नेपाल सरकार

महिला, बालबालिका, लैङ्गिक तथा यौनिक अल्पसंख्यक र सामाजिक सुरक्षा मन्त्रालय

सामाजिक सुरक्षा कोष

केन्द्रीय कार्यालय

थापाथली, काठमाडौं नेपाल

प. स : २।०८३-०८४ च. न : ११५ मिति : २०८३।०५।१५

नेपाल संवत: ११४६ गुंलागा तृतिया सोमबार

बोलपत्र सम्वन्धी कागजात संशोधन र कागजातको हार्डकपी खरिद सम्वन्धी सूचना

(प्रकाशित मिति :-२०८३।०५।१५)

यस कोषको केन्द्रिय कार्यालय, थापाथली, काठमाडौंका लागि कलसेन्टर सम्बन्धी जनशक्ति सेवा करारमा लिनको लागि मिति २०८३।०४।२९ गते वोलपत्र आह्वानको सूचना (SSF/O/NCB/083-84/01) प्रकाशन भएकोमा सार्वजनिक खरिद नियमावली, २०६४ को नियम ५२ को उपविनिय ३ बमोजिम देहाय बमोजिम संशोधन गरिएको जानकारीको लागि अनुरोध छ। साथै, सार्वजनिक खरिद अनुगमन कार्यालयको मिति २०८३।०५।११ गतेको सूचना बमोजिम e-GP system मा मर्मत सम्भारको कारण कहिले खुल्ने हाल सम्म जानकारी नभएकोले सार्वजनिक खरिद नियमावली, २०६४ को नियम ४८ बमोजिमको बोलपत्र फाराम दस्तुर बापत रु.३,००० (तिन हजार मात्र) नगद रकम यस कार्यालयको राष्ट्रिय बाणिज्य बैंक, रामशाह पथ, केन्द्रिय कार्यालयको खाता SSF(DHARAUTI KHATA) 1850100000066001 मा (पछि फिर्ता नहुने) जम्मा गरी बोलपत्र सम्वन्धी कागजातको Hardcopy कोषको खरिद तथा भण्डारण इकाईबाट खरिद गर्न सकिने व्यहोरा जानकारीको लागि अनुरोध छ ।

Part of TOR

11.7 Work Schedule for Clarification

Code	Shift	Duty Hours	Sun	Mon	Tue	Wed	Thurs	Fri	Sat
S	Supervisor	9:00 AM – 5:00 PM	Duty	Duty	Duty	Duty	Duty	Duty	**Off**
A1	Shift 1	6:00 AM – 2:00 PM	Duty	Duty	Duty	Duty	**Off**	Duty	Duty
A2	Shift 1	6:00 AM – 2:00 PM	Duty	Duty	Duty	Duty	Duty	Duty	**Off**
B1	Shift 2	9:00 AM – 5:00 PM	**Off**	Duty	Duty	Duty	Duty	Duty	Duty
B2	Shift 2	9:00 AM – 5:00 PM	Duty	**Off**	Duty	Duty	Duty	Duty	Duty
B3	Shift 2	9:00 AM – 5:00 PM	Duty	Duty	Duty	Duty	Duty	Duty	**Off**
B4	Shift 2	9:00 AM – 5:00 PM	Duty	Duty	Duty	Duty	Duty	Duty	**Off**
B5	Shift 2	9:00 AM – 5:00 PM	Duty	Duty	Duty	Duty	Duty	Duty	**Off**
B6	Shift 2	9:00 AM – 5:00 PM	Duty	Duty	Duty	Duty	Duty	Duty	**Off**
C1	Shift 3	2:00 PM – 10:00 PM	Duty	Duty	**Off**	Duty	Duty	Duty	Duty

C2	Shift 3	2:00 PM – 10:00 PM	Duty	Duty	Duty	Duty	Duty	Duty	**Off**
D1	Shift 4	10:00 AM – 6:00 PM	Duty	Duty	Duty	**Off**	Duty	Duty	Duty

Note:
On D1's designated off day, one staff member from Shift 2 (B-category) shall, in place of their regular day-time duty hours (9:00 AM – 5:00 PM), perform duty during the evening hours corresponding to Shift 4's duty period (10:00 AM – 6:00 PM), on a rotational basis as designated by the Supervisor, so as to ensure uninterrupted coverage of Shift 4 responsibilities.

The Fund reserves the right to revise, amend, or modify the above work schedule (duty hours, shift arrangements, and off days) at any time, as deemed necessary, based on its operational requirements and workload. Such changes shall be binding upon all concerned staff once notified by the Fund.

5. Job descriptions of Call Center Employees (Table 2 : Responsibilities of Supervisor is more added)

1. On-Duty Days (Sunday–Friday), during assigned 8-hour duty hours:
The Supervisor shall remain physically present on-site throughout the assigned 8-hour duty period and shall directly supervise and monitor all shift teams (Shift 1, Shift 2, Shift 3, and Shift 4) to ensure strict adherence to duty schedules, service standards, and operational protocols.

2. On-Duty Days (Sunday–Friday), beyond the assigned 8-hour duty hours:

Even outside the assigned 8-hour on-site duty period, the Supervisor's overall responsibility for monitoring and oversight of operations shall continue uninterrupted. During such hours, the Supervisor shall conduct remote/off-site monitoring through any available communication and surveillance systems provided by the SSF (phone, CCTV, reporting applications, or other designated tools), and shall remain reachable to address any operational issue, escalation, or emergency arising during those hours.

3. Off Day (Saturday):

The Supervisor is granted one day off per week (Saturday). Notwithstanding the Supervisor's physical absence from the premises on this day, overall responsibility for 24×7 monitoring and

नेपाल सरकार

महिला, बालबालिका, लैङ्गिक तथा यौनिक अल्पसंख्यक र सामाजिक सुरक्षा मन्त्रालय

सामाजिक सुरक्षा कोष

केन्द्रीय कार्यालय

थापाथली, काठमाडौं नेपाल

प. स : २।०८३-०८४ च. न : ११५ मिति : २०८३।०५।१५

नेपाल संवत: ११४६ गुंलागा तृतिया सोमबार

oversight of operations shall continue without interruption. On Saturdays, the Supervisor shall carry out remote/off-site monitoring through the same available communication and surveillance systems (phone, CCTV, reporting applications, or other designated tools), and shall remain reachable at all times to address any operational issue, escalation, or emergency that may arise during the reduced-staffing Saturday shift.

बोलपत्र सम्वन्धी कागजातको छुट भएको पेज समावेश गरिएको

Part of Bid Document (Page number 4)

खण्ड १ :- बोलपत्र आव्हानको सूचना

कल सेन्टरका लागि जनशक्ति सेवा करारमा लिने सम्बन्धी बोलपत्र आव्हान

सूचना नं. SSF/O/NCB/083-84/01

प्रथम पटक प्रकाशित मिति :-२०८३।०४।२९

६. बोलपत्रदाताले पारिश्रमिक (मुल्य सुची) फाराममा के कति सेवा मुल्य लिई सेवा पुऱ्याउने हो सो उल्लेख गर्नुपर्नेछ ।

७. बोलपत्रदाताले प्रदान गर्नुपर्ने सेवा सम्बन्धी योग्यता, अन्य शर्तहरु कार्यालयबाट स्वीकृत बोलपत्र फारममा उल्लेख भए बमोजिम हुनेछ ।

८. बोलपत्रदाताले आफुले कवोल गरेको सेवा पारिश्रमिक अंक र अक्षरमा अनिवार्य स्पष्ट रुपमा उल्लेख गर्नुपर्नेछ। अंक र अक्षरमा फरक परेमा अक्षरलाई मान्यता दिइनेछ ।

९. बोलपत्र फाराम मिति २०८३।०५।२२ गते दिनको १२:०० बजे भित्रमा सार्वजनिक खरिद अनुगमन कार्यालयको वेभसाईट www.bolpatra.gov.np/egp मा अपलोड गर्नुपर्नेछ । उक्त दिन विदा परेमा सो लगतै कार्यालय खुलेको दिन सोही समय भित्र दाखिला गर्न सकिनेछ ।

१०. रितपूर्वक प्राप्त हुन आएका बोलपत्रहरु मिति २०८३।०५।२२ गते दिनको १४:०० बजे यस कोषको कार्यालयमा बोलपत्रदाता वा निजको प्रतिनिधिहरुको रोहवरमा खोलिनेछ । बोलपत्रदाता वा निजहरुको प्रतिनिधि उपस्थित नभएमा पनि बोलपत्र खोल्न वाधा पर्ने छैन ।

नेपाल सरकार
महिला, बालबालिका, लैङ्गिक तथा यौनिक अल्पसङ्ख्यक र सामाजिक सुरक्षा मन्त्रालय
सामाजिक सुरक्षा कोष

केन्द्रीय कार्यालय
थापाथली, काठमाडौं नेपाल

प. स : २।०८३-०८४ च. न : ११५ मिति : २०८३।०५।१५
नेपाल संवत: ११४६ गुंलागा तृतिया सोमबार

११. बोलपत्र फाराम आंशिक वा पूर्ण रुपले कुनै कारण जनाई वा नजनाई स्वीकृत गर्ने वा नगर्ने वा सूचना नै रद्द गर्ने सम्पूर्ण अधिकार यस कोषमा सुरक्षित रहनेछ ।

१२.यस सूचनामा नपरेका अन्य कुराहरु प्रचलित ऐन, नियम, बोलपत्र कागजात तथा सम्झौतामा उल्लेख भए अनुसार हुनेछ ।

१३. बोलपत्र सम्वन्धी कागजातमा छुटफुट भएका र वाझिएका विषयहरु सार्वजनिक खरिद ऐन, २०६३ (दोस्रो संशोधन) र नियमावली, २०६४ बमोजिम हुनेछ।

Part of Bid Document (Page number 5)

खण्ड २ बोलपत्रदातालाई निर्देशन

१. खरिद गरिने विषयको क्षेत्र	१.१ यस बोलपत्र सम्बन्धी कागजातमा उल्लेखित योग्यता भएका १(एक) जना कल सेन्टर सुपरभाइजर र ११ जना कल सेन्टर एजेन्टहरु १(एक) बर्षको लागि सेवा करारमा लिई कल सेन्टर सम्बन्धी कार्य गर्नुपर्ने भएकोले यो बोलपत्र आह्वान गरिएको छ । सफल बोलपत्रदाताले बोलपत्र तथ्याङ्क सम्बन्धी विवरणमा उल्लेख भए बमोजिम कल सेन्टरका लागी जनशक्ति आपूर्ति गर्ने तथा त्यससँग सम्बद्ध सेवा प्रदान गर्नु पर्नेछ ।
२. लागु हुने अवस्था:	२.१ खरिद सम्झौताको अन्य भागमा उल्लेख गरिएका कुराहरुले कुनै परिवर्तन गरेको अवस्थामा बाहेक खरिद सम्झौताको सामान्य शर्तमा उल्लेख भएका कुराहरु लागू हुने छन् ।
३. खरिद सम्झौताको प्रयोग:	३.१ आपूर्तिकर्ताले खरिद सम्झौता सम्बन्धी विषयका कुनै कुरा, त्यसमा रहेका कुनै प्रावधान आदिका सम्बन्धमा खरिदकर्ताको लिखित पूर्व स्वीकृति बेगर आपूर्तिकर्ताको तर्फबाट यसै काममा संलग्न हुने बाहेक अरु कसैलाई जानकारी दिनु हुँदैन ।

प. स : २।०८३-०८४ च. न : ११५ मिति : २०८३।०५।१५
नेपाल संवतः ११४६ गुंलागा तृतिया सोमबार

४ बोलपत्र दाताको ग्राह्यता	४.१ बोलपत्रको सूचना बमोजिम बोलपत्र पेश गर्न बोलपत्र तथ्याङ्क सम्बन्धी विवरणमा उल्लेखित प्रमाण कागजातहरु पेश गर्ने सबै आपूर्तिकर्ताहरु कानून बमोजिम ग्राह्य भएको मानिनेछ ।
५. बोलपत्रदाताको योग्यता	५.१ करार सेवामा कलसेन्टर सम्बन्धी जनशक्ति आपूर्ति गर्न इच्छुक बोलपत्रदाताले खरिद सम्झौता प्राप्त गरेमा सफलतापूर्वक सम्झौता कार्यान्वयन गर्न सक्षम रहेको प्रमाणित गर्न बोलपत्र तथ्याङ्क सम्बन्धी विवरणमा उल्लेखित प्रमाण कागजातहरु पेश गर्नु पर्नेछ । ५.२ बोलपत्र तथ्याङ्क सम्बन्धी विवरणमा उल्लेख भए बमोजिम बोलपत्र सम्बन्धी कार्य अनुभव प्रमाणित गर्ने कागजात पेश गर्नु पर्नेछ । ५.३ बोलपत्रदाताले पेश गरेको योग्यता सम्बन्धी विवरण तथ्यगत रुपमा झुठ्ठा वा सारभूत रुपमा अपूरो भएको पाइएमा कोषले कुनै पनि समय त्यस्तो बोलपत्रदातालाई अयोग्य ठहर्याउन सक्नेछ ।
६. एउटा बोलपत्र दाताले एउटा बोलपत्र पेश गर्न पाउने	६.१ एक बोलपत्रदाताले एउटा मात्र बोलपत्र पेश गर्न सक्नेछ । कुनै बोलपत्रदाता एकभन्दा बढी बोलपत्रमा सहभागी भएको पाईएमा त्यस्तो बोलपत्रदाताको संलग्नता रहेको सबै बोलपत्र रद्द हुनेछन् ।

....
(दिनेश कुमार कोइराला)
निर्देशक