

سياسات الدعم الفني

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مقدمة:

الهدف من هذه الوثيقة هو نشر وتوضيح سياسة تقديم الدعم الفني في كلية الخليج وفق أفضل الممارسات العالمية بما يخدم أهداف الكلية الإستراتيجية.

المستفيدين من خدمات الدعم الفني:

- جميع منسوبي كلية الخليج من الطلبة والموظفين وأعضاء هيئة تدريس.
- المستفيدين من خارج الكلية حسب طبيعة الفئات المستهدفة للخدمات المقدمة.

قنوات تقديم الدعم الفني:

- منصة الدعم الفني في كلية الخليج عبر الرابط:
كلية الخليج (gulf.edu.sa)
- مركز الاتصال عبر الأرقام التالية: 0597142222
- الاسئلة والاستفسارات في صفحة المقرر في نظام إدارة التعلم.

الخدمات والأنظمة المشمولة بالدعم الفني:

جميع الأنظمة والخدمات المطورة والمشغلة من قبل وحدة تقنية المعلومات و وحدة التعلم الالكتروني والتعليم عن بعد.

الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات:

- تم تقسيم الأدوار المطلوبة للقيام بالدعم الفني إلى مستويين رئيسيين:
1. المستوى الأول: مركز الاتصال:
ويقوم باستقبال جميع الاتصالات والطلبات والبلاغات الواردة ويتم تقديم الدعم الفني الأول حسب طبيعة الطلبات والبلاغات أو تحويلها لجهة الاختصاص.
 2. المستوى الثاني: القسم التشغيلي المساند:
ويتم من خلال هذه الوحدة استكمال عملية تقديم الدعم الفني والتحقق من انتهائها.

الوقت اللازم لتقديم خدمات الدعم الفني:

ساعات العمل:

5 أيام في الأسبوع - 8 ساعات يومياً - من الساعة 8 صباحاً حتى 4 مساءً.

الوقت اللازم لتقديم خدمات الدعم:

(الدرجة 7 ساعات عمل / العالية 24 ساعة عمل / العادية 48 ساعة عمل)

رضا المستفيد:

يتم قياس مستوى الجودة المقدمة وقياس مستوى رضا المستفيد عنها بعد الانتهاء من
مكالمة مركز الاتصال وبعد تنفيذ الطلب وحل البلاغ.



كلية الخليج
Gulf College