

TENDER & DUE DILIGENCE PACK

SLA & Support Model

A combined model for service levels, maintenance, monitoring, incident response 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 & Support Model

A combined model for service levels, maintenance, monitoring, incident response 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.

Service model

- Business-hours support
- Severity-based response
- Escalation path
- Agreed critical monitoring
- Monthly reporting

Maintenance model

- Planned maintenance windows
- Release notes for production changes
- Issue tracking
- Support contacts
- Handover documentation

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 (SLA) والدعم

نموذج موحد لمستويات الخدمة والصيانة والمراقبة والاستجابة للحوادث 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.

نموذج الصيانة

- فترات صيانة مجدولة
- ملاحظات إصدار للتغييرات الإنتاجية
- تتبع المشكلات
- جهات الدعم
- توثيق التسليم

نموذج الخدمة

- دعم خلال ساعات العمل
- استجابة حسب الخطورة
- مسار تصعيد
- مراقبة حرجة عند الاتفاق
- تقارير شهرية

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 التأكد - 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.