

نُهج دعم منتجات Teradata

اعتبارًا من 31 مارس/آذار 2022

يمكنك العثور على التغييرات السابقة على هذا المستند هنا:
[سجل مراجعة المستند](#)

إصدار URL:
[نُهج دعم منتجات Teradata](#)

3 نظرة عامة
4 خدمات الدعم (SUPPORT SERVICES)
4 دعم PREMIER SUPPORT
4 ساعات التغطية وأوقات الاستجابة
4 الدعم فقط لبرنامج Premier
5 دعم سحابة Premier Cloud
6 المشاكل والحالات
6 طلب الخدمة
6 ساعات التغطية
6 HADOOP
7 الاستثناءات
7 دورة حياة الدعم
7 خدمات الأجهزة (HARDWARE SERVICES)
7 دورة حياة دعم الأجهزة
7 نظام التشغيل
8 الصيانة الإصلاحية
8 تشخيص الأجهزة البعيد
8 خدمة الأجهزة في الموقع (On-Site Hardware Service)
8 تغييرات الأجهزة أو أوامر تعديل الحقول (FRO)
8 قطع الغيار القابلة للاستبدال بمعرفة العملاء
9 استبدال البطارية
9 دعم محركات الأقراص ذات الحالة الصلبة (SSD)
9 إدارة قطع الغيار
9 استخدام قطع الغيار
9 دعم العقد الاحتياطية الجاهزة
9 دعم الأنظمة المزدوجة
9 خدمات البرامج (SOFTWARE SERVICES)
9 دورة حياة دعم برنامج قاعدة بيانات Teradata
10 فترة صيانة قاعدة بيانات Teradata الممتدة (EDM)
11 فترة الدعم فقط لقاعدة بيانات Teradata
11 دورة حياة دعم برامج أدوات Teradata والأدوات المساعدة
11 إصدارات البرامج المدعومة
11 الوصول إلى صيانة البرامج وإصدارات التصحيح
11 صيانة ودعم البرامج بعد التوقف
11 صيانة البرامج ودعم البرامج المعدلة
12 البرامج القابلة للتثبيت والترقية بمعرفة العملاء
12 اشتراك البرامج/تراخيص ترقية البرامج
12 برامج فحص الحماية من الفيروسات
12 تطبيقات TERADATA
12 تطبيق Teradata المُدار، وهندسة البيانات الموحدة (UDA)، وتطبيق التحليلات، ودورة حياة دعم البرامج الأخرى
12 صيانة التطبيقات الممتدة (EAM)
13 برامج الأطراف الثالثة الأخرى
13 دورة حياة دعم برامج Teradata Aster و Hadoop
13 شهادة برنامج نظام تشغيل الطرف الثالث
14 دعم برامج الأطراف الثالثة
14 برنامج SAS
14 الدعم العمومي
14 حل المشكلة
14 حل مشاكل الأجهزة
14 حل مشاكل البرامج

15	إرشادات التصعيد
15	الإبلاغ بالحالة في حالات التصعيد
15	تصعيد الانقطاعات التي تتجاوز خطط التحكم بالتغيير المعتمدة
16	إدارة الحالة
16	إغلاق الحالة
16	طلبات التحكم بالتغيير
16	مسؤوليات العملاء
16	تجهيز الموقع
17	الاتصال البعيد
18	عمليات نقل المنتج أو الإضافة أو الإرجاع
18	العمليات
18	أدوات المراقبة
19	دعم TERADATA SUPPORT
19	حل المشاكل الأولي
19	الخدمات الاختيارية (OPTIONAL SERVICES)
19	قطع الغيار
19	خدمة قطع الغيار في الموقع (On-Site Parts Service)
19	خدمة استبدال قطع غيار Teradata الكاملة (Teradata Full Parts Replacement Service)
19	استبقاء محرك الأقراص
19	تطبيق البرامج (SOFTWARE IMPLEMENTATION)
19	خدمة الترقية المحدودة Vantage Limited Upgrade Service
20	خدمة تطبيق برنامج النسخ الاحتياطي والاستعادة (BAR Software Implementation Service (SWI))
20	تطبيق برنامج Hadoop للأجهزة (Hadoop Appliance Software Implementation)
20	TERADATA SUCCESS SERVICES
21	Teradata Essential
23	Teradata Performance
24	Teradata Optimize

نظرة عامة

تسري هذه النُهج ما لم يُنص على خلاف ذلك على صيانة ودعم Teradata و Teradata Vantage و Aster Data و برامج Hadoop ومعدات Teradata (الأجهزة). ولاغراض هذا المستند، يشير Vantage إلى حل مجمع لإدارة البيانات والمكونات التحليلية بما في ذلك قاعدة بيانات Teradata Advanced SQL Engine وأنظمة التشغيل والتطبيقات المتوافقة كما تقدمها Teradata.

يشير مصطلح "العميل" إلى الكيان الذي طلب الصيانة والدعم من Teradata.

لتلقي خدمات الصيانة أو الدعم من Teradata كما هو موضح في أنواع مستوى الدعم أدناه، يجب على العميل أن: (1) يكون لديه اتفاقية Teradata الرئيسية موقعة بما في ذلك شروط الصيانة والدعم، و(2) يكون لديه أمر صيانة موقع يحدد المنتجات ومستوى الدعم الساري عليها وتحسينات الخدمة الاختيارية المختارة (إن وجدت) والأسعار، و(3) يكون لديه إصدارات برامج مرخصة ومدعومة حاليًا، و(4) يدفع رسوم الصيانة والدعم. وتشمل تراخيص برامج معينة بالاشتراك دعم Premier Support المخصص لهذا النوع من البرامج أو المنتجات (المعدات والبرامج).

يجوز لـ Teradata أن تستعين بمقاولين من الباطن في أداء مهام ومواقع دعم معينة. وتستخدم Teradata نموذج التسليم العمومي "اتبع الشمس follow the sun" حيث يمكن إجراء الصيانة والدعم، كما هو موضح في هذا المستند، في أي من مراكزنا للاستفادة من مهارات ومواهب الأفراد في جميع أنحاء العالم. تعتبر Teradata أي قيود يطلبها العميل على نموذج التسليم المذكور غير قياسية وقد تؤدي إلى فرض رسوم إضافية و/أو تغييرات على نُهج الصيانة والدعم الموضحة في هذا المستند. يجب الموافقة كتاباً على أي تغييرات في تسليم الصيانة والدعم بسبب القيود التي يطلبها العملاء على نموذج التسليم العمومي لـ Teradata.

دعم "Teradata Support" عبارة عن بوابة دعم وخدمة على مدار 24 ساعة 7 أيام في الأسبوع على شبكة الإنترنت من Teradata التي تُعرف سابقاً باسم "Teradata at Your Service". ويوفر دعم Teradata Support معلومات قيمة لخدمة الدعم، مثل مستندات المستخدم، والقدرة على تنزيل البرامج والتوصيحات، وتسجيل الحالات وتعقبها على مدار 24 ساعة 7 أيام في الأسبوع، وروابط لمستندات أفضل الممارسات. ويوفر دعم Teradata Support أيضاً روابط إلى بوابات خدمات Teradata الأخرى مثل إدارة العمليات (TOM) Teradata Operations Management ووحدة تحكم الإدارة (IMC) IntelliCloud Management Console. التسجيل وتسجيل الدخول على <https://support.teradata.com>.

تخضع نُهج دعم منتجات Teradata للتغيير بدون إشعار حسب تقدير Teradata. ولن تؤدي التغييرات على نُهج Teradata إلى تخفيض جوهري في مستوى الخدمات المقدمة إلى العميل عن المنتجات المدعومة خلال فترة الدعم المتعاقد عليها (المحددة في طلب خدمة) التي تم دفع رسوم هذا الدعم لها.

خدمات الدعم (Support Services)

دعم Premier Support

تقدم Teradata الصيانة والدعم لمنتجاتها تحت مظلة خدمات دعم Premier Support. وكل عرض من عروض دعم Premier Support خاص بنوع المنتج (المعدات والبرامج) التي يجري صيانتها ودعمها. قد لا يتوفر دعم معين لجميع المنتجات. وقد يُرخص برنامج النسخ الاحتياطي والاستعادة (BAR) وبرنامج Hadoop من طرف ثالث أو يحمل حقوق الطبع والنشر لـ Teradata أو شعارها.

ستوفر Teradata بطاقة دعم عند بدء الدعم تتضمن تفاصيل حول طريقة الاتصال بـ Teradata، وعمليات دعم معينة ومسؤوليات العملاء الأساسية للحصول على الدعم. ويمكن تعديل بطاقة الدعم في أي وقت.

بالإضافة إلى ذلك، تضمن Teradata خدمة داخل دعم Premier Support تتعقب وتعالج تلقائيًا بعض المواقف منخفضة الخطر بدون تدخل بشري (مثل إدارة مساحة قرص النظام؛ ذاكرة خالية غير مستخدمة؛ ضمان مزامنة إعدادات وقت النظام). وإذا اختار العميل الانسحاب من هذه الخدمة، فإن هذه الأنشطة تصبح مسؤولية العميل. ومع ذلك، سيتم تقديم إشعار Teradata لإبلاغ العميل بالمشاكل الحرجة التي يحتاج العميل إلى معالجتها. ملحوظة: يجب أن يكون الموقع متصلًا ليكون مؤهلًا لتلقي إشعارات Teradata.

ساعات التغطية وأوقات الاستجابة

ساعات تغطية دعم Premier Support وخيارات وقت الاستجابة		
الخيار	تغطية الدعم البعيد وفي الموقع	أوقات الاستجابة
24x7	24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، لحالات الخطورة من الفئة 1؛ 9 ساعات عمل قياسية، 5 أيام عمل في الأسبوع (بالتوقيت المحلي للعميل) باستثناء أيام العطل الرسمية لحالات الخطورة من الفئات 2 و3 و4	الاستجابة البعيدة: ساعتان لحالات الخطورة من الفئتين 1 و2؛ يوم العمل التالي لحالات الخطورة من الفئتين 3 و4 الاستجابة في الموقع: 4 ساعات لحالات الخطورة من الفئتين 1 و2؛ يوم العمل التالي لحالات الخطورة من الفئتين 3 و4
9x5 متوفر فقط للترخيص الدائم	9 ساعات عمل قياسية، 5 أيام عمل في الأسبوع، (بالتوقيت المحلي للعميل)، باستثناء أيام العطل الرسمية لجميع حالات الخطورة	الاستجابة البعيدة: 9 ساعات لحالات الخطورة من الفئتين 1 و2؛ يوم العمل التالي لحالات الخطورة من الفئتين 3 و4 الاستجابة في الموقع: يوم العمل التالي لجميع حالات الخطورة
أولوية 24x7	7 أيام في الأسبوع، 24 ساعة في اليوم لجميع حالات الخطورة من الفئتين 1 و2؛ 7 أيام في الأسبوع، 24 ساعة في اليوم لحالات الخطورة من الفئة 3 للمعدات؛ 9 ساعات عمل قياسية، 5 أيام عمل في الأسبوع، (بالتوقيت المحلي للعميل)، باستثناء أيام العطل المحددة محليًا لحالات الخطورة من الفئة 3 للبرنامج وجميع حالات الخطورة من الفئة 4	الاستجابة البعيدة: 30 دقيقة لجميع حالات الخطورة من الفئتين 1 و2؛ 30 دقيقة لحالات الخطورة من الفئة 3 للمعدات؛ ساعتان لحالات الخطورة من الفئة 3 للبرنامج؛ يوم العمل التالي لجميع حالات الخطورة من الفئة 4 الاستجابة في الموقع: ساعتان لجميع حالات الخطورة من الفئة 1؛ 4 ساعات لجميع حالات الخطورة من الفئتين 2 و3؛ يوم العمل التالي لجميع حالات الخطورة من الفئة 4 غير متوفر في منتجات النسخ الاحتياطي والاستعادة Data Domain BAR

الدعم فقط لبرنامج Premier

تُعالج فقط المشاكل التي تنشأ من برنامج Teradata أو تطبيقات تحليلات Teradata أو Aster أو برنامج Hadoop المدعوم المثبت على معدات Teradata أو Hadoop المناسبة المعتمدة من مورّد Hadoop الخارجي بموجب الدعم فقط لبرنامج Premier. وتُستبعد على وجه التحديد المشاكل الناشئة عن أي معدات أو تنسيق للموردين بسبب أعطال المعدات.

وكل الدعم من Premier Software Only Support هو "دعم بعيد".

سيُقدم الدعم باللغة الإنجليزية فقط لنسخة الجهاز الظاهري (Teradata Virtual Machine Edition (TVME) أو Teradata على منتجات VMWare ما لم يكن العميل قد اشترى خدمات إضافية من مجموعة خدمات Teradata Success Services، ومجموعة Teradata لعروض الخدمات كما هو مفصل في قسم [Teradata Success Services](#) في هذا المستند. وفي حالة شراء العميل لخدمة من مجموعة خدمات Teradata Success Services، فسيُقدم الدعم باللغة المحلية للعميل.

ساعات التغطية وأوقات الاستجابة		
الخيار	تغطية الدعم البعيد	أوقات الاستجابة
24x7	24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، لحالات الخطورة من الفئة 1؛ 9 ساعات عمل قياسية، 5 أيام عمل في الأسبوع، (بالتوقيت المحلي للعميل)*، باستثناء أيام العطل المحددة محليًا لحالات الخطورة من الفئات 2 و3 و4	الاستجابة البعيدة: ساعتان لحالات الخطورة من الفئتين 1 و2؛ يوم العمل التالي لحالات الخطورة من الفئتين 3 و4
9x5 غير متوفر لـ Hortonworks HDP SW الدعم	9 ساعات عمل قياسية، 5 أيام عمل في الأسبوع، (بالتوقيت المحلي للعميل)*، باستثناء أيام العطل الرسمية لجميع حالات الخطورة	الاستجابة البعيدة: يوم العمل التالي لجميع حالات الخطورة
أولوية 24x7 غير متوفر لمنتجات تطبيقات التحليلات	7 أيام في الأسبوع، 24 ساعة في اليوم لحالات الخطورة من الفئتين 1 و2؛ 9 ساعات عمل قياسية، 5 أيام عمل في الأسبوع، (بالتوقيت المحلي للعميل)*، باستثناء أيام العطل المحددة محليًا لحالات الخطورة من الفئتين 3 و4	الاستجابة البعيدة: 30 دقيقة لحالات الخطورة من الفئتين 1 و2؛ ساعتان لحالات الخطورة من الفئة 3؛ يوم العمل التالي لحالات الخطورة من الفئة 4

* ملحوظة: تغطية الدعم البعيد لحالات الخطورة من الفئات 2 و3 و4 لمنتجات تطبيقات تحليلات Teradata، تكون بالتوقيت الشرقي القياسي.

جهات الاتصال المعتمدة لحلول البرامج بشأن أجهزة الأطراف الثالثة

يعين العميل جهات الاتصال التي ستعمل كجهة اتصال رئيسية بين العميل و Teradata الذين سيكونون الأشخاص الوحيدين المعتمدين للتعامل مع خدمات Teradata Customer Services لدعم منتجات البرامج. ويجب أن يكون لجهات الاتصال المعتمدة دور وظيفي كمسؤول قواعد بيانات (DBA) أو مسؤول نظام أو تكنولوجيا معلومات أو مسؤول VMware أو دور مماثل.

دعم سحابة Premier Cloud

يغطي دعم سحابة Premier Cloud فقط المشاكل التي تنشأ من مثل (مثيلات) مشترك نشط في Teradata. وتُستبعد على وجه التحديد المشاكل التي تنشأ من موفر السحابة أو الأجهزة أو تنسيق للموردين بسبب فشل في الأجهزة. وكل الدعم من Premier Cloud Support هو "دعم بعيد". سيوفر الدعم باللغة الإنجليزية ما لم يكن العميل قد اشترى خدمات Teradata Success Services إضافية. وفي حالة شراء العميل لأي مستوى من خدمات Teradata Success Services، فسيقدم الدعم باللغة المحلية للعميل.

لكي توفر Teradata خدمات الدعم الأمثل، يجب على المستخدم تمكين إدارة الخدمة المخصصة (Assigned Service Management)، وتكوين ServiceConnect من Teradata، للاتصال البعيد، وإنشاء خط أساسي لأصول النظام - يُعرف باسم System Asset Baseline. وكحد أدنى، يجب على العميل السماح باتصالات من نوع WebEx أو Secure Shell (SSH) حسب طلب Teradata للحصول على الدعم.

يُوفر دعم سحابة Premier Cloud عبر دعم [Teradata Support](#)، الذي يوفر مساعدة المستخدم عبر منتديات المجتمع والمقالات المعرفية وإرسال الحالة لجميع مستويات الخطورة، ولا تتوفر إنشاء حالة عبر الهاتف إلا لحالات الخطورة من الفئتين 1 و2.

ساعات التغطية وأوقات الاستجابة		
الخيار	تغطية الدعم البعيد	أوقات الاستجابة
24x7	24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، لحالات الخطورة من الفئة 1؛ 9 ساعات عمل قياسية، 5 أيام عمل في الأسبوع، (بالتوقيت المحلي)، باستثناء العطل المحددة محليًا لحالات الخطورة من الفئات 2 و3 و4	الاستجابة البعيدة: ساعتان لحالات الخطورة من الفئتين 1 و2؛ يوم العمل التالي لحالات الخطورة من الفئتين 3 و4
أولوية 24x7	7 أيام في الأسبوع، 24 ساعة في اليوم لحالات الخطورة من الفئتين 1 و2؛ 9 ساعات عمل قياسية، 5 أيام عمل في الأسبوع، (بالتوقيت المحلي للعميل)، باستثناء العطل المحددة محليًا لحالات الخطورة من الفئتين 3 و4	الاستجابة البعيدة: 30 دقيقة لحالات الخطورة من الفئتين 1 و2؛ ساعتان لحالات الخطورة من الفئة 3؛ يوم العمل التالي لحالات الخطورة من الفئة 4

المشاكل والحالات

تُعرّف "المشكلة" بأنها فشل المنتج (الأجهزة أو البرامج) في التوافق مع مستنداته في ذلك الوقت على مستوى العميل. وبصورة عامة تشير المشكلة إلى منتج لا يعمل ضمن المواصفات المصممة له. أما "الحالة" فعبارة عن طلب خدمة. ويجب أن يكون لكل حالة فئة خطورة مخصصة لها.

فئات خطورة الحالة:

- **الخطورة من الفئة 1:** نظام المهام الحرج متوقف عن التشغيل أو تالف أو متدهور بشدة لدرجة أنه غير قابل للاستخدام ويتطلب اهتمامًا فوريًا لإعادة النظام إلى الخدمة.
- **الخطورة من الفئة 2:** النظام جاهز ويعمل، ولكن المشكلة لها تأثير يومي حاد ومستمر على العمل مما يتطلب تفاعلاً فوريًا وجهوداً عاجلة للحل.
- **الخطورة من الفئة 3:** المشكلة لها تأثير متوسط على العمل؛ ويمكن أن تقع جهود الحل خلال الأيام القليلة القادمة.
- **الخطورة من الفئة 4:** المشكلة لها تأثير منخفض على العمليات؛ والقرار على المدى القريب غير مطلوب؛ وهناك حاجة إلى مزيد من البحث أو المعلومات أو التوضيح بشأن الوثائق لمعالجة السؤال.
- **الخطورة من الفئة 5:** حل المشكلة مؤجل أو يُخطط له بصورة متبادلة بين Teradata والعميل.

عند تعيين حالة بأنها خطورة من الفئة 1 أو 2، يُدرك العميل أنه سيكون من الضروري تزويد Teradata بوصول فوري وأمن عن بُعد إلى المنتج المتأثر. ويُقر العميل بأنه إذا تأخر الوصول أو لم يتم توفيره على النحو الذي طلبته Teradata، فإن جهود حل المشكلة ستتأثر سلبياً وقد توخر حل المشكلة.

يوافق العملاء الذين لديهم إمكانية الوصول إلى الإنترنت على الإبلاغ عن جميع حالات الخطورة من الفئتين 3 و4 من خلال دعم Teradata Support. ووافق العميل أيضاً على أن طلبات الدعم المصنفة على أنها "سؤال" ستعني خطورتها من الفئة 4 فقط. سيتلقى العميل تأكيداً إلكترونياً لجميع الحالات المنشأة عبر دعم Teradata Support. وستقوم Teradata بتنشيط أداة التشخيص إنشاء الحالة التلقائي Auto Case Create لإنشاء حالات بناءً على تنبيهات وعتبات معينة.

تطبيق أمر تعديل الحقل (FRO) – راجع تثبيت تغييرات هندسة الأجهزة أو أوامر تعديل الحقول (FRO)، أو حل لمشكلة مُبلغ عنها، أو صيانة إصلاحية أخرى لن تؤدي إلى تعديل درجة خطورة المشكلة.

طلب الخدمة

ستوفر Teradata للعميل وصول المستخدم إلى بوابة خدمة Teradata ودعم Teradata Support، وحيثما أمكن المعلومات الهاتفية، لطلب الدعم إذا كان العميل يواجه مشكلة مع المنتجات المدعومة، وسيقوم بتنشيط أداة تشخيص إنشاء الحالة التلقائية (Automatic Case Creation Diagnostic Tool). ويجوز للعميل الإبلاغ عن المشاكل وطلب الدعم على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، ومع ذلك، ستوفر Teradata الدعم خلال ساعات التغطية المحددة في الطلب.

ساعات التغطية

يجب أن تكون ساعات التغطية نفسها بالنسبة لجميع منتجات المعدات والبرامج. وتشير ساعات التغطية إلى التوقيت المحلي حيث يوجد نظام العميل باستثناء ما هو مذكور في جداول ساعات التغطية ووقت الاستجابة أعلاه. وإذا تعذر إتمام الخدمة في غضون ساعات التغطية في اليوم الذي طُلبت فيه الخدمة، فسُتسأنف الخدمة خلال الساعات التالية لحدوث فترة التغطية.

في حالة عدم اتصال العميل مباشرةً بممثل خدمة Teradata، فسيُرد أحدهم الاتصال بالعميل وقت الاستجابة المستحق للعميل. وعندما يُبلغ العميل عن حالة من خلال بوابة الدعم، سيرد ممثل الخدمة على الاستفسار ويديره إلى الحل.

يُقاس وقت الاستجابة البعيدة خلال الساعات المتعاقد عليها مع العميل للتغطية البعيدة كفاصل زمني للاتصال الأولي للعميل (عبر الاستلام الإلكتروني للحالة أو المكالمات الهاتفية) بـ Teradata والاتصال الأول (عبر الاستلام الإلكتروني أو المكالمات الهاتفية) بممثل Teradata.

ويُقاس وقت الاستجابة في الموقع خلال الساعات المتعاقد عليها مع العميل للتغطية في الموقع كفاصل زمني بين إرسال مركز خدمة Teradata لممثل الخدمة ووصولها/وصولها إلى موقع العميل. ويُرسَل ممثل الخدمة وفقاً لتقدير Teradata.

Hadoop

جهات الاتصال المعتمدة لدعم Hortonworks HDP

يعين العميل جهات الاتصال التي ستعمل كجهة اتصال رئيسية بين العميل وTeradata الذين سيكونون الأشخاص الوحيدين المعتمدين للتعامل مع خدمات العملاء لدعم منتجات البرامج Teradata Customer Services لدعم منتجات Hortonworks Hadoop Software (HDP). ويُحدد عدد جهات الاتصال المعتمدة أدناه بناءً على العدد الإجمالي للعقد في برنامج HDP المُثبتة والمُغطاة في أمر الدعم. ويمكن شراء جهات اتصال معتمدة إضافية حسب الضرورة.

عدد العقد	عدد جهات الاتصال المعتمدة
1 – 40	3
41 – 200	5

7	201 – 500
10	501 فما فوق

دعم المطور / مشورة تطوير التطبيقات لبرنامج Hortonworks HDP

ستقدم Teradata المشورة والإجابات البعيدة لعدد معقول من أسئلة "المساعدة" فيما يتعلق بمسائل تصميم وتطوير تطبيقات Hortonworks HDP عندما يكون لدى العميل دعم Premier Support لبرنامج Hortonworks HDP. ويجب تقديم جميع طلبات خدمة دعم/مشورة المطورين عبر دعم Teradata Support وستُصنف كحالات خطورة من الفئة 3 أو 4. لا يتضمن حل المشاكل لحالات دعم/مشورة المطورين تطوير البرامج الفعلي. وتحفظ Teradata بالحق في تحديد عدد الحالات إذا قررت Teradata أن العميل لا يستخدم هذه الخدمة بحسن نية.

الاستثناءات

تشمل خدمات الدعم والصيانة خارج النطاق على سبيل المثال لا الحصر: (1) تكامل الأنظمة، (2) الخدمات المتعلقة بالتنصيب وإزالة التنصيب وحركة المنتج، (3) الأعمال الكهربائية خارج المنتج، (4) تطبيق قاعدة البيانات و/أو نظام التشغيل، ومجموعتها بأكملها وإدارتها، (5) تنفيذ إجراءات تحميل البيانات، (6) أرشفة البيانات، (7) استرداد البيانات، (8) تنفيذ نظام النسخ الاحتياطي والاستعادة (BAR)، (9) تعديل البرامج لتلبية متطلبات الأمان و(10) بالنسبة لخدمات دعم الأجهزة Premier Appliance Support، صيانة المعدات التي وافق العميل على أداؤها.

الأشرطة والمواد الاستهلاكية الأخرى لا تغطيها الصيانة.

ولا تشمل الصيانة والدعم حل المشاكل الناتجة عن الأسباب التالية: إهمال العميل أو أي طرف ثالث أو الاستخدام الخاطئ أو سوء الاستخدام من جانبه، بما في ذلك عدم الالتزام بمعايير إعداد موقع Teradata أو معايير إعداد موقع مورد منتج النسخ الاحتياطي والاستعادة (BAR) لطرف ثالث؛ عدم تشغيل المنتجات وفقاً للمواصفات أو القيود المحددة من Teradata فيما يتعلق بالطاقة، والبيئة، وغير ذلك التي يتفق عليها الطرفان؛ عدم القيام بأنشطة الصيانة الوقائية المنتظمة (مثل تنظيف رأس الشريط)؛ وسائط البيانات القابلة للاستبدال (مثل الأشرطة أو محركات الأقراص ذات الحالة الصلبة) المستخدمة أكثر من عمرها المتوقع؛ حركة المنتج من قبل أي شخص آخر غير Teradata أو ممثليها؛ الاستخدام غير السليم أو الفشل في استخدام المستلزمات التي تفي بمواصفات Teradata أو مواصفات الشركة المصنعة؛ البرامج أو التعديلات على البرامج (بما في ذلك تصحيحات الأمان) التي لم تعتمدها أو توفرها Teradata؛ أفعال أطراف ثالثة؛ منتجات طرف ثالث لا تخضع لاتفاقية صيانة مع Teradata؛ عدم الامتثال لشروط ترخيص برامج المنتج لطرف ثالث؛ نشوب حريق أو دخان أو مخاطر أخرى ناشئة خارج معدات Teradata المزودة؛ الماء؛ القوة القاهرة؛ أعطال توزيع الطاقة (بما في ذلك استخدام مفتاح حالة انقطاع الطاقة أو إيقاف تشغيل الطاقة الطارئ للأجهزة) التي تتسبب في عدم مراعاة مواصفات المنتجات؛ الأضرار التي يغطيها التأمين عادةً؛ تبديل المنتج والمرفات غير المقدمة/المعمدة من Teradata كتابةً أو غير متوافقة مع واجهات Teradata القياسية؛ التنصيب غير السليم للمنتج أو تطبيقه أو تشغيله؛ عدم تنفيذ الإجراءات التي تحددها Teradata؛ تطبيق المنتجات والتكوينات غير المدعومة من Teradata؛ التحويلات وعمليات الترحيل؛ التحديثات والترقيات ما لم ترد تحديداً في أمر لبرنامج تطبيقات التحليلات أو التعديلات أو التخصيصات من خدمات Teradata المهنية (Teradata Professional Services)؛ تعطيل ميزة التراجع (Fallback) في تكوينات منتجات معينة تتطلب إجراء التراجع (Fallback) حتى يتم دعمها.

لن تؤدي Teradata خدمات خارج النطاق ("الخدمات الإضافية" (Additional Services)) إلا بالسعر الساري للخدمات خارج النطاق. وستقوم Teradata بإبلاغ العميل إن كانت الخدمة خارج النطاق قبل بدء العمل. ومع ذلك، لن تؤدي Teradata خدمات على المنتجات عندما ترى بصورة معقولة أن القيام بذلك يمثل خطراً على السلامة.

دورة حياة الدعم

خدمات الأجهزة (Hardware Services)

دورة حياة دعم الأجهزة

بالنسبة للأنظمة الأساسية لأجهزة Teradata، ستوفر Teradata خدمات الصيانة الإصلاحية لمدة ستة (6) سنوات من تاريخ توقف مبيعات النظام الأساسي. وتوقف دعم النظام الأساسي هو تاريخ انتهاء الدعم للنظام الأساسي لأجهزة معينة من Teradata. ويجوز لـ Teradata وفقاً لتقديرها دعم أجهزة Teradata لفترات أطول بعد تاريخ توقف المبيعات.

نظام التشغيل

تعتبر Teradata أن نظام التشغيل (OS) جزء من النظام الأساسي للأجهزة. لذلك، ستقوم Teradata بتنصيب أي تصحيح أو إصلاح لنظام تشغيل معتمد من Teradata (بما في ذلك Microsoft أو Linux) على أي نظام أساسي للأجهزة (مثل عقد قاعدة البيانات، و TMS و SWS/AWS والخادم المستقل) بموجب عقد صيانة Teradata، بحيث لا تتجاوز ربع السنة. وسيخضع تسليم التصحيحات أو الإصلاحات أكثر من مرة كل ثلاثة أشهر لأسعار الخدمة الإضافية. ملحوظة: تحتوي بعض منتجات برامج Teradata على نظام تشغيل ظاهري يُعتبر جزءاً من برنامج Teradata (مثل TD_VMware) وليس النظام الأساسي للأجهزة وسيتم تصميمه بموجب اتفاقية عقد صيانة Teradata.

لن تقوم Teradata بتنصيب أي تصحيحات أو إصلاحات لنظام تشغيل غير معتمد من Teradata على أي نظام أساسي للأجهزة. وإذا أراد العميل تنصيب أي برنامج لنظام تشغيل غير معتمد من Teradata على أي نظام أساسي، فيجب عليه أداء ذلك بنفسه. ومع ذلك، لا يغطي أي عقد صيانة برامج نظام تشغيل غير معتمدة من Teradata ومشاكل ناتجة عن برامج نظام تشغيل غير معتمدة من Teradata. وستعتبر أي حالات مرتبطة ناتجة عن إصدار غير معتمد من

Teradata خارج النطاق وتخضع لأسعار الخدمة الإضافية.

بالنسبة إلى العميل الذي بدأ عمليات فحص أمان من طرف ثالث، فإن تقارير الفحص والتحليل الناتجة تقع على عاتق العميل. وأي طلب إلى Teradata لتحليل وتطبيق التوصيات يعتبر خارج النطاق ويتطلب تكليف استشاري لأمن معلومات Teradata، يخضع لأسعار خدمة إضافية.

سُجّري تثبيت إصلاحات أو تصحيحات نظام التشغيل غير الإلزامية من Teradata خلال ساعات العمل (5×9) ويراعي ممارسة إشعار التحكم بالتغيير في ذلك الوقت (إشعار يبلغ عموماً 28 يوماً). ويتم تثبيت أي تغييرات في نظام التشغيل تعتبرها Teradata إلزامية وفقاً لنهج أمر تعديل الحقل (FRO) (انظر: تثبيت تغييرات هندسة الأجهزة أو أوامر تعديل الحقول (FRO) لمستوى الخدمة المتعاقد عليه).

تتطلب ترقية نظام التشغيل الرئيسية/الثانوية أو تغييرات حزمة الخدمة (SP) خدمة تطبيق برامج (Software Implementation (SWI) إضافية أو إدارة نظام حرج/أعمال حرجة (Business Critical/Critical System Management) أو أياً من خدمات Teradata Success Services وسُجّري خلال ساعات التغطية لحالات الخطورة من الفئة 1 للعملاء.

تُجرى تحويلات نظام التشغيل (مثل Windows إلى Linux) ضمن خدمة تحويل نظام تشغيل (OS Conversion Service) مخصصة.

يتم تضمين أي تحديثات لنظام التشغيل مطلوبة/منفذة كجزء من تغيير قاعدة البيانات بمعرفة Teradata مع خدمة تطبيق البرامج (Software Implementation) المناسبة طالما أن نظام التشغيل يخضع لصيانة Teradata ولا يعتبر التغيير ترقية ثانوية/رئيسية لنظام التشغيل أو ترقية لحزمة الخدمة. ويتم تثبيت هذه التغييرات خلال ساعات التغطية لحالات الخطورة من الفئة 1 للعملاء.

الصيانة الإصلاحية

سُجّري Teradata أولاً إصلاح المشكلة عن بُعد قبل إرسال ممثل خدمة. وعندما تقرر Teradata أن مشكلة ما تتطلب مساعدة في الموقع للإصلاح، فسُجّري ممثل خدمة لتوفير الصيانة الإصلاحية في الموقع. تتكون الصيانة الإصلاحية من تلك الوظائف المطلوبة لاستعادة المعدات الفاشلة أو المعطلة إلى حالة التشغيل، التي تُعرّف على أنها مطابقة لمستندات الشركة المصنعة في ذلك الوقت على مستوى العميل. وهي لا تشكل عودة المعدات إلى الحالة التي كانت عليها "كما كانت".

تشخيص الأجهزة البعيد

تستخدم Teradata أدوات الخدمة والاتصال البعيد لتشخيص المشاكل قبل إرسال ممثل خدمة العملاء إلى الموقع. وسُجّري تشخيصات الأجهزة البعيدة خلال ساعات التغطية المتعاقد عليها فقط ويحدد ذلك مستوى الخطورة.

خدمة الأجهزة في الموقع (On-Site Hardware Service)

الدعم في الموقع هو توفير صيانة المعدات الإصلاحية التي قد تتطلب زيارة أو أكثر لمنشأة العميل أو موقع المنتج وقد تشمل أيضاً صيانة البرامج في الموقع. وسيتم توفير الخدمة في الموقع (On-Site Service) خلال ساعات التغطية في الموقع المتعاقد عليها.

تغييرات الأجهزة أو أوامر تعديل الحقول (FRO)

أوامر تعديل الحقول (FRO) هي تعديلات سلامة الأجهزة والتغييرات الإلزامية الأخرى على الأجهزة الناتجة عادةً عن اللوائح الجديدة أو التحسينات المطلوبة للمنتج التي تتناول أداء أو موثوقية أو قابلية الخدمة لمعدات Teradata. وستقوم Teradata بإبلاغ العميل بصورة استباقية بأي أوامر تعديل حقول (FRO) متعلقة بالسلامة.

سُجّري Teradata بتثبيت أوامر تعديل الحقول (FRO) خلال ساعات العمل المحلية. وإذا اختار العميل أولوية 24×7 أو الأعمال الحرجة، فسوف تقوم Teradata بتثبيت أوامر تعديل الحقول (FRO) في وقت يتفق عليه الطرفان على مدار 7 أيام في الأسبوع على مدار 24 ساعة في اليوم. تُطبق تغييرات نظام التشغيل الإلزامية التي حددتها Teradata باعتبارها أوامر تعديل حقول (FRO) وتراعي ساعات التغطية لأوامر تعديل الحقول (FRO).

يتضمن تطبيق أوامر تعديل الحقول (FRO) تطوير خطة التحكم بالتغيير وقطع الغيار والعمالة لتثبيت التغيير. هذه الخدمة مضمنة في صيانة الأجهزة لمدة 6 أشهر من تاريخ إصدار بلاغ أوامر تعديل الحقول (FRO). وستعمل Teradata أيضاً مع العميل لجدولة التثبيت. إذا طلب العميل من Teradata الانتظار لمدة تزيد عن 6 أشهر لتوفير تثبيت أمر تعديل حقول (FRO)، وفقاً لتقدير Teradata، فسُفرض الرسوم على قطع الغيار والعمالة وفقاً للأسعار السارية في ذلك الوقت.

قطع الغيار القابلة للاستبدال بمعرفة العملاء

حددت Teradata أو ستحدد من وقت لآخر قطع غيار معينة (مثل محركات الأقراص وإمدادات الطاقة) باعتبارها قابلة للاستبدال/الإصلاح بمعرفة العميل. ويتحمل العميل مسؤولية استبدال قطع غيار معينة كقطع قابلة للاستبدال بمعرفة العميل ما لم يتم طلب خدمة استبدال قطع الغيار (Teradata Parts Replacement Service). وإذا قررت Teradata أن المعدات القابلة للاستبدال/الإصلاح بمعرفة العميل تتطلب صيانة إصلاحية، يوافق العميل على أنه سيجري هذه الصيانة وأنه سيستخدم فقط القطع والتعليمات والعمليات والمستندات التي توفرها Teradata لإعادة نظام Teradata إلى حالة الجاهزية للتشغيل. وفي حالة اختيار Teradata أن تثبت القطع التي تُحدد حالياً أو لاحقاً على أنها قابلة للاستبدال/الإصلاح بمعرفة العميل، يُقر العميل ويوافق على أن هذه الخدمة لا تشكل تنازلاً عن أي مطلب أن يقوم العميل بإجراء هذه الصيانة الإصلاحية.

في حالة فشل القطعة القابلة للاستبدال/القابلة للإصلاح بمعرفة العميل، ستقوم Teradata بشحن هذه القطعة إلى العميل باستخدام الشحن السريع مع التسليم في يوم العمل مقابل القطعة الفاشلة. وبعد ثلاثة أيام عمل من شحن القطعة البديلة، سترسل Teradata شركة الشحن المعينة إلى موقع العميل لاستلام القطعة الفاشلة.

وإذا لم تُعد القطعة إلى Teradata بسبب إهمال العميل أو رفضه، فسيتم تحصيل سعر Teradata المقرر في ذلك الوقت نظير القطعة. يجب على العميل تحديد موظفين على الأقل كتابةً وإتاحتهما دائماً يكونا درايةً بعمليات وإجراءات استبدال القطع وفقاً لتعليمات Teradata.

استبدال البطارية

تُغطى بطاريات "2U" فقط كجزء من أي خدمة صيانة.

دعم محركات الأقراص ذات الحالة الصلبة (SSD)

ستوفر Teradata دعماً لمحركات الأقراص ذات الحالة الصلبة مقاس 2.5 بوصة لمدة أطول من 5 سنوات من التثبيت أو عندما تصل محركات الأقراص ذات الحالة الصلبة إلى حد عتبة التحمل.

إدارة قطع الغيار

تُخزن جميع قطع الغيار عن بُعد وتديرها Teradata. و Teradata مسؤولة عن جميع عمليات إدارة مخزون قطع الغيار وشحنه وتعبئه والإبلاغ عنه.

استخدام قطع الغيار

توفر Teradata وتثبيت (ما لم يكن للمعدات قطع قابلة للاستبدال بمعرفة العميل) قطع غيار لجميع مكونات الأجهزة التالفة كجزء من الصيانة. وتُستبدل القطع على أساس تبادلي وتصبح جميع القطع الفاشلة ملكاً لـ Teradata عند إزالتها ما لم يكن العميل قد اشترى خدمة استبقاء محركات الأقراص (Drive Retention Service). وتصبح قطع الغيار ملكاً للعميل. وتُستثنى قطع معينة من الخدمة: بطاريات 3U والبطاريات الأقدم والمواد الاستهلاكية ووسائط التخزين. ويكون استبدال هذه القطع على أساس الوقت والمواد فقط. يجب على العميل تخزين القطع الموجودة في الموقع، وجميع مواد التعبئة والتغليف الأصلية، في منطقة آمنة يمكن لموظفي Teradata الوصول إليها بصورة غير مقيدة. وقد يؤدي الفشل في الاحتفاظ بمواد التغليف الأصلية إلى تحميل العميل رسوم إعادة تخزين عن القطعة (القطع) بدون مواد التغليف المذكورة.

دعم العُقد الاحتياطية الجاهزة

تكون أي عُقد احتياطية جاهزة عند نفس مستوى الخدمة مثل عُقد الإنتاج.

دعم الأنظمة المزدوجة

سندعم Teradata الحلول المزدوجة Teradata كنظامين منفصلين. وسيكون لكل نظام مُعرّف موقع فردي لتسليم الدعم وأعراض التعقب. وقد لا تدعم Teradata بعض الخوادم والبرامج الخاصة بأطراف ثالثة.

إذا تعطل أحد الأنظمة في حالة وقوع كارثة، فسيتم نقل النظام الآخر تلقائياً إلى المستوى الأعلى من مستويي الدعم حتى يتم استعادة النظام الثاني إلى حالة التشغيل كما هو محدد في قسم خدمات الأجهزة (Hardware Services) أعلاه.

خدمات البرامج (Software Services)

ستوفر Teradata دعم البرامج البعيد لمنتجات البرامج غير المتوقعة والمعتمدة خلال ساعات التغطية المتعاقد عليها مع العميل. وستوفر Teradata خدمات لتشخيص وحل المشاكل لنظام التشغيل المدعوم وبرنامج Teradata والأدوات المساعدة ومنتجات النسخ الاحتياطي والاستعادة (BAR) المدعومة. يتم توفير أي خدمة برامج في الموقع وفقاً لتقدير Teradata.

يتكون دعم البرامج بصورة عامة من: (1) إرشادات في تحديد حلول (عبر دعم Teradata Support) للمشاكل المعروفة، ومعلومات لحل المشاكل الإجرائية والإجابات على الأسئلة المتداولة، (2) توصيات للترقية إذا كان الحل متوفراً في إصدار برنامج لاحق، (3) توفير إجراء حل بديل مؤقت لإحباط مشكلة حتى يتم توفير إصلاح إلكتروني/تغيير على مستوى التعليمات البرمجية.

تتضمن صيانة البرامج توفير إصلاح إلكتروني/تغيير على مستوى التعليمات البرمجية يعمل على حل المشكلة المبلغ عنها أو توفير الوصول إلى إصدار صيانة البرنامج.

حالما يبدأ الدعم البعيد لمكالمة الخطورة من الفئة 1، ستستمر Teradata في معالجة المشكلة بغير انقطاع فقط خلال ساعات التغطية المتعاقد عليها.

دورة حياة دعم برنامج قاعدة بيانات Teradata

انظر [إصدارات البرامج المدعومة](#) لتعريفات تسمية إصدارات البرامج.

قاعدة بيانات Teradata 16.10 وإصدارات محرك SQL المتقدم اللاحقة

نهج دعم قاعدة بيانات Teradata لقاعدة بيانات Teradata 16.10 وإصدارات محرك SQL المتقدم اللاحقة هو توفير 3 سنوات من الصيانة والدعم، من تاريخ التوفر العام للعملاء للإصدار الثانوي أو الرئيسي، حتى تاريخ انتهاء الصيانة (EOM) وفترة صيانة قاعدة البيانات الممتدة (EDM) لمدة (2) عامين (حسب تقدير Teradata) (انظر أدناه) – يشار إليها بنهج دعم 2+3. وخلال فترة الصيانة والدعم لمنتجات قاعدة بيانات Teradata، ستوفر Teradata خدمات حل مشاكل البرامج، التي تشمل صيانة على مستوى التعليمات البرمجية، وأي نشاط يوفر تصحيحات حالية أو حلولاً بديلة لتصحيح مشاكل

البرامج المبلغ عنها لمدة لا تقل عن 36 شهرًا من تاريخ التوفر العام للعملاء (GCA). في نهاية فترة انتهاء الصيانة (EOM)، سيتحول النظام إلى فترة صيانة قاعدة البيانات الممتدة (انظر أدناه) ويخضع لرسوم إضافية. بعد نهاية فترة صيانة قاعدة البيانات الممتدة (EDM)، سيدخل النظام فترة الدعم فقط (انظر أدناه) ويخضع لرسوم إضافية. وقد تدعم Teradata وفقًا لتقديرها إصدارات Teradata الإضافية ولكنها لن توفر إصلاحات أو تصحيحات لهذه الإصدارات. تلتزم Teradata بتقديم تحليل تفريغ الأعطال مع وجود إصدار برنامج قاعدة بيانات Teradata ضمن فترة الصيانة والدعم بالإضافة إلى فترة ثلاثة أشهر بعد تاريخ انتهاء الصيانة (EOM) الذي نشرته Teradata.

قاعدة بيانات Teradata قبل إصدارات 16.00

يهدف نهج دعم قاعدة بيانات Teradata للإصدارات قبل قاعدة بيانات 16.00 Teradata إلى توفير 3 سنوات من الصيانة والدعم، من تاريخ التوفر العام للعملاء، وحتى تاريخ انتهاء الصيانة (EOM) وفترة الصيانة الممتدة لمدة (2) عامين (وفقًا لتقدير Teradata) - يُشار إليها بنهج الدعم 2+3 (انظر أدناه). وخلال فترة الصيانة والدعم لمنتجات قاعدة بيانات Teradata، ستوفر Teradata خدمات حل مشاكل البرامج، التي تشمل الصيانة على مستوى التعليمات البرمجية وأي نشاط يوفر تصحيحات حالية أو حلولًا بديلة لتصحيح مشاكل البرامج المبلغ عنها لمدة لا تقل عن 36 شهرًا من تاريخ التوفر العام للعملاء (GCA). وفي نهاية فترة انتهاء الصيانة (EOM)، سيتحول النظام إلى فترة الصيانة الممتدة (انظر أدناه) ويخضع لرسوم إضافية. وقد تدعم Teradata وفقًا لتقديرها إصدارات Teradata الإضافية ولكنها لن توفر إصلاحات أو تصحيحات لهذه الإصدارات.

تلتزم Teradata بتقديم تحليل تفريغ الأعطال مع وجود إصدار برنامج قاعدة بيانات Teradata ضمن فترة الصيانة والدعم بالإضافة إلى فترة ثلاثة أشهر بعد تاريخ انتهاء الصيانة (EOM) الذي نشرته Teradata.

بالنسبة إلى أي برامج للنسخ الاحتياطي والاستعادة (BAR) لطرف ثالث، Teradata (1) ستزود العميل بحل مشكلة البرامج لتحديثات إصدارات الصيانة السابقة الحالية والأخيرة لترقية إصدارات البرامج الرئيسية/الثانوية الحالية، و (2) قد تدعم وفقًا لتقديرها التحديث الأخير لإصدار الصيانة لأحدث ترقية البرامج الرئيسية/الثانوية السابقة.

ملحوظة: تحتوي بعض منتجات برامج Teradata على نظام تشغيل ظاهري يعتبر جزءًا من برامج Teradata (مثل TDVM) وليس النظام الأساسي للأجهزة.

فترة صيانة قاعدة بيانات Teradata الممتدة (EDM)

فترة صيانة قاعدة البيانات الممتدة (EDM) يخضع لرسوم إضافية. وخلال فترة صيانة قاعدة البيانات الممتدة (EDM)، توفر Teradata صيانة ممتدة لقاعدة البيانات لتطوير وتوزيع التصحيحات/الإصلاحات الطارئة الحرجة لفترة محدودة لقاعدة بيانات Teradata لبرامج أدوات Teradata والأدوات المساعدة (TTU). ووفقًا لتقدير Teradata، تنتهي فترة صيانة قاعدة البيانات الممتدة (EDM) بعد (2) عامين من تاريخ انتهاء الصيانة. في نهاية فترة صيانة قاعدة البيانات الممتدة (EDM)، سيتحول النظام إلى فترة الدعم فقط وسيخضع لرسوم إضافية، لأن Teradata توفر هذا الدعم للبرامج المتأثرة. إصدارات قاعدة بيانات Aster وبرنامج Hadoop وعمليات نشر DIY Public Cloud غير مؤهلة لخدمة فترة صيانة قاعدة البيانات الممتدة (EDM Service) ما لم توفر Teradata خدمة فترة صيانة قاعدة البيانات الممتدة (EDM Service) على وجه التحديد لإصدار معين.

تشمل خدمة فترة صيانة قاعدة البيانات الممتدة (EDM Service) ما يلي:

- قبول مكاملة الحالة 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع
- صيانة على مستوى التعليمات البرمجية للخطورة الحرجة من الفئة 1، الطوارئ/الإصلاحات (الإصلاحات الطارئة) للمشاكل الجديدة والحالية من خلال خادم التصحيحات عبر دعم Teradata Support
- القدرة على إنشاء حالات للمشاكل من خلال دعم Teradata Support
- إرشادات بشأن خطط ترحيل العملاء لدعم إصدارات قاعدة بيانات Teradata
- الحمل العكسي فقط للتصحيحات والإصلاحات الحرجة في حالة عدم وجود حل بديل مقبول
- منهجية دعم الخدمة البعيد فقط، مع عدم توفر دعم في الموقع
- استمرار ساعات تغطية العميل الحالية

لكي يكون العميل مؤهلاً للحصول على خدمات صيانة قاعدة بيانات Teradata الممتدة (Extended Teradata Database Maintenance Service)، يجب أن يستوفي المعايير التالية الخاضعة لقبول Teradata (الأنظمة غير المؤهلة ستتحول إلى فترة الدعم فقط):

يجب أن يكون لدى العميل بيئة مستودع بيانات Teradata مستقرة لا تشهد نموًا في جمل المستخدم أو لا تخضع لتغييرات التطبيق المخطط لها على نطاق واسع. ولا تتوفر خدمات فترة صيانة قاعدة البيانات الممتدة (EDM Service) إذا كان العميل يخطط لنشر تطبيق جديد على نظام Teradata. يجب أن يكون العميل على أحدث إصدار للصيانة للإصدار الرئيسي/الثانوي وأن يكون على استعداد للترقية إلى أحدث إصلاح إلكتروني لأجل الحصول على التصحيح. ولن تقدم Teradata خدمة الوقت والمواد لخدمات فترة صيانة قاعدة البيانات الممتدة (EDM Service).

لا تشمل خدمات فترة صيانة قاعدة البيانات الممتدة (EDM Service) ما يلي:

- إصدار خاص بالموقع/إصلاحات طارئة غير عامة
- أي خدمات معدات

- اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) لإصلاح التعليمات البرمجية
- شهادة البرامج المدعومة أو إصدارات نظام التشغيل الجديدة أو التطبيقات الجديدة
- قوائم شهادات البرامج المحدثة للبرامج التي تجاوزت تواريخ دورة حياتها العادية
- تحديثات البرامج أو إصدارات الصيانة العامة أو إصدارات الوظائف
- أوقات الحل أو الاستعادة – الجهد المعقول تجاريًا فقط
- أي عميل أو برامج تطبيقات أخرى
- الخدمات الممتدة بعد انتهاء الفترة المطلوبة

فترة الدعم فقط لقاعدة بيانات Teradata

تخضع فترة الدعم فقط لرسوم إضافية وتوفر: الخدمة الوقائية، والإبلاغ عن المشاكل، وإنشاء الحالة، واسترداد النظام المعطل، والوصول إلى المقالات المعرفية والحلول البديلة – لا تتوفر أي صيانة أو تصحيحات، ولن يُجرى تحليل تفريغ الأعطال أثناء فترة الدعم فقط. ويحق للعملاء الذين لديهم عقد صيانة ودعم تقديم الدعم بعد تاريخ انتهاء الصيانة وطالما تجدد Teradata العقد وتُدفع جميع الرسوم.

دورة حياة دعم برامج أدوات Teradata والأدوات المساعدة

بالنسبة لبرامج أدوات Teradata والأدوات المساعدة، ستوفر Teradata خدمات حل مشاكل البرامج، التي تشمل صيانة على مستوى التعليمات البرمجية، وأي نشاط يوفر تصحيحات حالية أو حلولاً بديلة لتصحيح مشاكل البرامج المبلغ عنها لمدة لا تقل عن 36 شهرًا من تاريخ التوفر العام للعملاء (GCA).

إصدارات البرامج المدعومة

تتميز معظم منتجات برامج Teradata بأربعة أنواع مختلفة من إصدارات البرامج. يتم التمييز بين هذه الإصدارات من خلال رقم الإصدار X و Y و Z و n.

- يشير الرقم X إلى ترقية إصدار برنامج رئيسية، يُعرف أيضًا باسم رقم الإصدار Vantage L
- يشير الرقم Y إلى ترقية إصدار برنامج ثانوية
- يشير الرقم Z إلى تحديث إصدار الصيانة
- يشير الرقم n إلى الإصلاحات أو التصحيحات

"حزمة الخدمة" و"الإصلاح العاجل" هما أسماء الأطراف الثالثة لإصلاحات البرامج. ووفقًا لمعايير Teradata، "حزمة الخدمة" هي إصدار صيانة (Z) و"الإصلاح العاجل" هو تصحيح (n).

الوصول إلى صيانة البرامج وإصدارات التصحيح

تشمل جميع مستويات خدمة صيانة ودعم النظام الأساسي الوصول إلى أي إصدارات لصيانة وتصحيح وإصلاح البرامج. بالنسبة لمعظم المنتجات، سيتمتع العميل بإمكانية الوصول إلى دعم Teradata Support للحصول على تصحيحات البرامج والإصلاحات وتحديثات إصدار الصيانة لبعض البرامج القابلة للتثبيت بمعرفة العميل، أو (بناءً على طلب العميل) ستوفر Teradata نسخة وسائط واحدة بدون أي رسوم إضافية. وبالنسبة لتصحيحات البرامج وتحديثات إصدارات الصيانة التي لا يمكن الحصول عليها بصورة مباشرة، سيتم توفير معلومات الطلب الضرورية على دعم Teradata Support. ويجوز للعميل نسخ و/أو تطبيق التصحيحات أو تحديثات إصدارات الصيانة لكل نسخة من البرامج التي تتعلق بها والتي دفع العميل لها الرسوم والتراخيص المعمول بها.

صيانة ودعم البرامج بعد التوقف

لن تتوفر صيانة إصلاحية للتعليمات البرمجية للبرامج على البرامج المتوقفة. وتوفر الدعم للمنتجات التي تم إيقاف إنتاجها ليس مضمونًا ويعتمد على توفر الاختصاصيين الفنيين المطلعين والموارد الأخرى اللازمة لدعم المنتج.

صيانة البرامج ودعم البرامج المعدلة

توفر Teradata إصدارات البرامج على أساس التوفر العام للعملاء (GCA) لجميع العملاء. وفي حالة قيام العميل بإجراء تغييرات على البرامج المخصصة له، فسيتم الإشارة إلى البرنامج على أنه "معدل". لا توفر Teradata إصدارات البرامج على أي مستوى، X أو Y أو Z أو n، التي يتم تطويرها بصورة متوافقة مع الإصدارات المعدلة. ولا تضمن Teradata أن البرنامج الجديد سيعمل كما تقيد Teradata على أنه سيعمل بالاقتران مع الإصدارات المعدلة.

البرامج القابلة للتثبيت والترقية بمعرفة العملاء

بالنسبة للبرامج القابلة للتثبيت بمعرفة العميل، وهي البرامج المتوفرة لتنزيل العميل عبر بوابة دعم Teradata Support، ستوفر Teradata الوصول إلى منتدى مستخدمي دعم المجتمع عبر الإنترنت، الذي يوفر الدعم والمناقشة داخل مجتمع Teradata. وستوفر Teradata أيضًا مساعدة في التثبيت البعيد تتكون من (1) إرشادات في تحديد حلول (عبر دعم Teradata Support) للمشاكل المعروفة أو (2) معلومات لحل المشاكل الإجرائية أو (3) إجابات على الأسئلة المتداولة أو (4) توفير حل يحل المشكلة المبلغ عنها. وعلى سبيل المثال لا الحصر، لا يشمل هذا الدعم ما يلي (الذي يعتبر خارج النطاق): (1) التثبيت البعيد أو (2) استشارة التثبيت خطوة بخطوة أو (3) اختبار التصحيحات المثبتة بمعرفة العميل وإصدارات الصيانة أو (4) استرداد المنتج أو النظام بعد التثبيت الفاشل الذي نفذه العميل. وما لم يُذكر على وجه التحديد، فإن منتجات تطبيقات التحليلات ليست قابلة للتثبيت أو الترقية بمعرفة العميل. والمتوقع من العملاء إشراك خدمات Teradata المهنية (Teradata Professional Services) لهذا النشاط.

اشترك البرامج/تراخيص ترقية البرامج

من خلال هذه الخدمة، يحق للعميل تلقي الإصدارات الرئيسية (X) والثانوية (Y) المتوفرة تجاريًا بصورة عامة للبرامج المرخصة. ويشتمل اشتراك Teradata أو ترخيص ترقية البرنامج على برامج قاعدة بيانات Teradata، والأدوات المساعدة، وأدوات الحاسوب الكبير التي تغطيها اتفاقية الصيانة والدعم الخاصة بالعميل وأي رسوم ترخيص مدفوعة. ولا يتم تضمين تطبيق البرنامج في الاشتراك أو تراخيص ترقية البرامج.

برامج فحص الحماية من الفيروسات

لا توفر Teradata حلاً مجتمعاً لبرامج فحص الحماية من الفيروسات ولا تقدم Teradata استشارات حول التكوين واختيار البرامج لأي برنامج حماية من الفيروسات.

وTeradata ليست مسؤولة عن الفيروسات على أنظمة العملاء. إذا تم كشف فيروس على محرك (محركات) أقراص نظام العميل، فإن خدمة إصلاح النظام وعزل الفيروس تكون خارج نطاق خدمة الصيانة والدعم. وعلى الرغم من أن Teradata سبتذل جهوداً معقولة تجاريًا للمساعدة عند الطلب عند كشف فيروس في نظام العميل، فإن Teradata ليست مسؤولة عن فقدان البيانات المتعلقة بهذا الفيروس.

تطبيقات Teradata

تطبيق Teradata المُدار، وهندسة البيانات الموحدة (UDA)، وتطبيق التحليلات، ودورة حياة دعم البرامج الأخرى

بالنسبة لتطبيق Teradata المُدار، وتطبيق التحليلات، وبرنامج هندسة البيانات الموحدة (UDA)، ستوفر Teradata خدمات حل مشاكل البرامج، التي تشمل صيانة على مستوى التعليمات البرمجية، وأي نشاط يوفر تصحيحات أو حلولاً بديلة موجودة لتصحيح مشاكل البرامج المُبلغ عنها لإصدار البرنامج الرئيسي/الثانوي في ذلك الوقت. وعندما لا يعود إصدار برنامج العميل ساريًا ولم يتم العميل بالترقية إلى الإصدار الأخير، ستقدم Teradata الدعم على أساس الدعم فقط لفترة الدعم فقط وقد يخضع هذا الدعم لرسوم إضافية.

تشمل المنتجات الحالية للتطبيق المُدار وهندسة البيانات الموحدة (UDA) في هذه الفئات على سبيل المثال لا الحصر برامج Viewpoint و Data و Mover و Unity و Ecosystem Manager و Workload Analytics و AppCenter و QueryGrid.

تشمل منتجات تطبيقات التحليلات ما يلي: TWM (Teradata Warehouse Miner) و CIM (Customer Interaction Manager) و RTIM (Real-Time Interaction Manager) و DCM (Demand Chain و TCIS (TD Channel Integration Services) و Management) و MDM (Master Data Management) و TAS (Teradata Analytics for SAP) و TDE (Teradata و Decision Expert) و TVA (Teradata Value Analyzer).

صيانة التطبيقات الممتدة (EAM)

لمدة أقصاها سنتان بعد انتهاء دعم بعض منتجات تطبيقات التحليلات (حاليًا DCM و CIM)، قد تقدم Teradata خدمة صيانة التطبيقات الممتدة (Extended Application Maintenance Service). وتتوفر خدمة صيانة التطبيقات الممتدة (Extended Application Maintenance Service) بزيادات كل عام. وتشمل خدمة صيانة التطبيقات الممتدة (Extended Application Maintenance Service) ما يلي:

- قبول مكاملة الحالة 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع
- صيانة على مستوى التعليمات البرمجية للإصلاحات الطارئة (الإصلاحات الطارئة) لحالات الخطورة الحرجة من الفئتين 1 و 2 للمشاكل الجديدة والحالية من خلال GSO (إن أمكن)
- القدرة على تسجيل المكالمات الخاصة بالمشاكل من خلال دعم Teradata Support
- الحمل العكسي للإصلاحات الطارئة الحرجة فقط في حالة عدم وجود حل بديل مقبول (إن أمكن)
- منهجية دعم الخدمة البعيد فقط، مع عدم توفر دعم في الموقع
- استمرار المستوى الحالي للتغطية

ولكي يكون العميل مؤهلاً للحصول على خدمات صيانة التطبيقات الممتدة (Extended Application Maintenance Service)، يجب أن يستوفي المعايير التالية:

- يجب أن يكون لدى العميل بيئة مستقرة لا تشهد نموًا في جمل المستخدم أو لا تخضع لتغييرات التطبيق المخطط لها على نطاق واسع. ويجب أن يظل العميل في تكوين مدعوم وفقًا لمصفوفة التكوين المدعومة لإصداره الحالي.
- يجب أن يكون العملاء على أحدث إصدار للصيانة للإصدار الرئيسي/الثانوي وأن يكونوا على استعداد للترقية إلى أحدث إصدار إلكتروني لأجل الحصول على التصحيح، و
- لا يمكن أن يسمح عقد صيانة التطبيقات الممتدة (EAM) بأي فجوة في تغطية الدعم. ويُنصح العملاء بالانتقال إلى عقد صيانة التطبيقات الممتدة (EAM) حالما ينتهي دعم الإصلاح الإلكتروني لإصدار برامجهم الحالي. وسيحتاج العملاء الذين يطلبون الدعم والذين ليس لديهم اتفاقية صيانة التطبيقات الممتدة (EAM) إلى بدء اتفاقية صيانة تطبيقات ممتدة (EAM) جديدة ودفع رسوم التغطية المتأخرة من تاريخ انتهاء دعم الإصلاح الإلكتروني.

لا تشمل خدمة صيانة التطبيقات الممتدة (Extended Application Maintenance Service) ما يلي:

- أي خدمات معدات
- اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) للإصلاحات الطارئة
- شهادة البرامج المدعومة أو إصدارات نظام التشغيل الجديدة أو التطبيقات الجديدة
- قوائم شهادات البرامج المحدثة للبرامج التي تجاوزت تواريخ دورة حياتها العادية
- تحديثات البرامج أو إصدارات الصيانة العامة أو إصدارات الوظائف
- أوقات الحل أو الاستعادة – الجهد المعقول تجاريًا فقط
- أي عميل أو برامج تطبيقات أخرى
- خدمة صيانة التطبيقات الممتدة (Extended Application Maintenance Service) بعد نهاية الفترة المطلوبة

برامج الأطراف الثالثة الأخرى

دورة حياة دعم برامج Aster و Teradata و Hadoop

يهدف نهج دعم برنامج Aster من Teradata إلى توفير 3 سنوات من الصيانة والدعم، من تاريخ التوفر العام للعملاء (GCA) من Teradata، وحتى تاريخ انتهاء الصيانة. ويهدف نهج دعم برنامج Hadoop من Teradata إلى توفير 3 سنوات من الصيانة والدعم، من تاريخ التوفر العام لمورد توزيع Hadoop، حتى تاريخ انتهاء الصيانة. خلال فترة الصيانة والدعم لمنتجات برامج Aster Database و Aster Execution Engine و Hadoop، ستوفر Teradata خدمات حل مشاكل البرامج، التي تشمل صيانة على مستوى التعليمات البرمجية وأي نشاط يوفر تصحيحات موجودة أو حلولًا بديلة لتصحيح مشاكل البرامج المبلغ عنها لمدة لا تقل عن 36 شهرًا من تاريخ التوفر كما هو محدد أعلاه. وقد تدعم Teradata وفقًا لتقديرها إصدارات إضافية ولكنها لن توفر إصلاحات أو تصحيحات لهذه الإصدارات.

ستوفر Teradata خدمة دعم Hadoop فقط لإصدارات Hadoop (Hadoop Support-Only Service) منتهية الصلاحية، بشرط ألا يتم تجديد دعم Hadoop فقط بعد 31 ديسمبر 2021. وستنفذ العقود الحالية لعروض الصيانة والدعم للإصدارات منتهية الصلاحية من Hadoop حتى نهاية تاريخ التجديد. يوفر دعم Hadoop فقط الإبلاغ عن المشاكل وإنشاء الحالة والوصول إلى المقالات المعرفية والحلول البديلة على أساس جهد معقول تجاريًا.

شهادة برنامج نظام تشغيل الطرف الثالث

يتمثل نهج Teradata في اختبار واعتماد جميع تصحيحات نظام التشغيل للحماية من أي تأثيرات محتملة قد تؤدي إلى انخفاض أداء النظام أو وقت التعطل. ويجب أن تبدأ دورة اختبارات تصحيح نظام التشغيل فور تسليمه من مورد نظام التشغيل.

تكمل Teradata شهادة التصحيح في أقرب وقت ممكن بعد تلقي تصحيح نظام التشغيل من المورد. ويتم إكمال معظم شهادات التصحيح في أقل من 35 يومًا. تبذل Teradata قصارى جهدها لإكمال الشهادات الأكثر استهلاكًا للوقت (تصحيحات للمناطق الحساسة في التعليمات البرمجية) في أقل من 50 يومًا.

في حالة الإصلاح الطارئ، ستوفر Teradata الإصلاحات الطارئة على خادم البرامج (Teradata Software Server (TSS) في غضون أيام، مع توقع ألا يمر الإصلاح بعملية الاعتماد كاملة.

ويجب أن تظل عمليات Teradata لإخطار العملاء بتصحيحات نظام التشغيل الجديدة ونشر الحزم للتنزيل متوافقة مع هذا النهج. ولا توصي Teradata العملاء بتطبيق أي تصحيح لنظام التشغيل على نظام Teradata قبل أن تختبره وتعتمده هندسة Teradata.

دعم برامج الأطراف الثالثة

يوفر المورد الدعم لمنتجات برامج الأطراف الثالثة ما لم يكن لدى Teradata ترتيب محدد مع هذا المورد - لتوفير الدعم لبرامج الأطراف الثالثة. عندما يكون لدى Teradata ترتيب محدد مع مورد الطرف الثالث ويتعاقد العميل مع Teradata لتوفير الدعم لمنتج (منتجات) مورد الطرف الثالث، يكون التثبيت والتطبيق والترقيات والتحديثات للبرامج والبرامج الثابتة للطرف الثالث مسؤولة العميل مثل برامج النسخ الاحتياطي والاستعادة (BAR) والبرامج الثابتة لطرف ثالث. وفي الحالات التي لا تتمتع فيها Teradata بعلاقة دعم رسمية مع مورد الطرف الثالث، لا تنفذ Teradata أي اعتماد أو اختبار لمنتجات البرامج المذكورة. تقع على عاتق العميل مسؤولية تحديد إن كان البرنامج معتمدًا من المورد لاستخدامه في البيئة التي يتم نشره فيها. ولن تتحمل Teradata أي مسؤولية عن تثبيت منتجات الأطراف الثالثة أو تكاملها أو صيانتها أو دعمها حتى إذا تم اعتمادها للعمل مع أحد منتجات Teradata.

في معظم الحالات، ستوافق Teradata على تثبيت العميل واستخدامه لبرنامج طرف ثالث ما لم تحدد Teradata مسبقًا وجود مشكلة توافق. وإذا حددت Teradata أن منتجًا تابعًا لطرف ثالث يؤثر سلبًا على الأداء أو التوافق أو الوظيفة، فإن Teradata ستوصي بتعطيل هذا المنتج أو إزالته فورًا والاتصال بمورد الطرف الثالث للحصول على الدعم. إذا كان العميل غير قادر على الامتثال لتوصية Teradata، فقد يؤثر هذا الرضا سلبًا على مستوى الدعم الذي توفره Teradata وربما يبطل اتفاقية دعم العملاء مع Teradata.

تتعرف Teradata على المشاكل المتعلقة بمنتجات الأطراف الثالثة، وتوثق Teradata هذه المشاكل وتجعلها متوفرة لاستعراض العملاء عبر دعم Teradata Support. وسيتم اعتبار أي تشخيص لمشكلة و/أو حل ناتج عن منتجات طرف ثالث "خارج النطاق" فيما يتعلق باتفاقية خدمة العملاء.

برنامج SAS

إن SAS مسؤولة عن تثبيت الخادم وبرنامج SAS أساسه العميل. و Teradata مسؤولة عن تثبيت (وترقية) SAS EP المقيم في العقدة وفقًا للقواعد والنهج العامة لخدمة تطبيق برامج (SWI) (Teradata Software Implementation Service) الاختيارية.

بعد الانتهاء من تثبيت SAS EP، تكون SAS مسؤولة عن تكوين الحل العام وتجميعه وضبطه. وبمجرد التشغيل، تقع مسؤولية دعم منتج SAS EP على SAS.

الدعم العمومي

حل المشكلة

حل مشاكل الأجهزة

يتم حل مشاكل الأجهزة عند إعادة الجهاز إلى حالة الجاهزية للتشغيل. لن يؤدي تنفيذ أمر تعديل الحقول (FRO) أو الحل (الإصلاح) لمشكلة مُبلغ عنها أو أي صيانة إصلاحية أخرى إلى تعديل خطورة الحالة الأصلية.

وإذا تطلب حل المشكلة أو أمر تعديل الحقول (FRO) أن يكون النظام غير قابل للتشغيل، فإن حل المشكلة أو أمر تعديل الحقول (FRO) تحكمه خطورة الحالة الأصلية أو تصنيف أمر تعديل الحقول (FRO).

لذلك، في حالات معينة، حيث يتطلب حل حالة خطورة من الفئة 2 أو خطورة من الفئة 3 أو تطبيق أمر تعديل الحقول (FRO) وقت تعطل النظام، سيواجه العميل عدم توفر النظام بدون وجود حالة خطورة من الفئة 1. ولن يتم عمل هذه الانقطاعات إلا خلال ساعات العمل (أو بتكلفة إضافية إذا طُلب تنفيذها خارج ساعات العمل).

حل مشاكل البرامج

يتكون حل مشاكل البرامج من: (1) إرشادات في تحديد حلول (عبر دعم Teradata Support) للمشاكل المعروفة، ومعلومات لحل المشاكل الإجرائية والإجابات على الأسئلة المتداولة أو (2) توصيات للترقية إذا كان الحل متوفرًا في إصدار برنامج لاحق أو (3) توفير إجراء حل بديل مؤقت لإحباط مشكلة حتى يتم توفير إصلاح إلكتروني/تغيير على مستوى التعليمات البرمجية أو (4) توفير إصلاح إلكتروني/تغيير على مستوى التعليمات البرمجية يحل المشكلة المبلغ عنها. ولن يتم توفير إصلاح إلكتروني/تغيير على مستوى التعليمات البرمجية إلا للإصدارات المدعومة لقاعدة البيانات والأدوات والأدوات المساعدة/برنامج العميل وفقًا لتقدير Teradata.

لا يتضمن حل مشاكل برنامج Teradata: (1) التثبيت أو (2) استشارة التثبيت خطوة بخطوة أو (3) اختبار التصحيحات المثبتة بمعرفة العميل وإصدارات الصيانة أو (4) استرداد المنتج أو النظام بعد تثبيت فاشل نفذه العميل.

إرشادات التصعيد

تتضمن عمليات دعم Teradata Support إرشادات التصعيد والإخطار والحل. وتُستدعى هذه المشغلات بناءً على خطورة الحالة والتأثير على أداء المنتج. والإرشادات هي كما يلي:

خطورة من الفئة 5:	خطورة من الفئة 4:	خطورة من الفئة 3:	خطورة من الفئة 2:	خطورة من الفئة 1:	تعريف
حل المشكلة مؤجل أو يُخطط له بصورة متبادلة بين Teradata والعمل	المشكلة لها تأثير منخفض على العمليات؛ هناك حاجة إلى مزيد من البحث أو المعلومات	المشكلة لها تأثير متوسط على العمل؛ ويمكن أن تقع جهود الحل خلال الأيام القليلة القادمة (أو سبب التوقف عن التشغيل خطورة من الفئة 1)	نظام الإنتاج جاهز ويعمل، ولكن المشكلة لها تأثير يومي حاد ومستمر على العمل مما يتطلب تفاعلاً فورياً وجهوداً عاجلة للحل	نظام المهام الحرج متوقف عن التشغيل أو تالف أو متدهور بشدة لدرجة أنه غير قابل للاستخدام ويتطلب اهتماماً فورياً لإعادة النظام إلى الخدمة	
حسب الحاجة	المستوى 1 والمستوى 2 في غضون 5 أيام	المستوى 1 والمستوى 2 في غضون يومين	التفاعل الفوري للمستوى 2 (أو 3)	التفاعل الفوري للمستويات 1-3	الموارد
جهد مخطط	جهد عملي خلال ساعات المركز	الجهود المُدارة خلال ساعات المركز (وفقاً لساعات عمل العميل)	جهود مخصصة ومتواصلة**	على مدار الساعة*	جهد العمل
حسب مقتضيات الخطة	كل 5 أيام أو حسب الاتفاق	كل يوم أو حسب الاتفاق	كل 6 ساعات أو حسب الاتفاق	كل ساعة أو حسب الاتفاق	تحديثات العملاء***
لا	لا	لا	لا، أو عند الطلب مع مدير الخدمة المعين	نعم	مكالمة الجسر
حسب الحاجة	في وقت لا يتجاوز 7 أيام	في وقت لا يتجاوز 3 أيام	في وقت لا يتجاوز 12 ساعة	فوري	التصعيد إلى المستوى 3
لا	لا	لا	لا	نعم (Teradata Success Services Only)	الإجراءات التصحيحية ذات التكرار الحلقي المغلق

* يستمر الجهود كما في الخطورة من الفئة 1 طالما أنه يمكن إحراز تقدم ملموس؛ يجب أن يكون العميل والنظام متوفرين ومشاركين
** يستمر الجهود كما في الخطورة من الفئة 2 طالما أنه يمكن إحراز تقدم ملموس؛ إذا احتاج العميل إلى مزيد من التقدم، فيجب أن يكون العميل/النظام متوفرًا
*** تشير إلى أيام الخدمة (الأيام التي تعاقب عليها العميل للخدمة)

الإبلاغ بالحالة في حالات التصعيد

يتم تصعيد جميع حالات الخطورة من الفئة 1 على الفور إلى رئيس الورديّة وأي ممثل معين (ممثلين معينين) من خدمة عملاء Teradata، وسيتم تزويد العميل بحالة هذه المشاكل كل ساعة عبر جسر مكالمة جماعية. وبالنسبة لحالات الخطورة من الفئة 2 والخطورة من الفئة 3، يمكن للعميل التحقق من الحالة باستخدام دعم Teradata Support وتحديد خيار عرض الحالة المناسب الذي يلبي احتياجات العميل. ويمكن للعميل أيضاً أن يطلب تلقي إشعار تحديث عبر البريد الإلكتروني تلقائياً لأي حالة.

تصعيد الانقطاعات التي تتجاوز خطط التحكم بالتغيير المعتمدة

بالنسبة لعناصر التحكم بالتغيير التي تتجاوز فترة الانقطاع المجدولة في أنظمة الإنتاج، ستعلن Teradata على الفور حالة خطورة من الفئة 1 وتديرها على هذا النحو حتى يتم استعادة تشغيل النظام بالكامل. وحالما يُستعاد النظام، ستقوم Teradata بمراجعة الحالة مع العميل بغرض تحديد طرق منع التكرار.

إدارة الحالة

عندما ينشئ العميل حالة خطورة من الفئة 1، ستبذل Teradata على الفور كل ما هو ممكن لإرجاع نظام العميل إلى حالة التشغيل. ومن أجل معالجة حالات خطورة من الفئة 1 بفعالية، تطلب Teradata من العميل توفير وصول فوري وغير مقيد إلى النظام وتوفير الموظفين المناسبين من موظفي العميل للمساعدة في الحل. بخلاف ذلك، ستعيد Teradata تصنيف خطورة الحالة إلى حالة الخطورة من الفئة 2.

حالما تبدأ Teradata عن بُعد في دعم مكاملة خطورة من الفئة 1، سيستمرون في معالجة المشكلة من غير انقطاع وسيساعدون موظفي الدعم في الموقع من Teradata إذا اعتبر الإرسال ضروريًا. وفقًا لتقدير Teradata، قد يتم مقاطعة ممثل Teradata وربما إعادة تعيينه إذا كان يعمل على حالات خطورة من الفئة 2 أو خطورة من الفئة 3.

إغلاق الحالة

عند تقديم حل لحالة، ستطلب Teradata موافقة العميل على إغلاق الحالة. وفي المواقف التي يشارك فيها العميل بنشاط مع Teradata عندما يتم توفير الحل، ووافق العميل على أن الحل يحل المشكلة و/أو يجيب على السؤال، ستغلق Teradata الحالة.

إذا لم يكن العميل مشتركًا بصورة مباشرة في وقت تقديم الحل (مثلًا، يتم إبلاغ العميل بالحل عبر دعم Teradata Support أو رسالة بريد إلكتروني)، فإن Teradata ستوفر للعميل الفرصة للموافقة على إغلاق الحالة. وفي حالة عدم قيام العميل بإغلاق الحالة في غضون 14 يومًا من استلام طلب البريد الإلكتروني من Teradata، ولم يخطر العميل Teradata بأن هذه الحالة لم يتم علاجها، فسوف تغلق Teradata الحالة باعتبارها "محولة إلى العميل". ستكون هذه الحالات مرئية في دعم Teradata Support على أنها "محولة إلى العميل" لمدة عامين.

سقوم Teradata أيضًا بإغلاق حالة في تلك المواقف التي لم يقدم فيها العميل المعلومات المطلوبة إلى Teradata لتشخيص المشكلة وحلها بصورة صحيحة. وإذا لم تتلق Teradata المعلومات المطلوبة بعد فترة زمنية معقولة (تُحدد بناءً على خطورة الحالة)، فسوف تغلق Teradata الحالة باعتبار "أن العميل ألغاه". وسيمنح العملاء 7 أيام للاستجابة لطلب حالة الخطورة من الفئة 3 و14 يومًا للاستجابة لطلب حالة الخطورة من الفئة 4.

يتم تعريف حل الحالة على النحو التالي:

حالة البرنامج:

- استشارة مقدمة وتحل المشكلة و/أو أجابت على السؤال
- يتوفر حل بديل قابل للتطبيق ويعتبر إصلاحًا دائمًا
- إصلاح البرنامج مطلوب ويوجد إصدار توفر عام عملاء (GCA) متوفر
- طلب التغيير مطلوب

حالة الأجهزة:

- تم الانتهاء من تغيير التكوين المطلوب
- تم الانتهاء من إصلاح الأجهزة/تنصيب القطع البديلة

طلبات التحكم بالتغيير

تتطلب Teradata إشعارًا من العميل قبل 28 يومًا على الأقل من التغيير لوضع خطة التحكم بالتغيير.

مسؤوليات العملاء

يتحمل العملاء مسؤولية الوفاء بالتزامات معينة لتمكين Teradata من تقديم الخدمة. وإذا لم يتم الوفاء بالتزامات الواردة أدناه، يجوز أن تقوم Teradata بما يلي:

- فرض رسوم الوقت والمواد مقابل العمل الإضافي أو خارج النطاق أو في الموقع
- إعادة تصنيف خطورة الحالة
- عدم أداء الخدمات

تجهيز الموقع

يتحمل العميل مسؤولية التجهيز (قبل تسليم المنتجات التي سيتم استخدامها أو خدمتها)، والحفاظ على و / أو تحديث موقع العميل حسب الضرورة وفقًا لمواصفات Teradata و / أو مواصفات الشركة المصنعة لطرف ثالث وتوفير ظروف عمل آمنة وكافية لموظفي صيانة Teradata بما في ذلك الطاقة التجارية النظيفة وخدمة المرافق المناسبة وخطوط الهاتف المحلي وأجهزة المودم والتوصيل بأدوات التشخيص.

الاتصال البعيد

تطلب Teradata اتصالاً بعيداً بنظام (أنظمة) العميل لتقديم جميع الخدمات التي يمكن تسليمها عن بُعد. ويجب أن يوافق العميل على السماح لـ Teradata بالوصول إلى نظام العميل لتمكين الاتصال البعيد وكذلك استخدام أدوات دعم Teradata Support (على النحو المفصل أدناه). بالإضافة إلى ذلك، بناءً على طلب من Teradata، يجب على العميل تقديم أي تسجيل دخول وكلمات مرور مطلوبة للوصول إلى النظام (الأنظمة) المعمول بها عن بُعد. وإذا رفض العميل التثبيت أو في أي وقت لم يسمح لـ Teradata بالاستخدام الكامل للاتصال البعيد عبر ServiceConnect أو Servicelink أو اتصال شبكة ظاهرية خاصة عالية السرعة ما بين الشركات، فإن دعم Premier Support المرتبط باتفاقيات مستوى الخدمة (SLA) يعد باطلاً ولاغياً ولن يتم توفير أي دعم وخدمات إضافية اختيارية يمكن تسليمها عن بُعد – "لن يكون هناك تسليم في الموقع للخدمات التي يمكن تقديمها عبر اتصال بعيد".

بالنسبة إلى الأنظمة الأساسية لأجهزة وبرامج Teradata المتكاملة، في حالة عدم سماح العميل لـ Teradata ServiceConnect أو Teradata ServiceLink أو اتصال بعيد لشبكة خاصة ظاهرية عالية السرعة ما بين الشركات مطلوب لدعم Premier Support، فسيخضع العميل لرسم إضافية (بالإضافة إلى رسوم دعم Premier Support السنوية) المرتبطة بتقديم الخدمة في الموقع (On-Site Service).

بالنسبة إلى برامج Teradata فقط (مثل TD_VMware أو Do-It-Yourself Public Cloud)، في حالة عدم سماح العميل لـ Teradata ServiceConnect أو Teradata ServiceLink أو اتصال شبكة خاصة ظاهرية عالية السرعة ما بين الشركات مطلوب لدعم Premier Support، سيخضع العميل لرسم إضافية (بالإضافة إلى رسوم دعم Premier Support السنوية) المرتبطة بتقديم الخدمة في الموقع (On-Site Service).

بالإضافة إلى الاتصال البعيد، إذا لم يتم تمكين مجموعة أدوات خدمات الدعم Teradata Support Services Tools Suite (و / أو Teradata Vital Infrastructure (TVI) بالكامل، فلا يمكن توفير الوظائف الكاملة لدعم Teradata Support والخدمات المعمول بها بأعلى مستويات الأمان والتلقائية، وسيكون العميل مسؤولاً عن إدارة تلك الخدمات، مثل: تلقائية التغيير بالتحكم، وإخطار Teradata بجميع الأخطاء والتنبيهات في غضون 24 ساعة باستخدام teradata.support.com، وتقديم جميع معلومات سجل الأحداث.

الاتصال البعيد ServiceConnect™

حل الاتصال البعيد القياسي من Teradata هو ServiceConnect، الذي تم تضمينه مع مجموعة أدوات خدمات الدعم Teradata Support Services Tools Suite. ويجب أن يسمح العميل بالاتصال بـ Teradata ServiceConnect و Teradata Support Services Tools Suite لـ Teradata لتوفير الدعم البعيد الآمن والتلقائي وحلول الخدمات الأخرى بين نظام العميل و Teradata.

ستقوم Teradata بدون تكلفة إضافية بتثبيت وتوصيل مجموعة أدوات خدمات الدعم Teradata Support Services Tools Suite لتمكين أعلى مستويات الأمان والتلقائية لتقديم الدعم البعيد والخدمات الأخرى على نظام Teradata.

وتتضمن مجموعة أدوات خدمات الدعم Teradata Support Services Tools Suite ما يلي:

- ServiceConnect، تُستخدم لتمكين الاتصال الآمن والدعم البعيد والخدمات
- بوابة الدعم Teradata Support Portal، support.teradata.com، تُستخدم للاستفادة من إدارة خدمة العملاء Customer Service Management وتمكين التذاكر (الحالة، العطل الطارئ، طلب التغيير، طلب الخدمة، التنبيهات وأكثر من ذلك)
- وكيل دعم Teradata Support Agent (TSA)، يتيح التلقائية والخدمة الذاتية
- وكيل تجميع بيانات تتبع الاستخدام Telemetry Collection Agent (TCA)، يتيح تجميع وتحليلات بيانات تتبع الاستخدام للنظام
- برنامج المراقبة كما هو مطلوب، يتيح إدارة الأحداث والتنبيهات
- مخزن كلمات المرور الآمن Secure Password Vault (SPV)، يتيح التخزين الآمن لبيانات الاعتماد المستخدمة للوصول إلى الأنظمة
- تقارير وتجميع بيانات الأداء Performance Data Collection and Reporting (PDCR) و Viewpoint تتيح إمكانية مراقبة النظام والتنبيه

يُطلب من العميل توفير الوصول إلى نظام Teradata لتثبيت Teradata Support Tools suite لتشمل، على سبيل المثال لا الحصر، المتطلبات التالية:

- الاتصال من خلال ServiceConnect
- خادم Teradata Viewpoint على إصدار برنامج مدعوم حالياً بمساحة متوفرة
- إدارة خادم Teradata مع الاتصال بـ support.teradata.com

ستقوم Teradata بتثبيت Teradata Support Tools Suite مع العتبات الموصى بها من Teradata للدعم والخدمات الأخرى المعمول بها وفقاً لمتطلبات التحكم بالتغيير للعميل. وستوفر Teradata تحديثات متكررة لهذه الأدوات من أجل التحسين المستمر لمستوى الأمان والتلقائية والنتائج المقدمة.

قد تستخدم Teradata أو تطور بعض برامج الحاسوب والبيانات والبرامج النصية والمستندات والأدوات والمواد الأخرى التي تستخدمها Teradata لتقديم الدعم والخدمات، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، مجموعة أدوات خدمات الدعم Teradata Support Services Tools Suite. وأدوات Teradata هي ملكية فكرية سرية وخاصة بـ Teradata، ولا تشكل "المنتجات" بموجب الاتفاقية المعمول بها ولا يتم ترخيصها أو نقلها إلى العميل.

لا يجوز نسخ هذه الأدوات أو نقلها أو الإفصاح عنها أو استخدامها من جانب أي شخص آخر غير Teradata بدون موافقة كتابية مسبقة من Teradata، ولن

توجد أي حقوق أو تراخيص ضمنية. ويجوز لـ Teradata تثبيت أدوات Teradata و / أو تحديثها و / أو تغييرها و / أو إزالتها وفقاً لتقديرها بما في ذلك في نهاية / إنهاء أي اتفاقية خدمة.

تضمن Teradata أن أدوات Teradata المثبتة لن: (1) تسبب فشل المعدات أو البرامج في التوافق مع تلك المعدات أو ضمانات البرامج المعمول بها كما هو منصوص عليه صراحةً في الاتفاقية؛ (2) تنتهك حقوق الملكية الفكرية لطرف ثالث؛ (3) تصل إلى بيانات العميل.

إذا كانت أدوات Teradata لا تتوافق مع أي من الضمانتين أو كليهما، فستقوم Teradata أيضاً بتغيير الأدوات حتى تتوافق معها أو تزيلها. ومن جميع النواحي الأخرى، تعتبر أدوات Teradata "بالحالة التي عليها". وهذه هي التزامات Teradata الخاصة والحقوق والتعويضات الخاصة للعميل فيما يتعلق بأدوات Teradata.

الاتصال البعيد ServiceLink™ والشبكة الخاصة الظاهرية

بالنسبة لبعض المنتجات التي يتوفر لها دعم البرامج فقط، يجوز للعميل استخدام اتصال Teradata ServiceLink البعيد بين نظام العميل و Teradata لتمكين الدعم البعيد والخدمات الأخرى البعيدة.

للحصول على دعم وخدمات لبعض المنتجات، بموافقة مكتوبة من Teradata وتخضع لرسوم إضافية، يجوز للعميل توفير اتصال شبكة خاصة ظاهرية ما بين الشركات خالية من الرموز المميزة وعالية السرعة بين نظام العميل و Teradata. إذا كان وصول الرمز المميز مطلباً أمنياً للاتصال البعيد في بيئة العميل، فستفرض Teradata رسوماً إضافية إذا لزم الأمر لإدارة الرموز المميزة للعميل.

يحد استخدام الاتصال البعيد ServiceLink أو VPN من تمكين ووظائف بعض الأدوات داخل Support Services Tools Suite مما يحد من التلقائية والتحسينات الأمنية وإمكانات الميزات التي تتطلب من العميل تحمل مسؤولية تنسيق الدعم وتقديم الخدمات.

عمليات نقل المنتج أو الإضافة أو الإرجاع

عمليات النقل أو الإضافة أو الإرجاع

سُيختر العميل Teradata كتاباً قبل 30 يوماً على الأقل من نقل المنتج أو إضافته أو إزالته من الخدمة، أو إذا رغب العميل في تغيير ساعات التغطية المتعاقد عليها. ويجب أن يتضمن الإشعار الموقع الجديد (بعنوان الشارع الكامل والمدينة والولاية والرمز البريدي ورقم الموقع الجديد) وتاريخ السريان للتغيير. إذا لم يقدم العميل الإشعار المطلوب، فإن Teradata تحتفظ بالحق في إصدار فاتورة للعميل مقابل الخدمات الإضافية (Additional Services) (كما هو مفصل أدناه) الناتجة عن أي تأخير ناتج عن ذلك (بما في ذلك، على سبيل المثال، إرسال فني Teradata إلى موقع خاطئ).

بالنسبة للمنتجات التي تمت تغطيتها سابقاً بموجب أمر الصيانة والدعم المطلوب إرجاعها بموجب أمر صيانة ودعم جديد، بغض النظر عن مستوى الخدمة أو الخيارات المحددة، يجب دفع جميع رسوم الصيانة والدعم المنقضية وأي رسوم إعادة اعتماد سارية بالكامل قبل قبول المنتجات للتغطية. وتخضع المعدات التي لم تخضع لضمان Teradata أو التي لم تتم صيانتها بمعرفة Teradata لأكثر من 90 يوماً لإعادة اعتمادها من جانب Teradata للتغطية بموجب أمر الصيانة والدعم.

العمليات

العميل مسؤول عن جميع العمليات المتعلقة بالأنظمة بما في ذلك (1) الحصول على التدريب المناسب على عملياتها، (2) التأكد من أن جميع عمليات التثبيت والتحديثات والتصحيحات لمشكلة ما قد تم إجراؤها وفقاً لمواصفات Teradata، (3) توفير أنظمة، وعمليات، وخدمات النسخ الاحتياطي والاستعادة من أجل استعادة النظام عند الفشل، (4) استعادة البيانات واتصالات البيانات وبرامج التطبيقات بعد أن تؤدي Teradata الخدمات، (5) حماية جميع بيانات البرامج ووحدات التخزين القابلة للنقل على فترات زمنية مجدولة بانتظام وقبل أداء Teradata لأي خدمات؛ (6) أي اختبارات، (7) تثبيت تصحيحات Teradata على الفور للمشاكل التي تم الإبلاغ عنها، و(8) معالجة أي مشاكل في أداء النظام.

يجب على العميل تشغيل المنتجات وفقاً لمستندات Teradata. ولا يجوز للعميل أن يجري أو أن يكون قد أجرى أي تصحيحات أو إصلاحات أو تعديلات على المنتجات أو ينفذ أو يكون قد نفذ أي صيانة على المنتجات باستثناء ما تم تنفيذه أو اعتماده من جانب Teradata.

يتحمل العميل مسؤولية الوصول إلى دعم Teradata Support للتحقق من حالة التحكم بالتغيير والحالات. يجب على العملاء (1) تعيين عدد معقول من الموظفين المدربين للعمل كجهات اتصال دعم للتفاعل مع مجموعة خدمات عملاء Teradata، (2) التحقق من دعم Teradata Support للحصول على الدعم وإشعارات توقف المنتج، (3) تحديد تصحيحات وإصدارات أي برامج مستهدفة و / أو برامج ثابتة (بخلاف التي أوصت بها Teradata كجزء من حل مشكلة) ليتم تثبيتها.

أدوات المراقبة

يجب أن يسمح العميل لـ Teradata بتثبيت وتشغيل أدوات / وكلاء المراقبة والتشخيص. وتقوم هذه الأدوات بتجميع وإخطار Teradata ببيانات النظام للمساعدة في حل المشاكل، والتحكم بالتغيير، وتحليل استخدام النظام والإبلاغ عنه، والكشف عن أخطاء النظام. ولن تتضمن بيانات استخدام النظام بيانات العميل.

إذا تم شراء خدمة مراقبة من قائمة مشاريع [Teradata Success Services](#)، فيجب على العميل السماح لـ Teradata بنشر تقارير عمليات الخدمة (SOR) على أحد خوادم Teradata الإدارة. وسيقوم هؤلاء الوكلاء بالتقاط التنبيهات والأحداث ومقاييس أداء قاعدة البيانات بحيث يمكن عرضها على العميل في بوابة إدارة عمليات Teradata.

دعم Teradata Support

يجب أن يحدد العميل كتابةً وأن يوفر دائماً موظفين لي قوما بدور المسؤول الأساسي والمسؤول البديل لدعم Teradata Support. ويقع على عاتق المسؤولين الموافقة على إضافة وإزالة دعم Teradata Support. المستخدمون المرتبطون بشركتهم ولجميع وظائف دعم Teradata Support وأدوات العرض المرتبطة بكل مستخدم من مستخدمي دعم Teradata Support في شركتهم.

حل المشاكل الأولي

يجب أن يحاول العميل عزل المشاكل وتوثيقها واستخدام دعم Teradata Support للتحقق من التصحيحات المعروفة لمشكلة ما، وتعقب حالات الحالة، وإرسال جميع حالات الخدمة وتحديثها، وتحديد توفر التصحيحات لمشكلة ما وإصدارات البرامج الجديدة.

ويجب على العميل تزويد فريق الدعم الفني في Teradata بالتعاون والمساعدة المعقولة تجارياً والمعلومات الكاملة والدقيقة ذات الصلة بالمشكلة إلى Teradata حتى حل المشكلة. وقد تتضمن مساعدة العميل المذكورة تسجيل الدخول إلى أنظمة العميل لتشخيص المشاكل، وتنزيل تصحيحات البرامج وتثبيتها، واسترداد سجلات / ملفات النظام ونقلها، وإعادة تثبيت المنتج الحالي والمشاركة في اختبارات الإصلاحات.

الخدمات الاختيارية (Optional Services)

قطع الغيار

خدمة قطع الغيار في الموقع (On-Site Parts Service)

من خلال خدمة قطع الغيار في الموقع (On-Site Parts Service)، ستقوم خدمات ودعم العملاء (Teradata Customer Support and Services) بتحليل احتياجات قطع الغيار الخاصة بالعميل، ووضع خطة مخصصة، وإدارة مخزون قطع الغيار في الموقع. وستقوم Teradata باستمرار بتعديل الخطة للسماح بإدارة قطع الغيار لدورة الحياة (مثل أوامر تعديل الحقول (FRO))، وقطع الغيار التي تتطلب استبدالاً منتظماً – مثل محركات الأقراص والبطاريات وما إلى ذلك). سيتم تخزين قطع الغيار الموجودة في الموقع في موقع العميل. ويجب على العميل تخزين قطع الغيار في منطقة آمنة ومنح موظفي Teradata وصولاً غير مقيد عند الطلب. وستكون هذه القطع بالإضافة إلى مخزون Teradata المركزي من قطع الغيار. وقد يؤدي الفشل في الاحتفاظ بمواد التغليف الأصلية إلى تحميل العميل رسوم إعادة تخزين عن القطعة (القطع) بدون مواد التغليف المذكورة. وستقوم Teradata بصورة دورية بمراجعة قائمة قطع الغيار المحددة المخزنة في موقع العميل. وفقاً لتقدير Teradata وحدها، ستحدد Teradata إن كانت تضيف قطعاً أو تزيلها بناءً على مدى خطورتها والحاجة إليها.

خدمة استبدال قطع غيار Teradata الكاملة (Teradata Full Parts Replacement Service)

ستكون Teradata مسؤولة عن إجراء الصيانة الإصلاحية المطلوبة على جميع القطع التي تعتبر قابلة للاستبدال بمعرفة العميل واستبدال أي قطع غيار ضرورية لإعادة المعدات إلى حالة الجاهزية للتشغيل. ويتم تنفيذ هذه الخدمة وفقاً لأوقات الاستجابة للخطورة من الفئة 3 في الموقع كما تم شراؤها بدعم الأجهزة Premier Appliance Support.

استبقاء محرك الأقراص

مع خدمة استبقاء محركات الأقراص (Drive Retention Service)، لن يتم استبدال أي محرك أقراص فاشل أو محرك (محركات) بالحالة الصلبة على أساس التبادل (سيتم تحديد أنواع محركات الأقراص على وجه التحديد في أمر الصيانة والدعم). وبدلاً من ذلك، عند الاستبدال (من جانب Teradata أو العميل)، سيصبح محرك الأقراص المستبدل ملكاً للعميل.

تطبيق البرامج (Software Implementation)

خدمة الترقية المحدودة Vantage Limited Upgrade Service

مع خدمة الترقية المحدودة Vantage Limited Upgrade Service، ستوفر Teradata ترقية / تحديثاً بعيداً لقاعدة بيانات Teradata وتطبيق Teradata المُدار (مثل Viewpoint) وإصدارات برامج نظام التشغيل كما هو مضمول بالطالب ذي الصلة الذي يمتلك العميل ترخيصاً صالحاً له. ويجب أن يتم التثبيت خلال ساعات التغطية البعيدة وفي الموقع الذي يسري على حالات الخطورة من الفئة 1. يجب أن تتبع جميع عمليات التطبيق عملية إدارة التحكم بالتغيير في ذلك الوقت والتطبيق لـ Teradata وتخضع لأي متطلبات اتصال بعيد. ووفقاً لتقدير Teradata، يجوز إجراء أي نظام تشغيل أو تحديثات للبرامج الثابتة أو ترقية البرامج الأخرى المطلوبة لتمكين تطبيق تغيير برنامج قاعدة البيانات كجزء من خدمة الترقية (Upgrade Service).

- خدمة الترقية المحدودة Vantage Limited Upgrade Service متوفرة فقط للعملاء الذين لا يمتلكون أكثر من نظامين أساسيين من Teradata أو الأنظمة الأساسية Do-It-Yourself Cloud بشكل حصري
- ليست كل منتجات برامج Teradata مؤهلة لخدمة الترقية (Teradata Upgrade Service) (مثل تطبيقات التحليلات (Teradata Analytic Applications, Hadoop)).
- يجب على العميل موافاة Teradata بإشعار مسبق قبل 28 يوماً على الأقل بالتغيير للسماح لـ Teradata بوضع خطة التحكم بالتغيير والموافقة عليها.

- يتحمل العميل مسؤولية تحديد إصدار البرنامج المستهدف المحدد الذي سيتم تطبيقه.

لا تتوفر خدمة الترقية المحدودة Teradata ServiceConnect، وفي هذه الحالة، يسري فقط على الصيانة والتصحيحات / الإصلاحات.

خيارات خدمة استحقاق الترقية المحدودة لـ Vantage المحددة محددة أدناه:

كل قاعدة بيانات Teradata (باستثناء Do-It-Yourself Public Cloud)، وتطبيق Teradata المُدار، وترقيات برامج نظام التشغيل الرئيسية (X) والثانوية (Y)، وجميع إصدارات الصيانة (Z) / التصحيح وجميع الإصلاحات الضرورية (Efix)	OnPremises TD_VMware
جميع إصدارات الصيانة (Z) / التصحيح (n) وجميع الإصلاحات الضرورية (Efix)	Do-It-Yourself Public Cloud

خدمة تطبيق برنامج النسخ الاحتياطي والاستعادة (BAR Software Implementation Service (SWI))

ستوفر Teradata التطبيق البعيد لإصدارات برامج النسخ الاحتياطي والاستعادة (BAR) التي يغطيها الأمر ذو الصلة والتي يمتلك العميل ترخيصًا صالحًا لها. ولا يتضمن تطبيق برنامج (SWI) النسخ الاحتياطي والاستعادة (BAR) تحديد إصدار برنامج مستهدف معين لتطبيقه. ويجب أن يتم التثبيت خلال ساعات التغطية البعيدة وفي الموقع الذي يسري على حالات الخطورة من الفئة 1. ويجب أن تتبع جميع هذه التطبيقات عملية إدارة التحكم بالتغيير والتطبيق الحالي من Teradata وتخضع لأي متطلبات اتصال بعيد. يقع أي نظام تشغيل أو تحديثات للبرامج الثابتة أو ترقيات أخرى للبرامج خارج نطاق تطبيق برنامج (SWI) النسخ الاحتياطي والاستعادة (BAR). ويجب على العميل موافاة Teradata بأشعار مسبق قبل 28 يومًا على الأقل بالتغيير إلى Teradata لتطوير خطة التحكم بالتغيير والموافقة عليها.

خيارات خدمة الاستحقاق السنوي لـ SWI المحددة موضحة أدناه.

ملحق Teradata للنسخ الاحتياطي والاستعادة (BAR) (هندسة دفع البيانات (DSA) / هندسة الاستعادة المؤرشفة للطبقة (TARA)) وبرنامج مجموعة النسخ الاحتياطي والاسترداد للمؤسسات (NetBackup / NetVault)	النسخ الاحتياطي والاستعادة (BAR)
--	----------------------------------

تطبيق برنامج Hadoop للأجهزة (Hadoop Appliance Software Implementation)

ستوفر Teradata الموظفين الذين سيوفرون التطبيق البعيد لـ "Teradata Appliance Hadoop Environment" إلى إصدار معتمد من Teradata، وتطبيق Teradata المُدار (مثل Viewpoint)، وإصدارات برامج نظام التشغيل التي يغطيها الطلب ذو الصلة والتي يمتلك العميل لها ترخيصًا ساريًا. وليست كل منتجات البرامج مؤهلة لخدمة (Hadoop Appliance SWI Service) (مثل تطبيقات تحليلات Teradata وقواعد بيانات Teradata).

لا يتضمن Hadoop Appliance SWI تحديد إصدار برنامج مستهدف معين ليتم تنفيذه. ويجب أن يتم التثبيت خلال ساعات التغطية البعيدة وفي الموقع الذي يسري على حالات الخطورة من الفئة 1. ويجب أن تتبع جميع هذه التطبيقات عملية إدارة التحكم بالتغيير والتطبيق الحالي من Teradata وتخضع لأي متطلبات اتصال بعيد. ووفقًا لتقدير Teradata، يجوز إجراء أي نظام تشغيل أو تحديثات للبرامج الثابتة أو ترقيات البرامج الأخرى المطلوبة لتمكين تطبيق تغيير برنامج Hadoop كجزء من خدمة (Hadoop Appliance SWI Service).

ويجب على العميل موافاة Teradata بأشعار قبل 28 يومًا على الأقل بالتغيير إلى Teradata لتطوير خطة التحكم بالتغيير والموافقة عليها.

خيار استحقاق Hadoop Appliance SWI المحدد موضح أدناه.

ترقيات برنامج Teradata Hadoop Appliance المعتمدة الثانوية (Y)، وجميع إصدارات الصيانة (Z) / التصحيح (n) وجميع الإصلاحات الضرورية (Efix). يقتصر على 6 في السنة.	Hadoop Appliance SWI
تطبيق Teradata المُدار وترقيات برنامج نظام التشغيل الرئيسية (X) والثانوية (Y)، وجميع إصدارات الصيانة (Z) / التصحيح (n) وجميع الإصلاحات الضرورية (Efix) يستثنى أي خدمات Hadoop رئيسية (X) أو أمنية أو مهنية قد تكون مطلوبة كجزء من ترقية	

Teradata Success Services

تقدم Teradata خدمات Teradata Success Services لتزويد العملاء بالقدرة على اختيار مستوى الخدمة اللازمة للحفاظ على نظامهم البنائي التحليلي قيد التشغيل وتعظيم استثماراتهم التكنولوجية. وتعتمد خدمات Teradata Success Services على دعم Teradata Premier Support وتتراوح من خدمات تمكين النظام الأساسي التأسيسي إلى الخدمات التشغيلية الاستباقية والإدارة. تخضع خدمات Teradata Success Services لأي متطلبات اتصال بعيد.

ويحق للعملاء الذين لديهم عقد خدمات Teradata Success Services على نظام أساسي Teradata أو أكثر مثبت الحصول على دفتر شيكات Teradata التعليمي استنادًا إلى بدل دفتر شيكات Teradata في ذلك الوقت. ويمكن استخدام دفتر الشيكات فقط في اشتراكات جامعة Teradata University، أو الدورات التعليمية القائمة على الويب، أو الصفوف العامة الظاهرية التي يقودها مدرب، أو قسائم امتحان شهادة Teradata Certification.

- يجب استخدام بدل دفتر الشيكات خلال فترة العقد الأولية. وقد توفر Teradata بدلات دفتر شيكات إضافية لمدد التجديد.
- سيؤدي إلغاء التدريب أو إعادة جدولته بإشعار مدته أقل من 10 أيام عمل إلى رسوم كاملة مقابل هذا التدريب، بما في ذلك أي نفقات لسفر المدرب.

Teradata Essential

ستقدم Teradata الخدمات التالية كجزء من خدمة Teradata Essential Service للنظام الأساسي للعميل. وتتطلب هذه الخدمة أن يكون للنظام الأساسي تغطية دعم Premier Support ومتوفرة فقط لقاعدة بيانات Teradata.

إذا تم تنفيذ طلب صالح لـ Essential لبرنامج العرض "على مستوى العميل"، الذي يخول جميع الأنظمة الأساسية لقاعدة بيانات Teradata للعميل وحلول النسخ الاحتياطي والاستعادة (BAR) المدعومة من Teradata المرتبطة بـ Essential Offer، فيجب على العميل تلبية المتطلبات التالية للحفاظ على أهليته للمشاركة في البرنامج: (1) يجب أن يكون لدى العميل نظام أساسي Teradata على الأقل في إصدار التوفر العام للعملاء (GCA) من Teradata الحالي؛ (2) يجب أن يتمتع العميل بتغطية Essential على جميع الأنظمة الأساسية لقاعدة بيانات Teradata؛ و(3) بعد ترحيل السنة الأولى، سيتم تطبيق التسعير على مستوى العميل فقط على الأنظمة الأساسية في إصدار التوفر العام للعملاء (GCA) في وقت تجديد الدعم.

إدارة الخدمة المخصصة (Assigned Service Management)

ستحدد Teradata الموارد الفنية التي سيتم تعيينها خصيصًا لتوفير خدمات Teradata Essential Service للعميل.

وستحدد خطة دعم العملاء الفرد بالاسم، وتحدد الأدوار المحددة والمساءلة في تقديم الخدمات، وتوفر معلومات جهة الاتصال المباشرة.

لكل مشكلة من مشاكل الخطورة من الفئة 1، سيقوم ممثل Teradata بإجراء تحليل "تقييم الموقف" الذي يتضمن خطة عمل تصحيحية ذات حلقة مغلقة. وما سبق يسري فقط على حلول البرامج والأجهزة المتكاملة من Teradata المقدمة من Teradata ولا يسري على حلول Public Cloud. وستقوم Teradata أيضًا بإبلاغ العميل بأي تغييرات في نهج دعم المنتج يسمح به وفقًا لهذا المستند أو أي أمر أو الاتفاقية.

تقارير إدارة التوفر

ستوفر Teradata للعميل، على أساس شهري عبر دعم Teradata Support، تقرير توفر النظام الذي يوثق التوفر المخطط له وغير المخطط له لنظام قاعدة بيانات Teradata ويتضمن إحصاءات صيانة النظام والتحكم بالتغيير والأنشطة التي يقوم بها العميل ووقت التعتل غير المخطط له الذي يؤثر على التوفر.

إذا لم يكن لدى العميل حق الوصول إلى دعم Teradata Support، فسيتم تقديم تقرير إدارة التوفر كل ثلاثة أشهر. سيبدأ وقت التعتل، لأغراض إعداد تقارير التوفر، عندما يبلغ العميل Teradata إما شفهيًا أو من خلال الأدوات الآلية بأن نظامه متوقف عن التشغيل وسيستمر حتى استعادة تسجيل الدخول إلى Teradata حتى يتمكن العميل من بدء الخطوات اللازمة لاستخدام النظام مرة أخرى.

لا يتضمن تقرير توفر النظام وقت استعادة البيانات و/أو التحقق من صحتها. لا يتم تضمين تقارير التوفر عندما يختار العميل ساعات تغطية الدعم في الموقع من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى 5 مساءً. ولا يشمل هذا التقرير منتج (منتجات) النسخ الاحتياطي والاستعادة (BAR). وغير متوفر للأنظمة التي لها برامج Premier فقط أو دعم Public Cloud أو حلول Teradata على الأجهزة غير المدعومة من Teradata.

إدارة التحكم بالتغيير

بمساعدة العميل وموافقه، ستقوم Teradata بوضع وتوثيق خطة مكتوبة للتحكم بالتغيير، باتباع إدارة تطبيق Teradata في ذلك الوقت والعمليات التي تحدد خطة التطبيق، وخطة الاختبار، وخطة التراجع والاسترداد، ومسؤوليات كل من العميل وTeradata في تنفيذ أوامر تعديل الحقول (FRO) وإصدارات برنامج نظام التشغيل وقاعدة البيانات المثبتة من Teradata التي تتكون من الإصلاحات والتصحيحات (n) وتحديثات إصدارات الصيانة (Z) وتحديثات الإصدار الثانوية (Y) وتحديثات الإصدار الرئيسية (X).

أثناء عمليات التطبيق المذكورة، ستوفر Teradata الدعم البعيد (أو الدعم في الموقع، وفقًا لتقدير Teradata) طوال فترة تنفيذ خطة التحكم بالتغيير. ولا تسري هذه الخدمة على منتجات برامج النسخ الاحتياطي والاستعادة (BAR)، ما لم تكن مغطاة بموجب برنامج "Customer-Level" Essential. وتسري هذه الخدمة فقط على إصدارات الصيانة والتصحيح / الإصلاح لمنتجات النظام الأساسي لدعم Premier Cloud.

تخضع جميع عمليات تطوير التحكم بالتغيير لمتطلب تقديم إخطار قبل 28 يومًا ويجب طلبها عبر بوابة الدعم Teradata Support Portal.

مراجعة التصحيحات الحرجة

على أساس أسبوعي، لكل إصدار معتمد لقاعدة بيانات Teradata، سترجع Teradata التنبيه الفني وأي معلومات تصحيح متطابقة لتحديد مدى قابليتها للتطبيق على بيئة العميل. وإذا قررت Teradata أن التصحيح يجب أن يتم تطبيقه على نظام العميل، فسوف تقوم Teradata بإخطار العميل بأن التصحيح متاح وتقديم توصية بشأن موعد تنصيبه.

خطة دعم العملاء

ستقوم Teradata بتوثيق عمليات الدعم التفصيلية التي سيتم من خلالها تقديم الدعم المستمر للعميل بما في ذلك أدوار ومسؤوليات كل من العميل و Teradata في تلك العمليات.

ستتم مراجعة خطة الدعم مع العميل سنويًا وتحديثها حسب الضرورة بمعرفة Teradata.

تطبيق البرامج (Software Implementation)

ستوفر Teradata التثبيت البعيد لجميع الإصدارات المدعومة المتوفرة لبرامج Teradata ونظام التشغيل، وبرامج تطبيق Teradata المُدار (مثل Viewpoint) أثناء "ساعات التغطية" للدعم البعيد وفي الموقع الذي يسري على حالات الخطورة من الفئة 1.

يجوز لشركة Teradata، وفقًا لتقديرها الخاص إجراء هذا التثبيت في الموقع. التثبيت في الموقع لجميع الإصدارات بمعرفة Teradata خارج ساعات التغطية للعميل للدعم البعيد أو في الموقع للخطورة من الفئة 1، أو عند التثبيت في الموقع بناءً على طلب العميل عندما يكون التغيير قابلاً للتثبيت البعيد، كل هذه خارج النطاق. ولا تسري هذه الخدمة على منتجات برامج النسخ الاحتياطي والاستعادة (BAR)، ما لم تكن مغطاة بموجب برنامج "Customer-Essential" Level. وبالنسبة إلى منتجات النظام الأساسي (Premier Public Cloud Do It Yourself (DIY)، تسري خدمة تطبيق البرامج Hadoop Appliance Software Implementation فقط على إصدارات الصيانة والتصحيحات / الإصلاحات.

تكوين تقارير تجميع بيانات الأداء (PDCR)

تقارير تجميع بيانات الأداء (PDCR) هو تطبيق لتجميع البيانات يوفر بيانات لدعم فهم خصائص أداء قاعدة البيانات واستخدام جمل العمل. ستقوم Teradata بتمكين وتكوين قاعدة بيانات وأداة تقارير تجميع بيانات الأداء (PDCR) بحيث يمكن النقاط أداء قاعدة البيانات التاريخية والاستعلام مما يسمح للعميل باتخاذ قرارات جمل العمل وإدارة النظام الأساسي والاستهلاك الأمثل في المستقبل.

ستقوم Teradata بمراجعة وتحديث تقارير تجميع بيانات الأداء (PDCR) على أساس سنوي. وتقارير تجميع بيانات الأداء (PDCR) خاصة بإصدار Teradata. في كل مرة يتم فيها إصدار تحديث رئيسي لإصدار Teradata، يجب تحديث تقارير تجميع بيانات الأداء (PDCR). إذا كان العميل لديه تقارير تجميع بيانات الأداء (PDCR) مثبتة في وقت ترقية الإصدار الرئيسي من Teradata، فستقوم Teradata بتثبيت وترحيل بيانات تقارير تجميع بيانات الأداء (PDCR) الخاصة بالعميل إلى أحدث إصدار لتقارير تجميع بيانات الأداء (PDCR). وتوفر خدمات Essential services ترقية تقارير تجميع بيانات الأداء (PDCR) مرة واحدة سنويًا أو يتم توفيرها عند حدوث تحديث رئيسي لتقارير تجميع بيانات الأداء (PDCR). وسيتم تنفيذ هذه الخدمات عن بُعد ويمكن تنفيذها في الخارج.

ملاحظات:

- لا تسري هذه الخدمة على أدوات تقارير تجميع بيانات الأداء (PDCR) "المعدلة" الخاصة بالعميل. سيخضع العميل لرسوم إضافية إذا تم تعديل أدوات تقارير تجميع بيانات الأداء (PDCR).
- تتطلب الاتصال البعيد. ووفقًا لتقدير Teradata، قد لا تُقدم هذه الخدمة بسبب بعض متطلبات الوصول البعيد و / أو تقييد الوصول من جانب العميل الأمر الذي يمنع تسليم الخدمة.

إدارة إصدارات البرامج

على أساس ربع سنوي، ستقوم Teradata بمراجعة تحديثات إصدارات صيانة Teradata المعتمدة الجديدة (Z) والإصلاحات والتصحيحات (n)، وإذا كان ذلك ممكنًا للنشر، ستوصي Teradata بالتصحيحات والإصدارات التي يجب تطبيقها بصورة استباقية لتجنب حالات الفشل المحتملة.

بالنسبة للبرامج المدعومة التي لا تحمل علامة Teradata والتي يغطيها طلب الدعم، ستراجع Teradata تصحيحات الأمان المعمول بها على أساس ربع سنوي. ولن تقدم Teradata توصيات للعملاء بخصوص الإصلاحات العاجلة أو حزم الخدمة من Microsoft حتى تعتمد عليها هندسة Teradata.

الإبلاغ عن حالة الحماية

ستوفر Teradata الوصول إلى تقرير "فحص حماية النظام الأساسي" الذي يمكن الوصول إليه على <https://support.teradata.com> لتحديد الأخطاء المحتملة أو المشاكل التي يجب معالجتها. وستتم أيضًا مراجعة نتائج فحص حماية النظام الأساسي والتوصيات أثناء المراجعات التشغيلية الموضحة أدناه. لا تسري هذه الخدمة على منتجات برامج النسخ الاحتياطي والاستعادة (BAR).

تقارير أداء الدعم

ستوفر Teradata للعميل شهريًا عبر دعم Teradata Support تقرير أداء الخدمة الذي يحدد وقت الاستجابة والحل لكل حالة يتم إرسالها إلى مركز الخدمة Teradata Service Center. وستقدم التقارير إحصاءات لجميع حالات Teradata المفتوحة والمغلقة خلال الفترة المشمولة بالتقرير، بما في ذلك عدد الحالات المفتوحة في بداية الفترة المشمولة بالتقرير، والعدد الذي تم فتحه خلال الفترة المشمولة بالتقرير، وعدد الحالات التي تم إغلاقها خلال الفترة المشمولة بالتقرير، والعدد الذي لا يزال مفتوحًا في نهاية الفترة المشمولة بالتقرير.

بالإضافة إلى ذلك، سيتم توفير تصريف ملخص لكل حالة تم إغلاقها خلال الفترة المشمولة بالتقرير، بما في ذلك حالة الخطورة للمكاملة، ومتوسط أوقات حل المشاكل، والنسبة المئوية لمكالمات الحالة المغلقة ضمن الإرشادات. وسيتم تضمين إحصاءات إضافية وفقًا لتقدير Teradata.

إذا لم يكن لدى العميل حق الوصول إلى دعم Teradata Support، فسيتم تقديم تقرير أداء الخدمة كل ثلاثة أشهر.

مراجعات الخدمة

لكل سنة من سنوات العقد، ستوفر Teradata للعميل مراجعات الدعم التالية: مراجعة تشغيلية كل ربع سنة ومراجعة تنفيذية كل عام. ستغطي المراجعات التشغيلية، على الأقل، أداء الخدمة الحالي، ومراجعة النتائج الموجزة من أي فحص من "فحوصات حماية النظام الأساسي"، ومراجعة التنبهات الفنية الحرجة، ومناقشة التغييرات المستقبلية المحتملة على بيئة العميل. وستتضمن المراجعة التنفيذية، على الأقل، مراجعة إحصاءات أداء الخدمة. سيتم الاتفاق على جدول الأعمال المحدد ونقاط المناقشة وهوية المشاركين من كل من Teradata والعميل. وسيتم إجراء هذه المراجعات عن بُعد، عبر الهاتف ما لم يكن الاجتماع في الموقع مقبولاً بصورة متبادلة.

إعداد Teradata Viewpoint والمراجعة

- يوفر Teradata Viewpoint واجهة قائمة على الويب لإدارة ومراقبة الأنظمة الأساسية لـ Teradata. وتشمل الخدمة الأنشطة التالية:
- تكوين ما يصل إلى 3 صفحات مشتركة Viewpoint وما يصل إلى 25 تنبيهًا للعميل بناءً على أفضل الممارسات. وسيتم تنفيذ هذا النشاط فقط على الأنظمة التي يغطيها عقد Essential.
 - توجيه ما يصل إلى 5 مستخدمين للعميل حتى يفهموا أفضل طريقة لاستخدام تكوين Viewpoint لمراقبة وإدارة نظامهم (أنظمتهم).
 - إجراء مراجعة وتدقيق سنويين لإعداد Viewpoint للعميل بعد النشاط الأولي وتعديله حسب الحاجة.

ملاحظات:

- لكي تقدم Teradata عرض الخدمة المذكور، من المفترض أن العميل لديه بالفعل إعداد Viewpoint موجودا وأن أنظمة Teradata متصلة بـ Viewpoint. ويتحمل العميل مسؤولية أي إدارة مستمرة للمداخل والصفحات المشتركة ومراقبة تنبيهات Viewpoint وأي إجراءات يلزم اتخاذها لضمان الاتصال.
- تتطلب الاتصال البعيد. ووفقًا لتقدير Teradata، قد لا تُقدم هذه الخدمة بسبب بعض متطلبات الوصول البعيد و / أو تقييد الوصول من جانب العميل الأمر الذي يمنع تسليم الخدمة.

Teradata Performance

بالإضافة إلى الخدمات المضمنة في Teradata Essential، ستقدم Teradata الخدمات الإضافية التالية كجزء من خدمة Teradata Performance للنظام الأساسي للعميل. وتتطلب هذه الخدمة أن يكون للنظام الأساسي تغطية دعم Premier Support وهي متوفرة فقط لقاعدة بيانات Teradata.

فحوصات قاعدة البيانات الأساسية

على أساس أسبوعي، ستقوم Teradata بإجراء فحوصات حماية قاعدة البيانات بناءً على أفضل الممارسات لضمان توفر قاعدة البيانات.

مراقبة قاعدة البيانات

ستقوم Teradata بإعداد التنبيهات والعتبات الآلية لمراقبة قاعدة البيانات والنظام الأساسي للتوجهات وإبلاغ العملاء بالمشاكل بمجرد اكتشافها. سيتم استهلاك جميع التنبيهات وعرضها في بوابة إدارة عمليات (TOM) Teradata، التي يمكن الوصول إليها عبر دعم Teradata Support.

تقارير أداء قاعدة البيانات

ستوفر Teradata للعميل، تقارير أداء قاعدة البيانات عبر الإنترنت التي توضح طريقة تشغيل النظام الأساسي شهريًا. وتعرض التقارير أداء قاعدة البيانات من حيث استخدام وحدة المعالجة المركزية CPU ونمو المساحة وأداء الاستعلام ومعدل النقل. تستند هذه التقارير إلى بيانات تقارير تجميع بيانات الأداء (PDCR) وستكون قابلة للعرض من خلال بوابة إدارة عمليات (TOM) Teradata.

وكجزء من هذه الخدمة، ستقدم Teradata تقريرًا شهريًا لما يلي:

- تجميع والإبلاغ عن إحصاءات استخدام النظام الشهرية وبيانات الأداء والسعة
- تقرير أداء وسعة بيئة قاعدة بيانات Teradata
- تقارير توجهات استخدام المساحة حسب قاعدة البيانات
- نتائج Checktable و scandisk و packdisk
- تقارير استخدام الموارد

استشاري مسؤول قواعد بيانات (DBA) عند الطلب

على أساس الحاجة، وبما لا يتجاوز 16 ساعة كل ثلاثة أشهر، سيتمكن العميل من الوصول إلى خبراء قاعدة بيانات Teradata للإجابة على أسئلة قاعدة بيانات Teradata. وقد يطلب العميل التحدث إلى مسؤول قاعدة البيانات (DBA) أو إدارة جمل العمل أو خبير أداء لتعزيز معارفهم ومهاراتهم.

لا يمكن للعميل استخدام الخبراء لأداء أي مهام فعلية أو العمل على النظام.

لا يتم ترحيل الساعات بعد نهاية فترة الخدمات المعمول بها. وأي ساعات غير مستخدمة متبقية في نهاية ربع السنة سوف يفقدها العميل. سيتم تقديم جميع الطلبات من خلال دعم Teradata Support وتخضع لمتطلبات الإخطار بيوم العمل المحلي لمدة 48 ساعة. وبمجرد تقديم الطلب، ستحدد Teradata موعداً لعقد اجتماع / مكالمة عن بُعد مع الخبير خلال ساعات العمل المحلية للعميل.

الخدمة الذاتية: المستخدمون والعناصر وإدارة المساحة

ستوفر Teradata وصول العميل إلى بوابة إدارة عمليات Teradata (TOM) للخدمة الذاتية والتي ستمكن مسؤولي قواعد البيانات (DBA) لدى العملاء من أداء وظائف إدارة معينة لعناصر قاعدة بيانات Teradata والمستخدم والمساحة.

لتمكين هذه الوظيفة، ستقوم Teradata بنشر وكيل إدارة عمليات Teradata (TOM) على خادم Teradata المُدار (TMS) أو أي خدمات أخرى سيفدورها العميل داخل بيئة العميل. وسيطلب من العميل توفير وصول مناسب إلى الشبكة لتمكين الاتصال بين الوكيل والبوابة.

Teradata Optimize

بالإضافة إلى الخدمات في Teradata Essential وأداء Teradata Performance، ستقدم Teradata الخدمات التالية كجزء من خدمة Teradata Optimize Service للنظام الأساسي للعميل. وتتطلب هذه الخدمة أن يكون للنظام الأساسي تغطية دعم Premier Support وهي متوفرة فقط لقاعدة بيانات Teradata.

تبدأ جميع مشاركات Teradata Optimize بمرحلة انتقالية أولية. وفي هذه المرحلة، يعمل مستشارو Teradata مع العميل لتحقيق ما يلي:

التحقق من صحة مقاييس الخط الأساسي للنظام البنائي بصورة مشتركة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، تعداد العناصر، وتعداد مقاييس الحالات والتغيير. الاتفاق بصورة مشتركة على عمليات الدعم والتصعيد بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- إدارة الحالات والمشاكل
- إدارة التغيير
- إدارة التكوين والإصدار
- طلبات الخدمة وأوامر العمل
- إدارة الاتصالات والتصعيد
- إدارة الموارد
- طلبات دعم المستخدم النهائي

وضع خطة التحسين للعملاء بصورة مشتركة لتكون بمثابة دليل لمستشاري Teradata في تقديم الخدمات. وستوثق هذه الخطة لإجراءات العملاء وعملياتهم، وتوثيق وتواتر الخدمات التي سيتم تقديمها، وأدوار ومسؤوليات جميع الأطراف المشاركة في تقديم الخدمات المحددة.

إجراء نقل المعرفة للنظام البنائي للعميل والذي يتضمن معرفة عمليات التطوير الحالية والعمليات التشغيلية والأدوات والتقنيات ودورات العمل وتخصيصات التطبيق وما إلى ذلك.

التحقق من صحة الاتصال للموارد البعيدة بالنظام البنائي للعميل.

ستعمل الفترة الانتقالية المذكورة على:

- السماح لمستشاري Teradata باكتساب المعرفة والخبرة في بيئة Teradata الخاصة بالعميل
- تزويد مستشاري Teradata بفهم للبنية الأساسية للعميل وعمليات الدعم
- تقديم موظفي العميل لمستشاري Teradata

وما لم ينص على خلاف ذلك، سيتم تسليم الخدمات عن بُعد. وتدرج Teradata مجموعة المهام تحت مسؤوليتها التي قد يؤديها مستشارونا أثناء تقديم الخدمات. وسيبذل العميل و Teradata العناية المطلوبة لتحديد أولويات المهام المطلوبة لتناسب ساعات التغطية المتفق عليها وأحجام الحالات / التذاكر.

سوف يستخدم مسؤولي قاعدة بيانات Teradata أفضل الممارسات المعروفة التي تم تحسينها على مر السنين للتأكد من أن قاعدة بيانات العميل تعمل على النحو الأمثل. وسيتم مشاركة نتائجهم وتوصياتهم ومنهجية أفضل الممارسات مع العميل حتى يتم تنفيذ التغييرات حسب الضرورة.

يمكن للعملاء إرسال تذاكر خدمة Teradata Optimize Service و / أو التغييرات من خلال بوابة إدارة عمليات Teradata (TOM) – المتوفرة على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، 365 يوماً في السنة. وسوف تستجيب Teradata للتذاكر خلال نافذة التغطية الأساسية للعميل المختارة. إذا أرسل العملاء تذاكر خارج نافذة التغطية الأساسية – أي خلال نافذة التغطية الثانوية – سوف تقوم Teradata بفحص الحالات الحرجة للخطورة من الفئة 1 فقط وحلها والاستجابة لجميع التذاكر الأخرى في يوم العمل التالي.

إذا تجاوز العملاء الحدود الشهرية لنافذة التغطية الأساسية، فإن Teradata تستوعب التذاكر الزائدة بنسبة تصل إلى 5% من العتبة وتستجيب حسب الخطورة. وإذا تجاوزت التذاكر الحد الشهري لأكثر من شهرين متتاليين، فقد تقترح Teradata على العميل استخدام مستوى مختلف من الدعم.

التغييرات	التذكارات	الحدود الشهرية	نافذة التغطية الأساسية
40	315		مناوبة 24 ساعة الإثنين - الأحد (جميع الساعات)
25	210		مناوبة 16 ساعة الإثنين - الأحد
20	130		مناوبة 16 ساعة الإثنين - الجمعة
15	95		مناوبة 12 ساعة الإثنين - الجمعة
10	65		مناوبة 8 ساعة الإثنين - الجمعة

كجزء من خدمات Teradata Optimize Service المستمرة، ستؤدي Teradata مهمة استباقية قائمة على الطلب تتعلق بالمجالات الوظيفية التالية تقدم Teradata دعم عمليات مسؤول قواعد البيانات DBA البعيد عبر خدمة Optimize Success Service. ويتم تقديم هذه الخدمة من خلال 5 نوافذ تغطية أساسية. وخلال نوافذ التغطية الأولية، سيتم العمل على جميع درجات خطورة التذاكر، مع إعطاء الأولوية للأولوية القصوى ولأنظمة الإنتاج. أثناء نافذة التغطية الثانوية، المحددة على أنها جميع الساعات خارج نافذة التغطية الأساسية، سيتم العمل على تذاكر الخطورة من الفئة 1 ولكي تقدم Teradata خدمات الدعم، يلزم أن يوفر العميل مقاييس أساسية تشغيلية، كلما أمكن ذلك.

ساعات التغطية وأوقات الاستجابة		
الخيار	تغطية الدعم البعيد	أوقات الاستجابة
نافذة تغطية أساسية 7×24	24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، لجميع الحالات مع إعطاء الأولوية للأولوية القصوى وأنظمة الإنتاج	نافذة التغطية الأساسية: استجابة في 30 دقيقة للخطورة من الفئة 1، استجابة في 60 دقيقة لجميع حالات الخطورة الأخرى
نافذة التغطية الأساسية 7×16	16 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، لجميع الحالات مع إعطاء الأولوية للأولوية القصوى وأنظمة الإنتاج سيتم عمل تذاكر فقط للخطورة من الفئة 1 خارج النافذة أعلاه (نافذة التغطية الثانوية)	نافذة التغطية الأساسية: استجابة في 30 دقيقة للخطورة من الفئة 1، استجابة في 60 دقيقة لجميع حالات الخطورة الأخرى نافذة التغطية الثانوية: استجابة في 60 دقيقة للخطورة من الفئة 1 فقط
نافذة التغطية الأساسية 5×16	16 ساعة في اليوم، 5 أيام في الأسبوع، لجميع الحالات مع إعطاء الأولوية للأولوية القصوى وأنظمة الإنتاج سيتم عمل تذاكر فقط للخطورة من الفئة 1 خارج النافذة أعلاه (نافذة التغطية الثانوية)	نافذة التغطية الأساسية: استجابة في 30 دقيقة للخطورة من الفئة 1، استجابة في 60 دقيقة لجميع حالات الخطورة الأخرى نافذة التغطية الثانوية: استجابة في 60 دقيقة للخطورة من الفئة 1 فقط
نافذة التغطية الأساسية 5×12	12 ساعة في اليوم، 5 أيام في الأسبوع، لجميع الحالات مع إعطاء الأولوية للأولوية القصوى وأنظمة الإنتاج سيتم عمل تذاكر فقط للخطورة من الفئة 1 خارج النافذة أعلاه (نافذة التغطية الثانوية)	نافذة التغطية الأساسية: استجابة في 30 دقيقة للخطورة من الفئة 1، استجابة في 60 دقيقة لجميع حالات الخطورة الأخرى نافذة التغطية الثانوية: استجابة في 60 دقيقة للخطورة من الفئة 1 فقط
نافذة التغطية الأساسية 5×8	8 ساعة في اليوم، 5 أيام في الأسبوع، لجميع الحالات مع إعطاء الأولوية للأولوية القصوى وأنظمة الإنتاج سيتم عمل تذاكر فقط للخطورة من الفئة 1 خارج النافذة أعلاه (نافذة التغطية الثانوية)	نافذة التغطية الأساسية: استجابة في 30 دقيقة للخطورة من الفئة 1، استجابة في 60 دقيقة لجميع حالات الخطورة الأخرى نافذة التغطية الثانوية: استجابة في 60 دقيقة للخطورة من الفئة 1 فقط

عمليات وإدارة قاعدة البيانات

ستصون Teradata بُنى قاعدة بيانات Teradata، والمساحة، والمستخدمين، ومهام المسح، والتنبيهات المرتبطة ببيئة Teradata. وكما هو مستخدم هنا، يعني مصطلح "تصون" إضافة أو حذف أو تعديل بُنى قاعدة بيانات Teradata كما هو مطلوب. وستشمل العمليات مراقبة التنبيهات والاستعلامات ومسجل القفل وأقفال الوصول وأداء قاعدة البيانات.

إدارة نظام قاعد البيانات

حسب الاقتضاء، ستضيف Teradata أو تحذف أو تعدل المستخدمين والأدلة وحقوق الوصول ومساحة القرص والعمليات المرتبطة بنظام التشغيل الأساسي على النظام الأساسي Teradata (مثل مهمات Cron وما إلى ذلك).

عمليات أدوات أداء قاعدة البيانات

على أساس دوري، ستستخدم Teradata أفضل الممارسات والأدوات والتلقائية لتحسين وإدارة قاعدة بيانات الأداء. من خلال التركيز على مشاكل الأداء وتحليلها وإصلاحها مما يؤدي إلى توفير وحدة المعالجة المركزية (CPU) وإدخال/استخراج البيانات (IO) والمساحة وتوفير نظام أساسي أكثر استقرارًا بأوقات استجابة أفضل.

Teradata Active System Management (TASM) المقدمة (أي أدوات إدارة جمل العمل) يتم تثبيتها وتثبيتها، وستصون Teradata إعدادات أداة Teradata Performance لبيئة مستودع البيانات على أساس مستمر. وأدوات Teradata Performance المضمنة كجزء من هذه الخدمة هي تنبيهات Teradata Viewpoint، وإعدادات Teradata Priority Scheduler Facility، وإعدادات أداة إدارة جمل عمل قاعدة بيانات Teradata.

تحسين قاعدة بيانات Teradata

ستقوم Teradata بمراقبة وتحليل نشاط قاعدة البيانات، ومزيج الاستعلامات / المهام، وأولوية الاستعلام / المهمة، وما إلى ذلك، لتحديد فرص ضبط الأداء كجزء من تقرير النظام والأداء الشهري. ويعتبر إعداد بيئة إدارة جمل العمل خارج نطاق هذا العقد. وسيتم تناول أنشطة تحسين الأداء من جانب مسؤول قاعدة البيانات DBA بناءً على عرض النطاق المتاح.

عمليات وإدارة النسخ الاحتياطي والاستعادة (BAR)

إدارة بيئة النسخ الاحتياطي والاستعادة (BAR)

كما هو مطلوب، ستقوم Teradata بإضافة أو حذف أو تعديل عمليات Teradata الحالية المرتبطة ببيئة النسخ الاحتياطي والاستعادة (BAR). وستقوم Teradata بمراقبة عمليات النسخ الاحتياطي والاستعادة (BAR) ضمن نافذة التغطية المتفق عليها والاستجابة لأي حالات متعلقة بالنسخ الاحتياطي.

ستقوم Teradata أيضًا بالإبلاغ عن أي فشل في النسخ الاحتياطي أو الاستعادة ومحاولة إعادة التشغيل وتصحيح أي فشل حسب الحاجة. وستقدم Teradata تقريرًا عن إحصائيات النسخ الاحتياطي الشهري.

عمليات النسخ الاحتياطي والاستعادة (BAR)

حسب الطلب، ستقوم Teradata بمراقبة العمليات لعمليات النسخ الاحتياطي والاستعادة (BAR) ضمن نافذة التغطية المتفق عليها والاستجابة لأي حالات متعلقة بالنسخ الاحتياطي.

ستقوم Teradata بتنفيذ مهام النسخ الاحتياطي / الاستعادة ومراقبتها وإصلاحها وإعادة تشغيلها كما هو مطلوب ومراقبة عمليات النسخ الاحتياطي والاستعادة (BAR) لإكمالها بنجاح واستكشاف الأخطاء وإصلاحها عند الضرورة.

خطة التحسين للعملاء

ستزود Teradata العميل بخطة تحسين تتضمن جميعًا للإجراءات والعمليات التي ينفذها المسؤول أو فريق الدعم لبيئة Teradata. ويتم وضع خطة التحسين بصورة مشتركة من جانب Teradata وفريق العملاء وتوثق، بالتفصيل، الجانب التشغيلي لبيئة Teradata. ولا يُقصد بها أن تكون دفتر تشغيل مهام مفصلاً لمهام / عمليات قاعدة البيانات.

وستتم مراجعة خطة التحسين مع العميل سنويًا وتحديثها حسب الضرورة من جانب Teradata.