

NSP incidents og supportsager. Periode 01.09.2020-30.09.2020

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 8 incidents i perioden. I samme periode var der 5 supportsager.

Tabeloversigt over sagsfordeling

| NSP Måned | P1 | P2 | P3 | P4 | Support | Hovedtotal |
|------------------------------|----------|----------|----------|-----------|-----------|------------|
| Juli | 0 | 0 | 0 | 4 | 8 | 12 |
| August | 1 | 1 | 0 | 9 | 15 | 26 |
| September | 0 | 0 | 0 | 8 | 5 | 13 |
| Antal behandlet i alt | 1 | 1 | 0 | 21 | 28 | 51 |

Oversigt over behandlingstid for incidents og supportsager

Neden for ses behandlingstiden for incidents og supportsager.

| NSP September | 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 | 8 | 0 | 5 | 3 |
| 1-2 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 2-3 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 3-4 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 4-5 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 5-6 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 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 | 2 | 0 | 0 |
| Antal behandlet i alt | 8 | 8 | 5 | 5 |

P1 og P2 incidents

Der har ikke været P1 incident eller P2 incidents i perioden.

P3 og P4 incidents

Der har været 8 P4 incidents i perioden. Servicemål blev overholdt for 5 af disse sager.

Supportsager

Der har været 5 supportsager i perioden. Tilstræbt behandlingstid på under 10 dage for lukning af sager, er overholdt for alle sager.