

## سياسة الدعم الفني

تهدف سياسة الدعم الفني إلى توضيح الإجراءات والمعلومات المتعلقة بتقديم خدمات الدعم الفني للمستخدمين من خدمات مركز بي اس آي العربية للتدريب ودعمهم ومساندتهم عند حصول مشكلات تقنية تعيق استمرار العملية التدريبية.

كما تلتزم إدارة مركز بي اس آي العربية للتدريب بتوفير الدعم الفني والتقني والتعليمي لكل المستخدمين من نظام إدارة التعلم/المنصة التدريبية في كل البرامج بشكل مستمر عبر القنوات المتاحة والمنشورة على الموقع الإلكتروني/المنصة التدريبية للجهة وهي:

### قنوات الدعم الفني:

- يتواصل العملاء مع المركز عبر القنوات التالية:
  - البريد الإلكتروني: [bsi.saudi@bsigroup.com](mailto:bsi.saudi@bsigroup.com)
  - الهاتف: 0114569143
  - من خلال البوابة الإلكترونية.
- كما يمكنهم الوصول إلى تفاصيل الدعم من خلال قسم الأسئلة الشائعة (FAQs) على البوابة الإلكترونية، ومن خلال رسائل البريد الإلكتروني

### إجراءات حل المشكلات التقنية:

- المكتب المحلي هو نقطة الاتصال الأولى لحل المشكلات التقنية.
- في حال تعذر حل المشكلة، يتم تصعيدها إلى فريق دعم أنظمة التدريب العالمية عبر أداة إدارة الحوادث التقنية (IT Incident Management Tool)
- يعمل الفريق على حل معظم المشكلات، ولكن في حال الحاجة إلى مزيد من المساعدة التقنية، يتم رفع الحالات إلى مزود المنصة.
- معظم المشكلات يتم حلها داخليًا دون الحاجة إلى تصعيدها.

### الخدمات المشمولة بالدعم الفني:

- تحديث عناوين البريد الإلكتروني في النظام لضمان الوصول إلى جميع الأنظمة المطلوبة وإرسال الاتصالات إلى الشخص الصحيح
- التحقق من النتائج والمعلومات المتعلقة بإكمال الدورات التدريبية
- معالجة مشكلات الوصول إلى النظام
- إعادة تعيين كلمات المرور (في حال تعذر القيام بذلك ذاتيًا)

### الوقت المتوقع للرد على طلبات الدعم الفني:

- يتم الرد على الطلبات وحل المشكلات البسيطة في نفس يوم العمل أو في يوم العمل التالي.
- في حالة المشكلات المعقدة، قد يستغرق الحل وقتًا أطول، مع إبقاء قنوات التواصل مفتوحة مع العميل.

### أوقات عمل فريق الدعم الفني:

- الدعم المحلي: من الأحد إلى الخميس، من الساعة 9:00 صباحًا حتى الساعة 5:00 مساءً بتوقيت المملكة العربية السعودية.
- الدعم العالمي: من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحًا حتى الساعة 6:00 مساءً بتوقيت غرينتش (GMT).

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

- يتم تصعيد الحالات تلقائيًا إلى المدير المسؤول إذا لم يتم حلها خلال 72 ساعة عمل عبر نظام إدارة الحوادث التقنية (IT Incident Management System).

• تتم مراقبة الحالات ومناقشتها يوميًا لضمان الحل السريع.

تسري هذه السياسة على جميع المستخدمين من خدمات مركز بي اس آي العربية للتدريب ، 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 مركز بي اس آي العربية للتدريب.