

NSP incidents og supportsager. Periode 01.03.2022-31.03.2022

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 20 incidents i perioden. I samme periode var der 40 supportsager.

Tabelloversigt over sagsfordeling

| NSP Måned | P1 | P2 | P3 | P4 | Support | Hovedtotal |
|------------------------------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Januar | 0 | 1 | 7 | 17 | 26 | 51 |
| Februar | 0 | 0 | 2 | 3 | 38 | 43 |
| Marts | 0 | 0 | 5 | 15 | 40 | 60 |
| Antal behandlet i alt | 0 | 1 | 14 | 35 | 85 | 135 |

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) |
| Dage | | | | |
| 0-1 | 20 | 5 | 40 | 5 |
| 1-2 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 2-3 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 3-4 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| 4-5 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 5-6 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 6-7 | 0 | 2 | 0 | 1 |
| 7-8 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 8-9 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| 9-10 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| > 10 | 0 | 9 | 0 | 20 |
| Antal behandlet i alt | 20 | 20 | 40 | 40 |

P1 og P2 incidents

Der har ikke været P1 eller P2 incidents i perioden.

P3 og P4 incidents

Der har i perioden været 5 P3 incidents hvor servicemål blev overholdt for 2 sager og 15 P4 incidents hvor servicemål blev overholdt for 7 sager.

Supportsager

Der har ligeledes været 40 supportsager i perioden. Tilstræbt behandlingstid på under 10 dage for lukning af sager, er overholdt for 22 af disse sager.