



## NSP incidents samt supportsager, Juni – Periode 1.6-30.6.2017

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 22 incidents og supportsager, fordelt på 18 supportsager og 4 incidents. Der er registreret 1 P1 incident – Driftleverandøren Netic har haft netværksproblemer.

### Tabeloversigt over sagsfordeling er som gengivet herunder, tabelform

NSP Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
April	0	0	1	1	12	14
Maj	0	1	1	2	8	12
Juni	1	0	0	3	18	22
<b>Antal behandlet i alt</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>38</b>	<b>48</b>

### Oversigt over behandlingstid for incidents og supportsager

Neden for ses behandlingstiden for incidents og supportsager.

NSP Juni	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)
0-1	4	3	18	5
1-2	0	1	0	2
2-3	0	0	0	1
3-4	0	0	0	4
4-5	0	0	0	0
5-6	0	0	0	1
6-7	0	0	0	0
7-8	0	0	0	1
8-9	0	0	0	0
9-10	0	0	0	0
> 10	0	0	0	4
<b>Antal behandlet i alt</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>18</b>

**P1 og P2 incidents**

Der har været 1 incident med prioritet P1. SLA for behandlingstid er overholdt.

**P3 og P4 incidents**

Der har været 3 P4 incidents i perioden. SLA for behandlingstid er overholdt.

**Supportsager**

Der har været 18 supportsager i perioden. Behandlingstiden på 10 dage er oversteget i 4 tilfælde.