



## NSP incidents samt supportsager, november – Periode 1.12-31.12.2018

Nedenfor ses en oversigt over antal NSP incidents og supportsager i ovenstående periode samt sagsbehandlingstiden for disse.

Der er indgået SLA for håndtering af incidents, men der ikke er SLA for supportsager.

### Oversigt over antal incidents og supportsager

Der har i perioden været i alt 2 incidents, begge P4 sager. I samme periode var der 15 supportsager.

Tabeloversigt over sagsfordeling er som gengivet herunder, tabelform

NSP Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
November	0	0	1	1	19	21
December	0	0	1	2	7	10
Januar	0	0	0	2	15	17
<b>Antal behandlet i alt</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>41</b>	<b>48</b>

### Oversigt over behandlingstid for incidents og supportsager

Neden for ses behandlingstiden for incidents og supportsager.

NSP Januar	Hændelser		Support	
	Antal visiteret (fra modtaget til videresendt)	Antal lukket (fra modtaget til løst)	Antal visiteret (fra modtaget til videresendt)	Antal lukket (fra modtaget til løst)
Dage				
0-1		2	15	4
1-2		0	0	1
2-3		0	0	0
3-4		0	0	2
4-5		0	0	1
5-6		0	0	2
6-7		0	0	0
7-8		0	0	0
8-9		0	0	0
9-10		0	0	1
> 10		0	0	4
<b>Antal behandlet i alt</b>		<b>2</b>	<b>15</b>	<b>15</b>

**P1 og P2 incidents**

Der har ikke været P1 eller P2 incidents i perioden.

**P3 og P4 incidents**

2 P4 incidents i perioden hvor SLA for behandlingstid blev overholdt.

**Supportsager**

Der har været 15 supportsager i perioden. Tilstræbt behandlingstid på under 10 dage for lukkede sager er overholdt for 11 af disse sager.