

NSP incidents og supportsager. Periode 01.07.2021-31.07.2021

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 9 incidents i perioden. I samme periode var der 36 supportsager.

Tabeloversigt over sagsfordeling

NSP Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
Maj	0	0	3	6	31	40
Juni	1	0	1	2	30	34
Juli	0	1	0	8	36	45
Antal behandlet i alt	1	1	4	16	97	119

Oversigt over behandlingstid for incidents og supportsager

Nedenfor ses behandlingstiden for incidents og supportsager.

NSP Juli	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	9	3	36	17
1-2	0	3	0	10
2-3	0	1	0	3
3-4	0	2	0	3
4-5	0	0	0	0
5-6	0	0	0	0
6-7	0	0	0	0
7-8	0	0	0	0
8-9	0	0	0	0
9-10	0	0	0	0
> 10	0	0	0	3
Antal behandlet i alt	9	9	36	36

P1 og P2 incidents

Der har været 1 P2 incident i perioden. Servicemål blev overholdt.

P3 og P4 incidents

Der har været 8 P4 incidents i perioden. Servicemål blev overholdt for alle sager.

Supportsager

Der har været 36 supportsager i perioden. Tilstræbt behandlingstid på under 10 dage for lukning af sager, er overholdt for 33 af disse sager.