

سياسة الدعم الفني

توفر جامعة سليمان الراجحي على موقعها الإلكتروني تعليمات واضحة عن الدعم الفني لعضو هيئة التدريس والمتعلم وكيفية الوصول إليه

الهدف

يهدف الدعم الفني لأعضاء هيئة التدريس إلى توفير المساعدة والدعم الفني اللازم لهم في استخدام التكنولوجيا والأجهزة الإلكترونية المختلفة في سياق العمل الأكاديمي.

نطاق التنفيذ :

إدارة الإتصالات و تقنية المعلومات

1. نلتزم بتوفير الدعم الفني والتقني والتعليمي والمساعدة الأكاديمية لكل المستخدمين من نظام إدارة التعلم في كل البرامج بشكل دائم عبر القنوات المتاحة والمنشورة على الموقع.
2. يتم الرد على طلبات الدعم الفني عن طريق البريد الإلكتروني servicedesk@sr.edu.sa خلال يومين عمل، وعن طريق شبكة الاتصال الداخلية (*).
3. أوقات العمل الرسمية لفريق الدعم الفني في الجهة من الأحد إلى الخميس من الساعة ٨:٠٠ صباحاً وحتى الساعة ٤:٠٠ مساءً.
4. الخدمات المشمولة بالدعم الفني هي:

- مساعدة المستخدمين في إنشاء حسابات خاصة بهم.
- حل المشكلات التقنية التي تواجه المستخدمين عند استخدام نظام إدارة التعلم.
- مساعدة المتعلم وعضو هيئة التدريس على الدخول لنظام الفصول الافتراضية.

تعليم بمعايير عالمية في بيئة محلية

القنوات الرسمية لخدمة الدعم الفني على موقع الجامعة هي:

- عن طريق شبكة الاتصال الداخلية (*).

- البريد الإلكتروني الخاص بالدعم الفني servicedesk@sr.edu.sa

الدعم الفني والتعليمي:

يوفر المركز خدمة الدعم الفني والتعليمي من خلال مزود الخدمة من

خلال القنوات التالية وسيقوم فريق الدعم الفني بالرد على استفسارك:

- عن طريق شبكة الاتصال الداخلية (*) (الرد خلال أيام الأسبوع من الأحد إلى الخميس)

من الساعة 7:30 صباحاً حتى 4:00 مساءً

-البريد الإلكتروني الخاص بالدعم الفني: servicedesk@sr.edu.sa

متاح 24 ساعة ويكون الرد خلال يومي عمل على حسب أولوية الطلب.

في حال تجاوز الطلب الوقت المحدد للرد من الفريق المختص يتم تصعيد الشكوى حسب السياسة

الداخلية لنظام الطلبات

الأدوار والمسؤوليات:

1. مالك وثيقة السياسة (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات).

2.مراجعة السياسة وتحديثها: (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات)

3. تنفيذ بنود السياسة وتطبيقها: (إدارة الاتصالات وتقنية المعلومات)

تعليم بمعايير عالمية في بيئة محلية

الإلتزام بالسياسة:

- 1- تلتزم إدارة الإتصالات وتقنية المعلومات بالعمل وفقا للسياسة الداخلية للدعم الفني ونظام الطلبات
- 2- تم اطلاع العاملين في جامعة سليمان الراجحي بالسياسات وضرورة الإلتزام بهذه السياسة
3. قد يعرض أي انتهاك لهذه السياسة صاحب المخالفة إلى إجراء تأديبي حسب الإجراءات المتبعة في جامعة سليمان الراجحي .

جامعة سليمان الراجحي
SULAIMAN ALRAJHI UNIVERSITY

تعليم بمعايير عالمية في بيئة محلية