

NSP incidents og supportsager. Periode 01.03.2021-31.03.2021

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 4 incidents i perioden. I samme periode var der 19 supportsager.

Tabelloversigt over sagsfordeling

NSP Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
Januar	0	0	0	4	13	17
Februar	0	0	0	4	14	18
Marts	0	0	1	3	19	23
Antal behandlet i alt	0	0	1	11	46	58

Oversigt over behandlingstid for incidents og supportsager

Neden for ses behandlingstiden for incidents og supportsager.

NSP Marts	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)
0-1	4	1	19	8
1-2	0	1	0	3
2-3	0	0	0	2
3-4	0	0	0	1
4-5	0	0	0	0
5-6	0	0	0	0
6-7	0	1	0	1
7-8	0	0	0	0
8-9	0	0	0	0
9-10	0	0	0	0
> 10	0	1	0	4
Antal behandlet i alt	4	4	19	19

P1 og P2 incidents

Der har hverken været P1 eller P2 incidents i perioden.

P3 og P4 incidents

Der har i perioden været 1 P3 incident hvor servicemål ikke blev overholdt. Herudover 3 P4 incidents hvor servicemål blev overholdt.

Supportsager

Der har været 19 supportsager i perioden. Tilstræbt behandlingstid på under 10 dage for lukning af sager, er overholdt for 15 af disse sager.