

### NSP incidents og supportsager. Periode 01.01.2024-31.01.2024

Nedenfor ses en oversigt over antal NSP incidents og supportsager i ovenstående periode samt sagsbehandlingstiden for disse. Der er aftalt SLA mål for håndtering af incidents, men ikke for supportsager.

#### Oversigt over antal incidents og supportsager

Der har blot været 2 incidents i perioden. I samme periode var der 35 supportsager.

#### Tabelloversigt over sagsfordeling

NSP Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
November	3	0	4	6	72	85
December	0	1	3	1	47	52
Januar	0	1	0	1	35	37
<b>Antal behandlet i alt</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>154</b>	<b>174</b>

#### Oversigt over behandlingstid for incidents og supportsager

Nedenfor 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	1	34	16
1-2	0	0	1	2
2-3	0	0	0	4
3-4	0	0	0	0
4-5	0	0	0	1
5-6	0	0	0	2
6-7	0	0	0	2
7-8	0	0	0	0
8-9	0	0	0	1
9-10	0	0	0	0
> 10	0	1	0	7
<b>Antal behandlet i alt</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>35</b>	<b>35</b>

#### P1 og P2 incidents

Ingen P1 sager. Der har været én P2 sag er i perioden hvor servicemål blev overholdt.

#### P3 og P4 incidents

Ingen P3 sager. Der har i perioden været 1 P4 incident hvor servicemål blev overholdt.

#### Supportsager

Der har i perioden været 35 supportsager i perioden. Tilstræbt behandlingstid på under 10 dage for lukning af sager, er overholdt for alle sager.