काठमाण्डौ उपत्यका खानेपानी लिमिटेड,
मुख्य कार्यालय, त्रिपुरेश्वरको
(प्रथम पटक प्रकाशित मितिः २०७८-०७-१२)

अनलाईन भुक्तानी सेवा प्रदायकहरुबाट प्रस्ताव आह्वान गरिएको बारे सूचना

यस कम्पनीका ग्राहकहरुबाट अनलाईन मार्फत महशुल भुक्तानी गर्ने व्यवस्था मिलाउन ईच्छुक सेवा प्रदायकहरुबाट प्रस्ताव माग गरिएको छ। प्रस्तावको Term of Reference (TOR) यस कम्पनीको वेवसाइट kathmanduwater.org बाट डाउनलोड गर्न सकिने छ। सूचना प्रकाशित मितिले १५ दिन भित्र कम्पनीको मुख्य कार्यालय, खरीद शाखा (फोन न. ०१-४११७३५२) मा प्रस्ताव पेश गर्नहुन अनुरोधछ।

मितिः

श्री खरीद शाखा,
मुख्य कार्यालय,
त्रिपुरेश्वर , काठमाडौ

<u>विषयः प्रस्ताव पेश गरिएको बारे।</u>

उपरोक्त विषयमा त्यस कम्पनीबाट गोरखापत्रमा मितिः २०७८-०७-१२ मा प्रकाशित सूचना वमोजिम कम्पनीका ग्राहकहरुबाट अनलाईन मार्फत महशुल भुक्तानी गर्न सकिने व्यवस्था मिलाउन ईच्छुक भएकोले कार्यक्षेत्रगत शर्त भित्र रहने गरि यो प्रस्ताव पेश गरिएकोछ।

आधिकारिक व्यक्तिको नाम थर, हस्ताक्षर
सँस्थाको नामः
ठेगानाः
सम्पर्क नः

काठमाण्डौ उपत्यका खानेपानी लिमिटेड
प्रशासन तथा अर्थ विभाग
मुख्य कार्यालय, काठमाण्डौ

कार्यक्षेत्रगत शर्त (TOR)

काठमाण्डौ उपत्यका खानेपानी लिमिटेड (KUKL) का ग्राहकहरुबाट अनलाईन मार्फत महशुल भुक्तानी सेवा संचालन गर्न ईच्छुक सेवा प्रदायकहरुबाट महशुल संकलन गराउने बारे ।

सेवा प्रदायकको नाम : ....

ठेगाना : ....

सम्पर्क न.: ....

नेपाल राष्ट्र बैङ्कको इजाजत नः ....

प्रथम पटक सूचना प्रकाशित मिति : २०७८।०७।१२

प्रस्ताव दाखिला गर्ने अन्तिम मिति : २०७८।०७।२६

काठमाण्डौ उपत्यका खानेपानी लिमिटेड (KUKL)का ग्राहकहरुबाट अनलाईन मार्फत महशुल भुक्तानी सेवा संचालन गर्न ईच्छुक सेवा प्रदायकहरुबाट प्रस्ताव पेश गर्नुपर्ने विवरण र कागजातहरु

१) कागजातहरुको प्रमाणित प्रतिलिपी संलग्न गरी तोकिएको समय भित्र प्रस्ताव पेश गर्नु पर्नेछः

क) सेवाप्रदायक संस्था दर्ता तथा नविकरण भएको प्रमाणपत्र,

ख) विद्युतीय माध्यम मार्फत आर्थिक कारोवार गर्न नेपाल राष्ट्र बैंकवाट भुक्तानी सेवा प्रदायकको इजाजतपत्र प्राप्त गरेको प्रमाणपत्र (भुक्तानी सम्बन्धी कार्य गर्ने संस्था / संयन्त्रलाई प्रदान गरिने अनुमति),

ग) आयकर / भ्याट दर्ता प्रमाणपत्र,

घ) गत आ.व. (२०७६-०७७) सम्मको कर चुक्ता प्रमाणपत्र ,

ङ) सेवा प्रदायक संस्थाको प्रवन्धपत्र तथा नियमावली,

च) प्रस्तावित कार्यका लागि कानूनी रुपमा अयोग्य नभएको स्वघोषणा पत्र,

छ) KUKLवाट तोकिए बमोजिमको बैंक जमानत (Performance Bank Guarantee) पेश गर्न प्रतिवद्धतापत्र,

ज) महशुल संकलन गर्ने प्रयोजनको लागि सेवा प्रदायक संस्थाले अवलम्वन गर्ने प्रविधिवाट KUKLको आय तथ्यांकको गोप्यता र सुरक्षा प्रयाप्त रहने प्रतिवद्धता पत्र

झ) प्रचलित कानून वा KUKL आर्थिक प्रशासन विनियमावली वमोजिम संकलित रकम KUKLले तोके वमोजिमको बैंक खातामा दाखिला गर्न गरेको मञ्जुरी ।

ञ) महशुल संकलन गर्दा वहु विकल्प प्रविधिहरु जस्तै बैंक मार्फत भुक्तानी, POS Terminals, Mobile Applications, Web portal, Payment through Kiosk , आदि जस्ता वढी भन्दा वढी माध्यमवाट महशुल भुक्तानी लिई ग्राहकहरुलाई वढी सुविधा दिन सक्ने आधार।

ट) महशुल सङ्कलन सम्वन्धी विगतमा गरेको कार्य अनुभव तथा कार्य सन्तोषजनक रुपमा सम्पन्न गरेको कार्य विवरण सहित, सो कार्य गरिएको निकायबाट प्रमाणपत्रको प्रमाणित (notarized) प्रतिलिपी पेश गर्नु पर्नेछ ।

ठ) सेवा प्रदायकले पेश गर्ने सम्पुर्ण कागजातहरु नोटरी पव्लिकबाट प्रमाणित गराइ पेश गर्नुपर्नेछ।

ड) सेवा प्रदायक संस्थामा कम्तीमा ३ जना विषयगत प्राविधिक दक्ष जनशक्तिको (Software Development / Support / Management Team) विवरण पेश गर्नु पर्नेछ।

ढ) सेवा प्रदायकले प्रस्ताव पेश गर्दा आधिकारीक प्रतिनिधि तोकि पठाउनुपर्नेछ। प्रस्तावमा आधिकारीक व्यक्तिको सही छाप हुनुपर्नेछ।

ण) KUKLको शाखा कार्यालयहरुमा बुझाएको रू १० को नगदी रसिद।

त) शिलबन्दी प्रस्ताव पेश गर्नुपर्ने छ।

थ) प्रस्तावमा उल्लेखित अन्य आवश्यक कुराहरु।

२)**प्रस्तावमा खुलाउनु पर्ने कुराहरुः संस्थाले पेश गर्ने प्रस्तावमा देहायका कुराहरु खुलाउनु पर्नेछः**

क) सेवाप्रदायकले कार्य गर्ने क्षेत्र,

ख) सेवाप्रदायकको सञ्जाल एवं एजेन्सीहरुको विवरण,

ग) सेवाप्रदायकले KUKLको आय प्रणाली (Revenue System) मा आवद्ध गर्ने व्यवस्था,

घ) सेवाप्रदायकले KUKLलाई उपलब्ध गराउने सफ्टवेयर एवं उपकरणहरु,

ङ) सेवाप्रदायकले KUKLसंग समन्वय गरी कार्य गर्ने तौर–तरिका (प्रक्रिया),

च) संकलित रकम KUKLमा जम्मा गर्ने समय, तरिका र सोको सुरक्षण सम्वन्धी व्यवस्था,

छ) महशुल संकलन गरेवापत प्रत्येक ग्राहकबाट लिने सेवा शुल्क(तपसिल बमोजिम उल्लेख गर्नु पर्नेछ),

महशुल रकम (मासिक)	**KUKL बाट प्रस्तावित सेवा शुल्क**	**सेवा प्रदायकको प्रस्ताव**
रु. ५००/- (पाँच सय मात्र) सम्म	निःशुल्क	निःशुल्क
रु. ५०१/- (पाँच सय एक देखि माथि)	महशुलको अधिकतम सेवा शुल्क रु ५ (पाँच) प्रति कारोवार	➢

➢ **सेवा प्रदायकले तोक्नु पर्नेछ ।**

प्रष्टिकरणः एउटै ग्राहकसंग कुनै एक महिनाको महशुल पटक पटक भुक्तानी गरेवापत प्रत्येक पटकको अलग सेवा शुल्क लिन पाइने छैन ।

ज) ग्राहकको गुनासो सुन्नका लागि टोल फ्रि नम्बर वा अन्य कुनै नम्बर वा सम्पर्क गर्न सकिने माध्यम,

३) विद्युतीय माध्यमबाट महशुल संकलन गर्ने गराउने कार्यको प्रस्ताव स्विकृत भएको जानकारीसहित सेवाप्रदायक संस्थाले सात (७) दिन भित्र तोकिए बमोजिमको बैंक जमानत (Performance Bank Guarantee) लिई सम्झौता गर्न आउनु पर्ने छ ।

४) सुरक्षण सम्वन्धी व्यवस्थाः

१) सेवाप्रदायक संस्थाले सम्झौता गर्नु पुर्व सुरक्षण स्वरुप न्युनतम रु १०,०००,००० (अक्षरेपी रु. एक करोड मात्र) रुपैया बराबरको "क" श्रेणीको वाणिज्य वैंकवाट कम्तीमा १ वर्षको म्याद राखी जारी भएको शर्त रहितको बैंक जमानत (**Performance Bank Guarantee**) पेश गर्नु पर्नेछ । तर दैनिक रु १०,०००,००० (अक्षरेपी

रु. एक करोड मात्र) भन्दा वढी रकम संकलन गर्न चाहने सेवा प्रदायकले आफुले दैनिक संकलन गर्न चाहेको रकम वरावरको बैंक जमानत (Performance Bank Guarantee) पेश गर्नु पर्नेछ।

२) माथि उपदफा (१) मा उल्लेख भए बमोजिम सेवा प्रदायकले राखेको बैंक जमानत भन्दा वढी रकम दैनिक संकलन गर्न पाउने छैन ।

३) कुनै सेवा प्रदायक संस्थाले बैंक जमानतको रकम थप गरि दैनिक संकलन गर्ने रकमको सिमा वढाउन चाहेमा महशुल संकलन व्यवस्थापन समितिमा निवेदन दिनु पर्नेछ ।

महशुल संकलन व्यवस्थापन समितिः

१.	प्रशासन तथा अर्थ विभाग प्रमुख	संयोजक
२.	संचालन विभाग वा महाशाखा प्रमुख	सदस्य
३.	अर्थ महाशाखा वा केन्द्रीय लेखा शाखा प्रमुख	सदस्य
४.	सूचना प्रविधि शाखा प्रमुख	सदस्य
५.	आय अनुगमन शाखा प्रमुख	सदस्य सचिव

४) बैंक जमानत (Performance Bank Guarantee) अवधि सकिनु भन्दा १ महिना अगावै नविकरण गरि पेश गर्नु पर्नेछ ।

५) सम्झौता सम्वन्धी व्यवस्थाः

प्रस्ताव स्वीकृत भएका सेवाप्रदायक संस्थाले तोकिए बमोजिमको सुरक्षण सहित सम्झौता गर्न देहायका विषयहरु समेत उल्लेख गरि **प्रशासन तथा अर्थ विभाग** प्रमुखसँग सम्झौता गर्नु पर्नेछः

क) सेवा प्रदायकले अन्य कुनै तेश्रो पक्षको नेटवर्क, सञ्जाल, उपकरण, कुनै वस्तु वा सम्पत्ति प्रयोग गरि कार्य गर्नु पर्ने भएमा तेश्रो पक्षसंग सम्झौता गरि सेवा प्रदायकले उक्त सम्झौता सहित KUKLलाई जानकारी गराई सहमती लिनु पर्नेछ ।

ख) सेवा प्रदायकले सकंलन गरेको महशुल रकम सोही दिन KUKLले तोकेको बैंक खातामा जम्मा गर्नु पर्नेछ । कारणबस सोही दिन KUKLको खातामा जम्मा हुन नसकेमा तत्काल अर्को दिन उक्त रकम KUKLको खातामा जम्मा गर्नुपर्नेछ। उक्त अवधिमा KUKLको खातामा जम्मा नगरेमा निज सेवा प्रदायक मार्फत भईरहेको महशुल संकलन कार्य बन्द गरि निजले राखेको

बैंक ग्यारेन्टी जफत गर्न सकिनेछ। निजले संकलन गरेको रकम वैंक ग्यारेन्टीले नपुग भएमा बाँकी रकम सेवा प्रदायक संस्था तथा संस्थाका संचालकहरुबाट समेत सरकारी बाँकी सरह असुल उपर गरिनेछ ।

ग) सेवा प्रदायकले ग्राहकको सर्वोपरी हित र सुविधालाई ध्यानमा राखि महशुल संकलनको कार्य गर्नु पर्नेछ। त्यस्तो कार्य गर्दा कुनै ग्राहकलाई मर्का परी क्षतिपुर्तिको माग दाबी गरेमा विवाद समाधान समन्वय समितिको निर्णय अनुसार हुनेछ ।

घ) सेवा प्रदायकले महशुल संकलन कार्यको लागि प्रचार प्रसार गर्नु परेमा KUKLसंग समन्वय गरि गर्नु पर्नेछ । KUKLको लोगो (Logo) राखि विल विजक तथा रसिद जारी गर्नु पर्नेछ।

ङ) सेवा प्रदायकले KUKL महशुल संकलन सम्वन्धी कारोवार गर्दा गराउँदा प्रचलित ऐन, नियम, विनियममा भएको व्यवस्था र KUKLले समय समयमा दिएको परिपत्र एवं निर्देशनहरु बमोजिम गर्नुपर्नेछ ।

च) सेवा प्रदायकले महशुल संकलन कार्य व्यवस्थापन गर्न आवश्यक पर्ने जनशक्ति तथा उपकरणहरु टेलिफोन, फ्याक्स, इन्टरनेट, कम्प्युटर, फोटोकपी मेशीन, फर्निचर लगायतका कार्यालय सामाग्री तथा स्थान आदिको व्यवस्था सेवा प्रदायक आफैले गर्नु पर्नेछ ।

छ) सेवा प्रदायकले महशुल संकलन सम्वन्धी कारोवार संचालन गर्दा गराउदा कुनै समस्या सिकायत भएमा वा कुनै समायोजन (Adjustment) गर्नुपर्ने अवस्था आएमा KUKL संग सहमति लिई अभिलेख राखि गर्नु पर्नेछ।

ज) KUKL ले सेवा प्रदायकलाई प्रदान गरेको अधिकार क्षेत्र भन्दा वाहिर गई महशुल संकलन सम्वन्धी कारोवार गरेमा, जालसाजी ठगी गरेमा, कारोवारको विवरण स्पष्ट नदेखाएमा, Software System मा गलत डाटा Entry गरेमा वा अन्य कुनै प्रकारवाट KUKL वा ग्राहकलाई क्षति वा हानि नोक्सानी हुने कार्य गरेमा वा पुर्याएमा सोको सम्पुर्ण जिम्मेवारी तथा दायित्व सेवा प्रदायकले व्यहोर्नु पर्नेछ ।

झ) महशुल संकलन कार्यको सिलसिलामा कुनै Hardware, Software वा ई-सञ्चार सेवामा समस्या आई सर्भरमा डाटा ट्रान्सफमर Failure वा Interrupt भएको अवस्थामा सर्भरमा डाटा ट्रान्सफर गरि अद्यावधिक गर्ने सम्वन्धमा दुवै पक्षको सहमतिवाट बैकल्पिक

व्यवस्था गर्न सकिने छ ।

ञ) सम्झौतामा सम्झौताको अवधि, म्याद थप वा नविकरण, सम्झौता समाप्ती वा रद्द हुने अवस्था र विवाद समाधानको तरिका उल्लेख गर्नु पर्नेछ ।

ट) सेवा प्रदायकबाट महशुल संकलन गर्ने कार्य गर्न गराउन आवश्यक पर्ने अन्य कुराहरु उल्लेख गर्न सकिने छ ।

६) सम्झौता समाप्ती हुने अवस्थाः

देहायको अवस्थामा KUKL र सेवा प्रदायक संस्थावीच भएको सम्झौता स्वतः समाप्त हुनेछः

क) सम्झौताको अवधि समाप्त भई नवीकरण नभएमा,

ख) दुवै पक्षको आपसी सहमतिमा सम्झौता अन्त्य गर्ने निर्णय भएमा,

ग) सेवा प्रदायक विघटन भएमा,

घ) KUKLले दिएको जानकारी बमोजिम सम्वन्धित सेवाप्रदायक संस्थाले तोकिएको अवधिभित्र बैंक जमानतको नबीकरण गरी पेश नगरेमा ।

ङ) दफा ५ को उपदफा (ख) बमोजिम संकलित महशुल रकम KUKLको खातामा जम्मा नगरेको कारण बैंक जमानत रकम जफत भएमा

च) सेवा प्रदायकले वहन गर्नुपर्ने जिम्मेवारी र दायित्व पालना नगरेको कारण KUKLले निजसंग भएको सम्झौता रद्द गर्ने निर्णय गरेमा ।

७) महशुल संकलन सम्वन्धी व्यवस्थाः

क) सेवाप्रदायकवाट महशुल संकलन कार्य गर्दा गराउदा KUKLको प्रचलित आर्थिक प्रशासन विनियमावली वमोजिम तोकिएको महशुल दर अनुसार ग्राहकलाई दिईएको बिल एवं सम्वन्धित ग्राहकको खाता अनुसारको बक्यौता रकम समेत यकिन गरि संकलन गर्नु गराउनु पर्नेछ ।

ख) ग्राहकले खपत गरेको आधारमा KUKLबाट जारी गरिएको बिल र प्रचलित कानुन बमोजिम पाउने छुट तथा थप दस्तुर लाग्ने भएमा सो समेत समावेश गरिएको रकम सेवाप्रदायकले ग्राहकवाट संकलन गर्नु पर्नेछ ।

ग) महशुल संकलन सम्वन्धी अन्य व्यवस्था समय समयमा KUKLले जारी गरेका आदेश, निर्देशन बमोजिम हुनेछ ।

घ) ग्राहकले आफुलाई सुविधा हुने सेवाप्रदायकको नेटवर्क मार्फत वा KUKLको सम्बन्धित शाखाको काउण्टरहरु मध्ये जुनसुकै

स्थानवाट महशुल वुझाउन सक्नेछन् ।

ङ) सेवा प्रदायकलाई KUKLको हाता भित्र छुट्टै महशुल संकलन काउण्टर खोल्न दिईने छैन ।

६) सेवा शुल्क सम्वन्धी व्यवस्थाः

क) सेवा प्रदायकले महशुल संकलन गर्दा KUKLवाट कुनै सेवा शुल्क पाउने छैन ।

ख) सेवा प्रदायक संस्थाले आफ्नो विद्युतीय माध्यम (Online) प्रयोग गरि महशुल संकलन गरेवापत सम्वन्धित ग्राहकबाट लिने सेवा शुल्क देहायबमोजिम हुनेछः

(अ) मासिक रु. ५००/- (पाँच सय मात्र) सम्मको महसुल बुझाउने ग्राहकसँग कुनै सेवा शुल्क लिन पाउने छैन ।

(आ) मासिक रु. ५०१/- (पाँच सय एक मात्र) देखि माथि महसुल बुझाउने ग्राहकसँग अधिकतम सेवा शुल्क रु.५/- (पाँच) सम्म लिन पाउनेछ।

प्रष्टिकरणः एउटै ग्राहकसंग कुनै एक महिनाको महशुल पटक पटक भुक्तानी गरेवापत प्रत्येक पटकको अलग सेवा शुल्क लिन पाइने छैन ।

९) आय तथ्यांकको नेटवर्किंग सम्वन्धी व्यवस्थाः

क) विद्युतिय माध्यम (Online) मार्फत महशुल संकलन गर्ने गराउने कार्यका लागि KUKLको Online Billing Server **सँग** Communication गराउनको **लागि** API Connection, KUKL ले उपलब्ध गराउने छ। उक्त कार्य गर्दा आय तथ्यांकको भरपर्दो सुरक्षा प्रबन्ध हुने गरी व्यवस्थापन गर्नु पर्नेछ ।

ख) महशुल संकलन गर्ने गराउने कार्यका लागि KUKLले सेवा प्रदायकलाई Online Billing Server **सँग** Communication गराउनका लागि उपलब्ध गराएको API Connection, सेवा प्रदायकले गलत प्रयोग गरेको पाइएमा KUKLले यथाशिघ्र Disconnect गरि सम्झौता रद्द गर्न सक्नेछ र त्यसबाट हुने क्षतिको सम्पुर्ण जिम्मेवारी सेवा प्रदायकको हुनेछ।

ग) KUKLले माग गरे अनुसार महशुल संकलन सम्वन्धी विवरणहरु सेवा प्रदायकले यथाशिघ्र उपलव्ध गराउनु पर्नेछ ।

घ) महशुल संकलनको विवरण फरक परेमा KUKLको निर्देशन बमोजिम सेवाप्रदायकले गर्नुपर्नेछ।

ङ) सेवा प्रदायकले KUKL सँग Communication गर्न प्रयोग गर्ने आफ्नो प्रणालीको उचित सुरक्षा प्रबन्ध गर्नुपर्ने छ।

१०) **Online Payment को सन्दर्भमा सेवा प्रदायकको काम, कर्तव्यः**

ग्राहकबाट विद्युतिय माध्यम (Online)मार्फत महशुल संकलन कार्य गर्न गराउनको लागि सेवा प्रदायकको काम, कर्तव्य र दायित्य निम्न बमोजिम हुनेछ।

क) विद्युतिय माध्यम मार्फत महशुल संकलन गर्ने कार्य गर्नु पूर्व यस कार्यविधिमा उल्लेख भए बमोजिम बैंक जमानत सहित KUKLसंग सम्झौता गर्नु पर्नेछ ।

ख) सेवा प्रदायक वा निजका एजेन्सीहरुले आफनो अधिकार क्षेत्रभन्दा बाहिर गई कार्य गरेमा, जालसाजी वा ठगी गरेमा, कारोवारको विवरण स्पष्ट नदेखाएमा, आय प्रणालीमा गलत डाटा प्रविष्टि गरेमा वा निजलाई जिम्मेवारी तोकिएको भन्दा अन्य कुराहरु गरि KUKL वा ग्राहकलाई क्षति वा हानि नोक्सानी हुने कार्य गरेमा त्यसको सम्पुर्ण दायित्व सेवा प्रदायकको हुनेछ । सो वापतको क्षतिपुर्ति सेवा प्रदायकले व्यहोर्नु पर्नेछ ।

ग) सेवा प्रदायकले महशुल संकलन कार्य गर्दा गराउदा KUKLको आय डाटाको सुरक्षालाई उच्च प्राथमिकतामा राखी पर्याप्त सुरक्षा व्यवस्था मिलाई कार्य गर्नु पर्नेछ ।

घ) महशुल संकलन गर्दा ग्राहक सन्तुष्टिलाई उच्च प्राथमिकतामा राखि ग्राहकलाई असुविधा वा हानि नोक्सानी हुन नदिने गरी ग्राहकको हित सरक्षण गर्नु पर्नेछ ।महशुल संकलन कार्यमा ग्राहकको गुनासो तत्काल सम्बोधन गर्ने र सेवा प्रदायकको कारण कुनै ग्राहकलाई हानी नोक्सानि भई क्षतिपुर्तिको मागदावी गरि यस कार्यविधिको दफा ११(१) बमोजिम गठित समितिबाट क्षतिपुर्ति दिनु पर्ने ठहरिएमा सेवा प्रदायकले क्षतिपुर्ति दिनु पर्नेछ।

ङ) महशुल संकलनको कार्य गर्दा प्रचलित ऐन, नियम, विनियम, KUKLसंग भएको सम्झौता र KUKLबाट समय समयमा हुने निर्देशन वा परिपत्र बमोजिम महशुल संकलन कार्य गर्नु गराउनु पर्नेछ ।

च) KUKLका केन्द्रीय बिलिंग सर्भर र सेवाप्रदायकको सर्भर बीच Communication लगायतका प्राविधिक कार्य गर्न KUKL को सूचना प्रविधि शाखा संग समन्वय गरी कार्य गर्नु पर्ने छ।

छ) महशुल संकलन कार्यका लागि नेटवर्कबाट उपलब्ध भएका तथ्यांकहरुको आधिकारिकता प्रमाणित गर्नका लागि अधिकार प्राप्त निकायबाट Digital Signature लिनु पर्ने छ।

ज) सेवा प्रदायक वा निजका एजेन्सीहरुले आफ्नो सर्भर मार्फत KUKLको केन्द्रीय बिलिंग सर्भरमा एकीकृत गरिएका आय तथ्यांकबाट एक पटकमा एउटा मात्र

ग्राहकको बिलिंग डाटा Query गरि महशुल संकलन गर्ने कार्य गर्न व्यवस्था मिलाउनु पर्ने छ।

झ) सेवा प्रदायकबाट संकलित महशुल रकम सोहीदिन KUKLले तोकेको बैंक खातामा ट्रान्सफर गरि प्रत्येक शाखा कार्यालयको विवरण KUKLको मुख्य कार्यालयमा र प्रत्येक ग्राहकको विवरण सम्वन्धित शाखा कार्यालयहरुलाई दैनिक रुपमा उपलव्ध गराउनु पर्ने छ।

ञ) महशुल संकलन कार्य गर्दा गराउदा आवश्यक पर्ने जनशक्ति, उपकरणहरु टेलिफोन, फयाक्स, इन्टरनेट, कम्प्युटर, फोटोकपी मेशिन, फर्निचर, कागज कलम लगायतका मसलन्द सामाग्रीहरुको व्यवस्था आफैले गर्नु पर्नेछ।

ट) महशुल संकलन कार्य गर्दा गराउदा कुनै समस्या आएमा सम्बन्धित शाखा कार्यालय र महशुल संकलन व्यवस्थापन समितिसंग समन्वय वा सम्पर्क गरि प्राप्त निर्देशन अनुसार गर्नु पर्नेछ।

ठ) विद्युतीय माध्यम मार्फत महशुल तिर्न बुझाउन ग्राहकलाई सुसुचित गर्न प्रचार प्रसार सम्वन्धी कार्यक्रम (Awareness Program)संचालन गर्ने गराउने।

ड) महशुल संकलन सम्वन्धमा समयसापेक्ष उपलव्ध प्रविधिको विवेकपुर्ण उपयोग गरि संकलन प्रणाली ग्राहक मैत्री बनाउँदै प्रभावकारीढंगले सेवा उपलव्ध गराउनु पर्नेछ।

ढ) KUKL तथा सेवा प्रदायक वीच भएको सम्झौता र KUKLले समय समयमा जारी गरेका निर्देशनहरु वा परिपत्र अनुरुप कार्य संचालन गर्नु पर्नेछ ।

ण) विद्युतिय माध्यम मार्फत ग्राहकबाट महशुल संकलन गरी KUKLले तोकेको बैंक खातामा तोकिएको समय सिमा भित्र रकम जम्मा गर्ने र यस सम्बन्धमा यस कार्यविधिमा उल्लेखित कार्यहरुको अतिरिक्त KUKL र ग्राहकको हित अनुरुप आफनो जिम्मेवारी एवं दायित्वसंग सम्वन्धित अन्य आवश्यक कार्यहरु गर्ने ।

त) सम्झौता समाप्त भएपछि सेवाप्रदायकले आफ्नो सर्भरबाट KUKL ग्राहकका डाटाहरु हटाई जानकारी गराउनु पर्नेछ र अन्यत्र प्रयोग गर्न पाईने छैन।

११) विवादको समाधान सम्बन्धिः

१) विद्युतिय माध्यम मार्फत महशुल संकलन गर्ने गराउने कार्यका लागि KUKL र सेवा प्रदायक वीच भएको सम्झौता अनुसार कुनै पक्षले आफ्नो काम, कर्तव्य, जिम्मेवारी वा दायित्व निर्वाह नगरेको वा अन्य कुनै कारणले विवाद उत्पन्न

भएमा सोको समाधानका लागि देहाय बमोजिम विवाद समाधान समिति गठन हुनेछ ।

१.	संचालक समितिले तोकेको संचालक	अध्यक्ष
२.	प्रशासन तथा अर्थ विभाग प्रमुख	सदस्य
३.	कानून शाखा प्रमुख	सदस्य
४.	सेवा प्रदायक संस्थाले नियुक्त गरेको एक जना प्रतिनिधि	सदस्य
५.	कम्पनी सचिव	सदस्य सचिव

२) विवाद समाधान समितिले आफ्नो बैठक सम्वन्धी कार्यविधि आफैले व्यवस्थित गर्नेछ ।

३) विवाद समाधान समितिले आवश्यकतानुसार विशषेज्ञलाई आमन्त्रण गर्न सक्ने छ ।

४) विवाद समाधान समितिको निर्णय अन्तिम हुनेछ ।

१२) प्रस्ताव स्वीकृत वा अस्वीकृत गर्ने सम्पुर्ण अधिकार काठमाण्डौ उपत्यका खानेपानी लिमिटेड (KUKL)मा निहित हुनेछ।