

# Service Level Agreement

Debitor Direkte

Oktober 2020

## Highlights

100 % tilgængelighed i 2020

Der har været 2.049 kald med svartider over 5 sekunder. Systemet har været tilgængeligt 100 % af måneden. Den gennemsnitlige svartid har været 0,21 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	0,25	0,20	0,23
% svar over 5 sekunder	0,17	0,06	
Gennemførte målinger i %	100	100	100
Antal servicevinduer med driftsstop	0	0	0

## Uddybning af manglende tilgængelighed

Dato	Tidsrum	Årsag

## 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 0,22 sekunder.

Den maksimale svartid – som var i perioden – var på 591 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](http://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.

