

NSP incidents og supportsager. Periode 01.05.2022-31.05.2022

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 9 incidents i perioden. I samme periode var der 15 supportsager.

Tabeloversigt over sagsfordeling

| NSP Måned | P1 | P2 | P3 | P4 | Support | Hovedtotal |
|------------------------------|----------|----------|----------|-----------|------------|------------|
| Marts | 0 | 0 | 5 | 17 | 41 | 63 |
| April | 0 | 0 | 0 | 7 | 32 | 39 |
| Maj | 1 | 0 | 1 | 7 | 30 | 39 |
| Antal behandlet i alt | 1 | 0 | 6 | 31 | 103 | 141 |

Oversigt over behandlingstid for incidents og supportsager

Neden for ses behandlingstiden for incidents og supportsager.

| NSP Maj | 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 | 9 | 6 | 30 | 6 |
| 1-2 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| 2-3 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 3-4 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 4-5 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 5-6 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 6-7 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 7-8 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8-9 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 9-10 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| > 10 | 0 | 1 | 0 | 14 |
| Antal behandlet i alt | 9 | 9 | 30 | 30 |

P1 og P2 incidents

Der har været 1 P1 incident i perioden. Det var den 24. maj hvor driftsleverandøren havde netværksproblemer.

P3 og P4 incidents

Der har i perioden været 1 P3 hvor servicemål blev overholdt og 7 P4 incidents hvor servicemål blev overholdt for alle sager.

Supportsager

Der har ligeledes været 30 supportsager i perioden. Tilstræbt behandlingstid på under 10 dage for lukning af sager, er overholdt for 17 af disse sager.