

NSP incidents samt supportsager, Februar – Periode 1.2-28.2.2018

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 22 incidents og supportsager, fordelt på 16 supportsager og 6 incidents. Der er ikke registret P1 og P2 incidents.

Tabelloversigt over sagsfordeling er som gengivet herunder, tabelform

NSP Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
December	0	0	1	3	5	9
Januar	0	0	0	3	25	28
Februar	0	0	1	5	16	22
Antal behandlet i alt	0	0	2	11	46	59

Anm.: Der kan forekomme mindre korrektioner i månedsdata p.g.a. løbende kvartalsopfølgning, hvor små korrektioner vedr. lukketidspunkt kan forekomme.

Oversigt over behandlingstid for incidents og supportsager

Neden for ses behandlingstiden for incidents og supportsager.

NSP Februar	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	6	4	16	5
1-2	0	0	0	2
2-3	0	1	0	1
3-4	0	0	0	2
4-5	0	0	0	0
5-6	0	0	0	2
6-7	0	1	0	0
7-8	0	0	0	1
8-9	0	0	0	1
9-10	0	0	0	0
> 10	0	0	0	2
Antal behandlet i alt	6	6	16	16

P1 og P2 incidents

Der har været ikke være P1 og P2 incidents.

P3 og P4 incidents

Der har været 1 P3 og 5 P4 incidents i perioden. SLA for behandlingstid er ikke overholdt i P3 sagen men er overholdt for øvrige P4 sager.

Supportsager

Der har været 16 supportsager i perioden. Behandlingstiden på under 10 dage for lukkede sager er ikke overholdt i 2 sager.