

NSP incidents samt supportsager, April – Periode 1.4-30.4.2018

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 13 incidents og supportsager, fordelt på 8 supportsager og 5 incidents. Der er registreret 1 P1 og 0 P2 incidents.

Tabelloversigt over sagsfordeling er som gengivet herunder, tabelform

NSP Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
Februar	0	0	1	5	16	22
Marts	0	0	0	5	8	13
April	1	0	0	4	8	13
Antal behandlet i alt	1	0	1	14	32	48

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

P1 og P2 incidents

Der har været være 1 P1 og 0 P2 incidents. P1 incident overholdt ikke SLA. Sagen vedr. adgang til NSP i Region Syd, som ved en fejl kom til at lukke aftaler på Sundhedsdatanettet.

P3 og P4 incidents

Der har været 4 P4 incidents i perioden. SLA for behandlingstid er overholdt.

Supportsager

Der har været 8 supportsager i perioden. Tilstræbt behandlingstid på under 10 dage for lukkede sager er overholdt excl. 1 sag.