

NSP incidents og supportsager. Periode 01.12.2023-31.12.2023

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 5 incidents i perioden. I samme periode var der 47 supportsager.

Tabelloversigt over sagsfordeling

NSP Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
Oktober	0	0	7	5	114	126
November	3	0	4	6	72	85
December	0	1	3	1	47	52
Antal behandlet i alt	3	1	14	12	233	263

Oversigt over behandlingstid for incidents og supportsager

Nedenfor 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)
Dage				
0-1	5	4	47	22
1-2	0	0	0	18
2-3	0	0	0	0
3-4	0	1	0	1
4-5	0	0	0	0
5-6	0	0	0	0
6-7	0	0	0	2
7-8	0	0	0	0
8-9	0	0	0	0
9-10	0	0	0	0
> 10	0	0	0	4
Antal behandlet i alt	5	5	47	47

P1 og P2 incidents

0 P1 sager og 1 P2 sag i perioden. Servicemål blev ikke overholdt.

P3 og P4 incidents

Der har i perioden været 3 P3 incidents hvor servicemål blev overholdt for 2 af sagerne. Herudover 1 P4 incident, hvor servicemål blev overholdt.

Supportsager

Der har i perioden været 47 supportsager i perioden. Tilstræbt behandlingstid på under 10 dage for lukning af sager, er overholdt for 43 af sagerne.