

# Kendte problemer (ServiceDesk vagten)

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

Løbenummer (hvis der er en observation)	Titel	Beskrivelse (“Bruger kan ikke...”)	Workaround (Hvis mulig)	Oprettet + Opdateret (DD-MM-ÅÅ)
145268		Rettighedsadministrator kan i nogle tilfælde have problemer med at logge ind i rettighedsportalen såfremt, rettighedsadministratoren har mere end 1024 rettigheder		Opdateret 25-08-22
146602		Hvis man som borger får oprettet læseradgang af en servicemedarbejder, så har borgeren ikke mulighed for efterfølgende selv at fjerne adgangen		Opdateret 25-08-22
-	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.	Manuel sortering af post i myndighedens hovedpostkasse	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.	Hvis man efter 24 timer ikke har fået en forretningskvittering, så bør man reagere ved fejlsøgning i egen ende, og herefter oprette en sag i servicedesk.	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 deaktiveringsbeskeden ikke kun står, hvilket system det omfatter, men derimod alle de fejlede beskeder.		Opdateret 25-08-22
134421	Fejlbesked i forkert format	Hvis man sender en DP besked via REST i forkert format, så fejlbesked i forkert format (Json)	Såfremt beskeden overholder XSD-filen, oplever man ikke denne fejl	Opdateret 25-08-22
149274	Mail fra dev@test.digitalpost.dk	Såfremt NgDP ikke kan læse legacy sftp-forsendelsen, sendes en mail til systemets tekniske kontakt og grundet fejlen opleves den sendte mail som sendt fra dev@test.digitalpost.dk i stedet noreply@digitalpost.dk		Opdateret 25-08-22
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.	Vi tilbyder at slette bagom systemet, hvis de fremsender en liste med mailadresserne.	Opdateret 16-06-22


149252	Modtagetsystem med aktiveringsdato i fremtiden forhindrer, at det bliver sat som primærsystem	Når brugeren opretter et modtagersystem med en aktiveringsdato i fremtiden, bliver det ikke sat som primærsystem, hvorfor videresendt post går tabt		Opdateret 25-08-22
-	Hændelseslog: Der fremkommer hændelser i indgående post, der ikke skal vises	Når brugeren filtrerer efter hændelser for indgående post, kan vedkommende se hændelser, hvor de ikke selv er modtager.		Opdateret 28-04-22
136007	Gensendelse kan ikke ses i hændelsesloggen	Problemet forårsager, at når NgDP gensender memo'er til et modtagersystem grundet fejl i modtagersystemet, så kan gensendelsen ikke ses i hændelsesloggen		Opdateret 25-08-22
144395	Kan ikke printe post via Safari	Der kan ikke printes post via browseren Safari	Print fra en anden browser end Safari	Opdateret 07-07-22

145086	Sendt besked ender i kladder		<p>Kladde åbnes og forsøges sendt, hvorefter den ender i kladder mappen igen. Ved dette scenarie bemærker vi, at posten faktisk bliver afsendt, men at det ikke ser sådan ud i <a href="http://Borger.dk">Borger.dk</a></p> <p>Derfor skal der ikke gøres noget i denne situation, da posten nok skal komme frem.</p> <p>Bruger trykker send post, og får en fejl. I disse tilfælde er det sandsynligvis, at brugeren tilfældigvis har trykket send LIGE, som borger.dk prøver at auto-gemme beskeden. Dette kan fixes ved, at efter man har redigeret/skrevet i brevet, så venter man venter ~5 sekunder</p>	Opdateret 14-07-22
--------	---------------------------------	--	---	--------------------

			inden, at man trykker send.	
149336	Bad Gateway som ledelsesrepræsentant	I visse tilfælde kan person ikke tilgå digital post på <a href="http://virk.dk">virk.dk</a> som ledelsesrepræsentant		Opdateret 01-09-22
144901	Fejl når man prøver at gemme adviseringsoplysninger	I visse tilfælde ser vi, at borgere ikke kan gemme deres adviseringsoplysninger	Log ud, luk hele browser vinduet ned og log ind for ny, og prøv derefter at gemme adviseringsoplysningerne.	Opdateret 01-09-22
148201	Hjemmeside står og loader uden at fortsætte	Virksomheder oplever, at efter de har logget ind i <a href="http://Virk.dk">Virk.dk</a> , og forsøger at se deres digitale post, bliver de mødt med loading screen, og får aldrig posten vist.		Opdateret 01-09-22

## Løste problemer

Titel	Link	Beskrivelse	Workaround	Oprettet + opdateret
Problemer med visning af kontaktstrukturen	<a href="#">DP-134581</a>	Borgeren ser ikke den kontaktstruktur i visningsklienterne som er tiltænkt og opsat i Administrativ Adgang.	Man kan lave en opdatering på de punkter eller grupper som ikke er synlige. Det vil gøre de specifikke punkter og grupper synlige.	Opdateret 07-07-22

Backend: Manglende efternavne på privatpersoner	<a href="#">DP- 126395</a>	Der mangler efternavne på borgere i Rettighedsportalen. Det skaber udfordringer for advokater, der styrer dødsbo.		Opdateret 07-07-22
Handling fejlet i Rettighedsportalen	<a href="#">DP- 135185</a>	Brugeren får fejlbesked "Handling fejlet", når der forsøges at tildele rettigheder i Rettighedsportalen.		Opdateret 14-07-22
Backend: Fejl 400 Ukendt årsag	<a href="#">DP- 125897</a>	Brugeren bliver mødt af fejl 400, når de foretager handlinger i Rettighedsportalen.		Opdateret 29-07-22
Backend kommer ikke med virksomhedsnavn ved opslag af CVR	 <a href="#">DPET-3597</a> - Ukendt navn i CVR søgning Færdig	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.		Opdateret 23-08-22
Fejl ved rettigheder ved tilgang til digital post gennem <a href="http://virk.dk">virk.dk</a>	<a href="#">DP- 145826</a>	Der opleves pt. 3 typer fejl: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En medarbejder med eksterne rettigheder kan ikke tilgå ekstern postkasse</li> <li>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.</li> <li>3. "rettighedsopsætning mangler"</li> </ol>		Opdateret 23-08-22
Fejl ved afsendelse selvom meddelelsen sendes	<a href="#">DP- 131814</a>	Selvom meddelelsen sendes, får afsenderen en fejl (http 500), og tror derfor at meddelelsen fejler.		Opdateret 07-07-22

Systemer kan blive deaktiveret pga. fejl i gensendelsesflowet	<a href="#">DP-135925</a>	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.		Opdateret 14-07-22
Problemer i workflow for håndtering af personer som får ændret CPR nummer	<a href="#">DP-141530</a>	Problemer i workflow for håndtering af personer som får ændret CPR nummer, hvorved folk mister adgang til deres mailbox.		Opdateret 14-07-22
	<a href="#">DP-139994</a>	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 gensendt.		Opdateret 14-07-22
Manglende ÆÅØ i kvitterings pdf	<a href="#">DP-127301</a>	Når ÆØÅ er skrevet med CAPS LOCK forsvinder disse kvitterings pdf'en	“åæø” vises stadig	Opdateret 29-07-22
Fejl ved videresendelse af tomme filer	<a href="#">DP-142457</a>	Man kan godt modtage tomme filer, men man kan ikke videresende tomme filer		Opdateret 23-08-22
Risiko for manglende kvitteringer ved brug af REST_PUSH afsendersystem	<a href="#">DP-148488</a>	Hvis man bruger et REST_PUSH afsendersystem, kan der i nogen tilfælde mangle kvitteringer		Opdateret 25-08-22

Det er ikke muligt at se, om der har været bilag vedhæftet en forsendelse	<a href="#">DP-126980</a>	Det vises ikke i hændelsesloggen, om en forsendelse har indholdt vedhæftninger.		Opdateret 07-07-22
Visninger ved filtrering i hændelsesloggen	<a href="#">DP-136028</a>	Når man filtrerer på "indgående" og derefter på filtrerer på "alle", så vises der stadig indgående beskeder		Opdateret 29-07-22
<b>Adviseringer</b>				
<b>Kontaktstruktur</b>				
Udstilling/returnering af ophørte/lukkede organisationer i kontaktstrukturen	<a href="#">DP-137987</a>	Det er muligt at vælge lukkede/ikke aktive organisationer i kontaktstrukturen		Opdateret 14-07-22