



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

**सोशल मीडिया प्रबंधन सेवाओं के चयन के लिए प्रस्ताव हेतु अनुरोध (आरएफपी) की बोली-पूर्व बैठक का
कार्यवृत्त**

ई-निविदा - [2026_RBI_293692_1](#) | सोशल मीडिया प्रबंधन सेवाओं के लिए आरएफपी

आरबीआई वेबसाइट और सीपीपीपी पोर्टल पर प्रकाशित निविदा आमंत्रण सूचना के अनुसार, उपर्युक्त कार्य के लिए बोली-पूर्व बैठक 16 अक्टूबर 2026 को अपराह्न 03:00 बजे वेबेक्स पर आयोजित की गई थी।

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

क्र. सं.	प्रश्न / स्पष्टीकरण हेतु अनुरोध / आरएफपी में खंड	दिया गया उत्तर
1.	कुछ श्रेणी की बोली लगाने वाली कंपनियों को बयाना राशि जमा (ईएमडी) से छूट देने संबंधी अनुरोध	इस खंड में उल्लिखित प्रावधानों के संबंध किसी भी प्रकार की कोई रियायत नहीं दी जाएगी।
2.	लगातार पिछले 3 वित्तीय वर्षों, अर्थात् वित्तीय वर्ष 2023-24, 2024-25, 2025-26 के औसत टर्नओवर संबंधी अपेक्षा में छूट।	इस खंड में उल्लिखित प्रावधानों के संबंध किसी भी प्रकार की कोई रियायत नहीं दी जाएगी।
3.	आरएफपी के अनुलग्नक III के क्रम सं. 7 के संबंध में, “एजेंसी ने पिछले प्रत्येक वित्तीय वर्ष के दौरान किसी एक उत्पाद/सेवा/ब्रांड के लिए किसी एक अवसर पर न्यूनतम ₹2 करोड़ का डिजिटल अभियान और ₹2 करोड़ का सोशल मीडिया अभियान संबंधी कार्य पूरा किया हो”, इस पर स्पष्टीकरण मांगा गया कि इसका आशय एकल अभियान से है या एकल ब्रांड से, और क्या डिजिटल तथा सोशल मीडिया, प्रत्येक अलग-अलग ₹2 करोड़ का होना चाहिए।	एजेंसी ने लगातार पिछले 3 वित्तीय वर्षों में से प्रत्येक वर्ष के दौरान किसी एक उत्पाद/सेवा/ब्रांड के लिए किसी एक अवसर पर न्यूनतम ₹2 करोड़ का डिजिटल अभियान और सोशल मीडिया अभियान संबंधी कार्य पूरा किया होना चाहिए।
4.	आरएफपी के अनुलग्नक III के क्रम सं. 4 के संबंध में, “बोली लगाने वाला संगठन पिछले 4 वित्तीय वर्षों,	हाँ।



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

क्र. सं.	प्रश्न / स्पष्टीकरण हेतु अनुरोध / आरएफपी में खंड	दिया गया उत्तर
	अर्थात् वित्तीय वर्ष 2022-23, वित्तीय वर्ष 2023-24, वित्तीय वर्ष 2024-25 और वित्तीय वर्ष 2025-26 में से कम से कम 3 वर्षों में लाभ (कर-पश्चात लाभ के आधार पर) अर्जित करने वाला होना चाहिए। इकाई वित्तीय वर्ष 2025-26 के दौरान लाभ में होनी चाहिए”, क्या वित्तीय वर्ष 2025-26 के लिए सीए प्रमाणपत्र स्वीकार्य है?	
5.	कृपया स्पष्ट करें कि कार्य की अनुमानित लागत ₹12,00,00,000/- कर सहित है अथवा कर को छोड़कर।	यह राशि कर को छोड़कर है।
6.	क्या “पिछले वर्ष, अर्थात् वित्तीय वर्ष 2025-26 में ₹5 करोड़ और उससे अधिक के कारोबारी संबंध वाले ग्राहकों की सूची” की पुष्टि के लिए सीए प्रमाणपत्र प्रस्तुत किया जा सकता है?	हाँ।
7.	क्या “पिछले वर्ष, अर्थात् वित्तीय वर्ष 2025-26 में बीएफएसआई क्षेत्र में ₹5 करोड़ और उससे अधिक के कारोबारी संबंध वाले ग्राहकों की सूची” की पुष्टि के लिए सीए प्रमाणपत्र प्रस्तुत किया जा सकता है?	हाँ।
8.	डिजिटल मार्केटिंग, सोशल मीडिया कार्यनीति और ऑनलाइन रिस्पॉन्स मैनेजमेंट में न्यूनतम 5 वर्ष का अनुभव। पिछले पाँच वित्तीय वर्षों में से प्रत्येक के लिए कम से कम ₹50 लाख के एक अभियान का प्रमाण आवश्यक है। स्वीकार्य दस्तावेजी साक्ष्य क्या हैं?	पात्रता मानदंड पूरे करने के लिए सूचीबद्धता की अवधि सहित क्रय आदेश / कार्य आदेश का साक्ष्य स्वीकार किया जाएगा।



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

क्र. सं.	प्रश्न / स्पष्टीकरण हेतु अनुरोध / आरएफपी में खंड	दिया गया उत्तर
9.	वित्तीय वर्ष 2025-26 के दौरान ₹5 करोड़ और उससे अधिक के कारोबारी संबंध वाले ग्राहकों की सूची। कृपया स्पष्ट करें कि क्या ग्राहक सूची सूचीबद्धता पत्रों, कार्य आदेशों या चालानों द्वारा समर्थित होनी चाहिए। इसके अतिरिक्त, कृपया पुष्टि करें कि क्या मूल्यांकन के लिए निजी क्षेत्र और सरकारी/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम (पीएसयू) दोनों के ग्राहकों पर विचार किया जाएगा।	निजी क्षेत्र और सरकारी/पीएसयू, दोनों के ग्राहकों, सूचीबद्धता पत्रों, कार्य आदेशों या क्रय आदेशों द्वारा समर्थित ग्राहक सूची पर मूल्यांकन के लिए विचार किया जाएगा।
10.	सबसे पुराने अभियान के लिए स्व-घोषणा तथा पूर्ण किए गए कार्य या रिलीज़ ऑर्डर और चालानों के प्रमाण द्वारा समर्थित, ऑनलाइन रिस्पॉन्स मैनेजमेंट में अनुभव के वर्ष। 10 वर्ष से अधिक पुराने कार्य आदेशों में “ऑनलाइन रिस्पॉन्स मैनेजमेंट (ओआरएम)” शब्दावली का सामान्यतः प्रयोग नहीं होता था, यद्यपि समान सेवाएँ भिन्न विवरणों के अंतर्गत की जाती थीं। कृपया स्पष्ट करें कि क्या ऐसे कार्य आदेश, संबंधित दस्तावेजी साक्ष्य द्वारा समर्थित होने पर, ओआरएम अनुभव के मूल्यांकन के लिए स्वीकार किए जाएँगे।	संबंधित दस्तावेजी साक्ष्य द्वारा समर्थित उक्त कार्य आदेश ऑनलाइन रिस्पॉन्स मैनेजमेंट अनुभव के मूल्यांकन के लिए स्वीकार किए जाएँगे।
11.	₹24,00,000 की ईएमडी, जिसमें बैंक गारंटी प्रस्तुत करने की अंतिम तारीख से एक वर्ष के लिए वैध होगी। असफल बोली लगाने वालों के लिए तथा निर्धारित अपेक्षाओं की पूर्ति पर ईएमडी/बैंक गारंटी जारी करने की समय-सीमा स्पष्ट करें।	असफल बोली लगाने वालों की ईएमडी/बैंक गारंटी आरएफपी में उल्लिखित अनुसार वापस/लौटा दी जाएगी।



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

क्र. सं.	प्रश्न / स्पष्टीकरण हेतु अनुरोध / आरएफपी में खंड	दिया गया उत्तर
12.	आरएफपी के निम्नलिखित खंड को हटाने का अनुरोध: “वापसी, मिथ्या या भ्रामक जानकारी, सात दिनों के भीतर अवार्ड स्वीकार न करने, या निष्पादन बैंक गारंटी (पीबीजी) प्रस्तुत न करने पर ईएमडी जब्त की जा सकती है।”	इस पैरा में कोई विलोपन/संशोधन संभव नहीं होगा।
13.	एसएलए के निम्नलिखित खंड में संशोधन: “दंड में डाउनटाइम/विलंब के लिए दैनिक औसत सेवा भुगतान का दोगुना तथा, यदि असंगति सात दिन या उससे अधिक जारी रहे, तो प्रथम बार के लिए कुल अनुबंध मूल्य का 4% और दूसरी बार के लिए 6% शामिल हैं।”	इसकी शर्तों पर एसएलए पर हस्ताक्षर करने से पूर्व सफल बोली लगाने वाले के साथ बाद में चर्चा की जाएगी।
14.	आरएफपी के निम्नलिखित खंड में विलोपन/संशोधन: “आरबीआई पीबीजी को भुना सकता है और डीलिस्टिंग या ब्लैकलिस्टिंग जैसी कार्रवाई कर सकता है।”	इस पैरा में कोई विलोपन/संशोधन संभव नहीं होगा।
15.	अनुमानित कार्य लागत का 5% पीबीजी, जो संपूर्ण अनुबंध अवधि के लिए वैध हो। पीबीजी की गणना का आधार स्पष्ट करें और पुष्टि करें कि अनुबंध मूल्य में तदनुरूप परिवर्तन के बिना इसे बढ़ाया नहीं जाएगा। समाप्ति या पर्यवसान के 30 दिनों के भीतर, केवल परिमाणित और प्रमाणित दावों के अधीन, पीबीजी जारी किया जाए।	पीबीजी सेवाएँ शुरू होने की तारीख से संपूर्ण अनुबंध अवधि के लिए वैध होनी चाहिए। पीबीजी कार्य की कुल अनुमानित लागत के 5% के बराबर होनी चाहिए। संविदात्मक दायित्वों के संतोषजनक निष्पादन तथा अनुबंध के अंतर्गत बैंक के सभी बकाया/दावों के निपटान के अधीन, वैधता अवधि की समाप्ति के बाद पीबीजी जारी किया जाएगा।



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

क्र. सं.	प्रश्न / स्पष्टीकरण हेतु अनुरोध / आरएफपी में खंड	दिया गया उत्तर
16.	खंड “बैंक द्वारा समय-समय पर सौंपी गई, बैंक की सभी मौजूदा और भावी सोशल मीडिया गतिविधियों का प्रबंधन करना” के संबंध में, हमें लगभग कितनी संख्या में क्रिएटिव्स की अपेक्षा रखनी चाहिए?	एक्स, लिंकडइन, फेसबुक, इंस्टाग्राम, पब्लिक और यूट्यूब पर मासिक आधार पर न्यूनतम 30 क्रिएटिव्स।
17.	प्रोफार्मा ए और बी में “24*7 सोशल मीडिया कार्यनीति और प्रबंधन” को सेवा/वाणिज्यिक मद के रूप में सूचीबद्ध किया गया है। कृपया पुष्टि करें।	हाँ। इसमें चौबीसों घंटे लाइव प्रकाशन निर्दिष्ट है।
18.	क्रिएटिव्स बैंक की इच्छानुसार जब भी आवश्यक हो, क्रिएटिव्स के संस्करणों की संख्या पर बिना किसी प्रतिबंध के तैयार किए जाने चाहिए। क्या हम संशोधनों/संस्करणों की सीमा निर्दिष्ट कर सकते हैं?	संशोधनों/संस्करणों की कोई निश्चित सीमा का आश्वासन नहीं दिया जा सकता।
19.	क्या शीर्षक, विवरण और कीवर्ड टैगिंग सहित अंग्रेज़ी/हिंदी/दोनों में वॉयस ओवर वाले क्रिएटिव्स उपलब्ध कराने हैं।	अंग्रेज़ी/हिंदी/दोनों में वॉयस ओवर वाले क्रिएटिव्स एजेंसी द्वारा उपलब्ध कराए जाएंगे।
20.	पॉडकास्ट के संबंध में स्पष्टता।	पॉडकास्ट की स्क्रिप्ट, वक्ता, अतिथि और स्थान बैंक द्वारा उपलब्ध कराए जाएंगे। एजेंसी को अनुरोध किए जाने पर कम से कम 36 पॉडकास्ट एपिसोड शूट करने होंगे, जिनमें प्रति माह एक एपिसोड जारी किया जाएगा।
21.	क्या आरबीआई स्पष्ट कर सकता है कि पूर्व बीएफएसआई अनुभव अनिवार्य पात्रता अपेक्षा है या तकनीकी मूल्यांकन मानदंड? इसके अतिरिक्त, बीएफएसआई क्षेत्र में किसी एजेंसी का अनुभव	पूर्व बीएफएसआई अनुभव तकनीकी मूल्यांकन मानदंड है। इसे निजी क्षेत्र और सरकारी/पीएसयू, दोनों के ग्राहकों के



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

क्र. सं.	प्रश्न / स्पष्टीकरण हेतु अनुरोध / आरएफपी में खंड	दिया गया उत्तर
	स्थापित करने के लिए कौन-से विशिष्ट दस्तावेज आवश्यक होंगे?	एम्पैनलमेंट पत्रों, कार्य आदेशों या चालानों द्वारा समर्थित किया जा सकता है।
22.	कृपया स्पष्ट करें कि क्या स्टॉक एसेट्स, फ्रॉन्ट्स और लाइसेंस प्राप्त तत्वों की स्रोत फ़ाइलें भी हस्तांतरित करना अपेक्षित है।	हाँ
23.	कृपया उन पॉडकास्ट प्लेटफ़ॉर्मों/चैनलों को निर्दिष्ट करें जो वर्तमान में आरबीआई के प्रबंधन में हैं।	आरबीआई अपना पॉडकास्ट अपने आधिकारिक यूट्यूब हैंडल पर प्रसारित करता है।
24.	कृपया पुष्टि करें कि क्या प्रोफ़ाइल टेकडाउन के लिए समन्वय एजेंसी के दायरे में शामिल है।	हाँ, क्रिएटिव संबंधी मुद्दों/कारणों से होने वाले टेकडाउन को संभालना अपेक्षित है।
25.	कृपया बैंक द्वारा अपेक्षित डैशबोर्ड उपयोगकर्ताओं/लाइसेंसों की संख्या की पुष्टि करें।	200
26.	कृपया पुष्टि करें कि क्या टूल लाइसेंसिंग/सब्सक्रिप्शन की लागत वाणिज्यिक बोली में शामिल की जानी चाहिए।	हाँ
27.	कृपया पुष्टि करें कि क्या 24x7 संचालन के समर्थन हेतु समर्पित ऑनसाइट संसाधन आवश्यक हैं।	हाँ
28.	कृपया स्पष्ट करें कि क्या आरबीआई एक नई कार्यप्रवाह प्रणाली की अपेक्षा रखता है अथवा आरबीआई के किसी मौजूदा प्लेटफ़ॉर्म के साथ एकीकरण की।	आरबीआई एक नई कार्यप्रवाह प्रणाली की अपेक्षा रखता है।
29.	कृपया पुष्टि करें कि क्या अधिकृत सब्सक्रिप्शन या कार्यान्वयन भागीदारी के माध्यम से लाइसेंस प्राप्त	हाँ



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

क्र. सं.	प्रश्न / स्पष्टीकरण हेतु अनुरोध / आरएफपी में खंड	दिया गया उत्तर
	एंटरप्राइज़ सोशल लिसनिंग प्लेटफ़ॉर्म का उपयोग करने वाली बोली लगाने वाली कंपनियाँ, स्वामित्व वाले टूल या औपचारिक पसंदीदा-भागीदार प्रमाणपत्र के बिना भी, पात्र होंगी।	
30.	कृपया पुष्टि करें कि क्या बोली लगाने वालों को तकनीकी मूल्यांकन में दोनों खंडीय सीमाएँ स्वतंत्र रूप से प्राप्त करना आवश्यक है।	बोली लगाने वालों को दोनों खंडीय सीमाएँ स्वतंत्र रूप से प्राप्त करनी होंगी।
31.	कृपया स्पष्ट करें कि क्या एजेंसी को मुद्रित समाचार पत्रों/पत्रिकाओं की निगरानी ई-पेपर या क्लिपिंग सेवाओं के माध्यम से करनी है, अथवा केवल उनके ऑनलाइन संस्करणों और सोशल मीडिया उपस्थिति की।	केवल ऑनलाइन संस्करण
32.	ऑनलाइन रिस्पॉन्स मैनेजमेंट सेवाएँ सामान्यतः मासिक रिटेनर मॉडल के माध्यम से प्रदान की जाती हैं और इनका कोई अलग अभियान मूल्य नहीं होता। कृपया स्पष्ट करें कि क्या कार्य आदेश/अनुबंध, चालान या ग्राहक प्रमाणपत्र जैसे रिटेनर-आधारित दस्तावेज ओआरएम अनुभव के प्रमाण के रूप में स्वीकार किए जाएंगे।	हाँ।
33.	चूँकि दोनों सेवाएँ एकीकृत टीम संरचना के माध्यम से प्रदान की जा सकती हैं, कृपया स्पष्ट करें कि क्या बोली लगाने वालों को इन सेवाओं को अलग-अलग मदों के रूप में उद्धृत करना आवश्यक है अथवा एक मद को शामिल के रूप में चिह्नित करते हुए संयुक्त	हाँ, अलग मूल्य निर्धारण अनिवार्य है; तदनुसार प्रत्येक मद के लिए दिए गए कोटेशन में कोई अतिव्यापन न हो, यह सुनिश्चित करते हुए कोटेशन दिया जा सकता है।



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

क्र. सं.	प्रश्न / स्पष्टीकरण हेतु अनुरोध / आरएफपी में खंड	दिया गया उत्तर
	कोटेशन प्रस्तुत किया जा सकता है। यदि अलग मूल्य निर्धारण अनिवार्य है, तो कृपया अलग-अलग मदों के उपचार को स्पष्ट करें।	
34.	कृपया बोली लगाने वाले की प्रस्तुति/प्रदर्शन की अपेक्षित तारीख/समय-सीमा की पुष्टि करें और यह भी बताएँ कि यह व्यक्तिगत रूप से होगा या ऑनलाइन।	व्यक्तिगत रूप से मूल्यांकन किया जाएगा और प्रस्तुति की तारीख बाद में उपयुक्त रूप से सूचित की जाएगी।
35.	कृपया किसी भी सेवा मद को बंद करने पर लागू नोटिस अवधि स्पष्ट करें और यह भी कि क्या बंद की गई सेवा मद पर कोई न्यूनतम वाणिज्यिक प्रतिबद्धता या भुगतान दायित्व लागू होगा।	30 दिन। आरएफपी में उल्लिखित अनुसार, चालान केवल माह के दौरान प्रदान की गई सेवाओं के लिए ही प्रस्तुत किया जाना 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 सीपीपीपी पर अपलोड किया जाएगा।
- ii) बोली दस्तावेज़ के शेष नियम एवं शर्तें तथा विशिष्टताएँ यथावत् बनी रहेंगी।
- iii) उपर्युक्त संशोधन/स्पष्टीकरण सभी इच्छुक बोली लगाने वालों के सूचनार्थ जारी किए जा रहे हैं।



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

प्रतिभागियों की सूची

संचार विभाग, आरबीआई के प्रतिभागी

नाम	पदनाम
निशि मौद्गिल	महप्रबंधक
शुभा दास	सहायक महाप्रबंधक
गौरव कदम	प्रबंधक

प्रतिभागी एजेंसियाँ

एजेंसी	प्रतिभागी
डेंट्सु	अनन्या अग्रवाल, आदित्य कुबेर, पंकज सराफ
तस्मय मीडिया	ज्योति सावंत
किनेक्ट	जिनित शाह, मानसी वाघेला, योचन
प्रचार मीडिया	ओम सिंह
वेंचर्स मीडिया	श्रीनिवास राव, सौरभ
परसेप्ट प्राइवेट लिमिटेड	सानिया शेख
पिवोटरूट्स	सौरभ
स्पैन मीडिया	सुरेश
डेलॉयट	ऐश्वर्या, अंजलि शर्मा
क्रेयॉन्स	काजल, कमल
क्रिएटिव लैंड	सिद्धार्थ
गोल्डमाइन	ऋतुराज
लॉजिक्सर्व प्राइवेट लिमिटेड	अभिषेक, सौमित्र