

जीईपीएनआईसी के अंतर्गत सीपीपीपी, हेल्प डेस्क सेवाएं

1. कसी भी तकनीकी संबंधी प्रश्नों के लए कृपया हेल्पडेस्क को कॉल करें । 24 x 7 हेल्प डेस्क नंबर 0120-4200462, 0120-4001002, 0120-4001005, और 0120-6277787 हैं । अंतर्राष्ट्रीय बोलीदाताओं से अनुरोध है क वे देश कोड के रूप में 91 उपसर्ग लगाएं।

नोट- बोलीदाताओं से अनुरोध है क वे कृपया संपर्क ववरण के साथ कसी भी मुद्दे को ईमेल करते समय वषय में पोर्टल के यूआरएल और नि वदा आईडी का उल्लेख करें। प्रका शत नि वदा (ओं) से संबं धत कसी भी मुद्दे / स्पष्टीकरण के लए कृपया संबं धत नि वदा आमंत्रण प्रा धकरण से संपर्क करें।

टे ल: 0120-4200462, 0120-4001002, 0120-4001005, 0120-6277787

ई-मेल: support-eproc@nic.in

2. कसी भी नीति से संबं धत मामले / स्पष्टीकरण के लए कृपया व्यय वभाग, वत्त मंत्रालय से संपर्क करें।

ई-मेल: cppp-doe@nic.in

3. एएआई नि वदाओं के प्रकाशन और जमा करने से संबं धत कसी भी मुद्दे / स्पष्टीकरण के लए :

ए. वक्रेताओं / बोलीदाताओं के साथ-साथ एएआई के आंतरिक उपयोगकर्ताओं को सु वधा देने के लए, जीईपीएनआईसी <http://etenders.gov.in> के अंतर्गत सीपीपीपी के लए 0800-2000 घंटों के बीच हेल्प डेस्क सेवाएं लॉन्च की गई हैं। सहायता डेस्क सेवाएं 0800-2000 घंटों के बीच सभी कार्य दिवसों (र ववार और राजपत्रित छु ी के अलावा) पर उपलब्ध होंगी और केंद्रीय सार्वजनिक खरीद पोर्टल (सीपीपीपी) के उपयोग से संबं धत मुद्दों पर उपयोगकर्ताओं की सहायता करेंगी ।

ख. प्रश्न प्रस्तुत करने से पहले, बोलीदाताओं से अनुरोध है क वे "बोलीदाताओं के लए दिशानिर्देश" में दिए गए निर्देशों का पालन करें और "कंप्यूटर सीपीपीपी के लए सस्टम सेटिंग्स" पर पोर्टल में उल्लि खत अनुशं सत सेटिंग्स के अनुसार कंप्यूटर सस्टम को कॉन्फिगर करें।

4. कसी भी मुद्दे का सामना करने के मामले में, एस्केलेशन मैट्रिक्स नीचे उल्लि खत है:

क्रम सं०	सपोर्ट व्यक्ति	एस्केलेशन मैट्रिक्स	ई-मेल पता	संपर्क संख्या	समय *
1.	सहायता डेस्क टीम	तत्काल सपोर्ट	eprochelp@aai.aero	011-24632950, एक्स. -3512 (छ: लाइनें)	0800-2000 बजे(सोम - शनि)
2.	संजीव कुमार, प्रबंधक (आईटी)	जारी करने के 4 घंटे के बाद	etendersupport@aai.aero या sanjeevkumar@aai.aero	011-24632950, एक्स. -3523	0930-1800 बजे(सोम-शुक्र)
3.	एस नीता, सहायक महाप्रबंधक (आईटी)	12 घंटे के बाद	snita@aai.aero		0930-1800 बजे(सोम-शुक्र)
4।	महाप्रबंधक (आईटी)	03 दिनों के बाद	gmitchg@aai.aero	011-24657900	0930-1800 बजे(सोम-शुक्र)

* हेल्पडेस्क सेवाएं सभी राजपत्रित अवकाशों पर बंद रहेंगी ।

5. उपरोक्त उल्लि खत सहायता डेस्क संख्या केवल ई-खरीद पोर्टल के मुद्दों से संबं धत प्रश्नों और पोर्टल के संचालन पर आवश्यक सहायता के लए है । पोर्टल पर प्रका शत नि वदाओं से संबं धत प्रश्नों के लए, बोलीदाताओं को सलाह दी जाती है क वे एएआई के संबं धत बोली प्रबंधक से संपर्क करें ।

