|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FAQ: Til borgersupport |  | Maj 2021  Center for Digital Post, NemKonto og App-beviser  J.nr. |
|  |  |

## Introduktion – FAQ: Til borgersupport

Digitaliseringsstyrelsen har udviklet en ny it-løsning for Digital Post i samarbejde med Netcompany, kommuner og regioner. Det sikrer, at danske borgere og virksomheder også fremover sikkert og brugervenligt kan modtage digital post fra myndigheder. Det nye Digital Post blev taget i brug i november 2021.

Nedenfor er en oversigt over ofte stillede spørgsmål fra borgere, om det nye Digital Post, med tilhørende svar.

### Hvad er Digital Post?

Digital Post er din digitale postkasse til lovpligtig post fra myndigheder. Præcis ligesom post på papir. Det kan eksempelvis være post vedrørende pladsanvisning til en institution, en besked fra din kommune eller en indkaldelse til hospitalet.

### Hvordan tilmelder jeg mig Digital Post?

Når man fylder 15 år, får man automatisk sin egen digitale postkasse, Digital Post. Det er ens eget ansvar at læse og forholde sig til de beskeder, som man får tilsendt i sin digitale postkasse på både borger.dk og virk.dk.

For at få adgang til sin digitale postkasse, skal man have et NemID. Hvis man allerede har et NemID, eksempelvis til netbank, er man nødt til at opgradere det.

### Hvad er e-Boks?

e-Boks er en privat IT-leverandør. Virksomheden leverede it-løsningen bag det forhenværende Digital Post, frem til august 2021.

### Hvad er forskellen på e-Boks og Digital Post?

e-Boks er en privat virksomhed og den forhenværende leverandør af it-løsningen bag Digital Post. Digital Post er derimod en it-løsning, som alene understøtter post fra offentlige myndigheder.

### Hvilke ændringer er kommet med det nye Digital Post?

Det nye Digital Post på borger.dk ligner i høj grad om den indbakke, som du kender fra e-Boks, men med en række forbedringer. Eksempelvis er din post blevet mere overskuelig, da du nu præcist kan se, hvem posten er fra, hvad den handler om, og om der er vigtige frister eller krav, du skal reagere på.

### Hvad skal du selv gøre?

Overgangen til det nye Digital Post sker automatisk. Du skal ikke foretage dig noget.

### Bliver min indbakke hos e-Boks slettet, når det nye Digital Post lanceres?

Nej. De aftaler, e-Boks har med private virksomheder om at levere post, vil fortsat være gældende. Du vil derfor fortsat få post fra fx din bank eller dit forsikringsselskab i e-Boks, hvis du har givet samtykke til det. På samme vis vil du stadig kunne læse al din gamle post, du tidligere har modtaget i e-Boks.

### Hvem kan sende post til mig i e-Boks?

Private virksomheder kan fortsat sende post til dig i e-Boks, hvis du har givet dem lov til det. Det kunne fx være banker og forsikringsselskaber. Ønsker du at ændre dine aftaler i forhold til, hvem der må sende dig post i e-Boks, skal du kontakte e-Boks.

### Hvor kan jeg læse min digitale post fra offentlige myndigheder?

Du vil altid kunne læse din digitale post på borger.dk. Har du en virksomhed, kan du læse Digital Post på Virk.dk. Derudover er det muligt at kunne læse posten andre steder med den nye Digital Post-løsning, eksempelvis på e-Boks.

### Hvilken post modtager jeg i det nye Digital Post?

Du får fortsat lovpligtig post fra offentlige myndigheder. Eksempelvis vedrørende pladsanvisning til en institution, en besked fra din kommune eller en indkaldelse til hospitalet.

### Findes der en app til det nye Digital Post?

Ja. Der findes en app til både borgere og virksomheder. Den blev gjort tilgængelig med det nye Digital Post i november 2021.

### Hvordan tilmelder man sig SMS-ordningen?

På borger.dk følger man denne [vejledning](https://www.borger.dk/-/media/DF6EB969E3924874A303976AF10B2FED.ashx).

### Hvis jeg er fritaget fra Digital Post i dag, er jeg så også det fremover?

Ja.

### Hvordan fritages man for det nye Digital Post?

Reglerne for fritagelse med det nye Digital Post er uændrede.

### Hvad sker der med ens digitale postkasse ved dødsfald?

Når en borger dør, vil alle adgange til postkassen blive spærret. Det vil sige, at den afdøde borgers adgang slettes samt eventuelle personer, der er givet læseadgang. Myndighederne kan ikke længere sende post til afdødes digitale postkasse, men private virksomheder kan stadig sende til e-Boks, indtil postkassen afmeldes.

### Hvor kan jeg stille spørgsmål til det nye Digital Post?

Har du spørgsmål til det nye Digital Post, er du velkommen til at sende en mail til: [naestedigitalpost@digst.dk](mailto:naestedigitalpost@digst.dk)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FAQ: Til virksomhedssupport |  | Maj 2021  Center for Digital Post, NemKonto og App-beviser  J.nr. |
|  |  |

## Introduktion - FAQ: Til virksomhedssupport

Digitaliseringsstyrelsen har udviklet en ny it-løsning for Digital Post i samarbejde med Netcompany, kommuner og regioner. Det sikrer, at danske borgere og virksomheder også fremover sikkert og brugervenligt kan modtage digital post fra myndigheder. Det nye Digital Post blev taget i brug i november 2021.

Nedenfor er en oversigt over ofte stillede spørgsmål fra virksomheder, om det nye Digital Post, med tilhørende svar.

### Hvad er Digital Post?

Digital Post er din virksomheds digitale postkasse til lovpligtig post fra myndigheder. Præcis ligesom post på papir. Det kan eksempelvis være post vedrørende barsel, refusion af sygedagpenge eller straffeattester.

### Hvad er e-Boks?

e-Boks er en privat IT-leverandør. Virksomheden leverede it-løsningen bag det forhenværende Digital Post, frem til august 2021.

### Hvad er forskellen på e-Boks og Digital Post?

e-Boks er en privat virksomhed og den forhenværende leverandør af it-løsningen bag Digital Post. Digital Post er derimod en it-løsning, som alene understøtter post fra offentlige myndigheder.

### Hvilke ændringer kommer der med det nye Digital Post?

Med det nye Digital Post får virksomheder en bedre løsning, som giver et større overblik over den digitale post fra offentlige myndigheder. Med det nye Digital Post kan du blandt andet:

* Hurtigt se vigtige frister
* Nemt se hvad posten handler om
* Tildele rettigheder til medarbejdere samme sted som andre offentlige selvbetjeningsløsninger
* Lettere skrive til offentlige myndigheder

### Hvornår kom det nye Digital Post?

Det nye Digital Post afløste den eksisterende løsning i november 2021.

### Hvad skal min virksomhed gøre?

For at få overblik over din virksomheds omstillingsopgave i forhold til det nye Digital Post, bør du gøre dig følgende overvejelser:

1. Afklar, om I har et afhentningssystem
   1. Stil dig selv følgende spørgsmål: Læser vi i dag posten på Virk eller i e-Boks?
   2. Hvis I ikke læser posten på Virk eller e-Boks, så har I et afhentningssystem. Start med at tale med jeres it-afdeling eller it-leverandør om, hvordan I modtager digital post i dag.
   3. Hvis I læser posten på Virk eller i e-Boks, skal du ikke gøre noget.
2. Vurdér jeres omstillingsopgave
   1. Hvis din virksomhed har et afhentningssystem, skal du først og fremmest vurdere omfanget af jeres omstillingsopgave. Det kan du fx gøre ved at kontakte jeres it-leverandør og sammen med leverandøren vurdere, hvordan omstillingsopgaven ser ud for jer.

### Hvad er et afhentningssystem?

Et afhentningssystem kan hente din virksomheds digitale post ned i jeres egne systemer, hvis I ikke ønsker at anvende indbakken på Virk eller e-Boks. Et afhentningssystem fungerer ofte som et tilføjelsesprogram til eksempelvis Outlook eller til et sags- eller dokumentbehandlingssystem. Det er typisk større organisationer, som gør brug af et afhentningssystem for at kunne håndtere og organisere al indkommende post i et samlet system.

### Har min virksomhed et afhentningssystem?

Hvis du eller dine medarbejdere ikke læser virksomhedens digitale post på Virk eller i e-Boks, har I et afhentningssystem.

Hvis du er i tvivl om, hvorvidt din virksomhed har et afhentningssystem, kan du se virksomhedens Digital Post-opsætning på Virk eller i e-Boks. Det er virksomhedens NemID-administrator, der kan tilgå siden.

### Hvilken type afhentningssystemer kan man have?

Der findes mange typer afhentningssystemer. Det kan eksempelvis være:

* Et tilføjelsesprogram til Outlook eller en anden mailklient
* Et sags- og dokumentbehandlingssystem (også kendt som ESDH-systemer), med integration til Digital Post-løsningen
* Andre informations- og fagsystemer

### Hvor sætter jeg min virksomheds afhentningssystemer op?

Du kan sætte din virksomheds afhentningssystemer op i en ny administrationsportal på Virk.dk. Du kan allerede begynde at sætte dine systemer op i august 2021, men de vil først træde i kraft i den nye løsning, som lanceres i november 2021.

### Hvor ser jeg hvilke afhentningssystemer min virksomhed har i dag?

Du kan se hvilke afhentningssystemer din virksomhed har i jeres Digital Post-opsætning på Virk eller i e-Boks. Det er virksomhedens NemID-administrator, der kan tilgå siden. Ved yderligere spørgsmål om dette kan e-Boks kontaktes.

### Hvordan henter et afhentnings-system post ud af Digital Post-løsningen?

Et afhentningssystem hentede førhen jeres post over i egne systemer via kommunikationsprotokollerne REST og S/MIME. Fremover kan posten hentes over i egne systemer via kommunikationsprotokollerne REST/PUSH, SFTP og SMTP. Disse protokoller kan alle sikkert flytte post fra Digital Post til jeres eget system.

### Kan jeg videresende post uden et afhentningssystem?

Hvis du ønsker at tilgå din post på Virk.dk, men har behov for at få videresendt udvalgt post til din egen e-mail, kan det gøres direkte fra din postkasse. Du skal dog være opmærksom på, at du ved at videresende post til en almindelig mailadresse ikke har den samme sikkerhed, da posten ikke krypteres på samme måde, som hvis du anvender et afhentningssystem.

### Hvad skal min forening gøre?

Langt de fleste foreninger skal ikke gøre noget. Overgangen til det nye Digital Post er sket automatisk. Men hvis I har et afhentningssystem, har I en omstillingsopgave for fortsat at modtage post fra myndigheder. Det svarer til den samme omstillingsopgave, som virksomheder har.

### Kan jeg fortsat tjekke min post på Virk.dk?

Det kommer an på, om din virksomhed har et afhentningssystem:

* Hvis din virksomhed ikke har et afhentningssystem, kan du fortsat læse jeres digitale post fra offentlige myndigheder på Virk.dk.
* Jeres post kun læses på Virk.dk, hvis din virksomhed ikke har et afhentningssystem, som omstillet afhentningssystemet til den nye Digital Post-løsning. Ellers kan jeres post ikke længere læses på Virk.dk, fordi posten er blevet hentet ned i jeres egne systemer. Ved yderligere spørgsmål om dette kan du kontakte din egen it-afdeling.
* Hvis din virksomheds afhentningssystem ikke er omstillet til at hente jeres post i den nye Digital Post-løsning, har I fra november 2021 kun kunnet læse jeres digitale post fra offentlige myndigheder på Virk.dk.

### Kan jeg fortsat tjekke min post på e-Boks?

Det vil være muligt at kunne læse posten andre steder en virk.dk med den nye Digital Post-løsning, med såkaldte private visningsklienter som eksempelvis e-Boks.

### Bliver min indbakke hos e-Boks slettet, når det nye Digital Post lanceres?

Nej. De aftaler, e-Boks har med private virksomheder om at levere post, vil fortsat være gældende. Du vil derfor fortsat få post fra eksempelvis din bank eller dit forsikringsselskab, hvis du har givet samtykke til det. Ligesom du stadig vil kunne læse al den post, du tidligere har modtaget i e-Boks.

### Hvem kan sende post til mig i e-Boks?

Private virksomheder kan fortsat sende post til dig i e-Boks, hvis du har givet dem lov til det. Det kunne eksempelvis være banker og forsikringsselskaber. Ønsker du at ændre dine aftaler om, hvem der må sende dig post i e-Boks, skal du kontakte e-Boks.

### Hvilken post modtager jeg i det nye Digital Post som virksomhed?

Du får digital post fra offentlige myndigheder. Det kan eksempelvis være post vedrørende barsel, refusion af sygedagpenge, feriepenge, straffeattester eller jeres medarbejderes videreuddannelser.

### Hvilken post modtager jeg i det nye Digital Post som forening?

Du får digital post fra offentlige myndigheder. Det kan eksempelvis være børneattester eller post vedrørende offentlige tilskud og bevillinger.

### Hvor kan jeg stille spørgsmål til det nye Digital Post?

Har du spørgsmål til det nye Digital Post, er du velkommen til at sende en mail til Digitaliseringsstyrelsen på [naestedigitalpost@digst.dk](mailto:naestedigitalpost@digst.dk)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| FAQ: Til myndighedssupport |  | Maj 2021  Center for Digital Post, NemKonto og App-beviser  J.nr. |
|  |  |

## Introduktion - FAQ: Til myndighedssupport

Digitaliseringsstyrelsen har udviklet en ny it-løsning for Digital Post i samarbejde med Netcompany, kommuner og regioner. Det sikrer, at danske borgere og virksomheder også fremover sikkert og brugervenligt kan modtage digital post fra myndigheder. Det nye Digital Post blev taget i brug i november 2021.

Nedenfor er en oversigt over ofte stillede spørgsmål fra kommuner og myndigheder, om det nye Digital Post, med tilhørende svar.

### Implementering

#### *Hvad består den nye Digitale Post-løsning af?*

Den nye løsning er komponentbaseret og består af en række elementer og en ny it-arkitektur.

#### *Hvad er ændringerne i forhold til den forhenværende Digitale Post-løsning?*

Den nye løsning betyder ændringer i forhold til den nuværende løsning, idet der er funktionalitet, der udfases eller forsvinder. Det skyldes behovet for at udvikle en løsning, der er mere enkel og fleksibel. Et princip for den nye løsning er således, at hver meddelelse skal være selvstændig, altså uafhængig af anden infrastruktur.

#### *Hvad er og hvordan håndteres dybe links i den nye løsning?*

Mange myndigheder anvender i dag disse links på egne hjemmesider og portaler. I forbindelse med overgangen til den nye Digital Post-løsning vil eksisterende dybe links kunne anvendes i en overgangsperiode. Derefter vil de konverteres til nye dybe links, som understøttes af den nye Digital Post-løsning.

#### *Hvordan er den nye løsning tænkt ind i forhold til den fællesoffentlige referencearkitektur?*

Den nye Digital Post-løsning er sammentænkt med de fællesoffentlige referencearkitekturer for henholdsvis Deling af Data og Dokumenter, Selvbetjening samt overblik over egne sager og ydelser ved at anvende centrale begreber og integrationsmønstre, når meddelelser afsendes og modtages på borger.dk, Virk.dk eller andre visningsklienter.

Endvidere er den nye Digital Post-løsning sammentænkt med den fællesoffentlige referencearkitektur for Brugerstyring ved at anvende referencearkitekturens ramme og principper for, hvordan Digital Posts rolle- og rettighedsstyring understøtter sikker kommunikation med aktører og systemer via de centrale tjenester NemID og NemLog-in.

### Afsendelse/Modtagelse af post

#### *Hvad er det nye meddelesesformat?*

I forbindelse med den nye Digital Post-løsning udvikles et nyt format for afsendelse og modtagelse af meddelelser. Det nye format forkortes MeMo (MeddelelsesModel).

#### *Hvem har ansvaret for, at post der sendes i Digital Post-løsningen opfylder tilgængelighedskravene?*

Det er afsendermyndighedens ansvar at opfylde tilgængelighedskravene jf. EU-direktivet. Du kan læse mere om webtilgængelighedskrav [her](https://digst.dk/digital-service/webtilgaengelighed/). Det er derfor ikke en opgave, der løftes af Digital Post-løsningen eller visningsklienter.

#### *Hvilke kvitteringer sendes der ved afsendelse og modtagelse af post i Digital Post-løsningen?*

Digital Post-løsningen anvender to typer kvitteringer; en teknisk kvittering og en forretningskvittering. Når post afsendes via Digital Post-løsningen, sendes posten indledningsvist til Digital Post-løsningen, hvormed afsenderen modtager en teknisk kvittering. Herefter validerer og klargør Digital Post-løsningen posten og ekspederer dernæst posten enten til et givent modtagersystem eller til en borgers/virksomheds digitale postkasse. Herefter sendes en forretningskvittering til afsenderen. Ansvaret for posten er hermed overgået til Digital Post-løsningen.

Når modtageren har afhentet posten, sendes en teknisk kvittering til Digital Post-løsningen. Når meddelelsen afslutningsvis er valideret hos modtageren, sendes en forretningskvittering til Digital Post-løsningen. Denne forretningskvittering videresendes ikke til afsenderen, da ansvaret for posten - som tidligere nævnt - er overgået til Digital Post-løsningen.

#### *Hvad er forskellen på virksomheds- og myndighedspost?*

Med Digital Post kan myndigheder modtage to forskellige slags meddelelser:

1. meddelelser fra henholdsvis borgere og virksomheder adresseret til myndigheden, f.eks. spørgsmål vedrørende løntilskud og praktik eller affald og genbrugsordninger.
2. virksomhedsrelaterede meddelelser adresseret til myndighedens CVR-nr, f.eks. en bilsynsindkaldelse eller oplysninger om en medarbejder.

I den nuværende Digital Post-løsning er det i dag ikke muligt at skelne virksomhedsrelaterede meddelelser fra meddelelser adresseret til myndigheden, uden manuel håndtering, når modtageren er identificeret alene ved et CVR-nummer. Dette kan være en udfordring i forhold til en opretholdelse af meddelelsers fortrolighed og integritet.

Med den nye Digital Post-løsning tildeles kontaktbare myndigheder et unikt ID, som entydigt identificerer den enkelte myndighed. Når man som myndighed afsender en meddelelse, bør myndigheden påføre meddelelsen sit eget ID samt evt. modtagers ID, hvis meddelelsen er til en anden myndighed. Dermed tydeliggøres det både, hvem afsender og modtager er.

#### *Hvordan henter en myndighed sin post i den nye løsning?*

Som myndighed kan man i det nye Digital Post være sat op på tre forskellige måder med hensyn til modtagelse af Digital Post:

1. Kontaktbar med kontaktstruktur – og dermed implicit med systemafhentning
2. Ikke kontaktbar, men dog med systemafhentning
3. Ikke med systemafhentning

Når man sætter modtagersystemer op, skal man angive et default system (og i øvrigt også et system til CVR-adresseret post), således at alle meddelelser kan designeres til et modtagersystem.

Hvis man er sat op med systemafhentning, enten man er kontaktbar eller ej, skal al post afhentes, hvorefter den slettes fra Digital Post. Den bliver således ikke liggende i postkassen, og derfor siges det - med en parallel til analog post - at postkassen tømmes.

Hvis man ikke har systemafhentning, lander al post i postkassen (på Virk.dk), hvor man så f.eks. har mulighed for at videresende til betroet tredje part.

I den nuværende Digital Post-løsning er det valgfrit, om postkassen skal tømmes, efter at meddelelser er blevet systemafhentet.

Når man tilslutter et modtagersystem i det nye Digital Post og afhenter meddelelser første gang, får man alle tilstedeværende meddelelser sendt til sit modtagersystem, uanset hvor gamle de er, og uanset om de har været behandlet før. Så hvis der ligger større mængder af ældre, tidligere behandlet post, risikerer man et større oprydningsarbejde.

#### *Hvordan sender myndigheder post til andre myndigheder?*

Myndigheder sender post til andre myndigheder gennem Digital Post-løsningen ved at vælge et myndighedsrettet kontaktpunkt i kontaktstrukturen. Se FAQ i kategorien "Kontaktstruktur, system- og kontaktregister", der forklarer kontaktstruktur og -punkter.

Vælges der ikke et kontaktpunkt, sendes posten til det modtagersystem, som myndigheden har opsat til at modtage CVR-post og dette vil blive tolket som myndighed-til-virksomhedskommunikation.

#### *Hvordan vides det, om post er sendt til modtageren som myndighed eller som virksomhed?*

Post til myndigheder skal kobles til et kontaktpunkt, mens post til virksomheden skal adresseres til et CVR-nr.

Myndighedspost kan principielt set modtages sammen med CVR-posten, hvilket er samme situation som i dag, hvis ikke den afsendte post er koblet til et kontaktpunkt.

#### *Konverterer Digital Post-løsningen automatisk sendt post til PDF-format til modtageren?*

Nej. Det er afsendermyndighedens ansvar at indsende posten færdigpakket og i det ønskede filformat. Digital Post-løsningen viser kun det indhold i posten og i det format, som afsenderen sender ind.

#### *Hvordan anvendes dataopmærkning og attentionoplysninger?*

Myndigheder og virksomheder med systemafhentning af meddelelser kan opsætte egne it-systemer til at registrere og fortolke på de metadata, der sendes med meddelelserne, som f.eks. attentionoplysninger. I dag medsender flere myndigheder metadata, f.eks. straffe- og børneattester og bilsynsindkaldelser.

Det nye meddelelsesformat (MeMo) vil, ligesom i den nuværende løsning, indeholde disse attentionoplysninger. Det vil være struktureret på en anden måde end i dag, men attentionoplysningerne vil indgå i det nye format.

Myndigheder kan allerede i dag medsende metadata og anvende attentionformatet, hvilket kan gøre fordelingen af modtagne meddelelser automatiseret, mere effektiv og øge graden af datasikkerhed.

#### *Hvad er en ekstern visningsklient i den nye løsning?*

Den nye løsning åbner op for, at andre aktører kan vise posten. Borger.dk og Virk.dk viser altid posten, og herudover vil visse visningsklienter, der lever op til en række krav, også kunne vise posten.

#### *Hvordan er sammenhængen til Serviceplatformen?*

Kommuner kan anvende Serviceplatformen fra KOMBIT til at afsende meddelelser digitalt til de borgere, som er fritaget fra Digital Post.

KOMBIT tilbyder en fjernprintservice via Serviceplatformen, som leverer fjernprint, det vil sige print af fysiske breve til borgere.

Kontakt KOMBIT for mere information.

#### *Hvor store filer vil der kunne sendes i den nye løsning?*

Der er sat en grænse på 99,5 MB for den samlede forsendelse. Grænsen er fastsat for at sikre ydeevnen og robustheden i de bagvedliggende systemer, f.eks. når post hentes ned i egne systemer. En Exchange mailserver vil f.eks. kunne blive overbelastet ved modtagelse af adskillige forsendelser med store filer.

#### *Hvor mange filer kan vedhæftes en meddelelse?*

En meddelelse kan max indeholde ti filer, ét hoveddokument og ni bilag, der tilsammen ikke overskrider størrelsesgrænsen på 99,5 MB. Det skal angives hvilken af de respektive filer, der er et hoveddokumentet.

#### *Virker HTML-links indlejret i (PDF) dokumenter i den nye løsning? Tilføjer løsningen formatering eller fremhævelser i dokumenter efter modtagelse?*

Ja, som udgangspunkt. Lokale forhold hos modtageren, pdf-visere o.lign. kan dog påvirke den endelige visning. Som udgangspunkt præsenteres indholdet for modtageren, i samme form som ved afsendelse. Digital Post-løsningen hverken tilgår eller beriger meddelelser efter modtagelse.

### Advisering/Notikation

#### *Er det muligt at sende forskellige notifikationstekster på henholdsvis SMS og E-mail?*

Ja, men det forudsætter, at afsenderen anvender MeMo, da det ikke understøttes i det gamle DP1/DP2-format. I MeMo er det muligt at angive en primær og en sekundær notifikationstekst. Hvis myndigheden kun udfylder den primære, så sendes samme notifikation til både e-mail og SMS. Hvis myndigheden udfylder både den primære og sekundære, så vil teksten i den primære sendes per SMS (max 150 tegn) og i den sekundære per e-mail (max 256 tegn).

### Kontaktstruktur, system- og kontaktregister

#### *Hvad er systemregisteret og hvordan bruges det?*

Systemregisteret indeholder alle afsender- og modtagersystemer samt kontaktstruktur og underliggende kontaktpunkter. Myndigheder skal integrere til systemregisteret for at kunne lave opslag i kontaktstrukturen på specifikke kontaktpunkter, så man kan sende korrekt til modtagende myndigheder.

#### *Hvad er kontaktregistret og hvad indeholder det i den nye løsning?*

Kontaktregistret vil indeholde tilmeldingsstatus for Digital Post og NemSMS samt kontaktoplysninger på borgere og virksomheder. Herunder telefonnummer og e-mailadresse til brug for advisering om ny digital post og NemSMS-påmindelser.

#### *Hvordan stilles Kontaktregisteret til rådighed?*

Kontaktregisteret stilles til rådighed af Digital Post-løsningen, så tilsluttede afsendersystemer kan lave opslag på personer og virksomheder. Det har tidligere været drøftet, om det skulle udstilles gennem Datafordeleren, men det kommer ikke til at ske på nuværende tidspunkt.

#### *Hvad er kontaktstruktur?*

Kontaktstruktur kommer til at erstatte myndighedernes nuværende kontakthieraki. Kontaktstrukturen indeholder kontaktpunkter, som bruges til at målrette borgeres, virksomheders og myndigheders kommunikation med offentlige myndigheder.

Hver tilsluttet myndighed i Digital Post har mulighed for at opsætte en Kontaktstruktur bestående af Kontaktpunkter, som peger på myndighedens bagvedliggende modtagersystemer.

#### *Kan man oprette kontaktpunkter, så de svarer til myndighedens nuværende postkasser?*

Principelt set, ja. Digitaliseringstyrelsen opfordrer dog myndighederne til at arbejde med deres kontaktstruktur (nuværende kontakthierarki), så den i højere grad bliver emne- og indholdsbaseret. I implementeringsforløbet vil der være en specifik opgave relateret til dette emne, som Digitaliseringsstyrelsen giver vejledning til i form af en opgavepakke.

#### *Er der begrænsning på, hvor mange kontaktpunkter en myndighed kan oprette?*

Nej, der er ikke nogen begrænsning på antallet af kontaktpunkter.

### Modtagersystem og systeminformation

#### *Hvor mange modtagersystemer kan tilknyttes den nye løsning?*

En del af hovedformålet med det nye Digital Post er at tilbyde myndigheder og virksomheder en simplere løsning, som er nem at opsætte og vedligeholde med henblik på at modtage meddelelser decentralt i lokale it-systemer.

Som myndighed tilbydes der tilslutning af op til fire modtagersystemer, som modtager alle de meddelelser, der sendes til myndigheden. Yderligere tilbydes myndigheder tilslutning af ét obligatorisk modtagersystem, som afhenter alt post fra myndighedens CVR-postkasse, det vil sige i alt fem modtagersystemer.

Som virksomhed tilbydes der integration af ét modtagersystem, som afhenter alt post fra virksomhedens postkasse.

Virksomheders integration og myndigheders tilslutning af modtagersystemer foregår i et sammenhængende flow via Digital Post Rettighedsstyring samt Digital Post-løsningens administrative portal Administrativ Adgang.

#### *Hvilke krav er der til modtagersystemer i Digital Post-løsningen?*

Teknisk understøttelse af MeMo:

Myndighedernes modtagersystem(er) skal kunne modtage post i MeMo-formatet. NgDP leverer ikke meddelelser i de eksisterende DP1- og DP2-meddelsesformater.

Begrænset antal tilsluttede modtagersystemer til NgDP:

Der skal være opsat mindst ét modtagersystem.

Der må ikke være opsat mere end 4+1 modtagersystemer: Fire modtager-systemer til myndigheden som myndighed og ét modtagersystem til myndigheden som virksomhed (dvs. CVR-post). En Exchange server opsat som modtagersystem (e-mail) tæller som ét af de fire systemer.

For hvert af de myndighedsrettede modtagersystemer, skal der oprettes mindst et kontaktpunkt, som afsenderen kan vælge.

Et af modtagersystemerne skal være et defaultsystem. Dvs. et system NgDP kan sende post til, hvis a) der ikke er angivet et korrekt kontakt-punkt hos myndigheden eller b) NgDP oplever problemer med at aflevere post til myndighedens øvrige systemer.

Der er samme lovmæssige størrelsesbegrænsninger som i dag og dermed skal minimum default-modtagersystemet kunne modtage 99,5 mb.

Virksomhedsrelateret post skal afhentes

Alt post skal afhentes og myndigheden skal opbevare meddelelser i egne systemer, fx ESDH. Post sendt til myndighedens CVR-nummer uden angivelse af et kontaktpunkt, vil blive opfattet som CVR-post og sendt til det system, der er angivet hertil.

#### *Hvad sker der, hvis posten - af forskellige årsager - ikke afhentes af modtagersystemet?*

Digital Post-løsningen opbevarer som udgangspunkt posten indtil den hentes af et modtagersystem. Hvis det givne modtagersystem, af forskellige årsager, ikke fungerer, så vil Digital Post-løsningen forsøge at levere posten til modtagerens default modtagersystem.

Når myndigheder tilslutter systemer til Digital Post-løsningen, vil de blive bedt om at tilknytte kontaktpersoner til de enkelte systemer. Såfremt et system er nede i en længere periode, vil de tilknyttede kontaktpersoner blive adviseret herom.

### Log og Rapportering

#### *Vil der være en log i den nye løsning?*

Ja. I dag er der en kommunikationslog og en sikkerhedslog, som i den nye løsning samles i hændelsesloggen. Derudover får borgerne også en hændelseslog, som gør det mere transparent end i dag.

Myndighederne har udelukkende adgang til at søge i egen hændelseslog, og ikke i borgerens.

#### *Får myndighederne et API til statistik og hændelseslog?*

Det vil blive muligt at hente statistik ud af løsningen. Det gøres lokalt via Administrativ Adgang, hvor man kan se myndighedens statistik på afsendte og modtagne meddelelser. Derudover vil man kunne integrere systemer til den nye hændelseslog, og dermed f.eks. få indblik i, hvorvidt afsendt post er modtaget, men ikke om det er åbnet.

#### *Er det muligt at eksportere data og danne egne rapporter?*

Ja, det vil være muligt. Der vil være en række standardrapporter i Administrativ Adgang samt mulighed for at danne egne rapporter.