

Espen Bøgh  
Brydes alle 56, 1., th.  
2300 København S  
Mobil: +4520459799

Den 14. januar 2011

---

IT- og Telestyrelsen

Att.: Jørgen Abild Andersen

**Vedr.: NemID er rent floskelpladder uden fornuftigt indhold!**

Så nemt er det åbenbart heller ikke, - tværtimod!

I forbindelse med NemID skal brugerne have tilsendt et nøglekort, og en engangskode til første gang de lokker på systemet.

Det sendes særskilt i to omgange af sikkerhedsmæssige grunde.

Desværre er det bare sådan, at det ikke sker til alle kunder/brugere, har jeg netop fået oplyst via supportafdelingen, hvilket jeg forklarer hvorfor længere nede.

Forinden havde jeg talt med supportafdelingen d. 7.1.2011 hos NemID, og aftalt, at jeg skulle have sendt en ny førstegangs adgangskode **omgående**, så jeg kunne komme på systemet.

Denne førstegangs adgangskode havde jeg nemlig ikke fået tilsendt i forbindelse med nøglekortet.

Den nye førstegangs adgangskode ville jeg så modtage omkring midten af næste uge.

Den har jeg bare ikke modtaget i dag d. 14.1.2011, hvilket ifølge supportsamtalen med Allan, skyldtes den åbenbart **først blev udskevet / udstedt i onsdags hos NemID.**

- Det kunne han dog kun beklage, og ikke forklare!

Forinden havde jeg talt med supportafdelingen d. 13.1.2011 om, jeg stadig ikke havde modtaget denne famøse førstegangs adgangskode, og det nu var presserende med, at få denne adgangskode.

"Jamen, fik jeg besked på, så kunne jeg henvende mig i borgerservice og jeg ved ikke hvad"!

Kort og godt, jeg skulle rende hid og did eller henvende mig her og der, for at få en ny førstegangs adgangskode, hvilket jeg selvfølgelig afviste, og henviste til de blot kunne sende mig denne adgangskode på min e-mail.

- Det kunne der slet ikke være tale om, - nej jeg skulle rende hid og did, og det afviste jeg selvfølgelig igen, og forlangte, at komme til at tale med hans chef.

Det kunne slet ikke lade sig gøre, - åbenbart havde han ikke en chef!

Efter nogen parlamentaren frem og tilbage endte det med, jeg fik oplyst telefonnummeret på Palle H. Sørensen, som åbenbart er ansvarlig for NemID.

Jeg ringede derfor omgående til Palle H. Sørensen, og fortalte om forløbet, og efter en del snak om systemet og organisationen, og hvad jeg selv skulle gøre (her og der og hid og did igen), som jeg alligevel ikke kunne bruge til noget lovede han, at han ville sørge for jeg fik en førstegangs adgangskode hurtigst muligt.

I forbindelse hermed ville han dog gerne have jeg sendte ham nogle grundoplysninger på en e-mail, hvilket jeg gjorde omgående, så sagen kunne afsluttes hurtigt, og jeg fik min førstegangs adgangskode.

Som nævnt ovenfor bliver ringet op fra supporten af Allan d. 14.1.2011 omkring kl. 14.30, og igen begynder "sangen fra de varme lande", om hvad jeg selv skal gøre.

Jeg må jo desværre fortælle ham, - at det skal og vil jeg ikke høre på, han skal derimod løse problemet, så jeg kan benytte NemID i dag da det nu er presserende, og det er ham der skulle løse problemet på NemIDs vegne.

Undervejs i samtalen med Allan fortæller han, at årsagen til jeg ikke har fået min førstegangs adgangskode tilsendt er, at jeg er en "migreringskunde"!

Nu har jeg selv arbejdet med IT og ved udmærket hvad "migrering" dækker over, men generelt er det en flintrende ligegyldig forklaring, der her præsenteres, og som afføder flere spørgsmål end det reelt besvarer.

På den ene side rejser det spørgsmålet om hvor mange "migreringskunder" er havnet i den situation?

Hvordan kan man udsende til bankerne, at de skal lukke de gamle adgangsplatforme til netbankerne, og gå over til NemID løsningen, når man ikke har sikret, at alle kunder (herunder "migreringskunder") er overført, **og har fået de fornødne førstegangs adgangskoder, som man åbenbart ikke har udsendt til disse kunder?**

Det må kaldes en dilettantmigrering af dimensioner, som jeg aldrig nogensinde har oplevet eller været med til, - vi har aldrig lukket de gamle platforme før migreringen var helt sikkert gennemført.

Jeg noterer mig fra medierne, at fra omkring d. 20. de. 2010 endnu er omkring 900.000 danskere der ikke benytter NemID af den ene eller anden grund, og herunder måske også fordi en del er "migreringskunder"?

Jeg har fortsat ikke noget NemID, og når jeg beder om det skal jeg have besværet, og nærmest opleve det er min egen skyld, og når jeg begrundet det ikke er min skyld, så lander forklaringerne i systemet eller i organisationen, - og det skal man åbenbart acceptere, hvilket er rent vrøvl!  
- Vel er det ej, NemID har begået en fejl og skal hjælpe deres kunder smidigt og effektivt, så enkelt kan det siges, uden al det vrøvl om sikkerhed, - som de i øvrigt selv sjusker voldsomt med.

- Jeg vil gerne have et NemID **nu**, og på en nem måde, uden jeg skal rende fra Herodes til Pilatus!

Mvh.

Espen Bøgh

Kopi: Udvalget for Videnskab og Teknologi