

## **Oppsummering spørsmål og svar under Webinar DPI 1.12.21.**

### **Spørsmål:**

Er det mulig å sende andre filformat? Eksempelvis Excel.

*Svar:*

PDF og HTML er de formatene som primært benyttes av avsendervirkosighetene.

I prinsipp kan avsender sende hva som helst av filformater. Postkasseleverandørene har en white-list over godkjente filtyper, og den inkluderer langt flere filformater enn PDF og HTML. White listen begrenser for eksempel muligheten til å sende exe-filer.

Merk også at referansekatalogen for IT-standarder legger føringer for hvilke filformater som det offentlige skal bruke i forsendelser til innbyggerne. Referansekatalogen legger føringer på blant dokumentformater som publiseres på nettsider, samt dokumentformater som sendes som vedlegg på e-post. Digital postkasse står ikke nevnt i referansekatalogen, men den generelle føringen er PDF og HTML.

### **Spørsmål:**

Har det blitt vurdert muligheten for å sende excel? Excelark mister naturlig nok litt mål og mening når det gjøres om til PDF automatisk, som det gjør hos oss.

*Svar:*

Å sende spesifikke dokumentformater krever at mottaker har installert program som kan vise dette formatet (viewer). Det kan gi dårlig brukeropplevelse å motta formater som ikke kan vises på telefon eller pc uten å måtte installere programvare i tillegg:-)

Der hvor nettleseren har innebygd (native) støtte for visning, så vises dokumentet i appen. Alternativt må mottaker laste ned filen. Oppsummert; for de fleste er det tryggest å sende PDF eller HTML.

Diskuter gjerne ditt brukstilfelle med leverandør av ditt avsendersystem, og rett eventuelt en konkret forespørsel med beskrivelse av behovet til [servicedesk@digdir.no](mailto:servicedesk@digdir.no)

### **Spørsmål:**

Kan vi få lenke til statistikk?

*Svar:*

<https://samarbeid.digdir.no/digital-postkasse/digital-postkasse/999>

### **Spørsmål:**

Når sms-varsling feiler, som vi noen ganger får melding om, prøves det på nytt? Sendes det uansett epost og evt pushvarsel? Eller sendes det bare sms?

*Svar:*

Det sendes uansett pushvarsel om mottaker har dette aktivert på sin mobil, og det sendes e-post om mottaker har aktivert innstillinger for e-postvarsel i sin digitale postkasse. Hvis sms feiler,

skyldes dette som regel at sms avvises hos mobiloperatør. Årsak kan være ugyldig mobilnummer, eller problemer hos SMS leverandør eller teleoperatør. Dersom det feiler og en mottar feilkvittering vil ikke sms-varsler bli sendt på nytt.

**Spørsmål:**

Er det planlagt en digital versjon av nasjonale ID-kort (som ble brukt som eksempel på bevis) slik at alle kan ha tilgang på gyldig digital legitimasjon?

*Svar:*

Nasjonalt ID-kort er realisert og finnes. Nasjonal eID på nasjonalt ID-kort ble vedtatt aviklet av regjeringen i høst. Utover det finnes det ingen planer for noen digital versjon av ID-kortet slik man har gjort med førerkortet, dersom det er noe slikt man etterspør her.

**Spørsmål:**

Hvordan sende til innbyggere som kun ønsker å benytte Altinn og ikke Dipost eller e-Boks?

*Svar:*

Vi jobber med en ny samspillmodell mellom Altinn og postkassene, for å kunne sende digitalt til flest mulig. Dette vil komme på plass i løpet av 2022.

**Spørsmål:**

I vårt sak-/arkivsystem får vi av og til en «varslingsboks» som sier dette:

Dokumentet er levert til mottaker, men varsling til mottaker har feilet. Skyldes sannsynligvis feil varslingsinformasjon i kontaktregisteret. Manuell varsling bør vurderes, men avhenger av type dokument. Klikk for å se mottakere der varslingen feilet. Mottakervarsling er ikke støttet av alle kanaler.

Hva anbefaler dere at vi skal gjøre med disse varslingene?

*Svar:*

Hvis feilen ligger i kontakt- og reservasjonsregisteret (KRR), så er vi avhengige av at innbygger selv korrigerer informasjonen sin. Dette er ikke noe vi i Digdir har anledning til å gjøre. Så om dere klarer å identifisere innbygger, må du eventuelt kontakte vedkommende direkte, og få han til å korrigere. I «varslingsboksen» du viser til, omtales dette som *manuell varsling*.

Feil i KRR kan eksempelvis være bruk av «æøå» i epostadresser eller feilskrevet mobilnummer (nummer som ikke finnes).

**Spørsmål:**

Vi sender all korrespondanse fra vårt fagsystem via DPI. Hovedandelen av våre mottagere har digital postkasse, mens en del går til utskrift via Postens Brevsenter (red. anm: utskriftsjenesten i DPI). Vi har formatbegrensninger knyttet til utskrift, og mange korrespondanser som ville blitt levert digitalt uten problem, blir avvist på grunn av disse formatbegrensningene. Vi ønsker oss en differensiering, som gjør at det ikke er de samme formatbegrensningene når dokumenter skal leveres til digital postkasse. Kun ca 0,2% av våre korrespondanser feiler hos dere, men dette gir oss mye merarbeid, og det er frustrerende når det egentlig er unødvendig. Er det noen mulighet for dette?

*Svar:*

Vi ber om at avsendervirksomheter som har dette problemet melder det inn som en supportsak til servicedesk@digdir.no

**Spørsmål:**

Vi sender lenker for det er billigere enn å sende selve filene. Kan dere si noe om kostnader med å sende fil versus det å sende lenke?

*Svar:*

Dette kommer an på størrelsen på forsendelsen. Her ser du de ulike størrelseskategoriene og prisene knyttet til disse: <https://samarbeid.digdir.no/digital-postkasse/kostnadsmodell-digital-postkasse/106>

Det er gjort en del kartlegginger av kostnader, basert på faktisk trafikk. Det viser seg i mange tilfeller at det ikke er noen kostnadsforskjell. Ta gjerne kontakt med servicedesk@digdir.no for å få hjelp til en trafikkanalyse for din virksomhet. Denne kan gi et relevant grunnlag for å sammenligne kostnader i det enkelte brukstilfelle.

**Svar:**

Vi bruker SvarUt i dag slik at hovedandelen av posten havner digitale postkasser allerede. Visningen er ikke så god for innbygger fordi de mottar lenke til PDF på KS sine sider. Har dere integrasjoner mot sak/arkiv og fagsystem, eller er det manuelle forsendelser som vi sender fra deres brukergrensesnitt

*Svar:*

De fleste sak/arkivsystemer har integrasjon mot Digital postkasse. Når det gjelder forsendelser via SvarUt, kan dere selv velge å sende selve dokumentet i stedet for lenke til dokumentet.

**Spørsmål:**

Regner ikke med at meldingsformidler/Digipost/eBoks tar vare på informasjon som blir sendt med DPI. Men hvordan fungerer dette med hensyn til GDPR? Når dere henter ut info sendt fra offentlig instans til en bruker på denne måten - noe av dette kan jo være særs sensitiv informasjon?

*Svar:*

Postkasseleverandørene tar ikke ut dokumenter som er sendt til innbyggere. Det eneste de kan se, er tilbakemeldinger som brukerne velger å sende gjennom tilbakemeldingsfunksjoner i løsningen.

**Spørsmål:**

Er det mulighet for å velge meldingstyper i Visma? Gjelder Flyt skole eller Sikker sak.

*Svar:*

Så vidt vi forstår støtter ikke Visma andre meldingstyper enn pdf pr i dag. Men Visma kan sikkert svare best om hvilke meldingstyper som støttes og ikke selv, og kan gjerne grunngi hvorfor også.