

# Service Level Agreement

Debitor Direkte

Marts 2020

## Highlights

100 % tilgængelighed i 2020

Der har været 2.415 kald med svartider over 5 sekunder. Systemet har været tilgængeligt 100 % af måneden. Den gennemsnitlige svartid har været 0,57 sekunder.

	Periode 1 08:00 - 20:00	Periode 2 20:00 – 08:00	År-til-dato
Tilgængelighed i %	100	100	100
Gns. svartid i sekunder	0,36	0,43	0,32
% svar over 5 sekunder	0,12	0,10	
Gennemførte målinger i %	100	100	100
Antal servicevinduer med driftsstop	0	0	0

## Uddybning af manglende tilgængelighed

Dato	Tidsrum	Årsag
N/A		

## Tilgængelighed i perioden

Samtlige målinger har givet svartider, som er indenfor de aftalte standarder. Systemet har været tilgængeligt 100 %.

## Tilgængelighed – eksterne kilder

Vi benytter flere eksterne kilder ifm. behandling og levering af data.

## Svartider

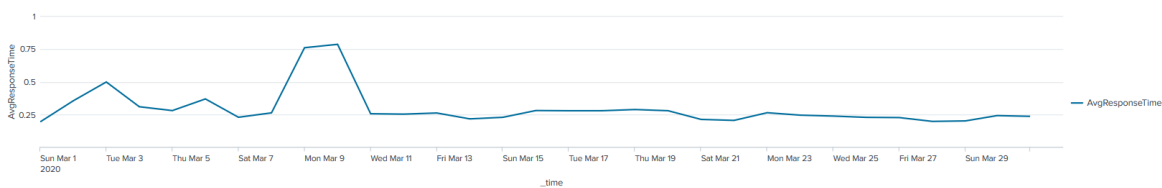
100,00 % af de mulige målinger er gennemført. Den gennemsnitlige svartid set over hele døgnet har været 0,57 sekunder.

Den maksimale svartid – som var i perioden – var på 40 sekunder. Hver aften / nat mellem kl. 21:00 – 01:55 køres der system- og data opdateringer, hvorfor svartiderne altid er marginalt længere i dette tidsrum. Systemet kører med en svartid indenfor de intervaller, vi har aftalt med vores kunder.

## Målemetode

Netic (www.netic.dk) foretager et KreditTjek i Web Service produktet Debitor Direkte via ekstern IP og sikkert internet (SSL). Målingen foretages hvert 5. minut hele året (24/7/365). Målingen svarer databelastningsmæssigt til et normalt KreditTjek fra en hvilken som helst ekstern IP adresse. Der måles udelukkende på KreditTjek og altså ikke eksterne kilder som f.eks. CPR, CVR o.lign.

Gennemsnitlig Svartid pr dag (Webservice)



Gennemsnitlig Svartid pr Time over Tid (Webservice)

