

Kendte problemer (ServiceDesk vagten)

“Mest almindelige problemer” <https://www.digitaliser.dk/resource/6731872>

Løbenummer (hvis der er en observation)	Titel	Beskrivelse (“Bruger kan ikke...”)	Status	Oprettet + Opdateret (DD-MM- ÅÅ)
-	Mapning af returpostkasser på legacybeskeder til kontaktpunkter	Når myndigheder modtager retursvar på beskeder sendt i legacyformat mappes den oprindelige returpostkasse ikke korrekt til kontaktpunkter, men afleveres i stedet til hovedpostkassen.	Der er lavet opdatering i databasen på beskeder ca. 1,5 år tilbage og frem til 21/3, så disse mappes korrekt. Såfremt der bliver lavet nye mapninger med legacy kontaktstrukturen, så vil gamle kontaktpunkter ikke blive bagudkonverteret.	Opdateret 01-05-22
-	Opmærksomhedspunkt vedrørende kvitteringer	Nogle afsendere oplever, at der kan være sporadiske udfordringer med forretningskvitteringer, som ikke afleveres fra Digital Post-løsningen, på tværs af protokoller.	Der arbejdes generelt på at optimere overvågning af kvitteringer, og derudover optimeres der løbende, når der identificeres årsager til, at en eller flere forretningskvitteringer ikke er afleveret til afsender.	opdateret 16-06-22
138074		Bruger har svært ved at tyde specifikke fejlbeskeder i hændelsesloggen. Det forbedres så fejlbeskeden fra systemintegrationen vises i stedet. Det vil give brugeren mere information om de fejlende hændelser.		Opdateret 23-08-22

145964	Fejl i deaktiveringsmail vedr modtagersystemer	Retry-store deaktiveringsmail bliver ikke filtreret ud fra systemID, hvilket betyder, der i deaktiverings beskeden ikke kun står, hvilket system det omfatter, men derimod alle de fejlede beskeder.	Fix version 52.0.0	Opdateret 01-08-22
148488	TBD	TBD		
132330	Kan ikke slette mail til at modtage adviseringer	Når der er mere end 5 mailadresser tilmeldt mailadvisering, så får brugeren fejl, når en mailadresse forsøges slettet i Virk.	Der ydes løbende support til individuelle tilfælde	Opdateret 16-06-22
144395	Kan ikke printe post via Safari	Der kan ikke printes post via browseren Safari	Fix forventes at komme til september. Opgaven ligger hos VK'erne	Opdateret 07-07-22
145086	Sendt besked ender i kladder		Fix forventes at komme til september. Opgaven ligger hos VK'erne	Opdateret 14-07-22

Løste problemer

Titel	Beskrivelse	Status	Oprettet + opdateret
Virk.dk-issue : Post der ligger i indbakken men burde ligge i en mappe		Fejl rettet - verificeret 29/3	Ja

Virk.dk-issue : Post markeret som ulæst, men burde være læst		Forventes løst med rettelse 2/4 v/migreringsteam ("Tabel 19"). Afventer ekstern verifikation	Ja
Virk.dk-issue : Post der burde være slettet, men er genopstået		Bedt bruger om update 4/4 efter Tabel 19 blev kørt 2/4	Nej
Virk: Man kan ikke slette sin email til notifikationer om ny post			Nej
Borgerservice: Fremsøgning af borgere i karensperiode i AA	Borgerservice medarbejdere kan ikke fremsøge borgere i karensperiode i AA, da de mangler roller for at udsøge dem i contact-index	Løst	Opdateret 02-06-22
"Spøgelsesbeskeder"	Mange beskeder står i message index, men mangler i store. Så når folk forsøger at læse, slette, etc, beskeden får de en fejl.	Løst	Opdateret 16-06-22
Problemer med visning af kontaktstrukturen	Borgeren ser ikke den kontaktstruktur i visningsklienterne som er tiltænkt og opsat i Administrativ Adgang.	Fixversion 49.0.0 Løst	Opdateret 07-07-22
RP: Fejl 400 Årsag: Man logger ind som privatperson		Done - vi har skrevet en bedre instruerende tekst til borger, som prøver at logge på RP (hvilket de ikke må i det flow).	Ja
Backend: Manglende virksomhedsnavne		Det er kuratoranmodningerne, der mangler navne	Nej
RP: Fejl 400 ved tildeling af ekstern adgang til gruppe		Løst	Ja

Navne (kaldenavn) fjernes igen, efter de er blevet opdateret			Ja
RP: Fejl 403 ved tilknytning af medarbejder til ekstern adgang			
Aktiveringslink fejler (når man har fået tildelt ny rettighedsadmin)		Nu helt fixet 5/4. I nogle tilfælde skal man klikke på seneste aktiveringslink igen samt logge ind og ud af Rettighedsportalen før det virker.	Ja
Medarbejdere vises med RID istedet for navn			Nej
Kan ikke logge på med NPTE	Der er i øjeblikket problemer med nogle NPTE-brugere, der oplever ikke at kunne skifte imellem privat- og virksomhedspost, når de logger ind i visningsklienterne.		
Backend: Fejl 500 RP: 502 ved login (Cookies på authserver hhv Headersize)			
Borger kan ikke tilgå sin postkasse	Borgeren får besked "Sidens indhold kan ikke vises", når der forsøges at logge på visningsklient.	Løst	Opdateret 02-06-22
Problemer med at logge på Virk på trods af rettigheder er tildelt i RP	Brugeren har fået tildelt rettigheder til virksomhedens digitale postkasse, men får besked "Ingen adgang til Digital Post", når der forsøges at logge på Virk.	Løst	Opdateret 16-06-22

Fejl ved tildeling (403)	Rettighedsadministrator kan ikke få lov at tildele en likvidator eller kurator til en medarbejder	Løst via Hotfix	Opdateret 23-06-22
Backend: Manglende efternavne på privatpersoner	Der mangler efternavne på borgere i Rettighedsportalen. Det skaber udfordringer for advokater, der styrer dødsbo.	Fix version 49.0.0 Løst	Opdateret 07-07-22
Handling fejlet i Rettighedsportalen	Brugeren får fejlbesked "Handling fejlet", når der forsøges at tildele rettigheder i Rettighedsportalen.	Løst Problemet vil forventeligt blive v. fixversion 51.0.0	Opdateret 14-07-22
Backend: Fejl 400 Ukendt årsag	Brugeren bliver mødt af fejl 400, når de foretager handlinger i Rettighedsportalen.	Løst Fix version 49.0.0 Fixet er blevet deployet, men der er fundet et nyt tilhørende problem, som endnu ikke er løst.	Opdateret 29-07-22
Backend kommer ikke med virksomhedsnavn ved opslag af CVR	Ved søgning efter CVR-nr i Rettighedsportalen, kommer backenden ikke tilbage med et navn. Men hvis vi søger efter virksomheden i CVR, har virksomheden et navn.	Løst Workaround implementeret	Opdateret 23-08-22
Fejl ved rettigheder ved tilgang til digital post gennem virk.dk	Der opleves pt. 3 typer fejl: <ol style="list-style-type: none"> 1. En medarbejder med eksterne rettigheder kan ikke tilgå ekstern postkasse 2. privat person har fået tildelt rettigheder til sin enkeltmandsvirksomhed. Her ser det ud til, at der er en dags forsinkelse på tildelingen af rettigheder. 3. "rettighedsopsætning mangler" 	Løst Problemet burde være løst, men der afventes svar fra kunder.	Opdateret 23-08-22

Modtagelse af post i både Virk og modtagersystem		Løst	Nej
Post indeholder ikke korrekte ReplyData, hvis der svares på en e-boks-konverteret meddelelse		Løst	Nej
En borger mangler post i visningsklienterne		Løst	Nej
Beskeder med "null" documents			Ja
Mails sendes fra @test.digitalpost.dk			Nej
Problemer med at sende på vegne af (fejl 403)			Nej
Sporadisk 403 af forskellige årsager			
Manglende kvitteringer			
Fejl ved videresendelse af post	Videresendelse af post modtages enten forsinket eller aldrig kommer frem	Løst	Opdateret 16-06-22
Fejl ved afsendelse selvom meddelelsen sendes	Selvom meddelelsen sendes, får afsenderen en fejl (http 500), og tror derfor at meddelelsen fejler.	Der er bygget et fix som er del af fix version 49.0.0 Løst	Opdateret 07-07-22
Systemer kan blive deaktiveret pga. fejl i gensendelsesflowet	Fejl opstår i gensendelsesflowet, såfremt "memo afsendt" og "kvittering modtaget" på samme tid, hvilket resulterer i invalid flow, hvor man ikke kan sende kvitteringer, og der efter deaktiveres systemet.	Løst Der er bygget et fix som er del af fix version 50.0.0	Opdateret 14-07-22

Problemer i workflow for håndtering af personer som får ændret CPR nummer	Problemer i workflow for håndtering af personer som får ændret CPR nummer, hvorved folk mister adgang til deres mailbox.	Løst	Opdateret 14-07-22
	Gensendelsesflowet fungerer ikke som forventet ved negative kvitteringer. For nuværende udløser en negativ kvittering ikke gensendelse, men det bliver fixet. Hvis en negativ kvittering sendes, bør beskeden der har udløst den nemlig blive gendelt.	Løst Fix version 50.0.0	Opdateret 14-07-22
Manglende ÆÅØ i kvitterings pdf	Når ÆÅØ er skrevet med CAPS LOCK forsvinder disse kvitterings pdf'en	Løst fix version 50.0.0	Opdateret 29-07-22
Fejl ved videresendelse af tomme filer	Man kan godt modtage tomme filer, men man kan ikke videresende tomme filer	Løst fix version 51.0.0	Opdateret 23-08-22
Kontaktregister: Mange flere end forventet er fritaget			Nej
Stor forskel i tilmeldingsliste		Dette bør være fixet om aftenen d. 29/3. Leni skal lige verificere, at det virker.	Nej
HTTP 500 ved forsøg på at fritage		Fixet d. 23/3	Nej
Kan ikke fritage udenlandske borgere		Fixes i 48.4.0	Ja
Fejl ved tildeling af læseadgang		Fixet 31/3	Ja
Bliver ved med at møde "Indsend underskrevet aftalevilkår"		Skyldes ofte at de ikke har aktiveret deres rettigheder	

Post modtages i hovedpostkasse fremfor kontaktpunkt			
Dybt link til synlige kontaktpunkter virker ikke			
Fritagelse - Fejlmeddelelse NemSMSnummer skal verificeres	Brugeren bliver mødt af fejlbesked "Nem sms nummer skal valificeres før det kan bekræftet", når der forsøges at fritage en borger i Administrativ Adgang.	Rettelsesversion 48.6.0	Opdateret 19-05-22
Problemer med adgang til Digital Post for udenlandske borgere	Bruger kan ikke læse post fra det offentlige.	Løst, såfremt det stadig fejler, skal de enkeltes	Opdateret 18-05-2022
Hændelseslog: CPR-nr fremgår ikke af log		Afventer ekstern bekræftelse	Ja
Det er ikke muligt at se, om der har været bilag vedhæftet en forsendelse	Det vises ikke i hændelsesloggen, om en forsendelse har indholdt vedhæftninger.	Fixversion er 49.0.0 Løst	Opdateret 07-07-22
Visninger ved filtrering i hændelsesloggen	Når man filtrerer på "indgående" og derefter på filtrerer på "alle", så vises der stadig indgående beskeder	Løst Fixversion er 50.0.0	Opdateret 29-07-22
Gensendelsesflow deaktiveret		Dette er aktiveret igen. Der er dog nogle dele, der stadig kan give lidt udfordringer	Nej
Systemer deaktiveres			Nej
Sager der skal have systemafhentning, når muligt			
Adviseringer			
Modtager advisering men ingen ny post			

Der skal sendes varslinger til den tekniske kontakt på et system vedr. tekniske gendelser	Den tekniske kontakt får ikke tilsendt varslinger om, at gendelsesflowet er aktiveret, i de tilfælde hvor der er tale om, at brugerens system har svaret negativt, når Digital Post har forsøgt at sende en Memo.	Fix forventet implementeret ved hotfix 10-05-22 Afventer ekstern bekræftelse 12-05-22	Opdateret 19-05-22
PIN til verificering af tlf/mail modtages ikke	Når brugeren skal verificere tlf/mail i forbindelse med onboardingflows i visningsklienterne, modtages verifikationskoden ikke.	Løst	Opdateret 30-05-22
Teknisk kontakt for et system modtager ikke adviseringer om at systemet fejler	Når et modtagersystem bliver deaktiveret, får den tekniske kontaktperson ikke en adviseringsmail.	Løst	Opdateret 02-06-22
Brugere modtager ingen/eller får for mange adviseringer	Brugere oplever enten at modtage ingen eller for mange adviseringer.	Løst	Opdateret 09-06-22
Kontaktstruktur			
Udstilling/returnering af ophørte/lukkede organisationer i kontaktstrukturen	Det er muligt at vælge lukkede/ikke aktive organisationer i kontaktstrukturen	fix version 50.0.01 Løst	Opdateret 14-07-22