

NSP incidents samt supportsager, Maj – Periode 1.5-31.5.2018

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 25 incidents og supportsager, fordelt på 8 supportsager og 17 incidents. Der er registreret 0 P1 og 1 P2 incidents.

Tabelloversigt over sagsfordeling er som gengivet herunder, tabelform

NSP Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
Marts	0	0	0	5	11	16
April	1	0	0	4	11	16
Maj	0	1	1	15	8	25
Antal behandlet i alt	1	1	1	24	30	57

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 Maj	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	17	13	8	5
1-2	0	3	0	0
2-3	0	0	0	2
3-4	0	0	0	0
4-5	0	0	0	1
5-6	0	0	0	0
6-7	0	0	0	0
7-8	0	0	0	0
8-9	0	0	0	0
9-10	0	0	0	0
> 10	0	1	0	0
Antal behandlet i alt	17	17	8	8

P1 og P2 incidents

Der har været være 0 P1 og 1 P2 incidents. P2 incident overholdt SLA.

P3 og P4 incidents

Der har været 1 P3 og 15 P4 incidents i perioden. SLA for behandlingstid er overholdt på alle sager, bortset fra en enkelt sag, der har krævet udvikling.

Supportsager

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