

NSP incidents og supportsager. Periode 01.02.2023-28.02.2023

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 været 13 incidents i perioden. I samme periode var der 60 supportsager.

Tabelloversigt over sagsfordeling

NSP Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
December	0	0	0	12	27	39
Januar	0	0	1	11	41	53
Februar	0	1	1	11	60	73
Antal behandlet i alt	0	1	2	34	128	165

Oversigt over behandlingstid for incidents og supportsager

Nedenfor ses behandlingstiden for incidents og supportsager.

NSP Februar	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	13	8	60	21
1-2	0	2	0	9
2-3	0	0	0	1
3-4	0	0	0	2
4-5	0	1	0	3
5-6	0	0	0	5
6-7	0	1	0	2
7-8	0	0	0	1
8-9	0	0	0	2
9-10	0	0	0	1
> 10	0	1	0	13
Antal behandlet i alt	13	13	60	60

P1 og P2 incidents

Ingen P1 sager og 1 P2 sag i perioden. Servicemål blev overholdt.

P3 og P4 incidents

Der har i perioden været 1 P3 incident og 11 P4 incidents hvor servicemål blev overholdt for P3 sagen samt for 10 af P4 sagerne.

Supportsager

Der har ligeledes været 60 supportsager i perioden. Tilstræbt behandlingstid på under 10 dage for lukning af sager, er overholdt for 47 af disse sager.