



Notat til BUU

BUF's håndtering af fejl i fremsendelse af sikker post (breve) til borgere og medarbejderes e-Boks i december 2019

Baggrund

En fejl i kommunens løsning til afsendelse af sikker post har betydet, at op mod 3.400 breve sendt i perioden fra den 9. december til den 19. december 2019 ikke er nået frem til borgernes og medarbejderes e-Boks. Fejlen omfatter en del af de breve, der i perioden er sendt som sikker post og som Koncern IT (KIT) har ansvaret for.

Cirka 1.600 af disse breve var sendt af Børne- og Ungdomsforvaltningen.

I samarbejde med KIT har forvaltningen vurderet hvorvidt breve skulle/kunne genfremsendes, eller om der var behov for udarbejdelse af nye breve – altså hvorledes der følges op.

Afsendere og ledere skal inden den 15. januar 2020 have fulgt op på samtlige breve, jf. bilag I.

Fordeling

De cirka 1.600 breve er afsendt fra 157 enheder eller underenheder.

Langt størstedelen af de afsendte breve var sendt til borgere. Et overslag viser, at cirka 100 breve er sendt til medarbejdere. Af disse omhandler størstedelen sygefraværssamtaler.

De resterende cirka 1500 breve er sendt til borgere og fordeler sig over en lang række emner, fra kvitteringsskrivelser til mødeindkaldelser og hørengsbreve.

De umiddelbart største emne var "uddannelsesparathedsvurderinger (cirka 200) fulgt af breve relateret til dagpleje og privat pasning (cirka 120), breve fra tandplejen (cirka 100) samt div. Pjecer (cirka 80). Ud over disse grupper findes en ikke ubetydelig restgruppe af breve der er sendt uden "subjekt" (cirka 200)

Ingen breve er gået tabt eller kommet uvedkommende i hænde og fejlen har ikke ført til persondata-brud. Pt. kendes der ikke til økonomiske konsekvenser eller sager, hvor hændelsen har fået betydelige negative konsekvenser for borgernes sagsforløb.

14. januar 2020

Sagsnummer
2020-0011565

Dokumentnummer
2020-0011565-1

Administrativt Ressourcecenter
Digitalisering og Data
Gyldenløvesgade 15
1600 København V

EAN-nummer
5798009381804

Bilag I: Udsendt mail til afsendere af usendte breve i e-Boks

Kære medarbejder,

Koncern IT har opdaget en fejl som betyder, at sikker post, som du har sendt i perioden 9. december 2019 – 19. december 2019 ikke er nået frem til modtagerne. Koncern IT beklager meget fejlen og de gener, det må medføre for dig og for modtagerne af de mails, der ikke er nået frem.

For at afbøde konsekvenser af den manglende distribution af disse mails er det vigtigt, at du med det samme tager stilling til, hvordan de pågældende mails skal håndteres.

Vi har registreret, at du har afsendt følgende mail, som ikke er kommet frem til modtageren:

- «Emnefeltet fremgår her for den pågældende mail»

Du kan i denne vejledning se, hvordan du finder mailen

Din leder er sat cc denne mail. Du skal følge op på mailen med din leder og I skal **senest onsdag den 15. januar** have sikret opfølgning. I skal i den forbindelse tage stilling til, om der er behov for:

- 1) Genfremsendelse til modtageren. I så fald skal I selv genfremsende mailen
- 2) Fremsendelse af ny mail til modtageren. I så fald skal I selv forfatte en ny mail til modtageren
- 3) Opfølgning ift. om fejlen har medført konsekvenser for enten modtageren eller Københavns Kommune.

Vær i denne forbindelse særligt opmærksom på overskredne frister.

Hvis der er tale om en personalesag har Koncernservice oprettet et beredskab, der kan bistå med vurdering af evt. konsekvenser for modtageren. Du skal kontakte Personalejura og Forhandling i KS på: 7080 8000.

Har du brug for support til håndteringen af sagen i øvrigt, skal du kontakte: DIT@buf.kk.dk

Vær også opmærksom på, at eventuelle ændrede sagsforhold skal journaliseres således, at manglende modtagelse af et brev ikke får negative konsekvenser for modtageren.

Du kan her finde et udkast til en mail, som du kan sende til modtageren i forbindelse med at mailen genfremsendes eller hvis der er behov for udarbejdelse af en ny mail.

Koncern IT vil gerne igen understrege vigtigheden af, at alle sager håndteres hurtigst muligt for at mindske evt. konsekvenser.

Med venlig hilsen
Koncern IT



Orientering

Til Økonomiudvalget (ØU)

Fejl i fremsendelse af sikker post (breve) til borgere og medarbejderes e-Boks i december 2019

Resumé

En fejl i kommunens løsning til afsendelse af sikker post har betydet, at op mod 3.400 breve sendt i perioden fra den 9. december til den 19. december 2019 ikke er nået frem til borgeres og medarbejderes e-Boks. De berørte forvaltninger er orienteret og har i samarbejde med Koncern IT (KIT) lagt planer for genfremsendelse af relevante breve. Derudover har hver forvaltning lagt en plan for, hvordan konsekvenserne af den manglende afsendelse af breve håndteres. Ingen breve er gået tabt eller kommet uvedkommende i hænde og fejlen har ikke ført til persondata-brud. Sagen er til orientering.

Sagsfremstilling

Dette notat giver en foreløbig status på sagen. KIT er også i gang med en mere detaljeret undersøgelse af hændelsesforløbet, som skal munde ud i tiltag der også sikrer, at lignende fejl ikke vil opstå igen.

Kommunen sender breve til medarbejdere og borgeres e-Boks på flere måder, herunder blandt andet som sikker post i Outlook gennem en it-løsning kaldet SEPO. I perioden fra den 9. december til den 19. december er op mod 3.400 breve grundet fejl i SEPO ikke blevet afsendt til borgere og medarbejderes e-Boks.

I løbet af december 2019 blev der identificeret en række mindre fejl på løsningen, som ikke gav anledning til at tro, at afsendte breve ikke nåede frem til modtagerne. Den 3. januar 2020 blev KIT på baggrund af en borgerhenvendelse opmærksom på, at der kunne være en teknisk fejl i løsningen der gjorde at modtageren i den pågældende sag ikke havde modtaget den afsendte post. Der blev derfor iværksat en teknisk undersøgelse. Den 6. januar viste det sig, at der var tale om en mere omfattende systemfejl, som gjorde at op mod 3.400 breve ikke var kommet frem til modtagerne. KIT aktiverede straks det interne it-beredskab for dels at håndtere de ikke fremsendte breve og orientere forvaltningerne om problematikken.

Fejlen i løsningen medførte, at de mails, som kommunen sendte i perioden, blev opfattet som spam hos leverandøren af e-Boks med den

7. januar 2020

Sagsnummer
2020-0004106

Dokumentnummer
2020-0004106-1

Sagsbehandler
Mia Isidor Andersen

Koncernservice
Team for Direktionsbetjening KS
og KIT
Borups Allé 177
2400 København NV

EAN-nummer
5798009809018

konsekvens, at de ikke kom frem til borgernes og medarbejdernes indbakker. Da e-Boks ikke sender en avis ved en sådan fejl, kom der ikke løbende fejlmeddelelser tilbage, som kunne have gjort opmærksom på fejlen.

Ingen breve er imidlertid gået tabt eller kommet uvedkommende i hænde og fejlen har ikke ført til persondatabrud. Alle breve kan derfor genfremsendes til de rette modtagere.

Løsning

I samarbejde med forvaltningerne har KIT lagt planer for genfremsendelse af relevante breve. KIT har herudover igangsat en redegørelse af hændelsesforløbet, så det sikres, at lignende fejl ikke kan opstå igen.

Konkret har KIT understøttet forvaltningerne med generelle vejledninger og bud på orienteringsmails til de berørte borgere og medarbejdere, samt udarbejdet lister over konkrete breve, som ikke er blevet fremsendt. Ud fra disse lister kan brevene genfremsendes, hvis forvaltningerne vurderer, at det er relevant.

De enkelte forvaltningerne vurderer selvstændigt konsekvenserne ved de breve, som ikke er kommet frem til borgere og medarbejdere. KIT står løbende klar med sparring og vejledning ift. dette.

Videre proces

På baggrund af afklaringen af hændelsesforløbet igangsætter KIT relevante tiltag, så en lignende fejl ikke kan opstå igen. Herudover går KIT i dialog med e-Boks, så det sikres, at kommunen fremadrettet vil blive orienteret, når et brev slettes, inden det når modtagerens indbakke.