

**स्टेट सर्विसेज डिलीवरी गेटवे (एस.एस.डी.जी.) परियोजना के अन्तर्गत यू0पी0 इलेक्ट्रानिक्स कारपोरेशन लिमिटेड द्वारा करायी कम्प्यूटर एवं सहवर्ती उपकरणों की आपूर्ति एवं आरएफ कनेक्टिविटी के परिचालन में आ रही समस्याओं के समाधान हेतु अपनायी जाने वाली प्रक्रिया**

सेण्टर फार ई-गवर्नेन्स द्वारा नेशनल ई-गवर्नेन्स प्लान के अन्तर्गत स्टेट पोर्टल, एस.एस.डी.जी. एवं ई-फार्मर्स योजना में चयनित विभागों द्वारा जनसामान्य को उपलब्ध करायी जाने वाली सेवाओं को जनसेवा केन्द्रों (CSCs) के माध्यम से प्रदत्त कराने हेतु निम्नानुसार कम्प्यूटर संयंत्रों, सर्वरस, आरएफ कनेक्टिविटी एवं सहयोगी सामग्री की आपूर्ति हेतु कार्यादेश यू0पी0 इलेक्ट्रानिक्स कारपोरेशन लिमिटेड को सौपा गया है।

**1. (अ) हार्डवेयर की आपूर्ति :-**

क्र.सं.	विभाग का नाम	विवरण
1	पंचायती राज एवं ग्राम्य विकास	726 कम्प्यूटर संयंत्र-ब्लाक एवं तहसील स्तर पर स्थापित स्वान पीओपी केन्द्रों पर सम्बन्धित बीडीओ के अधीन कार्यालयों में। (ई-डिस्ट्रिक्ट के अन्तर्गत 06 जनपदों के ब्लाक/तहसील केन्द्रों को छोड़कर)
2	राजस्व विभाग	356 कम्प्यूटर संयंत्र-72 जिला रिकार्ड रूम में तथा ई-डिस्ट्रिक्ट के अन्तर्गत 06 जनपदों की 28 तहसीलों को छोड़कर अवशेष 284 तहसील कार्यालयों में।
3	श्रम विभाग	66 कम्प्यूटर संयंत्र- ई-डिस्ट्रिक्ट के अन्तर्गत 06 जनपदों को छोड़कर अवशेष 66 जनपदों के जिला सेवायोजन अधिकारी कार्यालयों में।
4	चिकित्सा एवं स्वास्थ्य विभाग	66 कम्प्यूटर संयंत्र- ई-डिस्ट्रिक्ट के अन्तर्गत 06 जनपदों को छोड़कर अवशेष 66 जनपदों के सीएमओ कार्यालयों में।
5	विकलांग कल्याण विभाग	66 कम्प्यूटर संयंत्र- ई-डिस्ट्रिक्ट के अन्तर्गत 06 जनपदों को छोड़कर अवशेष 66 जनपदों के जिला विकलांग कल्याण अधिकारी कार्यालयों में।
6	समाज कल्याण विभाग	66 कम्प्यूटर संयंत्र- ई-डिस्ट्रिक्ट के अन्तर्गत 06 जनपदों को छोड़कर अवशेष 66 जनपदों के जिला समाज कल्याण अधिकारी कार्यालयों में।
7	महिला कल्याण एवं बाल विकास विभाग	66 कम्प्यूटर संयंत्र- ई-डिस्ट्रिक्ट के अन्तर्गत 06 जनपदों को छोड़कर अवशेष 66 जनपदों के जिला परियोजना अधिकारी कार्यालयों में।

ई-डिस्ट्रिक्टस - गाजियाबाद, गौतमबुद्ध नगर, सुल्तानपुर, सीतापुर, गोरखपुर एवं रायबरेली।

हार्डवेयर आपूर्ति का कार्य पूर्ण कर लिया गया है।

**विभिन्न कार्यालयों में आर0एफ0 कनेक्टिविटी :-**

- उक्त कार्य चयनित संस्था मैसर्स एचसीएल इन्फोसिस्टम लिमिटेड द्वारा मैसर्स ट्यूलिप टेलीकाम लिमिटेड के माध्यम से कराया जा रहा है जो अन्तिम चरण में है।
- आरएफ कनेक्टिविटी निम्न स्थानों पर स्थापित किये जाने के आदेश प्राप्त हुए थे।

क्र.सं.	लोकेशन	विवरण
1	71 जिला स्तरीय स्वान नेटवर्क केन्द्रों	
2	71 विकास भवनों पर	
3	13 नगर निगमों पर	यथा यथा लखनऊ, कानपुर, इलाहाबाद, वाराणसी, आगरा, झाँसी, गोरखपुर, मुरादाबाद, मेरठ, सहारनपुर, बरेली, अलीगढ़, गाजियाबाद।
4	08 नगर पालिका परिषदों पर	यथा मिर्जापुर, बस्ती, फैजाबाद, सीतापुर, गोण्डा, गौतमबुद्ध नगर, बाँदा एवं आजमगढ़
5	71 सदर तहसीलों पर	

नोट :- 71 जिला स्तरीय स्वान नेटवर्क केन्द्रों (एनआईसी) पर बेस स्टेशन स्थापित किये जाने थे जिससे 163 स्थलों यथा विकास भवन/नगर निगम/नगर पालिका परिषद/सदर तहसील के मध्य लिंक स्थापित किया गया है। यह कार्य अन्तिम चरण में है।

- उपरोक्त के अतिरिक्त विकास भवन में स्थित निम्न कार्यालयों पर लैन कनेक्टिविटी स्थापित की गयी है यथा :
  - ❖ मुख्य विकास अधिकारी कार्यालय
  - ❖ जिला पंचायती राज अधिकारी कार्यालय
  - ❖ महिला कल्याण एवं बाल विकास अधिकारी कार्यालय
  - ❖ विकलांग कल्याण अधिकारी कार्यालय
  - ❖ समाज कल्याण अधिकारी कार्यालय

विभिन्न विभागों में कम्प्यूटर एवं सहवर्ती उपकरण एवं आरएफ कनेक्टिविटी के परिचालन में आ रही समस्याओं के निराकरण हेतु निम्न प्रक्रिया अपनायी जानी होगी:-

(अ) एस.एस.डी.जी. परियोजना के अन्तर्गत कम्प्यूटर एवं सहवर्ती उपकरणों के रख-रखाव हेतु मैसर्स एचसीएल इन्फोसिस्टम लिमिटेड की हेल्प डेस्क द्वारा समस्याओं के निराकरण हेतु प्रक्रिया

कम्प्यूटर एवं सहवर्ती उपकरणों के क्रियान्वयन में आ रही समस्याओं का निराकरण निम्नलिखित प्रक्रिया द्वारा किया जायेगा :-

1. सम्बन्धित विभाग के कार्यालय को यूनीवर्सल कम्प्लेण्ट रजिस्ट्रेशन नम्बर 1860 180 1425 / 1860 180 2425 / 1860 180 0425 / 0120 6798 500 / 0120 2406 187 / 0120 6798 530 / 0120 6798 560 पर शिकायत दर्ज करानी होगी तथा इस सम्बन्ध में उन्हें एक टोकन नम्बर प्राप्त होगा।
2. यदि उक्त कम्प्लेण्ट रजिस्ट्रेशन नम्बर पर शिकायत किसी कारणवश दर्ज नहीं हो सकती ऐसी दशा में ई-मेल के माध्यम से निम्न ई-मेल [usd.n@hcl.com](mailto:usd.n@hcl.com) पर अपनी कम्प्लेण्ट लिम्न विवरण के साथ दर्ज करायी जानी होगी:-
  - खराब उपकरणों का सीरियल नम्बर।
  - यूजर का नाम एवं लोकेशन।
  - यूजर का दूरभाष नम्बर।
  - यूजर का पता एवं पिन कोड।
  - खराबी का प्रकार- विवरण के साथ।
3. यदि 24 घण्टे में यह कम्प्लेण्ट अटेण्ड नहीं होती है ऐसी दशा में सम्बन्धित कार्यालय द्वारा अपने जिले से सम्बन्धित एरिया आफिस में शिकायत दर्ज करा सकता है। एरिया आफिस का विवरण इस निगम की वेब साईट <http://www.uplclko.in> के [HCL Support Offices List](#) पर उपलब्ध है।
4. यदि इसके पश्चात भी उपयुक्त अवधि में शिकायत दूर नहीं होती ऐसी दशा में निम्न रीजनल सपोर्ट मैनेजर्स को सम्पर्क किया जा सकता है :-

(क) श्री आसित शर्मा, रीजनल सपोर्ट हेड मोबाईल 09956390549 / श्री राजेश कल्याण, सपोर्ट मैनेजर मोबाईल 09936792722 से सम्पर्क किया जा सकता है।

5. यदि उक्त हेल्प डेस्क से समस्या का निराकरण नहीं होता है तो ऐसी दशा में यू0पी0 इलेक्ट्रानिक्स कारपोरेशन लिमिटेड की 'हेल्प डेस्क' फोन नं0 0522-2288750 अथवा 0522-4130303 Ext. 307 पर सम्पर्क किया जा सकता है।

(ब) एस.एस.डी.जी. परियोजना के अन्तर्गत आरएफ कनेक्टिविटी से सम्बन्धित समस्याओं के निराकरण हेतु मैसर्स ट्यूलिप टेलीकाम लिमिटेड की हेल्प डेस्क का विवरण

आरएफ कनेक्टिविटी के कार्यान्वयन में आ रही समस्याओं का निराकरण निम्नलिखित प्रक्रिया द्वारा किया जायेगा :-

1. मैसर्स ट्यूलिप टेलीकाम लिमिटेड के हेल्प डेस्क जिसका टॉल फ्री नम्बर 1800 419 0007 है, पर सम्बन्धित विभाग द्वारा आरएफ कनेक्टिविटी से सम्बन्धित आ रही समस्या का विवरण दर्ज कराना होगा।
2. कम्प्लेन्ट दर्ज होने पर विभाग को कम्प्लेन्ट/टिकट नम्बर उपलब्ध कराया जायेगा। यह कम्प्लेन्ट/टिकट नम्बर अनिवार्य रूप से विभाग को प्राप्त करना होगा। इस पर कार्यदायी संस्था द्वारा 04 घंटे के अन्दर कम्प्लेन्ट अटेंड की जायेगी।
3. यदि किसी कारणवश यह कम्प्लेन्ट उक्त समयावधि में अटेंड नहीं होती है तो शिकायत के निराकरण हेतु 06 स्तरीय व्यवस्था निर्धारित की गयी है।
4. सम्बन्धित विभाग द्वारा अपनी समस्या का समाधान यदि प्रत्येक स्तर के लिये निर्धारित समयावधि में नहीं होता है तो ऐसी स्थिति में उनके द्वारा अगले स्तर पर कालम संख्या:4 में उल्लिखित दूरभाष नम्बर अथवा ई-मेल पर सम्पर्क किया जा सकता है।
5. प्रत्येक स्तर पर कम्प्लेन्ट/टिकट नम्बर देना अनिवार्य होगा। इस प्रकार सम्बन्धित विभाग द्वारा आवश्यकतानुसार 01 से 06 स्तर तक सम्पर्क कर आरएफ कनेक्टिविटी के संचालन में आ रही समस्या का निराकरण कराया जा सकता है।

S.N.	Escalation Level	Time in which complaint to be attended	Designation/Name of Officer(s) to be contacted and Contact Number / E-mail address/addressed of the Contact Officer(s)
1	2	3	4
1	Initial Complaint Log	0-04 Hour	Help Desk Toll Free No. 1800 419 0007
2	Escalation Level 1	04-06 Hour	Team Lead NOC Tel: +91-11-66205000 / 41678001 Extn - 5993 / 5923 <a href="mailto:Customercare@tulip.net">Customercare@tulip.net</a>
3	Escalation Level 2	06-08 Hour	District Support Manager Mr. Vipin Dixit / Mr. Adesh Yadav Mobile: +91- 9839202602 / 9258047382 <a href="mailto:vipind@tulip.net">vipind@tulip.net</a> / <a href="mailto:support.up@tulip.net">support.up@tulip.net</a> / <a href="mailto:adeshy@tulip.net">adeshy@tulip.net</a>
4	Escalation Level 3	08-12 Hour	Branch Service Operations Manager Mr. Naveen Mishra Mobile: +91- 9628616332 <a href="mailto:naveenm@tulip.net">naveenm@tulip.net</a>
5	Escalation Level 4	12-18 Hour	Regional Service Operations Manager Mr. Ajay Bhan Mobile: +91- 9999973398 <a href="mailto:ajayb@tulip.net">ajayb@tulip.net</a>

6	Escalation Level 5	18-24 Hour	Head Service assurance Mr.Parkash Vir Bhatia Mobile: +91-9810572847 <a href="mailto:pv.bhatia@tulip.net">pv.bhatia@tulip.net</a>
7	Escalation Level 6	above 24 Hour	VP- Services Mr.Muruganandam S Mobile:+91-9818399143 <a href="mailto:s.murugan@tulip.net">s.murugan@tulip.net</a>

### यूपीएलसी हेल्प डेस्क

यदि 06 स्तरों पर शिकायत दर्ज करने पर भी समस्या का निराकरण नहीं होता है तो ऐसी दशा में यू0पी0 इलेक्ट्रानिक्स कारपोरेशन लिमिटेड की 'हेल्प डेस्क' फोन नं0 0522-2288750 अथवा 0522-4130303