

ਦਫ਼ਤਰ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਸਿੱਖਿਆ ਵਿਭਾਗ(ਸੈ.ਸਿ.) ਪੰਜਾਬ

ਪੰਜਾਬ ਆਈ.ਸੀ.ਟੀ. ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ ਸੁਸਾਇਟੀ(ਪਿਕਟਸ)

ਪੰਜਵੀਂ ਮੰਜਿਲ, ਬਲਾਕ-ਈ, ਵਿੱਦਿਆ ਭਵਨ, ਫੇਜ਼-8, ਮੋਹਾਲੀ

ਫੋਨ ਨੰ. 0172-5212319/328, E-mail: icctech@punjabeducation.gov.in

ਵੱਲ,

1. ਸਮੂਹ ਜਿਲ੍ਹਾ ਸਿੱਖਿਆ ਅਫ਼ਸਰ(ਸੈ.ਸਿ.), ਪੰਜਾਬ।
2. ਸਮੂਹ ਜਿਲ੍ਹਾ ਸਿੱਖਿਆ ਅਫ਼ਸਰ(ਐ.ਸਿ.) ਪੰਜਾਬ।
3. ਸਮੂਹ ਬਲਾਕ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਅਫ਼ਸਰ।
4. ਸਮੂਹ ਸਕੂਲ ਮੁਖੀ (ਵੈਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ)।

ਮੀਮੋ ਨੰ:- 1/461647/2022

ਮਿਤੀ:-21.11.22

ਵਿਸ਼ਾ- ਸਕੂਲਾਂ ਵਿੱਚ Acer ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਨਵੇਂ ਲੱਗੇ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟਰਾਂ/ਕੰਪਿਊਟਰਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਆਇਟਮਾਂ ਖਰਾਬ ਹੋਣ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਸਬੰਧੀ।

- 1 ਇਸ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਪੱਤਰ ਨੰ: 1/163843/2021, ਮਿਤੀ: 31.03.2021 ਦਾ ਹਵਾਲਾ ਹੈ ਜੀ।
- 2 ਉਕਤ ਵਿਸ਼ੇ ਸਬੰਧੀ ਆਪ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਿਭਾਗ ਵੱਲੋਂ ਪਿਛਲੇ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਸਕੂਲਾਂ ਵਿੱਚ M/s Acer India Pvt. Ltd. ਕੰਪਨੀ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟਰ, ਪੀ.ਸੀ. ਅਤੇ ਹੋਰ ਸੰਬੰਧਤ ਆਇਟਮਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਪੀਕਰ, ਯੂ.ਪੀ.ਐਸ. ਆਦਿ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਏ ਗਏ ਹਨ। ਸਮਾਰਟ ਕਲਾਸਰੂਮਜ਼ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟਰ ਅਤੇ ਹੋਰ ਆਇਟਮਾਂ ਦੀ ਵਾਰੰਟੀ 3 ਸਾਲ ਹੈ। ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਸਕੂਲਾਂ ਵਿਖੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਕੰਪਿਊਟਰਾਂ ਦੀ ਵਾਰੰਟੀ 3 ਸਾਲ ਹੈ। ਅੱਪਰ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਸਕੂਲਾਂ ਦੀਆਂ ਕੰਪਿਊਟਰ ਲੈਬਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਕੰਪਿਊਟਰ ਅਤੇ ਯੂ.ਪੀ.ਐਸ. ਦੀ ਵਾਰੰਟੀ 5 ਸਾਲ ਹੈ। ਜਦਕਿ ਯੂ.ਪੀ.ਐਸ. ਬੈਟਰੀਜ਼ ਦੀ ਵਾਰੰਟੀ 3 ਸਾਲ ਹੈ।
- 3 ਵਾਰੰਟੀ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਇਨ੍ਹਾਂ ਆਇਟਮਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਖਰਾਬੀ ਆਉਣ ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨੰਬਰਾਂ ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇ:-

Toll Free No	1800114100
Dedicated Phone Numbers (Monday to Saturday 9:30AM to 5:00PM)	0172-4677868 0172-4678071 0172-5029009
WhatsApp number(Only WhatsApp No Calling)	90419-49422 (Kindly fill the enclosed Performa and send it through WhatsApp)

- 4 ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਈ-ਮੇਲਜ਼ ਅਤੇ Online Web portal ਤੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ-

E-mail 1	acer.helpdesk@sysnetglobal.com
Web portal Link	http://customercare.acer-apac.com/CustomSelfService/CaseBooking.aspx?CID=IN&LID=ENG

- 5 ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਨਾਲ ਨੱਥੀ Performa fill ਕਰਕੇ ਨੱਥੀ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ। ਇਸ ਪ੍ਰਫਾਰਮੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਸਮੇਂ **Organization name** ਵਿੱਚ **Punjab School** ਦਰਜ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ monitor/reporting ਸੇਖੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕੇ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ address column ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਸਕੂਲ ਦਾ ਪੂਰ ਨਾਮ ਜਿਵੇਂ ਕਿ GPS xxxxx, GMS xxxxx, GHS xxxxxx or GSSS xxxxx ਅਤੇ ਜਿਲ੍ਹੇ ਦਾ ਨਾਮ ਵੀ ਦਰਜ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- 6 ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਪ੍ਰਫਾਰਮਾ ਭਰ ਕੇ **WhatsApp number 90419-49422** ਤੇ ਭੇਜ ਕੇ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- 7 ਅੱਪਰ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਸਕੂਲਾਂ ਦੀਆਂ ਕੰਪਿਊਟਰ ਲੈਬਾਂ ਵਿੱਚ ਸਪਲਾਈ ਕੀਤੇ ਕੇਵਲ ਕੰਪਿਊਟਰਾਂ ਅਤੇ ਯੂ.ਪੀ.ਐਸ ਲਈ ਬੀਮੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ, ਜੇ ਕੰਪਿਊਟਰ ਲੈਬ ਵਿੱਚੋਂ ਕੰਪਿਊਟਰ ਜਾਂ ਯੂ.ਪੀ.ਐਸ ਚੋਰੀ ਹੋ ਜਾਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਜਿਲ੍ਹਾ ਆਈ.ਸੀ.ਟੀ. ਬ੍ਰਾਂਚ ਨੂੰ 24 ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ ਅਤੇ ਰਿਪਲੇਸਮੈਂਟ ਲੈਣ ਲਈ FIR ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਕਿ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇ। ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ 4 ਹਫਤਿਆਂ ਤੱਕ ਰਿਪਲੇਸਮੈਂਟ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਜਿਲ੍ਹੇ ਦੀ ਆਈ.ਸੀ.ਟੀ. ਬ੍ਰਾਂਚ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ।
- 8 ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਸਮੇਂ ਇੱਕ ਮੋਬਾਇਲ ਨੰਬਰ ਵੀ ਲਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਸਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ Complaint ID ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇੰਜੀਨਅਰ ਵੱਲੋਂ ਸਕੂਲ ਵਿੱਚ ਵਿਜ਼ਟ ਕਰਨ ਸਬੰਧੀ ਰਾਬਤਾ ਵੀ ਕਾਇਮ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੇ ਉਹ ਮੋਬਾਇਲ ਨੰਬਰ ਹੀ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ ਜੋ ਚਾਲੂ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਹੋਵੇ। Complaint ID ਦਿੱਤੇ ਮੋਬਾਇਲ ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇਗੀ। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ 5 ਘੰਟਿਆਂ ਬਾਅਦ ਵੀ Complaint ID ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਤਾਂ ਜਿਲ੍ਹਾ ਆਈ.ਸੀ.ਟੀ. ਬ੍ਰਾਂਚ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- 9 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਸਮੇਂ ਖਰਾਬ ਹੋਈ ਆਇਟਮਾਂ ਦਾ serial number ਕੋਲ ਹੋਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਜੇ ਸਾਰੀਆਂ ਆਇਟਮਾਂ ਦੇ serial number ਸਟਾਕ ਰਜਿਟਰ ਤੇ ਦਰਜ ਕਰ ਲਏ ਜਾਣ ਤਾਂ ਜੋ ਵਾਰ-ਵਾਰ serial number ਦੇਖਣ ਤੋਂ ਬਚਿਆ ਜਾ ਸਕੇ। Serial Number ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।
- 10 ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ 3 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਜਿਲ੍ਹੇ ਦੇ ਜਿਲ੍ਹਾ ਸਿੱਖਿਆ ਅਫ਼ਸਰ(ਸੈ.ਸਿੱ.) ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਆਈ.ਸੀ.ਟੀ. ਬ੍ਰਾਂਚ ਜਾਂ ਬਲਾਕ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਅਫ਼ਸਰ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਬਲਾਕ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਅਫ਼ਸਰ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਵੱਲੋਂ ਸਕੂਲਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਪੈਡਿੰਗ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੂਚਨਾਂ ਜਿਲ੍ਹਾ ਸਿੱਖਿਆ ਅਫ਼ਸਰ(ਸੈ.ਸਿੱ.) ਨੂੰ ਹਰ ਰੋਜ਼ ਭੇਜਣੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇ।
- 11 ਸਕੂਲ ਵੱਲੋਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰਿਕਾਰਡ(ਡਿਟੇਲ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ, ਖਰਾਬ ਹੋਏ ਪਾਰਟ ਦਾ ਨਾਮ, Complaint ID ਅਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਹਾਰਡਵੇਅਰ ਨੂੰ ਠੀਕ

ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ) ਆਦਿ ਰੱਖਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਜੋ ਜ਼ਰੂਰਤ ਪੈਣ ਤੇ ਡਾਟਾ ਵੇਰੀਫਾਈ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ।

- 12 ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਦੇ ਉਕਤ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨੂੰ ਪੋਸਟਰ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੰਪਿਊਟਰ ਲੈਬ ਜਾਂ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਸਬੰਧੀ ਕਿਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ ਪਵੇ।
- 13 ਜਿਲ੍ਹਾ ਆਈ.ਸੀ.ਟੀ. ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਸਟਾਫ਼ ਹਾਰਡਵੇਅਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਮੋਨੀਟਰਿੰਗ ਕਰਨੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ 3 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਜਿਆਦਾ ਪੈਡਿੰਗ ਪਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਬੰਧੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਜਲਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਵਾਉਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ। ਇਸ ਸਬੰਧੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਆਉਣ ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਇਸ ਦਫ਼ਤਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।
- 14 ਜੇਕਰ ਜਿਲ੍ਹਾ ਆਈ.ਸੀ.ਟੀ. ਬ੍ਰਾਂਚ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਤੇ ਵੀ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਤਾਂ ਇਸ ਦਫ਼ਤਰ ਨਾਲ ਫੋਨ ਨੰ: 0172-5212328 ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 15 ਸਮੂਹ ਸਕੂਲ ਮੁਖੀ ਹਾਰਡਵੇਅਰ ਦਾ ਚਾਲੂ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਅਤੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਨੂੰ ਈ-ਕੰਟੈਂਟ ਰਾਹੀਂ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਣ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੇ।

ਗੁਰਮਿਤ 18.11.2022

ਡਿਪਟੀ ਸਟੇਟ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਡਾਇਰੈਕਟਰ
ਪੰਜਾਬ ਆਈ.ਸੀ.ਟੀ. ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ ਸੁਸਾਇਟੀ
ਪੰਜਾਬ

ਪਿੰ.ਅੰ.ਨੰ:-ਉਕਤ

ਮਿਤੀ: .11.22

ਉਪਰੋਕਤ ਦਾ ਉਤਾਰਾ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾਂ/ਅਗਲੇਰੀ ਕਾਰਵਾਈ ਹਿਤ:-

- 1 ਸਮਾਰਟ ਸਕੂਲ ਵਿੰਗ, ਦਫ਼ਤਰ ਡੀ.ਜੀ.ਐਸ.ਈ. ਪੰਜਾਬ।
- 2 ਸਮੂਹ ਆਈ.ਸੀ.ਟੀ. ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਕੁਆਰਡੀਨੇਟਰ ਨੂੰ ਭੇਜ ਕੇ ਹਦਾਇਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ ਤੇ ਆਪਣੇ ਅਧੀਨ ਆਉਂਦੇ ਜਿਲ੍ਹਿਆਂ ਵਿੱਚ ਹਾਰਡਵੇਅਰ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਮੋਨੀਟਰਿੰਗ ਕਰਨਗੇ।
- 3 ਸਮੂਹ ACs and DSMs ਸਮਾਰਟ ਸਕੂਲ।
- 4 M/s Acer India Pvt. Ltd.

— ਸਤੀ —
ਡਿਪਟੀ ਸਟੇਟ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਡਾਇਰੈਕਟਰ
ਪੰਜਾਬ ਆਈ.ਸੀ.ਟੀ. ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ ਸੁਸਾਇਟੀ
ਪੰਜਾਬ

Acer Call Logging Template - Through mail and WhatsApp	
Required Details	
UDISE CODE OF SCHOOL	
Organisation	Punjab School
School Name	
Contact Person Name*	
School Address *	
Mobile No.* (Contact Person)	
Contact No.*	
City Name*	
Nearby Major City Name	
State*	
Postal Code* (Enter Correct PIN Code)	
Email ID*	
Problem Description*	
Product Serial No.*	
Product cateogry	
Fillup this form & send to mail ID " acer.helpdesk@sysnetglobal.com ". NOTE : Information mentioned with * is mandatory for Call logging.	

<u>Call login through Phone</u>
Monday to Saturday 9.30 AM to 5.30 PM (Excluding public holidays)
WhatsApp Number- 90419-49422 (no calling)
0172-4678071
0172-4677868
0172-5029009
<u>Call login through Phone can be also done directly to Acer call centre , system/projector serial no. will be required.</u>
1800114100