

## Hændelser samt supportsager, 3- måneders historik – Periode 1.7-30.09.2015 (korrigeret)

Neden for ses en oversigt over antal hændelser og supportsager i perioden 1.7.2015 til 30.09.2015 samt sagsbehandlingstiden for disse.

Der er indgået SLA for håndtering af hændelser, men der ikke er SLA for supportsager.

### Oversigt over antal hændelser og supportsager

Der har samlet set været 349 hændelser og supportsager, fordelt på 297 supportsager og 46 hændelser, heraf 2 P1, 2 P2 og 42 P3 og P4 sager i perioden.

Tabelloversigt over sagsfordeling er som gengivet herunder, tabelform

Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
7	1		1	8	65	80
8	1	2	4	15	124	146
9			3	11	108	123
<b>Hovedtotal</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>34</b>	<b>297</b>	<b>349</b>

### Oversigt over behandlingstid for hændelser og supportsager

Neden for ses behandlingstiden for hændelser og supportsager.

Dage	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)
0-1		46	24	295
1-2		0	7	2
2-3		0	6	0
3-4		0	2	0
4-5		0	2	0
5-6		0	1	0
6-7		0	2	0
7-8		0	0	0
8-9		0	0	0
9-10		0	0	0
> 10		0	2	0
<b>Antal behandlet i alt</b>		<b>46</b>	<b>46</b>	<b>297</b>
				<b>297</b>

### **P1 og P2 hændelser**

Der har været 2 hændelser med prioritet P1 og 2 hændelser med prioritet P2.

Hændelsen for P1 blev videregivet på hhv. 10 og 17 min, SLA for videregivelse (15 min.) blev således overholdt i ét tilfælde og ikke overholdt i det andet tilfælde. For P2 hændelser, blev der videregivet på hhv. 4 og 19 min. SLA (60 min) er overholdt.

P1 hændelserne blev løst på hhv. 100 og 4697 min. Tilstræbt løsnings tid (120 min.) blev således overholdt i ét tilfælde. P2 hændelserne blev løst på hhv. 345 min. og 1567 min. og tilstræbt løsnings tid (240 min.) blev ikke overholdt.

### **P3 og P4 hændelser**

Der har været 42 P3 og P4 hændelser i perioden. Behandlingstiden er oversteget 10 dage for 2 hændelser.

Tilstræbt løsnings tid for håndtering af P3 hændelser i perioden er overholdt i 40 ud af 42 færdigbehandlede sager, svarende til at SLA er overholdt i 95% af tilfældene.

### **Supportsager**

Der har været 297 supportsager i perioden. Behandlingstiden er oversteget 10 dage for 14 sager.