

NSP incidents samt supportsager, november – Periode 1.11-30.11.2018

Nedenfor ses en oversigt over antal NSP incidents og supportsager i ovenstående periode samt sagsbehandlingstiden for disse.

Der er indgået SLA for håndtering af incidents, men der ikke er SLA for supportsager.

Oversigt over antal incidents og supportsager

Der har i perioden været i alt 2 incidents, fordelt på 1 P3 og 1 P4 sag. I samme periode var der 19 supportsager.

Tabeloversigt over sagsfordeling er som gengivet herunder, tabelform

NSP Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
September	0	0	2	1	9	12
Oktober	0	0	1	5	10	16
November	0	0	1	1	19	21
Antal behandlet i alt	0	0	4	7	38	49

Oversigt over behandlingstid for incidents og supportsager

Neden for ses behandlingstiden for incidents og supportsager.

NSP November	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	19	4
1-2		0	0	4
2-3		0	0	1
3-4		0	0	1
4-5		0	0	1
5-6		0	0	1
6-7		0	0	0
7-8		0	0	0
8-9		0	0	1
9-10		0	0	0
> 10		0	0	6
Antal behandlet i alt		2	19	19

P1 og P2 incidents

Der har ikke været P1 eller P2 incidents i perioden.

P3 og P4 incidents

1 P3 og 1 P4 incident i perioden hvor SLA for behandlingstid blev overholdt.

Supportsager

Der har været 19 supportsager i perioden. Tilstræbt behandlingstid på under 10 dage for lukkede sager er overholdt for 13 af disse sager.