

प्रेषक,
नवनीत सहगल,
प्रमुख सचिव,
सूक्ष्म लघु एवं मध्यम उद्यम तथा निर्यात प्रोत्साहन,
उ0प्र0 शासन ।

सेवा में,

1. समस्त अपर मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव/सचिव, उ0प्र0 शासन ।
2. आयुक्त एवं निदेशक उद्योग, उद्योग एवं उद्यम प्रोत्साहन निदेशालय, उ0प्र0 कानपुर।
3. समस्त विभागाध्यक्ष, उत्तर प्रदेश।
4. समस्त मण्डलायुक्त, उत्तर प्रदेश।
5. समस्त जिलाधिकारी, उत्तर प्रदेश।

सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम अनुभाग-2

दिनांक : 26 अगस्त, 2019

विषय- उत्तर प्रदेश के शासकीय विभागों एवं उनके अधीनस्थ निगमों/स्वायत्तशासी संस्थाओं/उपक्रमों में सामग्री एवं सेवाओं के क्रय के लिए भारत सरकार द्वारा विकसित गवर्नमेंट ई-मार्केटप्लेस, जेम (GeM) की व्यवस्था के अनिवार्य रूप से उपयोग किये जाने विषयक।

महोदय,

आप अवगत हैं कि शासनादेश संख्या- 11/2017/523/18-2-2017-97(ल0उ0)/2016 दिनांक 23 अगस्त, 2017 द्वारा प्रदेश के सभी विभागों एवं उनके अधीनस्थ संस्थाओं आदि में सामग्री एवं सेवाओं की आपूर्ति के लिए भारत सरकार के वाणिज्य मंत्रालय द्वारा विकसित गवर्नमेंट ई-मार्केटप्लेस, जेम (GeM) पोर्टल को अंगीकृत करते हुये इस पोर्टल के माध्यम से क्रय किये जाने की व्यवस्था प्रख्यापित की गयी है। उक्त शासनादेश में यह उपबंध किया गया है कि जो सामग्री/सेवाएं जेम पर उपलब्ध हैं, उन्हें जेम पोर्टल से ही क्रय किया जाये, परंतु कई प्रकरण ऐसे सामने आये हैं जिनमें GeM की अनदेखी करते हुए ई-निविदा के माध्यम से खरीद की गयी। यह संगत शासनादेश का उल्लंघन है एवं यह कृत्य वित्तीय अनियमितता की श्रेणी में भी आता है।

अतः इस सम्बन्ध में मुझे यह कहने का निदेश हुआ है कि जो सामग्री एवं सेवाएं GeM पर उपलब्ध हैं, उन्हें अनिवार्यतः GeM से ही क्रय किया जाये। ऐसी सामग्री एवं सेवाएं जो GeM पर उपलब्ध

नहीं हैं, उन्हें जेम पोर्टल पर श्रेणीबद्ध कराने हेतु Request के माध्यम से भारत सरकार को अवगत कराया जाये, ताकि उक्त सामग्री एवं सेवा की श्रेणी सृजित की जा सके।

भवदीय,

(नवनीत सहगल)
प्रमुख सचिव,
सूक्ष्म लघु एवं मध्यम उद्यम तथा निर्यात प्रोत्साहन,
उ0प्र0 शासन ।

Annexure 3: Notification of MSME dept. GoUP for mandatorily use of GeM portal in Uttar Pradesh.

संख्या-31/2020/273/18-2-2020-97(ल030)/2016टी.सी.

प्रेषक,
नवनीत सहगल
अपर मुख्य सचिव,
उत्तर प्रदेश शासन।

सेवा में,

- 1-समस्त अपर मुख्य सचिव/प्रमुख सचिव/सचिव,
उ0प्र0 शासन।
- 2-आयुक्त एवं निदेशक,
उद्योग एवं उद्यम प्रोत्साहन निदेशालय उ0प्र0,
कानपुर।
- 3-समस्त विभागाध्यक्ष, उ0प्र0।
- 4-समस्त मण्डलायुक्त, उ0प्र0।
- 5-समस्त जिलाधिकारी, उ0प्र0।

सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम अनुभाग-2 लखनऊ: दिनांक: 25 अगस्त, 2020

विषय:- प्रदेश के शासकीय विभागों एवं उनके अधीनस्थ संस्थाओं में मैनपावर (आउटसोर्सिंग ऑफ मैनपावर) तथा अन्य उपलब्ध सेवाओं के क्रय के लिए भारत सरकार द्वारा विकसित गवर्नमेंट-ई-मार्केटप्लेस, जेम (GeM) की व्यवस्था लागू किये जाने हेतु दिशा-निर्देश।

महोदय,

उपर्युक्त के सम्बन्ध में अवगत कराना है कि शासकीय विभागों एवं उनके अधीनस्थ संस्थाओं में सामग्री के क्रय तथा सेवाओं की आपूर्ति हेतु प्रदेश सरकार ने भारत सरकार द्वारा विकसित गवर्नमेंट-ई-मार्केटप्लेस, जेम (GeM) को शासनादेश संख्या-11/2017/523/18-2-2017-97(ल.उ.)/2016, दिनांक: 23.08.2017 द्वारा अंगीकृत किया गया है। कार्मिक विभाग द्वारा उक्त शासनादेश के क्रम में उत्तर प्रदेश के शासकीय विभागों एवं उनके अधीनस्थ संस्थाओं में मैनपावर के क्रय (आउटसोर्सिंग ऑफ मैनपावर) के लिए भारत सरकार द्वारा विकसित गवर्नमेंट-ई-मार्केटप्लेस, जेम (GeM) की व्यवस्था लागू किये जाने के सम्बन्ध में शासनादेश संख्या-8/2019/20/1/91-का-2/2019, दिनांक 18.12.2019 जारी किया गया है। इस शासनादेश के प्रस्तर-7 में सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम तथा सेवायोजन विभागों से शासनादेश में दी गई व्यवस्था के सम्बन्ध में संगत कार्यवाही सुनिश्चित कराने की अपेक्षा की गई है।

2- उल्लेखनीय है कि शासनादेश संख्या-8/2019/20/1/91-का-2/2019, दिनांक 18.12.2019 के प्रस्तर-5 के अनुसार मैनपावर आउटसोर्सिंग हेतु समयसमय पर राज्य

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकी जारी किया गया है, अतः इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं है।
2- इस शासनादेश की प्रमापिकता वेब साइट <http://shasanadesh.up.nic.in> से सत्यापित की जा सकती है।

सरकार के विभिन्न विभागों द्वारा नामित एजेंसिया यथा- श्रीट्रान/अपट्रान/इडा/यूपीडेस्को/यूपीएसआईसी इत्यादि के माध्यम से वर्तमान में प्रचलित आउटसोर्सिंग व्यवस्था से सम्बन्धित समस्त आदेश निरस्त कर दिये गये हैं। अतः प्रदेश के सम्स्त शासकीय विभागों एवं उनके अधीनस्थ संस्थाओं/निगमों/उपक्रमों आदि में जेम पोर्टल के माध्यम से अनिवार्य रूप से बिड के माध्यम से ही मैनपावर आउटसोर्सिंग की व्यवस्था की जायेगी, जिस हेतु दिशा-निर्देश निम्नवत् है:

- 1- शासनादेश संख्या-8/2019/20/1/91-का-2/2019, दिनांक 18.12.2019 के प्रस्तर-3(1) के अनुसार सेवा प्रदाता द्वारा सम्भावित कार्मिक से किसी भी प्रकार की धनराशि लेना पूर्णतः वर्जित है। सेवा में रखे जाने के बाद समय से एवं पूर्ण भुगतान न करने के संबंध में क्रेता विभाग को सेवा प्रदाता के विरुद्ध कोई भी शिकायत प्राप्त होने पर डीलिटिंग की कार्यवाही करने का अधिकार क्रेता विभाग/एजेंसी को होगा। क्रेता विभाग उक्त कार्यवाही से जेम, भारत सरकार को अवगत करायेगा।
- 2- उक्त शासनादेश के प्रस्तर-3(2) के अनुसार किसी भी प्रकार की अनियमिता को रोकने के लिए सेवा प्रदाता द्वारा अभ्यर्थियों का चयन अनिवार्य रूप से सेवायोजन पोर्टल sewayojan.up.nic.in के माध्यम से वरिष्ठता के आधार पर किया जायेगा। सेवायोजन विभाग अपने पोर्टल पर यह सुनिश्चित करेगा कि एक ही व्यक्ति मल्टीपल पंजीकरण न करा सके।
- 3- उक्त शासनादेश के प्रस्तर-3(3) के अनुसार आउटसोर्सिंग के माध्यम से सेवायोजित होने के उपरान्त किसी कर्मों को सेवा प्रदाता स्वमेव बदल नहीं सकता। अनुशासनहीनता तथा दण्डनीय अपराध आदि की स्थिति में क्रेता विभाग की सहमति के पश्चात ही चयनित/कार्यरत कर्मचारियों को सेवाप्रदाता द्वारा हटाया जा सकेगा।
- 4- उक्त शासनादेश के प्रस्तर-3(4) के अनुसार जेम के माध्यम से ही आउटसोर्सिंग कर्मों लेने की अनिवार्यता किये जाने से वर्तमान में कार्य कर रहे कर्मियों की निरन्तरता बाधित नहीं की जायेगी। वर्तमान में कार्य कर रहे आउटसोर्स कर्मियों को ही जेम पोर्टल द्वारा चयनित सेवाप्रदाताओं द्वारा रखा जायेगा। इस हेतु कार्यरत कर्मचारियों की सेवा के सम्बन्ध में संतुष्ट प्रमाण पत्र क्रेता विभाग द्वारा सेवाप्रदाता को उपलब्ध कराया जायेगा। केवल नवीन कर्मियों का चयन सेवायोजन पोर्टल से ही अनिवार्य रूप से किया जायेगा।
- 5- उक्त शासनादेश के प्रस्तर-4(1) के अनुसार कार्मिकों को विलम्ब से भुगतान को रोकने के लिए क्रेता विभाग द्वारा आउटसोर्सिंग एजेंसी को उपलब्ध करायी गयी धनराशि पर 18 प्रतिशत ब्याज व पेनाल्टी लगायी जायेगी।

1- यह शासनादेश इलेक्ट्रानिकली जारी किया गया है, अतः इस पर हस्ताक्षर की आवश्यकता नहीं है।

2- इस शासनादेश की प्रमाणिकता वेब साइट <http://shasanadesh.up.nic.in> से सत्यापित की जा सकती है।



Incident Management

USER MANUAL– SELLER

V2





Table of Contents

1. OVERVIEW.....	4
2. INCIDENT DASHBOARD	4
3. INCIDENT CREATION	5
3.1 Pre Contract Incident Creation	5
3.2 Post Contract Incident Creation.....	7
4. INCIDENT LISTING	9
5. INCIDENT RESOLUTION	9
5.1 Incident Escalation to GeM Admin.....	9
5.2 Responding to the clarifications asked by GeM Admin	10
5.3 Acknowledging to a Show cause Notice.....	10
5.4 Responding to a Show cause Notice.....	11
5.5 Closing an Incident.....	13



Metadata

Sl No	Description	Values
1.	Title	GeM IM Manual - Seller
2.	Drafted by	Sunny Tikoo
3.	Reviewed By	Mahesh Kumar
4.	Approved by	Alamelu Suresh
5.	Publisher	GeM
6.	Target Audience	MSP/SPV
7.	Brief Description	This document is a manual guide for seller to be able to transact on the GeM Portal.
8.	Document Number	GeM/2018/IM-Manual-Seller/2.0
9.	Total number of pages	15
10.	Last updated	20/10/2018
11.	Periodicity of update	Yearly

Version History

Version No.	Drafted By	Reviewed By	Approved By	Date
1.0	Akshay Kumar	Sunny Tikoo	Alamelu Suresh	23/08/2018
2.0	Sunny Tikoo	Mahesh Kumar	Alamelu Suresh	20/10/2018



1. Overview

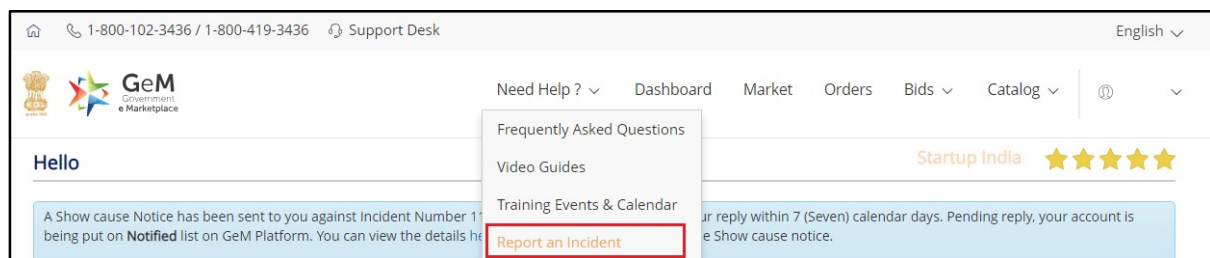
The Incident Management can be used to raise the Incidents for Pre-order placement and Post order placement deviations by a seller.

The Pre-order placement Incident management will deal with the deviations in product Catalogue and Seller Registration and authorization.

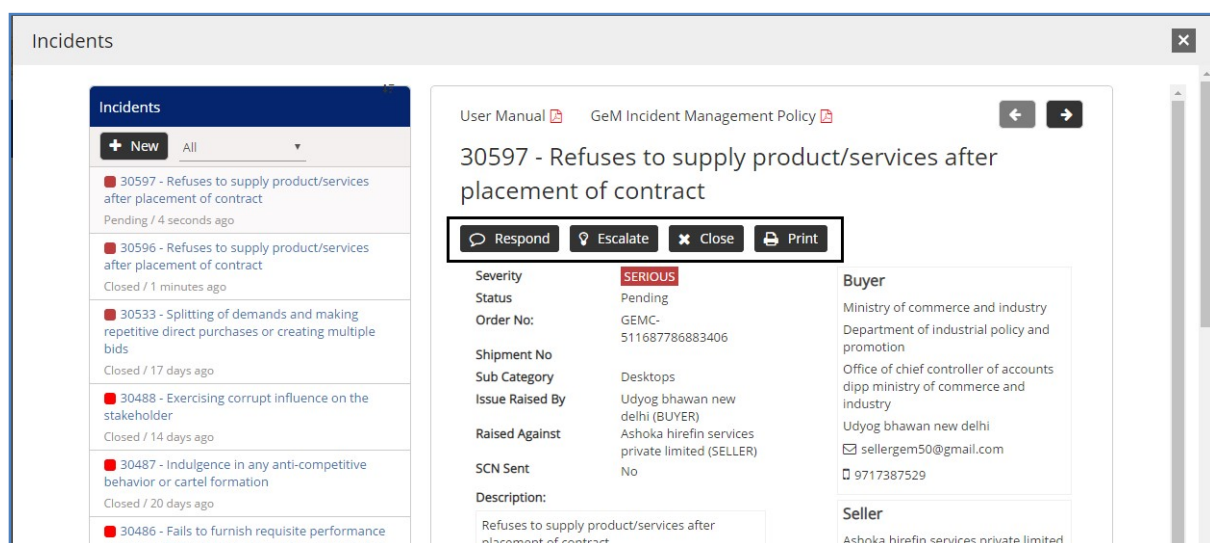
The Post Order Placement Incident Management will deal with the Contract deviations by the buyer.

2. Incident Dashboard

- i. Login to your account on GeM Marketplace.
- ii. Incident management can be accessed from the NEED HELP option available on the home page.



- iii. On Clicking the “Report an Incident” option highlighted in the screenshot above, the Incident management Dashboard would open.





per e-bid / RA conditions. Closed / 20 days ago ■ 30485 - Violating integrity pact Closed / 20 days ago ■ 30393 - Withdraws or modifies or impairs or derogates from the bid in any respect within the period of validity of its bid Closed / 25 days ago ■ 30390 - Misdeclaration on Government Transaction Experience Closed / 31 days ago ■ 30389 - Offering false warranty Closed / 31 days ago	<div> <div>Incident Responses</div> <div>Attachments</div> </div> <p>No response have been created yet.</p>	✉ mansi31@gmail.com 📞 8939970454 Date Created on: 04/02/2019 01:52:42 PM No of days: 4 seconds ago Last Modified On: 04/02/2019 01:52:42 PM
--	---	---

<< < 1 2 3 4 > >>

■ Mild ■ Serious ■ Severe

- iv. The Incident management Dashboard would display all the incidents that have been raised by you or are raised against you.
- v. You can also add the comments, view the response of the Buyer/Seller and GeM Admin by using the “Incident Response” Option
- vi. You can also upload documents by using the “Attachments” Option available on the Dashboard.

3. Incident Creation

3.1 Pre Contract Incident Creation

You can choose to raise incident against another seller or a catalogue using Incident Management.

- i. Login to your GeM account and go to the Marketplace.
- ii. Select the Product catalogue for which you want to report the incident by clicking on the Link –“Report This Product”



All transactions on GeM 2.0 can be accessed [here](#).

Home / Information Technology Broadcasting and Telecommunications / Computer Equipment and Accessories / Computers / Desktops

HP Base 3221 (HP) (HPbase_A001)

[Write a Review](#)

₹ 18,000.00 ~~₹ 20,000.00~~

Price For : 1 pieces

Availability: ● 1000 In Stock

Min. Qty. Per Consignee: 1 [EDIT CONSIGNEE](#)

Product id: 5116877-78759932881

Sold by: TestSeller: OEM

1 Other Seller(s)

[BUY](#)

[Report This Product](#)

chipset	: Intel H110
RAM Size (GB)	: 4.0
RAM Expandability (GB)	: 16.0
Graphic Memory	: N/A

- iii. The Incident Creation screen will open, that can be used to report the Incidents against catalogue or Seller.

Report Incident

Create Incident

Lenovo q170

Description: Lenovo q170

Sub Category: Desktops

Brand: Lenovo

Model: Lenovo Q170

Tell us What is wrong with this Product or Seller*

Select ▼

Issue Description (Max 250 characters)*

A screenshot of a web form titled "Report Incident" with a close button (X) in the top right corner. The form contains a dropdown menu labeled "Tell us What is wrong with this Product or Seller*" with the word "Select" below it. Below the dropdown is a large text area labeled "Issue Description (Max 250 characters)*". At the bottom left of the form is a "Submit" button. A vertical scrollbar is visible on the right side of the form.

- iv. To register a new incident, specify the following information:
- Reason – Select the reason from the dropdown for which the incident is to be raised.
 - Description – Provide the description
 - Submit – On clicking the submit button, the incident would be created.

3.2 Post Contract Incident Creation

- To register new incidents, click on the “New” button available on the screen. The Incident creation Screen will open to capture the details of the incident.



Create New Incident

Contract No/Order No*

To choose contracts from earlier version, please [Click Here.](#)

Invoice No.

Select

Raised Against*

Select

Description (max 250 characters)*

Submit

Reset

- ii. To register an incident, provide the following information
- Contract Number – select from the applicable 3.0 contract
 - To select a 2.0 contract, click on the “Click here” to choose a contract from earlier 2.0 version.
 - Invoice Number – This is required in case the Invoice has been generated. Select the Invoice number for which the Incident is to be raised.
 - Select the applicable reason for raising the Incident. The reasons are to be selected from the dropdown. You can refer the Incident management Policy for selecting the appropriate reason.
 - Click on the Submit Button to create an Incident.
 - Only one incident can be created for an order and invoice combination.



4. Incident Listing

- i. Once an incident is created, it will be displayed in your dashboard.

The screenshot displays the GeM Incident Management interface. On the left, a sidebar shows a list of incidents with filters for New, All, and a dropdown menu. The main area shows a detailed view of incident 2079, titled '2079 - Recurring / inordinate delay in payment post CRAC generation'. The incident is marked as 'SERIOUS' and 'Pending'. It includes fields for Order No., Shipment No., Sub Category, Issue Raised By, Raised Against, and SCN Sent. The description states: 'Recurring / inordinate delay in payment post CRAC generation'. The Buyer information is listed as 'Ministry of civil aviation' and the Seller as 'Landmark infonet private limited'. Action buttons for Respond, Escalate, Close, and Print are visible.

- ii. You can also view any clarifications or response provided by the Buyer in the Response section of the Incident.
- iii. To escalate an incident, click on the escalate Button
- iv. To close an Incident, Click on the close button
- v. To print the details of the incident, use the print button.
- vi. To respond to an incident or a show Cause notice, click on the Respond button.

5. Incident Resolution

5.1 Incident Escalation to GeM Admin

You can choose to escalate an incident to GeM Admin in case you are not satisfied with the Response of the Buyer.

Effective 6th August 2018, the Incidents can be escalated as per the below SLA:

- For Mild–The escalation of incident to GeM admin would be allowed from day 21.



- For Serious –The escalation of incident to GeM admin would be allowed from day 16.
- For Severe –The escalation of incident to GeM admin would be allowed from day 11.

5.2 Responding to the clarifications asked by GeM Admin

- You can respond to the clarification asked by the GeM admin by using the Respond button on Incident Details screen. You can choose to indicate whom you are responding.

A screenshot of a web form titled "Create Response" with a close button (X) in the top right corner. The form contains three radio buttons: "Responding to" (selected), "Raised by", and "Admin". Below these is a text area labeled "Response Message (max 250 characters)*". At the bottom left is a "Submit" button. The "Responding to" radio button and the "Submit" button are highlighted with black rectangular boxes.

Create Response

☒ Responding to ☐ Raised by ☐ Admin

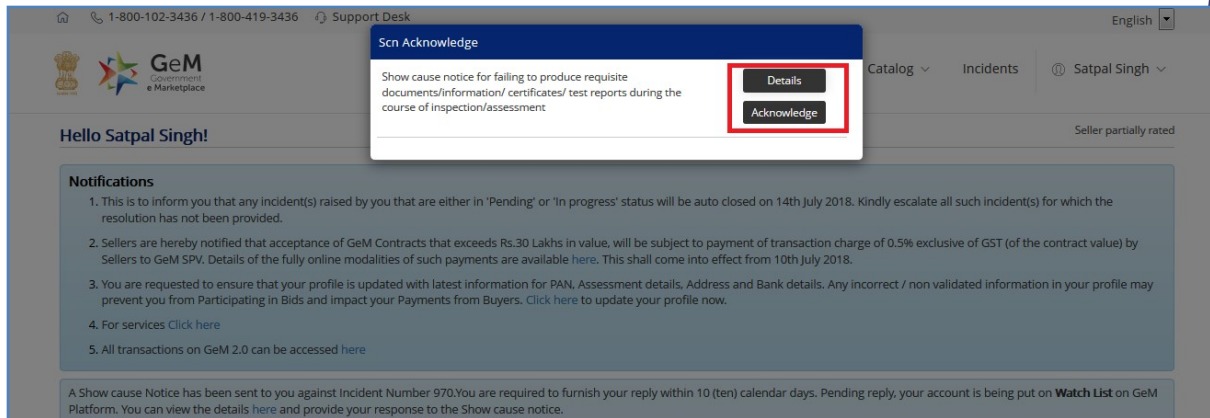
Response Message (max 250 characters)*

Submit

5.3 Acknowledging to a Show cause Notice

Whenever a show cause notice is raised against you by GeM admin, the same will be displayed on the Dashboard after login.

Please note that it is mandatory to acknowledge the Show Cause Notice.



To View the Show cause Notice, Click on the Details Button.

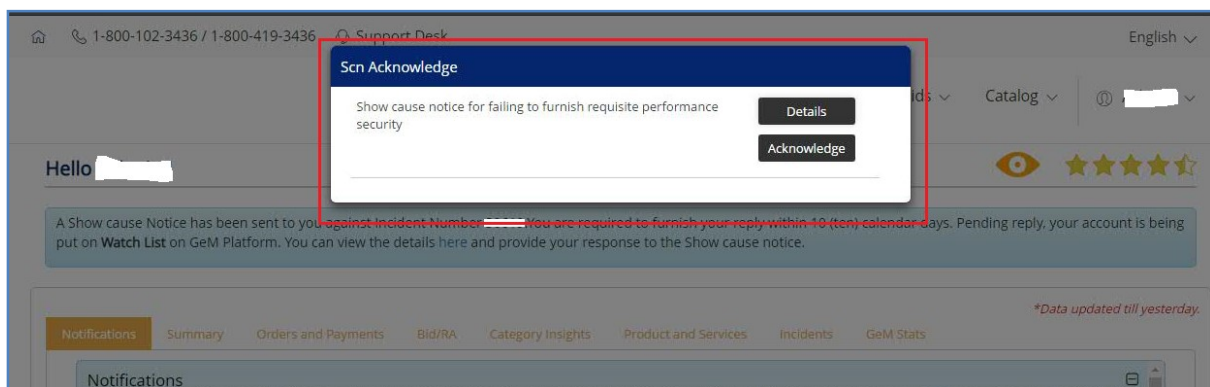
To acknowledge the Show cause Notice, Click on the Acknowledge Button.

Please note that acknowledging the Show Cause Notice means that you have read and understood the contents of the Show Cause Notice.

To respond to a Show cause Notice, Refer Section 5.4 below.

5.4 Responding to a Show cause Notice


When a show cause notice is sent to you by GeM Admin, it will be indicated on your seller dashboard to acknowledge the SCN.



To respond to a show cause notice, follow the following steps:

Step1 - Click on the reply button on Incident details screen as mentioned in the screen below:

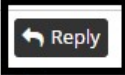


Sub Category	Scissors	All india radio
Issue Raised By	All india radio (BUYER)	✉ sellergem50@gmail.com
Raised Against	-- (SELLER)	☎ 8744001940
SCN Sent	Yes 	
Description: Not honoring – warranty obligations test 18th July		Seller -- ✉ sellergem50@gmail.com ☎ 8744001940
		Date Created on: 04/07/2018 11:43:31 AM No of days: 14 days ago Last Modified By: System Admin Last Modified On: 18/07/2018 12:09:19 PM

Incident Responses Attachments

System Admin (SYSTEM) added a comment - 18/07/2018 11:49:37 AM

GeM Admin sent the show cause notice

System Admin (SYSTEM) sent show cause - 18/07/2018 11:49:37 AM 

It has been brought to the notice of the GeM (Incident Number 2184) that you are not honouring warranty obligations, as offered

Step 2 – A new popup screen will open to take your response.



Respond to SCN

Response Message (max 250 characters)*

Submit

Service Detail

Service ID: home_amc
Service Name: AMC - IT
Package: Basic (h/w su
Age of Device: 3 - 5
Total Value: 3000.00
Location: Delhi
Type of Equipment: De

Seller

m india private limite
sellergem50@gmail
8744001940

Date

Created on: 27/06/201
No of days: 18 days ag
Last Modified By: NA N
Last Modified On: 11/0

Incident Responses Attachments

Step3 - Write your response and click on the submit button to respond to an SCN

5.5 Closing an Incident

You can choose to close an incident in case you are satisfied with the response of the Buyer or GeM Admin.

It is to be noted that all escalated incidents for which show Cause Notice is sent by GeM Admin can be closed only by the GeM Admin.

Please note that you may raise the incident again, in case you feel the closure is not appropriate, from the Incident management available on the GeM portal.

To close an Incident, act as per the following steps:

Step1 – Click on the close button



Incidents

+ New

All

2188 - Recurring / inordinate delay in payment post...

Pending / 3 seconds ago

2184 - Not honoring - warranty obligations

Recommended Action / 6 hours ago

2183 - Non-delivery of the product(s) after successf...

Closed / 6 hours ago

2179 - Recurring delay in CRAC generation

Action Taken / 22 hours ago

2177 - Offering false warranty

In-Progress / 2 hours ago

<<

<

1

2

3

4

5

>

>>

Mild

Serious

Severe

User Manual

GeM Incident Management Policy

2188 - Recurring / inordinate delay in payment post CRAC generation

Respond

Escalate

Close

Print

Severity

Status

Order No:

Shipment No

Sub Category

Issue Raised By

Raised Against

SCN Sent

Description:

SERIOUS

Pending

GEMC-511687785884883

--

Stapler

(SELLER)

Test (BUYER)

No

Recurring / inordinate delay in payment post CRAC generation

Buyer

Ministry of agriculture and farmers welfare

Department of agricultural research and education (dare)

Indira gandhi agricultural university raipur

Test

selleragem50@gmail.com

8744001940

Seller

--

selleragem50@gmail.com

8744001940

Date

Step 2 – On clicking of close button, the close window will open.

Close Incident

Reason (max 250 characters)*

Close

limited (SELLER)

-- (BUYER)

No

Raised Against

SCN Sent

Description:

Recurring / inordinate delay in payment post CRAC generation

Seller

Truorg ag

selleragem50@gmail.com

8744001940

Date

Created c



Step 3 – Write the reason for closing the incident and click on the close button to close an incident.