

NSP incidents og supportsager. Periode 01.08.2020-31.08.2020

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 12 supportsager.

Tabeloversigt over sagsfordeling er som gengivet herunder, tabelform

NSP Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
Juni	0	0	0	7	14	21
Juli	0	0	0	4	8	12
August	1	1	0	9	12	23
Antal behandlet i alt	1	1	0	20	34	56

Oversigt over behandlingstid for incidents og supportsager

Neden for ses behandlingstiden for incidents og supportsager.

NSP August	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	11	5	12	6
1-2	0	2	0	0
2-3	0	0	0	1
3-4	0	0	0	0
4-5	0	0	0	0
5-6	0	0	0	1
6-7	0	0	0	1
7-8	0	0	0	1
8-9	0	0	0	0
9-10	0	1	0	1
> 10	0	3	0	1
Antal behandlet i alt	11	11	12	12

P1 og P2 incidents

Der har været 1 P1 incident og 1 P2 incident i perioden. Servicemål blev ikke overholdt for P1 incident.

P3 og P4 incidents

Der har været 9 P4 incidents i perioden. Servicemål blev overholdt for 6 af disse sager.

Supportsager

Der har været 12 supportsager i perioden. Tilstræbt behandlingstid på under 10 dage for lukning af sager, er overholdt for 11 af disse sager.