ਦਫ਼ਤਰ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਜਨਰਲ ਸਕੂਲ ਸਿੱਖਿਆ, ਪੰਜਾਬ

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

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

ਵੱਲ,

ਸਮੂਹ ਜਿਲ੍ਹਾ ਸਿੱਖਿਆ ਅਫ਼ਸਰ(ਸੈ.ਸਿੱ.),

ਪੰਜਾਬ।

ਮੀਮੋ ਨੰ:– I/1459384/2026 ਮਿਤੀ:– 29.07.26

ਵਿਸ਼ਾ- ਸਮੱਗਰਾ, ਪੀ.ਐਮ.ਸ਼੍ਰੀ., SoE ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸਕੂਲਾਂ ਵਿੱਚ M/s KS Smart Solutions Pvt Ltd. ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਸਪਲਾਈ ਕੀਤੇ ਕੰਪਿਊਟਰ ਅਤੇ ਯੂ.ਪੀ.ਐਸ. ਦੇ ਖਰਾਬ ਜਾਂ ਚੋਰੀ ਹੋਣ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਸਬੰਧੀ।

1 ਹਵਾਲਾ ਪੱਤਰ ਨੰ. I/1284394/2026 ਮਿਤੀ: 06-01-2026.

2 ਉਕਤ ਵਿਸ਼ੇ ਸਬੰਧੀ ਆਪ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਿਭਾਗ ਵੱਲੋਂ 3060 ਸਕੂਲਾਂ ਅਤੇ ਦਫ਼ਤਰ ਜਿਲ੍ਹਾ ਸਿੱਖਿਆ ਅਫ਼ਸਰਾਂ ਵਿਖੇ M/s KS Smart Solutions Pvt Ltd. ਕੰਪਨੀ ਰਾਹੀਂ Computer- Acer Veriton X2240G & UPS- Microtek Legend 1000 ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਏ ਗਏ ਹਨ।

3 ਇਨ੍ਹਾਂ ਕੰਪਿਊਟਰਾਂ ਅਤੇ ਯੂ.ਪੀ.ਐਸ. ਸਮੇਤ ਬੈਟਰੀਆਂ ਦੀ ਵਾਰੰਟੀ 13-07-2026 ਤੋਂ 5 ਸਾਲ ਤੱਕ ਹੈ।

4 ਵਾਰੰਟੀ ਦੌਰਾਨ ਕੰਪਿਊਟਰ ਅਤੇ ਯੂ.ਪੀ.ਐਸ. ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਖਰਾਬੀ ਆਉਣ ਜਾਂ ਚੋਰੀ ਹੋਣ ਤੇ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਨੰਬਰਾਂ ਤੇ call/SMS/WhatsApp ਜਾਂ ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਤੁਰੰਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇ:–

M/s KS Smart Solutions Pvt Ltd.					
LEVEL	NAME OF RESOURCE	DESIGNATION	CONTACT NO	LOCATION	EMAIL ID
LEVEL 1	HELPDESK	PMU	9843131314	MOHALI (SAS NAGAR)	support@ssapunjab01.onmicrosoft.com

ਨੋਟ- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਸਬੰਧੀ SOP ਨਾਲ ਨੱਥੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

5 ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ email/SMS/WhatsApp ਰਾਹੀਂ ਲਿਖਵਾਈ ਜਾਣੀ ਹੈ ਤਾਂ ਇਸ ਪੱਤਰ ਨਾਲ ਨੱਥੀ SOP ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਪ੍ਰਫਾਰਮੇ ਵਿੱਚ ਮੰਗੀ ਗਈ ਸੂਚਨਾ ਭਰਕੇ ਭੇਜਣੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇ।

6 ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਪੋਰਟਲ ਰਾਹੀਂ ਵੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿਸ ਦੀ ਡਿਟੇਲ ਨਾਲ ਨੱਥੀ SOP ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਪੋਰਟਲ ਤੇ ਆਪਣਾ ਸਕੂਲ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਵਾ ਕੇ Username ਅਤੇ Password ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਦੇ Helpdesk ਨਾਲ ਫੋਨ ਜਾਂ ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ ਰਾਬਤਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

7 ਜੇਕਰ ਸਕੂਲਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਜਾਂ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਾ ਹੋਣ ਸਬੰਧੀ ਮੁਸ਼ਕਲ ਆਉਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਦਫ਼ਤਰ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਸਿੱਖਿਆ ਅਫ਼ਸਰ ਦੀ ਆਈ.ਸੀ.ਟੀ. ਬ੍ਰਾਂਚ ਨਾਲ ਤੁਰੰਤ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ।

8 ਕੰਪਿਊਟਰ ਅਤੇ ਯੂ.ਪੀ.ਐਸ. ਲਈ ਵਾਰੰਟੀ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਬੀਮੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਕੰਪਿਊਟਰ ਅਤੇ ਯੂ.ਪੀ.ਐਸ. ਚੋਰੀ ਹੋ ਜਾਣ ਦੀ ਸੂਰਤ ਵਿੱਚ ਸਬੰਧਿਤ ਸਕੂਲ ਵੱਲੋਂ ਕੰਪਨੀ ਅਤੇ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ICT Branch ਨੂੰ 24 ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ (ਈ-ਮੇਲ ਰਾਹੀਂ) ਅਤੇ Helpdesk Contact Numbers

ਤੇ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਰਿਪਲੇਸਮੈਂਟ ਲਈ ਤੁਰੰਤ FIR ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਕੇ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਈ ਜਾਵੇ। ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ 6 ਹਫ਼ਤਿਆਂ ਤੱਕ ਰਿਪਲੇਸਮੈਂਟ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਜਿਲ੍ਹੇ ਦੀ ਆਈ.ਸੀ.ਟੀ. ਬ੍ਰਾਂਚ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ।

9 ਯੂ.ਪੀ.ਐਸ. ਦੀਆਂ ਬੈਟਰੀਆਂ ਦੀ ਵਾਰੰਟੀ ਵੀ 5 ਸਾਲ ਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਯੂ.ਪੀ.ਐਸ. ਦਾ ਬੈਕਅੱਪ 30 ਮਿੰਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਰਹਿ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸ ਸਬੰਧੀ ਵੈਂਡਰ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇ।

10 ਖਰਾਬ ਹਾਰਡਵੇਅਰ ਜਾਂ ਚੋਰੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਸਮੇਂ ਖ਼ਰਾਬ/ਚੋਰੀ ਹੋਈਆਂ ਆਇਟਮਾਂ ਦਾ serial number ਹੋਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਸੋ ਕੰਪਿਊਟਰ ਅਤੇ ਯੂ.ਪੀ.ਐਸ. 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।

11 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। ਜੇਕਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦੇ ਬਾਅਦ ਵੀ Complaint ID ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਤਾਂ ਜਿਲ੍ਹਾ ਆਈ.ਸੀ.ਟੀ. ਬ੍ਰਾਂਚ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

12 ਜਦੋਂ ਇੰਜੀਨੀਅਰ ਵੱਲੋਂ Complaint Close ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ Registered Mobile Number ਤੇ SMS ਰਾਹੀਂ OTP ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਵੇਗਾ। ਇਹ OTP ਇੰਜੀਨੀਅਰ ਵੱਲੋਂ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਭਰਨ ਉਪਰੰਤ ਹੀ Complaint Close ਹੋਵੇਗੀ, ਸੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਪੂਰਨ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋਣ ਉਪਰੰਤ ਹੀ OTP ਇੰਜੀਨੀਅਰ ਨਾਲ ਸਾਂਝਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ। ਟੈਲੀਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਇੰਜੀਨੀਅਰ ਜਾਂ ਕੰਪਨੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਨਾਲ OTP ਸਾਂਝਾ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

13 ਜੇਕਰ ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ 3 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਜਿਲ੍ਹੇ ਦੇ ਜਿਲ੍ਹਾ ਸਿੱਖਿਆ ਅਫਸਰ(ਸੈ.ਸਿੱ.) ਦੇ ਦਫ਼ਤਰ ਵਿੱਚ ਆਈ.ਸੀ.ਟੀ. ਬ੍ਰਾਂਚ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

14 ਸਕੂਲ ਵੱਲੋਂ ਦਰਜ 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। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਚੋਰੀ ਦੇ ਕੇਸਾਂ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਣਾ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ।

15 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।

16 ਜਿਲ੍ਹਾ ਆਈ.ਸੀ.ਟੀ. ਬ੍ਰਾਂਚ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਸਟਾਫ਼ ਹਾਰਡਵੇਅਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਚੋਰੀ ਦੇ ਕੇਸਾਂ 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 ਬਣਾਉਣਗੇ। ਇਸ ਸਬੰਧੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਆਉਣ ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਇਸ ਦਫ਼ਤਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

17 ਕੰਪਿਊਟਰ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਸਮੇਂ Direct Switch Off ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ, ਸਗੋਂ Proper Shut Down ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ।

18 ਕੰਪਿਊਟਰ ਲਈ Internet Connectivity ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇ ਤਾਂ ਜੋ ਆਨਲਾਈਨ ਉਪਲੱਬਧ e-content ਨੂੰ ਆਸਾਨੀ ਨਾਲ access ਕਰਕੇ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੜ੍ਹਾਇਆ ਜਾ ਸਕੇ।

19 ਜਿਲ੍ਹਾ ਸਿੱਖਿਆ ਅਫ਼ਸਰ (ਸੈ.ਸਿੱ.) ਸਾਰੇ ਸਕੂਲਾਂ ਦਾ ਹਾਰਡਵੇਅਰ ਚਾਲੂ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਅਤੇ ਸਕੂਲਾਂ ਵੱਲੋਂ ਇਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਦੀ ਕੰਪਿਊਟਰ ਸਿੱਖਿਆ ਲਈ ਕਰਨੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਈ ਜਾਵੇ।

29.07.26

ਡਿਪਟੀ ਸਟੇਟ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਡਾਇਰੈਕਟਰ

ਮਿਤੀ:- 29.07.26

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 ਹਾਰਡਵੇਅਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਚੋਰੀ ਸਬੰਧੀ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੀ ਨਿਯਮਿਤ ਮੋਨੀਟਰਿੰਗ ਕਰਨੀ ਅਤੇ ਪੈਂਡਿੰਗ ਕੇਸਾਂ ਦਾ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਵਾਉਣਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ।

2 ਸਬੰਧਤ ਸਕੂਲ ਮੁੱਖੀ (ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ)।

3 M/s KS Smart Solutions Pvt. Ltd. ਨੂੰ ਸੂਚਨਾ ਹਿੱਤ।

29.07.26

ਡਿਪਟੀ ਸਟੇਟ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਡਾਇਰੈਕਟਰ

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)
Desktop/UPS - For Complaint Registration

Complaint Registration Process: - Through Call

Step 1 – Call the Helpdesk

The School Representative/Teacher should call the Helpdesk number regarding the issue in the Desktop / UPS.

☑ Save the Complaint Reference Number shared by the Helpdesk Team for future follow-up.

CHANNEL	DETAILS	PURPOSE
Support E-Mail	support@ssapunjab01.onmicrosoft.com	Ticket registration
Helpdesk Number	9843131314	Telephonic assistance & follow-up

Step 2 – Executive Receives the Call

After connecting the call, the Helpdesk Executive will register the complaint in the complaint management system.

The school representative should explain the issue properly and provide all required details for quick support and resolution

Mandatory Details Required for Complaint Logging

The following details are compulsory while registering the complaint:

Call Logging format	Phone / E-mail: 9843131314 / support@ssapunjab01.onmicrosoft.com
UDISE code & School Name	
Desktop/ UPS Serial No*	For Desktop mention Desktop Serial. For UPS mention UPS Serial Number
Contact Person Name*	
Contact Person Number*	

 © 2026 KS Smart Solutions Pvt Ltd

Location and Pin code*	
Device Type*	Desktop / UPS
Problem Description or error Message*	

- Please note that for UPS, the UPS Serial number will be manually typed in the Title and Description for effective follow-ups.

Complaint Logging Through Email

2. Complaint Email ID

All complaints related to faulty Desktops / UPS shall be sent to:

📧 support@ssapunjab01.onmicrosoft.com

Complaint Logging Process Step 1 – School Sends Complaint

The school representative will send an email to support@ssapunjab01.onmicrosoft.com **with all required details.**

Step 2 – Helpdesk Receives Complaint

The Executive/Helpdesk Team will check the complaint received through email.

Step 3 – Complaint Verification

The helpdesk team will verify:
• Complaint details
• Serial number
• Contact information

 © 2026 KS Smart Solutions Pvt Ltd

If any information is missing, the school may be contacted for clarification.

Step 4 – Complaint Acknowledgement

After successful verification, the PMU Executive will reply to the same email confirming that the complaint has been logged.

The reply may include:

• Complaint Reference Number
• Complaint Status
• Expected action/update

Step 5 – Further Coordination

The concerned technical/support team will coordinate with the school for resolution of the issue.

Email Format:

Dear Sir/Madam,

This is to inform you that the Desktop/ UPS installed in our school is faulty and requires support. (Description **about the issue)**

Please find the complaint details below:
• **School Name:**
• **UDISE Code: For Desktop related Issues**
• **UPS Serial Number: For UPS related Issues**
• **School Address:**

 © 2026 KS Smart Solutions Pvt Ltd

• **District:**
• **Block:**
• **Name of Complaint Person:**
• **Contact Number:**
• **Alternative Contact Number:**
• **Description:**

Kindly log the complaint and provide necessary support.

Regards,
[Name of School Representative]
[Designation]
[School Name]

3. SMS Complaint Registration Process

Step 1: Complaint through SMS

Schools can register complaints regarding faulty Devices by sending an SMS to either of the following Helpdesk numbers:

Helpdesk 1: 7305146333

SMS Format:

Type the message in the following format:

Complaint Description:

Please find the complaint details below:
• School Name:
• UDISE Code: For Desktop related Issues
• UPS Serial Number: For UPS related Issues
• School Address:
• District:
• Block:
• Name of Complaint Person:
• Contact Number:
• Alternative Contact Number:
• Description:

Complaint Logging Process:

1. The school representative should send the SMS in the prescribed format to Helpdesk number.
2. The Helpdesk team will verify the details received.
3. Once verified, the complaint will be registered in the system.

 © 2026 KS Smart Solutions Pvt Ltd

4. The concerned technical team/service partner will be informed for further action.

5. The school may be contacted for additional information, if required.

Note: Please ensure that the Desktop / UPS Serial number and contact details are entered correctly to avoid delays in complaint resolution.

Complaint Registration Process – Through Ikshana Portal

- Login to our Ikshana web portal using the URL and credentials mentioned below.

Url - https://hd.pb-ict.ikshana.com/index.php?noAUTO=1

- Enter the Respective Username and Password and press the login button.

Username – barnala (Only for reference purpose) – For Barnala District

Password – barnala@123 (Only for reference purpose)

Note: If you do not already have login credentials, you will need to create a username and password to access the Complaint Logging Portal. Login credentials can be created by the Administrator. If any school requires login credentials for the Complaint Logging Portal, it may contact the Helpdesk using the above mentioned support number or send a request to the above mentioned support email address. Please provide the following details for user account creation:

USER ACCOUNT CREATION REQUEST	
School Name	
UDISE Code	
District	
Block	
School Address	
Contact Person Name	
Mobile Number	
Email Address	

Section 1: Logging In

To access the Ticket Management System, users must authenticate using their registered credentials. Follow the steps below to log in successfully.

© 2026 KS Smart Solutions Pvt Ltd

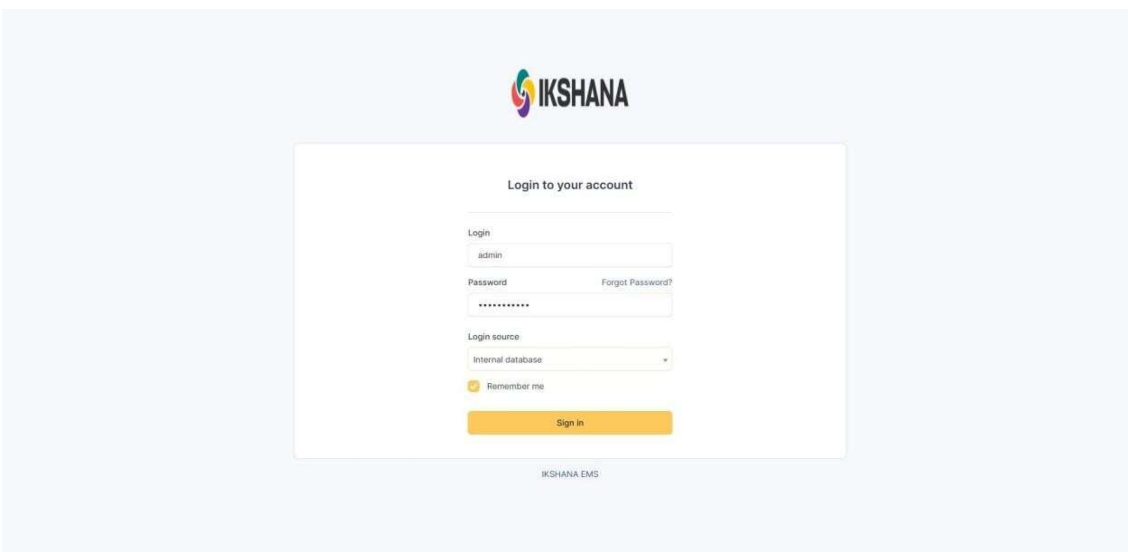
1 Open your web browser and navigate to the system URL provided by your administrator.

2 On the Login page, enter your registered Username in the Login field.

3 Enter your Password in the password field.

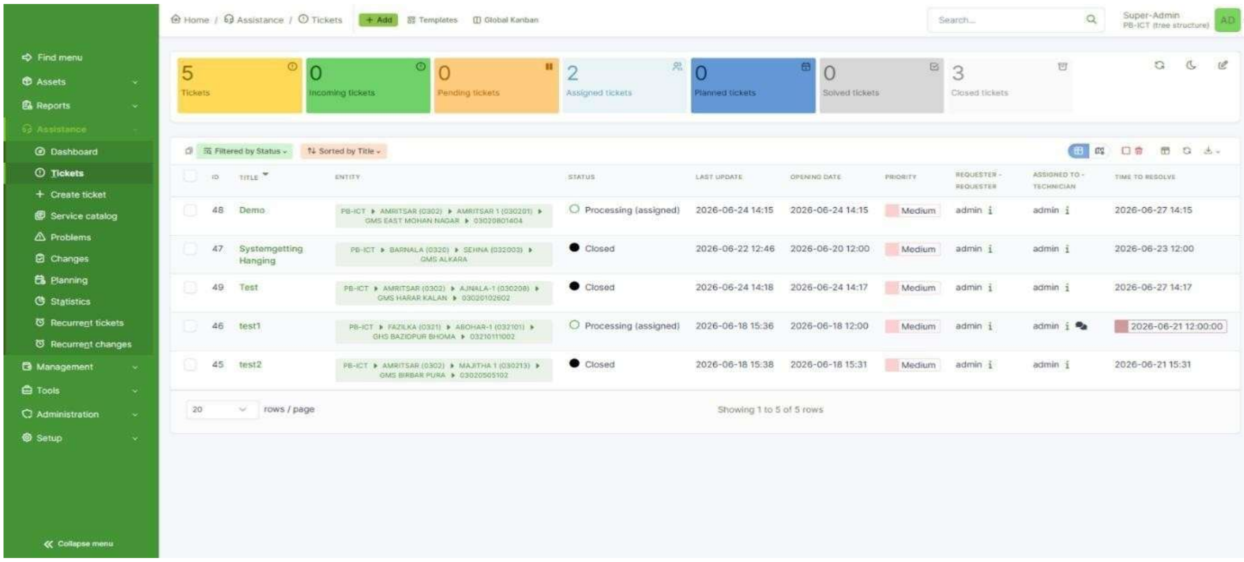
4 Click the Sign In button to proceed.

After logging into the system, the dashboard interface will be displayed.



5 Upon successful authentication, you will be redirected to the Dashboard, which displays a summary of all tickets categorised by status: Tickets, Incoming, Pending, Assigned, Planned, Solved, and Closed.

© 2026 KS Smart Solutions Pvt Ltd

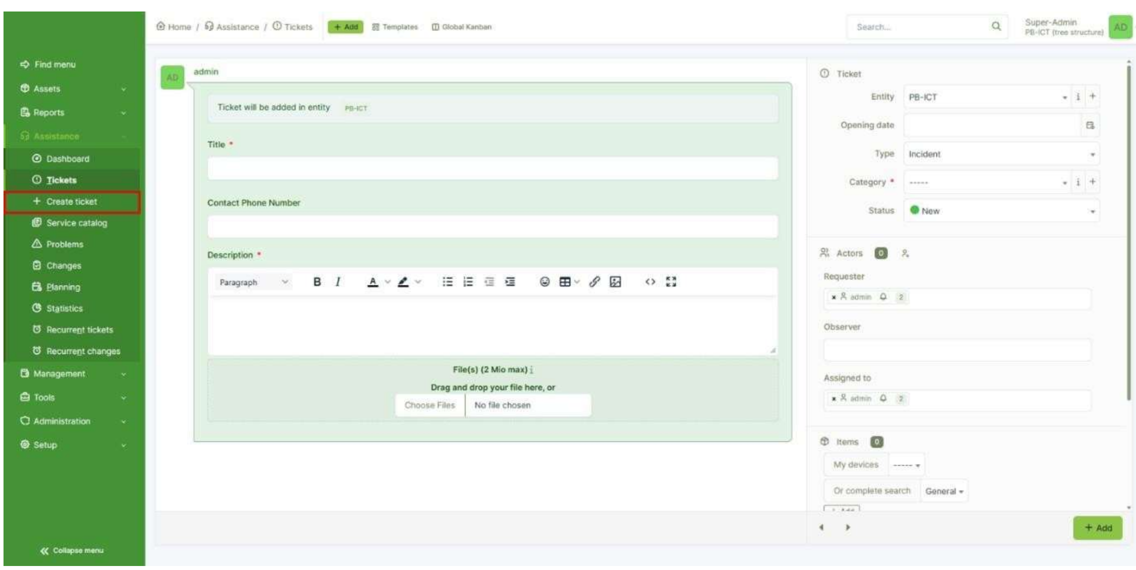


Section 2: Creating a New Ticket

When a new issue is reported, Users must raise a ticket to log the details and assign it for resolution. Follow the steps below to create a new ticket.

2.1 Initiating a New Ticket

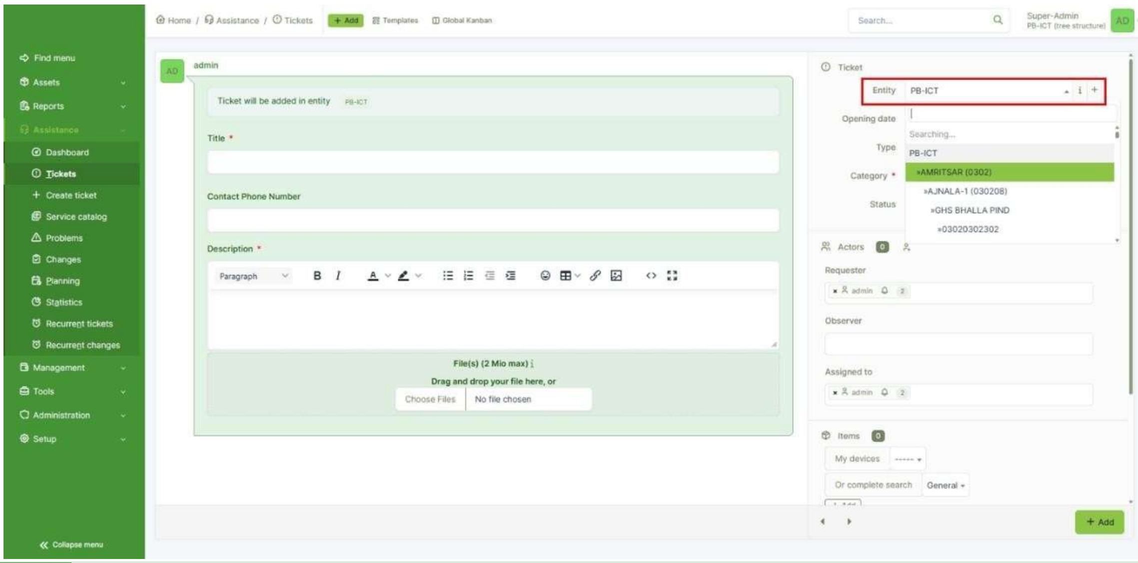
1	From the Dashboard or the Tickets list, click the Create Ticket in Side Nav. A blank ticket creation form will open.



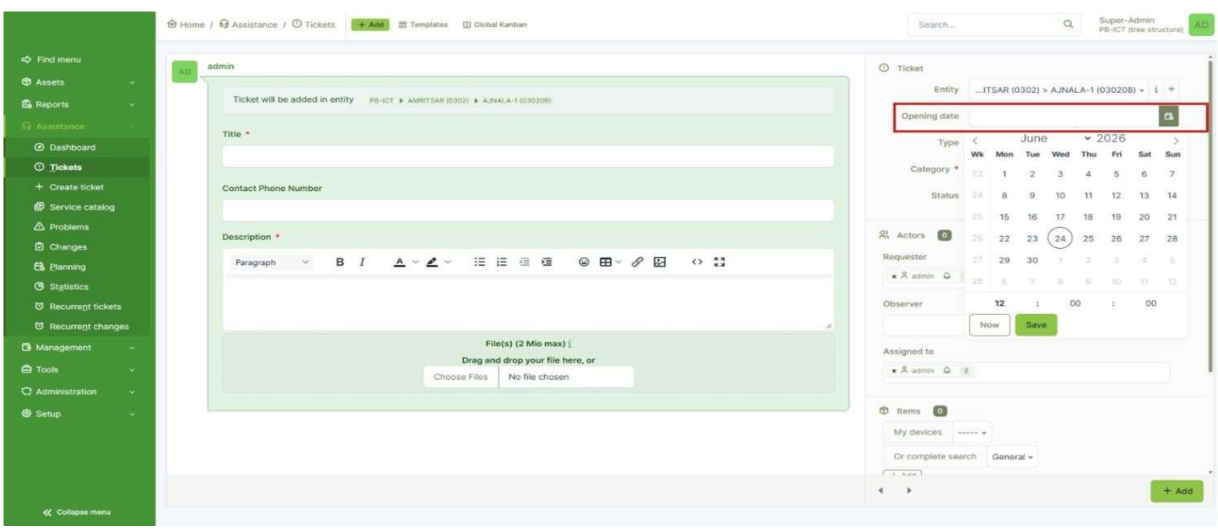
2.2 Completing the Ticket Form

 © 2026 KS Smart Solutions Pvt Ltd

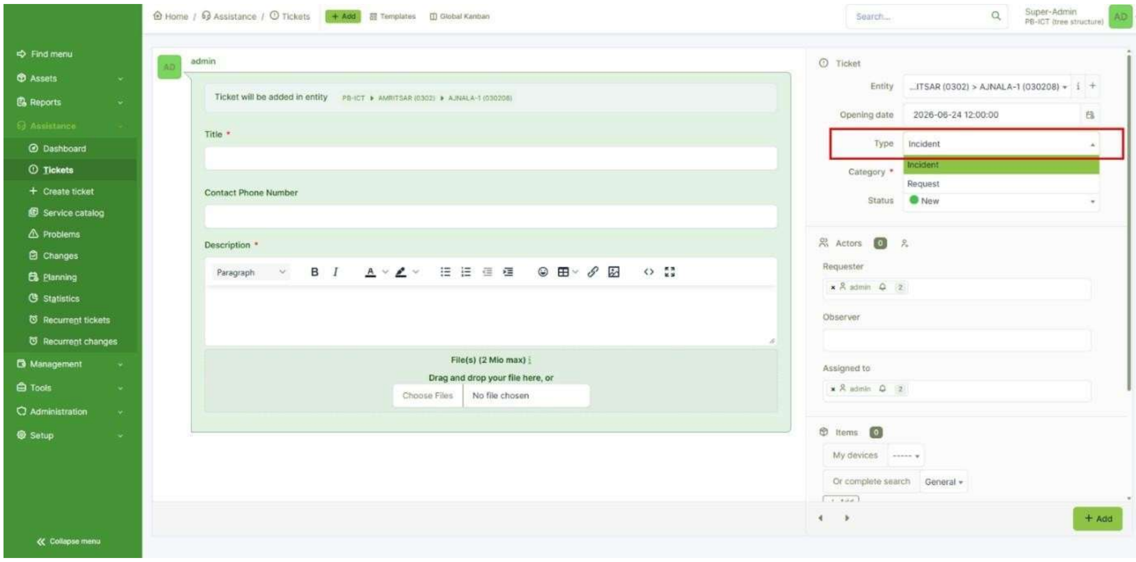
2	Entity Selection: On the right-hand panel, click the Entity dropdown and select the appropriate entity. The dropdown will display a list of available entities — choose the relevant UDISC Code.



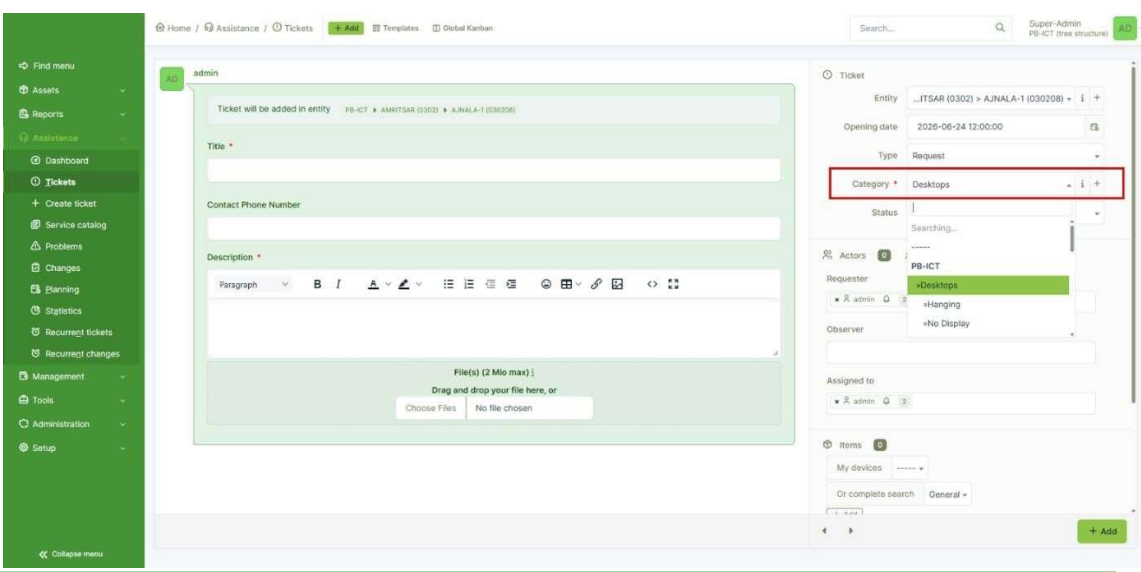
3	Date and Time: Click the Opening Date field and select the date and time at which the issue was reported using the date-time picker.



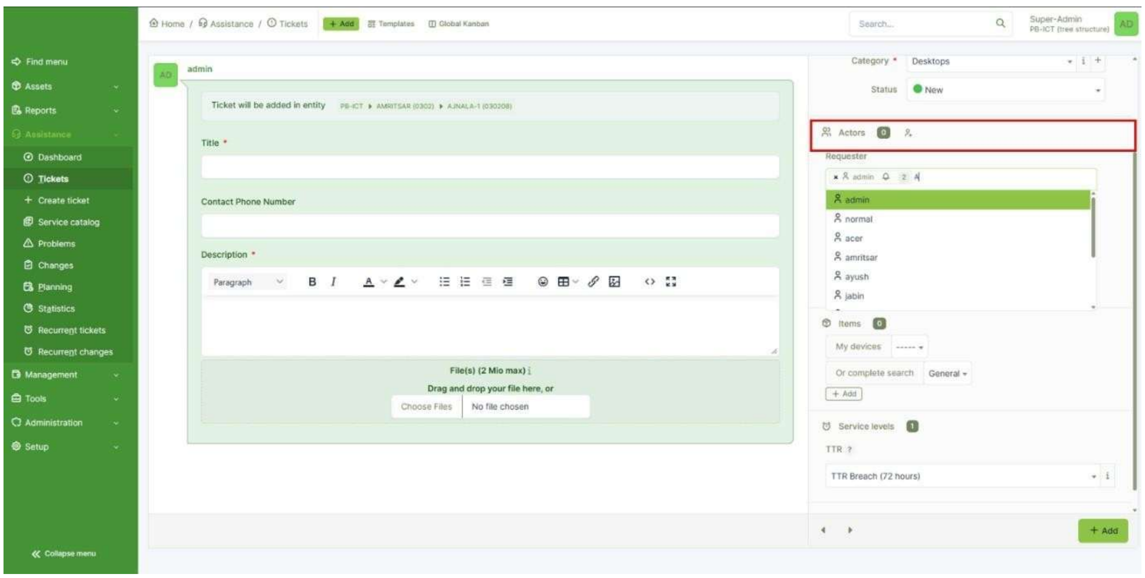
4	Type of Issue: Select the appropriate issue type from the Type dropdown (e.g., Incident, Request).



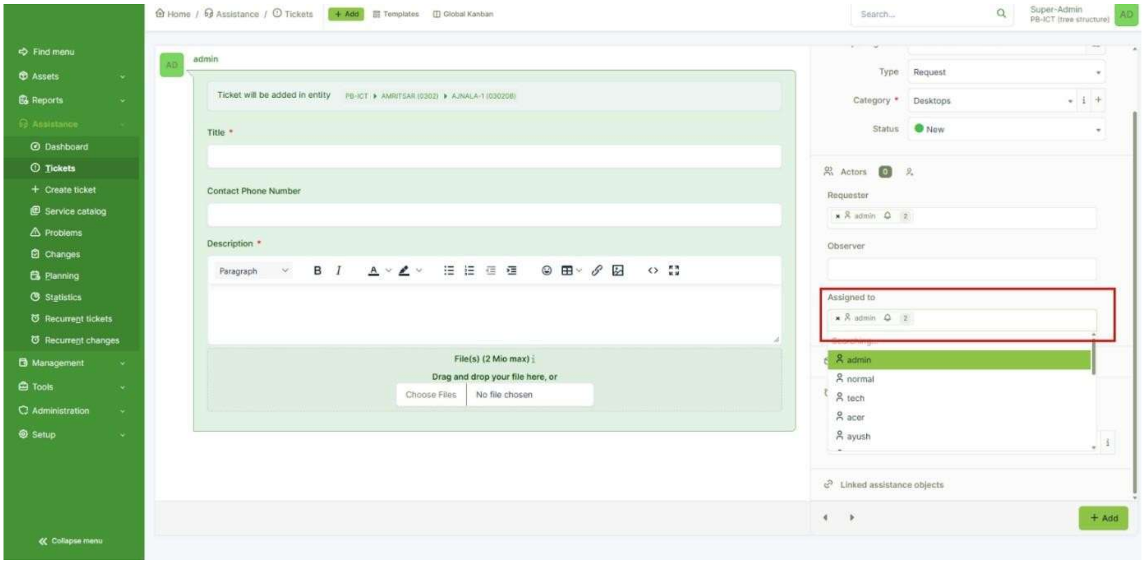
5	Category of Issue: Select the relevant category from the Category dropdown. This field is mandatory and must be selected before saving. Desktop: Select Desktop and type of the issue - > Desktop -> No Display UPS: Select UPS and type of Issue -> UPS -> Backup issue. *Please notify the UPS Serial number in the template / Call while raising complaint for UPS



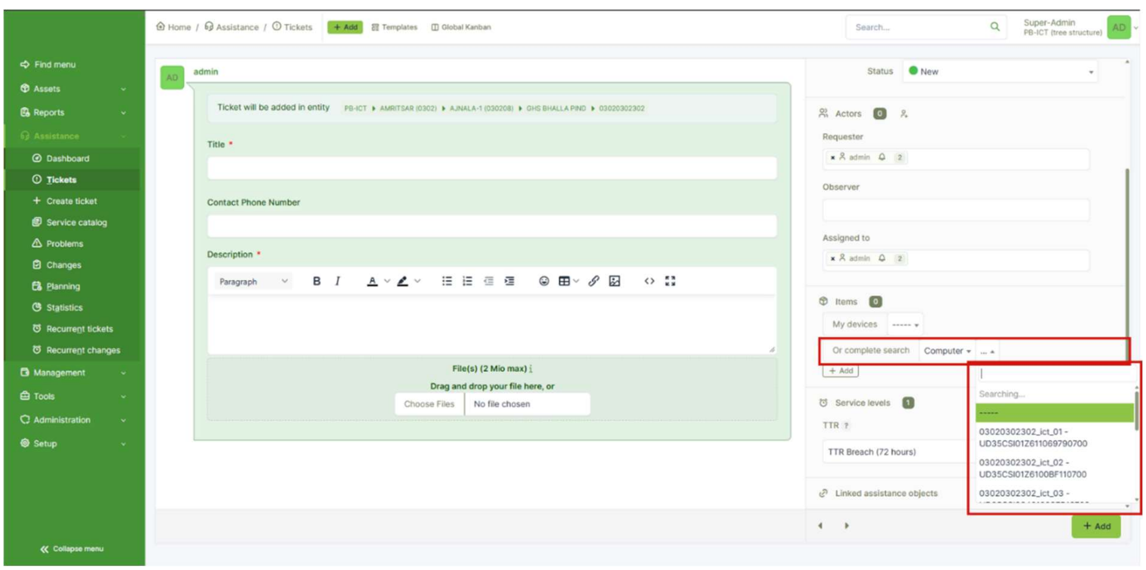
6	Actor (Caller): Under the Actors section on the right panel, select the individual who took the issue via phone call. (Agent name)



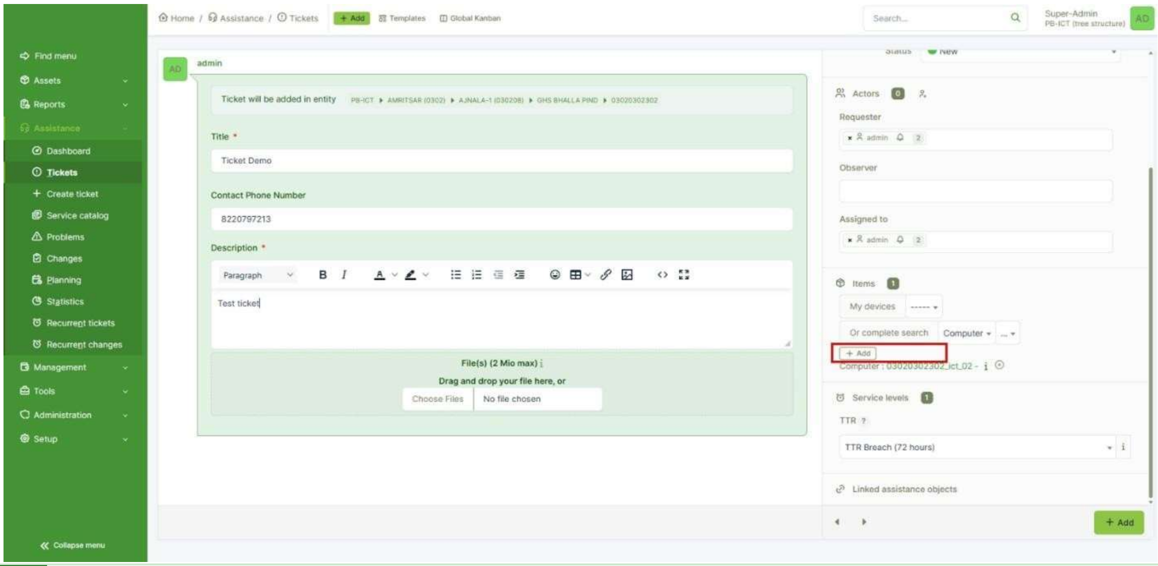
7	Assigned Technician: In the Assigned To field, select the Vendor Side Technician to whom this ticket should be assigned for resolution. (Acer for Desktop, Microtek for UPS)



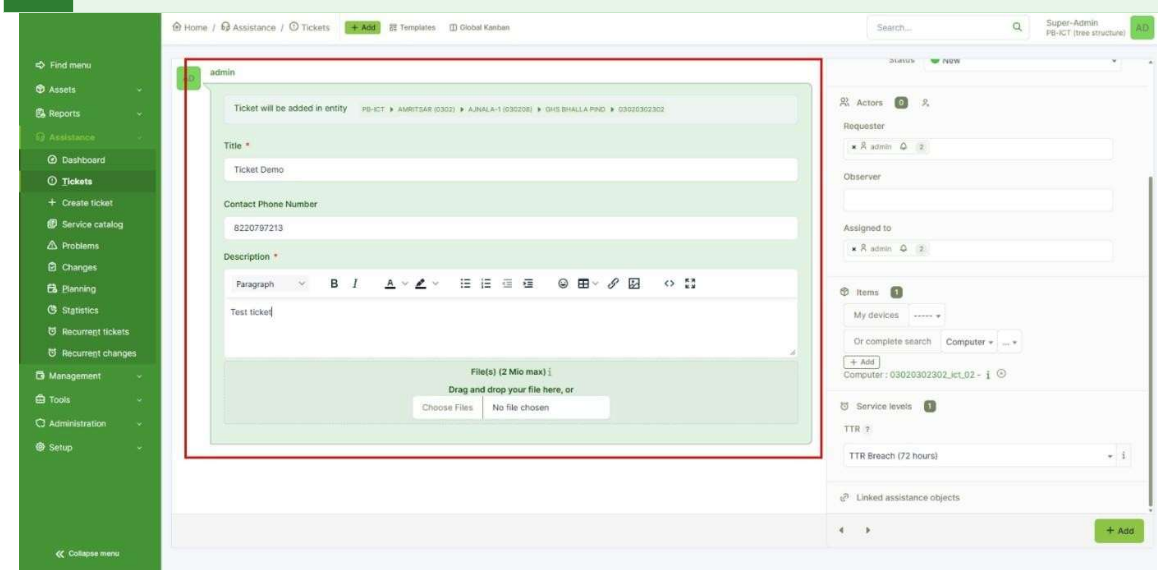
8	Device Details: Under the Items section, select the Device Type associated with the reported entity, then select the corresponding Device ID from the Or complete search dropdown.



9	Adding Device to Ticket: After selecting the Device Type and Device ID, click the + Add button. The selected device details will be appended to the ticket's Items list.

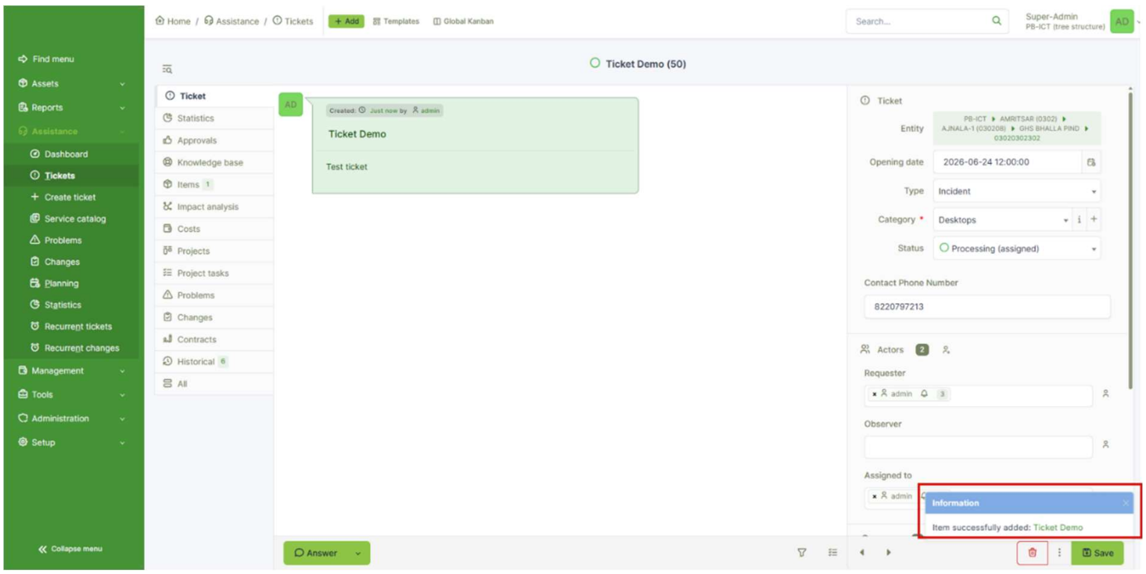


10	Ticket Details: In the main body of the form, enter a descriptive Title for the ticket. Provide the Contact Phone Number of the reporting party in the designated field. Enter a clear and detailed Description of the issue in the rich-text Description field. If applicable, attach any supporting files using the Choose Files option.



© 2026 KS Smart Solutions Pvt Ltd

11	Submitting the Ticket: Once all mandatory fields have been completed, click the + Add button at the bottom-right corner of the form. The ticket will be created and will appear in the ticket list under the New status.



i Note: *Ensure all required fields (marked with *) are filled before submitting. Incomplete tickets may not be processed correctly*

• Once the complaint has been submitted the person who have lodged the complaint will receive the confirmation E-Mail on the registered mail id along with the ticket details.

Section 3: Closing a Ticket

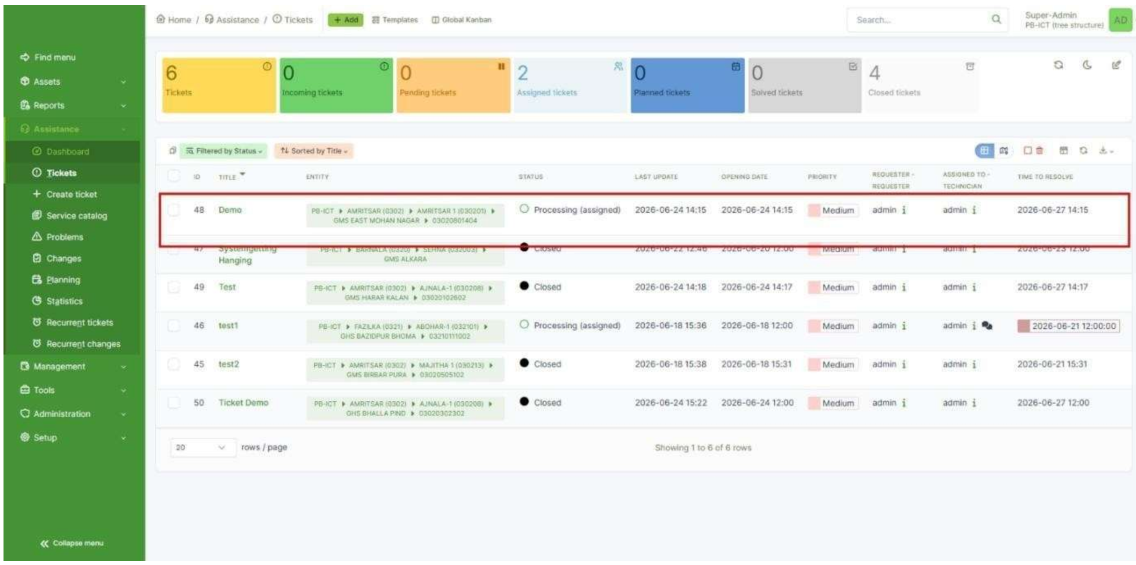
Once a reported issue has been resolved, the ticket must be formally closed. The closure process involves a two-step status update and OTP verification to confirm that the assigned technician has acknowledged the resolution.

3.1 Prerequisites

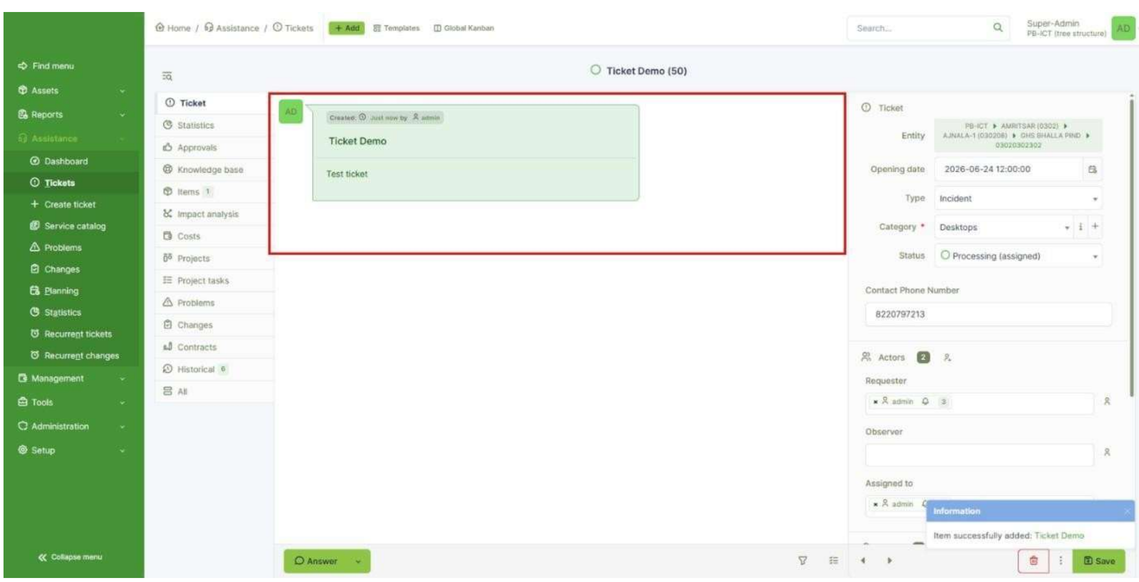
Before closing a ticket, confirm that the issue has been fully resolved and that the assigned technician is available to receive and provide the OTP.

3.2 Closure Procedure

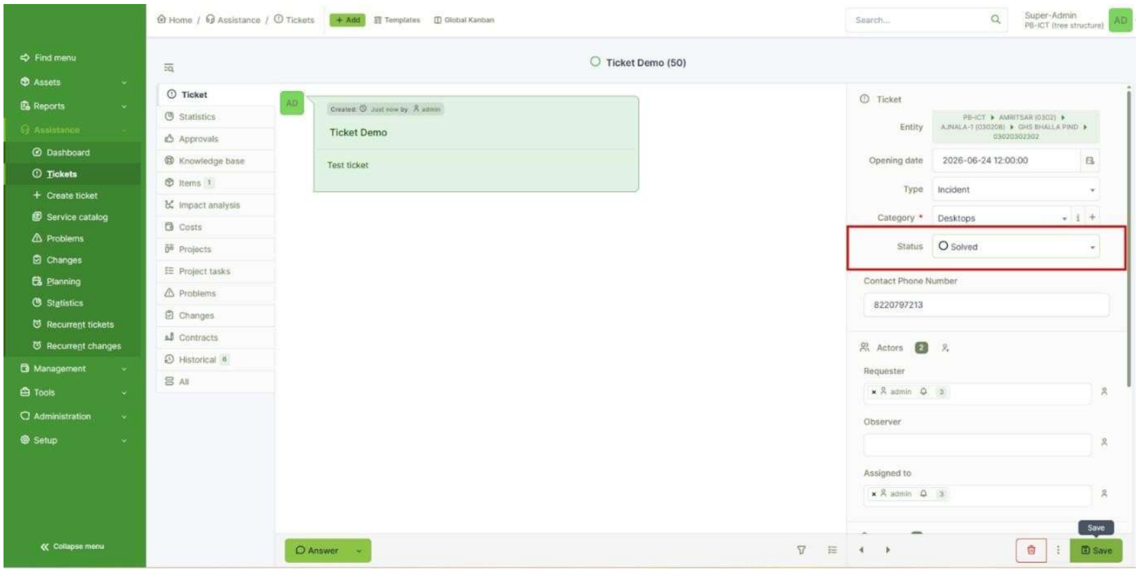
1	From the Dashboard or Tickets list, locate and click on the ticket that needs to be closed. The Ticket Details view will open.



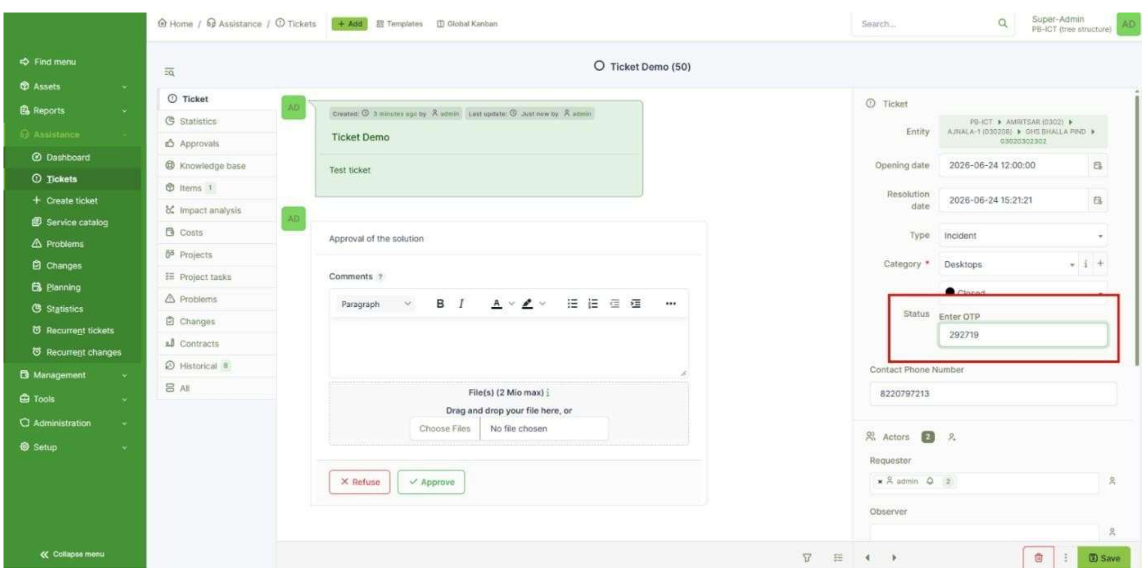
2	Review the ticket information displayed — including entity, opening date, assigned technician, and description — to confirm it pertains to the correct issue.



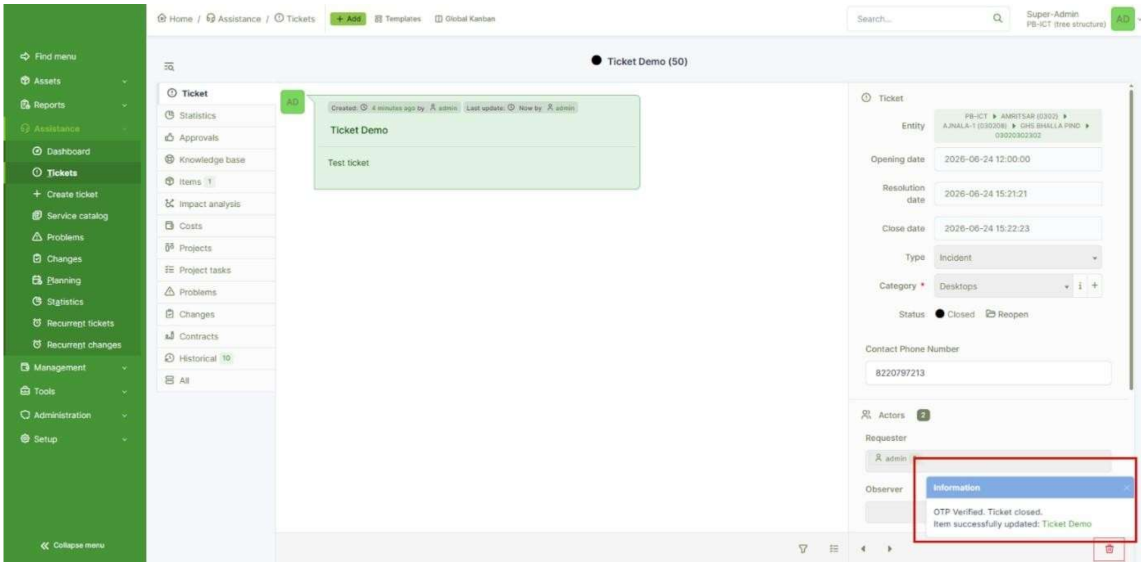
3	Step 1 — Mark as Solved: On the right-hand panel, click the Status dropdown and change the status to Solved. Upon saving, an OTP (One-Time Password) will automatically be dispatched to the Complainant registered number



4	Step 2 — Mark as Closed: Once the Complainant has received the OTP, return to the Status dropdown and change the status to Closed. An Enter OTP input field will appear on the panel.



5	Enter the OTP provided by the technician in the Enter OTP field.



i Note:

The OTP is time-sensitive. If it expires before being entered, set the status back to Solved to trigger a new OTP dispatch.

5. New User Credential Creation Request:

The school representative can place a request for New User Credentials through below mentioned method

CHANNEL	DETAILS
Support E-Mail	support@ssapunjab01.onmicrosoft.com
Helpdesk Number	9843131314

Through Helpdesk: The school representative can place the request for New user credential/Password reset by calling the helpdesk number and providing the below mandatory details.

• Request For: New User Creation / Password reset
• District / Block / Udise Code:
• Contact Person Name:
• Contact Person Number:

Through E-Mail: The school representative can place the request for New User Credential/Password through support E-mail

Mail Format – New User Credential Request

Sub: New User Credential Request (For creating new user)

Dear Team,

Request to create a New User Credential using below information

• Request For: New User Creation
• District / Block / Udise Code:
• Desired User Id Format: Block name / Udise code
• Contact Person Name:
• Contact Person Number:

Mail Format – Password reset Request

Sub: Password Reset Request (For existing users)

Dear Team,

Request to reset password for the below mentioned

• User Id:
• District / Block / Udise Code:
• Contact Person Name:
• Contact Person Number:

© 2026 KS Smart Solutions Pvt Ltd