



NSP incidents samt supportsager, April – Periode 1.4-30.4.2017

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 13 incidents og supportsager, fordelt på 12 supportsager og 1 P4 incident.

Tabeloversigt over sagsfordeling er som gengivet herunder, tabelform

NSP Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
Februar	0	0	1	3	9	13
Marts	0	0	2	2	10	14
April	0	0	0	1	12	13
Antal behandlet i alt	0	0	3	6	31	40

Oversigt over behandlingstid for incidents og supportsager

Neden for ses behandlingstiden for incidents og supportsager.

NSP April	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		1	12	4
1-2		0	0	3
2-3		0	0	0
3-4		0	0	3
4-5		0	0	0
5-6		0	0	0
6-7		0	0	0
7-8		0	0	1
8-9		0	0	0
9-10		0	0	0
> 10		0	0	1
Antal behandlet i alt		1	12	12

P1 og P2 incidents

Der har været ikke været incidents med prioritet P1 og P2.

P3 og P4 incidents

Der har været 1 P4 incidents i perioden. SLA for behandlingstid er overholdt.

Supportsager

Der har været 12 supportsager i perioden. Behandlingstiden på 10 dage er oversteget i 1 tilfælde.