

### NSP incidents og supportsager. Periode 01.04.2023-30.04.2023

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 3 incidents i perioden. I samme periode var der 49 supportsager.

#### Tabeloversigt over sagsfordeling

NSP Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
Februar	0	1	1	11	60	73
Marts	0	0	0	9	86	95
April	1	1	0	1	49	52
<b>Antal behandlet i alt</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>195</b>	<b>220</b>

#### Oversigt over behandlingstid for incidents og supportsager

Nedenfor ses behandlingstiden for incidents og supportsager.

NSP April	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	3	2	48	16
1-2	0	1	0	9
2-3	0	0	0	3
3-4	0	0	0	4
4-5	0	0	0	0
5-6	0	0	0	2
6-7	0	0	0	3
7-8	0	0	1	0
8-9	0	0	0	1
9-10	0	0	0	1
> 10	0	0	0	10
<b>Antal behandlet i alt</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>49</b>	<b>49</b>

#### P1 og P2 incidents

I P1 sager og 1 P2 sag i perioden. P1 sag: STS instanser utilgængelig – løsnings tid 1:55 min - Servicemål blev overholdt. P2 sag: Netværksudfald efter oprydning. Servicemål blev ikke overholdt.

#### P3 og P4 incidents

Der har i perioden været 0 P3 incidents og 1 P4 incident hvor servicemål blev overholdt.

#### Supportsager

Der har ligeledes været 49 supportsager i perioden. Tilstræbt behandlingstid på under 10 dage for lukning af sager, er overholdt for 39 af disse sager.