

Contrato de Niveles de Servicios de BPO



Versión / Version: 2.3

Código Documento / Document Code: AVSP-BPO-OD-001-SLA

Fecha Emisión / Distribution Date: 30 de noviembre de 2014

Elaboró / Created by:	Revisó / Reviewed by:	Autorizó / Authorized by:
Jonathan Domínguez	Stephane Mathieu	Brian Beneke
Operations & Processes	VP Technology / CTO	CEO

Control de Cambios			
Versión	Fecha de Emisión	Responsable / Puesto	Descripción del Cambio
2.1	28/07/2014	Stephane Mathieu / CTO	Emisión del Borrador
2.2	30/11/2014	Brian Beneke / CEO	Actualización del formato; Se eliminó "Mejora Continua"; diversos cambios pequeños.
2.3	20/06/2016	Jonathan Domínguez / Operations & Processes	Actualización de "Anexo A Niveles de Servicios de BPO" (se incluye Percent At Risk), se cambia el nombre del documento.

Contenidos

1	<i>Presentación</i>	3
1.1	Propósito	3
1.2	Objetivos de los Contratos de Niveles de Servicios	3
2	<i>Alcance</i>	3
2.1	Servicios considerados dentro del Alcance	3
2.2	Productos de ADAM Cubiertos (v.5.3.2.1 y posteriores)	4
2.3	Los servicios de ADAM no incluyen lo siguiente:	4
3	<i>Requerimientos de Servicios Esperados</i>	5
3.1	Horario de Atención	5
3.2	Disponibilidad de Servicios	5
3.3	Programación de Procesos	6
3.4	Exactitud de los Servicios	6
3.5	Requerimientos de Entrega de Informes/Medios	6
3.6	Conservación de Datos y Copias de Seguridad	6
4	<i>Supuestos de los Servicios</i>	6
5	<i>Exclusiones de los Servicios</i>	7
6	<i>Mantenimiento al Contrato</i>	7
6.1	Procedimientos de Control de Cambios en los Servicios	7
6.2	Términos de Renegociación	8
6.3	Créditos / Recompensas	8
6.4	Responsabilidades de Presentar Informes sobre los Niveles de Servicios	9
6.5	Responsabilidades de Resolución de Problemas en los Servicios	9
6.6	Las obligaciones de ADAM	10
6.7	Responsabilidades del Cliente para el cumplimiento del SLA	10
7	<i>Referencias</i>	11
8	<i>Definiciones, Acrónimos y Abreviaciones</i>	11
9	<i>Anexo A Niveles de Servicios de BPO</i>	13

1 Presentación

1.1 Propósito

Sujeto a los demás contratos entre ADAM Human Capital Management ("ADAM") y sus Clientes, el presente documento detalla los Niveles de Servicios aceptables a ser prestadas por ADAM y las responsabilidades de los Clientes para con ADAM, si es que ADAM cumple con los Niveles de Servicios indicados. Además, el presente documento detalla los objetivos del servicio y cómo se medirán dichos objetivos. La intención del presente Contrato de Niveles de Servicios ("SLA") es la de garantizar el establecimiento de la adecuada comprensión y compromisos para el soporte, la medición y la planificación eficaces de recursos para la prestación de los Servicios de BPO de la Nómina.

1.2 Objetivos de los Contratos de Niveles de Servicios

1. Crear un ambiente conducente a una relación de cooperación entre los Clientes y ADAM para garantizar el soporte eficaz de los usuarios finales;
2. Documentar las responsabilidades de todas las partes que participan en el servicio, tanto de los Clientes como de ADAM;
3. Definir el servicio que entregará ADAM y el Nivel del Servicio a detalle que pueden esperar los Clientes, para reducir el riesgo de malentendidos;
4. Detallar la información que el Cliente requiere que extraiga ADAM de los usuarios finales antes de la participación del Cliente;
5. Instituir un sistema formal de supervisión de los Niveles de Servicios, para garantizar la fundamentación de las revisiones del Contrato, en datos claros;
6. Proporcionar una comprensión común de los requerimientos y capacidades de los servicios y de los jefes involucrados en la medición de los Niveles de Servicios;
7. Definir la forma en que se realizarán revisiones del presente documento a lo largo del tiempo; y
8. Proporcionar un documento individual que sea simple consultar, para los objetivos enumerados en el presente.

2 Alcance

El servicio a ser prestado es la prestación de Servicios de BPO de la Nómina para un Cliente, de conformidad con el Documento de Diseño de los Servicios de BPO de un Cliente.

2.1 Servicios considerados dentro del Alcance

Con el fin de garantizar un servicio oportuno, los siguientes procesos, y todos los demás procesos que han de llevarse a cabo, deberán ser definidos por los Clientes, en colaboración con ADAM, durante la fase del anteproyecto de BPO en un Documento de Diseño de los Servicios de BPO. Aquellos procesos que no se hayan definido, deberán ser definidos e implementados por medio del mecanismo de control de cambios que se detalla más adelante.

2.2 Productos de ADAM Cubiertos (v.5.3.2.1 y posteriores)

Servidor Central de ADAM	Compensación y Beneficios de ADAM
Análítica	Cumplimiento Normativo Tributario
Pista de Auditoría	Nómina Estándar
Gestión de Autenticación	Nómina Especial
Flujos de Trabajo	Tiempo y Asistencia
Bus de Integración	Prestaciones
Migración y Procesamiento de Datos	Vacaciones
Notificaciones	Préstamos y Créditos
Estructura Organizacional	Ahorros y Fondos
Inventario del Personal	Timbrado Recibo Nómina Digital
ADAM Talento Humano	ADAM Acceso y Usabilidad
Adquisición de Talento	ADAM Navegador (Acceso Web)
Gestión del Desempeño	Aplicaciones para Dispositivos Móviles
Habilidades y Perfiles	ADAM Operador
Sueldos y Salarios	ADAM Administrador
eLearning y Capacitación	
ADAM Talento Humano	
Adquisición de Talento	
Gestión del Desempeño	
Habilidades y Perfiles	

2.3 Los servicios de ADAM no incluyen lo siguiente:

- Las solicitudes procedentes de personal no incluido en la lista autorizada de los empleados del Cliente con autorización para presentar solicitudes;
- Administración de la infraestructura de TI de los Clientes (redes, dispositivos, servidores, estaciones de trabajo, sistemas operativos, o aplicaciones);
- Operaciones de la nómina no incluidas en el Documento de Diseño de Servicios de BPO de un Cliente;

- Gestión de acceso o de otros procesos relacionados con la seguridad, cuya responsabilidad la conservarán los Clientes, si así lo solicitan;
- Los incidentes o solicitudes de aquellas instalaciones que no figuran en el documento antes mencionado; y
- Todos los servicios adicionales que se detallan en la siguiente tabla:

Servicios Especiales		Estructura de las Cuotas
Mantenimiento al Sistema	Altas, Bajas y Cambios a los Catálogos del Sistema	Tiempo y Materiales
	Puestos, Departamentos, CCO, etc.	
Atención a Auditores de Seguridad Social	Servicios Especiales	Tiempo y Materiales
Generación de Identificaciones Tributarias para los Auditores de Seguridad Social	Servicios Especiales	Tiempo y Materiales
Servicio en Horarios Inhábiles	Servicios Especiales	Tiempo y Materiales

3 Requerimientos de Servicios Esperados

3.1 Horario de Atención

Los Servicios de ADAM BPO están disponibles desde las 09:00 horas hasta las 18:00 horas, de lunes a viernes, excepto cuando las instalaciones del Cliente están cerradas debido a feriados, cierres administrativos, o clima inclemente. Se pueden solicitar servicios o reportar incidentes por teléfono durante el horario de atención o por medio del Portal de Servicios Web en cualquier momento. Aquellos incidentes registrados o servicios solicitados en horas inhábiles, serán atendidos durante el siguiente día laboral programado, a menos que se invoque un procedimiento especial de Incidente Grave (consultar sección 3.4).

3.2 Disponibilidad de Servicios

Para la prestación del Servicio objeto del presente SLA, se determina la disponibilidad de acuerdo al porcentaje de los componentes de tiempo del Servicio que se encuentra disponible a los usuarios.

ADAM buscará una disponibilidad del 100% durante el horario de atención para todas las interfaces combinadas (teléfono, correo electrónico o Web) para realizar reportes o solicitudes, lo que significa que los Clientes siempre tendrán disponible al menos uno de los medios para reportar un Incidente o para solicitar un servicio durante el horario de atención. Se detalla a continuación la disponibilidad de cada interfaz:

Interfaz	Disponibilidad	Horas a Medir
Teléfono	95%	Durante el Horario de Atención
Portal Web	99%	En Todo Momento

El Anexo A - Niveles de Servicios de BPO incluye los métodos de medición.

3.3 Programación de Procesos

Se ejecutarán los procesos involucrados en el servicio conforme al calendario detallado por el Cliente en el Documento de Diseño de Servicios de BPO del Cliente. Debe existir un calendario de procesos para cada entidad legal en el que se indique la frecuencia de ejecución de cada proceso para cada mes, y a lo largo del año.

El Anexo A - Niveles de Servicios de BPO incluye los métodos de medición.

3.4 Exactitud de los Servicios

El Anexo A - Niveles de Servicios de BPO incluye los métodos de medición.

3.5 Requerimientos de Entrega de Informes/Medios

Una vez se hayan completado los procesos de la nómina, ADAM le hará llegar al Cliente un informe que detalle el resultado del proceso. El informe estará disponible a través de un repositorio en línea que proporciona ADAM.

El método de medición se encuentra incluido en los indicadores del Anexo A - Niveles de Servicios de BPO.

3.6 Conservación de Datos y Copias de Seguridad

ADAM proporcionará un período de conservación de los datos de las nóminas y de talento humano que genera la aplicación ADAM, a lo largo de la duración de los servicios, de conformidad con el Contrato Marco de Servicios entre el Cliente y ADAM.

4 Supuestos de los Servicios

Los Servicios de BPO y las métricas de ADAM se basan en los supuestos que siguen más adelante. Se manejarán los cambios a los supuestos, de conformidad con el Procedimiento de Control de Cambios en los Servicios que se describe en el presente Contrato.

Los supuestos de los servicios comprendidos en el presente Contrato son:

- a) El Cliente entregará un Calendario del Proceso Global antes del inicio de los servicios;

- b) El Cliente utilizará el sistema acordado para entregar la captura de datos necesaria;
- c) El Cliente llevará a cabo oportunamente todas las tareas de aprobación necesarias;
- d) El Cliente entregará todos los datos de la nómina y de recursos humanos necesarios en el formato de archivo plano y mediante el sistema de integración que ADAM indique; y
- e) El Cliente cumplirá con los requerimientos técnicos que se detallen en el Contrato de Niveles de Servicios On Demand.

5 Exclusiones de los Servicios

ADAM no será responsable de incumplimiento alguno de los Niveles de Servicios, siempre que dicho incumplimiento sea atribuible directamente a cualquiera de las situaciones siguientes:

- a) Por incumplimientos por parte del Cliente;
- b) Las reducciones en los servicios o de los recursos solicitados o autorizados por el Cliente y de común acuerdo entre las Partes por medio de Nuevos Requerimientos del Contrato de Servicios,
- c) Los servicios se prestan durante la ejecución del plan de recuperación en caso de desastres, cuya ejecución se debe a un desastre declarado por el Cliente o por ADAM.
- d) El tiempo de inactividad de los Servicios debido a labores de mantenimiento programadas.
- e) Las interrupciones debidas a causas fuera del control directo de ADAM, incluye, de manera enunciativa mas no limitativa: los problemas de conexión o red interna del Cliente, desastres de Internet o teléfono, interrupciones del ISP y sitios de Hosting.
- f) ADAM mantendrá un Plan de Continuidad del Negocio (BCP) para hacer frente a los desastres que están fuera del control directo de ADAM. Cuando el BCP esté en funcionamiento, ADAM se apegará a brindarle los servicios que se definen actualmente en el BCP.
- g) Fuerza Mayor: ADAM no será responsable por los incumplimientos o demoras en el desempeño, que se deban a razones fuera de su control razonable, incluidos los actos de guerra, desastres naturales, eventos sociales, tales como una revolución, motines/amotinamientos, requisas, sabotajes o acciones gubernamentales.

6 Mantenimiento al Contrato

6.1 Procedimientos de Control de Cambios en los Servicios

Lo que sigue es el proceso a detalle a seguir, en caso de que se requiera un cambio al presente Contrato:

- Un Requerimiento de Cambio ("RFC") será el vehículo exclusivo para la comunicación de cambios. El RFC deberá describir el cambio, el motivo del cambio y el efecto que tendrá el cambio sobre los servicios.
- El contacto designado de la parte solicitante revisará el cambio propuesto y determinará si debe presentar el requerimiento a la otra parte.
- El contacto designado de la parte receptora revisará el cambio propuesto y lo aprobará para investigaciones adicionales, o lo rechazará dentro de los tres (3) días hábiles. La investigación

determinará el efecto que la implementación del RFC tendrá sobre los objetivos del servicio, los cambios en el servicio y los supuestos de los servicios relacionados con el presente Contrato.

- No obstante lo anterior, ADAM tendrá el derecho a modificar los términos y condiciones del presente Contrato, sujeto a la Sección 6.2.

6.2 Términos de Renegociación

Los Niveles de Servicios definidos en el presente Contrato no aplicarán durante la duración del período de estabilización, 3 meses después de "Go Live" de una nueva implementación. ADAM notificará a los Clientes al menos (60) días antes de la fecha de la propuesta de modificación de los Niveles de Servicios, con tal de que ADAM sólo propondrá un cambio en los Niveles de Servicios no más de una vez por trimestre. Estos cambios pueden incluir lo siguiente: (1) adiciones o eliminaciones en los Niveles de Servicios (tal como los Niveles Críticos de Servicio y Mediciones de Desempeño Clave); (2) movimiento de Niveles Críticos de Servicio hacia Mediciones de Desempeño Clave según se designen en el Anexo A - Matriz de Niveles de Servicios On Demand o (3) los cambios en las designaciones a los porcentajes de los Niveles de Servicios.

Dentro de los 30 días siguientes al haber recibido el requerimiento del Cliente de una adición o modificación, ADAM deberá proponer una herramienta o metodología razonable en el sentido comercial para medir el Nivel de Servicio y para evaluar el efecto existente de ese Nivel de Servicio sobre la capacidad de ADAM de prestar los Servicios. En caso de que una adición o modificación de un Nivel de Servicio requiera la implementación de una nueva herramienta, metodología o recursos adicionales para medir ese Nivel de Servicio, ADAM deberá implementar dicha adición o modificación, conforme a los nuevos requerimientos del Contrato de Niveles de Servicios, y será a cargo del Cliente. Al agregar un nuevo Nivel de Servicio, si ADAM previamente ha implementado dicha nueva herramienta o metodología para otro Cliente, el Cliente deberá pagar sólo los costos incrementales asociados con la herramienta o metodología.

6.3 Créditos / Recompensas

Con el fin de tener un convenio mutuo con respecto a los elementos claves del negocio, se han definido Indicadores Clave del Desempeño para las funcionalidades de On Demand, el cual, bajo un sistema de Factores de Ponderación (el Cliente define la ponderación para cada uno de ellos), ha definido la base de referencia para evaluar el desempeño del servicio.

En caso del incumplimiento de un Nivel Crítico de Servicio, ADAM deberá otorgar Créditos de Niveles de Servicios, tal como se definen a continuación:

Anexo A - Matriz de Niveles de Servicios On Demand establece la información que se requiere para calcular el Crédito del Nivel de Servicio, en caso del incumplimiento de algún Nivel Crítico de Servicio. Para cada Incumplimiento con un Nivel Crítico de Servicio, ADAM deberá otorgarle al Cliente un Crédito de Nivel de Servicio, a petición del Cliente, con 3 días de verificación por ADAM, a ser calculado con la siguiente fórmula:

Crédito de Nivel de Servicio = A x B

Donde:

A = Monto de la facturación mensual

B = Porcentaje del Monto del Cliente que se encuentra en Riesgo

Por ejemplo:

Si ADAM no cumple con el Nivel Mínimo de Servicio para un Nivel Crítico de Servicio, y el importe de la factura correspondiente al mes en que el Nivel de Servicio donde ocurrió el Incumplimiento es de \$1,000.00 y el porcentaje de la Cantidad en Riesgo es del 7.5%, el Crédito por Concepto del Desempeño pagadero al Cliente por dicho Incumplimiento con un Nivel Crítico de Servicio, se calculará como sigue:

A = \$1,000.00 (Monto de la facturación mensual)

Multiplicado por

B = 3% (Porcentaje del Monto del Cliente que se encuentra en Riesgo)

= \$30.00 (Monto del Crédito de Nivel de Servicio)

Si ha habido más de un Incumplimiento de Nivel Crítico de Servicio en un mes, la suma correspondiente de los Créditos de Nivel de Servicio serán acreditados al Cliente, hasta el 6%.

IMPORTANTE

La suma de todos los Factores de Ponderación para todo Nivel del Servicio que no se haya logrado en un mes, no ha de exceder el Factor de Ponderación Limitado detallado en el Apéndice A - Matriz de Niveles de Servicios On Demand.

El Cliente deberá notificar a ADAM por escrito dentro de los 3 días hábiles siguientes al fin de mes natural en el cual el Cliente cree que tiene derecho a recibir un Crédito de Nivel de Servicio. ADAM tendrá el derecho de revisar la notificación y de determinar, a su entera y razonable discreción, si se le debe al Cliente un Crédito de Nivel del Servicio.

6.4 Responsabilidades de Presentar Informes sobre los Niveles de Servicios

Los informes, los cuales están disponibles cada mes y a petición, incorporarán los detalles sobre el desempeño y la comparativa con todos los objetivos del SLA, junto con los detalles de cualquier tendencia o acciones específicas que se estén realizando para mejorar la calidad en el servicio. Optativamente, se pueden analizar al nivel de los componentes, especialmente si se ha reportado el incumplimiento de un objetivo. Uno de los analistas de los Niveles de Servicios distribuirá dichos informes periódicos a todos los participantes dos días antes de la reunión de Revisión de los Niveles de Servicios. Las reuniones de Revisión de los Niveles de Servicios se llevarán a cabo cada mes y las dirigirá un Gerente de Niveles de Servicios.

6.5 Responsabilidades de Resolución de Problemas en los Servicios

Se tratará con todos los incidentes conforme al Proceso de Gestión de Incidentes que se diseñó junto con el diseño del propio Servicio. Para más detalles, como los flujos de trabajo, funciones y

responsabilidades, productos de trabajo, escalamiento y procedimientos de control, consulte el documento de referencia Centro de Soporte de ADAM.

El soporte de primera línea es el punto de entrada definido para ambos procesos. Los usuarios pueden solicitar un servicio o reportar un Incidente, con el uso de uno de los siguientes:

- El uso del Portal Web (se prefiere) que se encuentra en <http://support.adamhcm.com>.
- Al llamar al Centro de Soporte al: + 52.55.1500.8600

Se atenderán todas las solicitudes de atención de conformidad con lo dispuesto en la Política de Soporte de ADAM (Política de Soporte de ADAM On Demand) y en el correspondiente contrato de licencia entre ADAM y el Cliente.

6.6 Las obligaciones de ADAM

ADAM proporcionará la Gestión de Servicios de TI para el control de los servicios descritos en el presente Contrato. ADAM designará a un Jefe de Equipo que será responsable de:

- La coordinación de las actividades y responsabilidades del Centro de Soporte para abordar todas las solicitudes de atención que pudieran surgir.
- Interfaz con el Cliente para las cuestiones del servicio y las solicitudes de cambios.
- Junto con el Contacto de Atención al Cliente, administrar el Procedimiento de Control de Cambios en los Servicios descrito en el presente Contrato.
- La entrega de los informes de los servicios al Contacto de Atención al Cliente.
- Mantener comunicaciones de los servicios y la revisión de las acciones de mejora de los servicios y progresar con el Contacto de Atención al Cliente durante la ejecución del presente Contrato, y con frecuencia.
- ADAM no se hace responsable de las multas de las Agencias de Impuestos Gubernamentales, Sanciones de las Agencias de Seguridad Social Gubernamentales y Aportes Reglamentarios Tributarios Locales y Estatales, sean cuales sean.
- ADAM no se hace responsable de los conflictos laborales ni de ninguna clase de cuestión jurídica relacionada con los Clientes, ya sea o no relacionado con los servicios descritos en el presente documento.

6.7 Responsabilidades del Cliente para el cumplimiento del SLA

Esta sección identifica las responsabilidades del Cliente en conexión con el presente Contrato. El rendimiento de los Servicios de BPO de la Nómina se basa en las responsabilidades señaladas a continuación. Antes del comienzo del presente Contrato, el Cliente designará a una persona, llamada el Ejecutivo del Cliente, a quien estarán dirigidas todas las comunicaciones de ADAM, y quien tiene la autoridad para actuar en nombre del Cliente en todos los aspectos del presente Contrato.

Las responsabilidades del Ejecutivo del Cliente incluyen:

- Para las Solicitudes de Atención, crear una Solicitud en la Herramienta de Solicitud de Atención de ADAM (<http://support.adamhcm.com>).
- Para las Solicitudes de Atención de tipo "Incidente" o "Problema", proporcionar información detallada sobre el incidente/problema.
- Fungir como la interfaz entre ADAM y todos los departamentos del Cliente que participan en el alcance del presente Contrato.
- Junto con el Gerente del Centro de Soporte, la administración del Procedimiento de Control de Cambios en los Servicios, así como se describe en la Sección 6.1 del presente Contrato.
- Asistir a las reuniones sobre el estatus de los servicios, de ser necesario.
- La resolución de las desviaciones de los supuestos de los servicios, que puedan haber sido causados por el Cliente.
- Ayudar a resolver las cuestiones de los servicios y escalar las cuestiones dentro de la organización del Cliente, según sea necesario.

7 Referencias

No	Nombre	Clave	Descripción
1	Presentación del Centro de Soporte de ADAM		ADAM Support Center
2	Plan de Mejora de Servicios	AVSP-ITSM-CSI-SIP	Plan de Mejora de Servicios
3	SLA de ADAM		ADAM On Demand SLA
4	Política de Soporte de ADAM		Política de Soporte On Demand y On Premise

8 Definiciones, Acrónimos y Abreviaciones

Vigencia	Definición
Gestión de Accesos	El proceso responsable de permitir el acceso a los usuarios de los servicios de TI, datos u otros activos.
Contrato	Un documento que describe un entendimiento formal entre dos o más partes.
Disponibilidad	La capacidad de un servicio de TI u otro elemento de configuración para llevar a cabo su función acordada cuando sea necesario.
Escalamiento	Una actividad que obtiene recursos adicionales cuando éstos sean necesarios para cumplir los objetivos de los Niveles de Servicios o las expectativas del Cliente.

Administración de Eventos	El proceso responsable de la gestión de eventos durante su ciclo de vida entero.
Falla	Pérdida de la capacidad de operar de acuerdo a las especificaciones, o de entregar los resultados requeridos.
Soporte de Primera Línea	El primer nivel en una jerarquía de grupos de soporte que participan en la resolución de incidencias.
Escalamiento Funcional	La transferencia de un incidente, problema o cambio a un equipo técnico que cuenta con un nivel mayor de especialización.
Escalamiento Jerárquico	Informar o involucrar a niveles más altos de la dirección para prestar asistencia en un escalamiento.
Impacto	Una medida del efecto de un incidente, problema o cambio en los procesos de la empresa.
Incidente	Una interrupción no planificada de un servicio de TI o la reducción de la calidad de un servicio de TI.
Prioridad	Una categoría que se emplea para identificar la importancia relativa de un incidente, problema o cambio.
Proceso	Un conjunto estructurado de actividades diseñadas para lograr un objetivo particular.
Rol	Un conjunto de responsabilidades, actividades y autoridades asignadas a una persona o equipo.
Horario de Atención	Un período de tiempo acordado cuando se debe contar con la disponibilidad de un servicio particular de TI.
Nivel de Servicio	El logro medido e informado, en comparación a uno o más objetivos de Niveles de Servicios.
Contrato de Niveles de Servicios (SLA)	Un contrato entre un servicio de TI de ADAM y un Cliente.
Requerimiento de Nivel de Servicio (SLR)	Un requerimiento del Cliente para un aspecto de un servicio de TI.
Objetivo de Niveles de Servicios	Un compromiso que ha sido documentado en un Contrato de Niveles de Servicios.
Solicitud de Atención	Una solicitud formal de un usuario para algo que se le proporcionará.

Anexo A Niveles de Servicios de BPO

Payroll Service Levels and Key Performance Measurements

Maximum Amount at Risk, Expressed as a % of the Monthly Cost
Percentage available to be assigned - Expressed as a % of the Monthly Cost amount "At Risk"

Service to Commit to Provide	Indicator Type	Service Start Date + "X" Months	Expected Level of Service	Minimum Level of Service	Percent At Risk	Measurement Coverage	Window of Measurement
BPO Service Performance							
Data Entry Timeliness (Data Entry was uploaded according to the opportunity window)	Key Measurement	3	99.00%	98.00%	2%	Local	Monthly
Data Entry Validation Timeliness (Data was validated according to the opportunity window)	Key Measurement	3	99.00%	98.00%	2%	Local	Monthly
Payroll Processing Timeliness (Payroll was calculated according to the opportunity window)	Key Measurement	3	99.00%	98.00%	2%	Local	Monthly
Payroll Validation Timeliness (Payroll was validated according to the opportunity window)	Key Measurement	3	99.00%	98.00%	2%	Local	Monthly
Fiscal Audit Timeliness (Payroll Taxes was validated according to the opportunity window)	Key Measurement	3	99.00%	98.00%	2%	Local	Monthly
Payroll Outcomes Timeliness (Payroll Outcomes was Produced according to the opportunity window)	Key Measurement	3	99.00%	98.00%	2%	Local	Monthly

Data Entry Accuracy (Data Entry with no errors)	Key Measurement	3	99.00%	98.00%	2%	Local	Monthly
Payroll Processing Accuracy (Payroll calculation with no errors)	Key Measurement	3	99.00%	98.00%	2%	Local	Monthly
Fiscal Audit Accuracy (Payroll Taxes with no errors)	Key Measurement	3	99.00%	98.00%	2%	Local	Monthly
Payroll Outcomes Accuracy (Payroll Outcomes produced with no errors)	Key Measurement	3	99.00%	98.00%	2%	Local	Monthly
Government Delivery Timeliness (Products delivered on time according to government timeframes)	Key Measurement	3	99.00%	98.00%	2%	Local	Monthly
Government Delivery Accuracy (Products delivered with no errors)	Key Measurement	3	99.00%	98.00%	2%	Local	Monthly
Service Request and Change Management							
Service Request (8 biz hrs. to provide estimation completion date)	Key Measurement	3	98.00%	97.00%	2%	Local	Monthly
Request for Change (5 biz days to provide estimation completion date)	Key Measurement	3	98.00%	97.00%	2%	Local	Monthly