

NSP incidents og supportsager. Periode 01.12.2020-31.12.2020

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 2 incidents i perioden. I samme periode var der 13 supportsager.

Tabeloversigt over sagsfordeling

NSP Måned	P1	P2	P3	P4	Support
Oktober	0	2	3	9	30
November	0	0	0	4	16
December	0	0	0	2	13
Antal behandlet i alt	0	2	3	15	59

Oversigt over behandlingstid for incidents og supportsager

Neden for ses behandlingstiden for incidents og supportsager.

NSP December	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	2	1	13	4
1-2	0	1	0	4
2-3	0	0	0	0
3-4	0	0	0	0
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	1
> 10	0	0	0	4
Antal behandlet i alt	2	2	13	13

P1 og P2 incidents

Der har hverken været P1 eller P2 incidents i perioden.

P3 og P4 incidents

Der har været 0 P3 incidents og 2 P4 incidents i perioden. Servicemål blev overholdt for begge sager.

Supportsager

Der har været 13 supportsager i perioden. Tilstræbt behandlingstid på under 10 dage for lukning af sager, er overholdt for 9 af disse sager.