बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी

(सामान्य प्रशासन विभाग)

आउटसोर्सिंग के आधार पर 'जिज्ञासा Helpline' हेतु 10 (दस) Helpline Executive एवं 02 (दो) Supervisor की सेवा उपलब्ध कराने हेतु अल्पकालीन निविदा आमंत्रण सूचना संख्या–02/2020

बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी के द्वारा संचालित 'जिज्ञासा Helpline' के सुगम संचालन हेतु आउटसोर्सिंग के माध्यम से 10 (दस) Helpline Executive एवं 02 (दो) Supervisor की आवश्यकता से संबंधित निविदा आमंत्रित किया जा रहा है। निविदा दिनांक 08-04-2020 को अपराह्न 01 बजे तक बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाईटी के सिंचाई बैरक संख्या–1, हार्डिंग रोड, पटना–800015 के कार्यालय में समर्पित की जा सकती है। विस्तृत अल्पकालीन निविदा सूचना बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी के **Website-*http://bpsm.bih.nic.in*** पर देखी जा सकती है।

मिशन निदेशक
बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी
(सामान्य प्रशासन विभाग)

बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी
(सामान्य प्रशासन विभाग)
सिंचाई बैरक संख्या–1, हार्डिंग रोड, पटना–800015

अल्पकालीन निविदा आमंत्रण सूचना संख्या– 02/2020

बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी के द्वारा संचालित 'जिज्ञासा Helpline' के सुगम संचालन हेतु आउटसोर्सिंग के माध्यम से 10 (दस) Helpline (Call) Executive एवं 02 (दो) Supervisor की आवश्यकता है। पदों की संख्या आवश्यकतानुसार घटाई एवं बढ़ाई जा सकती है।

10 (दस) Helpline Executive एवं 02 (दो) Supervisor की सेवाएँ उपलब्ध कराने हेतु इच्छुक एजेंसियों से निम्न शर्त्तों के अधीन दिनांक–08-04-2020 को अपराह्न 01:00 बजे तक बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी के सिंचाई बैरक संख्या–1, हार्डिंग रोड, पटना–800015 के कार्यालय में निविदा प्राप्त की जाएगी। उसी दिन अपराह्न 03:00 बजे तकनीकी निविदा खोली जाएगी। निविदादाता अथवा उनके प्राधिकृत प्रतिनिधि के अनुपस्थित रहने की स्थिति में भी ससमय प्राप्त निविदाएँ खोल दी जाएगी।

निविदायें 2 Bid System के अनुसार दो अलग–अलग सीलबंद लिफाफो में दिए जायेंगे जिस पर स्पष्ट रूप से क्रमशः तकनीकी निविदा एवं वित्तीय निविदा अंकित होगा। इन दोनों सीलबंद लिफाफों को एक बड़े लिफाफा में रखकर सीलबंद कर निर्धारित समय–सीमा के पूर्व समर्पित करना होगा। निर्धारित समय–सीमा के पश्चात प्राप्त होने वाले किसी भी निविदा पर विचार नहीं किया जाएगा।

आवश्यक शर्त्तें

i. Helpline Executive/Supervisor को अंग्रेजी एवं हिन्दी भाषा का बेहतर ज्ञान एवं उच्चस्तरीय संवाद सम्प्रेषण क्षमता होनी चाहिए।

ii. इन्हें बिहार राज्य एवं सरकारी विभागों के कामकाज की सामान्य जानकारी होनी चाहिए।

iii. इन्हें अंग्रेजी एवं हिन्दी में कम्प्यूटर टाईपिंग के साथ बेसिक कम्प्यूटर का ज्ञान होना आवश्यक है।

iv. इनकी न्यूनतम आयु 18 वर्ष एवं अधिकतम आयु अनारक्षित वर्ग (पुरूष) के लिए 37 वर्ष, पिछड़ा वर्ग/अत्यंत पिछड़ा वर्ग (पुरूष एवं महिला) के लिए 40 वर्ष, अनारक्षित वर्ग (महिला) के लिए 40 वर्ष एवं अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति (पुरूष एवं महिला) के लिए 42 वर्ष होगा।

v. हेल्पलाईन एक्जीक्यूटिव/सुपरवाईजर की शैक्षणिक योग्यता न्यूनतम स्नातक होगी।

vi. यह Helpline प्रातः 8:00 बजे से रात्रि 8:00 बजे तक छः – छः घंटे की दो पाली में सप्ताह के सभी दिन संचालित है। इसके समय में आवश्यकतानुसार कटौती या वृद्धि की जा सकती है। जिज्ञासा हेल्पलाईन वर्ष में मात्र 26 जनवरी (गणतंत्र दिवस), 01 मई (मजदूर दिवस), 15 अगस्त (स्वतंत्रता दिवस) एवं 02 अक्टूबर (महात्मा गांधी जयन्ती) को बंद रहेगा।

vii. प्रत्येक पाँच Helpline Executive पर एक Supervisor अनिवार्य रूप से देना होगा। प्रत्येक पाली में 05 (पाँच) Helpline Executive पर 01 (एक) Supervisor होगा। Supervisor का दायित्व Helpline Executive के कार्यों का अनुश्रवण करना होगा।

viii. चयनित एजेंसी को आउटसोर्सिंग के तहत प्रदान की जाने वाली सेवाओं में सामान्य प्रशासन विभाग, बिहार, पटना के संकल्प संख्या–13876 दिनांक–03.11.2017 द्वारा लागू आरक्षण के प्रावधान का पालन करना होगा।

ix. Helpline Executive एवं Supervisor से प्रतिदिन 08 घंटा से अधिक कार्य नहीं लेना होगा।

x. आउटसोर्सिंग के माध्यम से उपलब्ध कराये जाने वाले कर्मियों को EPF एवं ESI की सुविधा से आच्छादित करना होगा।

xi. निविदादाता को जिज्ञासा Helpline के कर्मियों को श्रम संसाधन विभाग, बिहार द्वारा समय–समय पर प्रवृत न्यूनतम मजदूरी (Minimum Wages) से कम राशि का भुगतान नहीं करना होगा।

xii. मिशन कार्यालय द्वारा चयनित एजेंसी के मासिक विपत्र में अनुमान्य दावे में से वैधानिक कटौतियों के पश्चात शेष राशि का भुगतान किया जायेगा।

xiii. निर्धारित किये गये शर्त्तों पर चयनित एजेंसी को एकरारनामा निष्पादित करना होगा।

xiv. यह एकरारनामा प्रथमतः एक वर्ष के लिए होगा, जिसे आवश्यकतानुरूप एवं सेवा संतुष्टि के आधार पर बढ़ाया जा सकता है।

xv. निविदा में चयनित संस्थान को आदेश निर्गत की तिथि के दो सप्ताह के अन्दर सेवा उपलब्ध करानी होगी।

xvi. किसी भी समय बिना कारण बताए अनुबंध रद्द करने का सर्वाधिकार मिशन निदेशक के पास सुरक्षित रहेगा।

तकनीकी निविदा

तकनीकी निविदा में निम्नलिखित कागजातों को संलग्न किया जाना अनिवार्य है–

i. Companies Act के तहत कम्पनी का निबंधन होने का प्रमाण पत्र की छाया–प्रति संलग्न करें।

ii. GST संख्या / GST निबंधन का प्रमाण पत्र की छाया–प्रति संलग्न करें।

iii. तीन वर्ष का आयकर रिटर्न तथा पैन कार्ड की छाया–प्रति संलग्न करें।

iv. EPF निबंधन संख्या एवं प्रमाण पत्र की छाया–प्रति संलग्न करें।

v. ESI निबंधन संख्या एवं प्रमाण पत्र की छाया–प्रति संलग्न करें।

vi. काली सूची में दर्ज नहीं होने संबंधी स्वघोषणा पत्र की प्रति संलग्न करें।

vii. केंद्र सरकार / राज्य सरकार के कार्यालय अथवा केंद्र / राज्य सरकार के उपक्रम के हेल्पलाईन / कॉल सेंटर में हेल्पलाईन / कॉल एक्जीक्यूटिव की सेवा उपलब्ध कराने का न्यूनतम एक वर्ष के अनुभव से संबंधित कागजात समर्पित करें।

viii. चाटर्ड एकाउंटेंट के ऑडिटेड रिपोर्ट के आधार पर विगत तीन वर्षों (2015–16, 2016–17 एवं 2017–18) में वार्षिक न्यूनतम टर्न ओवर ₹25,00,000.00 (पचीस लाख रूपये) होना चाहिए।

ix. सभी समर्पित कागजात के सही होने का स्वघोषणा पत्र मूल में समर्पित करना होगा।

x. मिशन निदेशक, बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी के नाम से ₹ 1,00,000.00 (एक लाख) का डिमांड ड्राफ्ट निविदा के साथ Earnest Money Deposit के रूप में संलग्न करना है। निविदा अस्वीकृत होने की स्थिति में उक्त Earnest Money Deposit की राशि वापस कर दी जाएगी। सफल निविदादाता के Earnest Money Deposit की राशि उक्त एजेंसी से एकरारनामा के पश्चात मिशन के प्रोक्योरमेंट मैनुअल में निर्धारित दर के अनुरूप Performance Bank Guarantee प्राप्त करने के पश्चात लौटायी जाएगी। Earnest Money Deposit की राशि की वैधता एकरारनामा तक रखनी होगी एवं इस पर किसी प्रकार का सूद देय नहीं होगा।

उपरोक्त किसी भी कागजात को उपलब्ध नहीं कराए जाने पर तकनीकी निविदा पर विचार नहीं किया जाएगा।

वित्तीय निविदा

i. निविदादाता को वित्तीय निविदा में Helpline Executive एवं Helpline Supervisor प्रति पद परिश्रमिक सभी कर, अधिभार एवं शुल्क के साथ मासिक दर Quote करना होगा।

ii. Helpline Executive एवं Helpline Supervisor के परिश्रमिक में EPF एवं ESI की सुविधा शामिल रहेगा।

iii. वित्तीय निविदा इस निविदा आमंत्रण सूचना के साथ संलग्न विहित प्रपत्र में ही देना होगा। किसी अन्य प्रपत्र में समर्पित वित्तीय निविदा अस्वीकार कर दिया जायेगा।

iv. तकनीकी निविदा में सफल निविदादाताओं की ही वित्तीय निविदा खोली जाएगी। तकनीकी निविदा मूल्यांकन के पश्चात वित्तीय निविदा खोले जाने की सूचना एवं समय दी जाएगी ।

विस्तृत जानकारी के लिए किसी भी कार्यदिवस में बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी के कार्यालय में अथवा मिशन के हेल्पलाईन नं०—0612—2233333 पर संपर्क किया जा सकता है।

मिशन निदेशक
बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी

तकनीकी निविदा का प्रपत्र

क्र.	संलग्न किये जाने वाले कागजात	संबंधित कागजातों की प्रति संलग्न की गई है अथवा नहीं (हाँ/नहीं में अंकित करें)
1	*2*	*3*
1	Companies Act के तहत कम्पनी का निबंधन होने का प्रमाण पत्र की छाया–प्रति	
2	GST संख्या/GST निबंधन का प्रमाण पत्र की छाया–प्रति	
3	तीन वर्ष का आयकर रिटर्न तथा पैन कार्ड की छाया–प्रति	
4	EPF निबंधन संख्या एवं प्रमाण पत्र की छाया–प्रति	
5	ESI निबंधन संख्या एवं प्रमाण पत्र की छाया–प्रति	
6	काली सूची में दर्ज नहीं होने संबंधी स्वघोषणा पत्र की प्रति	
7	केंद्र सरकार/राज्य सरकार के कार्यालय अथवा केंद्र/राज्य सरकार के उपक्रम के हेल्पलाईन/कॉल सेंटर में हेल्पलाईन/कॉल एक्जीक्यूटिव की सेवा उपलब्ध कराने का न्यूनतम एक वर्ष के अनुभव से संबंधित कागजात	
8	विगत तीन वर्षों (2015–16, 2016–17 एवं 2017–18) में वार्षिक न्यूनतम टर्न ओवर ₹25,00,000.00 (पचीस लाख रूपये) से संबंधित चाटर्ड एकाउंटेंट के ऑडिटेड रिपोर्ट की प्रति	
9	मिशन निदेशक, बिहार प्रशासनिक सुधार मिशन सोसाइटी के नाम से ₹ 1,00,000.00 (एक लाख) का डिमांड ड्राफ्ट मूल रूप में (Earnest Money Deposit के रूप में)	
10	सभी समर्पित कागजात के सही होने का स्वघोषणा पत्र मूल में	

निविदादाता का पूर्ण हस्ताक्षर : ....

एजेंसी का नाम : ....

(वित्तीय निविदा) Financial Bid

क्र.सं.	पदों का नाम	निविदत्त मासिक पारिश्रमिक (सभी कर, अधिभार एवं शुल्क सहित)	
		अंकों में	शब्दों में
1.	Supervisor		
2.	Helpline Executive		

निविदादाता का पूर्ण हस्ताक्षर : ....

एजेंसी का नाम : ....

D:\GautamD\Tender\Jigyasa\Jigyasa -13-08-2019.docx