

DUN & BRADSTREET

# Service Level Agreement

Maj 2024

Debitor Direkte

### Highlights

100 % tilgængelighed i 2024.

Der har været 475 kald med svartider over 5 sekunder. Systemet har været tilgængeligt 100 % af måneden. Den gennemsnitlige svartid har været 0,15 sekunder.

|                                     | Periode 1<br>08:00 - 20:00 | Periode 2<br>20:00 - 08:00 | År-til-dato |
|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------|
| Tilgængelighed i %                  | 100                        | 100                        | 100         |
| Gns. svartid i sekunder             | 0,18                       | 0,13                       | 0,13        |
| % svar over 5 sekunder              | 0,06                       | 0,02                       |             |
| 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 0,15 sekunder.

Den maksimale svartid - som var i perioden - var på 48 sekunder.

sekunder. Hver aften / nat mellem kl. 21:00 - 01:55 køres der system- og data opdateringer, hvorfor svar tiderne 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.

