

خبرات تدعم أعمالك، دون أعباء فريق تشغيل داخلي متكامل

خبرات متقدمة. تكاليف أقل.

كبار المهندسين من
المستوى الثالث L3
للأنظمة والشبكات
وحلول الأمن السيبراني.

تشخيص متخصص.
ومعالجة بموافقتك.

خفض يصل إلى

80%

في تكلفة الكوادر الداخلية
المخصصة للتشغيل*

نسبة توضيحية لتكلفة الكوادر،
وليس لإجمالي الإنفاق على تقنية المعلومات.



NOC BOX • تصور توضيحي للجهاز

أسبوعياً

تقارير ووضوح في أداء الخدمة



L3

خبرات هندسية متقدمة



24/7

مراقبة واستجابة على مدار الساعة



التذكرة ← التشخيص ← الاعتماد ← المعالجة ← التحقق ← التقرير

*تعتمد الوفورات الفعلية على نطاق الخدمة والتكلفة الحالية ورسوم التشغيل. وتحدد الاتفاقية التقنيات المدعومة والتغطية ومستهدفات الاستجابة.

tawajud.net

تشغيل أكثر كفاءة. وفريق أكثر تركيزا.

تجمع تواجد للذكاء الاصطناعي بين جهاز محلي وفريق هندسي متخصص ومنصة CloudMS، ضمن نموذج متكامل لإدارة العمليات والدعم.

03

سجل موحد للخدمة

تجتمع التذاكر والموافقات والإجراءات والتقارير في سجل مترابط يوضح المسؤول وحالة العمل والخطوة التالية.

02

فريق متخصص يدعمك

يتولى مركز العمليات متابعة التذاكر، ويشرك كبار المهندسين في تشخيص الأعطال المعقدة ومعالجتها.

01

جهاز داخل منشأتك

يربط الجهاز الأصول المعتمدة بمسار الدعم، ويتيح جمع بيانات التشغيل والوصول المصرح به إلى الأنظمة.

وقت أكبر لأولويات أعمالك.

أسند الأعمال التشغيلية المتكررة إلى فريق متخصص، وامنح فريقك مساحة للتركيز على أولويات العمل؛ مع بقاء صلاحية الموافقة والقرارات الأساسية لدى منشأتك.

محتويات الكتيب

03-05

الجهاز والخبرات المتخصصة

06-08

مسار العمل ومستويات الخدمة

09-11

التقارير والتحسين المستمر

12-14

حماية البيانات والجدوى المالية

15-18

المسؤوليات وبدء الخدمة

يعرض هذا الكتيب نموذج الخدمة، وليس نتائج أداء سابقة مثبتة. ويحدد ملحق الخدمة الموقع المنصات والتكاملات والتغطية والكوادر المتفق عليها.

حضور داخل منشأتك. وخبرات تدعمك عن بعد.

يوفر الجهاز نقطة الاتصال المحلية، ويتولى مركز العمليات الدعم والمتابعة، وتمنحك المنصة رؤية واضحة لمسار الخدمة بالكامل.



CLOUDMS

مساحة عمل واحدة. ورؤية متكاملة.

تربط CloudMS التذكرة بالبيانات الفنية والمسؤول عنها والموافقة وسجل التنفيذ والتقرير الأسبوعي.

الموافقة بيدك

تخضع التغييرات المؤثرة أو غير المعتادة لموافقتك، ويمكن تنفيذ الأعمال القياسية بموجب تفويض مسبق موثق.

أنت تحدد نطاق مشاركة البيانات

يحدد الاتفاق ما يبقى داخل بيئتك، وما يجوز مشاركته، وأين تعالج البيانات. ويمكن تخصيص تشغيل محلي بالكامل عند الحاجة.

لا يبدأ الوصول إلى بيئة الإنتاج إلا بعد اعتماد الاتصالات والحسابات وآلية التعامل مع البيانات. ولا يتجاوز الجهاز الضوابط الأمنية لمنشأتك.

جهاز مدمج. وقدرات تشغيلية أوسع.

نقطة خدمة محلية تهيأ وفق أنظمتك وسياسات الوصول المعتمدة، وليست منفذا مفتوحا للدخول عن بعد.



تصور توضيحي للجهاز. تعتمد المواصفات النهائية عند تصميم الحل.

ضبط الوصول

حسابات محددة ووصول إداري مقيد، مع فصل صلاحيات المراقبة عن صلاحيات التغيير.

مراقبة الحالة

فحوص حالة الأنظمة والمنافذ، وجمع الأحداث ونسخ الإعدادات، بحسب دعم كل نظام.

توثيق النتيجة

فحوص قبل التنفيذ وبعده، وأوقات دقيقة، وسجل إجراءات مرتبط بالتذكيرة.

تنفيذ معتمد

فحوص مصرح بها وإجراءات معالجة مختبرة للأصول المشمولة بالخدمة.

يتطلب التركيب طاقة كهربائية محمية، واتصالا معتمدا بشبكة الإدارة، وقائمة بالأصول، ومنسقا محليا. ويحدد مسار بديل أو جهاز إضافي للمواقع الحرجة.

يحدد التصميم استخدام جهاز فعلي أو نسخة افتراضية معتمدة. وتقدر موارد الذكاء الاصطناعي المحلي بشكل مستقل. ولا يستبدل الجهاز الجدران النارية أو النسخ الاحتياطي أو التوافر العالي أو الدعم الميداني.

04 / الفريق الذي يقف خلف الخدمة

كبار المهندسين. امتداد حقيقي لفريقك.

يوفر مركز عملياتنا كبار المهندسين من المستوى الثالث L3 للأنظمة والشبكات وحلول الأمن السيبراني، ضمن نطاق دعم محدد يناسب بيئتك.

L3

كبار المهندسين

معالجة المشكلات المعقدة
ومراجعة خطط استعادة الخدمة.

L2

التشخيص والمعالجة

تحليل الأعطال وتنفيذ خطوات المعالجة
المعتمدة.

L1

المراقبة والمتابعة

استقبال التنبيهات والتذكر، والتحقق
منها، والتواصل والتصعيد.

خبرات متخصصة في المجالات التقنية الرئيسية

حلول الأمن السيبراني

الجدران النارية وحماية الأجهزة والتحكم في الوصول
ومتابعة عمل أدوات الأمن.

الشبكات والاتصال اللاسلكي

التوجيه والمحولات والربط بين المواقع ووحدات التحكم
ونقاط الوصول.

السحابة وإدارة الهوية

الموارد السحابية المعتمدة وخدمات الدليل والمصادقة
 وإدارة الهوية.

الخوادم والمحاكاة الافتراضية

أنظمة التشغيل ومنصات المحاكاة الافتراضية والسعة
والخدمات الأساسية.

البيانات وخدمات الأعمال

قواعد البيانات والبريد والخدمات المرتبطة بالتطبيقات
المشمولة بالدعم.

التخزين والنسخ الاحتياطي

أنظمة التخزين ومهام النسخ الاحتياطي واستعادة
الإعدادات واختبارات الاسترجاع.

تستند المراقبة والاستجابة للحوادث الحرجة على مدار الساعة إلى جدول مناوبات وتصعيد معتمد. ويحدد ملحق الخدمة آلية إشراك L3 والمنتجات والإصدارات المدعومة والحضور الميداني والتصعيد للمورد. ولا تعني الخدمة توفير مركز عمليات أمنية مخصص أو الاستغناء عن دعم المورد.

تذكرة واحدة. من التنبيه إلى عودة الخدمة.

تبدأ سرعة المعالجة من جاهزية المعلومات ووضوح المسؤولية والصلاحيات، لا من تجاوز الضوابط.

01	الرصد أو استقبال التذكرة يرصد نظام المراقبة تنبيهها، أو يرسل العميل تذكرة دعم عبر القناة المتفق عليها.	الوقت والمصدر والخدمة المتأثرة
02	تحديد الأولوية والتشخيص يتحقق المركز من أثر العطل، ويجمع المعلومات اللازمة، ويسند التذكرة إلى مسؤول محدد.	الأولوية والمسؤول ونواتج الفحص
03	تحديد المعالجة واعتمادها تحدد خطوات المعالجة وأثرها وخطة التراجع، ثم توثق الموافقة أو يستند العمل إلى تفويض مسبق.	النطاق والخطوة المعتمدان
04	التنفيذ ضمن الصلاحيات ينفذ مهندس مؤهل أو إجراء آلي مصرح به خطوات المعالجة المعتمدة.	المنفذ والإجراء وتوقيت التنفيذ
05	التحقق من عودة الخدمة تعاد اختبارات الخدمة، وتفعيل خطة التراجع أو التصعيد إذا لم تتحقق النتيجة المطلوبة.	نتائج الاختبارات وحالة الخدمة
06	الإغلاق والتحسين توثق النتيجة، وتغلق التذكرة وفق السياسة المعتمدة، وتسجل إجراءات المتابعة والتحسين.	دليل الإغلاق وإجراءات المتابعة

الاعتماد جزء أساسي من مسار العمل. يمكن تنفيذ الأعمال القياسية بتفويض مسبق موثق، بينما تخضع التغييرات المؤثرة والاستثنائية والطارئة لصلاحيات الجهة وسياسة التصعيد.

من الموافقة إلى التنفيذ. خلال دقائق في الحالات المناسبة.

نجهز الوصول، ونحدد الصلاحيات، ونختبر إجراءات المعالجة؛ حتى لا يبدأ العمل من الصفر عند وقوع العطل.

مسار توضيحي للعمل، وليس حادثة فعلية

دقيقة للتنفيذ والتحقق

هدف مقترح بعد الموافقة، للإجراءات المختبرة منخفضة المخاطر، مع جاهزية الوصول عن بعد وعدم وجود عائق لدى طرف آخر.

5-15

02:00

تولي المركز للمعالجة

يتحقق المهندس من الخدمة المتأثرة وأثر العطل.

00:00

تسجيل التذكرة

يرصد نظام المراقبة عطلا قابلا للمعالجة.

05:00

توثيق الموافقة

يعتمد المسؤول المخول خطة المعالجة.

03:00

اختيار الإجراء المناسب

تتوافق نتائج الفحص مع إجراء معالجة معتمد.

10:00

التحقق من عودة الخدمة

تنجح اختبارات الخدمة وتوثق النتيجة.

08:00

اكتمال المعالجة

تتكمّل الخطوات المعتمدة ويحفظ سجل التنفيذ.

السرعة لا تعني تجاوز الضوابط. تجهز الصلاحيات وخطة التراجع واختبارات الخدمة قبل تنفيذ التغيير.

المثال الزمني ليس وعدا بكل عطل خلال عشر دقائق. فأعطال الأجهزة ومزودي الاتصالات والمشكلات المعقدة وتأخر الموافقات تحتاج إلى خطط وأزمة استعادة مستقلة.

استجابة سريعة. والتزامات واضحة.

تأكيد التعامل مع التذكرة وبدء التشخيص واستعادة الخدمة مراحل مختلفة؛ ولكل منها تعريف واضح ومستهدف قابل للقياس.

مستهدفات مقترحة، تعتمد في اتفاقية الخدمة

الأولوية والأثر	الاستجابة البشرية	بدء التشخيص	تحديث الحالة	التغطية
P1 / حرجية توقف خدمة رئيسية	5 دقائق	15 دقيقة	كل 30 دقيقة	24/7
P2 / عالية تدهور مستوى الخدمة	15 دقيقة	30 دقيقة	كل 60 دقيقة	24/7
P3 / عادية أثر محدود	ساعة واحدة	4 ساعات	كل يوم عمل	ساعات العمل
P4 / طلب طلب خدمة اعتيادي	4 ساعات	يوم عمل	مراحل متفق عليها	ساعات العمل

تحديد زمن استعادة الخدمة

يحدد وفق بنية الخدمة والوصول والأطراف الأخرى. ويعرض انتظار الموافقات والموردين منفصلاً، مع إظهار إجمالي الزمن المنقضي.

بداية احتساب الزمن

يبدأ الزمن من وصول التنبيه الصحيح أو التذكرة، أيهما أسبق. وتحتسب P3 / P4 خلال ساعات العمل. ولا يعد إشعار الاستلام الآلي استجابة بشرية.

تعرض النتائج الشهرية حسب الأولوية، وتشمل عدد التذاكر والتجاوزات وأزمنة الاستجابة والاستعادة. ولا يكفي نجاح حالة سريعة واحدة للحكم على مستوى الخدمة.

تحدد الاتفاقية جداول التغطية ونسب الالتزام والتصعيد وأهداف الاستعادة والاستثناءات وأي تعويضات. هذه مستهدفات مقترحة، وليست نتائج سابقة أو ضماناً لتوافر البنية التحتية.

اطلع على ما تم إنجازه. وتابع التحسن بوضوح.

تربط بوابة العميل والتقارير الدورية العمل الفني بأثره على أعمالك، وتوضح الإجراءات المفتوحة والقرارات المطلوبة.

التقرير الأسبوعي للخدمة

CloudMS / تصور لبوابة العميل

بيانات توضيحية

3

موافقات قيد الانتظار

18

تذاكر مغلقة

4

وسيط الاستجابة · دقائق

99.94%

توافر الخدمة

سليم

الاتصال

إجراء محدد

النسخ الاحتياطي

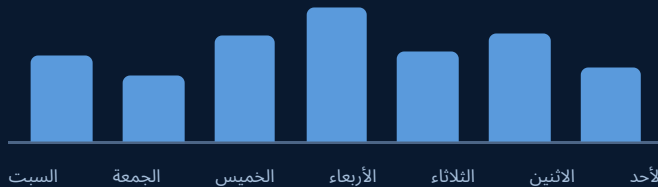
تجديد مجدول

الشهادات الرقمية

0

حوادث حرجة مفتوحة

توزيع توضيحي للنشاط اليومي



واجهة توضيحية ببيانات افتراضية، وليست لقطة من نظام حي أو نتائج فعلية لعمليل.

شهريا: متابعة إدارية للقيمة

الالتزام بمستوى الخدمة، والمشكلات المتكررة والتذاكر المتأخرة، والمخاطر وقرب انتهاء التراخيص، وتقديم التحسين والوفورات المقاسة.

أسبوعيا: صورة واضحة للتشغيل

توافر الخدمات والتوقفات، وحالة التذاكر والاتصالات، والسعة، ونسخ الإعدادات، والتغييرات المعتمدة والقرارات المطلوبة.

لكل مؤشر فترة قياس ومصدر واضح. وتظهر فجوات المراقبة كما هي؛ فلا يعد غياب البيانات دليلا على سلامة الخدمة.

تعتمد قدرات إصدار المنصة والتكاملات وجدولة التقارير عند بدء الخدمة. ويربط التقرير كل إجراء بمسؤول محدد وموعد متابعة.

تشخيص أدق. ومعالجة مبنية على الأدلة.

نتتبع مسار الخدمة بالكامل، ولا نكتفي بفحص أول جهاز أرسل التنبيه.

استعادة الاتصال بناء على التشخيص



نفحص مسار الاتصال من مزود الخدمة إلى الجدار الناري والتوجيه والشبكة الأساسية، ونميز العطل المحلي عن الخارجي قبل تنفيذ خطة الاستعادة.
الدليل: اختبارات الاتصال وحركة البيانات وسجل التغيير المعتمد.

معالجة مشكلات الاتصال اللاسلكي



نربط معلومات وحدة التحكم ونقاط الوصول والمنافذ والمصادقة وعناوين الشبكة لتحديد سبب المشكلة واختيار المعالجة.
الدليل: نجاح اتصال المستخدم ووصوله إلى الخدمة بعد التغيير.

استعادة الأنظمة والخدمات المرتبطة



نفحص حالة الخوادم والهوية والخدمات والسعة والموارد السحابية المرتبطة، ونصعد الحالات غير المشمولة بالدعم إلى المختص.
الدليل: قراءات الحالة والإجراء المعتمد ونتائج اختبارات الاستعادة.

التأكد من جاهزية النسخ للاستعادة



نحلل مهام النسخ المتعثرة والصلاحيات والسعة، ونعيد تشغيل المهام، ثم ننفذ اختبار الاسترجاع المتفق عليه.
الدليل: نسخة ناجحة وقابلة للاسترجاع واختبار موثق.

نبدأ بالدعم عن بعد متى كان مناسباً وآمناً. أما الأعطال المادية والتغييرات عالية المخاطر والحالات غير المدعومة، فتحال إلى المختص أو المورد أو المهندس الميداني.

سيناريوهات تعريفية بأسلوب تقديم الخدمة، وليست دراسات حالة لعملاء أو نتائج استعادة مثبتة.

نعالج أعطال اليوم. ونقلل أعباء الغد.

لا تنتهي قيمة الخدمة بإغلاق التذاكر؛ بل تمتد إلى الاستفادة من نتائج العمل لتقليل التكرار ورفع كفاءة التشغيل.

الحد من تكرار الأعطال

نربط التذاكر المتكررة بالمشكلة الأساسية، ونحدد إجراءات معالجة السبب الجذري، ونتابع مواعيد تجديد الشهادات والتراخيص.

تقليل التنبيهات غير المفيدة

نضبط حدود التنبيه وفق السعة الفعلية، ونربط الأصول ذات العلاقة، ونصحح المراقبة غير الدقيقة، ونجمع التنبيهات المكررة.

الخبرة البشرية + الذكاء الاصطناعي + الهندسة

أتمتة للأعمال المتكررة. والقرار الفني للخبراء.

يساعد الذكاء الاصطناعي في تلخيص المعلومات وتحليل المؤشرات غير المعتادة واقتراح الفحوص التالية. ويتحقق المهندسون من التشخيص، بينما يخضع التنفيذ لصلاحيات العميل. وتقلل الإجراءات الموحدة تكرار العمل دون منح النموذج صلاحية إدارية مستقلة.

كيف نقيس التحسن؟

استمرار نجاح المعالجة

معدل تكرار الأعطال وإعادة فتح التذاكر واستقرار الخدمة.

كفاءة تنفيذ المهام

مقارنة وقت العمل اليدوي لمهام وأحجام عمل متكافئة.

الوقت المتاح لفريقك

الساعات التي يمكن توجيهها لأعمال أخرى، بشكل منفصل عن الوفر النقدي.

جودة التغييرات

نتائج التحقق وحالات فشل الاختبارات والعودة إلى الوضع السابق.

دعم يصل إلى أنظمتك. وضوابط تبقى بيدك.

نتفق على حدود البيانات والصلاحيات الإدارية واستخدامات الذكاء الاصطناعي قبل جمع معلومات بيئة الإنتاج.

فصل بيانات العملاء

فصل الحسابات وبيانات الدخول والسجلات والتقارير لكل عميل، واختبار العزل قبل تفعيل الخدمة.

وصول محدد الصلاحيات

مصادقة متعددة العوامل، وأقل قدر لازم من الصلاحيات، ووصول إداري مؤقت، وفصل حسابات المراقبة عن التغيير.

معالجة معتمدة بالذكاء الاصطناعي

تحديد مواقع المعالجة ومدد الاحتفاظ، والاتفاق على منع التدريب والاستخدامات الثانوية، مع تخصيص تشغيل محلي عند الحاجة.

الحد الأدنى اللازم من البيانات

جمع معلومات التشخيص المتفق عليها فقط، واستبعاد كلمات المرور والمفاتيح السرية، وحماية السجلات والنسخ الاحتياطية.

ترميز محلي للمعرفات بحسب نطاق الخدمة

المعرفات الأصلية تبقى تحت سيطرتك.

192.168.1.20

→

IP_A7F2

يحفظ الربط بين الرمز والقيمة الأصلية داخل البيئة المعتمدة للعميل، ولا تستخدم القيم الأصلية إلا في الأعمال المصرح بها.

الإخفاء وسيلة حماية إضافية، وليس إذنا بالمشاركة. فإخفاء عنوان الشبكة لا يجعل تفاصيل الثغرات أو تصميم الأنظمة مناسبة للنشر.

تعتمد ضوابط التنفيذ ومتطلبات الأمن والخصوصية والاستضافة وشروط معالجة البيانات لكل تعاقد، ويتحقق منها قبل التشغيل. ولا يمثل هذا الكتيب شهادة اعتماد أو ضمان امتثال شامل أو حصانة من الاختراق.

قدرات أكبر. وتكلفة داخلية أقل.

استفد من خبرات الفريق المشترك، مع الاحتفاظ بمسؤول داخلي مؤهل يتابع الخدمة ويحدد الأولويات والموافقات.

خفض في تكلفة الكوادر الداخلية المخصصة

ضمن مثال توضيحي لتكلفة الكوادر، وليس خفضا بنسبة 80% في إجمالي تكلفة تقنية المعلومات.

80%

1

مسؤول داخلي لإدارة الخدمة

مسؤول داخلي بدوام كامل، يدعمه مركز العمليات المشترك. تضاف رسوم الخدمة في الصفحة التالية.

240,000

ريال سنويا

5

وظائف داخلية مخصصة

ما يعادل خمس وظائف بدوام كامل. يفترض المثال تكلفة سنوية شاملة قدرها 240,000 ريال لكل وظيفة.

1,200,000

ريال سنويا

$$(1,200,000 - 240,000) \div 1,200,000 = 80\%$$

ينخفض الإنفاق على الكوادر الداخلية بمقدار 960,000 ريال في المثال. ولا يحسب الوفرة الإجمالي إلا بعد إضافة رسوم الخدمة والتكاليف المساندة والتهئية.

الأرقام افتراضية، وليست مؤشرات رواتب أو توصية بعدد الموظفين أو نتائج فعلية لعميل. ويجب التحقق من تكافؤ النطاق والتغطية وحجم العمل والمخاطر. إعادة توزيع الموظفين توفر وقتا، ولا تحقق وفرا نقديا إلا إذا انخفض الإنفاق أو جرى تجنبه.

التكلفة الكاملة والوفر الحقيقي.

تكلفة الكوادر جزء من المعادلة. تضاف رسوم الخدمة والتكاليف المساندة والانتقال قبل احتساب إجمالي الوفورات.

أرقام توضيحية بالريال السعودي، وليست عرض سعر

بند التكلفة	النموذج الداخلي	النموذج المشترك
تكلفة الكوادر الداخلية	1,200,000	240,000
مخصص خدمة مركز العمليات	—	240,000
أدوات واتصال ومخصص دعم ميداني	—	60,000
التكلفة التشغيلية السنوية المتكررة	1,200,000	540,000
مخصص التهيئة لمرة واحدة	—	60,000
إجمالي تكلفة السنة الأولى	1,200,000	600,000

50%

وفر في السنة الأولى

600,000 ريال بعد احتساب مخصص التهيئة
التوضيحي.

55%

وفر سنوي متكرر

660,000 ريال بعد احتساب التكاليف المتكررة
الموضحة.

تتطلب المقارنة نطاقا وتغطية ومستوى خدمة متكافئا. افصل الوفر النقدي عن وقت الموظفين المعاد توجيهه وتكاليف التوظيف المستقبلي المتجنبة، واعتمد التكاليف الفعلية عند اتخاذ القرار.

جميع المبالغ افتراضية وليست عرض سعر. استبعدت التكاليف المتساوية بين النموذجين، والشرطة تعني عدم إضافة مخصص، لا انعدام التكلفة. وتضاف الضرائب المنطبقة وتكاليف الانتقال والاستمرارية والدعم الإضافي.

مسؤوليات واضحة. وتعاون أكثر فاعلية.

ينجح التشغيل المشترك عندما يعرف كل طرف مسؤولياته وصلاحياته والأعمال المشمولة بالخدمة وما يقع خارجها.

منشأتك تحتفظ بصلاحيات القرار

تعيين مسؤول للموافقة ومنسق محلي، وتوفير الوصول والجاهزية، والاحتفاظ بملكية الأنظمة وأولويات الأعمال وقبول المخاطر وقرارات الإنفاق.

تواجد تتولى تقديم الخدمة

تشغيل المراقبة وإدارة التذاكر، وتحديث إجراءات العمل، والتنسيق مع كبار المهندسين والموردين، وتنفيذ المعالجة المعتمدة والتحقق منها وإصدار التقارير.

ملكية الجهاز

يبقى الجهاز المعمار ملكا لتواجد ما لم تنص الاتفاقية على خلاف ذلك، وتوثق بياناته وحالته عند التسليم.

انتهاء الخدمة

تُلغى صلاحيات الوصول وتعالج البيانات وفق سياسة الاحتفاظ والخروج المتفق عليها. ويعاد الجهاز خلال خمسة أيام عمل من انتهاء الاتفاقية أو إنهاؤها، ما لم يعتمد استمرار استخدامه كتابيا.

التراخيص والموردون

تحدد التراخيص وخدمات الاتصال ودعم المورد المشمولة، مع توضيح ما يتحمله العميل من تراخيص وتجديدات.

الدعم الميداني والأعمال الإضافية

تحدد المواقع والزيارات وأزمنة الحضور ومسؤوليات الاستبدال. أما الترحيل والتنفيذ الجديد والمشاريع الكبيرة فتخضع لنطاق مستقل.

لا يشمل الاشتراك تلقائيا دعم المستخدمين النهائيين أو مركز عمليات أمنية مخصصا أو البحث الاستباقي عن التهديدات أو التحقيق الجنائي الرقمي أو تطوير التطبيقات أو مشاريع التحول الكبرى. وتبقى الاتفاقية الموقعة المرجع للشروط التجارية والملكية وإعادة.

ابدأ بنطاق واضح. ثم توسع على أساس النتائج.

تتيح التجربة المحددة قياس الوضع الحالي واختبار الخدمة واتخاذ قرار مبني على نتائج واضحة.

حصر الاحتياج والاتفاق

الأيام

1-5

حصر الخدمات الحرجة والأصول والأنظمة المرتبطة وجهات الاتصال والمتطلبات الأمنية والتكلفة والأداء الحاليين.

مخرج المرحلة: نطاق ومصفوفة مسؤوليات ومقاييس نجاح معتمدة.

الربط والتحقق من الجاهزية

الأيام

6-10

تركيب الجهاز والتحقق من الوصول المقيد وربط المراقبة المعتمدة واختبار مسار التنبيه والتذكرة والموافقة.

مخرج المرحلة: ضوابط وصول مقبولة وتذاكر اختبار وخريطة أولية للخدمات.

التشغيل التجريبي والتحسين

الأيام

11-20

تشغيل الخدمة تجريبياً، واختبار الإجراءات منخفضة المخاطر، وإصدار التقارير، ومراجعة التنبيهات والتصعيد.

مخرج المرحلة: مسارات عمل مختبرة وتقارير مسلمة وإجراءات تصحيحية.

المراجعة واتخاذ قرار التوسع

الأيام

21-30

مقارنة الأداء والجهد بالوضع السابق، واعتماد جاهزية الفريق ونطاق التعاقد ومستويات الخدمة التشغيلية. مخرج المرحلة: قرار العميل ببدء التشغيل وخطة تحسين مرتبة الأولويات.

يعتمد بدء التشغيل بعد اختبار انتقال التنبيه إلى تذكرة، وتوثيق الموافقة، وتنفيذ إجراء مصرح به مع جاهزية التراجع، والتحقق من النتيجة وتسليم التقرير واعتماد جدول التصعيد.

خطة توضيحية لمدة 30 يوماً تبدأ بعد اعتماد الجاهزية والوصول. وتتأثر المدة بالتكاملات والموافقات ونوافذ التغيير. أما الوفورات والاستقرار على المدى الطويل فيحتاجان إلى قياس يتجاوز فترة التجربة.

قدرات واضحة. واتفاق عمل متكامل.

قبل التفعيل، يتفق العميل ومركز العمليات والفريق الهندسي ومسؤول الخدمة على ملحق موحد يحدد ما سيقدم وكيف سيقاس.

✓ البيئة المشمولة بالدعم

قائمة الأصول والمواقع والمنتجات والإصدارات والموارد السحابية والتكاملات والخدمات ذات العلاقة.

✓ الفريق والتغطية

فريق المناوبة وتصعيد المستوى الثالث ومسؤولو الموافقة وآلية الاستدعاء والدعم الميداني.

✓ التزامات مستوى الخدمة

تعريف الأولويات وأوقات العمل واحتساب الاستجابة وأهداف الاستعادة والتصعيد وأي تعويضات.

✓ الضوابط والتوثيق

حدود البيانات ومعالجتها بالذكاء الاصطناعي والصلاحيات والاحتفاظ والموافقات والتراجع واختبارات التقارير.

✓ وضوح الشروط التجارية

الرسوم والمشمولات والتراخيص وحدود التذاكر والتغييرات ودعم الانتقال وشروط إعادة الجهاز.

القدرات تحددها الاتفاقية

يعتمد إصدار المنصة والتكاملات والإجراءات والكوادر والاستضافة والدعم المحلي قبل تفعيل بيئة الإنتاج.

المستهدفات ليست نتائج سابقة

أزمة الاستجابة والمعالجة السريعة مستهدفات مقترحة أو أمثلة توضيحية، والأرقام المالية افتراضات معلنة للتخطيط.

هذا الكتيب تعريفى بالقدرات ونموذج الخدمة، وليس اتفاقية مستوى خدمة أو عرض سعر. وتحدد الاتفاقية الموقعة الخدمة المقدمة.
3.0 · الإصدار المنقح · TWJ-MS-NOC-2026-09

تواجد للذكاء الاصطناعي / الخدمات المدارة

فريق يتفرغ لأعمالك. وخبرات تدعم تشغيلك.

عزز عملياتك بخبرات هندسية متقدمة، واستجابة واضحة المسؤولية، وتقارير تبين قيمة الخدمة؛
دون بناء جميع القدرات داخل منشأتك.



نشغل ونحسن

نطور الخدمة بالاستناد إلى نتائج التشغيل.

نختبر الخدمة

نبدأ بتجربة محددة ونتائج قابلة للقياس.

نحدد الاحتياج

نفهم بيئتك وأولويات أعمالك.

ابدأ بتقييم احتياج منشأتك.

نتفق معك على النطاق والتجربة الأنسب.

إعداد: م. إبراهيم مدهش - تواجد للذكاء الاصطناعي

tawajud.net ➔