ਦਫ਼ਤਰ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਸਕੂਲ ਐਜੂਕੇਸ਼ਨ(ਸੈਕੰਡਰੀ),ਪੰਜਾਬ-ਕਮ-ਮੈਂਬਰ ਸਕੱਤਰ ਪਿਕਟਸ

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

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

ਫੋਨ ਨੰ. 0172-5212319/313, E-mail: icttech@punjabeducation.gov.in

ਵੱਲ,

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

ਮੀਮੋ ਨੰ:- I/930803/2024 ਮਿਤੀ:- 18.09.24

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

1 ਇਸ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਪੱਤਰ ਨੰ: I/549896/2023, ਮਿਤੀ: 25.04.2023 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 ਸੰਬੰਧਿਤ 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 ਜੋ ਆਇਟਮਾਂ ਇਸ ਸਮੇਂ ਵਾਰੰਟੀ ਵਿੱਚ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਆਇਟਮਾਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਖ਼ਰਾਬੀ 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/CustomerSelfService/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 ICT** ਦਰਜ ਕਰਨਾ ਜਰੂਰੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ monitor/reporting ਸੋਖੇ 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 ਉਪਲੱਬਧ ਹੈ, ਸੋ 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 ਜਮ੍ਹਾ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇ। ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ 4 ਹਫ਼ਤਿਆਂ 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 ਜਿਸ ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ Complaint ID ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ ਅਤੇ ਇੰਜੀਨੀਅਰ ਵੱਲੋਂ ਸਕੂਲ ਵਿੱਚ ਵਿਜ਼ਟ ਕਰਨ ਸਬੰਧੀ ਰਾਬਤਾ ਵੀ ਕਾਇਮ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਸੋ 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 ਖ਼ਰਾਬ ਹੋਈ ਆਇਟਮਾਂ ਦਾ serial number ਕੋਲ ਹੋਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਸੋ ਸਾਰੀਆਂ ਆਇਟਮਾਂ ਦੇ serial number ਸਟਾਕ ਰਜਿਸਟਰ 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 ਅਫਸਰ(ਸੈ.ਸਿੰ.) ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਆਈ.ਸੀ.ਟੀ. ਬ੍ਰਾਂਚ ਜਾਂ ਬਲਾਕ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਅਫਸਰ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਬਲਾਕ ਪ੍ਰਾਇਮਰੀ ਸਿੱਖਿਆ ਅਫਸਰ ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਵੱਲੋਂ ਸਕੂਲਾਂ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈ ਪੈਡਿੰਗ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸੂਚਨਾ ਜਿਲ੍ਹਾ ਸਿੱਖਿਆ ਅਫ਼ਸਰ(ਸੈ.ਸਿੰ) ਨੂੰ ਹਰ ਰੋਜ਼ ਭੇਜਣੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇ।

11 ਸਕੂਲ ਵੱਲੋਂ ਦਰਜ਼ ਕਰਵਾਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰਿਕਾਰਡ(ਡਿਟੇਲ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ, ਖ਼ਰਾਬ 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 ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ ਪਵੇ।

13 ਜਿਲ੍ਹਾ ਆਈ.ਸੀ.ਟੀ. ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਸਟਾਫ਼ ਹਾਰਡਵੇਅਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਮੋਨੀਟਰਿੰਗ ਕਰਨੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ 3 ਦਿਨਾਂ ਤੋਂ ਜਿਆਦਾ ਪੈਂਡਿੰਗ ਪਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਬੰਧੀ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਇਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਜਲਦੀ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਵਾਉਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ। 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।

Sd/-

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

ਮਿਤੀ: 18.09.2024

ਪਿੰ:ਅੰ:ਨੰ:-ਉਕਤ

ਉਪਰੋਕਤ ਦਾ ਉਤਾਰਾ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ/ਅਗਲੇਰੀ ਕਾਰਵਾਈ ਹਿੱਤ:-

1 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।

2 M/s Acer India Pvt. Ltd.

-ਸਹੀ-

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.	

Call login throgh Phone
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
Call login throgh Phone can be also done directly to Acer call centre , system/projetor serial no. will be required.
1800114100