

MP – SERPRO



Níveis Mínimos de Serviço

Brasília, 2016

Sumário

1.	Introdução	4
2.	Parâmetros de Desempenho e Qualidade	4
2.1	Disponibilidade.....	4
2.1.1	Informações Gerais	4
2.1.1.2	Cálculo	4
2.1.1.3	Cálculo da Indisponibilidade.....	5
2.1.1.4	Indisponibilidade conforme período de atendimento contratado.....	6
2.1.1.5	Apresentação dos Indicadores de Disponibilidade – Portal de Gerência.....	7
2.1.1.6	Ressarcimento por Indisponibilidade	7
2.1.2	Indicadores de Disponibilidade.....	7
2.1.2.1	Disponibilidade do Serviço de Conexão à INFOVIA	7
2.1.2.1.1	Indicador de disponibilidade dos Serviços de Conexões Tipo 1, 3, 4 e 5	7
2.1.2.1.2	Indicador de disponibilidade dos Serviços de Conexões Tipo 2	8
2.1.2.2	Disponibilidade do Serviço de Acesso à Internet.....	8
2.1.2.3	Disponibilidade do Serviço de Videoconferência	9
2.2	Latência	10
2.2.1	Definição.....	10
2.2.2	Forma de Mensuração.....	10
2.3	Taxa Máxima de Erros	10
2.3.1	Definição.....	10
2.3.2	Forma de Mensuração.....	10
2.4	Penalidades	12
3.	Parâmetros de Atendimento e Prazo.....	13
3.1	Prazo para ativação e alteração dos serviços	13
3.1.1	Definição.....	13
3.1.2	Mensuração	13
3.1.3	Indicadores de Prazo	14
3.1.4	Atendimento concluído no Prazo.....	15
3.1.4.1	Definição	15
3.1.4.2	Mensuração	15

3.1.4.3	Penalidades.....	16
3.2	Prazo de Recuperação dos Serviços	16
3.2.1	Definição.....	16
3.2.2	Mensuração	16
3.3	Penalidade.....	17

1. Introdução

O presente documento, elaborado em conjunto pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão – MP e pelo Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO, tem como objetivo estabelecer os níveis mínimos de serviço garantidos e acordados no Acordo de Cooperação Técnica (ACT) nº 2/2011, firmado entre o MP e o SERPRO, bem como apresentar outros parâmetros que serão usados para mensurar a qualidade e o padrão de atendimento dos serviços definidos no Modelo de Negócio da INFOVIA Brasília.

Os parâmetros dos serviços contratados encontram-se agrupados em duas categorias: (i) Desempenho e Qualidade; e (ii) Atendimento e Prazo. Tais categorias estão detalhadas a seguir.

2. Parâmetros de Desempenho e Qualidade

Os parâmetros Disponibilidade, Latência e Taxa Máxima de Erro serão usados para mensurar o desempenho e a qualidade dos serviços prestados na INFOVIA Brasília, na forma descrita abaixo.

2.1 Disponibilidade

2.1.1 Informações Gerais

2.1.1.1 Definição

A disponibilidade indica o percentual de tempo em que os serviços (*backbone*, acesso, internet etc.) permanecem em condições normais de funcionamento, calculados com base no período de um mês, operando 24 (vinte quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. Abaixo, seguem os índices de disponibilidade definidos.

2.1.1.2 Cálculo

O cálculo da disponibilidade se dará em função do número de minutos que o serviço esteve disponível em um mês, conforme a fórmula abaixo:

$$D \% = \{[(DR + IJ) / DP] \times 100\}$$

Onde:

D % = Disponibilidade em porcentagem

DR = Disponibilidade Real no mês => quantidade de minutos no mês que o serviço esteve disponível;

IJ = Indisponibilidade Justificada no mês => quantidade de minutos no mês que o serviço esteve indisponível e foi justificado;

DP = Disponibilidade Prevista => quantidade total de minutos no mês = 43.200 minutos.

Cabe ressaltar que a indisponibilidade justificada decorre de:

- a) Períodos de manutenção por interesse do cliente e previamente comunicado ao SERPRO;
- b) Paradas acordadas entre SERPRO e cliente;
- c) Falta de condições ideais para funcionamento do *switch* e fibras de acesso no ambiente do cliente e que ocorreram posteriormente a aceitação inicial do ambiente para a prestação do serviço pelo SERPRO. Compreendem essa falta de condições: a falta de redundância na alimentação elétrica, a falta de climatização do ambiente, a falta de estabilização da energia elétrica e a falta de aterramento dos circuitos elétricos que atendem ao equipamento da INFOVIA Brasília, devidamente comprovadas;
- d) Acidentes causados pelo cliente na fibra interna ou *switch* de acesso, não provocados pelo SERPRO e dentro do ambiente do cliente, devidamente comprovados;
- e) Falha de configuração de software e/ou hardware nos ativos de informática administrados pelo cliente que comprometam o acesso aos serviços prestados pela INFOVIA Brasília;
- f) Falha na conexão com o distribuidor ótico da INFOVIA, não provocados pelo SERPRO e devidamente comprovados;

As interrupções programadas para a manutenção preventiva serão negociadas com no mínimo 7 (sete) dias de antecedência. A apuração da disponibilidade mensal do serviço ocorrerá sempre no 1º dia útil do mês subsequente ao início da prestação do serviço e será apresentada no portal de gerência do cliente na Internet.

2.1.1.3 Cálculo da Indisponibilidade

A indisponibilidade pode ser calculada através da fórmula abaixo:

$$I \% = 100\% - D \%$$

Onde:

D % = Disponibilidade em porcentagem, calculada pela fórmula acima.

I % = Indisponibilidade em porcentagem

Obs.: Para se chegar à quantidade de minutos/horas que o serviço ficou indisponível, basta utilizar a fórmula abaixo:

$$I \text{ min} = I\% \times 43.200 / 100$$

Onde:

I min= Indisponibilidade em minutos

2.1.1.4 Indisponibilidade conforme período de atendimento

Cabe ainda ressaltar que o cálculo da disponibilidade (ou indisponibilidade) deverá considerar o período de atendimento. Tal período será representado por 7x24 (7 dias na semana, 24 horas por dia), conforme consta no Modelo de Negócios da INFOVIA Brasília, para todos os serviços, independentemente de contrato. Segue abaixo um exemplo explicativo de como será calculada a indisponibilidade:

Período de atendimento – 7x24 (7 dias na semana, 24 horas por dia – das 00h00min às 23h59min)

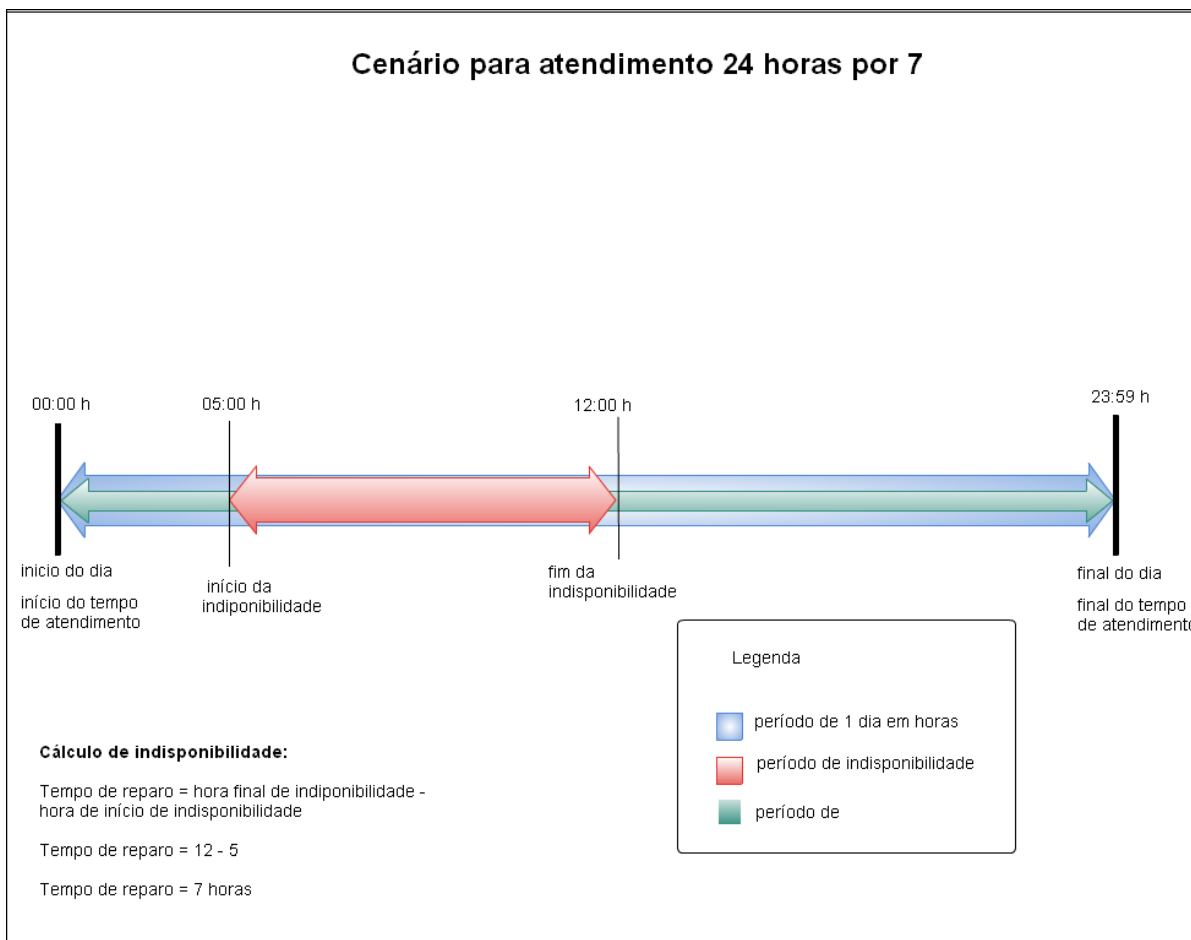


Figura 1 - Cenário de Indisponibilidade 7x 24

A indisponibilidade será considerada no período de atendimento das 00h00min às 23h59min horas.

2.1.1.5 Apresentação dos Indicadores de Disponibilidade – Portal de Gerência

Os indicadores de disponibilidade, bem como o histórico de falhas consolidado semanalmente, serão apresentados no portal de gerência do cliente: <http://portalgti.serpro.gov.br/>, dentro da seção de alarmes.

2.1.1.6 Ressarcimento por Indisponibilidade

Será concedido ressarcimento por interrupção ou indisponibilidade dos serviços conforme a fórmula abaixo:

$$VD = (VP * A) / 1440$$

Onde:

VD = Valor total do desconto em Reais (R\$) de cada serviço que sofrer interrupção;

VP = Preço mensal em Reais (R\$) do serviço que sofrer interrupção;

1440 = Número total de intervalos de indisponibilidade, excedidos além do nível de serviço (indisponibilidade permitida), contidos em um (01) mês. Cada intervalo possui trinta minutos de duração;

A = Somatório do número de períodos de indisponibilidade.

O ressarcimento será concedido para os indicadores de disponibilidade relativos aos serviços de: (1) Conexão à INFOVIA e (2) Acesso à Internet. Para os demais serviços não há previsão de ressarcimento.

O ressarcimento ocorrerá na fatura do cliente no mês subsequente à identificação da indisponibilidade nos serviços.

2.1.2 Indicadores de Disponibilidade

A seguir são descritos os indicadores de disponibilidade que serão monitorados, bem como a forma de monitoração e ressarcimento.

2.1.2.1 Disponibilidade do Serviço de Conexão à INFOVIA

2.1.2.1.1 Indicador de disponibilidade dos Serviços de Conexões Tipo 1, 3, 4 e 5

As ferramentas de gerência do SERPRO verificarão o status do acesso à INFOVIA permanentemente. Em caso de falhas, o dispositivo adjacente ao que ocorreu o evento enviará um *trap* SNMP para o servidor de gerência. Em seguida, os alarmes previamente configurados serão disparados e um chamado será aberto para que equipe de operações efetue a recuperação. Paralelamente, será registrada a indisponibilidade. Quando o serviço voltar a responder positivamente os alarmes serão cessados e será registrada normalidade do serviço.

A tabela a seguir indica a disponibilidade mensal acordada, bem como a indisponibilidade permitida, calculada em minutos por mês.

Indicador	Disponibilidade (Mensal)	Indisponibilidade Permitida (mensal)
Acesso INFOVIA – Serviços de Conexões Tipo 1, 3, 4 e 5	99,9 %	43,2 minutos

Este indicador será coletado pela ferramenta de gerência do SERPRO e a Gerência de Qualidade e Recuperação consolidará o valor do indicador em um relatório semanal para cada acesso do cliente, que será disponibilizado no portal de gerência do cliente.

Além dos acessos à INFOVIA, o *backbone*, cuja disponibilidade acordada é de 99,99%, também será monitorado em conjunto pelo SERPRO e MP.

O Serviço dos Tipos 4 e 5 a 10 Gbps inclui os *headers* e *trailers* envolvidos na comunicação *Ethernet*. A taxa de transferência percebida pelo *payload* inserido pelo usuário será descontada desses bits de controle, resultando em uma taxa percebida menor que 10 Gbps. Para comprovar essa taxa de bits por segundo, o SERPRO enviará *streams* de bits randômicos, bidirecionais, não IP, sobre a VLAN.

2.1.2.1.2 Indicador de disponibilidade dos Serviços de Conexões Tipo 2

Este indicador é mensurado de forma análoga ao “Indicador de disponibilidade dos Serviços de Conexões Tipo 1, 3, 4 e 5”. A diferença desse indicador é que esse tipo de conexão não possui *switch* em seu ambiente e precisa estar conectado ao *switch* de outro órgão (conforme especificação do serviço no Modelo de Negócio). Dessa forma, não é possível garantir a mesma disponibilidade dos órgãos contratantes das conexões dos Tipos 1, 3, 4 e 5.

A tabela a seguir indica a disponibilidade mensal acordada, bem como a indisponibilidade permitida, calculada em horas por mês.

Indicador	Disponibilidade (Mensal)	Indisponibilidade Permitida (mensal)
Acesso INFOVIA – Serviços de Conexões Tipo 2	99,00 %	7,2 horas

Este indicador será coletado pela ferramenta de gerência do SERPRO e a Gerência de Qualidade e Recuperação consolidará o valor do indicador em um relatório semanal para cada acesso do cliente, que será disponibilizado no portal de gerência do cliente.

A disponibilidade acordada da conexão Tipo 2 é de 99,00% e será acompanhada em conjunto pelo SERPRO e pelo MP.

2.1.2.2 Disponibilidade do Serviço de Acesso à Internet

O serviço de acesso à INTERNET terá sua disponibilidade mensurada por meio de uma página Web localizada no ambiente interno do SERPRO. Essa página será publicada no portal de gerência do cliente onde será possível verificar o status de sua conexão à INTERNET, analisando-se a utilização das portas com tráfego do cliente. A verificação acontecerá por

meio de gráficos do tipo MRTG com indicadores de tráfegos de entrada e saída cursados no *link* de INTERNET contratado. Destaca-se que a periodicidade mínima de coleta do status do *link* será de 5 minutos. Na página de controle de disponibilidade da INTERNET, constará também um índice percentual da disponibilidade no mês corrente da prestação do serviço, além de gráficos que permitam ao cliente verificar a real utilização da capacidade máxima contrata.

A seguir apresenta-se a disponibilidade mensal acordada para o serviço de acesso à Internet na INFOVIA Brasília, bem como da indisponibilidade permitida, calculada em horas.

Indicador	Disponibilidade (Mensal)	Indisponibilidade Permitida (mensal)
Acesso à Internet	99,5 %	3,5 horas

2.1.2.3 Disponibilidade do Serviço de Videoconferência

Os serviços de videoconferência são aqueles que utilizam a MCU do SERPRO, disponível para realização de videoconferências ponto-a-ponto e multiponto.

O indicador de disponibilidade será mensurado por meio das ferramentas de gerência da MCU e do *gatekeeper*, considerando a infraestrutura central do serviço, cuja consolidação e disponibilização no portal de gerência do cliente serão efetuadas semanalmente. A infraestrutura central do serviço compreende: MCU, *gatekeeper* H.323, *switch*, roteador e interconexão com a INFOVIA Brasília.

Não deverão ser computadas as reclamações cuja origem seja causada por problemas de responsabilidade do órgão, conforme a descrição de indisponibilidade justificada apresentada anteriormente. É o caso, por exemplo, de possíveis falhas, devidamente comprovadas, dos equipamentos de captura de áudio/vídeo (*codec*) de propriedade do cliente, inseridos na prestação dos serviços em questão.

Indicador	Disponibilidade (Mensal)	Indisponibilidade Permitida (mensal)
Videoconferência	99,0 %	7,2 horas

Esse indicador será atualizado no portal de gerência do cliente semanalmente através do relatório de disponibilidade de videoconferência.

2.2 Latência

2.2.1 Definição

É o tempo que um pacote leva para percorrer a conexão de rede (tempo de enfileiramento, propagação, roteamento e transmissão), da origem até o destino.

2.2.2 Forma de Mensuração

O tempo médio de latência é medido tendo como referência o envio e recebimento de um pacote de informações de teste, contendo em média 500 (quinhentos) bytes, entre a origem (servidor de gerência) e o destino (*switch* destino) do cliente, pertencente à INFOVIA, a cada 300 segundos (5 minutos), independente do número de saltos e distância do tráfego percorrido. A latência entre os acessos à INFOVIA não deverá ultrapassar o valor seguinte:

Indicador	Valor Máximo Permitido
Latência	Até 50 ms

Este indicador será coletado de 10 em 10 minutos e será atualizado no portal de gerência do cliente a cada 2 horas.

2.3 Taxa Máxima de Erros

2.3.1 Definição

Taxa de erros ocorridos nos pacotes recebidos e transmitidos por um equipamento que faz o acesso à INFOVIA.

2.3.2 Forma de Mensuração

As ferramentas de gerência do SERPRO coletarão a quantidade de pacotes com erros indicados pelos equipamentos e calcularão a taxa de erro. Essa taxa é obtida pela divisão do número de pacotes com erros transmitidos ou recebidos pelo número total de pacotes transmitidos ou recebidos. Caso se obtenha valor acima da taxa estipulada, o operador de gerência do SERPRO abrirá um chamado para equipe de operações averiguar e solucionar o incidente. O incidente será registrado e quando a taxa de erro voltar ao valor aceitável, será cessado o alarme e registrada a normalidade do serviço.

A Taxa de Erro será mensurada entre os acessos à INFOVIA, e não deverá ultrapassar o valor apresentado abaixo:

Indicador	Valor Permitido
Taxa de Erro	Menor que 2% dos pacotes enviados ou recebidos

Esse indicador será coletado a cada 5 minutos e a atualização no portal de gerência do cliente ocorrerá a cada 2 horas.

A verificação desse parâmetro pelo órgão poderá ser realizada através do Portal de Gerência do Cliente. Nesse sítio, o histórico consolidado das ocorrências de Taxa Máxima de Erro, que ultrapassarem tal limite, será disponibilizado mensalmente.

2.4 Penalidades

Será aplicado um desconto na fatura pelo não cumprimento dos indicadores acordados, quanto à disponibilidade dos serviços de Conexão à INFOVIA, Acesso à Internet, Videoconferência e quanto à Latência e Taxa de Erro, conforme tabela abaixo.

	NÍVEL DE SERVIÇO		(% DES- CONTO)			Base para cálculo
	Disponibilidade	Permitido	3%	5%	10%	
Acesso INFOVIA – Serviços de Conexões Tipo 1, 3, 4 e 5.	99,9 %	43,2 min	43,2 min < D ≤ 86 min	86 min < D ≤ 264 min (4,4h)	D > 264 min (4,4h)	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço contratado.
Acesso INFOVIA – Serviços de Conexões Tipo 2	99,0%	7,2 horas	7,2 horas < D ≤ 10,5 h	10,5h < D ≤ 23,5h	D > 23,5h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço contratado
Acesso à Internet	99,5 %	3,6 horas	3,6h < D ≤ 6h	6h < D ≤ 12h	INFOVIA + Serviços Básicos	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço contratado.
Videoconferência	99,0 %	7,2 horas	7,2h < D ≤ 10,5h	10,5h < D ≤ 23,5h	D > 23,5h	Percentual de disponibilidade média mensal do serviço contratado.
Latência	50 ms		Entre 50 e 100 ms	Entre 101 e 250 ms	Além de 250ms	Latência é o tempo que um pacote leva para percorrer a conexão de rede (tempo de enfileiramento, propagação, roteamento e transmissão) da origem até o destino.
Taxa de Erro	5%		-	-	Maior que 5%	Taxa de erros ocorridos nos pacotes recebidos e transmitidos por um acesso à INFOVIA.

Atendimentos concluídos no prazo	Maior que 80% dos atendimentos realizados	3 % do valor dos serviços envolvidos no atendimento	3 % do valor dos serviços envolvidos no atendimento	3 % do valor dos serviços envolvidos no atendimento	Percentual de atendimentos concluídos no prazo ao longo do mês.
Tempo de reparo	Até 3 horas para cada serviço contratado	* Descontos já aplicados nos indicadores de disponibilidade	* Descontos já aplicados nos indicadores de disponibilidade	* Descontos já aplicados nos indicadores de disponibilidade	Percentual de incidentes concluídos no prazo ao longo do mês.

O percentual de desconto será calculado com base no preço do serviço contratado e será deduzido do valor a ser faturado no mês posterior ao não cumprimento dos níveis de serviço.

3. Parâmetros de Atendimento e Prazo

Os parâmetros e o prazo de ativação e alteração dos serviços, assim como o prazo de recuperação de serviços serão usados para mensurar a agilidade do atendimento das solicitações dos órgãos, conforme segue abaixo:

3.1 Prazo para ativação e alteração dos serviços

3.1.1 Definição

É o tempo decorrido entre a recepção no SERPRO de uma solicitação para ativação ou alteração de característica técnica de serviços e a conclusão da atividade.

3.1.2 Mensuração

Essas atividades deverão ser solicitadas ao SERPRO conforme descrito no documento “Modelo de Operações”. Serão executados na forma de chamados internos que registrarão a data e hora da solicitação. Após a conclusão da atividade, o operador encerrará a solicitação no sistema, resultando em novo registro da data e hora. Em caso de não conformidade com o nível de serviço, a equipe gestora de mudanças do SERPRO será informada e um relatório mensal contendo os desvios será preparado e disponibilizado no portal Web de gerência do cliente.

O prazo de ativação e alteração de serviços não contempla o tempo decorrido durante a solução de pendências do cliente, tais como:

- a) Autorização para acesso físico às instalações do cliente;
- b) Realização por parte do cliente de atividades de configuração ou manutenção no ambiente administrado pelo cliente como regras de *firewall*, IDS, IPS, roteadores, *cache web* e *proxies*;

- c) Realização por parte do cliente de obras para adequação de infraestrutura elétrica, lógica ou civil em seu ambiente;
- d) Falta de informações ou informações incompletas na solicitação de serviços registrados na Central de Atendimento do Serpro (CAS).

Somente serão consideradas válidas as solicitações que estiverem devidamente firmadas por intermédio de contratos comerciais para os serviços correspondentes.

3.1.3 Indicadores de Prazo

Na tabela abaixo são apresentados os Indicadores de Prazo para a ativação e alteração dos serviços.

Descrição	Tipo	Prazo
Conectividade / Serviços IP		
Ativação de ponto de acesso (um único órgão ou mais de um órgão por edifício) com serviços básicos	Ativação	até 6 dias úteis
Acesso Internet	Ativação	até 4 dias úteis
Alteração de velocidade de acesso à Internet	Alteração	até 3 dias úteis
Configuração de VLANs adicionais	Alteração	até 3 dias úteis
Ativação de portas adicionais	Alteração	até 3 dias úteis
Gerenciamento de endereçamento IP	Ativação	até 3 dias úteis
Fornecimento de endereçamento IP adicional	Alteração	até 3 dias úteis
Gerenciamento		
Gerenciamento de Desempenho personalizado	Ativação	até 15 dias úteis
Gerenciamento de Rede por VLANs	Ativação	até 15 dias úteis
Geração de relatórios adicionais	Ativação	até 15 dias úteis
Videoconferencia		
Assinatura para habilitação do serviço de videoconferência multiponto de 8 salas	Ativação	até 4 dias úteis
Assinatura para habilitação do serviço de videoconferência multiponto sala adicional	Alteração	até 4 dias úteis

* Caso a atividade requeira a aquisição de equipamento o prazo é de 75 (setenta e cinco) dias após o dia 20 (vinte) do mês em que foi feita a solicitação, para solicitações.

** Para novos contratos, o desenvolvimento e apresentação inicial do portal de gerência com todos os indicadores personalizados terá um prazo de 30 (trinta) dias.

*** N+ X, onde: N = data da Solicitação.

X = nível de serviço aplicável, apresentação na tabela acima.

3.1.4 Atendimento concluído no Prazo

3.1.4.1 Definição

Esse indicador representa o percentual de atendimentos concluídos no prazo ao longo do mês de prestação do serviço.

3.1.4.2 Mensuração

Esse indicador descreve qual o percentual dos atendimentos foi realizado dentro do prazo, em relação a todos os atendimentos que foram realizados durante um mês, de acordo com a fórmula a seguir:

$$IA1 = (1 - QAFP/QAR) \times 100$$

IA1 = indicador de atendimentos concluídos no prazo

QAFP = quantidade de atendimentos fora do prazo.

QAR = quantidade de atendimentos realizados

Indicador	Valor Permitido
Atendimentos concluídos no prazo	Maior que 80 % dos atendimentos realizados

3.1.4.3 Penalidades

O não cumprimento do indicador “Atendimentos concluídos no prazo” implicará em desconto na fatura posterior ao mês de ocorrência do atraso e será calculada conforme tabela abaixo.

Indicador	Nível de Serviço	Desconto
Atendimentos concluídos no prazo	Maior que 80%	3 % do valor dos serviços envolvidos no atendimento

3.2 Prazo de Recuperação dos Serviços

3.2.1 Definição

É o tempo decorrido entre o momento da detecção de uma falha nos serviços contratados pelo cliente, registrada na Central de Atendimento do SERPRO para correção de falha, e o momento da conclusão da atividade de recuperação do serviço contratado.

3.2.2 Mensuração

As atividades de recuperação de serviços poderão ser solicitadas ao SERPRO conforme descrito no documento “Modelo de Operação” ou espontaneamente iniciadas pelo SERPRO após a detecção de uma falha nos serviços contratados pelo cliente. Serão executados na forma de chamados internos que registrarão a data da solicitação, os tipos do incidente, período de tempo até a solução e os impactos decorrentes. Após a conclusão da solução, o operador encerrará a solicitação de atendimento do cliente no sistema. Em caso de não conformidade com o nível de serviço contratado, a equipe gestora de qualidade e recuperação do SERPRO será informada e um relatório mensal contendo os desvios será preparado e disponibilizado no portal *Web* de gerência do cliente.

O prazo de recuperação de serviços não contempla o tempo decorrido durante a solução de pendências do cliente, tais como:

- a) Autorização para acesso físico às instalações do cliente;
- b) Realização de atividades de configuração ou manutenção pelo cliente em ambiente por ele administrado, tais como regras de *firewall*, IDS, IPS, roteadores, *cache web* e *proxies* que afetem o tráfego do serviço contratado;
- c) Realização por parte do cliente de obras para adequação de infraestrutura elétrica, lógica ou civil em seu ambiente que afetem o tráfego do serviço contratado;
- d) Falta de informações ou informações incompletas relevantes para a solução da falha e fornecidas na ocasião do registro do incidente na Central de Atendimento do Serpro (CAS).

Indicador	Prazo permitido
Tempo de reparo	Até 2 horas para cada serviço contratado.

3.3 Penalidade

O não cumprimento dos prazos acima descritos para cada tipo de serviço e reparo implicará em desconto na fatura posterior ao mês de ocorrência do atraso e será calculada conforme tabela abaixo.

Serviço e Recuperação		% Desconto		
		3% (2x)	5% (6x)	10%
Ativação e alteração de serviços	Tabela c/ prazos (exemplo ativação acesso Internet: 4 dias úteis)	Entre 4 e 6 dias	Entre 7 e 12 dias	Além de 13 dias
Recuperação*	2 horas**	-	-	-

* Não será aplicada penalidade por atraso na recuperação, uma vez que a mesma já está coberta pelas penalidades devido à indisponibilidade.

**Para atendimentos presenciais, em caso de localidades mais distantes (que estejam a mais de 20 km do centro do Plano Piloto), ou em caso de atendimentos nos horários de 7h até as 09h30min da manhã e entre 17h30min e 19 horas, o serviço pode ser realizado em até 3 horas.

O percentual de desconto será calculado com base no preço do serviço contratado e será aplicado à fatura do mês posterior ao não cumprimento dos níveis de serviço apresentados neste documento.

A aplicação do desconto para cada um dos indicadores deverá sempre considerar o período de atendimento contratado.

A cada mês será feito um levantamento de todos os serviços entregues nos últimos 30 (trinta) dias e gerado um relatório de prestação de serviços para que seja emitida a nota fiscal dentro do mês vigente. No caso de serviços anteriores, que não forem incluídos no último relatório, existe a obrigação do SERPRO de incluí-los no período seguinte de apuração.