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,

ਜਿਲ੍ਹਾ ਸਿੱਖਿਆ ਅਫ਼ਸਰ(ਸੈ.ਸਿੱ.),ਅੰਮ੍ਰਿਤਸਰ,
ਫਰੀਦਕੋਟ, ਫਾਜ਼ਿਲਕਾ, ਫਿਰੋਜਪੁਰ, ਗੁਰਦਾਸਪੁਰ,
ਹੁਸ਼ਿਆਰਪੁਰ, ਜਲੰਧਰ, ਕਪੂਰਥਲਾ, ਲੁਧਿਆਣਾ,
ਮੁਕਤਸਰ ਸਾਹਿਬ, ਪਠਾਨਕੋਟ, ਤਰਨ ਤਾਰਨ।
ਪੰਜਾਬ।

ਮੀਮੋ ਨੰ:-I/1451285/2026 ਮਿਤੀ:-20.07.26

ਵਿਸ਼ਾ- ਸਮੱਗਰਾ, ਪੀ.ਐਮ.ਸ਼੍ਰੀ., SoE ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸਕੂਲਾਂ ਵਿੱਚ M/s KS Smart Solutions Pvt Ltd. ਕੰਪਨੀ ਵੱਲੋਂ ਸਪਲਾਈ ਕੀਤੇ Interactive Flat Panels (IFPs) ਦੇ ਖਰਾਬ ਜਾਂ ਚੋਰੀ ਹੋਣ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਸਬੰਧੀ।

1 ਹਵਾਲਾ ਪੱਤਰ ਨੰ. I/1284396/2026 ਮਿਤੀ: 06-01-2026.

2 ਉਕਤ ਵਿਸ਼ੇ ਸਬੰਧੀ ਆਪ ਨੂੰ ਦੱਸਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਵਿਭਾਗ ਵੱਲੋਂ ਸਕੂਲਾਂ ਵਿੱਚ M/s KS Smart Solutions Pvt Ltd. ਕੰਪਨੀ ਰਾਹੀਂ Acer Brand ਦੇ Interactive Flat Panels(IFPs) ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਏ ਗਏ ਹਨ।

3 ਇਨ੍ਹਾਂ IFPs ਦੀ ਵਾਰੰਟੀ 08-05-2026 ਤੋਂ 5 ਸਾਲ ਤੱਕ ਹੈ।

4 ਵਾਰੰਟੀ ਦੌਰਾਨ Interactive Flat Panels(IFPs) 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	9843131312	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 IFPs ਲਈ ਵਾਰੰਟੀ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਬੀਮੇ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। IFP 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 ਖਰਾਬ ਹਾਰਡਵੇਅਰ ਜਾਂ ਚੋਰੀ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਸਮੇਂ ਖ਼ਰਾਬ/ਚੋਰੀ ਹੋਈਆਂ ਆਇਟਮਾਂ ਦਾ serial number ਹੋਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ। ਸੋ IFPs 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 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।

11 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। ।

12 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।

13 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।

14 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।

15 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।

16 Interactive Flat Panels (IFPs) ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਸਮੇਂ Direct Switch Off ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ, ਸਗੋਂ Proper Shut Down ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇ।

17 Interactive Flat Panels (IFPs) 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।

18 ਜਿਲ੍ਹਾ ਸਿੱਖਿਆ ਅਫ਼ਸਰ (ਸੈ.ਸਿੱ.) ਸਾਰੇ ਸਕੂਲਾਂ ਦਾ ਹਾਰਡਵੇਅਰ ਚਾਲੂ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਹੋਣ ਅਤੇ ਸਕੂਲਾਂ ਵੱਲੋਂ ਇਸ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹੋਏ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਨੂੰ ਈ-ਕੰਟੈਂਟ, ਡਿਜੀਟਲ ਲਰਨਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਉਪਲਬਧ ICT ਆਧਾਰਿਤ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਰਾਹੀਂ ਪੜ੍ਹਾਈ ਕਰਵਾਈ ਜਾਣੀ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਗੇ।

20.07.26

ਡਿਪਟੀ ਸਟੇਟ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਡਾਇਰੈਕਟਰ

ਪਿੰ:ਅੰ:ਨੰ:–ਉਕਤ ਮਿਤੀ:-20.07.2026

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

1 ਡਾਇਰੈਕਟਰ, ਐਸ.ਸੀ.ਈ.ਆਰ.ਟੀ., ਪੰਜਾਬ ਜੀ ਨੂੰ ਭੇਜਦੇ ਹੋਏ ਬੇਨਤੀ ਹੈ ਕਿ ਸਕੂਲਾਂ ਵਿੱਚ ਸਥਾਪਿਤ Interactive Flat Panels (IFPs) ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਈ-ਕੰਟੈਂਟ, ਡਿਜੀਟਲ ਲਰਨਿੰਗ ਪਲੇਟਫਾਰਮਾਂ, Apps ਅਤੇ ਹੋਰ ਉਪਲਬਧ ICT ਆਧਾਰਿਤ ਸਿੱਖਿਆ ਸਮੱਗਰੀ ਰਾਹੀਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਵਿਸ਼ਿਆਂ ਦੀ ਪੜ੍ਹਾਈ ਕਰਵਾਉਣ ਸਬੰਧੀ ਸਮੂਹ ਸਕੂਲਾਂ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ/ਦਿਸ਼ਾ-ਨਿਰਦੇਸ਼ ਜਾਰੀ ਕਰਨ ਦੀ ਖੇਚਲ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ ਜੀ।

2 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।

3 ਸਬੰਧਤ ਸਕੂਲ ਮੁੱਖੀ (ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਰਾਹੀਂ)।

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

20.07.26

ਡਿਪਟੀ ਸਟੇਟ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਡਾਇਰੈਕਟਰ

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)

HaloFort Support Tool — Ticket Logging & Closure

Smart Class Project Punjab (Android IFP Devices)

KS Smart Solutions Private Limited

Document Version 1.0 | July 2026

I) Complaint Registration Process – Through Calling Helpdesk Complaint Logging Process

Step 1 – Call the Helpdesk

The respective location School Teacher / Principal or Admin can raise the Complaint by calling our Helpdesk.

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

For any assistance with ticket registration, follow-up, or closure, the following support channels are available:

CHANNEL	DETAILS	PURPOSE
Support Portal	emm.pb-ict.ikshana.com/support	Ticket registration, tracking, reports
Helpdesk Number (IFP)	9843131312	Telephonic assistance & follow-up

Note: Save the Ticket Number shared at the time of registration for all future follow-ups. All automated notifications (ticket confirmation, resolution, and OTP) are sent from **support@ssapunjab01.onmicrosoft.com** This is a notification-only address and cannot accept incoming email. All support assistance is provided through the Helpdesk number and the Support Portal.

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:

Field	**Description**
Ticket Overview	
Title:	Short, descriptive summary of the issue
Category:	software or Hardware
Issue Description:	Steps to reproduce, expected and actual behaviour
Additional Comments:	Any supporting information or next steps
Device Details	
IFP Serial number:	Search by device name — device and group details auto-populate (For Example: ZQD01SC0016051A8294700)
User Details	
Name of Complaint Person:	
Primary Contact Number:	
School Name & Address	
School Name:	
UDISE code:	
Address:	
District:	
State:	
City:	
Postal Code:	

II) Complaint Logging Through Email

Complaint Email ID

All complaints related to faulty Devices must 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

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

Step 4 – Complaint Acknowledgement

After successful verification, the 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 Device installed in our school is faulty and requires support. (Description **about the issue)**

Please find the complaint details below:

Field	**Description**
Ticket Overview	
Title:	Short, descriptive summary of the issue
Category:	software or Hardware
Issue Description:	Steps to reproduce, expected and actual behaviour
Additional Comments:	Any supporting information or next steps
Device Details	
IFP Serial number:	Search by device name — device and group details auto-populate(For Example:ZQD01SC0016051A8294700)
User Details	
Name of Complaint Person:	
Primary Contact Number:	
School Name & Address	
School Name:	
UDISE code:	
Address:	
District:	
State:	
City:	
Postal Code:	

Kindly log the complaint and provide necessary support. Regards,

[Name of School Representative]
[Designation]
[School Name]

III) SMS Complaint Registration Process

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:

Field	**Description**
Ticket Overview	
Title:	Short, descriptive summary of the issue
Category:	software or Hardware
Issue Description:	Steps to reproduce, expected and actual behaviour
Additional Comments:	Any supporting information or next steps
Device Details	
IFP Serial number:	Search by device name — device and group details auto-populate(For Example:ZQD01SC0016051A8294700)
User Details	
Name of Complaint Person:	
Primary Contact Number:	
School Name & Address	
School Name:	
UDISE code:	
Address:	
District:	
State:	
City:	
Postal Code:	

Complaint Logging Process:

1. The school representative should send the SMS in the prescribed format to either Helpdesk number.
2. The Helpdesk team will verify the details received.
3. Once verified, the complaint will be registered in the system.
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 IFP Serial number and contact details are entered correctly to avoid delays in complaint resolution.

Example:

Ticket Overview	
Title:	Device not working
Category:	Software
Issue Description:	Device not working
Additional Comments:	Not working
Device Details	
IFP Serial number:	ZQD01SC0016051A8294700
User Details	
Name of Complaint Person:	Rajkumar
Primary Contact Number:	9876543212
School Name & Address	
School Name:	GHS BHALLA PIND
UDISE code:	3020302302
Address:	Village Bhalla Pind, Harsha Chhina Block
District:	Amritsar
State:	Punjab
City:	Bhalla Pind
Postal Code:	143112

IV) Complain Registration Process – Through Web portal

To register a complaint, you must first log in. If you do not already have login credentials, you will need to create a username and password. The Login can be created by helpdesk.

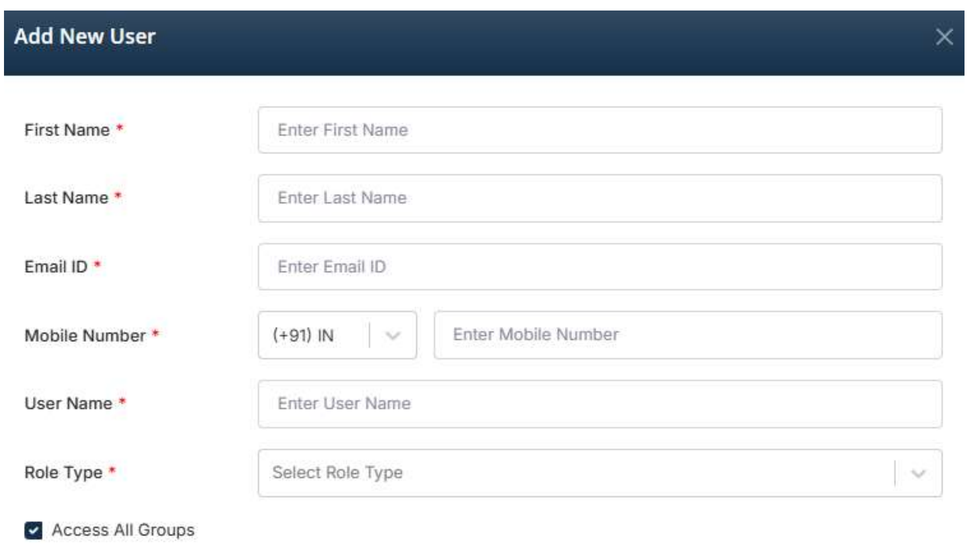
Schools requiring portal complaint logging credentials may contact the Helpdesk for the generation of their respective school's logging Username and Password.

PMU Helpdesk Contact Details:

*** Helpline: 9843131312**

*** Email support@ssapunjab01.onmicrosoft.com**

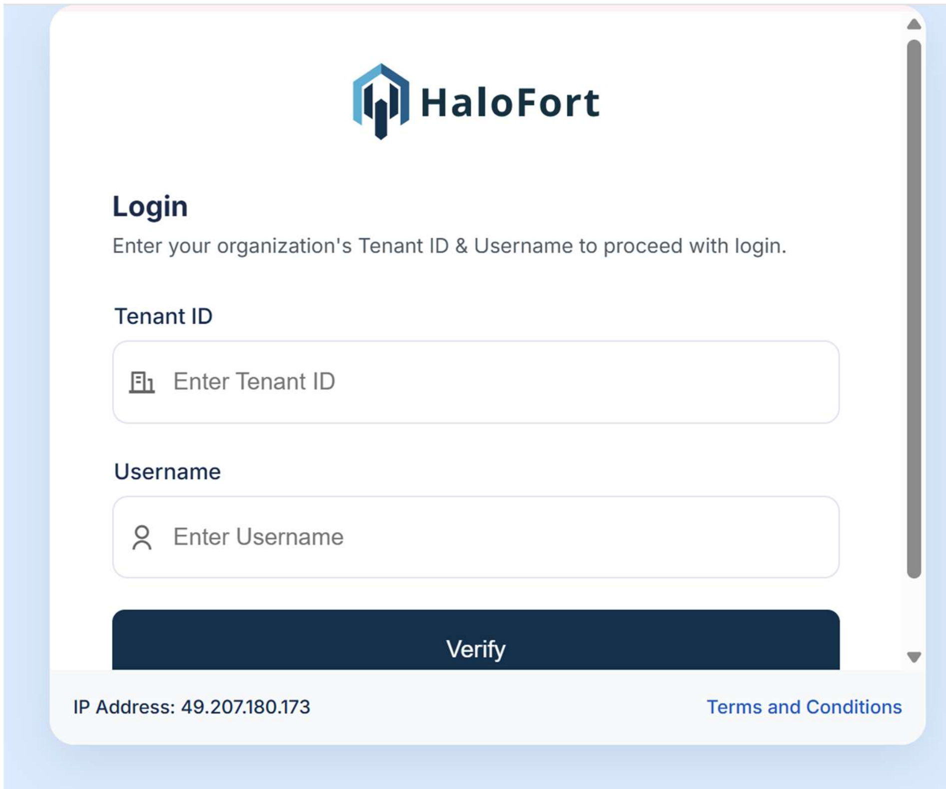
To create your username and password, please provide the following details:



Step 1 — Login to the Support Portal

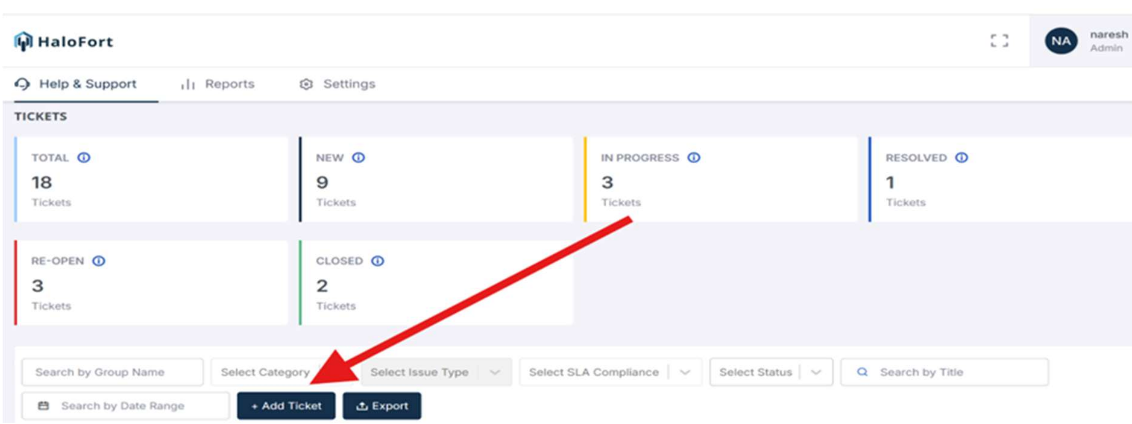
- Open the HaloFort Support portal using the URL and login credentials provided for your institution / district.
- **URL:** https://emm.pb-ict.ikshana.com/support/#/dashboard
- Enter the registered Username and Password and press the Login button. After logging in, the Help & Support dashboard will be displayed.

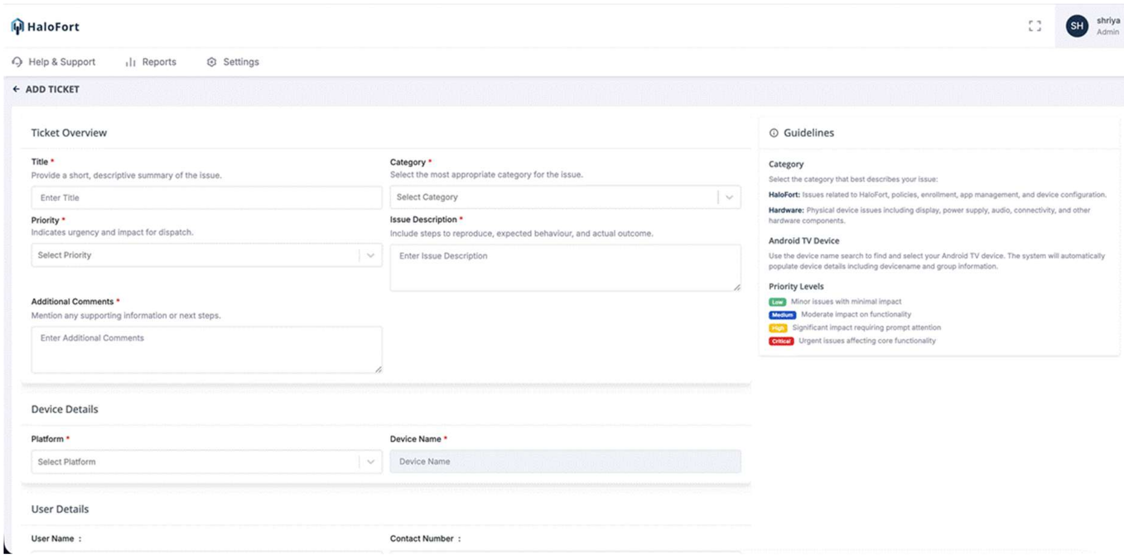
Username – naresh@kssmart.co (Only for reference purpose)
Password –naresh@123 (Only for reference purpose)



Step 2 — Create a New Ticket (Add Ticket)

In the **Help & Support** module, click the **Add Ticket** button. The Add Ticket form will open with three sections — Ticket Overview, Device Details, and User Details. The Guidelines panel on the right side of the screen explains the category and priority options.

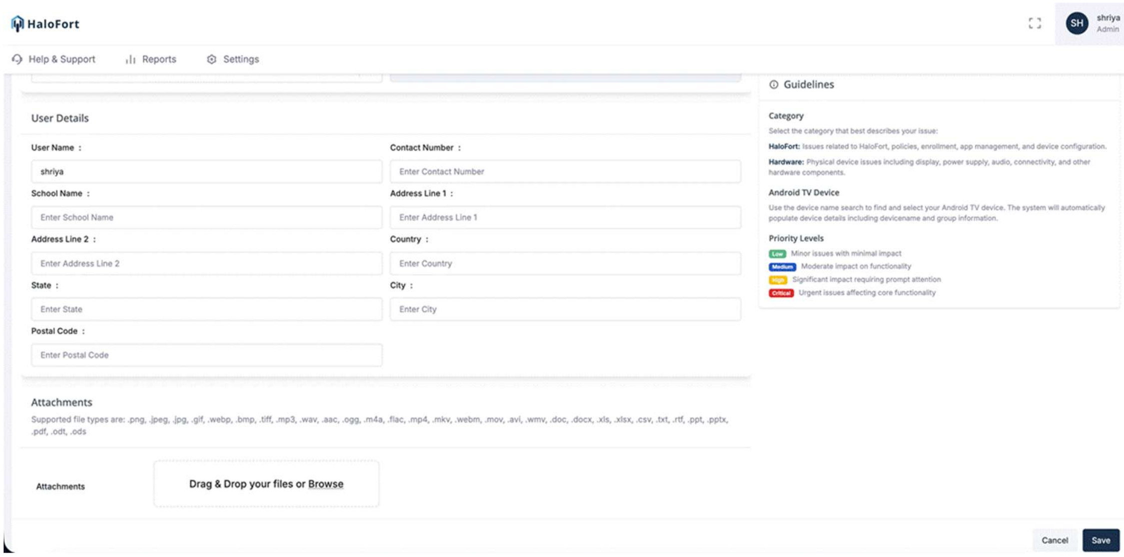




Mandatory Details Required for Ticket Registration

SECTION	FIELD	DESCRIPTION
Ticket Overview	Title	Short, descriptive summary of the issue
Ticket Overview	Category	HaloFort (software) or Hardware
Ticket Overview	Priority	Low / Medium / High / Critical
Ticket Overview	Issue Description	Steps to reproduce, expected and actual behaviour
Ticket Overview	Additional Comments	Any supporting information or next steps
Device Details	Platform & Device Name	Search by device name — device and group details auto-populate
User Details	User Name & Contact Number	Name and primary contact of the complainant
User Details	School Name & Address	School name, address, district, state, city, postal code

Attachments: Supporting files such as photos of the faulty panel, screenshots, or documents can be attached using the Drag & Drop / Browse option. Supported formats include images (.png, .jpg, .jpeg), documents (.pdf, .doc, .docx, .xls, .xlsx), audio, and video files.

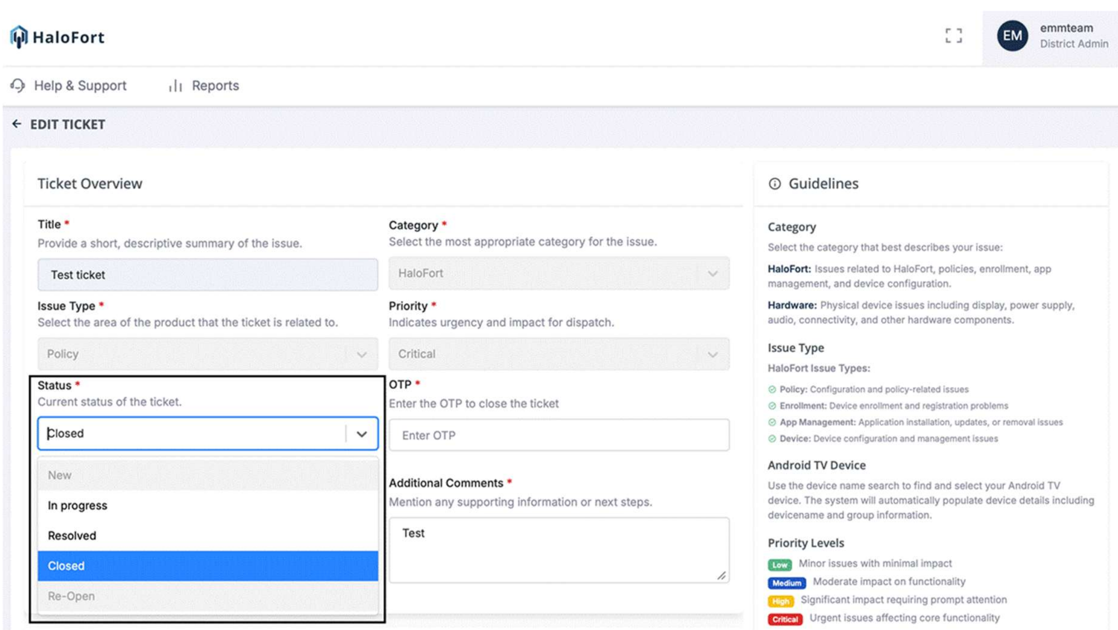


Step 3 — Submit the Ticket

- After entering all mandatory details, click the **Save** button to register the ticket.
- A unique Ticket Number (e.g., T00018) is generated and the ticket status is set to New.
- An automated email notification containing the ticket details is sent to the complainant's registered email ID and to the support team for further action.

Step 4 — OTP Entry and Ticket Closure

The support engineer opens the ticket in **Edit Ticket**, enters the OTP in the OTP field, and changes the ticket status from **Resolved** to **Closed**. The ticket is then marked as Closed against that Ticket Number.



Edit Ticket screen — OTP entry and status change from Resolved to Closed

Step 5 — Re-opening a Ticket (If Required)

If the issue persists or the resolution is unsatisfactory, the end user can have the ticket status changed to **Re-Open** instead of sharing the OTP. The support team will then re-investigate the issue, and the same resolution and OTP closure cycle will follow once it is fixed.

8. Important Notes

- Ensure the Device / Panel Serial Number and contact details are entered correctly at the time of ticket registration to avoid delays in resolution.
- The OTP is valid for 10 minutes and can be used only once. If it expires, a new OTP can be regenerated from the system.
- Share the OTP only with the service engineer / helpdesk executive, and only after confirming that the issue is resolved.
- If you did not request an OTP, ignore the message or contact the IFP Helpdesk immediately at 9843131312.
- Device health alerts and scheduled reports can additionally be configured from the portal for proactive monitoring.