



# No. KITE/2018/1515(42)

### തീയതി : 13.08.2018

# സർക്കുലർ

- വിഷയം:- കൈറ്റ് ഹൈടെക് സ്കൾ പദ്ധതി സ്കൂള്കൾക്ക് നൽകിയ ഉപകരണ ങ്ങൾക്കുണ്ടാകന്ന കേടുപാടുകൾ യഥാസമയം പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സൗകര്യങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നത് സംബന്ധിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.
- സൂചന:- 1. സ.ഉ.(സാധാ) നം 165/2018/പൊ.വി.വ. തീയതി 10.01.2018.
  - 2. ഈ ഓഫീസിലെ 17.01.2018 ലേയും 19.01.2018 ലേയും KITE/2018/ 1515-6 (1), KITE/2018/1515-6 (3) നമ്പർ സർക്കലറ്റകൾ.

ഹൈടെക് സ്കൾ പദ്ധതിയുടെ ഭാഗമായി സ്കൂളുകൾക്ക് നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉപകരണങ്ങൾ കട്ടികളുടെ പഠന-ബോധന പ്രവർത്തനങ്ങൾ ഫലപ്രദമായി നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുവേണ്ടിയാണ്. സ്കൂളുകൾക്ക് ലഭ്യമാക്കുന്ന എല്ലാ ഉപകരണങ്ങൾക്കും (നെറ്റ്വർക്കിംഗ് ഉൾപ്പെടെ) 5 വർഷത്തെ വാറണ്ടി ഉറപ്പവരുത്തിയിട്ടുണ്ട്. യു.എസ്.ബി സ്പീക്കർ ഒഴികെയുള്ള ഉപകരണങ്ങൾക്ക് ഓൺസൈറ്റ് വാറണ്ടിയും സ്പീക്കറിന് ക്യാരി ഇൻ വാറണ്ടിയുമാണുള്ളത്. അതിനാൽ സ്പീക്കറിനുണ്ടാകന്ന കേട്പോട് പരിഹരിക്കുന്നതിന് പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുകയും സ്പീക്കർ അതത് ഡി.ആർ.സികളിൽ എത്തിച്ച് റീപ്ലേസ് ചെയ്യേണ്ടഇമാണ്.

ഓരോ സ്കൂളിലും ഉണ്ടാകന്ന പരാതി യഥാസമയം ബന്ധപ്പെട്ട ഏജൻസികൾ/ സർവീസ് പ്രൊവൈഡറിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽ കൊണ്ടുവരുന്നതിന് ഓൺലൈൻ പരാതി രജിസ്ലേഷൻ, (kite.kerala.gov.in/support), കോൾ സെന്റർ സംവിധാനം ഇടങ്ങിയവ കൈറ്റ് ഏർപ്പെടുത്തി യിട്ടുണ്ട്. പരാതി രേഖപ്പെടുത്തുന്നവിധം ഇതിനോടൊപ്പം ചേർത്തിരിക്കുന്ന യൂസർ മാന്വലിൽ വൃക്തമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. പരാതികൾ രേഖപ്പെടുത്തുമ്പോൾ സ്കൂളിന്റെ പൂർണ്ണമായ മേൽവിലാസം, പിൻകോഡ്, ഫോൺ നമ്പർ, ഇ-മെയിൽ, രേഖപ്പെടുത്തുന്ന വൃക്തിയുടെ പേര്, മൊബൈൽ ഫോൺ നമ്പർ എന്നിവ കൃത്യമായി നൽകേണ്ടതാണ്. പരാതി രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിൽ എതെങ്കിലും വിധത്തിലുള്ള പ്രയാസം നേരിട്ടാൽ ടോൾഫ്രീ നമ്പർ (18004256200) പെയോഗിക്കേണ്ടതാണ്.



ഹൈടെക് സ്കൾ പദ്ധതി പ്രകാരം വിതരണം ചെയ്യുന്ന ഉപകരണങ്ങൾക്ക് മാത്രമാണ് ഈ പോർട്ടലും കോൾസെന്ററും ബാധകമാവുന്നത്. (മറ്റ് സ്കീമുകളിൽ കൈറ്റ് (ഐടി@സ്കൾ) വിതരണം ചെയ്തിട്ടുള്ള ഐ.ടി ഉപകരണങ്ങൾക്ക് മുൻപുണ്ടായിരുന്ന 0471-4094445 നമ്പറിന്റേയും sc.keltron.org എന്ന പോർട്ടലിന്റേയും സൗകര്യം പ്രയോജനപ്പെടുത്തേ ണ്ടതാണ്.)

1 m By

കെ. അൻവർ സാദത്ത് (വൈസ് ചെയർമാൻ & എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ)

എല്ലാ സർക്കാർ, എയ്ഡഡ് ഹൈസ്ക്കൾ, ഹയർസെക്കൻഡറി⁄ വൊക്കേഷണൽ ഹയർസെക്കൻഡറി സ്കൂൾ പ്രഥമാധ്യാപകർക്കും (ജില്ലാ കോ-ഓർഡിനേറ്റർ മുഖേന)

പകർപ്പ്:

പൊഇവിദ്യാഭ്യാസ ഡയറക്ടർ ഡയറക്ടർ, ഹയർസെക്കന്ററി വിദ്യാഭ്യാസം ഡയറക്ടർ, വൊക്കേഷണൽ ഹയർസെക്കന്ററി വിദ്യാഭ്യാസം എല്ലാ ആർഡിഡി/എഡി മാർക്കം എല്ലാ വിദ്യാഭ്യാസ ഉപഡയറക്ടർ/ജില്ലാവിദ്യാഭ്യാസ ഓഫീസർമാർക്കം കൈറ്റിലെ എല്ലാ ജില്ലാകോർഡിനേറ്റർമാർക്കം സ്റ്റോക് ഫയൽ

# Hi-Tech School Project Management System (htspms)

### User manual for Online Complaint Registration

#### SCHOOL LOGIN

- Open kite.kerala.gov.in/support in webbrowser
  - For login enter username & password (Schooltype-SchoolCode, eg: hs-5001)
    - \* Once you login you have to change your password
    - \* In case you forgot the password you can reset the same using forgot password button which will change the default password to (Schooltype-SchoolCode, eg: hs-5001)

Hi-Tech Schoo	ol Programme Monitoring System (HTSPMS)	
LOGIN User Name	Welcome, Hitech School Project Monitoring System (htspms)	WEDNESDAY AUG 1, 2018
Password	TOLL FREE NUMBER 1800 4256 200	11:39:14

• After login you will get home screen with summary of Complaints & Product List.

School hss-5001	HOME COMPLAINTS
COMPLAINTS	PRODUCT LIST
TOTAL COMPLAINTS 5	Total Items 56
PENDING 2	PRODUCT TOTAL
CALL REGISTERED	CEILING MOUNT KIT, GMPL 8
PARTIALY SOLVED 0	FACE PLATE, GMPL 8
RESOLVED 0	HDMI CABLE, ANTRAX 8
RE ASSIGNED	LAPTOP, ACER 8
CLOSED 3	LAPTOP (FOR LAB), ACER 4
	PROJECTION SCREEN, 4 LIBERTY LITE

• Select Complaints from top navigation, you will get a screen as given below;

To Register a new complaint -To Close / Reassign a solved Complaint -To View the List of Complaints -To View the details of a Complaint -To View summary of complaints -To Cancel a false complaint -

There are 6 options;

School hss-5003	HOME COMPLAINTS
REGISTER COMPLAINT	COMPLAINTS SUMMARY
	STATUS TOTAL
CLOSE / RE-ASSIGN COMPLAINTS	PENDING 1
	CALL REGISTERED
COMPLAINTS LIST	PARTIALY SOLVED 0
COMPLAINT	RESOLVED 1
- DETAILS	RE ASSIGNED
COMPLAINTS	CLOSED 1
SUMMARY	TOTAL COMPLAINTS
CANCEL COMPLAINT	Click on Status rows to

# (1) REGISTER A NEW COMPLAINT

School can register the complaints of products supplied under Hitech school programme.

Select Product Type & Serial Number, click on 'LOAD COMPLAINT SCREEN' button,

WELCOME Manager hss-5001	COMPLAINTS PRODUCT LIST USER
COMPLAINTS	
REGISTER A NEW COMPLAINT	ITEM SELECTION
CANCEL COMPLAINT	PRODUCT TYPE
CLOSE / RE-ASSIGN PENDING	
COMPLAINT LIST	ITEM
COMPLAINT DETAILS	LOAD COMPLAINT SCREEN

### It will open a data entry form like below;

ITEM DETAILS					
ТҮРЕ	LAPTOP	MAKE	ACER		
MODEL	ONE-14Z476	SLNO	UN4315I032H5300011		
D.DATE	31-01-2018	WARRANTY	5		
SUPPLIER		ACS TECHNOLOGIES			
SERVICE PROVID	ER	ACER			
COMPLAINT TY	PE				
	NOT GETTING ON				
	SYSTEM HANGING				
	DISPLAY COMPLAINT				
	KEY PAD NOT WORKING				
	CD/DVD DRIVE NOT WORKIN	IG			
	OPERATING SYSTEM ERROR				
	SYSTEM SLOW & VIRUS				
	OTHERS, Please Specify in th	e below box			
COMPLAINT DE	SCRIPTION				
CONTACT DETA	ILS				
OFFICER NAME		Manager			
OFFICER PHONE		000-000-00			
OFFICER EMAIL		Enter Email Address			
REGISTER COMP	PLAINT		CANCEL COMPLAINT		

### Follow the below steps;

- (1) Select Complaint Type.
- (2) Enter Complaint Description in the case of "OTHERS".
- (3) Update Contact Details
- (4) Click on 'REGISTER COMPLAINT' button

Once the complaint is registered an acknowledgement will be generated like below;

COMPLAINT ACKNOLE	DGMENT
COMPLAINT ID	S1/18/C277
SCHOOL	HSS-5001, GOVT, HSS, ERATTUPETTAH , KOTTAYAM, 686122, KOTTAYAM Dt
DATE	30/07/18 06:09:44pm
PRODUCT	LAPTOP, ACER, ONE-14Z476
ITEM	UN431SI032H5300011
COMPLAINT	Not Getting ON,
SERVICE BY	ACER, ACER SERVICE PROVIDER, DELHI 9388956895 acersp@gmail.com
Your complaint has be	een registered. Kindly check this URL for furthur updation.
	* keep the Complaint ID for fut

(2) CLOSE / REASSIGN COMPLAINT

The School officials can select the complaint to be closed / re-assign from the list of complaints resolved. They can close a complaint if a complaint lodged is fully rectified. If it is not fully rectified, the complaint can be re-assigned .

REGISTER	REASSIGN / CLOSE A COMPLAINT					
COMPLAINT						
CLOSE / RE-ASSIGN COMPLAINTS	* School Officers can close a complaint if you are satisfy with the service by the service provider. * School Officers can re-assign a complaint if you are not satisfy with the service by the service provider, by selecting the					
COMPLAINTS LIST	complaint from the below list and click on measure button. Then the complaint once again loaded to the pending list of the service provider and they will contact you for furthur action.					
COMPLAINT DETAILS	STATUS :- RESOLVED					
COMPLAINTS	NO COMPLAINT SERVICE BY					
SUMMARY	1 51/18/C25 ACER	NUMBER	51/18/C25			
CANCEL	2018-07-01 08:25:08	DATE	2018-07-01 08:25:08			
COMPLAINT	Click on complaints to view details	PRODUCT	PROJECTOR-ACER MODEL:- X1223H			
	details	ITEM SLNO	MRJPR110097470230B8400			
		SERVICE BY	ACER, ACER SERVICE PROVIDER, DELHI, 9388956895 acersp@gmail.com			
		COMPLAINTS	1) Not Getting ON 2) Getting Over Heated 3) Taking long time to Start Display also blur			
		TIMELINE	1] Complaint Created on: 2018-07-01 08:25:08 2] Call Registered on: 2018-07-02 13:09:29, [] 3] Resolved on: 2018-07-30 18:14:18, []			
	MARK DETAILS					
		REMARKS	I. Contraction of the second se			
		CLOSE CO	OMPLAINT QUIT			

#### (3) COMPLAINTS LIST

The user can view list of complaints lodged by the school, using this option. The complaint list contains complaint number & date, product details, complaint details, details of Service Provider and status of complaint.

REGISTER		LIST OF COMPLAINTS					
CLOSE / RE-ASSIGN	Tot	al Complaints4					
	Show 2	entries			Search:		
COMPLAINTS LIST	SL	NO & DATE	PRODUCT	COMPLAINT	SERVICE BY	STATUS	
COMPLAINT DETAILS	1	S1/18/C20 2018-06-30 15:50:28	LAPTOP, ACER-ONE-14Z476 UN431SI028805003E9CL10	1] Operating System Error 2] System Slow & Virus	ACER, 9388956895	CLOSED	
COMPLAINTS	2	S4/18/C22 2018-06-30 17:48:12	HDMI CABLE, ANTRAX-HDMI-ANTRAX 5003-HSS/HDMI-ANTRAX/2/P1	1] Cable Damaged 2] Cable Length not sufficent	KELTRON,	PENDING	

### (4) COMPLAINT DETAILS

(5)

To view the complete details of a complaint, with time line, select the particular complaint from the list of complaints and click GO button.

		VIEW COMPLAINT DETAILS
CLOSE / RE-ASSIGN	SELECT STATUS	SELECT COMPLAINT
COMPLAINTS	SELECT ALL	• 51/18/C20, 2018-06-30 15:50:28 • GO
COMPLAINTS		
LIST		COMPLAINT DETAILS
COMPLAINT DETAILS	COMPLAINT ID	51/18/C20
COMPLAINTS	SCHOOL	HSS-5003, GOVT. HSS, KARAPPUZHA, KOTTAYAM
SUMMARY	DATE	2018-06-30 15:50:28
CANCEL COMPLAINT	PRODUCT, SLNO	LAPTOP-ACER MODEL:- ONE-14Z476 UN4315I028805003E9CL10
	LODGED BY	Manager, 0
	COMPLAINT	1] Operating System Error 2] System Slow & Virus
	DESCRIPTION	Urgent
	STATUS	CLOSED
	SERVICE BY	ACER, ACER SERVICE PROVIDER, DELHI, 9388956895 acersp@gmail.com
	TIMELINE	1] Complaint Created on: 2018-06-30 15:50:28
MPLAINTS SUM	<b>IMARY</b>	

User can view a summary of all complaints already registered.

	REGISTER	COMPLAINTS SUMMARY		
	COMPLAINT	STATUS	TOTAL	
	CLOSE / RE-ASSIGN COMPLAINTS	PENDING	1	
		CALL REGISTERED	1	
	COMPLAINTS LIST	PARTIALY SOLVED	0	
	COMPLAINT	RESOLVED	1	
	DETAILS	RE ASSIGNED	0	
	COMPLAINTS	CLOSED	1	
	SUMMARY	TOTAL COMPLAINTS	4	
(6) CANCEL (	COMPLAINT	-	•	

This option is for cancelling a complaint lodged by mistake.

School authorities can cancel a complaint, if it is registered wrongly. To cancel a complaint, select the pending complaint from the list and click CANCEL button.

COMPLAINT DETAILS	STATUS :- PENDING 2			COMPLAINT DETAILS
DETAILS	NO COMPLAINT	SERVICE BY		
COMPLAINTS	1 C2018/HSS-5001/3	GMPL	NUMBER	C2018/HSS-5001/3
SUMMARY	2018-06-29 11:29:58		DATE	2018-06-29 11:29:58
CANCEL	2 \$1/18/C277 2018-07-30 18:09:44	ACER	PRODUCT	USB SPEAKER-IBall MODEL:- IBALL DECOR 9
	Click on complaints to v	iew	ITEM SLNO	5001-HSS/IBALL DECOR 9/1/P1/P1
	details	_	SERVICE BY	GMPL, ,
			COMPLAINTS	1] OTHERS, Refer Descriptions dsfdsfdsgf
			TIMELINE	1] Complaint Created on: 2018-06-29 11:29:58
				MARK DETAILS
			REMARKS	I
			CANCEL CO	OMPLAINT QUIT

# PRODUCT LIST

User can view the total list of products supplied to their school under HiTech school programme.

нс	OME COMPLAINT	S PRODUCT LIST	USER SETTINGS	LOGOUT	
	l	LIST OF PRODUCTS AVAIL	ABLE AT SCHOOL		
	5001-HS	5, GOVT. HSS, ERATTUPETT	АН , КОТТАУАМ, РОО	NJAR DT	
Show 2	entries		Sea	rch:	
NO	ТҮРЕ	PRODUCT DETAILS	D.DATE	WARRANTY	SERVICE
1	CEILING MOUNT KIT	GMPL-LG PCM-3F 5001-HSS/LG PCM-3F/2/P1	28-03-2018	5 Yrs	GMPL
2	CEILING MOUNT KIT	GMPL-LG PCM-3F 5001-HSS/LG PCM-3F/3/P1	28-03-2018	5 Yrs	GMPL

### SCHOOL PROFILE

School authorities can View / Edit the school details by clicking School Profile

HOME	COMPLAINTS	PRODUCT LIST	SCHOOL PROFILI
	VIEW SC		
SCHOOL DETAI	LS		
TYPE	HSS		
CODE	5003		
NAME	GOVT. HSS,		
PLACE			
POST			
PIN			
PHONE			
EMAIL			
ED. DISTRICT	KOTTAYAM		
LAC	KOTTAYAM		
DISTRICT	KOTTAYAM		
OFFICER DETAI	LS		
NAME			
DESIGNATION	нм		
MOBILE			
E-MAIL			

# USER SETTINGS

School authorities can view personal details

School hss-5003	HOME	COMPLAINTS	PRODUCT LIST	SCHOOL PROFILE	USER	SETT	INGS
VIEW PROFILE		VIEW	SCHOOL OFFICER PR	OFILE			SCHO
CHANGE PASSWORD			PERSONAL DETAILS			HSS-	5003
	FULL NAME	:				GOV	t. HSS, Ka
EDIT DETAILS	DESIGNATION	: HM					'AYAM LAC
	PHONE	:				NOT I	LOG
	E MAIL	:				_	LUG
			USER DETAILS			_	TOTAL
	USERNAME	: hss-5003				1	2018-0
	USER TYPE	Schools				2	2018-0
	USEN TIPE	. Schools				3	2018-0

# CHANGE PASSWORD

# User can change their login password by clicking CHANGE PASSWORD

School hss-5003	HOME	COMPLAINTS	PRODUCT LIST	SCHOOL PROFILE	USER	SETTINGS
VIEW PROFILE			CHANGE PASSWORD			SCHO
CHANGE PASSWORD	CURRENT	PASSWORD	:			HSS-5003
EDIT DETAILS	NEW PASS	WORD	:			GOVT. HSS, KA
	CONFIRM I	NEW PASSWORD	:		_	KOTTAYAM DT
					_	LOG
	CHAI	NGE PASSWORD	CLEAR			TOTAL

### EDIT DETAILS

User can edit their profile by clicking EDIT DETAILS

VIEW PROFILE  CHANGE PASSWORD  FULL NAME :  DESIGNATION : HM  PHONE :  E MAIL :  TO	HOME	COMPLAINTS	PRODUCT LIST	SCHOOL PROFILE	USER SETTI	INGS
CHANGE PASSWORD       FULL NAME :       GOVT. HS         EDIT DETAILS       DESIGNATION : HM       KOTTAYAM         PHONE :       EMAIL :       TO			EDIT USER PROFILE			SCHC
EDIT DETAILS       DESIGNATION : HM       KOTTAYAM         PHONE :	FULL NAME	: PRAKASHIKUM			HSS-50	003
	DEGLONATIO					
PHONE : E MAIL :	DESIGNATIO	DN: HM			_	
	PHONE	: 9447702794			KOTIA	YAM DI
	E MAIL	:				LOG
						TOTAL
SAVE CLEAR CHANGES 1 20	SAVE	CLEAR CHA	NGES		1	2018-
	5/112	CLEAR CHA			2	2019
		FULL NAME DESIGNATIC PHONE	FULL NAME       :         DESIGNATION       :         PHONE       :         E MAIL       :	EDIT USER PROFILE          FULL NAME       :         DESIGNATION:       HM         PHONE       :         E MAIL       :	EDIT USER PROFILE         FULL NAME       :         DESIGNATION:       HM         PHONE       :         E MAIL       :	EDIT USER PROFILE         FULL NAME :         DESIGNATION :         HM         PHONE :         E MAIL :

Toll Free Number	:	1800 425 6200
------------------	---	---------------

Email	:	support@kite.kerala.gov.in
-------	---	----------------------------