

## سياسة الدعم الفني

تهدف سياسة الدعم الفني إلى توضيح الإجراءات والمعلومات المتعلقة بتقديم خدمات الدعم الفني للمستخدمين من خدمات جامعة شقراء لدعمهم ومساندتهم عند حصول مشكلات تقنية تعيق استمرار العملية التعليمية.

كما تلتزم جامعة شقراء بتوفير الدعم الفني والتقني والتعليمي لكل المستخدمين من نظام إدارة التعلم في كل المقررات والبرامج بشكل مستمر عبر القنوات المتاحة والمنشورة على الموقع الإلكتروني/نظام إدارة التعلم للجهة وهي:

### قنوات تقديم الدعم الفني:

- تحويلة هواتف موظفي الدعم الفني حيث يمكن الوصول للتحويلات الهاتفية عن طريق صفحة الوكالة في موقع الجامعة من خلال النقر على ايقونة فريق العمل من هنا  
<https://www.su.edu.sa/ar/deanships/deanship-e-learning-and-digital-transformation/vice-deanship-e-learning/team>
- نظام " معك " لرفع طلبات الدعم الفني. <https://maak-rsso.su.edu.sa/rsso/start>
- ايميل الدعم الفني الخاص بوكالة التعلم الإلكتروني حيث تم نشرة في صفحة تواصل معنا من هنا  
<https://www.su.edu.sa/ar/deanships/deanship-e-learning-and-digital-transformation/vice-deanship-e-learning/contactus>



### المستفيدين من خدمات الدعم الفني:

- الطلاب والطالبات.
- أعضاء هيئة التدريس.
- منسقي وحدات التعلم الإلكتروني في الكليات.

### الخدمات المشمولة بالدعم الفني:

- حل مشاكل الطلاب والطالبات وأعضاء هيئة التدريس المتعلقة بنظام دارة التعلم الإلكتروني بلاك بورد.

### الوقت المتوقع للرد على طلبات الدعم الفني وإغلاقها:

مباشره خلال ساعات العمل الرسمية من الثامنة صباحا حتى الثانية ظهرا.

### أوقات عمل فريق الدعم الفني:

أوقات العمل من الساعة ٨ ص حتى الساعة ٢ م من يوم الأحد الى يوم الخميس.

الإجراء المتبع في حال تجاوز الطلب الوقت المحدد للرد (سياسة تصعيد الطلب في حال عدم الرد في المدة المحددة):

في حال لم يتم الاستجابة خلال مدة أقصاها ٢٤ ساعة يتم التواصل عن طريق ايميل وكيل التعلم الإلكتروني [salaklabi@su.edu.sa](mailto:salaklabi@su.edu.sa) أو تحويلة ٥٥٩٣.

تسري هذه السياسة على جميع المستفيدين من خدمات جامعة شقراء، ونلتزم بضمان تطبيق هذه السياسة، كما يلتزم بها جميع العاملين في الجهة، وأي انتهاك لهذه السياسة يعرض صاحب المخالفة إلى إجراء تأديبي حسب الإجراءات المتبعة في جامعة شقراء.