

## Orientering

Til ØU

### Fejl i fremsendelse af sikker post til borgere og medarbejderes e-Boks i maj 2020

#### Resumé

Der har i perioden 12.-18. maj 2020 været en fejl i et system hos e-Boks, som er leverandør af den fællesoffentlige Digital Post-løsning, der anvendes i Københavns Kommune (KK). Fejlen betyder, at der er en risiko for, at ca. 1.950 mails/breve i perioden ikke er nået frem til borgere og medarbejdere. Alle breve er afsendt korrekt fra KK, men er fejlet i e-Boks' systemer. Der har i den seneste tid generelt været mange driftsproblemer hos e-Boks og udfordringer med teknisk support, og i dette konkrete tilfælde har fejlhåndteringen været præget af forsinkelser. Koncern IT (KIT) har derfor først den 4. juni 2020 modtaget data fra e-Boks, som er anvendt til udarbejdelsen af forvaltningsspecifikke oversigter over de berørte mails. Oversigterne er fremsendt til forvaltningerne med henblik på en individuel vurdering af den enkelte sags håndtering. Sagen er til orientering.

#### Problemstilling

Der har i perioden 12. maj-18. maj 2020 været en fejl i et system hos e-Boks, som er leverandør af den fællesoffentlige Digital Post-løsning. Fejlen betyder, at der er risiko for, at ca. 1.950 mails/breve sendt fra KK ikke er nået frem til borgere og medarbejderes e-Boks.

Alle breve/mails er afsendt korrekt fra KK via sikker post. Fejlen skyldes driftsproblemer hos e-Boks, som KK ikke blev informeret om, hvilket har forsinket den efterfølgende undersøgelse af fejlens omfang. Fejlen blev i stedet opdaget, fordi kommunens interne supportafdeling modtog fejlmeldinger fra medarbejdere om mails, der tilsyneladende ikke var leveret til borgerne, selvom der var modtaget kvittering for afsendelsen. KIT fejlmeldte løsningen den 25. maj 2020 til e-Boks, som den 28. maj 2020 bekræftede, at der hen over weekenden den 15.-17. maj 2020 opstod driftsproblemer, som kan have haft betydning for afsendelsen af sikker post i perioden.

e-Boks har efterfølgende den 2. juni 2020 konstateret, at fejlen har stået på mellem den 12.-18. maj 2020 og dermed har et større omfang end først antaget. Der er i perioden afsendt ca. 4.000 mails/breve med

4. juni 2020

Sagsnummer  
2020-0129962

Dokumentnummer  
2020-0129962-1

Sagsbehandler  
Mia Isidor Andersen

Koncern IT  
Team for Direktionsbetjening af  
KS og KIT  
Borups Allé 177  
2400 København NV

EAN-nummer  
5798009809018

sikker post til e-Boks, hvoraf ca. 1.950 kan være fejlet og ikke er nået frem til modtageren. Fordelingen på forvaltninger fremgår af tabel 1.

Det bemærkes, at KK i de seneste seks måneder løbende har oplevet problemer med e-Boks og driftsstabilitet, som e-Boks ikke orienterer om, ligesom der opleves udfordringer med den tekniske support. I dette konkrete tilfælde har KIT først den 4. juni 2020 fået udleveret data fra e-Boks, og derfor først herefter kunne igangsætte udarbejdelsen af forvaltningsspecifikke oversigter over berørte mails/breve.

**Tabel 1: Fordeling af berørte mails/breve på forvaltninger**

<b>Forvaltning</b>	<b>Antal mails/breve</b>
<b>BIF</b>	22
<b>BUF</b>	506
<b>KFF</b>	572
<b>SOF</b>	251
<b>SUF</b>	427
<b>TMF</b>	102
<b>ØKF</b>	75
<b>I alt</b>	1.955

### **Løsning**

KIT har eskaleret sagen til Digitaliseringsstyrelsen, der er kontraktholder for e-Boks på vegne af alle offentlige myndigheder.

KIT har den 4. juni 2020 modtaget data fra e-Boks, som er anvendt til at udarbejde forvaltningsspecifikke oversigter over berørte mails. Oversigterne er efter en grundig kvalitetssikring fremsendt til hver forvaltnings digitaliseringschef med henblik på, at forvaltningen foretager en individuel gennemgang og vurdering af, om der er behov for genfremsendelse af brevet, genbehandling af sagen, eller om sagen ikke længere er aktuel.

Derudover etablerer KIT en dedikeret support-funktion, som forvaltningerne kan henvende sig til fra den 5. juni 2020 og fremefter i tilfælde af behov for hjælp til gennemgang af oversigter, genfremsendelse af breve mv.

### **Økonomi**

-

### **Videre proces**

Forvaltningerne vurderer på baggrund af de tilsendte lister, om det er nødvendigt at genfremsende eller genbehandle sagerne. KIT bistår med genfremsendelse af breve i det omfang forvaltningerne har behov.

KIT vil samtidig indskærpe over for e-Boks, at det er nødvendigt med hurtig kommunikation om opståede fejl således, at det hurtigt kan afdækkes, om driftsproblemer mv. kan have skabt konsekvenser i KK.