

## Hændelser samt supportsager, 3- måneders historik – Periode 1.10-31.12.2015

Neden for ses en oversigt over antal hændelser og supportsager i perioden 1.10.2015 til 31.12.2015 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 305 hændelser og supportsager, fordelt på 262 supportsager og 43 hændelser, heraf 1 P1, 2 P2 og 40 P3/P4 sager i perioden.

Tabeloversigt over sagsfordeling er som gengivet herunder, tabelform

Måned	P1	P2	P3	P4	Support	Hovedtotal
10	1	0	2	9	99	111
11	0	1	2	14	98	115
12	0	1	1	12	65	79
<b>Hovedtotal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>35</b>	<b>262</b>	<b>305</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	43	20	261	116
1-2	0	4	1	47
2-3	0	6	0	28
3-4	0	4	0	18
4-5	0	4	0	16
5-6	0	2	0	9
6-7	0	1	0	5
7-8	0	0	0	4
8-9	0	0	0	3
9-10	0	0	0	3
> 10	0	2	0	13
<b>Antal behandlet i alt</b>	<b>43</b>	<b>43</b>	<b>262</b>	<b>262</b>

### **P1 og P2 hændelser**

Der har været 1 hændelse med prioritet P1 og 2 hændelser med prioritet P2.

Hændelsen for P1 blev videregivet på hhv. 1 min, SLA for videregivelse (15 min.) blev således overholdt. For P2 hændelser, blev der videregivet på hhv. 25 og 84 min. SLA (60 min) er overholdt i første tilfælde.

P1 hændelserne blev løst på 48 min. Tilstræbt løsnings tid (120 min.) blev således overholdt. P2 hændelserne blev løst på hhv. 54 min. og 244 min. og tilstræbt løsnings tid (240 min.) blev således kun overholdt i første tilfælde.

### **P3 og P4 hændelser**

Der har været 40 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 4 ud af 5 færdigbehandlede sager, svarende til at SLA er overholdt i 80% af tilfældene.

### **Supportsager**

Der har været 262 supportsager i perioden. Behandlingstiden er oversteget 10 dage for 13 sager.