सीसीटीएनएस / द्वारा ई–मेल

मुख्यालय उत्तर प्रदेश पुलिस तकनीकी सेवायें

चतुर्थ तल, जवाहर भवन, अशोक मार्ग लखनऊ -226001

पत्रांक-टीएस-सीसीटीएनएस-06/2010(V) दिनांकः29–10–2015

सेवा में,

वरिष्ठ पुलिस अधीक्षक / पुलिस अधीक्षक,
समस्त जनपद उत्तर प्रदेश।

विषयः– सीसीटीएनएस योजना के अन्तर्गत कोर एप्लीकेशन साफटवेयर के उपयोगार्थ एवं अन्य तथ्यों हेतु आवश्यक दिशा निर्देश।

कृपया अवगत कराना है कि इस मुख्यालय स्तर पर जोनल एवं परिक्षेत्रीय कार्यालय पर कार्यरत कम्प्यूटर आपरेटर ग्रेड–ए के साथ एक कार्याशाला / गोष्ठी का आयोजन किया गया जिसमें कतिपय बिन्दु / समस्यायें प्रकाश में आयी थीं।

2– उपर्युक्त के दृष्टिगत आवश्यक दिशा निर्देश संलग्न कर इस अनुरोध के साथ प्रेषित हैं कि आप समस्त कम्प्यूटर आपरेटरों को हार्ड कापी उपलब्ध कराने का कष्ट करें, ताकि वह इनका उपलब्ध करने के फलस्वरूप यथोचित कार्यवाही कर सकें।

संलग्नकःयथोपरि।

29/10/15

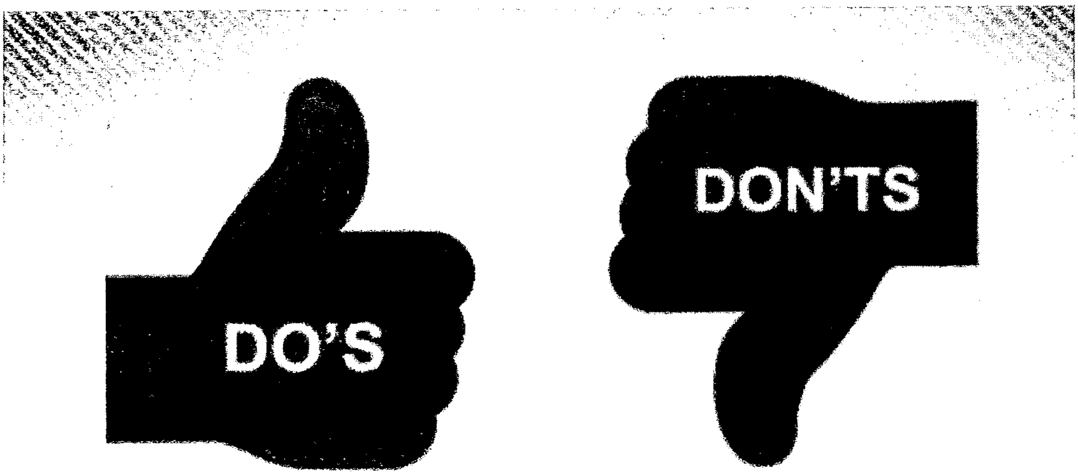
(ब्रजेन्द्र भारद्वाज)
कम्प्यूटर अधिकारी,
तकनीकी सेवायें,उ0प्र0,
लखनऊ।

प्रतिलिपिः– निम्नलिखित को सादर सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु।

1. अपर पुलिस महानिदेशक, तकनीकी सेवायें, उ0प्र0 लखनऊ।
2. पुलिस महानिरीक्षक, तकनीकी सेवायें, उ0प्र0 लखनऊ।
3. पुलिस महानिरीक्षक, समस्त जोन, उत्तर प्रदेश।
4. पुलिस उपमहानिरीक्षक, समस्त परिक्षेत्र, उत्तर प्रदेश।
5. प्रोजेक्ट डायरेक्टर, एनआईआईटी।
6. प्रोजेक्ट मैनेजर, एसपीएमयू।
7. प्रभारी सीसीटीएनएस को बेव साइट पर अपलोड कराने हेतु।

UPCCTNS

क्या करें और क्या न करें



CCTNS से जुड़े दिशानिर्देश

क्या करें:

CAS एवं CCTNS से सम्बंधित:

✓ जो पैच भेजे जाते हैं केवल वही चलायें| १५ जुलाई और उसके बाद १७ सितम्बर का पैच डालने से ज्यादातर समस्याएँ सुलझ जाएँगी|

✓ किसी सिस्टम को फार्मेट करने से पहले EXTERNAL हार्डडिस्क में बैकअप ले लें और इस प्रक्रिया के लिए हेल्प डेस्क की अनुमति अनिवार्य है।

✓ फोन या ईमेल के माध्यम से हेल्प डेस्क को मुद्दे के बारे में सूचित करें और साथ ही जब तक उसका निवारण न हो तब तक उसका STATUS, स्थिति जांचते रहें|

✓ HELPDESK द्वारा समय - २ पर पैच उपलब्ध कराये जाते हैं | ध्यान दें की अद्यतन, LATEST पैच को डाला गया है|

✓ CAS OFFLINE यूजर बनाना हो तो जनपद के नोडल अधिकारी की ID द्वारा ऑनलाइन बनायें|

✓ सर्वर कंप्यूटर, प्रशिक्षित कर्मियों द्वारा ही प्रयोग किया जाना चाहिए।

✓ सर्वर और क्लाइंट कंप्यूटर की कनेक्टविटी नित्य जाँचते रहें।

✓ CCTNS परियोजना के लिए लगा प्रिंटर केवल CCTNS परियोजना से सम्बन्धित प्रिंटआउट लेने के लिए इस्तेमाल किया जाना चाहिए। जब उस प्रिंटर का इस्तेमाल न हो तब प्रिटर बंद कर दें।

थानों में कैस ऑफलाइन सॉफ्टवेर के अविराम कार्य हेतु क्लाइंट-सर्वर ढांचें के मानक का अनुपालन होता है जिसके अनुसार थानों पर एक कैस सर्वर सिस्टम तीन कैस क्लाइंट सिस्टम को स्थापित किया गया है |

यह सुनिश्चित कर लें की -

✓ थानों पर एक ही कैस सर्वर सिस्टम हो|

✓ कैस सर्वर सिस्टम सदैव चालू रहे ताकि सिंक होने में समस्या न आये|

✓ कैस सर्वर सिस्टम सदैव सभी क्लाइंट सिस्टम से जुड़ा रहे|

✓ कैस सर्वर सिस्टम और क्लाइंट सिस्टम सदैव सीसीटीएनएस नेटवर्क से जुड़ा रहे|

✓ कैस सर्वर सिस्टम स्लीप मोड में ना जाये|

✓ कैस सर्वर सिस्टम में हेल्प डेस्क की अनुमति मिलने पर सिस्टम में बदलाव कंप्यूटर ऑपरेटर द्वारा किया जायेगा|

✓ जिन थानों पर कनेक्टिविटी की समस्या है वे हेल्पडेस्क को मेल करके निकटतम थाने पर जाकर अपना सिस्टम सिंक करा लें| एक दिन पूर्व, हेल्पडेस्क पर मेल करके अपने थाने एवं जहाँ सिंक के लिए ले जा रहे हैं दोनों का IP एवं थाने का नाम बता दें|

✓ जो मॉडेम जल गए हैं उन्हें तकनिकी मुख्यालय स्तर से नेटवर्क समिति की रिपोर्ट प्रस्तुत करने के उपरांत प्राप्त किया जा सकता है|

थानों से सम्बंधित:

✓ डीजल के लिए पुलिस मुख्यालय हेतु पत्र प्रेषित करें| तकनिकी मुख्यालय से पुलिस मुख्यालय को मांग भेजी जा चुकी है|

✓ सीओ कार्यालय में कार्यरत कंप्यूटर ऑपरेटर, सीओ कार्यालय के थाने में ही FIR काटेगा|

✓ जनपद में तैनात DC, DHQ का भी कार्य देखेंगे|

✓ CO ऑफिस में तैनात कंप्यूटर ऑपरेटर, अपने सर्किल के थानों का दौरा कर सकेंगे तथा वहां की समस्याओं का निदान करेंगे|

✓ थाने पर डीजल एवं जेनरेटर के रखरखाव के लिए रजिस्टर की व्यवस्था की जाय|

✓ FIR डिलीट करने के लिए नोडल अधिकारी के पत्र के साथ उस FIR की प्रिंटेड कॉपी संलग्न कर TSHQ पर मेल द्वारा भेज सकते हैं | इससे कागज एवं समय दोनों की बचत होगी|

✓ FIR दर्ज करते समय सजग रहें एवं ध्यान से कार्य करें ताकि गलती न हो तथा FIR डिलीट करने की नौबत न आए | किसी दबाव में न रहें|

✓ FIR के लिए पहली "अंतिम रिपोर्ट/आरोप पत्र" भरने पर १ नंबर ही आएगा| उसी FIR पर दूसरी, तीसरी.... "अंतिम रिपोर्ट/आरोप पत्र" भरने पर क्रमशः २,३...... नंबर आएगा|

✓ CAS एवं मैन्युअल रजिस्टर में हर घटना के लिए अलग-अलग GD नंबर दें ताकि IIF २-५ भरते समय कठिनाई न हो| उदाहारणस्वरुप गिरफ़्तारी, फर्द बरामदगी और मुजरिम को जमानत के लिए अलग-अलग GD नंबर प्रयोग करें|

✓ **NILL FIR:** इसके लिए निम्न प्रक्रिया अपनाएं:

- मान लें कि A थाने पर NILL FIR दर्ज करना है| इसके लिए FIR दर्ज करने की सामान्य प्रक्रिया अपनाएंगे| उस थाने में क्रमागत आने वाली अगला FIR NO. उसे दिया जायेगा|
- फिर उसे B थाने को ट्रांसफर कर दें जहाँ वह FIR जानी है |
- B थाने में SHO की ID से, स्थानांतरित की गई FIR को पुनः पंजीकृत करेंगे और B थाने में जो अगला FIR NO. आने वाली है, वह उसे प्रदान करेंगे|
- A थाने पर वह FIR NO. FREE नहीं होगा परन्तु A थाने के FIR में गिना भी नहीं जायेगा| A थाने पर अब अगली FIR दर्ज करना शुरू करें

✓ **CROSS FIR:** इसके लिए (A), (B) देने का प्रावधान, CAS में नहीं है| इसके लिए उस थाने की क्रमागत अगली FIR नंबर ही दी जाएगी|

BSNL से सम्बंधित:

✓ BSNL से जुडी समस्याओं के लिए सर्वप्रथम BSNL में समस्या दर्ज कराकर कंप्लेंट डॉकेट NO. ले लें|

✓ BSNL में समस्या दर्ज करने के लिए निम्न नंबर पर संपर्क करें:

1500	VPNoBB	केवल BSNL नंबर द्वारा
1502	VPNoWIMAX	केवल BSNL नंबर द्वारा
1800 345 1500	किसी भी नंबर द्वारा समस्या दर्ज कर सकते हैं	

✓ कोशिश करें कि समस्या LOCAL स्तर पर हल कर ली जांय|

✓ LOCAL स्तर पर समस्या में कार्यवाही न होने पर TSHQ को मेल द्वारा कंप्लेंट डॉकेट NO, थाने की IP, टेलीफोन नम्बर आदि सूचित करें|

✓ CCTNS एवं CAS से जुडी किसी भी तरह की शिकायत अपने जोन के प्रोग्रामर को QMAIL पर मेल द्वारा दी जा सकती है |

क्या न करें:

✓ बैकअप प्रक्रिया की अनदेखी न करे तथा बैकअप को अतिरिक्त हार्डडिस्क में सुरक्षित करते रहे |

✓ वारंटी अवधि में जो सीपीयू है, उन्हे खोलने का प्रयास न करे।

✓ अप्रशिक्षित व्यक्तियों को सर्वर का उपयोग करने की अनुमति न दें।

✓ सर्वर और क्लाइंट कनेक्टिविटी की जांच की अनदेखी न करें।

✓ अवांछित और अवैध वेबसाइटों को ब्राउज़ न करें, न खोलें।

✓ हेल्पडेस्क की अनुमति के बिना किसी बाहरी तकनीशियनों को उपकरणों की देखरेख की अनुमति न दें।

✓ मॉडेम कभी बंद न करें| जहाँ बिजली की समस्या हो वहां जेनरेटर द्वारा कम से कम १-२ घंटे सुबह और शाम जरुर चलायें|

✓ डेटाबेस को बिना हेल्पडेस्क की अनुमति से रिस्टोर न करें तथा कोई भी स्क्रिप्ट जिसके बारे में पता न हो सर्वर पर न चलाये |

✓ एडमिनिस्ट्रेटर द्वारा किसी पासवर्ड का खुलासा नहीं किया जाना चाहिए।

✓ सर्वर सिस्टम को यूपीएस से DISCONNECT न करें |

✓ सिस्टम के समय प्रणाली मे, दिनांक तथा समय में बदलाव न करें|

✓ गलत पासवर्ड 3 बार से ज्यादा दर्ज न करें।

✓ लॉगिन और पासवर्ड को किसी के साथ शेयर न करे।

✓ जो पैच पहले आया है उसे पहले चलायें| अद्यतन(LATEST) पैच डालने के बाद पुराना पैच न डालें तथा कोई भी स्क्रिप्ट न चलायें| उदाहरणस्वरुप पहले १५ जुलाई का पैच चलायें फिर १७ सितम्बर का अन्यथा |

अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (FAQ):

1. उत्तर प्रदेश के कई अधिनियम एवं नियमावली CAS में मौजूद नहीं है|

   इसके लिए CAS में कोई बात जोड़ने या उसमें बदलाव करने के लिए निम्न प्रारूप भरकर तकनिकी सेवाएं में भेज दें| सभी कॉलम देना जरुरी है|

   पुलिस स्टेशन का नाम बदलने/जोड़ने का प्रारूप:

*District	*Name To Be Updated(Hindi)	*Name To Be Updated(English)

   पुलिस स्टेशन के अलावा, किसी कार्यालय का नाम बदलने/जोड़ने का प्रारूप:

*District	*Office Type	* Office Name
LUCKNOW	CCR	CCR (City Control Room)

   किसी अधिनियम/धारा को जोड़ने का प्रारूप, विस्तृत विवरण के साथ:

*Central/Local	*Complete Act in English	*Complete Act in Hindi	*Year	*Act Short Name	*Sections	*Section Gist (Description)

2. OFFLINE CAS में कुछ ऐसे फील्ड दिए गए हैं जो अनिवार्य हैं और विवेचकों को समझने में समस्या आती है|

   इन पर NIIT द्वारा कार्य किया जा चुका है| नए पैच में महिला की दाढ़ी, शीतकालीन, पोशाक, चेहरे की स्थिति, बोली, आदतें आदि समस्याओं का निदान हो चुका है| यह पैच १७ सितम्बर को भेजा गया है| अन्य समस्याएँ जो प्रकाश में आई हैं, उन पर कार्यवाही हो रही है| शीघ्र ही आपको सूचित किया जायेगा|

3. क्या FIR को MODIFY किया जा सकता है? **FIR DELETE** करने का क्या तरीका है?

   अभी FIR MODIFY करने का कोई प्रस्ताव नहीं है| FIR में किसी भी प्रकार के बदलाव के लिए उसे DELETE कर दिया जाता है| उसके बाद उस थाने पर वह FIR नए सिरे से सही-सही भरा जा सकता है|

   FIR को DELETE करने के लिए नोडल अधिकारी के पत्र के साथ उस FIR की प्रिंटेड कॉपी संलग्न कर TSHQ (tshq@nic.in) पर मेल द्वारा भेज सकते हैं | इससे कागज एवं समय दोनों की बचत होगी|

   कोशिश करें कि FIR की प्रिंटेड कॉपी में FIR/CCN साफ़-साफ़ दिखाई दे, जैसे,

   गलत तरीका: 0187 0914 0217 0626 0060

   सही तरीका: 0038 0915

   FIR दर्ज करते समय सजग रहें एवं ध्यान से कार्य करें ताकि गलती न हो ताकि FIR डिलीट करने की नौबत न आए | किसी दबाव में न रहें| सर्वर की कनेक्टिविटी सही होनी चाहिए अन्यथा FIR/CCN डिलीट न होगी|

4. कुछ मुकदमों में गिरफ़्तारी, बरामदगी आदि एक ही GD NO. में अंकित किया जाता है जबकि CAS में अलग-अलग GD NO. की आवश्यकता होती है|

CAS में यही तरीका है| यह कई राज्यों के तरीकों का अध्ययन कर बनाया गया है|

5. NCR, OFFLINE CAS में डालने पर एक से अधिक अभियुक्त नहीं ले रहा है?

१५ जुलाई का पैच डालने से समस्या हल हो जाएगी|

6. क्षेत्राधिकारी(CO) की ID से ONLINE LOGIN करने पर सर्किल के किसी भी थाने को चुनने पर एक ही थाना सभी में दिखाई देता है जिससे ONLINE CAS में SC/ST के मुकदमे में आरोप पत्र/अंतिम रिपोर्ट नहीं लग पा रहा है|

ONLINE CAS में यह समस्या हल हो चुकी है परन्तु CAS का नया बिल्ड आने पर प्रभावी होगा| CAS का नया बिल्ड जल्द ही उपलब्ध कराया जायेगा|

7. मुकदमे में अभियुक्तों की संख्या ६ से अधिक होने पर ONLINE CAS में समस्या आ रही है|

CAS का नया बिल्ड आने पर यह समस्या हल हो सकती है|

8. अपराध विवरण IIF२ भरते समय ऑनलाइन CAS में गवाहों के नाम ७ से अधिक होने पर SAVE नहीं कर पाता| CAS का नया बिल्ड आने पर यह समस्या हल हो सकती है|

9. प्रत्येक मु0अ0सं0 में आरोप पत्र/अंतिम रिपोर्ट भरने पर SERIAL NUMBER (क्रमागत संख्या) 01 ही आता है| CAS में यही प्रावधान है| यह किसी प्रकार की त्रुटी नहीं है|

10. ONLINE CAS में NCR नंबर स्वतः आता है जिससे क्रमागत चल रहे NCR नंबर में अंतर हो जाता है|

FIR नंबर को आप अपने से दे सकते हैं लेकिन NCR में यह संभव नहीं है| अन्य राज्यों में तो FIR नंबर भी स्वतः ही आता है|

11. IIF१ में अपराध का पंजीकरण करते समय संपत्ति के प्रकार जैसे रुपये, जेवरात का विवरण देना होता है| जेवरात में संख्या, वजन, प्रकार आदि तथा नोट में नोटों की संख्या, प्रकार आदि अनिवार्य रूप से मांगता है|

जो बातें मालूम हों उन्हें लिख दें, जो न मालूम हो उन OPTION को छोड़ दें, वे परेशान नहीं करेंगे| फिर भी यदि कुछ मांगता है और आपको मालूम नहीं तो उस जगह "उपलब्ध नहीं" या इस तरह की कोई बात लिखी जा सकती है|

ये अनिवार्य बातें, भविष्य में तरह-तरह से अपराध एवं अपराधियों को ढूढने में मदद करेगी| अतः इन बातों को अवश्य भरें जो आगे चलकर काफी फायदेमंद साबित होंगी|

12. IIF२ में अपराध प्रकरण में अज्ञात मुकदमों में प्रकाश में आये अभियुक्त का नाम नहीं जुड़ता व नामजद मुकदमों में विवेचना में गलत पाए गए अभियुक्त का नाम नहीं हटता|

IIF२ में प्रकाश में आये अभियुक्त का नाम जोड़ा जा सकता है| विवेचना में गलत पाए गए अभियुक्त का नाम IIF५ में हट सकता है, उससे पहले नहीं|

13. CAS ONLINE, LOGIN करने पर मुख्य पृष्ठ पर बार-बार मैसेज देता है कि "इस पुलिस स्टेशन को OFFLINE कॉन्फ़िगर नहीं किया गया है" और प्रपत्र जमा नहीं करता है|

इसके निम्न कारण हो सकते हैं:

१. सर्वर की IP बदल गई हो|

२. आपके कंप्यूटर में FIREWALL, ON हो|

३. आपके कंप्यूटर में MYSQL की सर्विस बंद हो|

४. सर्वर कंप्यूटर SLEEP मोड में हो या बंद हो|

14. CAS ONLINE में एक बार आरोप पत्र/अंतिम रिपोर्ट जमा करने के बाद माननीय न्यायालय द्वारा पुनः विवेचना का आदेश देने पर दोबारा आरोप पत्र/अंतिम रिपोर्ट, CAS ONLINE में नहीं भरा जा सकता|

ऐसा निश्चित रूप से किया जा सकता है| इसके लिए निम्न प्रक्रिया अपनाएं:

१. IIF6 ➡ अभियोजन ➡ कोर्ट केस नंबर ➡ REOPENING & APPOINTMENT OF IO

२. FIR/NCR/PETTY OFFENCE को चुनें या खोजें| जरुरी जानकारी भरें|

३. IO का नाम चुने और SUBMIT कर दें|

15. IIF५ में आरोप पत्र भरते समय गवाह का नाम व पता भरने का विकल्प नहीं माँगा जाता| साथ ही नए गवाहों के प्रकाश में आने पर नए गवाह का नाम अंकित नहीं कर सकते|

IIF५ भरने से पहले जितनी बार चाहें उतनी बार IIF२ में गवाह जोड़ सकते है|

16. यदि OFFLINE CAS के माध्यम से FIR पंजीकृत किया जाता है तो DATA सिंक होने के बावजूद विवेचकों को ONLINE ID पर विवेचनाएँ नहीं दिखाई देती हैं|

ऐसा OFFLINE ID का ONLINE ID से मेल न खाने के कारण होता है| HELPDESK से संपर्क करने पर समस्या का समाधान हो जायेगा| फ़ोन के साथ-साथ मेल भी कर सकते हैं|

17. जब प्रपत्र भरकर SUBMIT किया जाता है तो "प्रपत्र सहेजा नहीं जा सकता| कृपया पुनः प्रयास करें|" का MESSAGE आता है और प्रपत्र SUBMIT नहीं होता है|

इस समस्या का समाधान हमारे द्वारा कर दिया गया है एवं इसके समाधान के लिए 20 जुलाई 2015 को पैच दे दिया गया है अत: निवेदन है कि जिस थाने में उक्त समस्या आ रही हो वहां पैच चलवा दिया जाए जिससे समस्या का समाधान अपने आप हो जाऐगा |

18. यदि दैनिकी प्रकरण के प्रकार में आपराधिक प्रकरण की जी0डी0 ऑनलाइन की गई है तथा VPN सेवा सूचारु रुप से न मिलने के कारण आफ लाइन FIR पंजीकरण करते समय उक्त जी0डी0 से जोडने पर "कोई रिकार्ड मौजुद नहीं है" संदेश आता है।

यह समस्या CAS ऑनलाइन का डाटा ऑफलाइन में ना सिंक होने से आती है जिसमे कनेक्टिविटी का प्रमुख योगदान है| डाटा सिंक प्रायः 2 से 3 घंटे में होता है अगर थाने का सर्वर और मॉडेम आन है| अतः दी गई समस्या तभी उत्पन्न होगी जब ऑनलाइन में GD करने के उपरान्त सर्वर को बंद अथवा मॉडेम से डिसकनेक्ट कर दिया जाए| अतः आप ऐसा न करे एवं कनेक्टिविटी की स्तिथि ठीक ना होने पर FIR CAS ऑफलाइन में पंजीकरण करें|.

19. NCR पंजीकृत होने के बाद यदि संज्ञेय धारा की बढोत्तरी हो जाती है तो हम NCR को FIR में तरमीन कर लेते है किन्तु यदि पंजीकृत NCR की विवेचना प्रारम्भ हो जाने पर सभी धारा असंज्ञेय है तो उस NCR को FIR में तरमीन न कर NCR संख्या से ही आरोप पत्र/अंतिम पत्र लगाया जाता है जबकि NCR के IIF-V के पत्र में अन्तिम पत्र के प्रकार वाले Dropdown Box में केवल अन्तिम पर ही आता है।

अभी CAS एप्लीकेशन में NCR के लिए चार्जशीट लगाने की सुविधा उपलब्ध नहीं है अत :NCR को FIR में तरमीम करने के उपरान्त ही सम्बंधित NCR की चार्जशीट दाखिल होगी |

20. अभियुक्त रिमाण्ड का प्रपत्र जमा करने के लिए आफलाइन सुविधा नहीं है।-

यह सुविधा सिर्फ CAS ऑनलाइन में उपलब्ध है ऑफलाइन में नहीं है |

21.जी0डी0 के कालम में रामवृक्ष,कृपाशंकर,बृजेश जैसे शब्द टाइप करने में कोई समस्या नहीं आ रही है किन्तु प्रपत्र में अभियुक्त का नाम वाले कॉलम के Textbox में भरने के बाद प्रिंट लेने पर क्रमशः रामवक्ष, बजेश, कपाशंकर आता है जिसकी वजह से CCTNS में नियुक्त कर्मचारी पर आरोप लगाया जाता है कि उसने टाइपिंग गलत किया है|

FIR विवरण के लिए इस समस्या का समाधान हमारे द्वारा कर दिया गया है एवं Computer Operators को इसके लिए 20 July 2015 को PATCH दे दिया गया है| GD विवरण के लिए अभी किया जाना बाकी है |

22. जनपद के प्रत्येक थानों पर दर्ज महिला सम्बन्धित मु/0नि0महिला उप की विवेचना 0सं0अ0एचसीपी द्वारा किया जाता है । क्या नियुक्त महिला उप/0नि0एचसीपी को जनपद के प्रत्येक थानों पर विवेचक का Role दे दिया जाय या नहीं।

हाँ, यदि सम्बंधित कर्मचारी का विवेचना सम्बन्धी Role है |CAS एप्लीकेशन में किसी भी कर्मचारी के विभिन्न भूमिकाये होने पर उसको एक से ज्यादा भूमिकाये CAS ऑनलाइन के माध्यम से दी जा सकती है |.

23.Symantec Endpoint Protection ,UPDATE नहीं हो पाता|

Symantec एंटीवायरस अपडेट करने के लिए रोलआउट प्लान में "Document & window update" फोल्डर में एंटीवायरस को VPN के माध्यम से अपडेट करने के लिए नियमावलीदस्तावेज़ दिया गया है जिसकी मदद से एंटीवायरसVPN के माध्यम से अपडेट हो जाऐगा|

नयी अपेक्षाएं जिन पर चर्चा चल रही है:

१. यदि पंजीकृत NCR का तरमीन FIR में नहीं हुआ है तो विवेचना के दौरान धारा संशोधन का कोई आप्शन नहीं है।
२. गिरफ्तारी प्रपत्र (IIF-III) में यदि अभियुक्त आत्म समर्पण कर दिया है या जनता द्वारा पकड़कर थाने पर लाया गया है तो अभियुक्त किसके द्वारा गिरफ्तार हुआ है, अनिवार्य कालम आता है।
३. NCR पंजीकरण के प्रपत्र में यदि अभियुक्त अज्ञात है तो अभियुक्त अज्ञात का Radio Button का आप्शन नही है। जैसे की FIR में प्रदान किया गया है।
४. किसी मुकदमे में सभी अभियुक्त पर आरोप प्रपत्र भरने के बाद SUPPLIMENTARY चार्जशीट जमा करने पर समस्या आ रही है।
५. NCR पंजीकरण का कोई भी प्रपत्र अन्तिम रुप से जमा करने पर Confirm Message Box न show करने का कारण कम्प्यूटर पर कार्यरत कर्मी यह सोचते है कि हमने जमा बटन पर क्लिक किया किन्तु क्लिक नहीं हुआ। इस भ्रम में एक बार पुनः जमा करने का प्रयास कर देते है। जिसकी वजह से एक ही अपराध से सम्बन्धित कई मुकदमें एक साथ जमा हो जाते हैं।
६. गैंगस्टर एक्ट में घटनास्थल भिन्न-भिन्न होते है जिनका CAS में कोई कॉलम नहीं है|
७. संपत्ति विवरण में टोयोटा की इन्नोवा कार नहीं दिखाई देती|
८. CAS में यदि किसी विवेचना में अंतिम रिपोर्ट लगा दी गई हो तो बाद में तथ्य मिलने पर पुनः आरोप पत्र लगाने का कोई प्रावधान नहीं है|
९. CAS सॉफ्टवेयर में एक से अधिक जमानती व्यक्तियों का विवरण नहीं लेता है|
१०. आरोप पत्र दाखिल करने के बाद संक्षिप्त तथ्य में दाहिने तरफ के शब्द कट जाते हैं|
११. गिरफ़्तारी मेमो भरते समय CAS उस मुक़दमे की GD नहीं उठाता|
१२. संपत्ति जब्तीकरण, IIF४ भरते समय विस्फोटक कॉलम में विस्फोटक पदार्थ का मूल्य अनिवार्य कॉलम है जो पता नही होता है|

General Issues

1 Types of Issues

i) Hardware issues
ii) OS issues
iii) Application issue
iv) Connectivity

1.1 Hardware Issue (Pilot Phase - Operational)

i) Operators need to made trouble shooting with their own.
ii) Service desk team collects the issue/device details from the case owner/user along with OEM case id which is mandatory (user will get service desk incident id too, so that he will able to track case status), so that service desk proceeds for necessary follow-up and update to the user once issue fixed.
iii) Service desk ensure that the engineer's visit and solution is provided on a timely basis.
iv) Get the confirmation from the caller with the OEM engineer present and close the internal ticket after the resolution, operators will share service report of OEM to service desk, so that team can close case positively.

Hardware Covered under UPCCTNS Schema		
ITEM	**MODEL**	**Toll free numbers for complaints**
Lenovo Desktop	Think Center AMT-M-1982-A89	180030008465 & 18004194666
MFP Samsung	SCX 4728FD	1800110011 & 180030008282
Laser printer HP	HP Printer 400	1800 425 7737
USB HDD	500 GB Seagate go flex	18004254535 & 8004401392
Switch D-Link	D Link 24 port DES1228/ME	18002330000
E-PEN	Hi-Tech	080-25274224
UPS Uniline	Uniline Smart Power UPS 500 VA / 2 KVA	18001022011
Digital Camera - Make: Sony	Model- DSC-W710/B	Off-site Support (Visit Service Centre)
Kriloskar Genset	5 KVA DG Set	18002333344

Note:-

1- Service desk team will consider tickets on priority for pilot phase.
2- Apart from pilot phase tickets will take time according to the problem.
3- Customer induced case cases will not be covered into warranty support and repair will be on chargeable basis.
4- Hardware will be repair through authorized service center only.
5- Lenovo Desktop / Uniline UPS can be repaired for complete state.
6- CIPA Hardware- HCL Systems - Toll Free - 18601801425
7- CIPA Hardware - Acer Systems- 1-800-11-4100,6677 & 180030002237

1.2 OS Issue

i) Operators need to made trouble shooting with their own.
ii) If they are not able to fix problem then field operator will coordinate with service desk.
iii) Service desk will provide remote support accordingly.

iv) Service desk approval is mandatory before restage the machine.
v) Make it ensure that unofficial software/application must be removed from the system.

1.3 Application Issue

i) Operators need to made trouble shooting with their own.
ii) Raise incident to service desk along with proper problem description/screenshot and get case id they will resolved issue accordingly besides update to case owner.
iii) Automatic SMS will send to case owner once issue will be fixed.

1.4 Connectivity Issue

i) Operator has to raise complaint with respective ISP (BSNL) toll free number and same has been shared with service desk for further resolution.
ii) Service desk team collects the issue/device details from the case owner/user along with OEM case id which is mandatory (user will get service desk incident id too, so that he will able to track case status), so that service desk proceeds for necessary follow-up and update to the user once issue fixed.

Contact detail of Range Lead of NIIT(For advice purpose):

Range	Range Lead Name	Contact No
Lucknow	Mr. Vinod Yadav	9235794550
Faizabad	Mr. Kamlesh Pal	9451729561
Bareilly	Mr. Arun Yadav	8009718546
Moradabad	Mr. Shiv Prasad	8924026277
Merrut	Mr. Peeyush Gungpuri	8881811662
Saharanpur	Mr. Rahul Singh	9760040229
Agra	Mr. Anuj Mishra	9897989982
Aligarh	Mr. Amit Kumar	9548440762
Kanpur	Me. Vivek Srivastava	9889377962
Jhansi	Mr. Sukhvir Singh	9411267509
Allahabad	Mr. Sandeep Shukla	9005460666
Chitrakoot (Banda)	Mr. Mohd. Anas	9696290303
Varanasi	Mr Krishnakant	9795156660
Mirzapur	Mr J P Yadav	8726391320
Azamgarh	Mr. Shiv Vishwakarme	9125398853
Gorakhpur	Mr. Rajendra Baghel	9415094458
Basti	Mr. Ajay Verma	9044701106
Devipatan (Gonda)	Mr. Anurag Pandey	9506126070