

NSP incidents og supportsager. Periode 01.06.2022-30.06.2022

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 7 incidents i perioden. I samme periode var der 32 supportsager.

Tabeloversigt over sagsfordeling

NSP Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
April	0	0	0	7	33	40
Maj	1	1	1	7	30	40
Juni	0	2	1	4	32	39
Antal behandlet i alt	1	3	2	18	95	119

Oversigt over behandlingstid for incidents og supportsager

Neden for ses behandlingstiden for incidents og supportsager.

NSP Juni	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	10	4	31	5
1-2	0	2	1	2
2-3	0	1	0	4
3-4	0	0	0	0
4-5	0	1	0	0
5-6	0	0	0	0
6-7	0	0	0	2
7-8	0	0	0	2
8-9	0	0	0	2
9-10	0	0	0	0
> 10	0	2	0	15
Antal behandlet i alt	10	10	32	32

P1 og P2 incidents

Der har været 2 P2 incidents i perioden. Det var den 21. juni hvor Region Nordjylland havde lokale netværksproblemer og den 22/6 hvor der var store problemer med certifikater hos NETS som varede i flere dage.

P3 og P4 incidents

Der har i perioden været 1 P3 hvor servicemål ikke blev overholdt og 4 P4 incidents hvor servicemål blev overholdt for 3 af sagerne.

Supportsager

Der har ligeledes været 32 supportsager i perioden. Tilstræbt behandlingstid på under 10 dage for lukning af sager, er overholdt for 17 af disse sager.