



NSP incidents samt supportsager, august – Periode 1.8-31.8.2018

Nedenfor 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 i perioden været i alt 7 incidents, fordelt på 1 P2, 4 P3 og 2 P4 sager. I samme periode var 8 supportsager.

Tabelloversigt over sagsfordeling er som gengivet herunder, tabelform

NSP Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
Juni	0	0	0	2	16	18
Juli	0	0	1	2	27	30
August	0	1	4	2	8	15
Antal behandlet i alt	0	1	5	6	51	63

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

P1 og P2 incidents

Der har været 1 P2 incident. SLA for behandlingstid blev overholdt.

P3 og P4 incidents

4 P3 og 2 P4 incidents i perioden. Den ene P3 sag overholdt ikke SLA for behandlingstid.

Supportsager

Der har været 8 supportsager i perioden. Tilstræbt behandlingstid på under 10 dage for lukkede sager er overholdt for 6 af disse sager.