<u>सर्विस प्रोवाइडर बदलने हेतु आवश्यक दिशानिर्देश</u>

आप सभी को सूचित किया जाता है कि EOI में वर्णित नियम व शर्त के अनुपालना में RKCL ने ज्ञान केन्द्रों से सर्विस प्रोवाइडर बदलने हेतु ऑनलाइन रिक्वेस्ट आमंत्रित करना दिसम्बर 2016 से प्रारंभ कर दिया है | सर्विस प्रोवाइडर को बदलना ज़रूरी नहीं है, ये आपको तभी करना है जब आपको इसकी वास्तव में आवश्यकता हो एवं आप अपने सर्विस प्रोवाइडर से RKCL के कोर्सेज से सम्बंधित सेवाओं को ले कर संतुष्ट नहीं है |

SP Change रिक्वेस्ट करते समय निम्न दिशानिर्देशों का आवश्यक रूप से पालन करें |

1. अगर आप अपने सर्विस प्रोवाइडर के सेवायों से संतुष्ट नही है तो
   - इसके लिए सबसे पहले अपने सर्विस प्रोवाइडर से संपर्क करें एवं अपनी प्रोब्लेम्स एवं इश्यूज उसके साथ डिस्कस करें | आपक इसके लिए अपने सर्विस प्रोवाइडर को ईमेल के माध्यम से सूचित करें कि आप सर्विस प्रोवाइडर की कौन कौन सी सर्विस (जैसे:- समय पर किताब, टेक्निकल सपोर्ट, सर्विस प्रोवाइडर नियमित विजिट तथा बिज़नस प्रमोशन सपोर्ट इत्यादि) से संतुष्ट नही है |
   - आपका प्रयास होना चाहिये कि आप अपने सर्विस प्रोवाइडर को प्रोब्लेम्स बताने के बाद थोडा समय दे ताकि वो अपनी सेवाओं को आपके सुझाओ के हिसाब से सुधार सके | इसके लिए आप अपने सर्विस प्रोवाइडर के साथ विचार विमर्श भी करें | आप अपने और अपने सर्विस प्रोवाइडर के बीच हुए कम्युनिकेशन का पूरा रिकॉर्ड रखें |
   - आप कोशिश करे की आपसी सहमती से आप और आपका सर्विस प्रोवाइडर इस चेंज की लिए तैयार है, इस तरह के केसेस त्वरित गति से प्रोसेस किये जायेंगे |
   - इन सबके बावजूद भी अगर आप संतुष्ट नहीं है तो फिर आप सर्विस प्रोवाइडर चेंज करने के लिए अप्लाई कर सकते है |
2. सर्विस प्रोवाइडर ज्ञान केंद्र से संतुष्ट नही है या सर्विस देने में अनिच्छा जाहिर करता है तो सर्विस प्रोवाइडर भी ज्ञान केंद्र को NOC दे सकता है |
3. सर्विस प्रोवाइडर चेंज रिक्वेस्ट पर विचार करते समय RKCL अपने सर्विस प्रोवाइडर से निम्न की मांग कर सकता है|
   a. विजिट रिपोर्ट / मीटिंग्स लॉग्स
   b. कॉल लाग
   c. सर्विस मेल
   d. इनफार्मेशन मेल
   e. इन्वेंटरी रिसीप्ट
   f. मार्केटिंग / प्रमोशन इवेंट्स का रिकॉर्ड
   g. KYC कंप्लायंस आदि |
4. सर्विस प्रोवाइडर चेंज रिक्वेस्ट पर विचार करते समय RKCL अपने ज्ञान केन्द्रों से निम्न की मांग कर सकता है |
   a. ज्ञान केंद्र एवं सर्विस प्रोवाइडर के बीच हुए डिस्कशन का रिकॉर्ड
   b. सर्विस सम्बंधित इश्यूज का रिकॉर्ड
   c. कारण आदि |

5. RKCL केवल बैच शुरू करने के पहले ही इन रिक्वेस्ट पर काम करता है | आवश्यकता पड़ने पर कारण समझने एवं वेरिफिकेशन के लिए ज्ञान केंद्र या / एवं सर्विस प्रोवाइडर को RKCL जयपुर मुख्यालय में बुलाया जा सकता है |
6. नयी रिक्वेस्ट डालते वक़्त निम्न timeline का ध्यान रखें :
   - नये ज्ञान केंद्र प्रारंभ होने से एक वर्ष तक सर्विस प्रोवाइडर चेंज करने का रिक्वेस्ट नही डाल सकता है |
   - अगर आपका सर्विस प्रोवाइडर चेंज रिक्वेस्ट RKCL द्वारा रिजेक्ट कर दिया गया है तो आप अगले 6 माह तक दुबारा रिक्वेस्ट नही डाल सकते हैं |
   - अगर आपका सर्विस प्रोवाइडर चेंज approve कर दिया गया है तो आप अगले एक वर्ष तक पुनः सर्विस प्रोवाइडर चेंज रिक्वेस्ट नही डाल सकते हैं |
   - यह timeline SP withdrawal, SP termination, SP closure एवं mutual consent केसेस के लिए मान्य नहीं होगी |

कृपया ध्यान रखिये कि सर्विस प्रोवाइडर को बदलने का अंतिम अधिकार RKCL के पास सुरक्षित है एवं RKCL के अप्रूवल के पश्चात ही ज्ञान केंद्र के अनुरोध के अनुसार नया सर्विस प्रोवाइडर अपडेट होगा |