भारतीय रिज़र्व बैंक / Reserve Bank of India
संचार विभाग / Department of Communication

मीडिया निगरानी (सोशल मीडिया सहित) और विश्लेषण सेवा के चयन के लिए प्रस्ताव हेतु अनुरोध (आरएफपी)

5 मई 2025 को आयोजित बोली-पूर्व बैठक का कार्यवृत्त

ई-निविदा - RBI/DoC-Central Office Departments/Others/31/25-26/ET/51| मीडिया निगरानी (सोशल मीडिया सहित) और विश्लेषण सेवा के लिए आरएफ़पी

आरबीआई वेबसाइट और एमएसटीसी पोर्टल पर प्रकाशित निविदा आमंत्रण सूचना के अनुसार, उपर्युक्त कार्य के लिए बोली-पूर्व बैठक 5 मई 2025 को अपराह्न 03:00 बजे वेबेक्स पर आयोजित की गई थी।

2. उठाए गए प्रश्न और जारी किए गए स्पष्टीकरण निम्नानुसार हैं:

क्र. सं.	संदर्भ (निविदा दस्तावेज़ में संबंधित पृष्ठ)	मौजूदा खंड	फर्म से प्रश्न/ विवरण	बैंक की ओर से उत्तर/ स्पष्टीकरण, यदि कोई हो
ए)	पृष्ठ संख्या – 5 बी. ई-निविदा के लिए महत्वपूर्ण अनुदेश क्रमांक 1) ए)	इस प्रक्रिया में एमएसटीसी ई-प्रोक्योरमेंट पोर्टल पर वेंडर का पंजीकरण शामिल है जो निःशुल्क है। पंजीकरण के बाद ही वेंडर अपनी बोलियाँ इलेक्ट्रॉनिक रूप से प्रस्तुत कर सकते हैं। बोलियाँ प्रस्तुत करने के लिए इलेक्ट्रॉनिक बोली इंटरनेट के माध्यम से की जाएगी। वेंडर के पास श्रेणी III हस्ताक्षर प्रकार का डिजिटल प्रमाणपत्र होना चाहिए। वेंडरों को इंटरनेट से जुड़े कंप्यूटर से बोली लगाने की अपनी व्यवस्था स्वयं करनी होगी। आरबीआई/एमएसटीसी ऐसी व्यवस्था करने के लिए जिम्मेदार नहीं है। (बिना	समिति से अनुरोध है कि वह बोली प्रस्तुत करने में कंसोर्टियम भागीदारी संरचना की अनुमति देने पर विचार करे। यह व्यवस्था तकनीकी उत्पाद और सेवाओं के दृष्टिकोण से प्रतिष्ठित आरबीआई को महत्वपूर्ण लाभ प्रदान करेगी।	इस पर विचार नहीं किया गया तथा यह स्पष्ट किया गया कि मानदंड वही रहेंगे जैसा कि आरएफपी में उल्लेख किया गया है।

		डिजिटल हस्ताक्षर के बोलियाँ दर्ज नहीं की जाएँगी)।		
बी)	पृष्ठ संख्या – 9 ई. कार्य का दायरा क्रमांक ए) i)	सेवा में प्रिंट, इलेक्ट्रॉनिक, सोशल मीडिया, डिजिटल आदि तथा संविदा अवधि के दौरान विकसित होने वाले किसी भी नए मीडिया को शामिल किया जाना चाहिए, जिसका विस्तृत विवरण अनुबंध I और अनुबंध II में दिया गया है। यह अपेक्षित है कि सेवा प्रदाता घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय समाचारों का व्यापक कवरेज प्रदान करें। कवर किए जाने वाले प्रिंट, इलेक्ट्रॉनिक, सोशल मीडिया आदि की सूची बोली लगाने वालों के उत्तर में अलग से बताई जानी चाहिए।	संविदा अवधि के दौरान "नए मीडिया" को एकीकृत करने के लिए क्या अपेक्षाएं हैं, जिसमें नए स्रोतों को जोड़ने के लिए समय-सीमा और अनुमोदन प्रक्रिया भी शामिल है?	नया मीडिया कोई भी नया प्रकाशन, समाचार पत्र, ऑनलाइन प्रकाशन आदि हो सकता है।
सी)	पृष्ठ संख्या – 9 ई. कार्य का दायरा क्रमांक ए) iii)	बैंक द्वारा समाचार मदों की व्यापक श्रेणियों के बारे में सूचित किया जाएगा, जिसके आधार पर सेवा प्रदाता को दैनिक समाचार सार/न्यूज़लेटर सेवा प्रदान करने में सक्षम होना चाहिए। इस न्यूज़लेटर/क्यूरेटेड समाचार सार में बैंक की आवश्यकता के अनुसार प्रिंट, इलेक्ट्रॉनिक, डिजिटल और ऑनलाइन स्रोतों से समाचार लेखों के अंश मानक ऑनलाइन या इंटरनेट-आधारित प्रारूप में होने चाहिए। समाचार-	सदस्यता शुल्क कौन वहन करेगा?	सदस्यता शुल्क विक्रेता द्वारा वहन किया जाएगा। यह सूची उदाहरणात्मक है और संपूर्ण नहीं है।

		पत्रों/ प्रकाशनों को अनुलग्नक-I में उदाहरणात्मक रूप से सूचीबद्ध किया गया है तथा यह अपेक्षित है कि सेवा प्रदाता ने इन सभी प्रमुख प्रिंट, इलेक्ट्रॉनिक, डिजिटल मीडिया आदि की सदस्यता ले रखी हो। आवेदन में सभी प्रमुख समाचार-पत्रों/ प्रकाशनों (वायर एजेंसियों की सेवाओं सहित) तथा समाचार-पत्रों के सभी शहर संस्करणों को शामिल किया जाना चाहिए।		
डी)	पृष्ठ संख्या – 10 ई. कार्य का दायरा क्रमांक ए) iv)	न्यूज़लेटर को दिन के समाचारों, जो बैंक के लिए सर्वाधिक प्रासंगिक हों, (राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय मीडिया स्रोतों से) को ध्यान में रखकर पूर्णतः तैयार किया जाना चाहिए तथा इसे प्रतिदिन सुबह 0700 बजे से पहले बैंक द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट प्रारूप में प्रेषित किया जाना चाहिए तथा इसे विभिन्न इलेक्ट्रॉनिक प्लेटफार्मों (जैसे डेस्कटॉप, लैपटॉप, आईपैड, टैबलेट, मोबाइल डिवाइस आदि) पर आसानी से पढ़ा जा सके।	क्या आरबीआई दैनिक समाचार पत्र के लिए अपेक्षित प्रारूप निर्दिष्ट कर सकता है (जैसे, पीडीएफ, एचटीएमएल, ईमेल-आधारित)? क्या बैंक के नेटवर्क के बाहर समाचार पत्र तक पहुँचने के लिए विशिष्ट सुरक्षा या संगतता आवश्यकताएँ हैं, जैसे फ़ायरवॉल प्रतिबंध या प्रमाणीकरण प्रोटोकॉल?	समाचार पत्र का अधिमान्य प्रारूप हाइपरलिंक होना चाहिए जिसमें समाचार लेख और विवरण शामिल हों।

ई)	पृष्ठ संख्या – 10 ई. कार्य का दायरा क्रमांक ए) vii)	वेंडर को आवश्यकतानुसार प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया से प्राप्त पुराने समाचार लेख उपलब्ध कराने में सक्षम होना चाहिए।	किस अवधि तक के पुराने समाचार लेख?	वेंडर को प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया से मांग किए जाने पर पिछले कुछ वर्षों के पुराने समाचार लेख उपलब्ध कराने में सक्षम होना चाहिए।
एफ़)	पृष्ठ संख्या – 10 ई. कार्य का दायरा क्रमांक ए) viii)	वेंडर के प्लेटफ़ॉर्म में आवश्यकतानुसार हिंदी और अंग्रेज़ी के अलावा 11 क्षेत्रीय भाषाओं (असमिया, बंगाली, उड़िया, तमिल, मलयालम, कन्नड़, तेलुगु, गुजराती, पंजाबी, उर्दू, मराठी) में समाचार आइटम खोजने और उपलब्ध कराने की क्षमता होनी चाहिए। इसके अलावा, इसमें वैश्विक मीडिया से कवरेज प्रदान करने की क्षमता होनी चाहिए। सेवा प्रदाता को मांग पर स्थानीय और विदेशी भाषा की खबरों का अनुवादित अंग्रेज़ी संस्करण उपलब्ध कराने में सक्षम होना चाहिए।	बोली लगाने वाले ने पूछा कि क्या अनुवाद की लागत विक्रेता द्वारा वहन की जाएगी।	अनुवाद की लागत विक्रेता द्वारा वहन की जाएगी।
जी)	पृष्ठ सं. – 11 ई. कार्य का दायरा क्रम सं. बी)	समाचारों (सोशल मीडिया समाचार सहित) की निगरानी और चुनिंदा उपयोगकर्ताओं (न्यूनतम 200 उपयोगकर्ता) के लिए विश्लेषण सेवा हेतु इंटरफेस/डैशबोर्ड/डेटाबेस तक पहुंच।	200 उपयोगकर्ताओं के लिए इंटरफ़ेस एक्सेस की लागत कौन वहन करेगा?	इसका खर्च वेंडर द्वारा वहन किया जाएगा।

एच)	पृष्ठ सं. – 12 ई. कार्य का दायरा क्रम सं. सी) i)	सोशल मीडिया से संबंधित सामग्री को नेविगेट करने में सहायता के लिए एक सर्च इंजन प्रदान करना। बैंक के चुनिंदा उपयोगकर्ता समूह (150 उपयोगकर्ता) के पास एड-हॉक और ऑन-डिमांड खोज के लिए व्यापक मीडिया डेटाबेस तक ऑनलाइन/वेब पहुंच होनी चाहिए, जिसमें आवश्यकता पड़ने पर उपयोगकर्ताओं को शामिल करने की क्षमता हो।	एक्सेस की लागत कौन वहन करेगा? यदि एजेंसी, तो क्या इसे उद्धृत की जाने वाली लागत में शामिल किया जाएगा?	इसका खर्च वेंडर द्वारा वहन किया जाएगा।
आई)	पृष्ठ सं. – 13 ई. कार्य का दायरा क्रम सं. सी) i)	मेल खाने वाले ट्वीट, आलेख या ब्लॉग/फेसबुक (मेटा)/इंस्टाग्राम/लिंक्डइन/यूट्यूब सामग्री की न्यूनतम संख्या के लिए बेसलाइन सीमा निर्धारित करने के विकल्प दें। जब यह सीमा पूरी हो जाती है या उससे अधिक हो जाती है, तो ईमेल, एसएमएस या व्हाट्सएप के माध्यम से अलर्ट ट्रिगर करने की सुविधा प्रदान की जाए। अलर्ट ओवरलोड को रोकने के लिए, उपयोगकर्ताओं को मेल खाने वाले रिकॉर्ड के लिए अधिकतम सीमा निर्धारित करने, अलर्ट वॉल्यूम पर नियंत्रण बनाए रखने और कम-वॉल्यूम जैसी घटनाओं को अनदेखा करने के जोखिम से बचने की अनुमति दी जा सकती है।	बोली लगाने वाले ने स्पष्टीकरण का अनुरोध किया।	डैशबोर्ड में आवश्यकता पड़ने पर बैंक द्वारा किए गए किसी भी सोशल मीडिया उल्लेख के बारे में अलर्ट उत्पन्न करने की सुविधा होनी चाहिए।

जे)	पृष्ठ सं. – 27 अनुलग्नक III पात्रता मानदंड प्रतिक्रिया पत्रक क्रम सं.3	मीडिया मॉनिटरिंग (सोशल मीडिया सहित) और विश्लेषण सेवा से औसत वार्षिक आय लेखा-परीक्षित तुलन पत्र के अनुसार पिछले तीन वर्षों के लिए न्यूनतम ₹50 लाख होनी चाहिए।	वेंडर ने आईटी/आईटीईएस से हुए टर्नओवर पर विचार करने का अनुरोध किया।	इस पर विचार नहीं किया गया तथा यह स्पष्ट किया गया कि मानदंड वही रहेंगे जैसा कि आरएफपी में उल्लेख किया गया है।
के)	पृष्ठ सं. – 28 अनुलग्नक III पात्रता मानदंड प्रतिक्रिया पत्रक क्रम सं.8	सेवा प्रदाता को बीएफएसआई और सरकारी/अर्ध-सरकारी संगठन के क्षेत्र से कम से कम 3 ग्राहकों की सूची प्रदान करना आवश्यक है, जिन्हें वे कम से कम पिछले तीन वर्षों से मीडिया निगरानी (सोशल मीडिया सहित) और विश्लेषण सेवा (कार्य के दायरे में उल्लिखित किए अनुसार) प्रदान कर रहे हैं।	वेंडर ने निजी संगठन के अनुभव पर विचार करने और बीएफएसआई संबंधी विशिष्ट अपेक्षा को हटाने का अनुरोध किया।	यथोक्त
एल)	पृष्ठ सं. – 29 अनुलग्नक – IV क्रम सं. 2	न्यूजलेटरों के लिए संग्रहण अवधि तथा बैंक कर्मचारी आपके सर्वर से समाचारों के पुराने संस्करण कितने समय तक प्राप्त कर सकते हैं।		प्लेटफॉर्म/डैशबोर्ड को प्लेटफॉर्म पर उपयोगकर्ता को पिछले दस वर्षों की अवधि तक के समाचार आलेख खोजने की अनुमति होनी चाहिए।
एम)	पृष्ठ सं. – 29 अनुलग्नक – IV क्रम सं. 4	पिछले तीन वर्षों में आपने पीएसयू/सरकारी/बीएफएस आई में कितने ग्राहकों के लिए काम किया है ए. 3-5 ग्राहक बी. >5 ग्राहक	वेंडर ने निजी संगठन के अनुभव पर विचार करने और बीएफएसआई संबंधी विशिष्ट अपेक्षा को हटाने का अनुरोध किया।	मानदंड में कोई परिवर्तन नहीं है।

एन)	पृष्ठ सं. – 29 अनुलग्नक – IV क्रम सं. 5	पिछले तीन वर्षों में से प्रत्येक में, बोली लगाने वाले ने कम से कम एक ग्राहक के लिए मीडिया निगरानी (सोशल मीडिया सहित) और विश्लेषण सेवा का काम किया हो, जिसका मूल्य निम्नानुसार है- a) ₹12-20 लाख b) ₹20-25 लाख c) > ₹25 लाख	वेंडर ने निजी संगठन के अनुभव पर विचार करने और बीएफएसआई संबंधी विशिष्ट अपेक्षा को हटाने का अनुरोध किया।	मानदंड में कोई परिवर्तन नहीं है।

कृपया ध्यान दें:

i) यह दस्तावेज़ (बोली पूर्व बैठक का कार्यवृत्त) निविदा का हिस्सा होगा। इसलिए, इसे निविदाकर्ताओं द्वारा हस्ताक्षर करके निविदा के साथ एमएसटीसी पर अपलोड किया जाएगा।

ii) बोली दस्तावेज के शेष नियम एवं शर्तें तथा विशेषताएँ यथावत् बने रहेंगे।

iii) उपरोक्त संशोधन/स्पष्टीकरण सभी इच्छुक बोली लगाने वालों के सूचनार्थ जारी किए जा रहे हैं।

अनुलग्नक ए

प्रतिभागियों की सूची

संचार विभाग, आरबीआई के प्रतिभागी

क्रम सं.	नाम	पदनाम
1	श्री अजीत प्रसाद	उप महाप्रबंधक
2	श्रीमती शुभ्रा दास	प्रबंधक
3	श्री रोहित कुमावत	प्रबंधक
4	श्री विशाल मेसुराणी	सहायक प्रबंधक
5	श्री राहुल सूर्यवंशी	सहायक

प्रतिभागी एजेंसी

क्रम सं.	एजेंसी का नाम
1	मेसर्स टॉकवॉकर बाय हूटसूट
2	मेसर्स गोल्डमाइन एडवरटाइजिंग लिमिटेड
3	मेसर्स पिनाका टेक्नोलॉजीज प्राइवेट लिमिटेड
4	मेसर्स सहाना सिस्टम्स लिमिटेड
5	मेसर्स क्रिटिकल मेंशन
6	मेसर्स इन्फरस्ट्रैट प्राइवेट लिमिटेड