेंशन पात्रता सेवाओं का प्रबंधन वर्तमान में महालेखाकार (ए और ई) कार्यालय द्वारा किया जाता है। यह कार्यालय लगभग छह लाख पेंशनभोगियों की सेवा करता है, जिसमें हर साल लगभग तीस हजार नए पेंशनभोगी जोड़े जाते हैं। ये सेवाएं वर्तमान में एजी (ए एंड एमपी;ई) कार्यालय के भीतर होस्ट किए गए स्थानीय रूप से विकसित पेंशन आवेदन के माध्यम से वितरित की जाती हैं।

प्रस्तावित नए पेंशन आवेदन का उद्देश्य इन असमान प्रणालियों को बिहार राज्य के लिए विशेष रूप से डिज़ाइन किए गए एक एकीकृत, एकीकृत, उद्यम-स्तरीय मंच से बदलना है। यह परिवर्तन एक निर्बाध और मानकीकृत पेंशन प्रसंस्करण प्रणाली सुनिश्चित करेगा, यह गारंटी देता है कि प्रत्येक सेवानिवृत्त कर्मचारी को सेवानिवृत्ति के दिन तुरंत अपना सेवानिवृत्ति लाभ प्राप्त होता है।

इसके अलावा, यह पहल मौजूदा मैनुअल और अर्ध-स्वचालित वर्कफ्लो को पूरी तरह से डिजिटल, कुशल और पारदर्शी प्रणाली में फिर से इंजीनियर करने का प्रयास करती है, जिससे बिहार में पेंशन प्रशासन की प्रभावशीलता बढ़ जाती है और इसे आधुनिक डिजिटल शासन मानकों के साथ संरेखित किया जाता है।

1.1 मौलिक सिद्धांत

नए पेंशन आवेदन के डिज़ाइन को नियंत्रित करने वाले मौलिक सिद्धांत हैं:

1. न्यूनतम मैनुअल हस्तक्षेप के साथ सुव्यवस्थित प्रसंस्करण। आवेदन एक सरलीकृत और कुशल पेंशन अनुमोदन प्रक्रिया को सक्षम करेगा, तेजी से और त्रुटि-मुक्त प्रसंस्करण सुनिश्चित करने के लिए मामलों की मैनुअल हैंडलिंग को कम करेगा।

2. पेंशनभोगियों के लिए उपयोगकर्ता-अनुकूल पहुंच प्लेटफॉर्म पेंशनभोगियों को अपने आवेदन जमा करने, प्राधिकरण की स्थिति पर नज़र रखने और शिकायतों के समाधान के लिए एक सहज और परेशानी मुक्त इंटरफेस प्रदान करेगा।

3. बिहार राज्य सरकार की प्रणालियों के साथ एकीकरण आवेदन राज्यों में तकनीकी परिपक्वता के विभिन्न स्तरों को स्वीकार करते हुए राज्य सरकारों बिहार (एचआरएमएस) की मौजूदा पेंशन प्रसंस्करण प्रणालियों के साथ एकीकरण का समर्थन करेगा।

4. द्विभाषी, जीआईडीडब्ल्यू-अनुपालन उपयोगकर्ता इंटरफेस एप्लिकेशन के उपयोगकर्ता इंटरफेस - बैक-ऑफिस मॉड्यूल, पेंशनभोगी पोर्टल और मोबाइल ऐप सहित - जीआईडीडब्ल्यू (भारत सरकार की वेबसाइटों के लिए दिशानिर्देश) के अनुपालन में अंग्रेजी और हिंदी दोनों का समर्थन करेगा। डेटा और फॉर्म प्रविष्टि यूनिकोड-अनुरूप होगी, जिसमें हिंदी के लिए उपयोग की जाने वाली देवनागरी लिपि होगी।

1.2 पेंशनभोगी लाभ

पेंशन एक मासिक राशि है जो सरकारी कर्मचारी को सक्रिय सेवा से सेवानिवृत्ति के बाद स्वीकार्य होती है। यह सेवानिवृत्त के जीवनकाल के दौरान देय है और उनकी मृत्यु की स्थिति में, पात्र परिवार के सदस्यों तक फैला हुआ है। पेंशन की राशि मुख्य रूप से सेवा की लंबाई और सेवानिवृत्ति के समय आहरित वेतन पर आधारित होती है।

सरकारी कर्मचारियों को उपलब्ध पेंशन लाभों की सांकेतिक सूची (राज्य-विशिष्ट नियमों के अधीन) में शामिल हैं:

एक। सेवा निवृत्ती

बी। बड़ी हुई पारिवारिक पेंशन
सी। पारिवारिक पेंशन
डी। सेवा ग्रेच्युटी
इ। सेवानिवृत्ति ग्रेच्युटी
एफ. मृत्यु उपदान
जी। पेंशन का संराशीकृत मूल्य
एच. अनुकंपा पेंशन
।. अनुकंपा भत्ता

पेंशन मामलों की श्रेणियां

इस कार्यालय द्वारा संसाधित अधिकांश मामले निम्नलिखित श्रेणियों में आते हैं:

1. नियमित सेवानिवृत्ति के मामले

सेवानिवृत्त अधिकारी आमतौर पर निम्नलिखित के हकदार होते हैं:

सेवा पेंशन

सेवानिवृत्ति ग्रेच्युटी

पेंशन का संराशीकृत मूल्य (पेंशन का एक हिस्सा एकमुश्त में परिवर्तित किया गया)

2. सेवा में मृत्यु के मामले

जब किसी सरकारी कर्मचारी की सेवा में मृत्यु हो जाती है, तो परिवार निम्नलिखित का हकदार होता है:

मृत्यु उपदान

बड़ी हुई पारिवारिक पेंशन (सेवानिवृत्ति की अनुमानित तिथि तक)

उसके बाद सामान्य दर पर पारिवारिक पेंशन

3. अनुकंपा पेंशन/भत्ता मामले

असाधारण परिस्थितियों में, सरकार अनुकंपा पेंशन या भत्ते को मंजूरी दे सकती है, जिसे मामला-दर-मामला आधार पर संसाधित किया जाता है।

4. पेंशन संशोधन मामले

ये निम्नलिखित के कारण उत्पन्न होते हैं:

पेंशन नियमों में सेवा संशोधन या वेतन प्रभावित करना

न्यायिक या प्रशासनिक आदेशों को ठीक करना

एजी (ले. व ह.) कार्यालय की भूमिका

एजी (ले. व ह.) कार्यालय आमतौर पर निम्नलिखित वर्कफलो के साथ एक प्रसंस्करण एजेंसी के रूप में कार्य करता है:

● पूर्व-प्रसंस्करण: संबंधित सरकारी विभागों (उदाहरण के लिए, कार्यालय प्रमुख/विभाग प्रमुख) द्वारा किया जाता है

● प्रसंस्करण: पात्रता की गणना की जाती है, और पेंशन आदेश एजी (ए और ई) कार्यालय द्वारा उत्पन्न किए जाते हैं

● पोस्ट-प्रोसेसिंग: अंतिम अनुमोदन और भुगतान राज्य सरकार द्वारा किया जाता है

इस प्रकार, पेंशन प्रक्रिया में कम से कम दो हैंड-ऑफ शामिल हैं - एजी की भागीदारी से पहले और बाद में।

आउटपुट: पेंशन भुगतान आदेश (पीपीओ)

ऊपर उल्लिखित सभी प्रमुख पेंशन मामलों के प्रकारों के लिए, एजी (ए एंड एएमपी;ई) कार्यालय द्वारा उत्पन्न आउटपुट पेंशन भुगतान आदेश (पीपीओ) है।

महालेखाकार (अंडमान एवं निकोबार), बिहार द्वारा प्राप्त पेंशन मामलों के प्रकार

● नियमित सेवा पेंशन: सरकारी सेवा से सेवानिवृत्त होने वाले व्यक्तिगत अधिकारियों के लिए

● नियमित पारिवारिक पेंशन: एक सेवारत या सेवानिवृत्त अधिकारी के निधन पर परिवार के सदस्यों के लिए

● सेवा पेंशन का संशोधन: नियम परिवर्तन या न्यायिक/प्रशासनिक आदेशों के आधार पर

● पारिवारिक पेंशन का संशोधन: मौजूदा पारिवारिक पेंशनभोगियों के लिए

कवर किए गए अधिकारियों की श्रेणियां

जिन अधिकारियों के पेंशन मामलों को सत्यापन और प्राधिकरण के लिए संसाधित किया जाता है, उनमें शामिल हैं:

● राज्य सरकार के अधिकारी

● अखिल भारतीय सेवा अधिकारी

● उच्च न्यायालय न्यायिक अधिकारी

● राज्य सरकार निगमों के अधिकारी

● बिहार राज्य सरकार के एमएलए/एमएलसी / मंत्री

● अन्य राज्य पेंशनभोगी बिहार ट्रेजरी (एसएसए आय) से पेंशन प्राप्त करना चाहते हैं

जबकि नियमों का एक मानक सेट अधिकांश अधिकारियों पर लागू होता है, कुछ श्रेणियां - जैसे कि ऊपर सूचीबद्ध हैं - अलग-अलग पेंशन नियमों द्वारा शासित हो सकती हैं।

1.3 पेंशन प्रसंस्करण से संबंधित प्रमुख शर्तों की शब्दावली

● पेंशनभोगी - एक व्यक्ति जो सरकारी सेवा से सेवानिवृत्त हो गया है या सरकार से पेंशन लाभ प्राप्त करने के लिए पात्र है। पेंशनभोगियों के प्रकारों में राज्य सरकार के पेंशनभोगी, उच्च न्यायालय के न्यायाधीश, अखिल भारतीय सेवा (एआईएस) के पेंशनभोगी, स्वतंत्रता सेनानी पेंशनभोगी आदि शामिल हैं।

● डीओ - एक विभाग या सरकार की ओर से धन निकालने और वितरित करने के लिए अधिकृत अधिकारी। डीडीओ प्राधिकरण के लिए पेंशन स्वीकृति प्राधिकरण (पीएसए) या महालेखाकार (एजी) को मामले को अग्रेषित करने से पहले सेवा रिकॉर्ड और मंजूरी पेंशन लाभों की पुष्टि करता है।

● पेंशन प्रस्ताव (पेंशन मामला) - पेंशन लाभों को अधिकृत करने के उद्देश्य से महालेखाकार (ए एंड ई) बिहार कार्यालय को प्रस्तुत दस्तावेजों का एक संग्रह। इसमें आम तौर पर आवेदन प्रपत्र, सेवा पुस्तिका और राज्य सरकार से

अग्रेषण पत्र शामिल होते हैं। कुछ राज्य अनुलग्नक और संलग्नक के साथ एकल समेकित रूप या प्रपत्रों के एक सेट का उपयोग कर सकते हैं।

- मूल मामला - प्राधिकरण के लिए पहली बार प्रस्तुत किया गया पेंशन प्रस्ताव। ऐसे मामलों के लिए एक नया पेंशन भुगतान आदेश (पीपीओ) नंबर जारी किया जाता है।

- पारिवारिक पेंशन का मामला - निम्नलिखित परिस्थितियों में एक सरकारी कर्मचारी की मृत्यु की स्थिति में एक नामांकित व्यक्ति या कानूनी उत्तराधिकारी द्वारा प्रस्तुत पेंशन प्रस्ताव:

1. सेवा में रहते हुए सरकारी कर्मचारी की मृत्यु
2. सेवानिवृत्ति के बाद पेंशनभोगी और/या पति या पत्नी की मृत्यु

ऐसे मामलों में पात्र परिवार के सदस्य के नाम पर एक नया पीपीओ नंबर जारी किया जाता है।

- पेंशन का संराशीकृत मूल्य (सीवीपी) - मासिक पेंशन के एक हिस्से के बदले एकमुश्त भुगतान की पेशकश। यदि सेवानिवृत्त होने वाला कर्मचारी कम्यूटेशन का विकल्प चुनता है, तो उन्हें एकमुश्त भुगतान प्राप्त होता है जबकि शेष पेंशन मासिक आधार पर जारी रहती है।

- पेंशन का संशोधन - मौजूदा पेंशन या पारिवारिक पेंशन प्राधिकरण का संशोधन:

संशोधित वेतनमान का कार्यान्वयन (जैसे, वेतन आयोग की सिफारिशें)

○ अनुशासनात्मक कार्यवाही का निष्कर्ष जिसके परिणामस्वरूप वेतन में परिवर्तन हुआ

ओ. लिपिकीय त्रुटियों का सुधार

○ न्यायिक या प्रशासनिक आदेश अर्हक सेवा की लंबाई में परिवर्तन या भुगतान

- पेंशन स्वीकृति प्राधिकरण (पीएसए): कार्यालय/विभाग/मंत्रालय का प्रमुख जहां सरकारी कर्मचारी ने पिछली बार सेवा की थी या उसकी मृत्यु हो गई थी (सेवा में मृत्यु)। पीएसए प्राधिकरण के लिए एजी कार्यालय को भेजने से पहले पेंशन की गणना और मंजूरी के लिए जिम्मेदार है।

- पेंशन संवितरण प्राधिकरण: पेंशन, ग्रेच्युटी और संराशीकृत पेंशन के वितरण के लिए जिम्मेदार कोषागार, उप-कोषागार या अधिकृत बैंक को संदर्भित करता है। ट्रेजरी और उप-कोषागार एकीकृत वित्तीय प्रबंधन प्रणाली (आईएफएमएस) के तहत काम करते हैं।

- पीएसएआई (पेंशन प्रणाली स्वचालन पहल): राज्य सरकार के कर्मचारियों के लिए पेंशन लाभों को संसाधित करने और अधिकृत करने के लिए सीएजी के कुछ क्षेत्रीय कार्यालयों में उपयोग किया जाने वाला एक विकेंद्रीकृत पेंशन सॉफ्टवेयर एप्लिकेशन।

- IFMS (एकीकृत वित्तीय प्रबंधन प्रणाली): राज्य सरकारों के लिए बजट, व्यय, भुगतान प्रसंस्करण और वित्तीय रिपोर्टिंग के प्रबंधन के लिए एक प्रौद्योगिकी-आधारित मंच। विभिन्न राज्यों में सीएफएमएस, आईएफएमआई, या आईएफएचआरएमएस जैसे विभिन्न नामों से जाना जाता है। इस प्रणाली में डीडीओ, पीएसए और ट्रेजरी के लिए कार्यक्षमताएं शामिल हैं।

- एचआरएमएस/निकास मॉड्यूल: एचआरएमएस (मानव संसाधन प्रबंधन प्रणाली) एक आईटी-आधारित मॉड्यूल है जिसका उपयोग राज्य सरकार के कर्मचारियों के व्यक्तिगत और सेवा से संबंधित डेटा के प्रबंधन के लिए किया जाता है। निकास मॉड्यूल सेवानिवृत्ति और पृथक्करण प्रक्रियाओं को संभालता है।

● बिजनेस रूल इंजन (बीआरई): एक सॉफ्टवेयर घटक जो पेंशन गणना से संबंधित पूर्वनिर्धारित व्यावसायिक तर्क को निष्पादित करता है। यह आईटी पेशेवरों की भागीदारी के बिना नियमों को अपडेट करने की अनुमति देता है, जिससे प्रणाली अधिक लचीली और लगातार नियम परिवर्तनों के अनुकूल हो जाती है।

● वेतन आदेश: पेंशनभोगियों को भुगतान करने के लिए पेंशन संवितरण प्राधिकारी द्वारा जारी एक वित्तीय उपकरण। यह गैर-परक्राम्य है और अधिकृत कोषागारों या बैंकों को वितरित किया जाता है। नोट: पेंशन भुगतान नए पेंशन आवेदन के दायरे से बाहर हैं।

● प्राधिकरण (प्राधिकरण): एजी कार्यालय द्वारा संबंधित विभागों, कोषागारों और पेंशनभोगियों को जारी पेंशन भुगतान आदेश (पीपीओ), ग्रेच्युटी भुगतान आदेश (जीपीओ), और कम्प्यूटेशन भुगतान आदेश (सीपीओ)। ये दस्तावेज पेंशन लाभों के संवितरण के लिए औपचारिक प्राधिकरण के रूप में कार्य करते हैं।

1.4 वर्तमान बुनियादी प्रक्रियाओं का अवलोकन

1.4.1 मूल मामला

इस प्रक्रिया में पेंशन मामले की शुरुआत, इसकी प्रसंस्करण, और पेंशन भुगतान आदेश (पीपीओ) और पेंशन संवितरण प्राधिकरण और संबंधित विभाग को ग्रेच्युटी और पेंशन के संराशीकृत मूल्य (सीवीपी) के लिए अधिकारियों को जारी करना शामिल है। इसमें शामिल अभिनेता और वर्कफ़्लो नीचे सारणीबद्ध और सचित्र दोनों प्रारूपों में उल्लिखित हैं (सचित्र यहां नहीं दिखाया गया है)।

Process Actor	Description
PSA	Maintain a Pension Register and generate a list on the 1 st January / 1 st July of each year of employees under their control who will retire within the next 30 months.
	Transmit this list to the office of AG (A&E)
	Notify employees up to two years in advance regarding submission/uploading of required Forms and documents (e.g., pension application, nomination for arrears, photograph, specimen signature) at least one year prior to superannuation.
	Upon receipt of documents from retiring employees (one year before superannuation), initiate preparation of the pension case eight months in advance.
	Use inputs from the DDO for pension calculation and to ascertain outstanding government dues.
	Sanction the pension using the Single Comprehensive Form and submit the case to the AG (A&E) office six months before retirement.
	Respond to queries, if any, raised during processing by the AG (A&E) office.
	Upon receipt of Gratuity and CVP authorities from AG (A&E), generate and present bills to the DDO/Treasury for payment.

	Upon receiving the PPO intimation letter from AG (A&E), guide the pensioner to appear before the Pension Disbursing Treasury/Bank with the necessary documents.
Retiring Government Employee	Submit required documents to the PSA one year before retirement as per instructions.
	Appear at the designated Treasury/Bank with documents provided by the PSA to initiate pension payments.
Process Actor	Description
AG (A&E) Office	Maintain a list of employees expected to retire within 30 months (as provided by PSA).
	Process the pension case and raise queries, if any.
	Generate and transmit the PPO to the Pension Disbursing Authority (Treasury / Bank).
	Issue the PPO intimation letter to the PSA. Generate and transmit authorities for Gratuity and CVP to the PSA, with copies endorsed to the DDO/Treasury and the pensioner.
	Issue Special Seal Authority to other AG (A&E) offices when pension is to be drawn from another state.
	Issue authority to the Ministry of External Affairs when pension is to be drawn from Nepal
	Issue authority to concerned Embassies/High Commission when Pension is drawn from foreign countries (Note: No dearness relief is admissible in such cases).
	Maintain records of the first payment of pension
Disbursing Authority	Identify the pensioner upon appearance, hand over the pensioner's copy of the PPO, and commence pension payments.
	Intimate the AG (A&E) office about the first payment of pension.
	Process and release payment of Gratuity and CVP based on the bill generated by the PSA.
	Notify the AG (A&E) office about the first payment of pension, Gratuity, and CVP for official record.

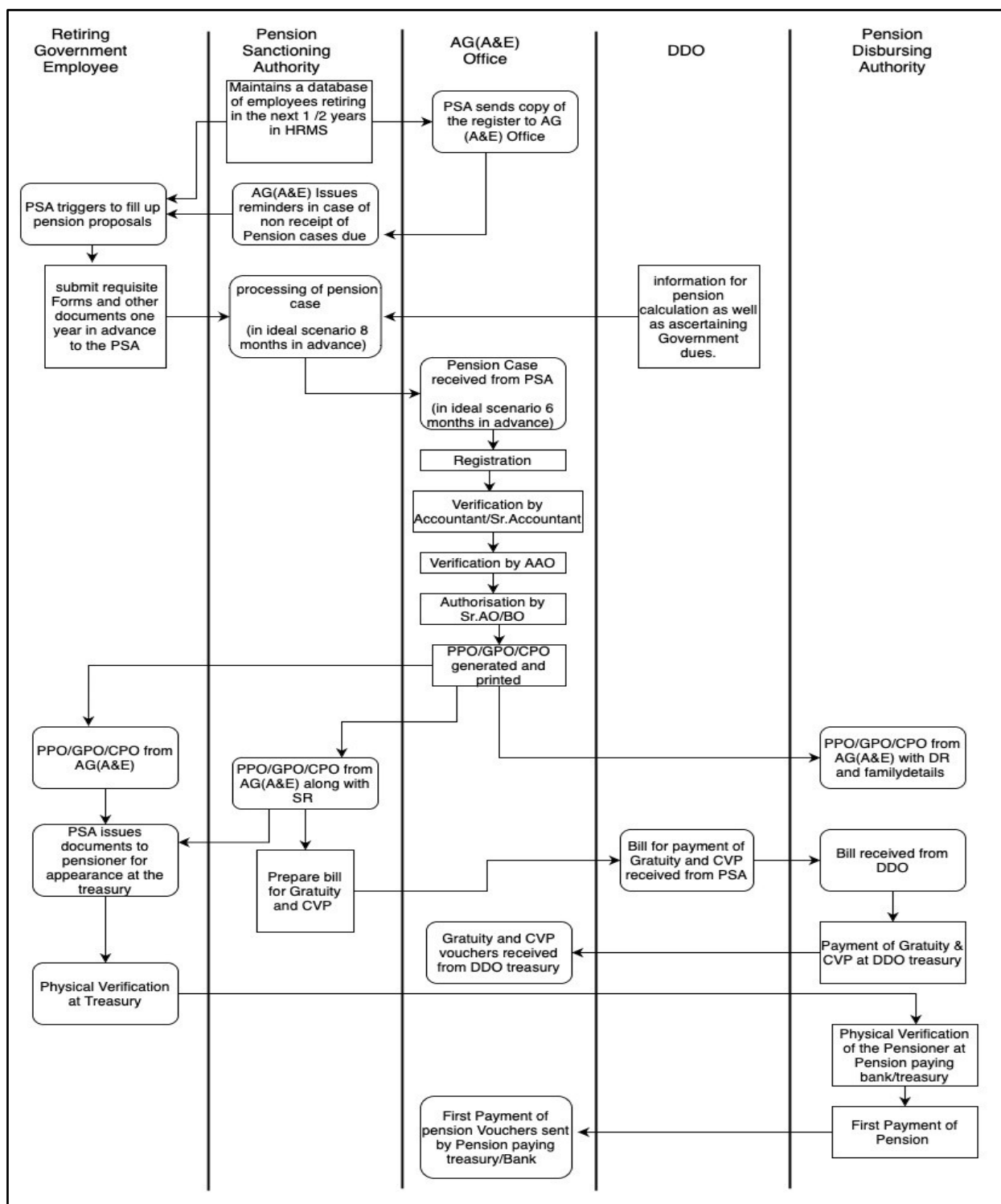


Figure 1 Original pension cases processing

1.4.2 पारिवारिक पेंशन मामले

इस प्रक्रिया में पेंशन संवितरण प्राधिकारी को पारिवारिक पेंशन मामला, इसकी प्रक्रिया और पेंशन भुगतान आदेश (पीपीओ) और मृत्यु ग्रेच्युटी के लिए प्राधिकरण (सेवा के दौरान मृत्यु के मामले में) जारी करना शामिल है। इसमें शामिल अभिनेता और वर्कफ्लो का विवरण नीचे दिया गया है।

Process Actor	Description
Family Pensioner	Submit an application for family pension to the PSA, along with required documents such as nomination for pension arrears, photograph, and specimen signature.
	Appear at the designated Treasury/Bank with documents provided by the PSA to initiate pension payment.
PSA	On receipt of the family pension application and supporting documents, initiate processing of the pension case.
	Use inputs from the DDO for pension calculation and to ascertain outstanding government dues.
	Transmit the complete case to the AG (A&E) office for further processing.
	Respond to any queries raised by the AG (A&E) office during the pension case processing.
	Upon receipt of Death Gratuity authority from AG (A&E), generate and submit bills to the DDO/Treasury for payment.
	Upon receipt of the PPO Intimation Letter from AG (A&E), guide the family pensioner to appear before the Pension Disbursing Treasury/Bank with necessary documents.
AG (A&E) Office	Process the family pension case and raise queries, if required.
	Generate and transmit the PPO to the Pension Disbursing Authority (Treasury/Bank).
	Generate and send the PPO Intimation Letter to the PSA. Generate and transmit the authority for Death Gratuity (if applicable) to the PSA, with copies endorsed to the DDO, Treasury, and the pensioner.
	Issue Special Seal Authority to the concerned AG (A&E) office when the pension is opted from another state.
	Issue authority to the Ministry of External Affairs when the pension is opted to be drawn from Nepal.
Process Actor	Description
	Issue authority to the concerned Embassy or High Commission for pensions drawn from foreign countries (Note: Dearness Relief is not admissible in such cases).
	Maintain a record of the first payment of pension.

Disbursing Authority	Upon appearance of the pensioner, verify identity, hand over the PPO copy, and initiate pension payment.
	Notify the AG (A&E) office upon commencement of pension.
	Upon generation of bills by the PSA, disburse the payment for gratuity and CVP (if applicable).
	Intimate the AG (A&E) office about the first payment of pension, gratuity, and CVP.

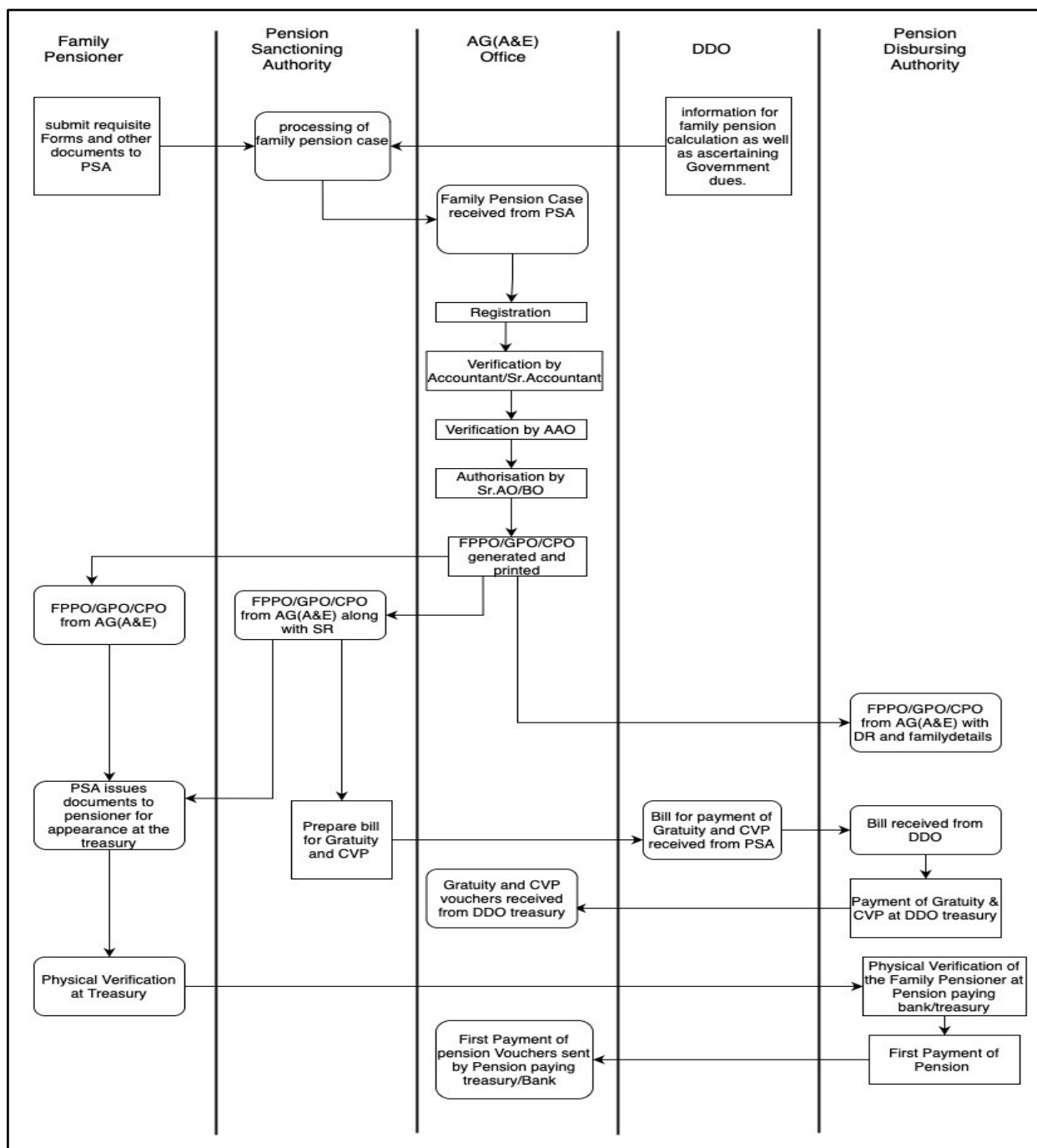


Figure 2 Family pension cases processing

1.4.3 पुनरीक्षण मामले

इस प्रक्रिया में पेंशन संवितरण प्राधिकारी और संबंधित विभाग को संशोधित पेंशन भुगतान आदेश (पीपीओ) शुरू करना, संसाधित करना और जारी करना शामिल है। प्रमुख हितधारकों की भूमिकाओं और काम के प्रवाह का वर्णन नीचे किया गया है:

Process Actor	Description
---------------	-------------

Pensioner	Submit an application for revision of pension along with the required documents.
	Preserve the endorsed copy of the revised PPO. Present it to the Pension Disbursing Authority if requested.
PSA	On receipt of the revision application and supporting documents, process the pension revision case.
	Utilize information provided by the DDO for recalculating the revised pension.
	Transmit the revised case to the AG (A&E) office for authorization.
	Respond to any queries raised by the AG (A&E) office during processing.
	Upon receipt of the revised PPO from the AG (A&E), preserve it for records.
AG (A&E) Office	Process the revised pension case and generate queries, if required.
	Generate and transmit the revised PPO to the Pension Disbursing Authority (Treasury/Bank).
	Send endorsed copies of the revised PPO to the pensioner and the PSA.
	Issue revised Special Seal Authority to the concerned AG (A&E) office when pension is opted from another state.
	Issue revised authority to the Ministry of External Affairs if pension is drawn from Nepal.
	Issue revised authority to the concerned Embassy or High Commission when the pension is drawn from a foreign country (Note: Dearness Relief is not admissible in such cases).
Disbursing Authority	Upon receipt of the revised PPO, adjust and disburse the revised pension amount accordingly.
	Notify the AG (A&E) office about the commencement of payment under the revised PPO.

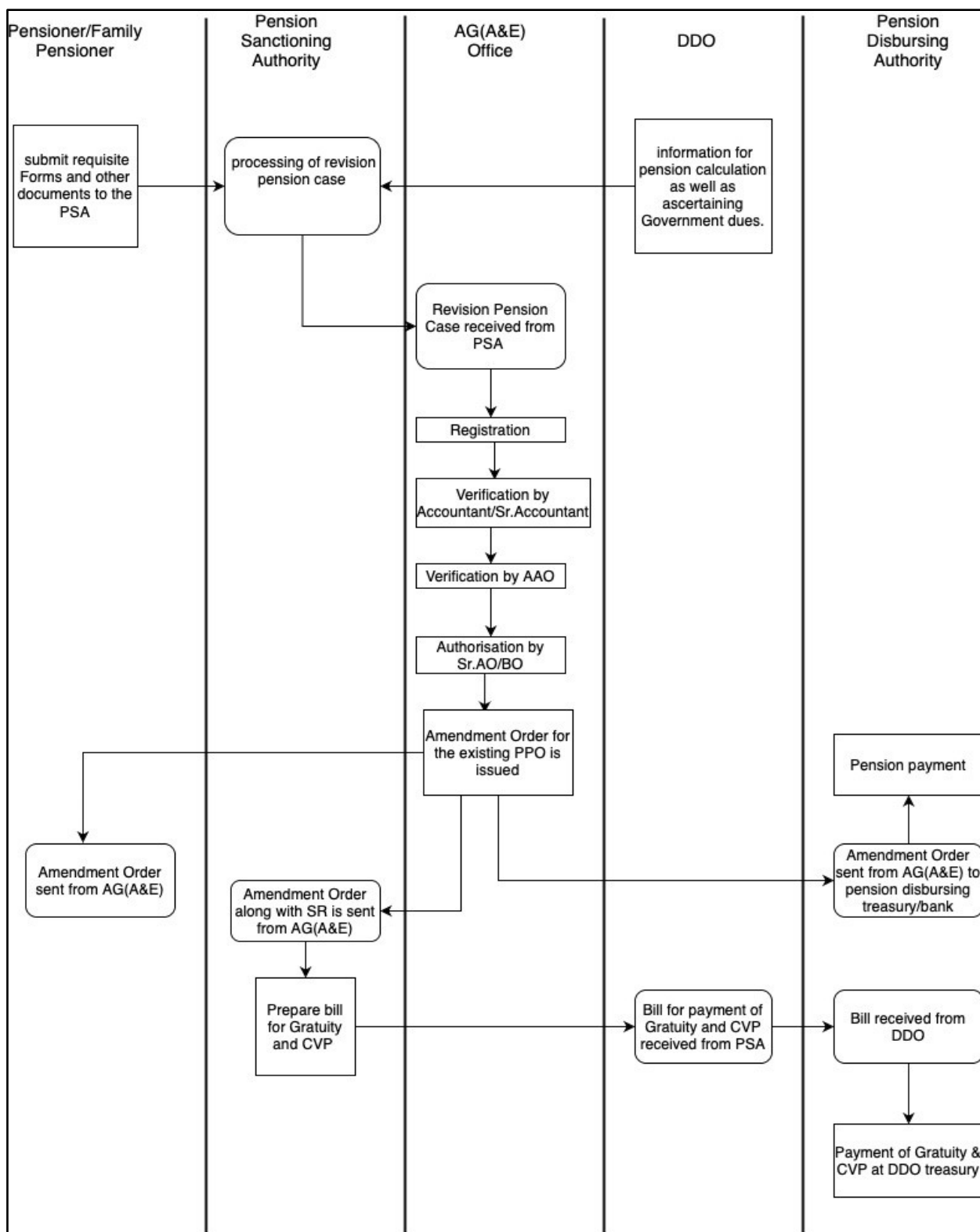


Figure 3 Revision pension cases processing

2.1 महालेखाकार (ले. व ह.), बिहार कार्यालय के भीतर पदानुक्रम के बाद

बिहार कार्यालय के महालेखाकार (ले. व ह.) के भीतर पदानुक्रमित संरचना को पेंशन प्रसंस्करण में शामिल सभी स्तरों पर कर्तव्यों और जवाबदेही का स्पष्ट पृथक्करण सुनिश्चित करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। पदानुक्रम में प्रमुख स्तर नीचे दिए गए हैं:

◇ Organizational Structure

Level	Post	Role & Reporting
Head of Department (HoD)	Accountant General (A&E)	Overall administrative and functional head of the office.
Group Officer	Group Officer of Pension Group	Heads the pension group and reports directly to the HoD.
Level 3 Processor	Branch Officer (Senior Accounts Officer - SAO)	Heads a branch and oversees one or more sections. Reports to the Group Officer.
Level 2 Processor	Assistant Accounts Officer - AAO / Supervisor	Manages a section comprising one or more dealing hands. Reports to the respective Branch Officer.
Level 1 Processor	Dealing Hand (DH) – Asstt. Supervisor, Senior Accountants, Accountants, Clerks, Data Entry Operators (DEOs)	Handle the initial processing of cases. Report to the respective Assistant Accounts Officer - AAO / Supervisor.

◇ नोट्स:

- इस पदानुक्रम में प्रत्येक "पद" पेंशन प्राधिकरण वर्कफ़्लो के भीतर विशिष्ट गतिविधियों को करने और सत्यापित करने के लिए जिम्मेदार इकाई का प्रतिनिधित्व करता है।
- प्रसंस्करण संरचना पेंशन मामलों को अधिकृत करने से पहले प्रत्येक चरण में उचित जांच, समीक्षा और सत्यापन को सक्षम बनाती है।
- यह स्तरित संरचना प्रभावी वर्कफ़्लो ट्रेकिंग, भूमिका-आधारित एक्सेस नियंत्रण का समर्थन करती है, और यह सुनिश्चित करती है कि प्रक्रिया के हर चरण में जवाबदेही बनाए रखी जाए। इस पदानुक्रम के एक उदाहरणात्मक आरेख को रिपोर्टिंग संरचना और स्तरों को दृष्टिगत रूप से चित्रित करने के लिए शामिल किया जा सकता है:

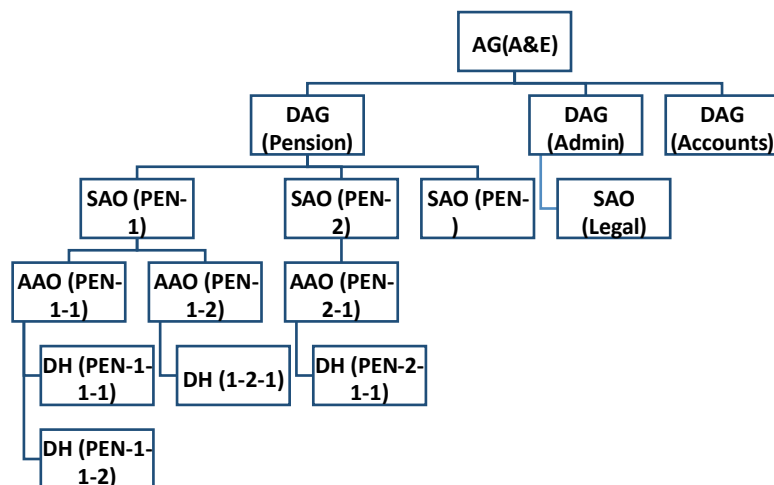


Figure 4 Post hierarchy in an organization

2.2 एक्सेस नियंत्रण

प्रत्येक उपयोगकर्ता के लिए एक्सेस नियंत्रण उनके नामित पद से जुड़ी अनुमतियों और भूमिकाओं के साथ-साथ लागू रिकॉर्ड-आधारित अनुमतियों द्वारा निर्धारित किया जाता है। तंत्र का विवरण नीचे दिया गया है।

2.2.1 प्रयोक्ता अनुमतियाँ

एजी (ले. व ह.) कार्यालय आंतरिक रूप से कर्तव्यों का स्पष्ट पृथक्करण सुनिश्चित करने के लिए संरचित है, जो सिस्टम के एक्सेस कंट्रोल के डिजाइन में परिलक्षित होता है। तार्किक अभिगम नियंत्रण की पहली परत प्रयोक्ता अनुमतियों के माध्यम से कार्यान्वित की जाती है।

सिस्टम में प्रत्येक सुविधा में उपयोगकर्ता की अनुमति परिभाषित होगी - जैसे:

- कर्मचारी विवरण देखें
- कर्मचारी जोड़ें
- कर्मचारी विवरण संशोधित करें

इन अनुमतियों को तकनीकी डिजाइन चरण के दौरान अंतिम रूप दिया जाएगा और सूचीबद्ध किया जाएगा।

उपयोगकर्ता अनुमतियों की मास्टर सूची अपरिवर्तनीय है - जिसका अर्थ है कि आवेदन के भीतर औपचारिक परिवर्तन प्रबंधन प्रक्रियाओं से गुजरे बिना इसे बदला नहीं जा सकता है। हालांकि, अनुमति आवंटन के लिए जिम्मेदार अधिकृत प्रशासकों के पास संदर्भ के लिए इस मास्टर सूची तक केवल पढ़ने की पहुंच होगी।

Indicative business data for user permissions

- Permission id
- Permission name
- Permission description

2.2.2 उपयोगकर्ता की भूमिकाएँ

अनुमतियों के आसान और अधिक संरचित आवंटन की सुविधा के लिए, नया पेंशन एप्लिकेशन व्यक्तिगत उपयोगकर्ता अनुमतियों को सार्थक सेट में समूहीकृत करने का समर्थन करेगा जिसे "उपयोगकर्ता भूमिका" के रूप में जाना जाता है। यह तार्किक एक्सेस कंट्रोल कॉन्फिगरेशन की दूसरी परत का प्रतिनिधित्व करता है।

उदाहरण के लिए, उपयोगकर्ता की भूमिका 'बिजनेस रूल मैनेजर' उस भूमिका की जिम्मेदारियों को पूरा करने के लिए आवश्यक सभी अनुमतियों को घेर लेगी। ये भूमिकाएँ एक्सेस अधिकारों के तार्किक बंडलों के रूप में काम करती हैं, जिससे अनुमति असाइनमेंट अधिक कुशल और कम त्रुटि-प्रवण हो जाता है।

उपयोगकर्ता भूमिकाओं की मास्टर सूची एप्लिकेशन एडमिनिस्ट्रेटर द्वारा बनाई और बनाए रखी जाएगी। महत्वपूर्ण रूप से, विभिन्न पेंशन प्रक्रियाओं में शामिल अभिनेताओं और उपयोगकर्ता भूमिकाओं के बीच एक स्पष्ट सहसंबंध है जो उन्हें आवेदन के भीतर मैप किया जाएगा।

Indicative business data in user role master

1. Name of the user role
2. Description of the user role
3. List of privileges grouped under a role

2.2.3 अभिलेख आधारित अनुमतियाँ

यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि उपयोगकर्ता की अनुमतियों को रिकॉर्ड-आधारित अनुमतियों के माध्यम से और परिष्कृत या प्रतिबंधित किया जा सकता है, जो परिभाषित करता है कि उपयोगकर्ता अपनी भूमिका, पद या संगठनात्मक इकाई के आधार पर किस डेटा तक पहुंच सकता है।

उदाहरण के लिए, एक कार्यालय प्रशासक के पास कार्यालय के फोन नंबर को संपादित करने के लिए सिस्टम-वाइड अनुमति हो सकती है, लेकिन रिकॉर्ड-आधारित अनुमति इस पहुंच को केवल उनके प्रशासनिक नियंत्रण के तहत कार्यालयों तक सीमित कर सकती है।

महालेखा परीक्षक (ए और ई) बिहार कार्यालय के संदर्भ में, कुछ शाखाएं ऐसे प्रतिबंधों के अधीन हो सकती हैं। लंबित मामलों को देखने की अनुमति के संबंध में निम्नलिखित परिदृश्य पर विचार करें:

- शाखा एसएओ (पेन-1) के पास लंबित मामलों को देखने की अनुमति है लेकिन शाखा स्तर पर रिकॉर्ड-आधारित अनुमतियों द्वारा प्रतिबंधित है। इसका मतलब है कि एसएओ (पेन -1) केवल उन्हीं मामलों को देख सकता है जो उनकी अपनी शाखा और अधीनस्थ पदों को सौंपे गए हैं।

- दूसरी ओर, शाखा एसएओ (पेन-मिस्क/आईटीए) शाखा स्तर पर रिकॉर्ड-आधारित अनुमतियों द्वारा प्रतिबंधित नहीं है। इसलिए, वे एसएओ (पेन -1), एसएओ (पेन -2) और उनके संबंधित अधीनस्थ कर्मचारियों द्वारा संभाले गए लंबित मामलों को देख सकते हैं।

यह स्तरीय नियंत्रण डेटा सुरक्षा सुनिश्चित करता है, भूमिका-आधारित जवाबदेही का समर्थन करता है, और कार्यालय के भीतर पदानुक्रम और कार्यात्मक जिम्मेदारियों के अनुरूप एक दानेदार एक्सेस प्रबंधन ढांचे को सक्षम करता है।

Post name	Post level	Reports to	Details
AG(A&E), Bihar	Office	DAI (GA)	
DAG (Pension)	Office	AG(A&E), Bihar	Can exercise permission on records related to AG (A&E), Bihar
SAO (PEN-Misc)	Office	DAG (Pension)	Can exercise permission on records related to AG (A&E), Bihar
SAO (PEN-1)	Branch	DAG (Pension)	Can exercise permission on records related to SAO (PEN-1), AAO (PEN-1-1), DH (PEN-1-1-1), DH (PEN-1-1-2), AAO (PEN-1-2) and DH (PEN-1-2-1).
AAO (PEN-1-1)	Section	SAO (PEN-1)	Can exercise permission on records related to AAO (PEN-1-1), DH (PEN-1-1-1) and DH (PEN-1-1-2).
DH (PEN-1-1-1)	Dealing hand	AAO (PEN-1-1)	Can exercise permission on records related to DH (PEN-1-1-1).
DH (PEN-1-1-2)	Dealing hand	AAO (PEN-1-1)	Can exercise permission on records related to DH (PEN-1-1-2).
AAO (PEN-1-2)	Section	SAO (PEN-1)	Can exercise permission on records related to AAO (PEN-1-2) and DH (PEN-1-2-1).
DH (PEN-1-2-1)	Dealing hand	AAO (PEN-1-2)	Can exercise permission on records related to DH (PEN-1-2-1).
SAO (PEN-2)	Branch	DAG (Pension)	Can exercise permission on records related to SAO (PEN-2), AAO (PEN-2-1) and DH (PEN-2-1-1).
AAO (PEN-2-1)	Section	SAO (PEN-2)	Can exercise permission on records related to AAO (PEN-2-1) and DH (PEN-2-1-1).
DH (PEN-2-1-1)	Dealing hand	AAO (PEN-2-1)	Can exercise permission on records related to DH (PEN-2-1-1).

- तालिका: अनुमति पर रिकॉर्ड आधारित अनुमति "लंबित मामले देखें"
- एक पद और उपयोगकर्ता की भूमिका के बीच मैपिंग संगठनात्मक संरचना और कार्यात्मक जिम्मेदारियों के आधार पर भिन्न हो सकती है।
- एक ही पद को एक या अधिक भूमिकाएं सौंपी जा सकती हैं। ऐसे मामलों में, पद को सौंपी गई सभी भूमिकाओं से अनुमतियों का संयुक्त (संघ) सेट विरासत में मिलेगा। यह सुनिश्चित करता है कि पोस्ट पर कब्जा करने वाले उपयोगकर्ता उन भूमिकाओं से जुड़े सभी आवश्यक कार्य कर सकते हैं।
- यह भी ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि कई पदों को एक ही भूमिका के लिए मैप किया जा सकता है, लेकिन अधिकार क्षेत्र के विभिन्न दायरे के साथ। उदाहरण के लिए, कई पद "पेंशन सत्यापनकर्ता" की भूमिका साझा कर सकते हैं,

लेकिन प्रत्येक शाखा या क्षेत्र के आधार पर पेंशन मामलों के एक अलग सेट को संभालने के लिए जिम्मेदार हो सकता है।

- यह लचीला पोस्ट-टू-रोल मैपिंग समर्थन:
- कार्यालय-विशिष्ट कार्यप्रवाह
- ठीक दाने वाली पहुंच को नियंत्रित करें
- विविध प्रशासनिक संरचनाओं में स्केलेबल भूमिका प्रबंधन

Indicative business data in post

1. Post id
2. Post name
3. Post description
4. Grades which can occupy post
5. Post level
6. Reports to
7. What are user roles for each charge/post?
8. History of employees who occupied this post

2.3 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

अनुप्रयोग प्रशासक

- मास्टर डेटा प्रबंधन के लिए एजी (ए एंड ई) कार्यालय की सूची बनाता है
- मौजूदा डेटा को नई पेंशन एप्लिकेशन में माइग्रेट करता है
- उपयोगकर्ता भूमिका मास्टर बनाता है
- उपयोगकर्ता की भूमिका के लिए उपयोगकर्ता की अनुमति के आंकड़े (शामिल करें या बाहर रखें)
- प्रत्येक एजी (ए और ई) कार्यालय के लिए कार्यालय प्रशासक का गठन करता है।
- कार्यालय प्रशासक के पद।
- जीए विंग में पोस्ट बनाएं/अपडेट करें।
- जीए विंग में पदों के साथ उपयोगकर्ता की भूमिकाएं मैप करता है।
- अनुमतियों की सूची बनाए रखता है
- कार्यालय में पोस्ट बनाता है/अपडेट करता है।
- कार्यालय में पोस्ट के साथ उपयोगकर्ता की भूमिकाएं।

3 कार्मिक - एजी उपयोगकर्ता प्रबंधन

नया पेंशन आवेदन कर्मचारियों की एक मास्टर सूची बनाए रखने में मदद करेगा, जिसमें उनकी प्रोफाइल शामिल है, एक कर्मचारी को एक पद पर तैनात करना, एक कर्मचारी को एक पद से हटाना। इसके संबंध में विस्तृत आवश्यकताएं नीचे सूचीबद्ध हैं।

3.1 कर्मचारी मास्टर डेटा

नए पेंशन एप्लिकेशन को एजी कार्यालय उपयोगकर्ताओं से संबंधित मास्टर डेटा को कैप्चर करने और प्रबंधित करने के लिए सुविधाएं प्रदान करनी चाहिए। नए पेंशन एप्लिकेशन में मौजूदा विरासत डेटाबेस से डेटा को माइग्रेट करने और मास्टर डेटा नए सिरे से (डेटा प्रविष्टि) बनाने का प्रावधान होगा। यह कार्यालय प्रशासक की जिम्मेदारी है कि वह एक कर्मचारी मास्टर बनाएं और इसका प्रबंधन करें।

Indicative list of business data that are to be captured for master data management are:

1. Unique employee id
2. Name of the employee (First Name, Middle Name, Last Name)
3. Type of employee (Permanent, Temporary, Consultant)
4. Gender
5. Date of birth
6. Date of superannuation
7. PAN number
8. AADHAR number
9. AADHAR-linked Mobile Number
10. Other Contact numbers
11. NIC e-mail ID
12. Present Grade/designation
13. Educational qualification
14. Status of user (Active / Inactive)
15. Date of deactivation
16. Reason for deactivation
17. Is account activated?
18. Date of activation of account by user
19. Documents relating to employee

स्थायी कर्मचारियों के लिए, निष्क्रियता की तारीख डिफॉल्ट रूप से सेवानिवृत्ति की तारीख है। पहले की सेवानिवृत्ति/बर्खास्तगी/निलंबन के मामले में, कार्यालय प्रशासक द्वारा खाते को निष्क्रिय किया जा सकता है। कुछ संसाधन जो अस्थायी और सलाहकार हैं, उन्हें अल्पकालिक आधार पर काम पर रखा जाएगा। इसलिए, उपयोगकर्ता के निर्माण के दौरान, कार्यालय प्रशासक द्वारा निष्क्रियता की तारीख निर्दिष्ट की जा सकती है। नए पेंशन एप्लिकेशन को निष्क्रिय करने की तारीख के बाद उपयोगकर्ताओं के लॉगिन की अनुमति नहीं देनी चाहिए (चूंकि उपयोगकर्ता खाता समाप्त हो गया है)। अस्थायी कर्मचारियों और सलाहकारों के मामले में, कार्यालय प्रशासक निष्क्रियता की तारीख अपडेट करके उपयोगकर्ता खाते का विस्तार करना चुन सकता है।

3.1.1 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

•कार्यालय प्रशासक:

अपने कार्यालय में तैनात कर्मचारियों का निर्माण करना और मास्टर डेटा प्रबंधन के लिए एजी (ए एंड एएमपी;ई) कार्यालय के सभी कर्मचारियों का विवरण कैप्चर करना।

oमौजूदा कर्मचारी उपयोगकर्ताओं को नई पेंशन एप्लिकेशन में अपलोड करें

• नया पेंशन आवेदन

O, कॉन्फिगर किए गए मोड के माध्यम से संबंधित हितधारकों को अधिसूचना भेजता है।

3.2 एजी उपयोगकर्ता के लिए एक खाता बनाएं

एक कर्मचारी को सफलतापूर्वक जोड़े जाने के बाद, किसी कर्मचारी की प्रोफाइल में उपलब्ध होने वाली विशेषताओं को धारा 3.8 में निपटाया जाता है। कर्मचारी को आवेदन के लॉगिन पृष्ठ में दी गई 'पासवर्ड भूल गए' सुविधा का उपयोग करके अपना पासवर्ड रीसेट करने में सक्षम होना चाहिए।

Password Policy:

- Passwords must be at least 8-character length.
- Passwords should be a combination of numbers, one capital letter, one small letter and a special character.
- Passwords should have a validity period.
- Previously used three passwords shall not be used again.

खाते को सक्रिय करने के बाद, कर्मचारी को दो-कारक प्रमाणीकरण का उपयोग करके नए पेंशन आवेदन में लॉग इन करने में सक्षम होना चाहिए। पहला कारक उपयोगकर्ता-आईडी (एनआईसी ईमेल आईडी) और पासवर्ड है। दूसरा कारक एसएमएस और ईमेल दोनों के माध्यम से प्राप्त ओटीपी है।

3.2.1 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

• व्यक्तिगत कर्मचारी:

O, उसका खाता सक्रिय करता है।

उसकी पहचान को प्रमाणित करता है।

o सक्रियण के दौरान पहली बार पासवर्ड सेट करता है।

उपयोगकर्ता द्वारा बनाए गए उपयोगकर्ता-आईडी/पासवर्ड/ओटीपी में लॉग इन करें।

• नया पेंशन आवेदन

खाता निर्माण के लिए उपयोगकर्ता विशिष्ट यूआरएल उत्पन्न करता है।

o कॉन्फिगर किए गए मोड के माध्यम से संबंधित हितधारकों को अधिसूचना भेजता है।

O, प्रमाणीकरण के लिए OTP उत्पन्न करता है और संचार करता है।

O, उपयोगकर्ता खाता को प्रमाणित और सक्रिय करता है।

3.3 एजी उपयोगकर्ता का अद्यतन विवरण

कर्मचारी मास्टर डेटा में कैप्चर किए गए सभी बुनियादी विवरण केवल कार्यालय प्रशासक द्वारा बदले जा सकते हैं। यदि खाता अभी भी सक्रिय नहीं है तो किसी कर्मचारी की ईमेल आईडी को अपडेट किया जा सकता है। उपयोगकर्ता को किए गए सभी अपडेट कर्मचारी की प्रोफाइल के इतिहास में उपलब्ध होंगे।

3.3.1 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

• कार्यालय प्रशासक मास्टर डेटा में एक कर्मचारी विवरण की खोज और अपडेट करता है

• नया पेंशन आवेदन इतिहास में अपडेट को कैप्चर करता है।

3.4 एजी उपयोगकर्ता पोस्ट करें

एक कर्मचारी को मौजूदा रिक्ति के खिलाफ या नए बनाए गए पद के खिलाफ पेंशन समूह में तैनात किया जा सकता है। यह एक कर्मचारी का प्राथमिक शुल्क होगा। एक पद बनाने की गतिविधि को धारा 3.2 में निपटाया जाता है। एक कार्यालय प्रशासक एक कर्मचारी की खोज करने और उसे एक पद के खिलाफ असाइन करने में सक्षम होगा (यदि कर्मचारी वर्तमान में कोई पद नहीं रखता है)। एक कर्मचारी को पोस्ट करते समय, कार्यालय

प्रशासक पोस्टिंग ऑर्डर (एक दस्तावेज) भी अपलोड करता है। एक कर्मचारी को उसके खाते के सक्रिय होने के बाद ही तैनात किया जा सकता है। एक कर्मचारी के तैनात होने के बाद, पद से जुड़े सभी कार्य कर्मचारी को दिखाई देते हैं।

3.4.1 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

- कार्यालय प्रशासक किसी कर्मचारी को किसी पद से जोड़ता है।
- नया पेंशन आवेदन सक्षम प्राधिकारी द्वारा जारी किए गए पोस्टिंग आदेश को कैप्चर करता है और पोस्ट पदानुक्रम के अनुसार रिपोर्टिंग प्राधिकारी को नियुक्त करता है।

3.5 अतिरिक्त प्रभार

एक पद या प्रभार केवल एक कर्मचारी को सौंपा जा सकता है। हालांकि, एक कर्मचारी को कई शुल्क दिए जा सकते हैं, जिन्हें अक्सर 'अतिरिक्त शुल्क' कहा जाता है। अतिरिक्त शुल्क का कारण किसी विशेष शुल्क/पद में रिक्ति के कारण हो सकता है या कार्यालय में कोई अन्य कर्मचारी अस्थायी अनुपस्थिति/छुट्टी पर है (स्थायी व्यवस्था के साथ या बिना)। कार्यालय प्रशासक सक्षम प्राधिकारी द्वारा जारी आदेश के आधार पर एक कर्मचारी को अतिरिक्त प्रभार सौंपेगा। पहले से तैनात कर्मचारियों को एक अतिरिक्त शुल्क सौंपा जाता है। नए पेंशन आवेदन में सक्षम प्राधिकारी से अतिरिक्त प्रभार आदेश प्राप्त करने की सुविधा होगी। एक कर्मचारी को अतिरिक्त प्रभार दिए जाने के बाद, पद से जुड़े सभी कार्य कर्मचारी को दिखाई देते हैं।

3.5.1 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

- कार्यालय प्रशासक एक कर्मचारी को अतिरिक्त प्रभार सौंपता है
 - नया पेंशन आवेदन: -
 - o सक्षम प्राधिकारी द्वारा जारी अतिरिक्त प्रभार आदेश को कैप्चर करता है
- पोस्ट पदानुक्रम के अनुसार कार्य असाइनमेंट कॉन्फ़िगर करता है

3.6 कार्यालय से बाहर की स्थापना

"नए पेंशन आवेदन में ""कार्यालय से बाहर सेट"" को सक्षम करने की सुविधा होगी।" कार्यालय से बाहर की स्थिति एक कर्मचारी द्वारा स्व-सेवा सुविधा (मेरा प्रोफाइल अनुभाग) के साथ-साथ एक कार्यालय प्रशासक द्वारा सक्षम की जा सकती है। जब किसी कर्मचारी की स्थिति "कार्यालय से बाहर" होती है, तो कर्मचारी के वापस आने तक कर्तव्यों और जिम्मेदारियों को किसी अन्य अधिकारी को सौंपा जाएगा। इसे लिंक चार्ज कहा जाता है। विभिन्न एजी (ले. व. ह.) कार्यालय लिंक चार्ज असाइनमेंट के लिए विभिन्न तर्क का पालन करते हैं। इसलिए चार्ज असाइनमेंट को जोड़ने का तर्क व्यक्तिगत कार्यालय पर छोड़ दिया जाएगा।

जब किसी कर्मचारी की प्रोफाइल में कार्यालय से बाहर की स्थिति अक्षम हो जाती है, तो कर्तव्यों और जिम्मेदारियों को स्वचालित रूप से वास्तविक कर्मचारी को सौंपा जाएगा।

3.6.1 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

- कर्मचारी:
 - कार्यालय से बाहर सक्षम करता है
 - कार्यालय से बाहर निकलता है
- कार्यालय प्रशासक:

किसी विशेष कर्मचारी के लिए कार्यालय से बाहर सक्षम करता है
किसी विशेष कर्मचारी के लिए कार्यालय से बाहर निकल जाता है

- नया पेंशन आवेदन

0. एक पद के साथ लंबित कार्यों के अनुसार कार्य असाइनमेंट का सामना करता है।

3.7 एजी उपयोगकर्ता को राहत देना

नए पेंशन आवेदन में किसी कर्मचारी को स्थानांतरण पर या इस्तीफे पर पद से मुक्त करने की सुविधा भी होगी। दो प्रकार की राहतें हो सकती हैं - अतिरिक्त शुल्क (शुल्कों) से राहत और प्राथमिक शुल्क (शुल्कों) से राहत। किसी कर्मचारी को प्राथमिक प्रभार से मुक्त करना सक्षम प्राधिकारी के आदेश के विरुद्ध होगा। एक कर्मचारी को राहत देने के बाद, पद खाली हो जाता है और एक अन्य कर्मचारी के कब्जे में होने के लिए तैयार होता है। पद से जुड़े लंबित कार्य भी पद पर बने हुए हैं। कार्यालय प्रशासक को कार्यों को एक पद से दूसरे पद पर स्थानांतरित करने का विशेषाधिकार होना चाहिए।

3.7.1 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

- कार्यालय प्रशासक:

o एक कर्मचारी को अतिरिक्त प्रभार से राहत देता है। o किसी कर्मचारी को प्राथमिक प्रभार से राहत देता है।

o जहां भी आवश्यक हो, कार्यों को एक पद से दूसरे पद पर स्थानांतरित करता है।

- नया पेंशन आवेदन

o पोस्ट आवंटन के अनुसार कार्य असाइनमेंट को कॉन्फ़िगर करता है।

3.8 प्रोफाइल प्रबंधन

किसी कर्मचारी द्वारा खाते के निर्माण के बाद, उनकी प्रोफाइल में निम्नलिखित विशेषताएं उपलब्ध होंगी:

3.8.1 पासवर्ड बदलें

एक कर्मचारी को लॉग इन करने के बाद अपना पासवर्ड बदलने में सक्षम होना चाहिए (चाहे वह तैनात हो या नहीं)।

3.8.2 पेंशन मामलों का प्रबंधन करें (इनबॉक्स, संसाधित)

एक बार जब कोई कर्मचारी तैनात हो जाता है, तो एक कर्मचारी को इनबॉक्स में लंबित मामलों, आगे की प्रक्रिया के लिए भेजे गए मामलों की स्थिति आदि को देखने में सक्षम होना चाहिए। यह सुविधा एक कर्मचारी को मामलों की स्थिति देखने में सक्षम बनाएगी।

An illustration of how an inbox, sent items, processed case would like is shown below: Inbox:

S. No	Case id/File Number	Registered date	Due Date for authorization	No. of days pending with user
1.		22/3/2025	21/4/2025	3
2.		23/3/2025	22/4/2025	2

Sent cases:

S. No	Case id/File Number	Registered date	Due Date for authorization	Currently pending with	No. of days taken to process by the user
1.		22/3/2025	21/4/2025	AAO	3
2.		23/3/2025	22/4/2025	SAO	2

Processed cases:

S. No	Case id/File Number	Registered date	Authorized date	Dispatch date	Processing time in days
1.		22/3/2025	16/4/2025	16/4/2025	25
2.		23/3/2025	20/4/2025	21/4/2025	28

3.8.3 अधिसूचनाएं

जब भी कोई नई घटना उसकी प्रोफाइल में होती है तो एक कर्मचारी को अधिसूचना मिलनी चाहिए। एक घटना इनबॉक्स में नए मामले की प्राप्ति, उपयोगकर्ता द्वारा संसाधित मामले का सफल प्रेषण, अतिरिक्त प्रभार असाइनमेंट आदि हो सकती है। सभी घटनाओं को प्रोफाइल में संदेशों के रूप में अधिसूचित किया जाएगा। किसी कर्मचारी की प्रोफाइल में अधिसूचना मेनू को प्राप्त सभी अधिसूचनाओं को प्रदर्शित करना चाहिए, जिन्हें तारीख और समय के अनुसार क्रमबद्ध किया गया है। कर्मचारी को अधिसूचना संदेशों को पढ़ने के बाद स्पष्ट करने के लिए एक समय सेटिंग स्थापित करने में सक्षम होना चाहिए। उदाहरण के लिए, (x) दिनों के बाद स्पष्ट रूप से पढ़ें।

3.8.4 डैशबोर्ड सेवाएं

एक कर्मचारी की प्रोफाइल में डैशबोर्ड सेवाएं एक कर्मचारी को लंबित कार्य की निगरानी करने और उनके प्रदर्शन का स्व-मूल्यांकन करने की सुविधा प्रदान करेंगी। डैशबोर्ड सेवाओं की एक सांकेतिक सूची इस प्रकार है:

1. पिछले 30 दिनों में संसाधित मामलों की संख्या (तिथिवार)

2. किसी मामले को संसाधित करने में लगने वाला औसत समय
3. कार्यालय समय के दौरान सक्रिय समय
4. एक अनुभाग/शाखा के भीतर या किसी कार्यालय में अन्य कर्मचारियों के औसत प्रदर्शन के खिलाफ एक कर्मचारी का तुलनात्मक प्रदर्शन।

उपलब्ध डैशबोर्ड सेवाएं विभिन्न उपयोगकर्ताओं के लिए उनके पदों और अनुमतियों के आधार पर भिन्न हो सकती हैं।

4 प्रसंस्करण के लिए पेंशन का मामला प्राप्त करें

यह खंड राज्य सरकार से पेंशन प्रस्ताव (शिथिल रूप से पेंशन मामले के रूप में संदर्भित) प्राप्त करने और एक केस आईडी बनाने से संबंधित है। पेंशन प्रस्ताव के एक पूर्ण सेट में निम्नलिखित दस्तावेज शामिल हैं:

1. विभाग से अग्रेषण पत्र
2. पेंशन आवेदन
3. अनुलग्नक और संलग्नक
4. अन्य दस्तावेज (उदाहरण के लिए)। अमान्य पेंशन के लिए चिकित्सा प्रमाण पत्र)
5. सेवा रिकॉर्ड।

यहां तीन अलग-अलग स्थितियां उत्पन्न हो सकती हैं:

1. सेवा पुस्तिका (ई-एसआर), फॉर्म आदि सहित संपूर्ण पेंशन प्रस्ताव पैकेज डिजिटल रूप से प्राप्त किया गया था। इस परिदृश्य में सभी फॉर्म और सेवा पुस्तिका देखने के लिए उपलब्ध हैं।
2. पेंशन प्रस्ताव अनुरोध डिजिटल रूप से प्राप्त किया गया था। हालांकि, संबंधित दस्तावेज जैसे सेवा पुस्तिका डाक के माध्यम से प्राप्त की गई थी या डाक के माध्यम से प्राप्त की जानी थी।
3. संपूर्ण पेंशन प्रस्ताव पैकेज डाक के माध्यम से या व्यक्तिगत रूप से प्राप्त किया गया था।

यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि परिदृश्य 2 और 3 राज्य के साथ इंटरफेस के विकास और पूर्ण एकीकरण तक जारी रहेंगे। भौतिक रिकॉर्ड आवक संचार व्यवस्था के माध्यम से पहुंचेंगे जैसा कि 9.1 में वर्णित है। एक मामला दर्ज करना और तीनों परिदृश्यों में एक केस आईडी उत्पन्न करना अलग होगा।

उन्हें नीचे समझाया गया है:

5.1 पूर्ण डिजिटल केस अनुरोध:

पहले परिदृश्य में, पूरा प्रस्ताव या तो एपीआई के माध्यम से प्राप्त होगा या ई-एसआर (सेवा रिकॉर्ड) सहित फाइल ट्रांसफर (एमएफटी) का प्रबंधन करेगा। नए पेंशन आवेदन में प्रत्येक आवेदन के लिए एक अलग डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित एक्सएमएल और डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित पीडीएफ फाइल की परिकल्पना की गई है। यह प्राप्त डेटा या डेटा फ़ाइल ईटीएल प्रक्रिया के माध्यम से जाएगी और नए पेंशन एप्लिकेशन में लोड की जाएगी। प्राप्त डेटा को लोड करने के बाद, सफलतापूर्वक लोड किए गए मामलों के खिलाफ एक केस आईडी/फाइल नंबर बनाया जाएगा और पोर्टिंग के दौरान विफलता के कारण का विश्लेषण किया जा सकता है और आंतरिक रूप से (जहां तक संभव हो) तय किया जा सकता है। जो मामले ठीक नहीं हैं, उन्हें पुनर्प्रसंस्करण के लिए विभाग को वापस भेजा जाना है।

5.1.1 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

- नया पेंशन आवेदन

- o राज्य सरकार के आवेदन से डेटा खींचता है

- o खींचे गए डेटा पर ईटीएल प्रक्रिया लागू करता है

ईटीएल के बाद डेटा को सफल और असफल में अलग करता है

- o राज्य सरकार के आवेदन में असफल डेटा को धक्का देता है

o आवंटन व्यवसाय नियम चलाने के बाद स्तर 1 प्रोसेसर निर्धारित करता है और मामले को आवंटित करता है

o सफलतापूर्वक आवंटित मामले के लिए केस आईडी उत्पन्न करता है

- एप्लीकेशन एडमिनिस्ट्रेटर/ओ एंड एम टीम

- o पोर्टिंग के दौरान विफलता का विश्लेषण और कारण पता लगाता है

कार्यालय प्रशासक को हल करने योग्य मामले

5.2 आंशिक डिजिटल केस अनुरोध

राज्य सरकारों में ई-एसआर के पूर्ण कार्यान्वयन तक, सेवा रिकॉर्ड मैनुअल रूप से प्राप्त किए जाएंगे, जबकि पेंशन प्रस्ताव डिजिटल रूप से प्राप्त किया जाएगा। एक मामले को पूर्ण माना जाएगा, केवल तभी जब सभी डेटा, अनुलग्नक, अनुलग्नक और एसआर वाले पेंशन प्रस्ताव को पूर्ण आकार में प्राप्त किया जाता है।

यहां दो प्रकार की स्थिति उत्पन्न हो सकती है, अर्थात्,

1. एसआर से पहले प्राप्त इलेक्ट्रॉनिक डेटा

2. इलेक्ट्रॉनिक डेटा से पहले प्राप्त एसआर

5.2.1 एसआर से पहले डेटा प्राप्त करना

इस मामले में, डिजिटल डेटा प्राप्त किया जाएगा और नए पेंशन एप्लीकेशन में पोर्ट किया जाएगा। प्रत्येक सफलतापूर्वक लोड किए गए मामले के खिलाफ एक केस रिक्वेस्ट आईडी बनाया जाएगा। केस आईडी/फाइल नंबर जनरेट करने के लिए, केस रिक्वेस्ट आईडी के खिलाफ एसआर संलग्न करने की आवश्यकता है।

आवक अनुभाग में कर्मचारियों को सेवा रिकॉर्ड प्राप्त होगा। वह इसे डायरी करेगा और नाम या कर्मचारी आईडी जैसे उपलब्ध क्षेत्रों के साथ लंबित मामले अनुरोध आईडी की सूची खोजेगा। यदि कोई मामला अनुरोध आईडी पाया जाता है, तो वह उपलब्ध केस अनुरोध आईडी के साथ सेवा रिकॉर्ड संलग्न करेगा और केस आईडी / फाइल संख्या उत्पन्न करने के लिए आवंटन तर्क चलाएगा। एसआर को प्रसंस्करण के लिए आवंटन तर्क के अनुसार निर्धारित स्तर 1 पर भेजा जाएगा।

यदि केस रिक्वेस्ट आईडी नहीं मिलती है, तो इसका मतलब है कि डेटा प्राप्त करने से पहले एसआर प्राप्त होता है। इस मामले में, बाद की तारीख को केस अनुरोध आईडी को संलग्न करने के लिए सेवा रिकॉर्ड समन्वय शाखा को भेजा जाएगा।

5.2.2 डेटा से पहले एसआर प्राप्त करना

जैसा कि पिछले खंड में बताया गया है, आवक अनुभाग में प्राप्त एसआर को डायरीकृत किया जाएगा और लंबित मामले अनुरोध आईडी की सूची में संबंधित प्रविष्टि के लिए खोजा जाएगा। यदि खोज के खिलाफ कोई संगत प्रविष्टि नहीं है, तो इसका मतलब है कि डेटा नए पेंशन एप्लिकेशन में लोड नहीं किया गया है। इसलिए बाद की तारीख को मामले अनुरोध आईडी को संलग्न करने के लिए एसआर को समन्वय शाखा को भेजा जाएगा।

लंबित एसआर या डिजिटल डेटा भेजने का अनुरोध करते हुए विभाग और पेंशनभोगी को एसएमएस और ईमेल भेजने के लिए नए पेंशन आवेदन में प्रावधान किया जाएगा।

Illustrative data to be captured in diarizing SR

1. Name of the employee
2. HRMS id/employee id
3. Date of receipt of SR
4. Speed post reference number
5. Letter reference number (if any)
6. Generated number

5.2.3 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

• नया पेंशन आवेदन

o राज्य सरकार के आवेदन से डेटा खींचता है

खींचे गए डेटा पर ईटीएल प्रक्रिया लागू करता है

ईटीएल के बाद डेटा को सफल और असफल में अलग करता है

o राज्य सरकार के आवेदन में असफल डेटा

o सफलतापूर्वक लोड किए गए डेटा के लिए केस अनुरोध आईडी उत्पन्न करता है

o आवंटन व्यवसाय नियम चलाने के बाद स्तर 1 प्रोसेसर निर्धारित करता है और मामले को आवंटित करता

है

o सफलतापूर्वक आवंटित मामले के लिए केस आईडी उत्पन्न करता है

• एप्लीकेशन एडमिनिस्ट्रेटर/ओ एंड एम टीम

o पोर्टिंग के दौरान विफलता का कारण पता लगाता है और विश्लेषण करता है

कार्यालय प्रशासक को हल करने योग्य मामले

• आवक अनुभाग

o प्राप्त एसआर को डायरिस करता है

o लंबित मामले अनुरोध आईडी की सूची खोजें

o लंबित मामले अनुरोध आईडी के खिलाफ एसआर संलग्न करता है

- o खंड के आवंटन के लिए आवंटन तर्क चलाता है
- o ओ आवंटन तर्क के अनुसार स्तर 1 पर एसआर भेजता है
- o यदि मामला अनुरोध आईडी नहीं पाया जाता है तो समन्वय शाखा को एसआर भेजता है
- समन्वय शाखा
 - o आवक अनुभाग से एसआर प्राप्त करता है
 - o लंबित मामले अनुरोध आईडी की सूची खोजें
 - o केस रिक्वेस्ट आईडी के खिलाफ एसआर संलग्न करता है
 - o खंड के आवंटन के लिए आवंटन तर्क चलाता है
 - o आवंटन तर्क के अनुसार स्तर 1 पर एसआर भेजता है

5.2.4 किसी मामले को अद्यतन करना

विभाग से प्राप्त होने के बाद भी मामले को अद्यतन किया जा सकता है। ऐसे परिदृश्य में, विभाग एक अद्यतन अनुरोध भेजेगा। यदि राज्य से अद्यतन अनुरोध प्राप्त होता है, तो इसे संसाधित किया जाएगा, और मामले का विवरण अद्यतन किया जा सकता है। यदि अधिकारियों को नहीं भेजा जाता है तो मामले को लेवल 1 प्रोसेसर से नए सिरे से संसाधित किया जाना चाहिए। यदि अधिकारियों को भेजा जाता है, तो जारी अधिकारियों को रद्द करने की आवश्यकता होती है और पुनर्प्रसंस्करण के बाद नए अधिकारियों को जारी करने की आवश्यकता होती है। यदि पुराने पीपीओ के खिलाफ भुगतान पहले ही शुरू हो चुका है तो पीपीओ को संशोधित किया जाएगा। अन्य सभी मामलों में, पुराने पीपीओ को रद्द करके नए पीपीओ जारी किए जा सकते हैं।

यदि प्राधिकरण पहले ही जारी कर दिया गया है और पीपीओ में परिवर्तन की कुछ आवश्यकता है, तो एक औपचारिक परिवर्तन अनुरोध पीएसए या ट्रेजरी से तर्क के साथ आएगा और पीपीओ के साथ ऐसे परिवर्तनों की आवश्यकता वाले दस्तावेजों का समर्थन करेगा, जिसे तब रद्द कर दिया जाएगा और एक नया पीपीओ जारी किया जाएगा।

5.3 मैनुअल केस अनुरोध

इस परिदृश्य में पूरा मामला डाक या व्यक्तिगत रूप से मैनुअल रूप से प्राप्त होता है। यहां पेंशन प्रस्तावों (जिसे पंजीकरण स्क्रीन कहा जाता है) से डेटा प्रविष्टि के माध्यम से डेटा कैप्चर किया जाना है। डेटा कैप्चर करने के बाद, आवंटन तर्क का पालन किया जाएगा, और केस आईडी/फाइल संख्या उत्पन्न की जाएगी। आवंटन तर्क के अनुसार निर्धारित स्तर 1 पर एक पूर्ण पेंशन प्रस्ताव भेजा जाएगा।

यदि पेंशन प्रस्ताव लापता हस्ताक्षर या लापता दस्तावेज आदि जैसे कुछ कारणों से पूरा नहीं होता है, तो प्रस्ताव को विभाग को वापस करने की आवश्यकता होती है। नए पेंशन आवेदन में वापसी, उपश्रेणी के साथ-साथ टिप्पणियों के कारणों की श्रेणी पर कब्जा करने की सुविधा होगी। इसे उस प्राधिकारी के अनुमोदन के बाद विभाग को वापस कर दिया जाएगा जिसके पास लौटने की अनुमति है (राज्य विशिष्ट)।

5.3.1 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

- नया पेंशन आवेदन
 - o आवंटन व्यवसाय नियम चलाने के बाद स्तर 1 प्रोसेसर निर्धारित करता है और मामले को आवंटित करता है

o सफलतापूर्वक आवंटित मामले के लिए केस आईडी उत्पन्न करता है

- आवक अनुभाग

o प्राप्त पेंशन प्रस्ताव डायल करता है

o नई पेंशन एप्लिकेशन में डेटा प्रविष्टि करता है

ओ अनुभाग के लिए आवंटन तर्क चलाता है

O, आवंटन तर्क के अनुसार SR को स्तर 1 पर भेजता है

o यदि मामला वापस किया जाना है तो समन्वय शाखा को एसआर भेजता है

o वापसी के लिए कारण श्रेणी को कैप्चर करता है

- समन्वय शाखा

ओ आवक अनुभाग से पेंशन प्रस्ताव प्राप्त करता है

o मामले को आवक ओ रिटर्न में कैप्चर किए गए कारण को सत्यापित करता है, यदि अधूरा पाया जाता है

o आवक अनुभाग के निर्णय को ओवरराइड करता है, यदि पूर्ण पाया जाता है

o खंड के आवंटन के लिए आवंटन तर्क चलाता है

6 पेंशन मामले का प्रसंस्करण

आज के परिदृश्य में, एक मामला प्राप्त करने और पंजीकृत करने के बाद, इसे प्रत्येक एजी (ए और ई) बिहार कार्यालय के आवंटन तर्क के अनुसार एक अनुभाग में एक इकाई (स्तर 1 प्रोसेसर - एल1) द्वारा प्राप्त किया जाएगा। पेंशन प्रस्ताव पैकेज (दस्तावेज सेट) विभिन्न दस्तावेजों का एक बंडल है, जैसे अग्रेशन पत्र, आवेदन पत्र, वर्णनात्मक रोल (फोटोग्राफ, हस्ताक्षर, पहचान चिह्न आदि शामिल हैं।), अनुलग्नक, सेवा पुस्तिका। किसी मामले की प्रक्रिया सेवा पुस्तिका की तुलना में पेंशन प्रस्ताव के सत्यापन से शुरू होती है। कुछ राज्य एक संरचित चेकलिस्ट-आधारित सत्यापन का पालन करते हैं, और ये चेकलिस्ट राज्य विशिष्ट हैं। कुछ राज्यों में, जांच अनुभव पर आधारित है। पात्रता जांच करने के बाद, एक सिफारिश दी जाएगी कि मामले को अधिकृत करना है या राज्य सरकार को मामला वापस करना है। L1 प्रोसेसर की सिफारिश को सिस्टम में कैप्चर किया जाता है, जिसे लेवल 2 प्रोसेसर (L2) को अग्रेषित किया जाता है। मामले के सत्यापन और एल 1 की सिफारिश के बाद, एल 2 ने एक सिफारिश का प्रस्ताव किया कि क्या मामले को अधिकृत करना है या राज्य सरकार को मामला वापस करना है। L2 उपयोगकर्ता आगे की जांच के लिए मामले को लेवल 3 प्रोसेसर (L3) को अग्रेषित करता है। एल3 द्वारा आवश्यक जांच और सत्यापन करने के बाद, अंतिम निर्णय या तो किसी मामले को अधिकृत करने या रिटर्न मेमो (दस्तावेज) के साथ मामला वापस करने के लिए लिया जाएगा। यदि प्राधिकृत किया जाता है, तो प्राधिकरण (संबंधित दस्तावेज) तीन प्रतियों में तैयार किए जाएंगे, हस्ताक्षर किए जाएंगे और विभाग, ट्रेजरी और पेंशनभोगी को भेजे जाएंगे। यदि अधिक जानकारी या दस्तावेज के अभाव में या आवेदन में गलतियों के सुधार के लिए मामला वापस किया जाना है, तो इस तथ्य को पेंशनभोगी को सूचना के साथ रिटर्न मेमो के माध्यम से विभाग (L3 के अपने समूह अधिकारी का अनुमोदन मांगने के बाद) को सूचित किया जाएगा। पूरे प्रस्ताव पैकेज को वापसी ज्ञापन के साथ वापस भेजा जाएगा।

नए पेंशन आवेदन में, जैसा कि पिछले अध्याय में बताया गया है, एक मामले को डिजिटल और/या मैन्युअल रूप से प्राप्त करने का प्रावधान होगा। इस प्रकार प्राप्त पेंशन प्रस्ताव कई चरणों से गुजरता है जैसे

पेंशन मामले का आवंटन, पेंशन आवेदन की जांच, पेंशन लाभों का प्राधिकरण, अधिकारियों को वितरित करना और पेंशन के भुगतान पर जानकारी दर्ज करना, आदि। विस्तार से बताए गए कदम इस अध्याय का हिस्सा हैं।

6.1 किसी मामले का आवंटन

एक बार डेटा सफलतापूर्वक डेटाबेस में लोड हो जाने के बाद, केस आईडी या फाइल नंबर जनरेट किया जाएगा। राज्य विशिष्ट आवंटन तर्क के आधार पर प्रसंस्करण और प्राधिकरण के लिए एक खंड में स्तर 1 को एक मामला आवंटित करने की आवश्यकता है। प्रत्येक राज्य मामले के आवंटन के लिए विभिन्न तर्क का पालन करता है और व्यावसायिक नियम में विन्यास योग्य होगा।

Illustration of Allocation logic in various states:

1. Andhra Pradesh and Telangana allocates cases to sections on Round Robin basis: Suppose if there are 12 sections from P1 to P12, Level 1 in each section would get a case. A second Level 1 in P1 section will get a case only after allocating 1 case each from P1 to P12 section.
2. Tamil Nadu follows department wise allocation of cases to different sections. Education department is allocated to a particular section, Police department is allocated to a particular section etc.

इस प्रकार, सिस्टम को कॉन्फिगरेशन के आधार पर स्तर 1 प्रोसेसर को स्वचालित रूप से निर्धारित करना चाहिए और राउंड रॉबिन/विभाग के आधार पर मामले को आवंटित करना चाहिए। एक बार मामला आवंटित होने के बाद, अलर्ट और/या एसएमएस और/या ईमेल के माध्यम से संबंधित हितधारकों को सूचनाएं भेजी जानी हैं। शाखा अधिकारी यानी स्तर 3 प्रोसेसर को कुछ मामलों (असाधारण परिस्थितियों में) को तदर्थ प्राथमिकता देने और एफआईएफओ में स्थानांतरित करने के लिए नए पेंशन आवेदन में विशेषाधिकार होगा।

6.1.1 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

• प्रशासक का व्यावसायिक नियम:-

○ जहां भी आवश्यक हो, पेंशन मामले के आवंटन के लिए व्यावसायिक नियम का उल्लेख करता है।

○ प्रासंगिक हितधारकों और तरीकों को कॉन्फिगर करता है जिनके माध्यम से अधिसूचना भेजने की आवश्यकता है।

• नया पेंशन आवेदन

ओ आवंटन व्यवसाय नियम चलाने के बाद स्तर 1 प्रोसेसर निर्धारित करता है और आवंटित करता है मामला।

○, राउंड रॉबिन के आधार पर स्तर 1 प्रोसेसर निर्धारित करता है (जहां कोई आवंटन नियम कॉन्फिगर नहीं किया गया है) और मामले को आवंटित करता है।

○, कॉन्फिगर किए गए मोड के माध्यम से संबंधित हितधारकों को अधिसूचना भेजता है।

6.2 पेंशन मामले का प्रसंस्करण (स्तर 1)

उपयोगकर्ता को आवंटित किए जाने वाले मामले लंबित मामलों के रूप में उनके संबंधित इनबॉक्स में उपलब्ध होंगे। एक खंड में स्तर 1 प्रोसेसर को मामले के आवंटन के बाद, मामले का सत्यापन शुरू होता है।

6.2.1 पूर्ण पैकेज की प्राप्ति

उपयोगकर्ता के लिए किसी मामले का सत्यापन शुरू करने के लिए, पूरा प्रस्ताव पैकेज उपलब्ध होना चाहिए।

यहां तीन अलग-अलग स्थितियां उत्पन्न हो सकती हैं:

1. सेवा पुस्तिका (ई-एसआर), फॉर्म आदि सहित संपूर्ण पेंशन प्रस्ताव पैकेज डिजिटल रूप से प्राप्त किया गया था। इस परिदृश्य में सभी फॉर्म और सेवा पुस्तिका देखने के लिए उपलब्ध हैं।

2. पेंशन प्रस्ताव अनुरोध डिजिटल रूप से प्राप्त किया गया था। हालांकि, संबंधित दस्तावेज जैसे सेवा पुस्तिका डाक के माध्यम से प्राप्त की गई थी या डाक के माध्यम से प्राप्त की जानी थी।

3. संपूर्ण पेंशन प्रस्ताव पैकेज डाक के माध्यम से या व्यक्तिगत रूप से प्राप्त किया गया था।

यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि परिदृश्य 2 और 3 राज्य के साथ इंटरफेस के विकास और पूर्ण एकीकरण तक जारी रहेंगे। भौतिक रिकॉर्ड आवक संचार व्यवस्था के माध्यम से पहुंचेंगे जैसा कि 9.1 में वर्णित है

भौतिक रूप से प्राप्त किए जा रहे आंशिक / पूर्ण पैकेज के मामले में, नए पेंशन आवेदन में डेटा माइग्रेशन की तारीख और सेवा पुस्तिका जैसे अन्य दस्तावेजों की प्राप्ति की तारीख दोनों को पकड़ने का प्रावधान होगा। 17.1.2 में वर्णित प्रमुख प्रदर्शन संकेतकों की गणना के लिए ये तिथियां महत्वपूर्ण हैं।

6.2.2 चेकलिस्ट

एक बार पूरी जानकारी प्राप्त होने के बाद, सत्यापन शुरू हो जाता है। मामलों का सत्यापन एक चेकलिस्ट (राज्य विशिष्ट) पर आधारित हो सकता है। प्रस्ताव की डिजिटल रसीद के मामले में, इनमें से कुछ चेक को एक नियम के समर्थन से स्वचालित किया जा सकता है। आवेदन में इन स्वचालित चेक नियमों और मैनुअल चेकलिस्ट को शामिल करने की अनुमति दी जानी चाहिए। कुछ चेकों के साथ एक नमूना चेकलिस्ट नीचे चित्रित की गई है।

An illustrative checklist (list of points to be verified) is given below. All of these checks involve comparison of information in the pension case to the details in service book. The extent of automation depends on availability of e-service book and complexity of the point to be verified.

S. No.	Point to be verified	Is it possible to automate?
1.	Whether the pensioner name in the pension application matches the name in service book?	Yes
2.	Whether the designation of the pensioner matches with that of in service book?	Yes
2.1	If yes, whether last pay drawn in the designation matches with cadre rules of the state?	Yes
3.	Whether date of birth of the pensioner matches with that of in service book?	Yes
3.1	If yes, whether age next birthday has been calculated correctly?	Yes

3.2	If yes, whether date of retirement is correct?	Yes
4.	Whether date of joining mentioned in the pension application and service book are the same?	Yes
4.1	If yes and If date of joining is after 01-01-2004, set category as 'NPS case'.	Yes
5.	Whether the date of retirement mentioned in the pension application and service book are the same?	Yes
6.	Whether period of qualifying service has been calculated correctly (by comparing details from pension application and service book)	Yes
6.1	If yes, calculate the six-monthly period of qualifying service (SMP)?	Yes
7.	Whether period of non-qualifying service has been calculated correctly (by comparing details from pension application and service book)?	Yes
8.	Whether period of additional qualifying service has been calculated correctly (by comparing details from pension application and service book)?	Yes
9.	Whether net non-qualifying service has been calculated correctly (by comparing details from pension application and service book)?	Yes
10.	Whether any other additional/relaxation in qualifying service, applicable under special circumstances, has been calculated correctly? Note: As per rules providing for minimum pension in job contract services and to honour Court orders	No
11.	Whether regularization of foreign service/deputation has been done?	Yes
12.	Whether the last pay scale is correct?	Yes
13.	Whether last pay drawn in the last pay scale correct?	Yes
14.	Whether a valid legal heir certificate has been attached to the pension proposal?	No
15.	Whether documents relating to marital status such as affidavit on non-marriage, divorce decree, death certificate of husband, if relevant, has been attached to the pension proposal?	No
16.	Whether a disability certificate, if relevant, has been attached to the pension proposal?	No

17.	Whether a medical certificate, if relevant, has been attached to the pension proposal?	No
-----	--	----

ये चेक उदाहरण हैं और संपूर्ण नहीं हैं। उपरोक्त दृष्टांत में, पेंशन आवेदन और ई-एसआर के बीच डेटा की तुलना करते समय कई जांच स्वचालित रूप से की जाती हैं। हालांकि, जब सेवा पुस्तकें भौतिक रूप से प्राप्त होती हैं, तो पेंशन आवेदन की जांच करते समय इन जांचों को L1 द्वारा मैनुअल रूप से लागू किया जाना आवश्यक है।

6.2.3 पात्रता का सत्यापन और पेंशन लाभों की मात्रा

नया पेंशन आवेदन बिहार राज्य के लिए पात्रता जांच और नियम आधारित गणना को स्वचालित रूप से चलाएगा। निष्पादन पर, सिस्टम एक विस्तृत निष्पादन लॉग के साथ गणना किए गए परिणाम उत्पन्न करेगा। इन्हें समीक्षा, सत्यापन और आगे की प्रक्रिया के लिए स्तर-1 प्रोसेसर को उपलब्ध कराया जाएगा।

6.2.4 स्तर 1 प्रोसेसर की सिफारिश

एक बार सत्यापन जांच हो जाने के बाद, दो प्रकार की स्थितियां हो सकती हैं। सबसे पहले, कोई विसंगति नहीं पाई जाती है, और यह मामला पेंशन लाभों के प्राधिकरण के लिए उपयुक्त पाया जाता है। दूसरे, एक या अधिक विसंगति (विसंगतियों) का पता चला है और पीएसए द्वारा मामले में सुधार की आवश्यकता है। पहले मामले में, L1 प्रोसेसर मामले को अधिकृत करने का प्रस्ताव करेगा और जबकि दूसरे मामले में, वह वापस लौटने का प्रस्ताव करेगा। एल1 के लिए दो विकल्प होंगे, अर्थात्, "अधिकृत करने का प्रस्ताव" और "वापसी का प्रस्ताव" (मूल्यों की सूची समूह अधिकारी तक उठने वाले असाधारण कारणों का विकल्प प्रदान की जाएगी)।

दोनों मामलों में, स्तर 1 उनकी टिप्पणी में प्रवेश करता है और आगे की कार्रवाई के लिए मामले को स्तर 2 प्रोसेसर (स्तर 1 का रिपोर्टिंग प्राधिकरण) को भेजता है। यदि स्तर 1 का निर्णय किसी मामले को वापस करना है, तो एक ड्राफ्ट रिटर्न मेमो तैयार किया जाएगा, संबंधित विवरण भरे जाएंगे और स्तर 2 को अग्रेषित किए जाएंगे। एक बार मामला स्तर 2 पर भेज दिया जाता है, तो मामले को L1 के उपयोगकर्ता प्रोफाइल में 'इनबॉक्स' से 'भेजे गए आइटम' में ले जाया जाएगा। एक बार स्तर 2 के लिए मामला आवंटित होने के बाद, अलर्ट और/या एसएमएस और/या ईमेल के माध्यम से संबंधित हितधारकों को सूचनाएं भेजी जानी हैं। मामले को स्तर 2 पर अग्रेषित करने की तारीख 17.2 में उल्लिखित प्रमुख प्रदर्शन संकेतकों की गणना के लिए एक महत्वपूर्ण पैरामीटर है।

6.2.5 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

- बिजनेस रूल एडमिनिस्ट्रेटर

- o जहां भी आवश्यक हो, स्वचालित चेकलिस्ट के लिए व्यवसाय नियम कॉन्फ़िगर करता है।

- o पात्रता के लिए व्यावसायिक नियम को कॉन्फ़िगर करता है।

- o पेंशन लाभों की गणना के लिए व्यवसाय नियम कॉन्फ़िगर करता है।

o प्रासंगिक हितधारकों और तरीकों को कॉन्फ़िगर करता है जिसके माध्यम से अधिसूचना को भेजने की आवश्यकता होती है जब मामला स्तर 1 से स्तर 2 तक जाता है।

- o प्राथमिकता और वृद्धि की गणना से संबंधित कॉन्फ़िगरेशन मापदंडों को कॉन्फ़िगर करता है।

- नया पेंशन आवेदन

- o रिपोर्टिंग पदानुक्रम के आधार पर स्तर 2 प्रोसेसर निर्धारित करता है।

- o, स्वचालित चेकलिस्ट चलाता है और निष्पादन लॉग के साथ परिणाम उत्पन्न करता है।

- o, पात्रता नियम चलाता है और निष्पादन लॉग के साथ परिणाम उत्पन्न करता है।

- o, गणना नियम चलाता है और निष्पादन लॉग के साथ परिणाम उत्पन्न करता है।

ओ-सेवानिवृत्ति की तारीख और प्राप्ति की तारीख आदि जैसे मामले के डेटा बिंदुओं के आधार पर प्राथमिकता की स्वतः गणना करें।

- o, कॉन्फ़िगर किए गए मोड के माध्यम से संबंधित हितधारकों को अधिसूचना भेजता है।

- o कॉन्फ़िगर किए गए मापदंडों के आधार पर मामला बढ़ाता है।

मामले में किए गए परिवर्तनों का इतिहास बनाए रखता है।

- स्तर 1 प्रोसेसर

- o नए आवंटित मामलों को देखें जो इनबॉक्स में कार्रवाई लंबित हैं।

o मामले को स्वीकार करता है या मामले को (केवल नियम के आधार पर आवंटन के मामले में) दूसरे स्तर 1 प्रोसेसर में स्थानांतरित करता है।

- o इलेक्ट्रॉनिक फॉर्म, सर्विस बुक और अन्य केस दस्तावेजों को देखता है जहां भी एकीकरण पूरा होता है।

स्वचालित चेकलिस्ट के परिणाम o मैनुअल चेकलिस्ट भरता है। o निष्पादन लॉग के साथ पात्रता नियम के परिणाम देखें। o निष्पादन लॉग के साथ गणना नियम के परिणाम देखें।

उसी पेंशनभोगी से संबंधित मामलों की पूरी जानकारी देखें। एक स्क्रीन में मूल मामले (पहले मामले के मामले में) या मूल और संशोधन मामलों (बाद के संशोधनों के मामले में) की टिप्पणी और गणना शीट देखने की क्षमता।

ओ। मामले के सत्यापन के आधार पर उसकी सिफारिश दर्ज करता है।

o, 'अधिकृत करने का प्रस्ताव' या 'वापस लौटने का प्रस्ताव' चुनता है और मामले को स्तर 2 प्रोसेसर को आगे भेजता है।

- o दृश्य भेजे गए मामले जो अभी भी 'भेजे गए आइटम' में प्रक्रियाधीन हैं।

- o 'प्रसंस्कृत मामलों' में किस प्रक्रिया के लिए संसाधित मामले पूरे किए गए हैं।

6.3 पेंशन मामले का प्रसंस्करण (स्तर 2)

स्तर 1 द्वारा सत्यापित और स्तर 2 को प्रस्तुत किए गए मामले आगे के सत्यापन और प्रसंस्करण के लिए इनबॉक्स में उपलब्ध हैं। स्तर 2 मामले को सत्यापित करता है और स्तर 1 द्वारा किए गए कार्य को सत्यापित करता है। धारा 6.2.2 में वर्णित विशेषताएं स्तर 2 प्रोसेसर के लिए भी उपलब्ध हैं। जांच के बाद, L2 उपयोगकर्ता मामले को 'अधिकृत करने का प्रस्ताव' या 'वापस करने का प्रस्ताव' या 'इश्यू वेरिफिकेशन रिपोर्ट' (धारा 6.10 में चर्चा) चुन सकता है

दोनों मामलों में, स्तर 2 उनकी टिप्पणियों में प्रवेश करता है और आगे की कार्रवाई के लिए मामले को स्तर 3 प्रोसेसर (स्तर 2 का रिपोर्टिंग प्राधिकरण) को भेजता है। एक बार मामला स्तर 3 पर भेज दिया जाता है, तो मामले को L2 के उपयोगकर्ता प्रोफाइल में 'इनबॉक्स' से 'भेजे गए आइटम' में ले जाया जाएगा। एक बार जब स्तर 3 पर मामला आवंटित हो जाता है, तो अलर्ट और/या एसएमएस और/या ईमेल के माध्यम से संबंधित हितधारकों को सूचनाएं भेजी जानी चाहिए। मामले को स्तर 3 पर अग्रेषित करने की तारीख प्रमुख प्रदर्शन संकेतकों की गणना के लिए एक महत्वपूर्ण पैरामीटर है।

6.3.1 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित सक्रियकों और गतिविधियों का सारांश

- प्रशासक का व्यावसायिक नियम: -

- प्रासंगिक हितधारकों और तरीकों को कॉन्फिगर करता है जिसके माध्यम से मामले के स्तर 2 से स्तर 3 तक बढ़ने पर अधिसूचना भेजने की आवश्यकता होती है।

- प्राथमिकता और वृद्धि की गणना से संबंधित कॉन्फिगरेशन मापदंडों को कॉन्फिगर करता है।

- नया पेंशन आवेदन

- रिपोर्टिंग पदानुक्रम के आधार पर स्तर 3 प्रोसेसर निर्धारित करता है और मामले को आवंटित करता है।

- सेवानिवृत्ति की तारीख और प्राप्ति की तारीख आदि जैसे मामले के डेटा बिंदुओं के आधार पर प्राथमिकता की स्वतः गणना करें।

- , कॉन्फिगर किए गए मोड के माध्यम से संबंधित हितधारकों को अधिसूचना भेजता है। ◦ कॉन्फिगर किए गए मापदंडों के आधार पर मामले को बढ़ाता है।

मामले में किए गए परिवर्तनों का इतिहास बनाए रखता है।

- 2 स्तर का प्रोसेसर ओ नए आवंटित मामलों को देखता है जो इनबॉक्स में कार्रवाई लंबित है।

- इलेक्ट्रॉनिक फॉर्म, सर्विस बुक और अन्य केस दस्तावेजों को देखता है जहां भी एकीकरण पूरा होता है।

स्वचालित चेकलिस्ट के परिणाम

स्तर 1 प्रोसेसर और सिफारिश द्वारा समीक्षा चेकलिस्ट।

मैन्युअल चेकलिस्ट में भरे गए मान भरते हैं या सही करते हैं।

- निष्पादन लॉग के साथ पात्रता नियम के विचार/पुनः संचालित परिणाम।

- , निष्पादन लॉग के साथ गणना नियम के दृश्य/पुनः संचालित परिणाम।

उसी पेंशनभोगी से संबंधित मामलों की पूरी जानकारी देखें। एक स्क्रीन में मूल मामले (पहले मामले के मामले में) या मूल और संशोधन मामलों (बाद के संशोधनों के मामले में) की टिप्पणी और गणना शीट देखने की क्षमता।

ओ। मामले के सत्यापन के आधार पर उसकी सिफारिश दर्ज करता है।

○, 'अधिकृत करने का प्रस्ताव' या 'वापसी का प्रस्ताव' या 'निर्गम सत्यापन रिपोर्ट' चुनता है और मामले को स्तर 3 प्रोसेसर को आगे भेजता है।

○दृश्य भेजे गए मामले जो अभी भी 'भेजे गए आइटम' में प्रक्रियाधीन हैं।

○'प्रसंस्कृत मामलों' में किस प्रक्रिया के लिए संसाधित मामले पूरे किए गए हैं।

6.4 पेंशन मामले का प्रसंस्करण (स्तर 3)

स्तर 2 द्वारा सत्यापित और स्तर 3 को प्रस्तुत किए गए मामले आगे के सत्यापन और प्रसंस्करण के लिए इनबॉक्स में उपलब्ध हैं। स्तर 3 मामले को सत्यापित करता है और स्तर 1 और स्तर 2 द्वारा किए गए कार्य को सत्यापित करता है। 6.2.2 में वर्णित विशेषताएं लेवल 3 प्रोसेसर के लिए भी उपलब्ध हैं। जांच के बाद, दो परिदृश्य हो सकते हैं, अर्थात्, L3 उपयोगकर्ता मामले को 'अधिकृत करने' या 'वापस करने का प्रस्ताव' या मामले को 'जारी सत्यापन रिपोर्ट' चुन सकता है।

6.4.1 ई-पीपीओ और डिजिटल हस्ताक्षर का सृजन

सबसे पहले, स्तर 3 उपयोगकर्ता किसी भी विसंगति का पता नहीं लगाता है, और मामला पेंशन लाभों के प्राधिकरण ('मामले को अधिकृत करें') के लिए उपयुक्त पाया जाता है। जब स्तर 3 प्रोसेसर मामले को अधिकृत करने का निर्णय लेता है, तो अधिकारियों (पीपीओ/सीपीओ/जीपीओ) को 9.4.1.1 में वर्णित क्यूआर कोड के साथ टेम्पलेट (तीन प्रतियों में) के आधार पर उत्पन्न किया जाना है और जेएसओएन फाइलें उत्पन्न की जाती हैं। इन अधिकारियों को लेवल 3 प्रोसेसर द्वारा डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित किया जाना है। सेवा रजिस्टर में अधिकृत पेंशनभोगी लाभों की प्रविष्टि की जाएगी। डिजिटल परिदृश्य में, ESERVICE बुक में प्रविष्टि एकीकरण के माध्यम से करने की आवश्यकता है। ई-सर्विस बुक वेब सेवा कॉल के माध्यम से एकीकरण का समर्थन करती है। भौतिक सेवा पुस्तिका के मामले में, हस्ताक्षर के साथ एक मैनुअल रिकॉर्डिंग की जाती है। इसके बाद, स्तर 3 प्रोसेसर अपनी टिप्पणियों में प्रवेश करता है और मामले को डिस्पैचर (या रिटर्न के मामले में अनुमोदन के लिए स्तर 3 का रिपोर्टिंग प्राधिकरण) को भेजता है। एक बार मामला डिस्पैचर को भेज दिया जाता है, तो मामले को L3 के उपयोगकर्ता प्रोफाइल में 'इनबॉक्स' से 'भेजे गए आइटम' में ले जाया जाएगा। एक बार डिस्पैचर को मामला आवंटित होने के बाद, अलर्ट और/या एसएमएस और/या ईमेल के माध्यम से संबंधित हितधारकों को सूचनाएं भेजी जाती हैं। इसके अलावा, प्राधिकरण आदेश राज्य सरकार को सूचित किए जाते हैं और लॉकर खोदते हैं (एकीकरण पूरा होने पर)। मामले को भेजने वाले को अग्रेषित करने की तारीख प्रमुख प्रदर्शन संकेतकों की गणना के लिए एक महत्वपूर्ण पैरामीटर है।

नए पेंशन आवेदन में बैच फाइल (कई भुगतान अधिकारियों से मिलकर) उत्पन्न करने और इसे एपीआई या एमएफटी के माध्यम से राज्य सरकार को भेजने की सुविधा होगी। उत्पन्न बैच फाइलों का आउटपुट पीडीएफ और एक्सएमएल/जेएसओएन प्रारूपों में होगा। यह सुविधा बैच फाइल के आकार और अंतराल के संदर्भ में राज्यों में अनुकूलन योग्य होगी जिस पर ये बैच फाइलें भेजी जाती हैं। ई-पीपीओ को मंजूरी आदेश के रूप में संसाधित किया जाएगा, जिसके खिलाफ विभाग से मंजूरी की प्रतीक्षा किए बिना, ट्रेजरी द्वारा सीधे भुगतान किया जा सकता है (क्योंकि पेंशन से कोई वसूली नहीं की जा सकती है और वसूली केवल ग्रेच्युटी (जीपीओ) से की जा सकती है)। नए पेंशन आवेदन में ई-स्वीकृति (राज्य के लिए अनुकूलन) उत्पन्न करने और इसे इंटरफेस के माध्यम से राज्य के भुगतान प्राधिकरण में धकेलने की क्षमता होगी।

दूसरे, जब स्तर 3 प्रोसेसर एक या अधिक विसंगति (विसंगति) का पता लगाता है और मामले को पीएसए द्वारा सुधार की आवश्यकता होती है, तो मामले को 'वापसी का प्रस्ताव' के रूप में चिह्नित किया जाता है। जब स्तर 3 प्रोसेसर 'रिटर्न का प्रस्ताव' करने का निर्णय लेता है, तो सत्यापन बेमेल के विवरण वाला एक रिटर्न मेमो उत्पन्न होता

है। इसके बाद, स्तर 3 प्रोसेसर अपनी टिप्पणी में प्रवेश करता है और मामले को अनुमोदन के लिए समूह अधिकारी (स्तर 3 की रिपोर्टिंग प्राधिकारी) को भेजता है। एक बार मामला समूह अधिकारी को अग्रेषित हो जाने के बाद, मामले को एल3 के उपयोगकर्ता प्रोफाइल में 'इनबॉक्स' से 'भेजे गए आइटम' में ले जाया जाएगा। एक बार समूह अधिकारी को मामला आवंटित होने के बाद, अलर्ट और/या एसएमएस और/या ईमेल के माध्यम से संबंधित हितधारकों को सूचनाएं भेजी जानी हैं। प्रमुख प्रदर्शन संकेतकों की गणना के लिए मामले को समूह अधिकारी को अग्रेषित करने की तारीख एक महत्वपूर्ण पैरामीटर है।

6.4.2 डिजिटल प्रेषण

यदि अधिकारियों को ट्रेजरी और विभाग को डिजिटल रूप से भेजा जाना है, तो डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित एक्सएमएल फाइलें और पीडीएफ में डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित प्राधिकरण उत्पन्न किए जाने हैं जैसा कि धारा 6.4.1 में चर्चा की गई है। इन फाइलों को संबंधित ट्रेजरी और विभाग को राज्य सरकार के आवेदन में धकेल दिया जाना है। राज्य सरकार के आवेदन में सफलतापूर्वक लोड की गई फाइलें केवल पेंशनभोगी पोर्टल में उपलब्ध कराई जाएंगी। यदि अपलोड फाइलें राज्य सरकार के आवेदन में विफल हो गई हैं, तो फाइल को फिर से संसाधित किया जाएगा।

6.4.3 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

- प्रशासक का व्यावसायिक नियम: -

- प्रासंगिक हितधारकों और तरीकों को कॉन्फिगर करता है जिसके माध्यम से अधिसूचना को भेजने की आवश्यकता होती है जब मामला स्तर 3 प्रोसेसर द्वारा अधिकृत होता है।

- प्रासंगिक हितधारकों और तरीकों को कॉन्फिगर करता है जिसके माध्यम से अधिसूचना को भेजने की आवश्यकता होती है जब मामला स्तर 3 से समूह अधिकारी तक जाता है।

- प्रासंगिक हितधारकों और तरीकों को कॉन्फिगर करता है जिसके माध्यम से अधिसूचना को भेजने की आवश्यकता होती है जब मामला स्तर 3 से डिस्पेंचर तक जाता है।

- प्राथमिकता और वृद्धि की गणना से संबंधित कॉन्फिगरेशन मापदंडों को कॉन्फिगर करता है।

- नया पेंशन आवेदन

- रिपोर्टिंग पदानुक्रम के आधार पर समूह अधिकारी का निर्धारण करता है और मामला आवंटित करता है (जब 'वापसी के लिए प्रस्ताव' का निर्णय स्तर 3 प्रोसेसर द्वारा चुना जाता है)।

ओ-सेवानिवृत्ति की तारीख और प्राप्ति की तारीख आदि जैसे मामले के डेटा बिंदुओं के आधार पर प्राथमिकता की स्वतः गणना करें।

- , कॉन्फिगर किए गए मोड के माध्यम से संबंधित हितधारकों को अधिसूचना भेजता है।

- राज्य सरकार को प्राधिकरण आदेश संप्रेषित करता है (जहां भी एकीकरण पूरा होता है)।

- टेम्पलेट्स के आधार पर प्राधिकरण आदेश उत्पन्न करता है।

- प्राधिकरण और XML फाइलों को राज्य सरकार के आवेदन पर धकेलता है।

- पेंशनभोगी के डिजी लॉकर (एकीकरण पूरा होने के बाद) को प्राधिकरण आदेश देता है।

- ESERVICE बुक में जोड़े जाने वाले HRMS में प्राधिकरण (दस्तावेजों सहित) को धक्का देता है।

- कॉन्फिगर किए गए मापदंडों के आधार पर मामला बढ़ाता है।

मामले में किए गए परिवर्तनों का इतिहास बनाए रखता है।

- उत्पन्न अधिकारियों को मामले से जोड़ता है।

- स्तर 3 प्रोसेसर

- o नए आवंटित मामलों को देखें जो इनबॉक्स में कार्रवाई लंबित हैं।
- o इलेक्ट्रॉनिक फॉर्म, सर्विस बुक और अन्य केस दस्तावेजों को देखता है जहां भी एकीकरण पूरा होता है।
- स्वचालित चेकलिस्ट के परिणाम
- स्तर 1 और स्तर 2 प्रोसेसर द्वारा भरी गई समीक्षा चेकलिस्ट और उनकी सिफारिश।
- मैन्युअल चेकलिस्ट में भरे गए मान भरते हैं या सही करते हैं।
- o निष्पादन लॉग के साथ पात्रता नियम के दृश्य/पुनः संचालित परिणाम।
- o, निष्पादन लॉग के साथ गणना नियम के दृश्य/पुनः संचालित परिणाम।
- उसी पेंशनभोगी से संबंधित मामलों की पूरी जानकारी देखें। एक स्क्रीन में मूल मामले (पहले मामले के मामले में) या मूल और संशोधन मामलों (बाद के संशोधनों के मामले में) की टिप्पणी और गणना शीट देखने की क्षमता।
- ओ। मामले के सत्यापन के आधार पर उसकी सिफारिश दर्ज करता है।
- o 'मामले को अधिकृत' करने के लिए चुनता है
- o प्राधिकरण और डेटा फ़ाइल उत्पन्न करें
- अधिकारियों और डेटा फ़ाइल पर डिजिटल रूप से हस्ताक्षर करते हैं।
- o मामले को भेजने के लिए आगे भेजता है (मैन्युअल प्रेषण)।
- o डिजिटल प्रेषण के लिए मामला भेजता है।
- o View, डाउनलोड और प्रिंट प्राधिकरण।
- o 'वापसी का प्रस्ताव' चुनता है और मामले को समूह अधिकारी को आगे भेजता है।
- o दृश्य भेजे गए मामले जो अभी भी 'भेजे गए आइटम' में प्रक्रियाधीन हैं।
- o 'प्रसंस्कृत मामलों' में किस प्रक्रिया के लिए संसाधित मामले पूरे किए गए हैं।

6.5 समूह अधिकारी

स्तर 3 द्वारा सत्यापित मामले और 'रिटर्न का प्रस्ताव' के निर्णय के साथ समूह अधिकारी को प्रस्तुत किए जाते हैं, आगे के सत्यापन और प्रसंस्करण के लिए इनबॉक्स में उपलब्ध हैं। वापसी के लिए प्रस्तावित सभी मामलों को मूल्यों की सूची (कारणों) से चुना जाएगा और इसका एक पूर्व-निर्धारित सबसेट अनुमोदन के लिए समूह अधिकारी को भेजा जाएगा। समूह अधिकारी मामले को सत्यापित करता है और स्तर 1, 2 और 3 द्वारा किए गए कार्य को सत्यापित करता है। 6.2.4 में वर्णित विशेषताएं (यानी, किसी मामले को वापस करने या अधिकृत करने का विकल्प) भी समूह अधिकारी के लिए उपलब्ध हैं। जांच के बाद, दो परिदृश्य हो सकते हैं, अर्थात्, समूह अधिकारी 'मामले को अधिकृत करने के लिए भेजें' या 'मामले को वापस करने के लिए अनुमोदन' चुन सकता है। ऐसे मामले में जहां समूह अधिकारी 'मामले को अधिकृत करने के लिए भेजें' (टिप्पणी के साथ) का निर्णय लेता है, मामले को लेवल 3 प्रोसेसर को वापस आवंटित किया जाता है। वापसी के मामलों के लिए जो स्वचालित रूप से समूह अधिकारी के पास नहीं जाते हैं, बाद वाले के पास ऐसे मामलों का विभाग-वार/अनुभाग-वार डैशबोर्ड दृश्य होगा और ड्रिलिंग डाउन द्वारा उनकी समीक्षा कर सकते हैं। जीओ की समीक्षा के लिए एक कार्यक्षमता को सिस्टम में डिज़ाइन करने की आवश्यकता है।

6.5.1 मामला वापस करना

यदि समूह अधिकारी का निर्णय किसी मामले को वापस करना है, तो रिटर्न मेमो उत्पन्न या अनुमोदित किया जाएगा और यूएसबी टोकन का उपयोग करके डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित किया जाएगा। रिटर्न मेमो का टेम्पलेट धारा 9.4.1.2 में दिया गया है। डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित रिटर्न मेमो राज्य सरकार को एक प्रति के साथ पेंशनभोगी

को सूचना के लिए भेजा जाएगा। इसके अलावा, अलर्ट और/या एसएमएस और/या ईमेल के माध्यम से संबंधित हितधारकों को सूचनाएं भेजी जाती हैं।

इसके बाद, समूह अधिकारी अपनी टिप्पणी में प्रवेश करता है और मामले को अनुमोदन के लिए डिस्पैचर (पूर्व-परिभाषित तर्क के आधार पर) को भेजता है। एक बार मामला डिस्पैचर को भेज दिया जाता है, तो मामले को समूह अधिकारी के उपयोगकर्ता प्रोफाइल में 'इनबॉक्स' से 'भेजे गए आइटम' में स्थानांतरित कर दिया जाएगा। एक बार डिस्पैचर को मामला आवंटित होने के बाद, अलर्ट और/या एसएमएस और/या ईमेल के माध्यम से संबंधित हितधारकों को सूचनाएं भेजी जानी हैं। डिस्पैचर को मामले को अग्रेषित करने की तारीख और एलटी; और जीटी में उल्लिखित प्रमुख प्रदर्शन संकेतकों की गणना के लिए एक महत्वपूर्ण पैरामीटर है;

Features Required:

1. Generate Return memo with facility to add reason for return
2. Digital signature using USB token (DSC).
3. Facility to View, Download, Print return memo.
4. Button to move case to dispatch.
5. Review of return cases by GO

6.5.2 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

• प्रशासक का व्यावसायिक नियम: -

o प्रासंगिक हितधारकों और तरीकों को कॉन्फिगर करता है जिसके माध्यम से अधिसूचना को भेजने की आवश्यकता होती है जब मामला स्तर 3 प्रोसेसर द्वारा अधिकृत होता है।

o प्रासंगिक हितधारकों और तरीकों को कॉन्फिगर करता है जिसके माध्यम से अधिसूचना को भेजने की आवश्यकता होती है जब मामला स्तर 3 से समूह अधिकारी तक जाता है।

o प्रासंगिक हितधारकों और तरीकों को कॉन्फिगर करता है जिसके माध्यम से अधिसूचना को भेजने की आवश्यकता होती है जब मामला स्तर 3 से डिस्पैचर तक जाता है।

o प्राथमिकता और वृद्धि की गणना से संबंधित कॉन्फिगरेशन मापदंडों को कॉन्फिगर करता है।

• नया पेंशन आवेदन

O, पदानुक्रम की रिपोर्टिंग के आधार पर समूह अधिकारी को निर्धारित करता है और मामला आवंटित करता है (जब 'वापसी के लिए प्रस्ताव' का निर्णय स्तर 3 प्रोसेसर द्वारा चुना जाता है)।

ओ-सेवानिवृत्ति की तारीख और प्राप्ति की तारीख आदि जैसे मामले के डेटा बिंदुओं के आधार पर प्राथमिकता की स्वतः गणना करें।

O, कॉन्फिगर किए गए मोड के माध्यम से संबंधित हितधारकों को अधिसूचना भेजता है।

o Template पर आधारित रिटर्न मेमो उत्पन्न करता है।

o राज्य सरकार को रिटर्न मेमो (जहां भी एकीकरण पूरा होता है)।

o कॉन्फिगर किए गए मापदंडों के आधार पर मामला बढ़ाता है।

मामले में किए गए परिवर्तनों का इतिहास बनाए रखता है।

O, उत्पन्न रिटर्न मेमो को मामले में संलग्न करता है।

समूह अधिकारी

o नए आवंटित मामलों को देखें जो इनबॉक्स में कार्रवाई लंबित हैं।

०इलेक्ट्रॉनिक फॉर्म, सर्विस बुक और अन्य केस दस्तावेजों को देखता है जहां भी एकीकरण पूरा होता है।

स्वचालित चेकलिस्ट के परिणाम

स्तर 1, 2 और 3 प्रोसेसरों द्वारा भरी गई समीक्षा चेकलिस्ट और उनकी सिफारिश।

मैनुअल चेकलिस्ट में भरे गए मान भरते हैं या सही करते हैं।

०निष्पादन लॉग के साथ पात्रता नियम के दृश्य/पुनः संचालित परिणाम।

०, निष्पादन लॉग के साथ गणना नियम के दृश्य/पुनः संचालित परिणाम।

उसी पेंशनभोगी से संबंधित मामलों की पूरी जानकारी देखें। एक स्क्रीन में मूल मामले (पहले मामले के मामले में) या मूल और संशोधन मामलों (बाद के संशोधनों के मामले में) की टिप्पणी और गणना शीट देखने की क्षमता।

ओ। मामले के सत्यापन के आधार पर उसकी सिफारिश दर्ज करता है।

०मामले को वापस करने के लिए चुनता है, मामले को भेजने के लिए आगे भेजता है या लेवल 3 प्रोसेसर को 'मामले को अधिकृत करने के लिए वापस भेजता है'।

०डिजिटल रूप से वापसी ज्ञापन पर हस्ताक्षर करता है।

ओ व्यू, डाउनलोड और प्रिंट रिटर्न मेम।

०दृश्य भेजे गए मामले जो अभी भी 'भेजे गए आइटम' में प्रक्रियाधीन हैं।

०'प्रसंस्कृत मामलों' में किस प्रक्रिया के लिए संसाधित मामले पूरे किए गए हैं।

6.6 प्राधिकरण/रिटर्न मेमो (प्रेषण) की डिलीवरी

प्रेषण पेंशन प्रक्रिया का अंतिम चरण है, जहां प्रसंस्करण का परिणाम हितधारकों को सूचित किया जाता है। जब नए पेंशन एप्लिकेशन और राज्य सरकार के बीच डिजिटल इंटरफेस पूरा हो जाता है, तो डिस्पैच सुविधा की ओर बढ़ना स्वचालित रूप से IFMS सिस्टम में हस्ताक्षरित अधिकारियों के साथ आवश्यक प्रारूप में डेटा फ़ाइल उत्पन्न और धक्का देगा। चूंकि पेंशनभोगी किसी भी इंटरफेस का हिस्सा नहीं हैं, इसलिए इस परिदृश्य में भी पेंशनभोगियों को मैनुअल प्रेषण जारी रहेगा। पेंशनभोगी प्रति उपयोगकर्ता पंजीकरण के बाद, देखने और डाउनलोड करने के लिए पेंशनभोगी पोर्टल में उपलब्ध होगी। 6.6.1 प्राधिकरण

जैसा कि धारा 6.4.1 में चर्चा की गई है, जब मामला अधिकृत होता है, तो पीपीओ/सीपीओ/जीपीओ उत्पन्न किया जाएगा, नए पेंशन आवेदन-आईएफएमएस इंटरफेस के माध्यम से डिजिटल रूप से भेजा जाएगा जिसे विभिन्न हितधारकों के लिए निम्नानुसार सुलभ बनाया जाएगा:

1. भुगतान के लिए एकल भुगतान प्राधिकरण/ट्रेजरी को ई-भुगतान आदेश और ई-वर्णनात्मक रोल (स्कैन की गई प्रति) उपलब्ध कराया जाएगा।

2. सेवा पुस्तिका विभाग को मैनुअल रूप से या इंटरफेस (ई-एसआर के मामले में) के माध्यम से भेजी जाएगी।

3. ई-भुगतान आदेश विभाग के लिए भी सुलभ होंगे। विभाग आईएफएमएस में भुगतान के लिए ट्रेजरी को गैर-आहरण प्रमाण पत्र (एनडीसी) पर जानकारी पारित कर सकता है।

4. पेंशनभोगी ई-भुगतान आदेश तक भी पहुंच सकता है और देखने और डाउनलोड करने के लिए पेंशनभोगी पोर्टल में आदेश उपलब्ध कराया जाएगा।

नए पेंशन आवेदन और राज्य के आईएफएमएस/ट्रेजरी एप्लिकेशन के बीच एक डिजिटल इंटरफेस चरण 1 में विकसित किया जाएगा। जब तक डिजिटल इंटरफेस पूरी तरह से सक्षम नहीं हो जाता है, तब तक नए पेंशन आवेदन में अधिकृत पीपीओ/सीपीओ/जीपीओ को मैन्युअल रूप से भेजने का प्रावधान होगा।

जब स्तर 3 मामले को डिस्पैचर में स्थानांतरित करने का निर्णय लेता है, तो पूरा मामला डिस्पैचर को भेजा जाएगा। वेतन आदेश मुद्रित किए जाएंगे और इसे सेवा पुस्तिका के साथ भेजा जाएगा। मामले में प्रेषण विवरण दर्ज किया जाएगा। प्रेषण के बाद, मामले की स्थिति संसाधित हो जाएगी और इसे अपडेट किया जाएगा। सभी प्रासंगिक हितधारकों के उपयोगकर्ता प्रोफाइल में केस 'संसाधित मामलों' की ओर बढ़ता है।

प्रेषण के बाद, मामले की स्थिति 'अधिकृत' के लिए निर्धारित की जाएगी।

एक डिजिटल पेंशन मामला नए पेंशन आवेदन में एक दस्तावेज होगा और इसमें पेंशन आवेदन, गणना पत्र/बीआर निष्पादन लॉग, ई-भुगतान आदेश, ई-डीआर आदि जैसे मामले के सभी विवरण शामिल हैं। डिजिटल केस फ़ाइल में भविष्य के संशोधन/संशोधन भी दर्ज किए जाएंगे। इसी तरह, कोई भी प्रश्न जैसे शिकायत, आरटीआई/कानूनी मामले आदि। डिजिटल फ़ाइल में भी कैप्चर किया जाएगा। डिजिटल पेंशन फ़ाइल पेंशन मामले से संबंधित सत्य का एकल स्रोत होगी।

6.6.2 रिटर्न मेमो

जब समूह अधिकारी मामले को प्रेषण के लिए स्थानांतरित करने का निर्णय लेता है, तो पूरा मामला डिस्पैचर को भेजा जाएगा। वापसी ज्ञापन मुद्रित किया जाएगा और उसी को सेवा पुस्तिका के साथ भेजा जाएगा। मामले में प्रेषण विवरण दर्ज किया जाएगा। प्रेषण के बाद, मामले की स्थिति संसाधित हो जाएगी और इसे अपडेट किया जाएगा (मामले सभी प्रासंगिक हितधारकों के उपयोगकर्ता प्रोफाइल में 'संसाधित मामलों' की ओर बढ़ता है। जब तक डिजिटल इंटरफेस पूरा नहीं हो जाता, तब तक पीएसए और पेंशनभोगी दोनों को मैन्युअल रूप से रिटर्न मेमो भेजा जाना है। प्रेषण के बाद, मामले की स्थिति वापस आ जाएगी।

6.6.3 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित सक्रियकों और गतिविधियों का सारांश

• प्रशासक का व्यावसायिक नियम: -

○ प्रासंगिक हितधारकों और तरीकों को कॉन्फ़िगर करता है जिसके माध्यम से प्रेषण द्वारा मामले को भेजे जाने पर अधिसूचना भेजने की आवश्यकता होती है।

○ प्राथमिकता और वृद्धि की गणना से संबंधित कॉन्फ़िगरेशन मापदंडों को कॉन्फ़िगर करता है।

• नया पेंशन आवेदन

○ पूर्व-परिभाषित तर्क के आधार पर डिस्पैचर निर्धारित करता है और मामले को आवंटित करता है।

ओ-सेवानिवृत्ति की तारीख और प्राप्ति की तारीख आदि जैसे मामले के डेटा बिंदुओं के आधार पर प्राथमिकता की स्वतः गणना करें।

○, कॉन्फ़िगर किए गए मोड के माध्यम से संबंधित हितधारकों को अधिसूचना भेजता है।

○ कॉन्फ़िगर किए गए मापदंडों के आधार पर मामला बढ़ाता है।

मामले में किए गए परिवर्तनों का इतिहास बनाए रखता है।

- डिस्पैचर

○ नए आवंटित मामलों के विचार जो इनबॉक्स में कार्रवाई के लिए लंबित हैं।

○ View, डाउनलोड और प्रिंट प्राधिकार/रिटर्न मेमो।

मामले में स्पीड पोस्ट संदर्भ संख्या और फ्रैंकिंग संदर्भ संख्या सहित) कैप्चर प्रेषण विवरण

○ भेजे गए मामलों से संबंधित दृश्य ट्रैकिंग विवरण।

○ संसाधित मामलों से संबंधित ट्रैकिंग विवरण। 6.7 प्रथम भुगतान की निगरानी

एक बार प्राधिकार वितरित हो जाने के बाद, पेंशन के पहले भुगतान की घटना को प्रत्येक प्राधिकार के विरुद्ध आईएफएमएस प्रणाली में दर्ज किया जाना है। यह जानकारी दो उद्देश्यों के लिए नए पेंशन आवेदन में भी दर्ज की जानी है, अर्थात्, लेखांकन उद्देश्य (एक बार पेंशन भुगतान शुरू हो जाने के बाद) और उन मामलों का निर्धारण करने के लिए जहां प्राधिकार भुगतान न होने के कारण समय-बाधित हो गए हैं और इस प्रकार पुनः सत्यापन की आवश्यकता है।

आज की तारीख में, डेटा को मैनुअल रूप से कैप्चर किया जा रहा है। पहले भुगतान विवरण को कैप्चर करने के लिए नए पेंशन आवेदन में वांछनीय है,

Indicative business data for capturing first payment in New Pension Application

1. Authority number
2. Voucher number
3. Name
4. Pension amount
5. Pension payment date and reference number
6. Gratuity amount
7. Gratuity payment date and reference number
8. Commutation amount
9. Commutation payment date and reference number
10. Treasury name

6.8 प्राधिकरण का सुधार

प्राधिकरण के सुधार के लिए अनुरोध डिजिटल इंटरफेस के पूरा होने तक पत्र के माध्यम से या व्यक्तिगत रूप से डिजिटल या मैन्युअल रूप से प्राप्त किया जाएगा। अनुरोध की प्रकृति मूल्यों की सूची (प्रमुख और मामूली सुधार) के रूप में उपलब्ध होगी। सेवा पेंशनभोगी/सरकारी कर्मचारी/पारिवारिक पेंशनभोगी के सभी अनुरोध, अनुरोध केवल राज्य विभाग के माध्यम से आएगा। यदि डाक के माध्यम से प्राप्त किया जाता है, तो अनुरोध को अंदर की ओर डायरी किया जाएगा, मामले के इतिहास को पुनः प्राप्त किया जाएगा, अनुरोध मामले के इतिहास से जुड़ा होगा और उसी स्तर 1 में स्थानांतरित किया जाएगा जहां मूल मामला अधिकृत था (राज्य विशिष्ट और व्यावसायिक नियम में कॉन्फिगरेबल)। अनुरोध की जांच करने के बाद, मामले को स्तर 2 और फिर अनुमोदन के लिए स्तर 3 पर भेज दिया जाएगा। यदि अनुमोदित किया जाता है, तो प्राधिकरण में सुधार की सूचना देने वाला एक पत्र पेंशनभोगी को सूचना के साथ ट्रेजरी को सूचित किया जाएगा। गैर-अनुमोदन के मामले में, गैर-अनुमोदन के तथ्य और इसका कारण पेंशनभोगी को सूचना के साथ विभाग को सूचित किया जाएगा। इस पूरे पत्राचार को केस हिस्ट्री में शामिल किया जाएगा। सुधार की दो अलग-अलग प्रकृति हो सकती है और मोटे तौर पर मामूली और प्रमुख सुधार के रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है। इसे मामला-दर-मामला आधार पर निपटाया जाता है। मामूली सुधार के मामले में, सुधार के तथ्य को पत्र के माध्यम से सूचित किया जाएगा। प्रमुख सुधारों के लिए, सेवा पुस्तिका के साथ प्राधिकरण को वापस बुलाया जाएगा, रद्द कर दिया जाएगा और फिर से जारी किया जाएगा। अधिकृत परिलब्धियों में किसी भी सुधार को मामले के संशोधन के रूप में माना जाएगा और इसलिए संशोधन पीपीओ जारी किया जाना है। फीचर आवश्यकताएं, सक्रियक और गतिविधियां धारा 6.1 से 6.7 में समझाए गए लोगों के समान हैं।

6.9 प्राधिकार को रद्द करना

एक प्राधिकार को रद्द करना निम्नलिखित में से किसी भी स्थिति में होता है:

1. पेंशन आहरण राज्य को बदलने का अनुरोध
2. सरकारी कर्मचारी की मृत्यु और पारिवारिक पेंशन लाभार्थी की अनुपलब्धता
3. पेंशन को रोकने का कानूनी निर्णय

किसी प्राधिकार को रद्द करने का अनुरोध राजकोष या विभाग से प्राप्त किया जा सकता है। नए पेंशन आवेदन में, इस अनुरोध को मैन्युअल रूप से (डाक के माध्यम से पत्र के रूप में) और डिजिटल रूप से प्राप्त करने का प्रावधान होगा।

यदि मैन्युअल रूप से प्राप्त किया जाता है, तो इसे डायरीकृत किया जाएगा, केस हिस्ट्री को विभिन्न राज्य के आवंटन तर्क के अनुसार स्तर 1 को पुनर्प्राप्त और आवंटित किया जाएगा। इस अनुरोध को स्तर 1, स्तर 2 और स्तर 3 के माध्यम से संसाधित किया जाता है। स्तर 3 से अनुमोदन पर, प्राधिकार को रद्द कर दिया जाना है और रद्द करने के तथ्य को विभाग को सूचित किया जाना है। कुछ परिदृश्यों में, जहां अनुरोध प्रकार की आवश्यकता होती है (परिदृश्य 1), एक नया पीपीओ उत्पन्न करने और भेजने की आवश्यकता होती है।

दोनों मामलों में, पत्र और संशोधित प्राधिकार को डाक के माध्यम से और डिजिटल रूप से (जहां भी एकीकरण पूरा हो गया है) प्राप्त होने पर मैन्युअल रूप से भेजा जाना है। फीचर आवश्यकताएं, सक्रियक और गतिविधियां धारा 6.1 से 6.6 में दिए गए वर्णन के समान हैं।

6.10 सत्यापन रिपोर्ट

यह विभाग से एक विशेष प्रकार का अनुरोध है, जहां विभाग एजी (ए और ई) बिहार कार्यालय से केवल एक सत्यापन रिपोर्ट जारी करने का अनुरोध करता है। सत्यापन रिपोर्ट में भुगतान आदेश में पाए जाने वाले सभी विवरण शामिल हैं, सिवाय इसके कि यह भुगतान करने का अधिकार नहीं है। सत्यापन रिपोर्ट विभाग को भेजी जाएगी और सेवानिवृत्त होने वाले सरकारी कर्मचारी या पेंशनभोगी को एक प्रति भेजी जाएगी। विभाग से कवरिंग लेटर स्पष्ट रूप से एजी से केवल एक सत्यापन रिपोर्ट जारी करने का अनुरोध करता है और जारी प्राधिकार स्पष्ट रूप से "केवल सत्यापन रिपोर्ट जारी" का उल्लेख करता है।

सत्यापन रिपोर्ट को डाक के माध्यम से और डिजिटल रूप से प्राप्त होने पर मैन्युअल रूप से भेजा जाना है (जहां भी एकीकरण पूरा हो गया है)। फीचर आवश्यकताएं, अभिनेता और गतिविधियां धारा 6.1 से 6.6 में समझाए गए लोगों के समान हैं।

6.11 विशेष मुहर प्राधिकार मामले

जब कोई पेंशनभोगी अपने पीपीओ को किसी अन्य राज्य (मूल राज्य से जिसमें वह सेवानिवृत्त हुआ था) में स्थानांतरित करना चाहता है, तो एक विशेष प्राधिकार जारी किया जाता है जिसे विशेष सील प्राधिकार (एसएसए) कहा जाता है। एसएसए जारी करने का अनुरोध ट्रेजरी से मूल पीपीओ अधिकृत के साथ आता है। नए पेंशन आवेदन में, इस अनुरोध को मैन्युअल रूप से (डाक के माध्यम से पत्र के रूप में) और डिजिटल रूप से प्राप्त करने का प्रावधान होगा।

यदि मैन्युअल रूप से प्राप्त किया जाता है, तो इसे डायरीकृत किया जाएगा, केस हिस्ट्री को विभिन्न राज्य के आवंटन तर्क के अनुसार स्तर 1 को पुनर्प्राप्त और आवंटित किया जाएगा। इस अनुरोध को स्तर 1, स्तर 2 और स्तर 3 के माध्यम से संसाधित किया जाता है। स्तर 3 से अनुमोदन पर, प्राधिकार को रद्द कर दिया जाना है और एक नया विशेष सील प्राधिकरण उत्पन्न किया जाना है। एजी (ए और ई) मूल राज्य का बिहार कार्यालय प्राधिकरण को रद्द कर देगा, और एजी (ए और ई) बिहार कार्यालय को विशेष मुहर प्राधिकार जारी करेगा जहां पेंशनभोगी स्थानांतरित होना चाहता है। उत्पन्न आउटपुट को डिजिटल रूप से अन्य एजी कार्यालय को ईमेल के माध्यम से अन्य एजी कार्यालय / राज्य पेंशन निदेशक को भेजा जाएगा। पेंशनभोगी को सूचना के लिए एक सूचना भेजी जाएगी। केस हिस्ट्री अपडेट किया गया है, और स्थिति को संसाधित के रूप में चिह्नित किया गया है। ऐसे मामले में जहां विशेष मुहर प्राधिकार को नए पेंशन आवेदन के तहत कवर किए गए एजी (ए एंड एमपी:ई) कार्यालय को डिजिटल रूप से भेजा जाता है, गंतव्य कार्यालय में एक नया मामला बनाया जाएगा। फीचर आवश्यकताएं, सक्रिय और गतिविधियां धारा 6.1 से 6.6 में दिए गए वर्णन के समान हैं।

6.12 प्राधिकार का पुनर्वैधीकरण

एजी (ए और ई) बिहार कार्यालय द्वारा जारी प्राधिकार की समय वैधता है। किसी प्राधिकार की वैधता अवधि राज्य विशिष्ट है। यदि पात्रता वैधता अवधि से परे नहीं खींची गई थी, तो विभाग/आहरण अधिकारी/ट्रेजरी प्राधिकार के पुनर्वैधीकरण के लिए अनुरोध कर सकता है।

पुनर्वैधीकरण में निम्नलिखित शामिल हो सकते हैं:

1. पेंशन बकाया निकालने के लिए मंजूरी का प्राधिकार, या
2. प्राधिकार का पुनः प्राधिकरण (संशोधित प्राधिकार), या
3. दोनों।

नए पेंशन आवेदन में मैनुअल रूप से (डाक के माध्यम से) और डिजिटल सेवा अनुरोध दोनों के रूप में प्राधिकार के पुनर्विधिकरण के लिए अनुरोध प्राप्त करने का प्रावधान होगा। यदि मैनुअल रूप से प्राप्त किया जाता है, तो इसे डायरीकृत किया जाएगा, केस हिस्ट्री पुनर्प्राप्त, आवंटन तर्क के बाद स्तर 1 को आवंटित किया जाएगा। एक बार अनुरोध संसाधित होने के बाद, आउटपुट को फिर से सत्यापित किया जा सकता है या पेंशन बकाया या दोनों निकालने के लिए मंजूरी दी जा सकती है। इन्हें पेंशनभोगी को प्रति के साथ विभाग को भेजने के लिए प्रेषण अनुभाग को भेजा जाएगा। मामले के इतिहास को तदनुसार अद्यतन किया जाएगा और संसाधित के रूप में चिह्नित किया जाएगा। इस अनुरोध को स्तर 1, स्तर 2 और स्तर 3 के माध्यम से संसाधित किया जाता है। प्रसंस्करण के बाद, अनुरोध के अनुसार उत्पन्न आउटपुट को (डिजिटल रूप से विभाग को, जहां भी एकीकरण पूरा हो और मैनुअल रूप से पेंशनभोगी को), केस हिस्ट्री अपडेट किया जाएगा, और स्थिति को संसाधित के रूप में चिह्नित किया जाएगा। फीचर आवश्यकताएं, सक्रियक और गतिविधियां धारा 6.1 से 6.6 में दिए गए वर्णन के समान हैं।

7 आरटीआई, कानूनी मामले और अदालतें

पेंशन केस बाइंडर के हिस्से के रूप में, आरटीआई मामलों, कानूनी मामलों और आसान संदर्भ के लिए किसी भी अदालत के अनुरोध को जोड़ना महत्वपूर्ण है। इन्हें नीचे विस्तार से समझाया गया है।

7.1 सूचना का अधिकार अधिनियम (आरटीआई) अनुरोध

नया पेंशन आवेदन सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के तहत प्राप्त आवेदनों की प्राप्ति और प्रतिक्रिया की प्रक्रिया के प्रबंधन में सहायता करेगा। प्रशासन समूह में आरटीआई आवेदन प्राप्त होंगे, क्योंकि डीवाईएजी (प्रशासन) एक कार्यालय में मुख्य लोक सूचना अधिकारी (सीपीआईओ) है। पेंशन से संबंधित आरटीआई आवेदन को सीपीआईओ के सचिवालय में अलग किया जाएगा, स्कैन किया जाएगा और संबंधित अनुभाग को आगे भेजने के लिए नए पेंशन आवेदन में सीपीआईओ को भेजा जाएगा।

7.1.1 आरटीआई अनुरोध बनाएं

सीपीआईओ के सचिवालय में प्राप्त पेंशन संबंधी आरटीआई अनुरोध को स्कैन (संदर्भ दस्तावेज) किया जाएगा और नए पेंशन आवेदन के आरटीआई मॉड्यूल में अपलोड किया जाएगा। सीपीआईओ के सचिवालय में आरटीआई आवेदन से संबंधित कुछ विवरण (सांकेतिक सूची देखें) कैप्चर करने के बाद, आरटीआई अनुरोध आईडी बनाई जाएगी और संबंधित अनुभागों में आगे संचरण के लिए सीपीआईओ को अनुरोध भेजा जाएगा।

Indicative business data for creating RTI request id in New Pension Application

1. Letter reference number
2. Date of receipt of RTI application in office
3. Date of receipt of RTI application in pension group
4. RTI applicant details
5. Subject (details of information requested)
6. PPO number (if available in RTI application)
7. Upload document

7.1.2 प्रोसेसिंग के लिए आरटीआई अनुरोध ट्रांसफर करें

अनुरोध आईडी बनाने के बाद, सीपीआईओ डीवाई को अनुरोध प्रेषित करता है। एजी (पेंशन) और एक सूचना आरटीआई सेल, और पेंशन समन्वय शाखा को जाती है। नए पेंशन आवेदन में पीपीओ या फ़ाइल

नंबर/केस आईडी खोजने और इसे आरटीआई अनुरोध आईडी से जोड़ने की सुविधा होनी चाहिए। एक बार जब अनुरोध आईडी पीपीओ से लिंक हो जाती है, तो आरटीआई आवेदन को पीपीओ के मामले के इतिहास में जोड़ा जाना चाहिए। समन्वय शाखा मामले को उस अनुभाग को हस्तांतरित करेगी जिसने मामले को शुरू में संसाधित किया था। यदि अनुभाग कुछ कारणों से नहीं पाया जा सकता है या यदि अनुरोध पेंशन से संबंधित सामान्य जानकारी है, तो अनुरोध को समन्वय शाखा में ही निपटाया जाएगा। शाखा अधिकारी अनुरोध का उत्तर तैयार करेगा।

7.1.3 प्रतिक्रिया तैयार करें और समीक्षा करें

आरटीआई आवेदन का जवाब पत्र प्रारूप में तैयार किया जाएगा। उत्तर के भाग के रूप में संलग्न किए जाने वाले किसी भी दस्तावेज को केस हिस्ट्री से स्कैन और संलग्न या डाउनलोड किया जाएगा और उत्तर से संलग्न किया जाएगा। प्रतिक्रिया शाखा अधिकारी द्वारा तैयार की जाएगी और सीपीआईओ को आगे संचरण के लिए डीवाईएजी (पेंशन) को अग्रेषित की जाएगी। जब तक सक्षम प्राधिकारी द्वारा प्रतिक्रिया को मंजूरी नहीं दी जाती है, तब तक पत्र मसौदा चरण में होगा। नए पेंशन आवेदन में लेटर हेड टेम्पलेट होगा जिसमें उत्तर तैयार किया जाना है (धारा 9.4.2)।

उप. एजी (पेंशन) ड्राफ्ट को संशोधित करने (यदि आवश्यक हो) तैयार करता है और सीपीआईओ को प्रतिक्रिया प्रेषित करता है।

7.1.4 प्रतिक्रिया को अनुमोदित और संप्रेषित करें

अंतिम प्रतिक्रिया अनुमोदन के लिए पेंशन समूह अधिकारी द्वारा सीपीआईओ को अग्रेषित की जाएगी। सीपीआईओ आरटीआई आवेदनों के उत्तर को मंजूरी देने के लिए सक्षम प्राधिकारी है। अनुमोदन के बाद, प्रतिक्रिया को संशोधित नहीं किया जा सकता है। आरटीआई अनुरोध पत्र का अनुमोदित उत्तर आवेदक को भेजा जाएगा और आरटीआई अनुरोध की स्थिति बंद कर दी जाएगी। भेजे गए अंतिम उत्तर को केस हिस्ट्री में अपडेट किया जाएगा।

अपील के मामले में, प्रतिक्रिया को विभाग के प्रमुख (एजी/पीआर) द्वारा अनुमोदित किया जाना है। एजी), जैसा कि एचओडी अपीलीय प्राधिकारी है।

7.1.5 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

- सीपीआईओ सचिवालय/आरटीआई सेल:

आरटीआई एप्लिकेशन का डेटा कैप्चर करता है

o सीपीआईओ को आवेदन अग्रेषित करने के लिए संदर्भ दस्तावेज के रूप में आवेदन स्कैन और अपलोड करता है

- सीपीआईओ

o DY.AG (पेंशन) को आरटीआई अनुरोध आगे की ओर o DY.AG (पेंशन) से प्राप्त उत्तर को संशोधित करता है (यदि आवश्यक हो)

o मसौदा उत्तर को मंजूरी देता है

समन्वय शाखा

- पीपीओ के साथ एक अनुरोध आईडी लिंक करता है

- संबंधित को अनुरोध प्रेषित करता है

- टेम्पलेट्स में कुछ अनुरोध के लिए उत्तर तैयार करता है

- समीक्षा के लिए समूह अधिकारी (पेंशन) को आगे की प्रतिक्रिया

- पेंशन प्रसंस्करण का शाखा अधिकारी

- टेम्पलेट में आरटीआई आवेदन का उत्तर तैयार करता है
- समीक्षा के लिए समूह अधिकारी (पेंशन) को आगे की प्रतिक्रिया समूह अधिकारी (पेंशन)
- अनुभाग से प्राप्त उत्तर को संशोधित करता है (यदि आवश्यक हो)
- सीपीआईओ को अंतिम उत्तर देना
- आरटीआई सेल ओ आरटीआई अनुरोध का उत्तर मैनुअल रूप से भेजता है
- प्रेषण के बाद आरटीआई अनुरोध बंद करें

नया पेंशन आवेदन

- समन्वय शाखा द्वारा किए गए असाइनमेंट के अनुसार आवेदन को स्थानांतरित करता है
- प्रतिक्रिया के संस्करण को संसाधित किया जा रहा है
- कॉन्फिगर मोड के माध्यम से संबंधित हितधारकों को अधिसूचना भेजता है ओ केस हिस्ट्री के अनुमोदित उत्तर को जोड़ता है।

- स्थिति की निगरानी और प्राथमिकता देने के लिए डैशबोर्ड प्रदान करता है

7.2 कानूनी मामले

जिस मुकदमे में एजी (ए और ई) बिहार कार्यालय को जवाब देना चाहिए, उसे कानूनी मामलों के दायरे में शामिल किया गया है। नए पेंशन आवेदन में कानूनी मामलों के विवरण, प्रत्येक मामले की स्थिति, उन्हें पीपीओ से जोड़ने और उन्हें मामले के इतिहास में जोड़ने की सुविधा होनी चाहिए। कानूनी नोटिस का प्रबंधन, प्रतिक्रिया तैयार करना और प्रतिक्रिया दाखिल करना नए पेंशन आवेदन के दायरे में नहीं है।

7.2.1 कानूनी मामला बनाएं, अपडेट करें और देखें

जब एक एजी (ए और ई) बिहार कार्यालय को कानूनी नोटिस प्राप्त होता है, जवाब देने के लिए कहता है, तो विवरण नए पेंशन आवेदन में कैप्चर किया जाना है। एजी (ए और ई) बिहार कार्यालय में कानूनी अनुभाग जो ऐसे मामलों से संबंधित है, विवरण कैप्चर करने के लिए जिम्मेदार है। कानूनी मामलों की स्थिति को नियमित रूप से अद्यतन किया जाना चाहिए ताकि वर्तमान स्थिति को नए पेंशन आवेदन से सत्यापित किया जा सके।

चूंकि अदालती मामले महत्वपूर्ण और गोपनीय हैं, इसलिए बहुत कम उपयोगकर्ताओं को कानूनी मामले के विवरण देखने की अनुमति होनी चाहिए। इस पहुंच को केवल स्तर 3 अधिकारियों और उससे ऊपर के अधिकारियों तक ही पहुंचाना आवश्यक है।

Indicative business data for adding a legal case in New Pension Application

- Reference number (legal notice number)
- Case id (internal reference)
- Type of case (Court, Lok Adalat, tribunal etc.)
- Description
- Current status
- Date of next hearing
- Remarks
- Attachment

7.2.2 कानूनी मामले को पेंशन मामले से लिंक करें

- नए पेंशन आवेदन में पीपीओ की खोज करने और इसे बनाए गए कानूनी केस आईडी से जोड़ने की सुविधा होनी चाहिए (धारा 7.2.1 देखें)। एक बार जब कोई केस आईडी पीपीओ से लिंक हो जाती है, तो कानूनी मामले का विवरण पीपीओ के केस हिस्ट्री में जोड़ा जाना चाहिए। जिस उपयोगकर्ता के पास कानूनी केस आईडी बनाने की अनुमति है, उसके पास कानूनी मामले को पीपीओ से जोड़ने की अनुमति भी होनी चाहिए।

○

7.2.3 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

- • कानूनी अनुभाग का कर्मचारी
- ○ कानूनी मामले का विवरण कैप्चर करता है
- आंतरिक संदर्भ के लिए कानूनी केस आईडी उत्पन्न करता है
- प्रत्येक सुनवाई के बाद केस की स्थिति अपडेट करें
- ○ पीपीओ की खोज करता है और इसे केस आईडी से जोड़ता है
- केस हिस्ट्री में केस विवरण और संलग्नक जोड़ता है।
- • स्तर 3 प्रोसेसर/समूह अधिकारी
- • किसी भी पेंशन मामले से जुड़े कानूनी मामले देखें।

7.3 अदालत

- पेंशनभोगी की शिकायतों के त्वरित और त्वरित समाधान के लिए राज्यों में नियमित अंतराल पर पेंशन अदालत आयोजित की जाती है। इस उप-मॉड्यूल में निम्नलिखित विशेषताएं उपलब्ध होंगी:
- • एक अदालत कार्यक्रम शेड्यूल करें: -
- प्रत्येक अदालत के परिणाम की निगरानी के लिए प्रत्येक अदालत के पास एक अद्वितीय आईडी होनी चाहिए।
- कार्यालय प्रशासक को सक्षम प्राधिकारी के आदेश के बाद एक अदालत निर्धारित करने की अनुमति होनी चाहिए
- • शिकायतें प्राप्त करना:-
- ओ. एक अदालत (जिलावार/विभागवार) निर्धारित करने के बाद, एसएमएस सूचना
- शिकायत दर्ज करने के लिए सभी पात्र पेंशनभोगियों को भेजा जाना चाहिए।
- नए पेंशन आवेदन में पेंशनभोगी पोर्टल और मोबाइल एप्लिकेशन होगा
- एक लिंक है जो अदालत में शिकायत दर्ज करने में सक्षम है।
- • अदालत प्री-मीटिंग:
- ○ अग्रिम बैठक पीएसए के साथ निर्धारित की जा सकती है जिनके पास लंबित मामलों की अधिक संख्या है (अनंतिम पेंशन मामले)।
- ○ नया पेंशन आवेदन लौटाए गए मामलों, अनंतिम पेंशन मामलों, लंबित मामलों आदि पर रिपोर्ट तैयार करने की सुविधा प्रदान करेगा।
- • शिकायत प्रबंधन:
- ○ पेंशनभोगी की शिकायतों को भी अदालत के दौरान दर्ज किया जाना चाहिए, यदि पहले से दर्ज नहीं किया गया है। यदि शिकायत का समाधान एजी की जिम्मेदारी है, तो शिकायत के समाधान की स्थिति की निगरानी की जानी चाहिए।

- यदि कार्रवाई राज्य सरकार में लंबित है, तो आवश्यक विवरण आगे की कार्रवाई के लिए पीएसए को अग्रेषित किया जा सकता है और समाधान के लिए निगरानी की जा सकती है।
- अदालत की शिकायतों की स्थिति और परिणाम की निगरानी के लिए एक डैशबोर्ड सेवा प्रदान की जा सकती है। (धारा 7.2 और 14)

Indicative business data for scheduling an Adalat

1. Adalat Reference
2. Adalat Date
3. Adalat Place

Indicative business data for grievance management

1. Grievance number
2. Name of the pensioner
3. PPO is available? If yes, PPO number else General grievance
4. Summary of the Grievance
5. Who should resolve it?
6. Remarks of AG office
7. Settled (Yes/No)

7.3.1 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

कार्यालय प्रशासक

- अनुसूची एक अदालत
- अदालत को बंद करें
- स्तर 2/स्तर 3 प्रोसेसर शिकायत खोज का विवरण कैप्चर करें और पेंशनभोगी के मामले को देखें

बाइंडर

8 व्यवसाय नियम प्रबंधन

पेंशन पात्रता और लाभ निर्धारित करने वाले नियम और गणना जटिल हैं। ये नियम राज्य सरकारों के कानूनों में बदलाव के रूप में बदलते हैं। इसलिए विन्यास योग्य व्यावसायिक नियम होना वांछनीय है, जिसमें विक्रेताओं को नियमों को बदलने की आवश्यकता के बिना, व्यावसायिक उपयोगकर्ताओं द्वारा नियमों को कॉन्फिगर करने की क्षमता है। नए पेंशन आवेदन में व्यवसाय नियम इंजन एक गैर-तकनीकी कर्मचारी के लिए कोड लिखे बिना व्यावसायिक नियमों का प्रबंधन करने के लिए सरल होना चाहिए।

8.1 व्यवसाय नियम

विभिन्न उद्देश्यों के लिए विभिन्न प्रकार के नियम जो राज्य विशिष्ट हैं, उन्हें नए पेंशन आवेदन में बनाए रखा जाना है। बिहार राज्य के लिए पेंशन नियम धारा 17.2 में दिए गए हैं।

8.1.1 मामले के आवंटन के लिए नियम

जैसा कि धारा 6.1 में चर्चा की गई है, पेंशन मामलों को एक तर्क के आधार पर विभिन्न वर्गों को आवंटित किया जाना है जो विशिष्ट है। नए पेंशन आवेदन में इन विशिष्ट आवंटन नियमों का प्रबंधन करने की सुविधा होनी चाहिए।

8.1.2 पात्रता लेखांकन नियम

पहले भुगतान और बाद के भुगतान के भुगतान विवरण को पात्रता लेखांकन के हिस्से के रूप में कैप्चर किया जाना है। वर्तमान में, केवल पहले भुगतान पर कब्जा किया जा रहा है। नए पेंशन आवेदन के कार्यान्वयन के बाद, जहां भी संभव हो, बाद के भुगतान पर भी कब्जा कर लिया जाएगा। राज्य सरकार के साथ डिजिटल इंटरफेस के बाद यह जानकारी एपीआई या एमएफटी के माध्यम से प्राप्त की जाएगी। जब तक इंटरफेस स्थापित नहीं हो जाता, तब तक पहला भुगतान विवरण डेटा प्रविष्टि के माध्यम से मैनुअल रूप से कैप्चर किया जाएगा। नए पेंशन आवेदन को तदनुसार कॉन्फ़िगर करने की आवश्यकता होगी।

Illustration

- PPO/CPO/GPO number
- Voucher Number
- Payment Date
- Payment Amount
- Treasury
- Beneficiary name

8.1.3 स्वचालित जाँच

राज्य ई-सेवा रिकॉर्ड (ई-एसआर) के कार्यान्वयन के विभिन्न चरणों में है। राज्य के एचआरएमएस के साथ एक डिजिटल इंटरफेस स्थापित करने के बाद, नए पेंशन एप्लिकेशन को इंटरफेस के माध्यम से डिजिटल डेटा और ई-एसआर प्राप्त होगा। ऐसे परिदृश्यों में, नए पेंशन एप्लिकेशन को ई-एसआर में एप्लिकेशन और डेटा फ़ील्ड में डेटा फ़ील्ड के बीच कुछ स्वचालित जांच करनी चाहिए। ये चेक राज्य विशिष्ट हैं और कॉन्फ़िगर करने योग्य होंगे। राज्यों के पास किसी भी नई स्वचालित चेकलिस्ट को जोड़ने और भविष्य में प्रसंस्करण मामलों की जांच के लिए बीआरई में इसे शामिल करने की सुविधा होगी। मैनुअल चेकलिस्ट आइटम के नए जोड़ के मामले में, यह कॉन्फ़िगरेबल होगा और भविष्य के मामलों पर लागू होगा। स्वचालित किए जा सकने वाले चेकों की एक उदाहरणात्मक सूची को धारा 6.2.2 में समझाया गया है।

8.1.4 डेटा सत्यापन नियम

ये नियम विभिन्न चरणों में डेटा के सत्यापन में सहायता करते हैं। एकीकरण, डेटा प्रविष्टि आदि के माध्यम से डिजिटल डेटा प्राप्त करना।

दृष्टांत

• यदि आधार संख्या और पैन नंबर अनिवार्य है तो आधार संख्या 12 अंकों की होनी चाहिए, पैन नंबर में 10 अंक होने चाहिए (पहले 5 अंक अक्षर, अगले 4 अंक संख्या और अंतिम अंक अक्षर)

8.1.5 मामलों की प्राथमिकता

नए पेंशन आवेदन किसी मामले को प्राथमिकता देने और इसे एफआईएफओ आदेश से आगे लाने के लिए व्यावसायिक नियम होंगे। यह सुनिश्चित करता है कि जो मामले देर से प्राप्त होते हैं और सेवानिवृत्ति के लिए जल्दी देय होते हैं, उन्हें FIFO आदेश से विचलित करते हुए प्राथमिकता दी जाती है।

दृष्टांत

- केस ए 30-06-2021 को प्राप्त हुआ और 31-08-2021 को सेवानिवृत्ति के लिए देय था।
- केस बी 12-07-2021 को प्राप्त हुआ और 31-07-2021 को सेवानिवृत्ति के लिए देय था।

FIFO आदेश में, केस A को पहले संसाधित किया जाएगा। किसी मामले को संसाधित करने के लिए बीआरई तर्क को सूची में केस बी को आगे लाना चाहिए। यह सुनिश्चित करता है कि सेवानिवृत्ति की तारीख से पहले मामले को संसाधित किया जाए।

8.2 नियम प्रबंधन

राज्य में कर्मचारियों का एक सेट होगा जो उस राज्य के लिए नियमों का प्रबंधन करेगा और उनकी उपयोगकर्ता भूमिका 'नियम प्रबंधक' है। बीआरई में नियमों की एक सूची बनाए रखने और इसे प्रबंधित करने की सुविधा होगी। कैटलॉग तक पहुंच उपयोगकर्ता की भूमिकाओं और अनुमतियों पर आधारित होगी। आवेदन प्रशासक के पास कैटलॉग पर शासन करने की अनुमति होगी।

राज्य में नियम प्रबंधकों को एक नया नियम बनाने या मौजूदा नियम को संशोधित करने में सक्षम होना चाहिए। नियम इंजन को नियम प्रबंधकों को एक लाइव वातावरण में प्रकाशित करने से पहले नियमों का परीक्षण करने के लिए एक उपकरण प्रदान करना चाहिए। यहां यह उल्लेख करना उचित है कि व्यावसायिक नियमों के संशोधित संस्करण केवल बाद के मामलों पर लागू होने चाहिए।

8.2.1 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

नियम प्रबंधक

- o एक नया नियम बनाता है या मौजूदा नियम को संशोधित करता है
- o संशोधित नियम का परीक्षण करें और इसे जीवित पर्यावरण के लिए प्रकाशित करें

9. संचार

यह मॉड्यूल आंतरिक संचार (IA & AD के भीतर) और बाहरी संचार (IAD के बाहर, उदाहरण के लिए, राज्य सरकार, पेंशनभोगी आदि) दोनों की सुविधा प्रदान करता है। इस मॉड्यूल को पारंपरिक रूप से 'डाक प्रबंधन प्रणाली' के रूप में जाना जाता है। संचार या तो ई-मेल, फैक्स, नियमित मेल (पोस्ट) के माध्यम से व्यक्तिगत रूप से प्राप्त होता है। फिर उन्हें वर्कफ्लो प्रक्रिया के माध्यम से संबंधित डीलिंग हाथों में स्थानांतरित कर दिया जाता है। प्राप्त संचार को संसाधित करने के बाद, यह या तो जानकारी के लिए दायर किया जाता है या उस पर कार्रवाई की जाती है। की गई कार्रवाई ई-मेल, फैक्स, नियमित मेल (पोस्ट) के माध्यम से भेजी जाती है। उपर्युक्त संचार माध्यमों के अलावा, नया पेंशन आवेदन एचआरएमएस एप्लिकेशन से/को सीधे डिजिटल संचार की सुविधा भी प्रदान करेगा। इसे 11.1 में दिए गए विवरण के अनुसार एकीकरण के माध्यम से संभाला जाएगा।

9.1 आवक संचार (डीएके/रसीद)

यह उप-मॉड्यूल निम्नलिखित प्रारूपों में बाहरी नए पेंशन आवेदन (बाहर से और आईएएडी के भीतर) से संचार प्राप्त करने के लिए एक मंच प्रदान करता है:

1. नियमित मेल (कागज-आधारित संचार)।
2. व्यक्तिगत रूप से संचार प्रस्तुत करना।
3. फैक्स।
4. ई-मेल.

9.1.1 ईमेल के माध्यम से रसीद

ईमेल के माध्यम से प्राप्त किसी भी पत्र/संचार को डायरी में डालने और कार्रवाई के लिए अनुभागों को अग्रेषित करने की आवश्यकता होगी। नए पेंशन आवेदन में आंतरिक मेल प्रशासक के समर्पित ईमेल आईडी पर भेजे गए ऑटो डायरिंग ईमेल का प्रावधान होना चाहिए। आंतरिक डाक प्रशासक द्वारा प्राप्त मेल से एक डाक प्रविष्टि स्वतः जनरेट की जानी चाहिए। एक बार एक प्रविष्टि बन जाने के बाद, विवरण आवक अनुभाग द्वारा दायर किया जाना है और संदर्भ संख्या उत्पन्न करने के बाद अनुभाग को अग्रेषित किया जाना है।

9.1.2 डाक / फैक्स के माध्यम से रसीद

एक बार पोस्ट/फैक्स/व्यक्तिगत रूप से संचार प्राप्त होने के बाद, संचार का विवरण कैप्चर किया जाना है। कैप्चर किए जाने वाले एक सांकेतिक डेटा बिंदु नीचे दिए गए हैं:

Indicative business data to be captured while diarizing receipts

1. Reference number (auto generated by New Pension Application)
2. Communication/Letter number
3. Communication/Letter Date
4. Received from category (internal (IA&AD)/external)
5. Type of communication (Categories mentioned below)
6. Sub type of communication (categories mentioned below)
7. Language of the letter

Channel of receipt

1. Received from
2. Received on
3. Remarks
4. Received through (In-person, regular mail, fax, e-mail)
5. Attachments

Pension proposal details

1. Application number
2. HRMS id/Employee id
3. Employee/pensioner name

Indicative Business data relating to Receipts maintained at branch / section / dealing hand

1. Priority: High, Medium, Low
2. Due date for response
3. Status (Duplicate receipt, under process, filed for information, Response sent)

4. Link to dispatch, if the status is 'Response sent'
5. Link to original receipt, if received as duplicate

नए पेंशन एप्लिकेशन में डेटा प्रविष्टि के दौरान निम्नलिखित प्रकार और उप प्रकार के संचार प्राप्त किए जाएंगे और कैप्चर किए जाएंगे।

Category	Sub-Category	Remarks	Reference to Section in FRS
Letters	Communication from CAG office	Diarise and send to HOD	
	Named letter to HOD		
	Office letter to HOD		
	Named letter to Group officer	Diarise and send to GO	
	Office letter to GO		
	Other	Ability to add text /remarks	

New case	Pension proposal along with forwarding letter and service book	Data to be captured from application after generating case request id	Section 5.3
	Service Book		Section 5.2
	Additional documents		
	Special Seal Authority		
	Update pension case		
	Verification Report		
	Withdraw Pension case		
Existing case	PPO Correction request		
	Cancel authority		
	Revalidation		
Leave Salary Contribution/Pension Contribution	Intimation of Deputation		
	Request for claim satisfaction		
	Submission of Valuables		
	Intimation of repatriation		
	Request for DCB		
	Request for initial rate		
Grievance	RTI letter from CPIO		
	Legal case letter from DAG(Admin)		
	Grievance		
	Enquiry		
Category	Sub-Category	Remarks	Reference to Section in FRS
KMS	New GO		
	New Circular		

Others	Others	Ability to add text /remarks	
--------	--------	------------------------------	--

नए पेंशन एप्लिकेशन में निम्नलिखित वर्कफ़्लो प्रदान करने की आवश्यकता होगी और वर्कफ़्लो संचार की श्रेणी और उपश्रेणी के आधार पर कॉन्फ़िगरेबल होगा:

1. फॉरवर्ड: टिप्पणी के साथ/बिना किसी अन्य को अग्रेषित किया गया
2. स्थानांतरण: यदि यह उनका नहीं है तो किसी अन्य अनुभाग/कर्मचारी को हस्तांतरित करें। यदि स्थानांतरित किया जाता है, तो कर्मचारी के लिए कोई कार्रवाई लंबित नहीं है।
3. सूचना के लिए फाइल:
4. डुप्लिकेट: यदि डुप्लिकेट के रूप में चिह्नित किया जाता है, तो मूल संचार संदर्भ संख्या का उल्लेख किया जाना है।
5. प्रतिक्रिया तैयार करें।
6. एक नया मामला अनुरोध आईडी बनाएं: आवेदन विवरण की डेटा प्रविष्टि के लिए एक संदर्भ संख्या उत्पन्न और अग्रेषित की जाएगी।

9.1.3 श्रेणी: सामान्य संचार/पत्र

संचार में विवरण प्राप्त करके आवक प्राप्त संचार को डायरी में डाल दिया जाएगा। सीएजी कार्यालय से नाम या पदनाम या पत्र द्वारा विभाग के प्रमुख को संबोधित पत्र/सामान्य संचार के मामले में, इसे एचओडी को अग्रेषित किया जाएगा। एचओडी अपनी टिप्पणियों के साथ इसे आगे अग्रेषित करेगा। यदि संचार समूह अधिकारी को नाम या पदनाम से संबोधित किया जाता है, तो इसे आगे की कार्रवाई के लिए अग्रेषित किया जाएगा। जाओ अपनी टिप्पणी के साथ इसे संबंधित शाखा को अग्रेषित करेगा।

9.1.4 श्रेणी: नया मामला

यदि किसी मामले के खिलाफ प्राधिकरण उत्पन्न नहीं होते हैं तो एक मामले को नया माना जाएगा। नए मामले के तहत विभिन्न प्रकार की रसीदें होंगी। प्रत्येक प्रकार के लिए वर्कफ़्लो और प्रक्रिया अलग होगी और नीचे समझाई गई होगी:

9.1.4.1 पेंशन प्रस्ताव

जैसा कि धारा 5 में चर्चा की गई है, पेंशन प्रस्तावों के एक पूर्ण सेट में सेवा पुस्तिका के साथ दस्तावेजों का एक सेट शामिल है। अग्रेषण पत्र से मेटा डेटा कैप्चर करने के बाद, यहां वर्कफ़्लो एक केस रिक्वेस्ट आईडी बनाना है। केस रिक्वेस्ट आईडी बनाया जाएगा जो संदर्भ संख्या होगी। इसे पेंशन प्रस्ताव से डेटा प्रविष्टि के लिए पेंशन आवक को अग्रेषित किया जाएगा। डेटा प्रविष्टि के बाद, एक केस आईडी/संदर्भ संख्या बनाई जाएगी, और पेंशन प्रस्ताव आवंटन तर्क द्वारा निर्धारित संबंधित अनुभाग को भेजा जाएगा।

9.1.4.2 सेवा पुस्तिका

जैसा कि धारा 5.2 आंशिक डिजिटल अनुरोध में चर्चा की गई है, अकेले एसआर भौतिक रूप से प्राप्त किया जाएगा, और पेंशन प्रस्तावों को डेटा के रूप में प्राप्त किया जाएगा। ऐसे परिदृश्य में, एसआर रसीद को सामान्य आवक द्वारा डायरी किया जाएगा और आगे की प्रक्रिया के लिए पेंशन आवक में स्थानांतरित कर दिया जाएगा। पेंशन आवक मामले अनुरोध आईडी की खोज करेगा और इसके खिलाफ एसआर संलग्न करेगा। सेवा पुस्तिका

के साथ केस अनुरोध आईडी संलग्न करने के बाद, केस आईडी/फाइल नंबर जनरेट किया जाएगा, और एसआर को आवंटन तर्क द्वारा निर्धारित स्तर 1 पर अग्रेषित किया जाएगा। यदि मामला अनुरोध आईडी नहीं पाया जाता है, तो इसे समन्वय शाखा को भेज दिया जाएगा जैसा कि धारा 5.2.2 में चर्चा की गई है।

9.1.4.3 अतिरिक्त दस्तावेज/अद्यतन अनुरोध/मामला वापस लें

ये अनुरोध एजी (ए और ई) बिहार कार्यालय को पहले से भेजे गए प्रस्ताव के खिलाफ विभाग से एक पत्र के रूप में प्राप्त होंगे। संचार प्राप्त करने के बाद, विवरण कैप्चर किया जाएगा। नए पेंशन आवेदन को कैप्चर किए गए विवरण के आधार पर केस विवरण (यानी, केस आईडी या फाइल नंबर) प्राप्त करना चाहिए। संदर्भ संख्या उत्पन्न करने के बाद, इसे फाइल संख्या के अनुसार अनुभाग को अग्रेषित किया जाएगा। खंड में इस अनुरोध की प्रोसेसिंग धारा 6.2 से 6.6 में विस्तृत है।

9.1.4.4 विशेष मुहर प्राधिकरण

मौजूदा प्राधिकरण के खिलाफ विशेष मुहर प्राधिकरण जारी किया जाएगा। इसे एक नया मामला माना जाता है, क्योंकि कार्यप्रवाह और प्रक्रिया अलग है। संदर्भ संख्या उत्पन्न करने के बाद विवरण को कैप्चर किया जाएगा और समन्वय शाखा को अग्रेषित किया जाएगा। विशेष मुहर प्राधिकरण के प्रसंस्करण के विवरण पर धारा 6.11 में चर्चा की गई है

9.1.5 श्रेणी: मौजूदा मामला

यदि किसी संचार में संदर्भ के लिए पीपीओ नंबर होता है और यदि पीपीओ नंबर नए पेंशन एप्लिकेशन डेटाबेस में पाया जाता है, तो संचार श्रेणी को मौजूदा मामले के रूप में माना जाएगा। ऐसे परिदृश्य में प्राप्त संचार को एक संदर्भ संख्या उत्पन्न करने के बाद संबंधित अनुभाग (जिसने मामले को शुरू में संसाधित किया) को डायरी और अग्रेषित किया जाएगा।

9.1.6 श्रेणी: शिकायत

सभी संचार जिन्हें प्रेषक को दिए जाने के लिए प्रतिक्रिया की आवश्यकता होती है, उन्हें शिकायत श्रेणी के रूप में माना जाएगा। यह निम्नलिखित में से कोई भी प्रकार हो सकता है: आरटीआई अनुरोध, कानूनी मामला, शिकायत, जांच आदि।

9.1.6.1 आरटीआई अनुरोध और कानूनी मामले

ये दो अनुरोध यानी आरटीआई और कानूनी मामला डीवाईएजी (प्रशासन) से आएगा, जो आरटीआई और कानूनी मामलों से निपटने के लिए सीपीआईओ और नोडल अधिकारी हैं। पेंशन समूह एक अनुरोध के खिलाफ प्रतिक्रिया या जानकारी प्रदान करके प्रशासन समूह के कामकाज की सुविधा प्रदान करता है। डीवाईएजी (प्रशासन) से एक पत्र प्राप्त होगा। आवश्यक जानकारी प्रदान करने के लिए पेंशन समूह से अनुरोध करना। अनुरोध को डीवाईएजी (पेंशन) के सचिवालय में डायरी किया जाएगा और संदर्भ संख्या उत्पन्न करने के बाद समूह अधिकारी को अग्रेषित किया जाएगा।

बदले में जीओ अपनी टिप्पणी के बाद संबंधित अनुभाग को अनुरोध अग्रेषित करेगा। धारा 7.1 और 7.2 धारा में आरटीआई अनुरोध और कानूनी मामले को संसाधित करने से संबंधित है।

9.1.6.2 शिकायत और जांच

पत्र/फैक्स के माध्यम से प्राप्त शिकायत/जांच को डायरी किया जाएगा और सभी विवरणों को कैप्चर करने के बाद संदर्भ संख्या उत्पन्न की जाएगी। मामले के विवरण की उपलब्धता के आधार पर, उत्पन्न संदर्भ को

संबंधित अनुभाग या समन्वय शाखा को अग्रेषित किया जाएगा। डाक/ईमेल/फैक्स के माध्यम से प्राप्त अनुभाग में शिकायत का प्रसंस्करण।

9.1.7 श्रेणी: केएमएस

दस्तावेज जो राज्य सरकार से (डाक या ईमेल के माध्यम से) प्राप्त होते हैं जैसे सरकारी आदेश, परिपत्र आदि। ज्ञान प्रबंधन प्रणाली में शामिल किया जाना है। दस्तावेजों की इन श्रेणियों को समन्वय शाखा को अग्रेषित किया जाना है, क्योंकि वे दस्तावेज के मालिक हैं। आवक अनुभाग जीओ/परिपत्र प्राप्त करेगा और पत्र का विवरण कैप्चर करने के बाद संदर्भ संख्या उत्पन्न करेगा। संदर्भ उत्पन्न करने के बाद, इसे समन्वय शाखा को अग्रेषित किया जाएगा। केएमएस मॉड्यूल खंड में चर्चा की गई है

9.1.8 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

आवक अनुभाग

- पत्र/संचार से विवरण कैप्चर करता है
 - स्कैन करें और संलग्नक के रूप में संचार/पत्र संलग्न करें
 - संदर्भ संख्या उत्पन्न करता है
 - प्रत्येक प्रकार के लिए वर्कफ्लो कॉन्फिगरेशन के अनुसार प्रत्येक डाक पर कार्य करता है
 - पेंशन प्रस्ताव से आवेदन डेटा मैनुअल रूप से प्राप्त करता है
 - केस आईडी/संदर्भ संख्या उत्पन्न करता है
 - आवंटन तर्क के अनुसार स्तर 1 प्रोसेसर निर्धारित करें और मामले को अनुभाग को भेजें
- नया पेंशन आवेदन
- प्रत्येक डाक के लिए संदर्भ संख्या उत्पन्न करता है
 - आंतरिक मेल व्यवस्थापक के इनबॉक्स से डाक प्रविष्टि उत्पन्न करता है
 - कॉन्फिगर किए गए मोड के माध्यम से संबंधित हितधारकों को अधिसूचना भेजता है।

9.2 जावक संचार (प्रेषण)

यह उप-मॉड्यूल नए पेंशन आवेदन के बाहर संचार भेजने के लिए एक मंच प्रदान करेगा (आंतरिक रूप से आईए और एडी के भीतर या राज्य सरकार, पेंशनभोगियों आदि जैसे आईएएडी के बाहर की संस्थाओं को)। प्रेषण दो प्रपत्रों में से एक में भेजा जा सकता है अर्थात् - कागज-आधारित संचार या ई-मेल। प्रत्येक प्रेषण एक संबंधित आवक रसीद के खिलाफ होना चाहिए। उप-मॉड्यूल रसीद पर की गई कार्रवाई की प्रगति की निगरानी में भी सहायता करेगा।

रसीद के प्रसंस्करण के पूरा होने के बाद, यह निर्णय लिया जा सकता है कि रसीद 'सूचना के लिए दायर की जा सकती है'। ऐसे मामले में, आगे कोई कार्रवाई आवश्यक नहीं होगी। अन्य मामलों में, रसीद के प्रेषक और अन्य, जहां भी आवश्यक हो, को एक प्रतिक्रिया भेजने की आवश्यकता होगी। भेजे जाने वाले प्रेषण के मसौदे की तैयारी नए पेंशन आवेदन में संग्रहीत टेम्पलेट (धारा 9.4.2 देखें) का उपयोग करके एक शब्द प्रोसेसर या ऑटो-जेनरेटेड में की जा सकती है। टेम्पलेट में स्थैतिक पाठ और गतिशील क्षेत्रों के लिए स्थान धारक होंगे जो उपयोग किए जाने पर स्वचालित रूप से उत्तर का मसौदा संस्करण उत्पन्न करेंगे। इस मसौदे को तब एक वर्कफ्लो के

अधीन किया जाता है, जहां सक्षम प्राधिकारी से अनुमोदन मांगा जाता है। प्रतिक्रिया विभिन्न चैनलों के माध्यम से 'प्रेषित' की जा सकती है। इसलिए, इसके बारे में विवरण कैप्चर किया जाएगा।

9.2.1 ईमेल द्वारा प्रेषण

ऐसे मामले में, जहां नियमित मेल के माध्यम से प्रतिक्रिया भेजी जाती है, नया पेंशन आवेदन तब तक ट्रैक करेगा जब तक कि संबंधित हाथ/अनुभाग प्रेषण तंत्र को पूरा नहीं कर लेता। इस मामले में कार्यालय से डाक भेजने की वास्तविक प्रक्रिया नए पेंशन आवेदन के दायरे से बाहर है।

9.2.2 डिस्पैच सेल द्वारा प्राप्त जावक प्रेषण

जिन पत्रों और अधिकारियों को हार्ड कॉपी के रूप में शारीरिक रूप से भेजा जाना है, उन्हें डाक के माध्यम से भेजने की आवश्यकता है।

यह खंड विभिन्न प्रकार के संचार की प्रक्रिया और कार्यप्रवाह की व्याख्या करता है।

9.2.2.1 अधिकारी

अधिकारियों के प्राधिकरण को उत्पन्न करने और इसे डिस्पैचर को भेजने की प्रक्रिया को धारा 6.4.1 में समझाया गया है। जब तक डिजिटल प्रेषण पूरी तरह से लागू नहीं हो जाता, तब तक अधिकारियों को कोषागार, विभाग और पेंशनभोगी को तीन प्रतियों में भौतिक रूप से भेजने की आवश्यकता होती है। भले ही डिजिटल प्रेषण लागू किया गया हो, पेंशनभोगी प्रति को भौतिक रूप से भेजने की आवश्यकता है क्योंकि पेंशनभोगी किसी भी इंटरफेस का हिस्सा नहीं हैं।

डिस्पैचर को अपने लंबित कार्यों में मामला प्राप्त होगा। अधिकारियों को तीन प्रतियों में मुद्रित करने की आवश्यकता है और प्रेषण संख्या उत्पन्न की जाएगी। डिस्पैच विवरण को केस हिस्ट्री में अपडेट किया जाएगा और मामले की स्थिति संसाधित के अनुसार बनाई जाएगी।

Indicative business data to be captured while dispatching authorities

- Sent through (Ordinary post, Speed post, email, e-Post)
- Sent by
- Sent to (entity type) – Treasury/Bank, State Government, Pensioner/Applicant
- Sent to (specific information) – Name of treasury/bank/DDO Code/Pensioner/Applicant
- Sent to (address) – (Auto filled)
- Dispatch number
- Dispatch date
- Reference number (Speed post reference number, e-Post reference number)

9.2.2.2 पत्र

अधिकारियों के समान ही, राज्य सरकार जैसी विभिन्न संस्थाओं को पत्र, पेंशनभोगियों की शिकायतों का उत्तर आदि। शारीरिक रूप से भेजा जाना है। एक बार प्राप्त पत्रों का उत्तर सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित हो जाने के बाद, इसे प्रेषकों को भेजने की आवश्यकता होती है। डीलिंग हैंड्स यानी, अनुभाग में स्तर 1 प्रोसेसर प्रेषण के लिए अनुमोदित उत्तर भेजता है। स्तर 1 प्रोसेसर रिसीवर, रिसीवर पता आदि जैसे सभी विवरण भरेगा। और पत्र को प्रेषक को अग्रेषित करें।

प्रेषण अनुभाग एक प्रेषण संख्या उत्पन्न करता है और आवक प्रविष्टि के सामने विवरण अपडेट करता है। एक डाक तभी बंद हो जाता है जब आवक प्रविष्टि के सामने प्रेषण विवरण अपडेट किए जाते हैं।

Indicative business data to be captured while dispatching letters

- Receiver name
- Receiver designation
- Receiver address
- Receiver mobile number, if available
- To be carbon copied? If yes
 - o CC name
 - o CC address
- Dispatch Number
- Dispatch date

9.2.3 आरटीआई मामला और कानूनी मामला

आरटीआई अधिनियम के तहत सूचना अनुरोधों का उत्तर और कानूनी मामले विशेष प्रकार के संचार हैं, क्योंकि वे डीवाईएजी (प्रशासन) को इंद्रा ऑफिस संचार हैं। सक्षम प्राधिकारी द्वारा अनुमोदन के बाद, अनुमोदित पत्र ईमेल या भौतिक पत्र के माध्यम से भेजा जा सकता है। पत्र के मामले में, प्रेषण संख्या और तारीख को आवक प्रविष्टि और डीवाईएजी (प्रशासन) को भेजे गए पत्र के खिलाफ कैप्चर किया जा सकता है। ईमेल के मामले में, आवक प्रविष्टि को बंद करते समय संचार का तरीका ईमेल के रूप में कैप्चर किया जा सकता है।

9.2.4 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

स्तर प्रोसेसर (पत्र के मामले में)

प्रेषण संख्या और तारीख को छोड़कर रिसीवर विवरण कैप्चर करता है

भेजने के लिए आगे की ओर

प्रेषण अनुभाग

प्रेषण संख्या उत्पन्न करता है

एक आवक प्रविष्टि के खिलाफ कैप्चर प्रेषण संख्या और तारीख

मामले का इतिहास

नया पेंशन आवेदन

प्रेषण विवरण अपडेट होने के बाद डक/आवक प्रविष्टि को बंद कर देता है

प्रेषण विवरण के बाद संसाधित मामले की स्थिति अपडेट की जाती है

v। कॉन्फिगर किए गए मोड के माध्यम से संबंधित हितधारकों को अधिसूचना भेजता है।

9.3 डीएके रजिस्टर का प्रबंधन

यह मॉड्यूल डक की स्थिति को ट्रैक करने में मदद करता है जैसे लंबित या नहीं, यदि किसके पास लंबित है, बंद है या नहीं, यदि बंद है तो प्रेषण विवरण आदि क्या हैं।

9.3.1 आवक डक रजिस्टर बनाए रखना

डक आवक रजिस्टर में डक की एक सूची होगी जिसे डायरीकृत किया जाता है और कार्यालय में विभिन्न अधिकारियों को अग्रेषित किया जाता है। विभिन्न विकल्प जैसे सॉर्ट बाई डेट, सॉर्ट बाई पेंडिंग डेज़, फिल्टर बाय सेक्शन आदि। आसान निगरानी के लिए नए पेंशन आवेदन में दिया जाएगा।

9.3.2 जावक डक रजिस्टर बनाए रखना

आवक रजिस्टर के समान, नए पेंशन आवेदन में एक जावक रजिस्टर प्रावधान भी सक्षम किया जाएगा। यह प्रेषण प्रदर्शन की निगरानी में मदद करेगा जैसे आवक अनुरोध को संसाधित करने के लिए लिए गए दिनों की संख्या, प्रेषण में देरी आदि। आवक संदर्भ संख्या द्वारा खोजें, विवरण तक आसान पहुंच के लिए नए पेंशन आवेदन में नाम और अन्य खोज क्षेत्रों द्वारा खोज प्रदान करने की आवश्यकता है।

9.3.3 खोज, देखें और प्रिंट डक रिकॉर्ड

जैसा कि पिछले खंड में बताया गया है, नए पेंशन आवेदन में आसानी से विवरण तक पहुंचने के लिए विभिन्न खोज विकल्प होंगे। खोज इंजन स्केलेबल होगा, फुल-टेक्स्ट क्वेरी, फजी सर्चिंग, फेसटेड खोज परिणाम, बहुभाषी खोजों आदि का समर्थन करता है। खोज परिणामों को देखने की सुविधा, पीडीएफ के रूप में डाउनलोड करें, एक्सेल के रूप में डाउनलोड करें और प्रिंट भी प्रदान किया जाएगा। ये नए पेंशन आवेदनों के बाहर आवक और प्रेषण अनुभागों के प्रदर्शन के विश्लेषण की सुविधा प्रदान करेंगे।

9.3.4 डैशबोर्ड और रिपोर्ट

नए पेंशन आवेदन में व्यक्तियों और अनुभागों के प्रदर्शन की निगरानी और आकलन करने के लिए विभिन्न डैशबोर्ड और रिपोर्ट प्रदान की जा सकती हैं। इससे प्रदर्शन का निष्पक्ष आकलन करने में मदद मिलेगी। डैशबोर्ड आवश्यकताओं के विवरण पर धारा 3.8.4 में चर्चा की गई है।

9.4 संचार टेम्पलेट्स

एजी (ए और ई) बिहार कार्यालय में व्यवसाय के दौरान विभिन्न टेम्पलेट्स का उपयोग किया जाता है। प्रसंस्करण पेंशन के दौरान उपयोग किए जाने वाले टेम्पलेट नीचे दिए गए हैं।

9.4.1 टेम्पलेट प्रकार

9.4.1.1 प्रशासन टेम्पलेट

जिन अधिकारियों को विभाग, ट्रेजरी और पेंशनभोगी को भेजा जाता है, उन्हें एक निश्चित टेम्पलेट में भेजा जाता है। टेम्पलेट्स में कुछ विवरण नए पेंशन एप्लिकेशन से ऑटो पॉप्युलेट किए जाने हैं।

9.4.1.2 रिटर्न मेमो टेम्पलेट

जब किसी मामले में मुद्दों को सुधारने के लिए पाया जाता है, तो उसे रिटर्न मेमो जारी करके विभाग को सूचित करने की आवश्यकता होगी। रिटर्न मेमो (द्विभाषी में तैयार किया जाना) में सुधार किए जाने वाले मुद्दों की सूची होगी। एप्लिकेशन यूआई फ्रंट एंड अंग्रेजी और हिंदी में होगा। यूनिकोड अनुपालित भाषाओं में समर्थित डेटा/फॉर्म प्रविष्टि। रिटर्न की एक प्रति सेवानिवृत्त सरकारी कर्मचारी या पेंशनभोगी को भी भेजी जाएगी।

9.4.2 शब्द टेम्पलेट्स बनाएं और प्रबंधित करें

कार्यालय को प्रत्येक कार्यालय के लिए अनुकूलित लेटर हेड के साथ अलग-अलग शब्द टेम्पलेट प्रदान करने की आवश्यकता होगी। इसका उपयोग कार्यालय द्वारा पत्र तैयार करने के लिए किया जाएगा। नए पेंशन आवेदन को पत्र को अपडेट करने, जब भी आवश्यक हो, टेम्पलेट्स को अनुकूलित करने का प्रावधान प्रदान करने की आवश्यकता होगी।

10. अन्य प्रणालियों के साथ एकीकरण

नए पेंशन एप्लिकेशन के लिए विभिन्न प्रकार की इनपुट जानकारी की आवश्यकता होती है जो केस प्रोसेसर को निर्णय लेने में मदद करती है। इसी तरह, पेंशन मामले के प्रसंस्करण के उत्पादन को अन्य अनुप्रयोगों के लिए डाउनस्ट्रीम संप्रेषित करने की आवश्यकता है। इसलिए, सूचना के प्रवाह और बहिर्वाह दोनों के लिए अन्य प्रणालियों के साथ एकीकरण आवश्यक है। इसके अलावा, ईमेल/एसएमएस भेजने और डिजिटल साइनिंग जैसी सेवाओं का उपयोग करने के लिए एकीकरण भी आवश्यक है। उन प्रणालियों का विवरण जिनके साथ एकीकरण आवश्यक है और एकीकरण के बिंदुओं की एक सांकेतिक सूची नीचे चर्चा की गई है।

10.1 एचआरएमएस/आईएफएमएस के साथ एकीकरण

इस कार्यालय को एपीआई आधारित और एमएफटी आधारित एकीकरण दोनों की आवश्यकता होती है। कुछ मामलों में, एकीकरण एमएफटी (जेएसओएन) के साथ शुरू होगा और बाद में एपीआई आधारित प्रवासन में संक्रमण होगा।

यह निम्नलिखित कारणों (केवल सांकेतिक सूची) के लिए आवश्यक है।

आंतरिक संचार

- जहां भी आवश्यक हो, मास्टर डेटा जानकारी जैसे पदनाम, वेतनमान, पीएसए में खींचना
- पेंशनभोगी की जानकारी प्राप्त करना
- फॉर्म डेटा के साथ पेंशनभोगियों के लिए मामले के अनुरोध प्राप्त करना
- ई-सेवा पुस्तिका प्राप्त करें

- पेंशन पात्रता जानकारी का भुगतान प्राप्त करें

एक बार सूचना प्राप्त होने के बाद, इसे ईटीएल प्रक्रिया से गुजरना होगा और एमएफटी और ईटीएल दोनों में त्रुटि हैंडलिंग को लेनदेन-वार संभाला जाना चाहिए। गलत लेनदेन को संभालने के लिए प्रोटोकॉल स्थापित करना भी महत्वपूर्ण है।

जावक संचार

- मामले के सफल प्राधिकरण के बाद ई-सर्विस बुक में पुश प्राधिकरण प्रविष्टि।
- आगे की जानकारी/गलत जानकारी के अभाव में मामले को वापस करने के मामले में पुश रिटर्न मेमो। प्राधिकरण को रद्द करने के बाद पेंशन प्राधिकरण को रद्द करना

10.2 एसएमएस एकीकरण

शेष अध्यायों में बताई गई व्यावसायिक आवश्यकताओं के अनुसार इनकमिंग और आउटगोइंग एसएमएस के लिए नए पेंशन एप्लिकेशन को सेवा प्रदाता (चैनल और प्रदाता की अतिरेक के साथ) के साथ एकीकृत किया जाना चाहिए।

10.3 ईमेल एकीकरण

शेष अध्यायों में बताई गई व्यावसायिक आवश्यकताओं के अनुसार आने वाले और जावक ईमेल के लिए नए पेंशन आवेदन को सेवा प्रदाताओं के साथ एकीकृत किया जाना चाहिए।

10.4 यूआईडीएआई के साथ एकीकरण

आधार अधिनियम 2016 के तहत आधार नंबर को "पहचान जानकारी" के रूप में पहचाना गया है और यह भारत में निवासियों की विशिष्ट पहचान कर सकता है। नए पेंशन आवेदन में आधार पर किसी व्यक्ति को प्रमाणित करने के लिए यूआईडीएआई के साथ एपीआई आधारित एकीकरण का प्रावधान होगा। आधार आधारित मोबाइल ओटीपी सत्यापन का उपयोग किसी व्यक्ति की पहचान स्थापित करने के लिए नए पेंशन एप्लिकेशन के विभिन्न मॉड्यूल में किया जाएगा।

10.5 डिजी लॉकर के साथ एकीकरण

डिजी लॉकर भारत सरकार द्वारा प्रामाणिक दस्तावेजों और प्रमाणपत्रों जैसे ड्राइविंग लाइसेंस आदि को संग्रहीत और एक्सेस करने के लिए प्रदान की जाने वाली एक ऑनलाइन सेवा है। पेंशन मामलों के प्राधिकरण के बाद एजी (ए एंड एमपी;ई) कार्यालय द्वारा जारी आदेश (ई-पीपीओ, ई-जीपीओ और ई-सीपीओ) भी प्रामाणिक दस्तावेजों की इस श्रेणी से संबंधित हैं। नई पेंशन आवेदन परियोजना में, हम आईएएडी को एक पंजीकृत डिजी लॉकर जारीकर्ता के रूप में पंजीकृत करना चाहते हैं ताकि आदेशों पर डिजिटल रूप से थोक हस्ताक्षर किए जा सकें। इसके अलावा, नया पेंशन आवेदन आदेश जारी करने के दौरान दस्तावेजों को आगे बढ़ाने के लिए डिजी लॉकर द्वारा उजागर एपीआई सेवाओं का उपभोग करेगा। आगे के संदर्भ के लिए, कृपया एपीआई दस्तावेजीकरण जारी करने के लिए निम्नलिखित लिंक देखें।

<https://partners.digitallocker.gov.in/issure-api.php>

11. शिकायत निवारण

शिकायत निवारण सार्वजनिक सेवा वितरण में महत्वपूर्ण सेवाओं में से एक है। नए पेंशन आवेदन में शिकायत निवारण के लिए एक कुशल तंत्र होना चाहिए। इसे उपयोगकर्ता के अनुकूल बनाना आवश्यक है, क्योंकि इसका उपयोग करने वाले हितधारक वरिष्ठ नागरिक हैं।

नए पेंशन आवेदन में नीचे दिए गए विभिन्न तरीकों के माध्यम से शिकायत प्राप्त करने की सुविधा होनी चाहिए:

1. पेंशनभोगी या पेंशनभोगी की ओर से किसी व्यक्ति द्वारा नए पेंशन आवेदन में शिकायतों का प्रत्यक्ष पंजीकरण।
2. डाक के माध्यम से शिकायतें प्राप्त करना।

3. व्यक्तिगत रूप से शिकायत प्रस्तुत करना (पत्र या मौखिक रूप से)।
 4. ईमेल के माध्यम से शिकायतें प्राप्त करना।
 5. व्हाट्सएप या फोन के माध्यम से शिकायत प्रस्तुत करना। कुछ कार्यालयों में शिकायतों को प्राप्त करने और जांच के लिए समर्पित फोन नंबर हैं।
 6. कुछ शिकायतें सी एंड एजी कार्यालय से अग्रेषित की जाती हैं या सीपीजीआरएएमएस से प्राप्त की जाती हैं। नया पेंशन आवेदन ऊपर बताए गए विभिन्न तरीकों के माध्यम से प्राप्त सभी शिकायतों के लिए एक प्रविष्टि बनाने में सक्षम होना चाहिए।
- यदि पेंशनभोगी संचार नई पेंशन आवेदन संबंधी समस्याओं (पेंशनभोगी शिकायत नहीं बल्कि प्रकृति में तकनीकी) से संबंधित है, तो इसे संपर्क केंद्र समाधान के माध्यम से निपटाया जाएगा जैसा कि इस आरएफपी के खंड 1 में बताया गया है। शिकायतों के समाधान की जिम्मेदारी शिकायत निवारण प्रकोष्ठ के उपयोगकर्ताओं की है, या तो पेंशनभोगी हेल्पडेस्क के समर्थन से या अन्यथा।

11.1.1 शिकायत दर्ज करें

An indicative list of details required for pension calculator is given below:

1. Name of complainant
2. Is the complainant and the PPO holder the same person? If no, then PPO Holder name and address
3. PPO number available? If yes, PPO number. If no, then application number available?
4. Application number available? If yes, application number. If no, then general grievance
5. Category of Grievance
6. Subcategory of Grievance
7. Description of grievance
8. Mobile number
9. Previous reference number, if any
10. Captcha verification
11. Reference document

11.1.2 डाक के माध्यम से रसीद

यदि कोई शिकायत डाक के माध्यम से प्राप्त होती है, तो उसे डायरीकृत किया जाना चाहिए और आवक अनुभाग में नए पेंशन आवेदन पोर्टल में पंजीकृत किया जाना चाहिए। डाक के माध्यम से प्राप्त पत्र को एक संदर्भ दस्तावेज के रूप में स्कैन और संलग्न किया जाना चाहिए। यदि पत्र में एक फोन नंबर और ईमेल आईडी उपलब्ध है, तो आगे की ट्रैकिंग के लिए संदर्भ के साथ एक एसएमएस और ईमेल भेजा जा सकता है।

11.1.3 व्यक्तिगत रूप से प्रस्तुत करना

जब कोई व्यक्ति सीधे कार्यालय में उपस्थित होता है और शिकायत दर्ज करना चाहता है, तो शिकायत प्रकोष्ठ के कर्मचारियों को नए पेंशन आवेदन पोर्टल में शिकायत दर्ज करनी चाहिए। शिकायत पत्र के रूप में या मौखिक रूप से प्रस्तुत की जा सकती है। दोनों मामलों में, शिकायत दर्ज की जानी है और पत्र (यदि कोई हो) को संदर्भ दस्तावेजों के रूप में स्कैन और संलग्न किया जाना चाहिए। कार्यालय में उपस्थित होने वाले व्यक्ति को एक संदर्भ संख्या वाली पावती पर्ची दी जानी चाहिए। शिकायत प्रस्तुत करने वाले व्यक्ति को एक एसएमएस और ईमेल भी भेजा जाना चाहिए।

11.1.4 ईमेल के माध्यम से रसीद

एजी (ए और ई) बिहार कार्यालय को समर्पित ईमेल के साथ-साथ सामान्य कार्यालय ईमेल के माध्यम से भी शिकायतें प्राप्त होती हैं। नए पेंशन आवेदन में इन शिकायतों को दर्ज करने की सुविधा भी होनी चाहिए। जो कर्मचारी इन ईमेल के प्रबंधन के लिए जिम्मेदार है, उसे नए पेंशन आवेदन पोर्टल में शिकायत दर्ज करनी चाहिए और ईमेल के माध्यम से संदर्भ संख्या के साथ एक ऑटो जनरेट की गई पावती भेजनी चाहिए।

An indicative list of details required for registering a grievance:

1. Mode of submission: Post, in person, email, WhatsApp, phone call etc.
2. Name of complainant
3. Is the complainant and the PPO holder the same person? If no, then PPO Holder name and address
4. PPO number available? If yes, PPO number. If no, then general grievance
5. Description of grievance
6. Mobile number
7. Email id
8. Reference document

11.2 शिकायत प्रक्रिया

शिकायत दर्ज करने के बाद, पेंशनभोगी को उत्तर देने के बाद इसे संसाधित और बंद किया जाना चाहिए। यदि शिकायत में पीपीओ नंबर उपलब्ध है, तो नए पेंशन आवेदन को स्वचालित रूप से उस अनुभाग को शिकायत अग्रेषित करनी चाहिए जिसने इसे अधिकृत किया है। यदि पीपीओ नंबर उपलब्ध नहीं है, तो इसे सामान्य शिकायत माना जाएगा और समन्वय शाखा को अग्रेषित किया जाएगा। शिकायत को अग्रेषित करने का तर्क राज्य विशिष्ट है और इसलिए नए पेंशन आवेदन में रूटिंग को कॉन्फिगर करने की सुविधा होगी। पीपीओ से संबंधित शिकायतों और अनुमोदित प्रतिक्रिया को केस हिस्ट्री से जोड़ा जाना चाहिए।

एक शिकायत को संसाधित करने का पदानुक्रम और प्रत्येक प्रकार की शिकायत के लिए अनुमोदन राज्य विशिष्ट है। इसलिए, नए पेंशन आवेदन में पदानुक्रम और अनुमोदनकर्ताओं को कॉन्फ़िगर करने की सुविधा होनी चाहिए। कर्मचारियों को लंबित, संसाधित और बंद के रूप में उनकी प्रोफाइल में शिकायतों की प्राप्ति और उनकी स्थिति के बारे में सूचित किया जाना चाहिए।

11.3 शिकायत बंद करना

यदि उत्तर स्वीकृत और प्रेषित किया जाता है तो शिकायत बंद कर दी जाएगी। एक बार शिकायत का जवाब स्वीकृत हो जाने के बाद इसे उस पेंशनभोगी को भेजा जाना चाहिए जिसने शिकायत प्रस्तुत की थी। प्रेषण का तरीका उस तरीके के आधार पर तय किया जा सकता है जिसमें यह प्राप्त होता है। शिकायत की स्थिति को पोर्टल में अद्यतन किया जाना चाहिए।

11.4 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

- आवक / शिकायत प्रकोष्ठ में कर्मचारी
 - नए पेंशन आवेदन में शिकायत दर्ज करता है
 - संदर्भ संख्या उत्पन्न करता है
 - पावती उत्पन्न करता है
- नया पेंशन आवेदन
 - उपयोगकर्ता द्वारा दर्ज किए गए विवरण को मान्य करता है
 - यदि इनपुट अवैध हैं तो त्रुटि संदेश प्रदर्शित करता है
 - संदर्भ संख्या उत्पन्न करता है
 - O, कॉन्फ़िगर किए गए मोड के माध्यम से उपयोगकर्ताओं को अधिसूचना भेजता है
 - उपयोगकर्ता को संदर्भ संख्या के साथ पावती एसएमएस और ईमेल भेजे
 - राज्य तर्क के अनुसार अनुभाग को शिकायत
 - O, शिकायत को संलग्न करता है और मामले के इतिहास का उत्तर देता है

12. आंतरिक परीक्षण लेखापरीक्षा मॉड्यूल

आंतरिक परीक्षण लेखापरीक्षा बिहार कार्यालय में पीएजी (ए और ई) में आंतरिक आईटीए अनुभाग द्वारा की जाती है। आंतरिक परीक्षण लेखा परीक्षा अनुभाग सीधे एचओडी को रिपोर्ट करता है। वे पेंशन समूहों के व्यक्तिगत वर्गों की लेखापरीक्षा का चयन और संचालन करते हैं। यह एक ऐसी गतिविधि है जो हर साल होती है। यह उप-मॉड्यूल पेंशन समूहों की आंतरिक लेखा परीक्षा की योजना बनाने और निष्पादित करने, आंतरिक परीक्षण लेखा परीक्षा टिप्पणियों को जारी करने और अनुवर्ती कार्रवाई करने के लिए एक मंच प्रदान करता है। आंतरिक परीक्षण लेखापरीक्षा टीम में एक वरिष्ठ लेखा अधिकारी (एसएओ) होता है जिसका नाम आंतरिक लेखा परीक्षा अधिकारी (आईएओ), एक या दो सहायक लेखा अधिकारी (एएओ) और एक या दो संबंधित हाथ होते हैं। यह संरचना कार्यालय से कार्यालय में भिन्न हो सकती है। एक निरीक्षण दल का नेतृत्व आईएओ या एएओ द्वारा किया जा सकता है जैसा कि एचओडी द्वारा तय किया गया है। आईटीए अनुभाग द्वारा वार्षिक और त्रैमासिक निरीक्षण योजना तैयार करना इस आवेदन के दायरे से बाहर है।

12.1 निरीक्षण असाइनमेंट बनाएं

अनुमोदित योजना के आधार पर, आईएओ नए पेंशन आवेदन में एक ऑडिट असाइनमेंट बना सकता है और आवश्यक विवरण प्राप्त कर सकता है। टीम के प्रमुख एमआईएस रिपोर्ट चलाएंगे और रिपोर्ट में देखी गई कमियों के आधार पर अनुभाग का चयन किया जाएगा। चयनित अनुभाग(यों) में मामलों का चयन नमूनाकरण के आधार पर किया जाएगा। जांच के लिए नमूना मामले नए पेंशन आवेदन के दायरे से बाहर हैं। चयनित मामलों की सूची नए पेंशन आवेदन में आयात की जाएगी।

An indicative list of details required for creating an audit assignment:

1. Year of Audit
2. Dates of Inspection
3. Run MIS report
4. Section(s) selected
5. Inspection team composition
6. Audit assignment id (Auto Generated)
7. Cases selected for review

12.2 एक अवलोकन बनाएँ

ऑडिट के लिए एक मामले के चयन के बाद, मामले के विवरण की समीक्षा एक डीलिंग हैंड या एएओ, जैसा भी मामला हो, द्वारा की जाएगी। निरीक्षण आईडी के खिलाफ नए पेंशन आवेदन में एक अवलोकन बनाया गया है। आवश्यक विवरण नए पेंशन आवेदन और संदर्भ दस्तावेजों में कैप्चर किए जा सकते हैं, यदि कोई हो, तो अवलोकन के खिलाफ स्कैन और संलग्न किया जा सकता है।

12.3 समीक्षा अवलोकन

डीलिंग हैंड या एएओ द्वारा उठाया गया एक अवलोकन, जैसा भी मामला हो, समीक्षा के लिए एएओ या आईएओ को प्रस्तुत किया जाएगा। अवलोकन की समीक्षा के दौरान, इसे हटा दिया जा सकता है या आगे संशोधित किया जा सकता है। इसे अंतिम रूप से अनुभाग को जारी करने से पहले अनुमोदन के लिए भेजा जाएगा।

12.4 अवलोकन को मंजूरी दें

निरीक्षण दल (आईएओ या एएओ, जैसा भी मामला हो) के प्रमुख द्वारा अनुमोदन के बाद ही एक अवलोकन जारी किया जा सकता है। इस स्तर पर अवलोकन को छोड़ने या संशोधित या जारी करने के लिए अनुमोदित किया जा सकता है।

12.5 अवलोकन जारी करें और अवलोकन का उत्तर दें

यदि टीम के प्रमुख द्वारा अनुमोदित किया जाता है, तो अवलोकन संबंधित शाखा अधिकारी को जारी किया जाएगा। शाखा अधिकारी अवलोकन की समीक्षा करता है और अवलोकन का तुरंत उत्तर तैयार करता है। यदि निरीक्षण असाइनमेंट के अंत तक कोई उत्तर तैयार नहीं किया जा सकता है, तो अवलोकन निरीक्षण रिपोर्ट का हिस्सा बन जाएगा। शाखा अधिकारी अपने द्वारा उत्तर तैयार कर सकता है या उत्तर तैयार करने के लिए अनुभाग अधिकारी को अग्रेषित कर सकता है, जो बदले में संबंधित हाथ को आगे भेज सकता है। इस वर्कफ्लो

को कॉन्फ़िगर करने के लिए नए पेंशन आवेदन की सुविधा होगी। अवलोकन का उत्तर शाखा अधिकारी द्वारा टीम के प्रमुख को प्रस्तुत किया जाएगा।

12.6 अवलोकन के लिए समीक्षा उत्तर

निरीक्षण दल के प्रमुख अनुभाग से प्राप्त अवलोकन के उत्तर की समीक्षा करेंगे और इस पर कार्रवाई करेंगे। यदि उत्तर संतोषजनक है, तो अवलोकन को हटा दिया जाएगा। यदि नहीं, तो यह निरीक्षण रिपोर्ट का हिस्सा बन जाएगा।

12.7 निरीक्षण रिपोर्ट

जिन टिप्पणियों का उत्तर नहीं दिया जाता है या टिप्पणियों का उत्तर नहीं दिया जाता है जो संतोषजनक या अपूर्ण नहीं हैं, उन्हें निरीक्षण रिपोर्ट (आईआर) के लिए चिह्नित किया जाएगा। एचओडी के अनुमोदन के बाद समूह अधिकारी को आईआर जारी किया जाएगा।

निरीक्षण रिपोर्ट की सांकेतिक संरचना नीचे दी गई है:

1. Period covered by the Test Check :
2. Period of Test Check :
3. Date of Issue of Preliminary Objection Slips :
4. Date of receipt of replies to Preliminary Objection Slips :
5. Name of the AAO of ITA who conducted the Test Check :

INTRODUCTORY

1. Personnel: - The following Officers held charge of the Branch/Section during the period noted against each.

Sl.No	Name	Desgn	From	To

2. Cadre Strength of Acctt/Sr. Accountants

Sl No	Cadre	No of persons on rolls	Persons in Position
1.	Sr. Accts / Accts		

3. Duties of the section and quantum of work: The section deals with the verification and finalization of pension cases allotted and related correspondence.

4. Outstanding paras of previous reports of ITA :-

(a) Surprise Check Report No.8-1/2017-18 Para No.1

PART-II A

PART-II B

The section may review the cases and compliance reported to ITA.

12.8 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

- निरीक्षण टीम

ऑडिट असाइनमेंट से संबंधित आवश्यक विवरण दर्ज करता है

o ऑडिट असाइनमेंट नंबर जनरेट करता है

o एमआईएस रिपोर्ट चलाता है और सेक्शन का चयन करता है

ओह अवलोकन बनाता है

o समीक्षा, अनुमोदन और अवलोकन जारी करता है

- डीलिंग शाखा अधिकारी/अनुभाग अधिकारी

o अवलोकन के लिए उत्तर तैयार करता है

ओ आईएओ को जवाब प्रस्तुत करता है

- नया पेंशन आवेदन

- टेम्पलेट के अनुसार अवलोकन उत्पन्न करता है

टेम्पलेट के अनुसार लंबित अवलोकन के आधार पर निरीक्षण रिपोर्ट तैयार करता है

- कॉन्फ़िगर किए गए मोड के माध्यम से उपयोगकर्ताओं को अधिसूचना भेजता है

13. संदर्भ दस्तावेज

पेंशन मामलों के सत्यापन के दौरान, बहुत समय का कर्मचारी अधिनियमों, विभिन्न सरकारी आदेशों, आंतरिक मैनुअल आदि का उल्लेख करेगा। ये दस्तावेज कर्मचारियों को पेंशन मामले को संसाधित करने से संबंधित प्रक्रियाओं, निर्देशों के बारे में मार्गदर्शन करते हैं। नए पेंशन एप्लिकेशन को सभी प्रासंगिक दस्तावेजों का भंडार रखने के लिए एक मंच प्रदान करने की आवश्यकता होगी, इन दस्तावेजों को आसानी से एक्सेस के साथ संरचित तरीके से प्रबंधित करें।

13.1 दस्तावेज रिपोजिटरी

यह उप मॉड्यूल सभी दस्तावेजों जैसे अधिनियमों, सरकारी संगठनों, पेंशन मैनुअल आदि की मेजबानी करेगा। दस्तावेज राज्य विशिष्ट हैं और नए पेंशन आवेदन को इस मॉड्यूल को राज्यवार कॉन्फ़िगर करने की आवश्यकता होगी। कार्यालय प्रशासक उन सभी दस्तावेजों का मालिक होगा जिनकी अनुमति से केवल दस्तावेजों को केएमएस में अपलोड किया जा सकता है।

Indicative business data relating to General guidance document

1. Document reference number (codified)
2. Document type (Act, GO, Manuals, circulars etc.)
3. Source of the document (Internal, External)
4. If source is internal, who is the Author
5. If external, name of the organization
6. Date of creation
7. Date of update

13.1.1 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

- कार्यालय प्रशासक:
- मास्टर डेटा बनाए रखता है
- दस्तावेज का विवरण कैप्चर करने के बाद केएमएस में प्रासंगिक दस्तावेज अपलोड करता है
- नया पेंशन आवेदन
- कीवर्ड के आधार पर खोज दस्तावेज प्राप्त करता है
- दिनांक के आधार पर फ़ील्ड फ़िल्टर दस्तावेज
- गो नंबर और गो श्रेणी के आधार पर भंडार से दस्तावेज प्राप्त करता है

14. रिपोर्ट और डैशबोर्ड

मॉड्यूल का उद्देश्य नए पेंशन एप्लिकेशन के हिस्से के रूप में संग्रहीत जानकारी के लिए एमआईएस रिपोर्टिंग और डैशबोर्ड की स्व-सेवा और प्रबंधित सेवा वितरण के लिए एक मंच प्रदान करना है। नए पेंशन एप्लिकेशन में उपयोग किया जाने वाला प्लेटफॉर्म लचीला और उपयोगकर्ता के अनुकूल होना चाहिए।

14.1 एमआईएस रिपोर्ट

प्रबंधन सूचना प्रणाली रिपोर्ट कर्मचारियों की गतिविधियों का मूल्यांकन करने, निर्णय लेने और प्रगति की निगरानी करने में सभी स्तरों पर प्रबंधकों की सहायता करती है। आईएडी वर्तमान में विभिन्न आवधिक रिटर्न और रिपोर्ट (ज्यादातर मैन्युअल रूप से) संकलित करके और विभिन्न स्तरों पर संबंधित हितधारकों/प्रबंधकों को सूचित करके इसे प्राप्त कर रहा है।

आईएडी में उपयोग में आने वाले वर्तमान पेंशन आवेदनों में एमआईएस रिपोर्ट तैयार करने की सुविधा है। कुछ एमआईएस रिपोर्ट ऐसी रिपोर्ट हैं जहां किसी विशेष तिथि को जानकारी निकाली जाती है। कुछ रिपोर्ट प्रारंभिक शेष, परिवर्धन, मंजूरी और समापन शेष वाले खाते की तरह व्यवहार करती हैं। कुछ रिपोर्टों के लिए समय श्रृंखला विश्लेषण की आवश्यकता होती है। कुछ रिपोर्टों को समय-समय पर स्वचालित रूप से उत्पन्न करने और देखने के उद्देश्य से उपलब्ध होने की आवश्यकता है। अन्य एडी-एचओसी/ऑन-डिमांड आधार पर उत्पन्न किए जा सकते हैं।

सामान्य रिपोर्टों को रोल आउट के दौरान ही डिजाइन और तैनात किया जाएगा, कार्यालय प्रशासकों को उन रिपोर्टों को डिजाइन और तैनात करना चाहिए जो किसी कार्यालय के लिए विशिष्ट हैं और जैसा कि एचओडी या समूह अधिकारी द्वारा आवश्यक है।

रिपोर्ट की डिजाइनिंग के लिए उपयोगकर्ता-इंटरफ़ेस बहुत सरल और उपयोगकर्ता के अनुकूल होना चाहिए।

एमआईएस रिपोर्ट वेब में देखने योग्य होनी चाहिए और सीएसवी, एक्सेल और पीडीएफ के रूप में डाउनलोड के लिए उपलब्ध होनी चाहिए। जब एमआईएस रिपोर्ट को वेब पर देखा जाता है, तो समाधान को कॉलम, मल्टी-सॉर्ट, फिल्टर बिल्डर, सरल क्लिक या ड्रैग और ड्रॉप द्वारा कार्यक्षमताओं को समूहीकृत करने की दृष्टि को चालू / बंद करना प्रदान करना चाहिए।

14.1.1 सांकेतिक एमआईएस रिपोर्ट की सूची

प्रदान की जाने वाली आवश्यक एमआईएस रिपोर्टों की एक सांकेतिक सूची नीचे चर्चा की गई है:

- समय की अवधि में प्राप्त, सत्यापित, संसाधित उपयोगकर्ता वार उपयोगकर्ता डायरी यानी हाथ से डीलिंग पर एक रिपोर्ट
- प्राप्त और निपटाए गए शिकायतों/सामान्य संचार की संख्या पर एक रिपोर्ट
- लौटाए गए मामलों की संख्या पर उपयोगकर्ता डायरी रिपोर्ट
- उपयोगकर्ता द्वारा अपने प्रदर्शन की निगरानी के लिए एक दिन में संसाधित मामलों की संख्या।

- आरटीआई, सी एंड एजी कार्यालय, सीपीजीआरएएमएस द्वारा अग्रेषित शिकायतों जैसी महत्वपूर्ण शिकायतों पर रिपोर्ट। उनका निपटान समय। इस रिपोर्ट को एक खाते की तरह बनाए रखा जाना है अर्थात, बैलेंस खोलना, जोड़ना, निपटान और समापन शेष।

- आवक और प्रेषण के प्रदर्शन पर रिपोर्ट। प्राप्त मामलों की संख्या (मामला अनुरोध आईडी उत्पन्न) और अभी तक पंजीकृत नहीं है (केस आईडी अभी तक उत्पन्न नहीं हुई है), अधिकृत मामलों की संख्या लेकिन अधिकारियों को अभी तक नहीं भेजा गया है।

श्रेणीवार रिपोर्ट

- अनंतिम पेंशन मामलों पर रिपोर्ट

उपयोगकर्ताओं के साथ लंबित मामले (डीलिंग हैंड, अनुभाग अधिकारी, शाखा अधिकारी, समूह अधिकारी)

- उन मामलों पर रिपोर्ट जिनमें पहला भुगतान विवरण लंबित है

- आयोजित अदालत पर एक रिपोर्ट और लंबित होने जैसी स्थिति के साथ मामले का विवरण, निपटान, एजी में कोई कार्रवाई नहीं।

15. सांकेतिक व्यापार डेटा शब्दकोश

चरण 1 के लिए सांकेतिक व्यवसाय शब्दकोश इस अध्याय में विस्तृत है। सूची सांकेतिक है और आवेदन के विकास चरण के दौरान आवश्यक अन्य क्षेत्रों को परिभाषित किया जाएगा। कुछ फ़ील्ड लुक अप फ़ील्ड हैं, अर्थात, वे मूल्यों की पूर्व-परिभाषित सूची की एक सूची प्रदर्शित करते हैं जिससे उपयोगकर्ता एक आइटम का चयन कर सकता है। लुकअप फ़ील्ड के मूल्यों की पूर्व-परिभाषित सूची को बनाए रखने की विशेषता आवेदन प्रशासक को सौंपी जानी चाहिए। सिस्टम को प्रशासक को लुकअप कोड और लुकअप लेबल बनाए रखने में सक्षम बनाना चाहिए। कोड और लेबल के अलावा, सिस्टम को उन राज्यों को बनाए रखने की अनुमति देनी चाहिए जिन पर यह "सभी" लागू होता है।

उदाहरण के लिए. आइए हम नियोक्ता प्रकार के पेंशनभोगी का मामला लें।

Lookup code	Lookup label	Applicable to states
STGV	State government	All
SPSU	State public sector undertaking	West Bengal; Odisha

15.1 Pensioner

The following details need to be maintained at the pensioner level is listed below.

Data field	Description
Basic details	

Office code	The code of the AG (A&E) office which is responsible for processing the pensioner
Pensioner's name	Name of the pensioner
Pensioner category	(Lookup field) Category of the pensioner such as State government employee, Family pensioner, State PSU employee, Freedom fighter, AIS employee, High court judge, etc. The category field affects logic governing validation for other fields.
Link to service pensioner	If Pensioner category is Family pensioner, then the original pensioner needs to be linked.

Data field	Description
Name of husband/father	The name of husband/father. This is primarily used for identification purposes.
Gender	(Lookup field) Gender of the pensioner such as Male, Female, Others
Date of birth	Date of birth of pensioner
Date of death	Date of death of pensioner
Time of death	Forenoon/Afternoon
GPF account number	General Provident Fund Account Number
PAN	Permanent Account Number
Aadhar number	Unique number issued by UIDAI. Since, this field is to be maintained, AADHAR vault is required.
Religion	(Lookup field) Religion of the pensioner such as Hindu, Christian, Muslim, Sikh, etc.
Contact details	
Permanent address	Multi-line text field containing permanent address of the pensioner
Address after retirement	Multi-line text field containing contact address of the pensioner
Primary mobile number	This mobile number is used for sending SMS alerts and validations
Email id	This email id is used for sending communication via email
Alternate mobile number	Optional alternate number
Other details	Any other additional contact details
Employment details	

Employer type	(Lookup field) Type of employer of the pensioner such as State Government, State public sector undertaking, Non-government
Employer's name	(Master) Name of employer of the pensioner
Post held	The position held by the pensioner with the employer.
Employee id	Identification number as per employer's records
Department code	(Master) The code of the department of employer
Date of appointment	The date of appointment of pensioner
Time of appointment	Forenoon/Afternoon
Date of retirement	The date of retirement of pensioner

Data field	Description
Retirement type	(Lookup field) Type of retirement of the pensioner such as Superannuation, Voluntary, Compulsory, Compassionate, Pro-rata absorption, etc.
DDO Code	(Master) DDO code
Name of last office worked	
Address of last office worked	
Spouse details	
Name of spouse	
Date of birth of spouse	
Age	If dob is not available, approximate age as on date of application.
Commutation details	
Whether willing to commute 40% of pension	(Lookup field) Yes/No
Percentage of commutation	If not 40% of commutation, then how much
Age next birthday	As on date of application
Commutation factor	Decimal factor
Qualifying service details	

Total service	The total service to be captured in terms of X years, Y months and Z days
Period of non-qualifying service	The total service (sub-total from non-qualifying service details) to be captured in terms of X years, Y months and Z days
Qualifying service	The service which is qualifying (Total – Non-qualifying) to be captured in terms of X years, Y months and Z days
Additional qualifying service	The service which is to be added additionally (optional) to be captured in terms of X years, Y months and Z days.
Net qualifying service for pension	The service which is qualifying for calculation of pension entitlements (Total-Non-qualifying+Additional qualifying) to be captured in terms of X years, Y months and Z days.
Data field	Description
Last drawn pay details	
Pay matrix level	
Scale of pay	
Minimum of scale	
Pay commission applicable	
Basic	
DA (percent)	
DA (value)	
Special pay	
Personal pay	
Grade pay	
Additional grade pay	
Non-practicing allowance	
Re-employment pay	
Date upto which eligible for re-employment pay	
Additional details	

DCRG withheld	(Lookup field) Yes/No
Family pension withheld	(Lookup field) Yes/No
Digital data (form)	
Form number	The form number as given by the State Government.
Pension form data	JSON containing form data for the specific form number.
Digital data (e-service book)	
e-service book	JSON containing e-service book details.

15.1.1 परिवार नामांकन विवरण

प्रत्येक पेंशनभोगी के पास शून्य या अधिक पारिवारिक नामांकन हो सकता है और कैप्चर किए जाने वाले विवरण नीचे सूचीबद्ध हैं।

ये विवरण आवेदन की तारीख के अनुसार हैं।

Data field	Description
Name of family member	Name of the family member
Date of birth	
Gender	(Lookup field) Gender such as Male, Female, Others
Age	Approximate age as on date of application if DOB is not available
Marital status	(Lookup field) The marital status of the family member such as Single, Married, Widow
Physically handicapped status	(Lookup field) Yes/No
Mentally handicapped status	(Lookup field) Yes/No
Relationship to pensioner	
Minor status	(Lookup field) Minor/Non-minor
Name of guardian	
Relationship of guardian	
Nomination date	

Residential address	
---------------------	--

15.1.1. 1 पेंशन पात्रता शेयर

परिवार के सदस्यों के बीच प्रत्येक हकदारी के लिए हकदारी का हिस्सा यहां कैप्चर किया गया है।

Date field	Description
Entitlement type	(Lookup field) The type of entitlements the pensioner is eligible for such as Service pension, Enhanced family pension, New family pension, Service gratuity, Death cum retirement gratuity, Commuted value of pension, Provisional pension, Freedom fighter pension, etc.
Family member	Reference to family member
Share	Total should sum to 100

15.1.1.2 परिवार के सदस्य के व्यक्तिगत पहचान चिह्न

प्रत्येक परिवार के सदस्य (न्यूनतम 2) के व्यक्तिगत पहचान चिह्नों पर कब्जा किया जाना है।

Date field	Description
Details of identification	Detailed description of the identification marks
Aadhar	

15.1.2 गैर-अर्हक सेवा का विवरण

प्रत्येक पेंशनभोगी के पास एक या अधिक कारणों से गैर-अर्हक सेवा की शून्य या अधिक निर्दिष्ट अवधि हो सकती है। कैप्चर किए जाने वाले विवरण नीचे सूचीबद्ध हैं।

Data field	Description
Reason	(Lookup field) Reason for not qualifying as service such as EOL, Dies-Non, Suspension, etc.
Period	Period of non-qualifying service to be maintained in terms X years, Y months and Z days.

15.1.3 सरकार को देय राशि का विवरण

प्रत्येक पेंशनभोगी के पास सरकार के कारण शून्य या अधिक राशि हो सकती है। कैप्चर किए जाने वाले विवरण नीचे सूचीबद्ध हैं।

Data field	Description
Due category	(Lookup field) The type of due that is still to be paid by the pensioner such as HBA, MCA, Leave Advance, Telephone Charges, Festival Advance, Computer Advance, Education Advance, Estate license fee, Others, etc.

Amount due	Actual amount due to the Government in that category.
------------	---

15.1.4 हकदारी की पात्रता

प्रत्येक पेंशनभोगी राज्य में मौजूद नियमों के अनुसार शून्य या अधिक पात्रता के लिए पात्र हो सकता है। पात्रता के हिस्से के रूप में कैप्चर किए जाने वाले विवरण नीचे दिए गए हैं।

Data field	Description
Entitlement type	(Lookup field) The type of entitlements the pensioner is eligible for such as Service pension, Enhanced family pension, New family pension, Service gratuity, Death cum retirement gratuity, Commuted value of pension, Provisional pension, Freedom fighter pension, etc.
Is eligible (as per PSA)	(Lookup field) Yes/No (as specified in the case requested by PSA)
Is eligible (as per AG)	(Lookup field) Yes/No (as calculated by eligibility rule / overridden by case processors)
Start date	Date from which the entitlement eligibility begins
End date	Date up to which the entitlement eligibility exists

15.1.5 हकदारी की मात्रा (देखें)

प्रत्येक पेंशनभोगी राज्य में मौजूद नियमों के अनुसार शून्य या अधिक पात्रता के लिए पात्र हो सकता है। क्वांटम के हिस्से के रूप में कैप्चर किए जाने वाले विवरण नीचे दिए गए हैं।

Data field	Description
Case number	The assigned case number after completion of authorization.
Case request category	The type of case that was processed for the pensioner
Entitlement type	(Lookup field) The type of entitlements the pensioner is eligible for such as Service pension, Enhanced family pension, New family pension, Gratuity, Commuted value of pension, Provisional pension, Freedom fighter pension, etc.
Amount (as per PSA)	The amount specified by PSA in the case requested.
Amount authorized (as per AG)	The amount as calculated by calculation rule / overridden by case processors
Order reference number	PPO/GPO/CPO
Order date	Date in which order was issued
Effective from	The date from which the entitlement is effective
Effective to	The date up to which the entitlement is effective

15.1.6 प्राप्तियां (आवक) दृश्य

पेंशनभोगी से जुड़ा शून्य या अधिक आवक संचार उपयोग में आसानी के लिए दिखाया जाना है। क्वांटम के हिस्से के रूप में कैप्चर किए जाने वाले विवरण नीचे दिए गए हैं।

Data field	Description
Receipt number reference	Hyperlinked to inward communication / receipt
Receipt date	Auto filled from receipt
Status	Auto filled from receipt
Dispatch number reference	Auto filled from receipt and hyperlinked to relevant dispatch

15.1.7 प्रेषण (बाहरी) दृश्य

पेंशनभोगी से जुड़े शून्य या अधिक जावक संचार को उपयोग में आसानी के लिए दिखाया जाना है। क्वांटम के हिस्से के रूप में कैप्चर किए जाने वाले विवरण नीचे दिए गए हैं।

Data field	Description
Dispatch number reference	Hyperlinked to outward communication / dispatch
Dispatch date	Auto filled from dispatch
Status	Auto filled from dispatch
Receipt number reference	Auto filled from dispatch and hyperlinked to relevant receipt

15.1.8 पेंशन भुगतान (देखें)

एकीकरण के माध्यम से प्राप्त पेंशन मामले के लिए किए गए भुगतान के संबंध में विवरण नीचे सूचीबद्ध विवरण के साथ संग्रहीत किया जाता है।

Data field	Description
Case reference number	Reference number to the case
Order reference number	PPO/GPO/CPO
Voucher number	Reference number of vouchers
Head of account	(Master) head of account
Voucher date	Date of voucher
Voucher amount	Amount booked in voucher

15.2 पेंशन का मामला

प्रत्येक पेंशनभोगी के लिए, सेवा पेंशन, पारिवारिक पेंशन, संशोधित पेंशन जैसे कई प्राधिकरण अनुरोध एजी (ए और ई) कार्यालय द्वारा नियत समय के दौरान प्राप्त किए जाएंगे। इन सभी को पेंशन का मामला माना जाएगा। पेंशन मामले के संबंध में रखे जाने वाले विवरण नीचे सूचीबद्ध हैं।

Data field	Description
Case request reference number	This refers to application number allotted by New Pension Application for processing the pension case.
Case request category	(Lookup field) The type of case that is being processed for the pensioner such as Service pension, Family pension, Revised pension, Special seal authority, Other pension, DCRG request etc.
Date of application	The date in which the application was received digitally / manually.
Case status	(Lookup file) The status of the case as maintained by the New Pension Application such as New, under process, Authorized, Closed and Cancelled.
Applicable pension rules	(Master) Multi-select from pension master
Data field	Description
Related Government orders	(Master) Multi-select from Government Order master
Anticipatory pension sanctioned	(Lookup) Yes/No
Provisional pension sanctioned	(Lookup) Yes/No
e-Service book	(Lookup) Yes/No
Speed post number	If No, speed post number through which service book has been sent.
Pension disbursement authority	
Type of PDA	(Lookup field) Bank/Treasury
Treasury Code	(Master) Code of the treasury from which pensioner wants to draw the entitlements, if type of PDA is treasury.
Sub-treasury Code	(Master) Code of the sub-treasury from which pensioner wants to draw the entitlements, if type of PDA is treasury.
IFSC code	IFSC code of the paying branch, if type of PDA is bank.
Name of the paying bank	Auto filled based on IFSC code based on API integration.
Name of the paying branch	Auto filled based on IFSC code based on API integration.

Address of the paying branch	Auto filled based on IFSC code based on API integration.
MICR code	Auto filled based on IFSC code based on API integration.

15.2.1 पेंशन केस प्रोसेसिंग (देखें)

व्यवसाय प्रक्रिया इंजन मामले के प्रसंस्करण को नियंत्रित करता है। हालांकि, सिस्टम द्वारा एक त्वरित और आसान दृश्य (ऑटो बिल्ट) समझने के लिए मददगार होगा।

Date field	Description
Processed by	User who is currently holding / held the case
Processor role	Role of the processor (L1, L2, L3, Group officer)
Received from	User who forwarded the case to the above user.
Received on	Date of receipt of the case
Processed on	Date on which the user completed processing
Noting	Remarks entered by the user
Decision	(Look up field) The decision made by case processors after scrutiny such as Propose to authorize, Return the case, Authorize, etc.
Status	Status of the case when the user completed processing

15.2.2 पेंशन मामला हकदारी

प्रत्येक पेंशन मामले के प्रसंस्करण के परिणामस्वरूप राज्य में मौजूद नियमों के अनुसार शून्य या अधिक पात्रता (कटौती को संसाधित करने के बाद) का प्राधिकरण हो सकता है। क्वांटम के हिस्से के रूप में कैप्चर किए जाने वाले विवरण नीचे दिए गए हैं।

Data field	Description
Entitlement id	Unique reference number
Entitlement type	(Lookup field) The type of entitlements the pensioner is eligible for such as Service pension, Enhanced family pension, New family pension, Gratuity, Commuted value of pension, Provisional pension, Freedom fighter pension, etc.
Amount (as per PSA)	The amount specified by PSA in the case requested.
Amount authorized (as per AG)	The amount as calculated by calculation rule / overridden by case processors
Order reference number	Reference number (PPO/GPO/CPO)
Order date	Date of order
Effective from	Date from which the entitlement is effective
Effective to	Date up to which the entitlement is effective

Order documents	The attachments relating to the order
-----------------	---------------------------------------

15.2.3 पेंशन मामला हकदारी (सीयूटी)

राज्य में मौजूद नियमों के अनुसार शून्य या अधिक पात्रता में कटौती लगाने की आवश्यकता हो सकती है। कैप्चर किए जाने वाले विवरण नीचे दिए गए हैं।

Data field	Description
Entitlement type	(Lookup field) The type of entitlement from which the cut is to be made.
Amount	Quantity of cut
Effective from	Date of from which cut needs to be enforced
Effective to	Date up to which the cut needs to be enforced
Reason	(Lookup field) Reason/category of cut
Remarks	Additional remarks, if any

15.2.4 पेंशन मामला हकदारी लेखांकन

पेंशन पात्रता एक या अधिक लेखांकन शीर्षों में बुक की जा सकती है। सिस्टम को व्यक्तिगत लेखा शीर्ष राशि के साथ कुल पात्रता मैचों को मान्य करना चाहिए। कैप्चर किए जाने वाले विवरण नीचे दिए गए हैं।

Data field	Description
Entitlement id	Reference to entitlement
Accounting head	(Master) Accounting headmaster
Amount	Apportionment amount

15.2.5 पेंशन मामला भुगतान

एकीकरण के माध्यम से प्राप्त पेंशन मामले के लिए किए गए भुगतान के संबंध में विवरण नीचे सूचीबद्ध विवरण के साथ संग्रहीत किया जाता है।

Data field	Description
Order reference number	PPO/GPO/CPO
Voucher number	Voucher reference number
Voucher date	Date of voucher
Voucher amount	Amount disbursed as mentioned in voucher

15.2.6 पेंशन मामले के लिए प्राप्तियां (आवक) दृश्य

पेंशन मामले से जुड़े शून्य या अधिक आवक संचार को उपयोग में आसानी के लिए दिखाया जाना है। क्वांटम के हिस्से के रूप में कैप्चर किए जाने वाले विवरण नीचे दिए गए हैं।

Data field		Description
Receipt number	reference	Hyperlinked to inward communication / receipt
Receipt date		Auto filled from receipt
Status		Auto filled from receipt
Dispatch number	reference	Auto filled from receipt and hyperlinked to relevant dispatch

15.2.7 पेंशन मामले के लिए प्रेषण (बाहरी) दृश्य

पेंशन मामले से जुड़े शून्य या अधिक जावक संचार को उपयोग में आसानी के लिए दिखाया जाना है। क्वॉंटम के हिस्से के रूप में कैप्चर किए जाने वाले विवरण नीचे दिए गए हैं।

Data field	Description
Dispatch reference number	Hyperlinked to outward communication / dispatch
Dispatch date	Auto filled from dispatch
Status	Auto filled from dispatch
Receipt reference number	Auto filled from dispatch and hyperlinked to relevant receipt

15.3 Master data

Master data	Description
Employer Name	State Employer type Employer name Remarks
Department code	Employer name Department code Department name
DDO Code	State DDO code DDO name DDO Address DDO PIN TAN of the DDO Is active
Treasury	State Treasury Code Treasury Name Address
Sub-treasury	State Treasury Code Sub-treasury Code Sub-treasury Name Address
Government Orders	State Government Order Number

Master data	Description
	Government Order Date Attachments (Link to repository)
Pension rule	State Rule number Rule description Status (Current, Superseded, Obsolete, etc) Remarks
Accounting head	State Accounting head Description
Form	State Form No

16. विरासत डेटा माइग्रेशन

एजी (ए और ई) बिहार कार्यालय की गतिविधियों की व्यावसायिक निरंतरता सुनिश्चित करने के लिए, विरासत डेटा को स्थानांतरित करना आवश्यक है, जहां भी प्रासंगिक हो। यह मॉड्यूल विरासत डेटा माइग्रेशन के लिए TO-BE प्रक्रिया का विवरण देता है। नए पेंशन एप्लिकेशन से विरासत डेटा के सुचारु प्रवासन के लिए एक मंच प्रदान करने की उम्मीद है।

विरासत एसएआई पेंशन आवेदनों और स्कैन किए गए पेंशन मामले के दस्तावेजों के डेटा को नए पेंशन आवेदन में स्थानांतरित करने की आवश्यकता होगी। इसके अलावा, नए पेंशन आवेदन में एक डेटा प्रविष्टि फॉर्म शामिल होना चाहिए जिसके माध्यम से एजी (ए और ई) बिहार भविष्य में स्कैन किए गए पेंशन मामले के रिकॉर्ड के संबंध में डेटा दर्ज कर सकता है।

एसएआई पेंशन आवेदन विरासत डेटा का माइग्रेशन और स्कैन किए गए पेंशन मामले के रिकॉर्ड दर्ज करने के लिए डेटा प्रविष्टि तैयार करना चरण 1 के विकास के समानांतर किया जाएगा और कोर पेंशन प्रोसेसिंग मॉड्यूल का परीक्षण करने से पहले पूरा किया जाएगा। चरण 2 के विकास के हिस्से के रूप में विरासत मामले के रिकॉर्ड (स्कैन की गई फाइलों) का प्रवासन किया जाएगा।

16.1 संगठन और कर्मचारी मास्टर डेटा

16.1.1 एजी उपयोगकर्ता मास्टर

विरासत आवेदन से संगठन और कर्मचारी/पेंशनभोगी डेटा को विरासत डेटा माइग्रेशन के हिस्से के रूप में नए पेंशन एप्लिकेशन में माइग्रेट किया जाना है। माइग्रेट किए जाने वाले डेटा की मात्रा कम है और कई कार्यालय इन डेटा को संरचित डेटाबेस में नहीं रखते हैं। इसलिए, नए पेंशन एप्लिकेशन में कार्यालय कार्यक्षमता बनाने का उपयोग करते हुए, इन डेटा को मैनुअल रूप से कैप्चर करने की आवश्यकता होगी। व्यक्तिगत कार्यालय प्रशासक नए पेंशन आवेदन में इस डेटा को कैप्चर करने के लिए जिम्मेदार होगा।

16.1.2 पद पदानुक्रम मास्टर

एजी उपयोगकर्ता मास्टर के समान, नए पेंशन एप्लिकेशन में क्रिएट / अपडेट पोस्ट के माध्यम से सिस्टम में पोस्ट पदानुक्रम को मैन्युअल रूप से कैप्चर करने की भी आवश्यकता होगी। व्यक्तिगत कार्यालय प्रशासक इन विवरणों को कैप्चर करने और उपयोगकर्ताओं को सौंपने के लिए जिम्मेदार होगा।

16.1.3 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

- कार्यालय प्रशासक:

- o मास्टर डेटा कैप्चर करता है

प्रत्येक उपयोगकर्ता को पदानुक्रम के बाद संकेत देता है

- नया पेंशन आवेदन

- कैप्चर किया गया मास्टर डेटा

16.2 मामला और मामला दस्तावेज

विरासत डेटा माइग्रेशन के हिस्से के रूप में, पेंशनभोगियों, पेंशन मामलों और पेंशन मामले से संबंधित दस्तावेजों से संबंधित मौजूदा डेटा को नए पेंशन एप्लिकेशन में स्थानांतरित किया जाना है। भविष्य में पेंशन मामलों के संशोधन के लिए इन आंकड़ों की आवश्यकता है। कुछ कार्यालयों में, पेंशन दस्तावेजों को आज तक पूरी तरह से डिजिटलीकृत किया जाता है, और कुछ कार्यालयों में, आंशिक डिजिटलीकरण होता है, जबकि कुछ अन्य कार्यालयों में, डिजिटलीकरण का काम अभी तक शुरू नहीं हुआ है, और रिकॉर्ड भौतिक रूप से बनाए रखा जाता है। नया पेंशन एप्लिकेशन डिजिटलीकरण के इन सभी स्वादों को समायोजित करेगा और विरासत अनुप्रयोगों से डेटा को माइग्रेट करेगा। विरासत पेंशन रिकॉर्ड का डिजिटलीकरण नए पेंशन आवेदन के दायरे में नहीं है।

16.2.1 पेंशनभोगी मास्टर और मामले का विवरण

पेंशन आवेदन जिसका उपयोग प्रत्येक कार्यालय में किया जा रहा है, पेंशनभोगी विवरण और पेंशन मामले के विवरण को उनके डेटाबेस में संग्रहीत करता है। लीगेसी एप्लिकेशन के इन आंकड़ों को ईटीएल लॉजिक के माध्यम से नए पेंशन एप्लिकेशन में स्थानांतरित किया जाना है। विरासत आवेदन का प्रबंधन नए पेंशन आवेदन के दायरे में नहीं है। जबकि यह एसआई की जिम्मेदारी है कि वह विरासत डेटा को नए पेंशन एप्लिकेशन में स्थानांतरित करे। 20 कार्यालयों में से प्रत्येक में डेटाबेस का विवरण और आकार खंड 1 के अनुबंध डी में दिया गया है।

प्रत्येक कार्यालय प्रशासक विरासत आवेदन से डेटा पोर्ट करेगा और इसे मान्य करेगा। लीगेसी डेटा को माइग्रेट करने और इसे मान्य करने के लिए ईटीएल तर्क लिखना सिस्टम इंटीग्रेटर की जिम्मेदारी होगी। इस ईटीएल तर्क का पूर्व-उत्पादन में परीक्षण किया जाएगा और यह ईटीएल तर्क और माइग्रेटेड डेटा की सत्यता पर हस्ताक्षर करने के लिए फील्ड एजी (ले. व.ह.) बिहार कार्यालय की जिम्मेदारी है। साइन ऑफ करने के बाद, उत्पादन चरण के दौरान डेटा को माइग्रेट करने के लिए उसी ईटीएल तर्क का उपयोग किया जाएगा।

16.2.2 पेंशन मामले के दस्तावेज

विरासत पेंशन मामले के दस्तावेज जो ऊपर चर्चा के अनुसार डिजिटलीकृत हैं, उन्हें भी नए पेंशन आवेदन में स्थानांतरित कर दिया जाएगा और संबंधित पेंशन मामले के खिलाफ सौंपा जाएगा। डिजिटलीकृत फाइलों को प्रत्येक कार्यालय के फाइल सर्वर में या डेटाबेस में एक वस्तु के रूप में पीडीएफ फाइल के रूप में संग्रहीत किया जाता है। सिस्टम इंटीग्रेटर द्वारा सफल माइग्रेशन के बाद माइग्रेशन पर हस्ताक्षर करना कार्यालय प्रशासक की जिम्मेदारी है।

वर्तमान में विभिन्न राज्यों में विरासत पेंशनभोगियों के रिकॉर्ड को स्कैन करने की गतिविधियां जारी हैं। पहले से ही डिजिटलीकृत विरासत पेंशन रिकॉर्ड (जो ज्यादातर पीडीएफ फाइलें हैं) के लिए, एसआई नई पेंशन आवेदन प्रणाली में विरासत फाइलों का एकमुश्त थोक प्रवासन करेगा। वर्तमान में डिजिटलीकृत विरासत फाइलें विभिन्न राज्यों में स्थानीय सर्वर में रहती हैं और डेटा संरचना (फाइल नाम और मेटाडेटा) सभी राज्यों में पूरी तरह से एक समान नहीं हैं। एसआई उपरोक्त डेटा और फाइलों (राज्य-वार) को नई पेंशन आवेदन प्रणाली में स्थानांतरित करने के लिए डेटा माइग्रेशन से संबंधित तकनीकी गतिविधियां करेगा।

नया पेंशन आवेदन नए पेंशन आवेदन में एक डेटा प्रविष्टि फॉर्म प्रदान करके ऑन-गोइंग डिजिटलीकरण गतिविधि को भी पूरा करेगा, जिसके माध्यम से आईए और एडी कार्मिक या आईए और एडी द्वारा लगी बाहरी एजेंसी मेटा डेटा दर्ज करेगी और स्कैन किए गए दस्तावेजों को प्रत्येक व्यक्तिगत रिकॉर्ड के लिए नए पेंशन आवेदन में संलग्न करेगी। कोई भी विरासत डेटा प्रविष्टि/प्रवासन सत्यापन चरणों से गुजरेगा, अर्थात्, निर्माता, चेकर और अनुमोदक, जिसे नए पेंशन आवेदन प्रणाली में आईए और एडी कर्मियों द्वारा भी किया जाएगा।

नए पेंशन एप्लिकेशन का उपयोग करके बनाए गए विरासत माइग्रेट किए गए रिकॉर्ड के साथ-साथ नए पेंशन एप्लिकेशन का उपयोग करके बनाए गए नए जोड़े/संशोधित रिकॉर्ड के लिए अंतिम उपयोगकर्ता अनुभव नए पेंशन एप्लिकेशन का उपयोग करने वाले सभी उपयोगकर्ताओं के लिए निर्बाध होना चाहिए, अर्थात्, माइग्रेट किए गए रिकॉर्ड और/या डेटा एंट्री फॉर्म के माध्यम से दर्ज किए गए रिकॉर्ड के साथ-साथ नए पेंशन एप्लिकेशन (नए पेंशन मामले) में संसाधित पेंशन मामलों के लिए नए पेंशन एप्लिकेशन द्वारा उत्पन्न डेटाबेस/रिकॉर्ड नए पेंशन एप्लिकेशन उपयोगकर्ताओं (बैंक-ऑफिस उपयोगकर्ताओं के साथ-साथ पेंशनभोगियों दोनों) को समान तरीके से नए पेंशन एप्लिकेशन के माध्यम से उपलब्ध होने चाहिए।

विरासत पेंशन मामले के रिकॉर्ड/दस्तावेजों का डिजिटलीकरण नए पेंशन आवेदन के दायरे में नहीं है।

Activity	Timelines (Completion by)
Development of Data entry form for entering legacy records	Phase 1 Stage 2
Technical activities pertaining to Migration of legacy pensioner records and data to New Pension Application	Phase 2

16.2.3 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

•कार्यालय प्रशासक:

o विरासत अनुप्रयोग से पोर्ट डेटा और पोर्टेड डेटा को मान्य करता है

o पूर्व-उत्पादन में माइग्रेट किए गए विरासत डेटा की सत्यता की जांच करता है

o यह सुनिश्चित करता है कि डिजिटलीकृत मामले के दस्तावेजों को माइग्रेट किया गया है और प्रत्येक मामले के खिलाफ ठीक से सौंपा गया है

पूर्व उत्पादन में उपयोग किए जाने वाले ईटीएल तर्क से संकेत

- सिस्टम इंटीग्रेटर

o माइग्रेशन के लिए ईटीएल तर्क तैयार करता है

पूर्व उत्पादन में ईटीएल के माध्यम से माइग्रेट किए गए डेटा को मान्य करता है

- परियोजना टीम

o माइग्रेट किए जाने वाले डेटा को फ़िल्ड कार्यालय के साथ पोर्टिंग निर्देशांक

- नया पेंशन आवेदन

o कैप्चर किए गए मास्टर डेटा और पेंशन दस्तावेज़ को बनाए रखता है

16.3 मौजूदा व्यवसाय नियम माइग्रेशन

पेंशनभोगी मास्टर डेटा और पेंशन मामलों के समान, प्रत्येक फ़िल्ड कार्यालय में आवेदन में व्यावसायिक नियमों से संबंधित विरासत डेटा और पेंशन मामले को संसाधित करने के लिए उपयोग किए जाने वाले मास्टर डेटा शामिल हैं। इन्हें नए पेंशन आवेदन में भी स्थानांतरित किया जाएगा।

16.3.1 व्यवसाय नियम कॉन्फ़िगर करें

पेंशन मामलों को संसाधित करने के लिए उपयोग किए जाने वाले व्यावसायिक नियम विभिन्न फ़िल्ड एजी (ए और ई) बिहार कार्यालय में उपयोग किए जा रहे आवेदनों के स्रोत कोड में एम्बेडेड हैं। ये स्रोत कोड नए पेंशन एप्लिकेशन में आसानी से माइग्रेट किए जाने वाले मानक प्रारूप में नहीं हैं। इस प्रकार, नए पेंशन आवेदन में व्यावसायिक नियमों को नए सिरे से कॉन्फ़िगर किया जाना है। धारा 8.1 पेंशन आवेदन को संसाधित करने में उपयोग किए जाने वाले विभिन्न व्यावसायिक तर्कों से संबंधित है। व्यावसायिक नियमों को एक उदाहरण के साथ भी समझाया जाता है जिसे एक ही खंड में भी संदर्भित किया जा सकता है। प्रत्येक एजी (ए एंड ई) बिहार कार्यालय के व्यवसाय नियम प्रबंधक व्यवसाय नियम को कॉन्फ़िगर करेंगे और एसआई व्यवसाय नियमों को कॉन्फ़िगर करने में अतिरिक्त सहायता प्रदान करेगा

16.3.2 रूपान्तरण कारक तालिका और डीए दर तालिका

पेंशन मामले को संसाधित करने में उपयोग किए जाने वाले व्यावसायिक नियम किसी मामले को संसाधित करने के लिए कुछ निर्णय तालिकाओं को संदर्भित करते हैं। ऐसे दो निर्णय तालिका कम्प्यूटेशन फैक्टर टेबल और डीए दर तालिका हैं। ये तालिकाएं राज्य विशिष्ट हैं और तदनुसार बनाए रखी जानी हैं। इन तालिकाओं को व्यवसाय नियम कॉन्फ़िगरेशन के हिस्से के रूप में आयात किया जाएगा।

16.3.3 नए पेंशन आवेदन में परिकल्पित अभिनेताओं और गतिविधियों का सारांश

- व्यवसाय नियम प्रबंधक

O. व्यावसायिक नियम का उल्लंघन करता है

- सिस्टम इंटीग्रेटर

O व्यवसाय नियम प्रबंधक का समर्थन करता है

- नया पेंशन आवेदन

निर्णय तालिका व्यावसायिक नियम और

17. अनुलग्नक

17.1 अनुलग्नक A.1 छुट्टी वेतन योगदान और पेंशन योगदान गणना के लिए केस स्टडी

गणना नियम (नमूना)

मूल विभाग के आधार पर, एलएससी और पीसी की गणना अलग-अलग होती है। इसके अलावा, मूल वेतन वृद्धि के कारण समय के साथ भिन्न होता है। महंगाई भत्ता प्रतिशत भी समय के साथ भिन्न होता है जब और जब डीए दर बदली जाती है।

मामला

जब श्रेणी ए: जीओ 656 के तहत कवर नहीं किए गए मामले

- एलएससी: 11% (वेतन) + ग्रेड पे + विशेष वेतन + व्यक्तिगत वेतन + महंगाई भत्ता (टी))

- पीसी: (दर (प्रतिशत में) तालिका के अनुसार सेवा की लंबाई के संबंध में) एक्स (संशोधित वेतन का अधिकतम + ग्रेड वेतन)

जब श्रेणी बी: जीओ 656 के तहत कवर किए गए मामले

- एलएससी: कोई एलएससी बरामद नहीं किया गया है (निगम / बोर्ड / राज्य सरकार के स्वामित्व / नियंत्रित उपक्रम का लगभग 90 कार्यालय जीओ के तहत आता है 656 जिसे सिस्टम में खिलाया जाना है।

- पीसी: का 10% (पे बैंड + ग्रेड पे में अधिकतम)

जब श्रेणी सी: भारत से बाहर के मामले

- एलएससी: कोई नहीं

- पीसी दर: 10% (पे बैंड + ग्रेड पे में अधिकतम)

जब श्रेणी डी: अखिल भारतीय सेवा के मामले

- एलएससी: 11% (विदेश सेवा में आहरित वेतन बैंड में भुगतान)
- पीसी: मूल विभाग एक्स में आहरित वेतन बैंड में भुगतान (पीसी दर तालिका के अनुसार सेवा की लंबाई के संबंध में प्रतिशत में)

जब श्रेणी:सहकारी समितियों और हथकरघा के मामले

- एलएससी: 11% (तालिका + महंगाई भत्ता (टी)के अनुसार औसत वेतन)
- पीसी: का 10% (पे बैंड + ग्रेड पे में अधिकतम वेतन)

17.2 अनुलग्नक A.2 राज्यों के पेंशन नियम

राज्य पेंशन नियमों में से कुछ का लिंक:

S. No.	State	Pension Rules
1.	Bihar	https://state.bihar.gov.in/finance/cache/12/Documents/BR_Pension Rule_1950_Part-I.pdf

नोट: उपरोक्त लिंक में बिहार पेंशन नियम 1950 शामिल है जिसमें पूरे नियम, आदेश, पात्रता और पेंशन लाभ और गणना से संबंधित निर्देश/दिशानिर्देश/आदेश समझ के लिए डाउनलोड किए जा सकते हैं। बोलीदाता बोली प्रस्तुत करने से पहले पीएजी (ए एंड एमपी;ई), बिहार, पटना कार्यालय में उपयोग में मौजूदा पेंशन आवेदन को भी देखना चाह सकते हैं।

*****दस्तावेज़ की समाप्ति*****