



TENDER & DUE DILIGENCE PACK

SLA Sample

A sample service-level structure for support windows, response handling, escalation, maintenance and reporting.



Document status	Prepared for preliminary review and scope confirmation
Version	Review v1.0
Use	Briefing, due diligence, procurement, pilot planning or tender invitation
Confidentiality	No public references or project names without written approval

Audience

Prepared for procurement, IT, leadership and due-diligence review. Sample/template content must be finalized after scope confirmation.

Decision supported

Use this document to decide whether Core-Intel should be invited to a briefing, site survey, technical proposal, pilot scope discussion or tender response.

Recommended next step	Request a 30-minute briefing, send tender requirements or request a confidential pilot discussion.
Contact	core-intel.io info@core-intel.io +964 785 333 2770

English Review Copy

SLA Sample

A sample service-level structure for support windows, response handling, escalation, maintenance and reporting.

How to use this document

Use this document as a structured starting point for review. It does not replace final tender instructions, legal review, signed scope, pricing, hosting policy or client security requirements.

SLA elements

- Support hours and contact channels
- Severity levels
- Initial response targets
- Escalation path
- Maintenance windows
- Monthly service report

Important note

- This sample does not create a guaranteed SLA by itself
- Final targets depend on signed support scope
- Critical monitoring can be agreed for selected production systems

Role-Based Review

Who should confirm what

Leadership, IT/security and procurement review the same scope through their own decision responsibilities.

What the organization receives

- A clearer review artifact
- Questions to confirm
- Evidence list
- Procurement-ready discussion points

What Core-Intel needs

- Target workflow or site
- Decision stakeholders
- Hosting preference
- Security and confidentiality rules

Scope boundaries

- No final pricing without confirmed scope
- No certification claim unless documented
- No public references without written approval
- Final tender requirements prevail

Recommended next action

- 30-minute briefing
- Scope confirmation
- Technical/procurement package
- Pilot or site-survey kickoff after approval

Reviewer	What to confirm	Evidence to request
Leadership	Problem, expected outcome and decision gate.	Executive brief, dashboard sample and pilot recommendation.
IT / Security	Hosting, access, audit, backup, integrations and support assumptions.	Architecture notes, role matrix, security questionnaire and export rules.
Procurement	Scope, exclusions, deliverables, maintenance, SLA and acceptance criteria.	Technical proposal, implementation plan, SLA model and checklist.

Important note

This document is prepared for early evaluation and scope discussion. It is not a certification, legal opinion or final contract. Final commitments, service levels, hosting, security controls, pricing and timelines must be confirmed in a signed proposal or agreement.

نسخة عربية للمراجعة

نموذج اتفاقية مستوى الخدمة

هيكّل نموذجي لمستوى الخدمة يشمل ساعات الدعم والاستجابة والتصعيد والصيانة والتقارير.

كيفية استخدام هذا المستند

يستخدم هذا المستند كنقطة بداية منظمة للمراجعة. لا يحل محل تعليمات المناقصة النهائية أو المراجعة القانونية أو النطاق الموقع أو التسعير أو سياسة الاستضافة ومتطلبات الأمن لدى الجهة.

تنبيه مهم

- هذا النموذج اتفاقية مستوى خدمة مضمونة بذاته لا ينشئ
- الأهداف النهائية على نطاق دعم موقع ومعتمد تعتمد
- الاتفاق على مراقبة حرجة لأنظمة إنتاجية محددة يمكن

عناصر اتفاقية مستوى الخدمة (SLA)

- ساعات الدعم المتفق عليها وقنوات التواصل
- درجات الخطورة
- أهداف الاستجابة الأولية
- مسار التصعيد
- فترات الصيانة المجدولة
- تقرير خدمة شهري

ضوابط المراجعة والقرار

ما تحتاجه Core-Intel - سير العمل أو الموقع المستهدف - أصحاب القرار - نموذج الاستضافة المفضل - قواعد الأمن والسرية	ما الذي تستلمه الجهة - وثيقة مراجعة واضحة - أسئلة تتطلب التأكيد - قائمة بالأدلة المطلوبة - نقاط نقاش جاهزة للمشتريات
الإجراء المقترح - إحاطة تعريفية لمدة 30 دقيقة - تأكيد النطاق - حزمة فنية ووثائق مشتريات - المرحلة التجريبية أو المعاينة الميدانية بعد الاعتماد بدء	حدود النطاق - لا تسعير نهائي دون نطاق مؤكد - لا ادعاء شهادات دون وثيقة - لا مراجع عامة دون موافقة خطية - متطلبات المناقصة النهائية هي المرجع

المراجع	ما الذي يجب تأكيده	الأدلة المطلوبة
القيادة	المشكلة والنتيجة المتوقعة وبوابة القرار.	إحاطة تنفيذية ونموذج لوحة وتوصية تجربة.
المعلومات / الأمن تقنية	الاحتياطي، وعمليات التكامل، وافتراسات الاستضافة، والوصول، والتدقيق، والنسخ الدعم.	الأدوار، واستبيان الأمن، وقواعد التصدير. ملاحظات البنية التقنية، ومصفوفة
المشتريات	والصيانة، واتفاقية مستوى الخدمة (SLA)، النطاق، والاستثناءات، والمخرجات، ومعايير القبول.	اتفاقية مستوى الخدمة (SLA)، وقائمة العرض الفني، وخطة التنفيذ، ونموذج الفحص.

تنبيه مهم

تم إعداد هذه الوثيقة للمراجعة الأولية ومناقشة النطاق. لا تعد شهادة أو رأياً قانونياً أو عقداً نهائياً. يتم تأكيد الالتزامات النهائية ومستويات الخدمة والاستضافة وضوابط الأمن والأسعار والجداول الزمنية في عرض أو اتفاقية موقعة.