



به نام خدا



دانشگاه فرّووسی مشهد
مرکز فناوری اطلاعات و ارتباطات

سه نکته مهم در خصوص گزارش خطای کارکردی سامانه‌های نرم‌افزاری و شبکه رایانه‌ای دانشگاه

ویرایش ۱۳۹۷/۶/۲۶



نکته اول

امکان درج گزارش خطای کارکردی خدمات فناوری اطلاعات و ارتباطات دانشگاه از طریق منوی «گزارش خطا» در پورتال پویا وجود دارد.

پیوند «گزارش خطا» در تمامی صفحات پورتال پویا در قسمت بالا و سمت چپ صفحه درج شده است و تمامی کاربران می‌توانند ضمن ارسال گزارش خطا، سابقه آن و اقدامات صورت گرفته را مشاهده کنند.

البته کاربران محترم توجه داشته باشند که برای گزارش مشکلات شبکه و اینترنت، علاوه بر تشریح مشکل، لازم است اطلاعات تکمیلی شامل شماره دانشجویی یا نام کاربری، مکان دقیق مشاهده مشکل (مثلاً مشخصات مکان، شماره اتاق، نام خوابگاه و...) و زمان آن را حتماً ذکر نمایند.



تصویر ۱: پیوند گزارش خطا در پورتال پویا





گزارش خطا	
<p>در صورتیکه در هنگام کار با پورتال خود به مشکلی برخورد کرده اید که فکر می کنید مربوط به برنامه می باشد برای گزارش کردن این خطا به مرکز کامپیوتر می توانید این فرم را تکمیل و ارسال نمایید. همراه با توضیحات شما اطلاعات مربوط به کاربر و مشخصات اتصال شما از جمله نوع مرورگر و سیستم عامل مورد استفاده نیز ارسال خواهد شد تا با بررسی آنها خطای مربوطه رفع شود. لطفاً توضیحات مربوط به خطا را تا حد امکان کامل وارد نمایید تا سریعتر بتوان آن را رفع نمود.</p> <p>از طریق همین صفحه می توانید لیست گزارشات خطای ارسالی خود و وضعیت آنها را مشاهده نمایید.</p>	
توضیحات:	<input type="text"/>
شماره تماس:	در صورت نیاز با شما تماس گرفته خواهد شد.
<input type="button" value="ارسال"/> <input type="button" value="بستن"/>	

کد گزارش	زمان ارسال	شرح	تاریخ	وضعیت
66658	13:16:25 1395/09/30	سلام صفحات بعضی حضور و غیاب و درخواست و تأیید مرخصی کندی تاخیر دارد.	امیدرضا باقری: (08:34:41 1395/10/05)	در صورتیکه در هنگام کار با پورتال خود به مشکلی برخورد کرده اید که فکر می کنید مربوط به برنامه می باشد برای گزارش کردن این خطا به مرکز کامپیوتر می توانید این فرم را تکمیل و ارسال نمایید. همراه با توضیحات شما اطلاعات مربوط به کاربر و مشخصات اتصال شما از جمله نوع مرورگر و سیستم عامل مورد استفاده نیز ارسال خواهد شد تا با بررسی آنها خطای مربوطه رفع شود. لطفاً توضیحات مربوط به خطا را تا حد امکان کامل وارد نمایید تا سریعتر بتوان آن را رفع نمود. از طریق همین صفحه می توانید لیست گزارشات خطای ارسالی خود و وضعیت آنها را مشاهده نمایید.

تصویر ۲: فرم گزارش خطا در پورتال پویا

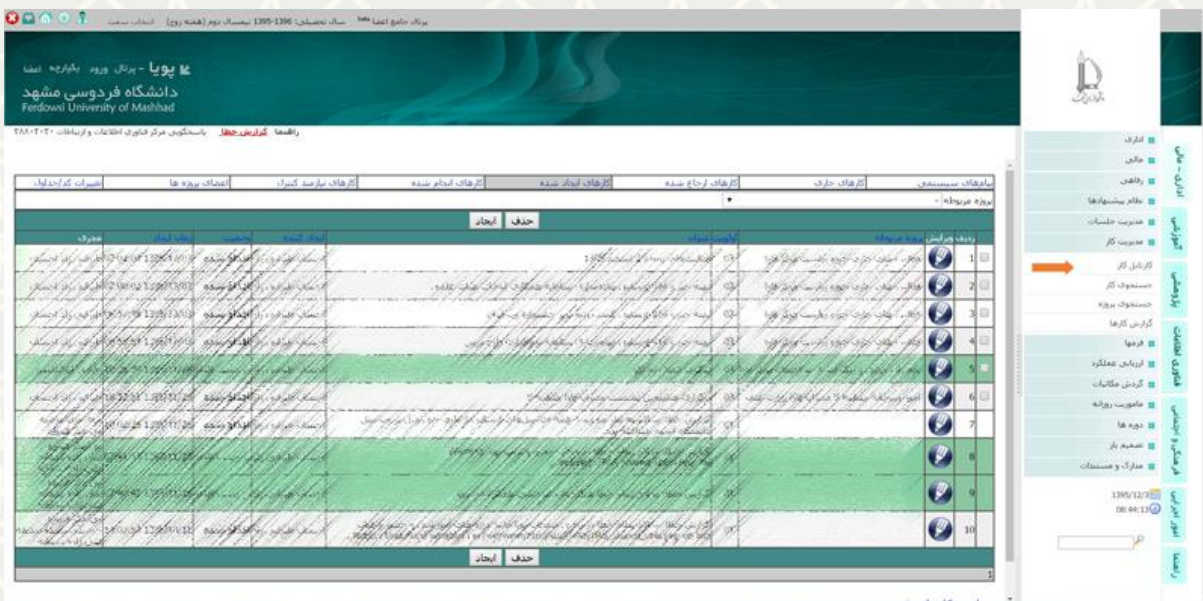
علاوه بر مسیر یاد شده، برای کادر دانشگاه اعم از اعضای هیأت علمی و کارکنان، مسیر **کارتابل کار** نیز تعبیه شده است. که دسترسی به آن از طریق پورتال پویا / منوی اداری – مالی / مدیریت کار / کارتابل کار، امکان پذیر است.

کارتابل کار امکانات زیر را در اختیار کارکنان محترم می گذارد: ایجاد کار، مشاهده کارهای ایجاد شده و انجام گرفته، اطلاع از مجریان منتسب، مشاهده اقدامات انجام شده و اطلاع از وضعیت کار (اقدام شده، تعلیق، ...).

همچنین در صورت عدم رفع مشکل یا لزوم ارائه هر توضیح دیگری، امکان ارجاع دوباره کار نیز وجود دارد.

انتظار می رود اعضای محترم هیأت علمی و نیز کارکنان محترم دانشگاه همگام با رویه متعارف سازمان های امروزی خواسته های خود را با روش فوق انعکاس دهند و از تماسهای تلفنی و اظهارات شفاهی پرهیز نمایند.

روش مذکور، علاوه بر آن که زمینه فراموشی را از میان بر می دارد و خواسته های اظهار شده را به صورت ماشینی در صف بررسی و اقدام قرار می دهد، امکان پیگیری سیستماتیک را نیز فراهم می آورد.



تصویر ۳: سامانه کارتابل کار در پورتال پویا (دسترسی برای اعضای هیات علمی و کارکنان)





نکته دوم

مطابق مصوبه ۱۳۹۳/۱۱/۱۳ شورای فناوری اطلاعات و ارتباطات دانشگاه، ساعت ۱۵ تا ۱۷ سه شنبه هر هفته، اختصاص به برنامه تعمیرات و نگهداری دوره‌ای (PM) مرکز فاوا دارد. تا در آن تغییرات ساختاری ضروری و نیز به‌روزرسانی‌ها و پشتیبان‌گیری‌های یکپارچه از کلیه سامانه‌های نرم‌افزاری، انجام شود. در وقت تعیین شده فوق احتمال اختلال، قطعی یا کندی در خدمات‌رسانی پرتال‌ها، وب‌گاه‌ها و سرویس‌های فناوری اطلاعات و ارتباطات دانشگاه وجود دارد.





نکته سوم

در صورت عدم دریافت پاسخ از روش ارسال گزارش خطا (نکته اول)

می‌توانید از کارشناسان فاوا دانشگاه کمک بگیرید. شماره دسترسی به آن‌ها در جدول زیر ذکر شده است.

تلفن	مسول رایانه دانشکده/خوابگاه
۳۸۸۰۶۹۶۹	خوابگاه فجر
۳۸۸۰۶۹۷۰	خوابگاه پردیس
۳۸۸۰۴۷۳۴-۳۵-۳۷	دانشکده کشاورزی
۰۹۰۳۱۹۵۷۲۵۱ - ۳۸۸۰۶۸۲۰	دانشکده معماری و شهرسازی
۳۸۸۰۶۳۲۰-۲۱-۲۲	دانشکده علوم اداری و اقتصادی
۳۸۸۰۴۰۴۰	دانشکده علوم
۳۸۸۰۶۰۶۶ - ۳۸۸۰۶۱۰۰	دانشکده مهندسی
۳۸۸۰۳۸۸۱	دانشکده الهیات و معارف اسلامی
۳۸۸۰۳۷۱۵	دانشکده دامپزشکی
۳۸۸۰۳۶۹۹	دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی
۳۸۸۰۶۲۲۰	دانشکده علوم ریاضی
۳۸۸۰۶۷۰۴	دانشکده ادبیات و علوم انسانی
۳۸۸۰۳۴۷۳	دانشکده علوم ورزشی
۳۸۸۰۴۷۷۸	دانشکده منابع طبیعی و محیط زیست

همچنین در صورت عدم دریافت پاسخ از روش‌های ارسال گزارش خطا و تماس با کارشناسان فاوا

می‌توانید با شماره تلفن ۳۸۸۰۳۰۳۰ (و یا داخلی ۳۰۳۰) از ساعت ۷ تا ۲۱ در تمام ایام سال تماس بگیرید.