



# Notat

5. september 2023

J.nr.

---

## Orientering om fejl i Digital Post

Der er identificeret to større fejl i Digital Post løsningen i forbindelse med en systemopdatering foretaget af leverandøren af Digital Post (Netcompany) den 23. august 2023. Netcompany har orienteret Digitaliseringsstyrelsen om, at begge fejl er løst, men området overvåges fortsat tæt af Digitaliseringsstyrelsen.

### *Fejlagtig afmelding fra Digital Post af borgere og virksomheder*

Fejlen skyldes en kodefejl hos Netcompany, der medførte, at brugere, som bekræftede eller opdaterede deres kontaktoplysninger i Digital Post, fejlagtigt blev afmeldt Digital Post. Konsekvensen er, at ca. 118.000 borgere og virksomheder fejlagtigt i en periode har været afmeldt Digital Post. De afmeldte borgere og virksomheder kan derfor i perioden 23. til 31. august 2023 være blevet kontaktet af offentlige myndigheder via andre kanaler end Digital Post, fx via fysisk brev. Fejlen har desuden foranlediget, at ca. 36.000 af de ca. 118.000 har modtaget et fysisk velkomstbrev fra Digital Post, som normalt sendes, når brugere tilmeldes Digital Post for første gang.

Netcompany har meddelt, at fejlen blev løst d. 29. august, og at alle af de berørte er blevet tilmeldt igen d. 30. august, undtaget en restgruppe på 34, som først blev gentilmeldt d. 1. september. Digitaliseringsstyrelsen har den 1. september orienteret de berørte borgere og virksomheder om fejlen via Digital Post, hvor de opfordres til at tjekke deres fysiske postkasse, hvis de skulle have modtaget fysisk brev fra myndighederne i stedet for via Digital Post.

### *Fejlagtig tilmelding til Digital Post af borgere bosat i Grønland*

Den anden fejl i systemopdateringen d. 23. august har medført, at ca. 21.000 borgere bosat i Grønland fejlagtigt er blevet tilmeldt Digital Post. Fejlen blev opdaget d. 31. august. Netcompany har meddelt, at de berørte borgere blev afmeldt Digital Post igen senere samme dag, d. 31. august. Fejlen har medført, at danske myndigheder har sendt Digital Post til 393 af de berørte borgere, herunder fx standardbreve fra MitID.

Digitaliseringsstyrelsen har d. 1. september orienteret de myndigheder, der har sendt Digital Post til de berørte borgere og gjort opmærksom på, at myndigheden kan kontakte de igen frameldte borgere bosiddende i Grønland via andre kanaler, hvis der fortsat er behov herfor. De berørte borgere bliver orienteret om fejlen via et fysisk brev, da de ikke kan modtage Digital Post.

*Fremadrettet samarbejde med leverandøren*

Digitaliseringsstyrelsen har sat yderligere produktionssætning af systemopdateringer på hold, indtil leverandøren har implementeret skærpede tiltag for kvalitetssikring, og disse er godkendt af Digitaliseringsstyrelsen.