



NSP incidents samt supportsager, December – Periode 1.12-31.12.2017

Neden for 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 samlet set været 11 incidents og supportsager, fordelt på 7 supportsager og 4 incidents. Der er ikke registret P1 og P2 incidents.

Tabeloversigt over sagsfordeling er som gengivet herunder, tabelform

NSP Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
Oktober	0	0	2	3	22	27
November	0	0	0	5	22	27
December	0	0	1	3	7	11
Antal behandlet i alt	0	0	3	11	51	65

Note: Opgørelse for november korrigeret for fejlregistrering af 1 P3 sag.

Oversigt over behandlingstid for incidents og supportsager

Neden for ses behandlingstiden for incidents og supportsager.

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

P1 og P2 incidents

Der har været ikke være P1 og P2 incidents.

P3 og P4 incidents

Der har været 1 P3 og 3 P4 incidents i perioden. SLA for behandlingstid er overholdt bortset fra 1 P4 incident – ofte timeout på kopiregisterservicen (11 dage)

Supportsager

Der har været 7 supportsager i perioden. Behandlingstiden på under 10 dage for lukkede sager er overholdt bortset fra to tilfælde vedr. testsystemer.