

**Dato:** 13.11.15



[evry.com](http://evry.com)

---

**Brukerdokumentasjon**

---

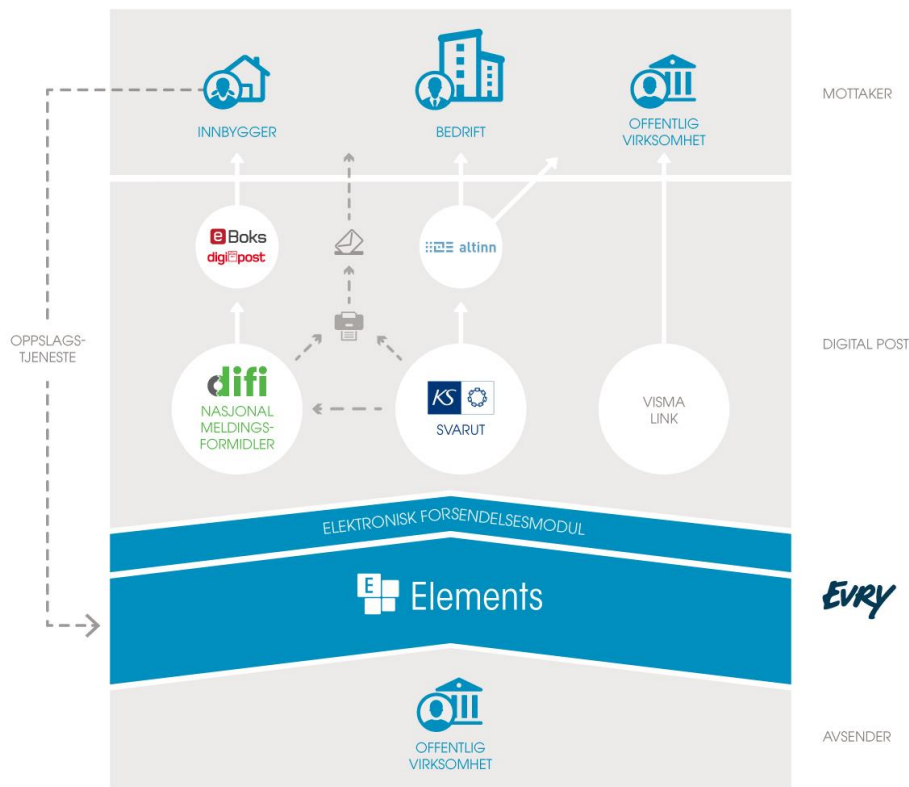
# ephorte5 Digital Forsendelse

# Innhold

<b>1</b>	<b>Overordnet informasjon</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Sentrale begreper</b>	<b>4</b>
<hr/>		
2.1	Oppslagstjenester	5
2.1.1	Det sentrale folkeregisteret	5
2.1.2	Enhetsregisteret	5
2.1.3	Digipost adresseregister	6
2.1.4	Kontakt- og reservasjonsregisteret	6
<b>3</b>	<b>Transportkanaler og beste praksis</b>	<b>7</b>
<hr/>		
3.1	Forsendelsesmåter i ephorte	8
3.2	Test ved oppstart	9
<b>4</b>	<b>Kontroll</b>	<b>11</b>
<hr/>		
4.1	Predefinerte søk	11
4.2	Kvitteringer og status	11
4.3	Feil ved forsendelser	13
4.4	Varsel om feil til epost	15
4.5	Journalføring	15
<b>5</b>	<b>Ekspeder elektronisk</b>	<b>16</b>
<hr/>		
5.1	Ephorteweb	16
<b>6</b>	<b>ephorte5Outlook</b>	<b>21</b>
<b>7</b>	<b>ephorte5Sharepoint</b>	<b>23</b>
<hr/>		

## 1 Overordnet informasjon

Dette dokumentet viser hvordan man bruker ephorte5 Digital Forsendelse som saksbehandler, leder og arkivar i ephorte. Installasjonsdokumentasjon kan lastes ned på [www.gecko.no](http://www.gecko.no). Vi anbefaler å benytte eDF sammen med modul for elektronisk dokumentutveksling mellom virksomheter, EDU. Innledningsvis beskriver vi også beste praksis.



**Figur 1** Elements betegner både ephorte og ESA. Bildet illustrerer sammenhengen mellom våre sak/arkivsystem og de øvrige komponentene innenfor elektronisk meldingsutveksling.

## 2 Sentrale begreper

Begrep	Forklaring
eDF	Det er forsendelsesmodulen som er laget til ephorte for å integrere sak- arkivsystemet til transportkanaler som sender dokumentene ut digitalt til innbyggere og næringsliv, og som sikrer oppslag i kontakt- og reservasjon til innbygger.
EDU	Det er modul for elektronisk dokumentutveksling i henhold til BEST standarden som gjelder forsendelser i fra ephorte og ut til andre virksomheters sak- arkivsystem. Mottaker må også ha en tilsvarende modul i sitt system for at kommunikasjonen skal være mulig. Dette er en sikker kommunikasjonskanal fra system til system.
Visma Link	Det er meldingstjeneren som benyttes til EDU. Lisens må bestilles via EVRY/Gecko til Visma.
SDP	Difi sin nasjonale meldingsformidler har forkortelsen SDP som står for Sikker Digital Post. Denne meldingsformidleren håndterer post til innbyggerne sin Digipostkasse eller eBoks.
Kontakt- og reservasjonsregisteret (KRR)	Det er oppslagstjenesten som benyttes for å sjekke om innbygger har reservert seg fra å motta post digitalt og hvor de ønsker å bli varslet om digital post.
Digipost	Den digitale postkasseløsningen til posten som er blant en av de to postkassene offentlig virksomhet skal sende innbyggerpost til.
eBoks	Den digitale postkasseløsningen til eBoks som er den andre postkassen offentlig virksomhet skal sende innbyggerpost til.
Altinn	Altinn har flere tjenester. Innenfor meldingsutveksling så er det meldingsboksen til Altinn som benyttes og da til bedriftspost via KS SvarUt.
KS SvarUt	En komponent som håndterer at posten sendes til riktig digitale postkasse eller til en sentral printleverandør. Komponenten eies og driftes av KS (KommIT) og alle kommuner og fylkeskommuner kan benytte den kostnadsfritt. Statlige etater kan kjøpe seg inn på løsningen. Komponenten er integrert med eDF og med SDP.
DSF	Forkortelsen til Det sentrale folkeregister.

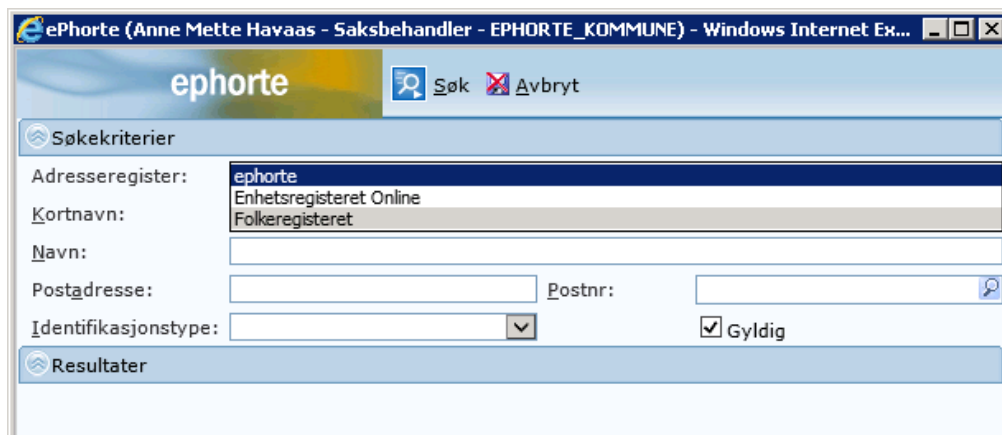
## 2.1 Oppslagstjenester

### 2.1.1 Det sentrale folkeregisteret

Integrasjon med Det sentrale folkeregister (DSF) er tilgjengelig fra ephorte5 under visse forutsetninger. EVRY distribuerer tilgang til dette registeret på vegne av Skattedirektoratet. For å få tilgang til denne oppslagstjenesten må man søke Skattedirektoratet om tillatelse til bruk. Søknadsprosessen kan gjennomføres ved å gå inn på Min konto på [www.infotorg.no](http://www.infotorg.no) og videre til Endre tilganger for så å Søke DSF tillatelse og velge Sak- og arkiv. Husk å oppgi at systemet er ephorte. Det må inngås egen avtale vedr. integrasjonsløsningen. Avtaledokumenter vil virksomheten få tilsendt ved henvendelse til [onlineservice@evry.com](mailto:onlineservice@evry.com).

Man kan søke om oppslag innenfor kommunen eller nasjonalt. Dersom man får tillatelse til å søke nasjonalt, krever Skattedirektoratet at søket er entydig. Det betyr at man må søke på en måte som gjør at man kjenner hvem mottaker er, f.eks. fornavn, etternavn og postnummer. I ephorte kan man ikke søke på fødselsdato.

eDF henter fødselsnummer fra kortnavn. Ved integrasjon med DSF finner man oppslaget under kortnavn på sakspart og på kortnavn mottaker til journalpost. Oppslagstjenesten vil være tilgjengelig i alle brukergrensesnitt til ephorte.



The screenshot shows a web browser window titled "ePhorte (Anne Mette Havaas - Saksbehandler - EPHORTE\_KOMMUNE) - Windows Internet Ex...". The page has a search bar with "Søk" and "Avbryt" buttons. Below the search bar is a section for search criteria ("Søkekriterier") with the following fields:

- Adresseregister: ephorte
- Kortnavn: Enhetsregisteret Online, Folkeregisteret
- Navn: (empty)
- Postadresse: (empty) Postnr: (empty)
- Identifikasjonstype: (dropdown menu)  Gyldig

Below the search criteria is a section for results ("Resultater").

### 2.1.2 Enhetsregisteret

ephorte5 er integrert med Enhetsregisteret online og den tjenesten er åpen for alle offentlige virksomheter og er kostnadsfri. Den inneholder noen begrensninger da ikke alle underenheter er registrert i dette registeret.

eDF henter organisasjonsnummer fra kortnavn tilsvarende fødselsnummer.

### 2.1.3 Digipost adresseregister

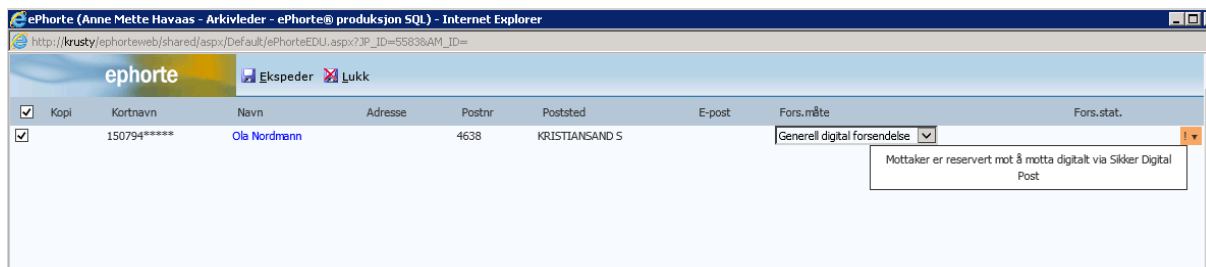
De som benytter integrasjon med Digipost vil ha tilgang til oppslag i Digipost sitt adresseregister som inneholder digipostadressen, navn og postadresse. Dette registeret fungerer tilsvarende DSF og enhetsregisteret. Ved overgang til Sikker digital post (SDP) vil ikke denne oppslagstjenesten være nødvendig. Man kan basere seg på at innbyggerpost skal sendes med kobling til innbyggers fødselsnummer.

### 2.1.4 Kontakt- og reservasjonsregisteret

Kontakt- og reservasjonsregisteret er sentralt i digital forsendelse til innbygger. Alle virksomheter som fra 01.01.16 skal sende post digitalt til privatpersoner, må ha en kobling til kontakt- og reservasjonsregisteret. De som bruker KS SvarUt vil ha mulighet for å koble seg opp mot kontakt- og reservasjonsregisteret og SDP via den komponenten. Man vil da ikke få reservasjonsstatus i ephorte.

Igjennom [samarbeidsportalen](#) til Difi kan man godta bruksvilkårene for bruk av kontakt- og reservasjonsregisteret og SDP. Kunder som bruker KS SvarUt trenger ikke å godta bruksvilkåret for bruk av kontakt- og reservasjonsregisteret. Det er allerede med i løsningen til KS, men de må godta bruksvilkåret for SDP for at forsendelsene fra gå videre fra KS SvarUt til SDP. Hvis ikke går all post til Altinn og evt. til print.

De virksomheter som skal benytte eDF mot SDP direkte, trenger oppslag mot kontakt- og reservasjonsregisteret fra ephorte. Man må benytte et gyldig virksomhetssertifikat for å få kontakt med denne oppslagstjenesten. Når saksbehandler trykker ekspeder så vil eDF slå opp mot kontakt- og reservasjonsregisteret og saksbehandler får umiddelbar tilbakemelding på om innbygger har reservert seg fra digital post eller ikke. Dersom innbygger ikke ligger i registeret, eller ikke har valgt en digital postboks, så vil vedkommende bli behandlet som reservert. Hvordan saksbehandler håndterer reservasjonene er avhengig av om virksomheten har en sentral printløsning (eks. SDPPRINT) eller om de skriver ut selv, se kap. 5.



### 3 Transportkanaler og beste praksis

Vår anbefaling om bruk av transportkanaler er basert på hvordan man kan oppnå de målene som fremgår av Digitaliseringsrundskrivet H-7/14. Det er ikke gjort en kost/nyttedokumentasjon og beste praksis er omtalt ut i fra hvilke transportkanaler som er tilgjengelig per november 2015.

Vi anbefaler at den enkelte virksomhet gjennomfører en foranalyse, gjerne en workshop sammen med en av EVERY sine rådgivere, der man vurderer de ulike mulighetene opp imot hva som gir ønsket effekt for virksomheten. Det hele starter med et enkelt spørsmål, hvem sender vi post til og hvor ofte?

Beste praksis i dag er å benytte både eDF og EDU til elektronisk forsendelse av dokumenter fra ephorte. Disse modulene fungerer sammen med forsendelse av tradisjonell epost. Tradisjonell epost er fortsatt gunstig til forsendelser som ikke skal tilgås beskyttes og er ikke minst effektiv i kommunikasjon mellom kolleger og mellom virksomheter på den type informasjon. Samtidig må man ta hensyn til at en del mennesker ønsker å motta posten på samme sted.

Post til innbyggere bør med fordel sendes til samme postkasse hver gang dersom innbygger ikke ber om å få noe tilsendt på epost eller har valgt å reservere seg fra digital post. Myndighetskrav om at man skal sikre at viktig post ikke blir sendt digitalt når innbygger har reservert seg, og at man skal varsle når viktig post er sendt digitalt, får man best kontroll på når man har koblet eDF direkte med Difi sitt kontakt- og reservasjonsregister. Saksbehandler vil da ha full kontroll på hvorvidt posten vil gå til en digital postkasse eller til print og papirpost. Beste praksis for innbyggerpost er vurdert til å være med eDF og direkte kobling til SDP. For å få full effekt bør man da i tillegg ha en sentral printløsning som sikrer at post til innbyggere med reservasjon går til print og postforsendelse uten at saksbehandler må printe ut manuelt og sende i posten selv.

#### **Innbyggerpost: eDF med SDP og enten SDPPRINT eller SVARUTPRINT**

Post til andre offentlige virksomheter kan sendes fra sak-arkivsystem til sak-arkivsystem så lenge både avsender og mottaker har modul for elektronisk dokumentutveksling, EDU. Dette er dagens mest effektive løsning for kommunikasjon mellom virksomheter.

#### **Offentlige virksomheter: EDU**

Bedrifter forholder seg til Altinn og skal motta post fra det offentlige i meldingsboksen der. Det er fullt mulig å sende post til offentlige virksomheter også via Altinn på denne måten og vil være den løsningen virksomhetene benytter når de ikke har EDU, eller mottaker ikke har EDU. KS SvarUt har benyttet Altinn som meldingsboks i fra sin opprinnelse og da i kombinasjon med en sentral printløsning. De fleste bedrifter er registrert i enhetsregisteret. Noen små bedrifter er ikke det. Et eksempel kan være et lite lag eller forening. Post til slike mindre bedrifter skal også sendes til Altinn og vil komme frem gjennom KS SvarUt under

forutsetning at man bruker fødselsnummer til leder i stedet for organisasjonsnummer. Det vil da være leders meldingsboks i Altinn som blir benyttet. KS SvarUt håndterer post med både organisasjonsnummer og fødselsnummer. Dersom man sender innbyggerpost direkte gjennom SDP, så håndterer eDF å skille mellom post til privatpersoner og post til innbygger.

## Bedriftspost: eDF med KS SvarUT og SVARUTPRINT

### 3.1 Forsendelsesmåter i ephorte

Basert på beste praksis vil vi anbefale at saksbehandler har følgende valg av forsendelsesmåte i ephorte:

Når mottaker er huket av for person (ForsendelsesMaaterPerson): Generell digital forsendelse, Epost.

*Det er ikke nødvendig å ha med papirpost siden Generell digital forsendelse vil sikre at post som ikke går til innbyggers digitale postkasse, går til sentral printløsning. Dersom man skal ha med papirpost (altså forsendelsesmåte som viser at mottaker har fått posten med utskrift hos virksomheten selv), så må forsendelsesmåte P (posten) benyttes og denne må være haket av for Skal skrives ut i innstilling under Arkivstyring – Forsendelsesmåte.*

*Dette fordrer selvsagt at nødvendige avtaler og bruksvilkår er inngått og godtatt med tilbyder av de ulike transportkanalene.*

*Rekkefølgen som Generell digital forsendelse er satt i ProviderSequence (se installasjonsdokumentasjon).*

Når mottaker ikke er huket av for person (ForsendelsesMaater): Generell digital forsendelse, Svarut, Digitalt, Epost.

*Virksomheter som skal ha post via EDU blir lagt inn i adresseregisteret som før med Digitalt som default forsendelsesmåte. Det er derfor strengt tatt ikke nødvendig med forsendelsesmåten Digitalt i nedtrekksmenyen. Vi anbefaler det likevel siden man kan komme til å ha behov for å endre tilbake til Digitalt dersom man av en eller annen grunn har byttet forsendelsesmåte på mottaker. Se for øvrig kommentar om papirpost i kommentar til ForsendelsesMaaterPerson.*

*Forsendelsesmåten Generell digital forsendelse håndterer all post til bedrifter med organisasjonsnummer. Årsaken til at vi anbefaler å ha med svarut som forsendelsesmåte er for å sende post til liten bedrift som benytter fødselsnummer, til Altinn. Generell digital forsendelse vil sende post først til SDP og siden man benytter fødselsnummer som nøkkel, så vil posten gå til den digitale postkassen til eier av fødselsnummer og for små bedrifter dersom man ikke velger Svarut i slike tilfeller.*



### 3.2 Test ved oppstart

I samarbeid med teknisk personell kan man utføre test av løsningen før den tas i bruk. Det anbefales å sjekke at verdien i logg endres fra R til F til E slik eksempelet viser. Journalposter som krever 2 signaturer må sendes til godkjenning og vil da også ha status G i logg.

Saksnr	Tittel	Kode	Saksansv.	Dato	Ant.poster	Type	Obsdato	Pros.	Status	Prim.
2013/177	Test - ansettelses sak	RM	FAML	25.01.2013	3	BS			B - Under behandling	

Reg.dat	Beskrivelse
29.10.2014	old:(F),new:(E),field:(Journalstatus),pnid:(825),name:(Digital Forsender)
29.10.2014	old:(E),new:(29.10.2014 00:00:00),field:(Ekspedert dato),pnid:(825),name:(Digital Forsender)
29.10.2014	old:(R),new:(F),field:(Journalstatus),pnid:(577),name:(Anne Mette Havaas)

Loggen er tilgjengelig under Funksjoner:

The screenshot shows the ephorte web application interface. On the left is a navigation menu with categories like 'Arbeid', 'Saksmappe', and 'Journaler'. The main area displays a list of journal posts. A context menu is open over one of the posts, showing various actions such as 'Kopier', 'Flytt', 'Send kopi med e-post', and 'Endre saksbehandler'. The 'Send kopi med e-post' option is highlighted.

Dersom man har interne kopimottakere på journalposten, så vil ikke journalpoststatus endre seg fra F til E i ephorteweb og ephorteSharepoint. Det er kun ved bruk av ephorteOutlook at interne mottakere får posten ekspedert, og da via epost. Se for øvrig kapittel 4 Kontroll.

Dersom man benytter KS SvarUt, vil vi også anbefale at det gjennomføres en test på at forsendelsesstatus endres når mottaker har lest brevet i Altinn, eller via SDP (eBoks eller Digipost). Da skal forsendelsesstatusen endres til Å i ephorte på mottaker. I tillegg skal det fremgå av funksjonslogg at mottaker har åpnet brevet.

Man kan også teste at brev som ikke åpnes, men som går til print får riktig informasjonen i loggen:

Standard logg		Egendefinerte logger	
<input type="checkbox"/> Reg. dato		Beskrivelse	
<input type="checkbox"/> 01.10.2015		Ny rad er lagt til JOURNPOST	
<input type="checkbox"/> 02.10.2015		To: Andre Haer. Letter sent to print delivery.	
<input type="checkbox"/> 02.10.2015		To: Solfrid Saue. Letter sent to print delivery.	
<input type="checkbox"/> 02.10.2015		To: Solfrid Saue. Opened by receiver.	

## 4 Kontroll

### 4.1 Predefinerte søk

Under Fellessøk har vi tilrettelagt med en egen katalog «Ekspeder elektronisk» som inneholder diverse predefinerte søk som både sikrer kontroll med forsendelser med EDU og med eDF. Man må ha tilgang til Felles søk for å få frem denne katalogen. Eventuelt så må arkivar flytte søkene dit man ønsker.

Følgende søk er tilgjengelig i katalogen:

- Åpnet av mottaker siste 7 dager
- Sendt siste 7 dager
- Ikke ekspedert
- Ikke mottatt kvittering fra EDU
- Overføring feilet

*Dette området har høyt fokus i det videre arbeid med ephorte Digital Forsendelse og i dialog med dere kunder vil vi utvide søkene slik at de støtter opp om flest mulig kontrollfunksjoner til forsendelsene. Ved installasjon av eDF kan tekniker legge inn disse søkene ved hjelp av et script. Det er p.t. behov for noen tilpasninger av søkene av fagkonsulent i EVERY ved installasjon av eDF.*

### 4.2 Kvitteringer og status

I eDF versjon 1.5.0 og høyere er det 2 tjenester som benyttes: En tjeneste som sender posten ut og en tjeneste som henter status inn til ephorte. Vi skal nå beskrive hva som hentes inn til ephorte av kvitteringer og statuser. De kvitteringene og statusene som omhandler feil ved forsendelsene blir beskrevet i kap. 4.3.

I fra SDP hentes de kvitteringene som omhandles i Difi sin løsningsbeskrivelse foruten Åpningskvittering. Åpningskvittering for SDP er IKKE implementert i eDF 1.5.x. Det er en prisert tilleggstjeneste i fra Difi og den krever også at innbygger svarer ja til at kvittering kan sendes. - <http://begrep.difi.no/SikkerDigitalPost/1.2.0/meldinger/AapningsKvittering>.

Når man benytter SDP som transportkanal og forsendelsen er vellykket så har Difi returnert Leveringskvittering. Dette vises ikke noen sted. Det er først når leveringskvittering ikke blir hentet at man får feil i documentdeliverystatusservice log, se kap 4.3.

Mottaker vil beholde forsendelsesmåten og vil også ha forsendelsesstatus Sendt.

Eksterne mottakere													
<input type="checkbox"/>	Kopi	U.off	Person	Kortnavn	Navn	Adresse	Postnr	Poststed	Kontakt	Besvarer	Referanse	Fors.måte	Fors.stat.
<input type="checkbox"/>					150794*****	Ole Nordmann	4638	KRISTIANSAND S				Generell digital forsendelse	Sendt
Interne mottakere													

Benytter man printopsjonen til Difi så vil man få mottakerkwittering dersom forsendelsen går til print. Da vil mottaker få endret forsendelsesmåte, dvs. avsmot blir oppdatert av documentdeliverystatusservice slik at forsendelsesmåten blir SDP-P, beskrevet med en tekst som viser at den er skrevet ut av printtjenesten. Hos oss er beskrivelsen SDP-print. Forsendelsesstatus blir fortsatt stående som Sendt. I funksjonslogg under egendefinerte logger vil det gå frem at mottaker har fått forsendelsen i print.

Mottaker vil se slik ut:

Eksterne mottakere														
<input type="checkbox"/>	Kopi	U.off	Person	Kortnavn	Navn	Adresse	Postnr	Poststed	Kontakt	Besvarer	Referanse	Fors.måte	Fors.stat.	Id. type
<input type="checkbox"/>				984743912	SVEIN LEKVE	Nedregate 8	0551	OSLO				SDP-print	Sendt	ORG
Interne mottakere														
<input type="checkbox"/>	Rest.	Kopi	U.off	Navn	Adm.enh.							Avskr.måte		Avskr.dato

Logg vil se slik ut:

<input type="checkbox"/>	Reg.dato	Beskrivelse
<input type="checkbox"/>	28.10.2015	Ny rad er lagt til JOURNPOST
<input type="checkbox"/>	28.10.2015	To: SVEIN LEKVE. Letter sent to print delivery.

I fra KS SvarUt får man lesebekreftelse fra mottakere som har åpnet dokumentet (trykket på url som sendes til meldingsboksen). Forsendelsesstatus endres da til Å – Åpnet av mottaker:

Eksterne mottakere													
<input type="checkbox"/>	Kopi	U.off	Person	Kortnavn	Navn	Adresse	Postnr	Poststed	Kontakt	Besvarer	Referanse	Fors.måte	Fors.stat.
<input type="checkbox"/>				984743912	SVEIN LEKVE	Nedregate 8	0551	OSLO				Generell digital forsendelse	Åpnet av mottaker
Interne mottakere													
<input type="checkbox"/>	Rest.	Kopi	U.off	Navn	Adm.enh.							Avskr.måte	Avskr.dato

Loggen vil vise at mottaker har åpnet dokumentet:

<input type="checkbox"/>	Reg.dato	Beskrivelse
<input type="checkbox"/>	02.10.2015	To: Solfrid Sæue. Opened by receiver.

Benytter man printløsningen via KS SvarUt så vil mottaker få endret forsendelsesmåte, dvs. avsmot blir oppdatert av documentdeliverystatusservice slik at forsendelsesmåten blir SVARUT-P, beskrevet med en tekst som viser at den er skrevet ut av printtjenesten. Hos oss er beskrivelsen SVARUT-Print. Forsendelsesstatus blir fortsatt stående som Sendt. I funksjonslogg under egendefinerte logger vil det gå frem at mottaker har fått forsendelsen i print.

Mottaker vil se slik ut:

Eksterne mottakere													
<input type="checkbox"/>	Kopi	U.off	Person	Kortnavn	Navn	Adresse	Postnr	Poststed	Kontakt	Besvarer	Referanse	Fors.måte	Fors.stat.
<input type="checkbox"/>				984743912	SVEIN LEKVE	Nedregate 8	0551	OSLO				SVARUT-Print	Sendt
Interne mottakere													
<input type="checkbox"/>	Rest.	Kopi	U.off	Navn	Adm.enh.							Avskr.måte	Avskr.dato

Logg vil se slik ut:

<input type="checkbox"/>	Reg.dato	Beskrivelse
<input type="checkbox"/>	28.10.2015	Ny rad er lagt til JOURNPOST
<input type="checkbox"/>	28.10.2015	To: SVEIN LEKVE. Letter sent to print delivery.

Når dokumentet er blitt printet ut av Grafisk digital så blir loggen oppdatert med følgende informasjon: «Letter successfully printed». Da endres ikke forsendelsesmåte eller forsendelsesstatus seg.

### 4.3 Feil ved forsendelser

Documentdeliversystemstatusservice vil hente feil som kommer i fra transportkanalene SDP og SvarUt. Samtidig er det også andre feilsituasjoner som kan oppstå som løsningen må ta høyde for. Det kan oppstå problemer før forsendelsene er ankommet transportkanalene og det er derfor sikret at feil fanges opp både i tjenestene som kjører og i ephorte under arkivmerknad. Feil som fanges opp av documentdeliverystatusservice i fra SDP eller SvarUt vil fremgå av loggen til tjenesten, men også i funksjonsloggen. Denne brukerveiledningen viser hvilke feilsituasjoner som saksbehandler vil se i ephorteweb og hvordan man kan håndtere dem. Vi viser for øvrig til teknisk dokumentasjon vedrørende eventlogg og logg i fra tjenestene.

Dersom en forsendelse feiler før den ankommer transportkanalen, så vil servicebruker Digital Forsender (DF) opprette en arkivmerknad som forteller hva som har hendt. Forsendelsesstatus har da fått status «Overføring feilet».

Dokumenter	1	Merknader	3	Dokumentflyt	Behandlinger	Lenker	Avsender/Mottaker	1	Journalpostdetaljer	Tilleggsattributter
<input type="checkbox"/>	Reg.dat	Reg.av	Type	Merknad						
<input type="checkbox"/>	06.07.2015	DF	Arkivmerknad	Sending til digital postboks feilet: Kan ikke levere digitalt for Evry, ugyldige verdier hos mottaker. Vennligst sjekk verdiene og prøv på nytt.						
<input type="checkbox"/>	06.07.2015	DF	Arkivmerknad	Sending til digital postboks feilet: Kan ikke levere digitalt for Evry, ugyldige verdier hos mottaker. Vennligst sjekk verdiene og prøv på nytt.						
<input type="checkbox"/>	24.11.2014	DF	Arkivmerknad	Sending til digital postboks feilet: Kan ikke levere digitalt for Evry, ugyldige verdier hos mottaker. Vennligst sjekk verdiene og prøv på nytt.						

Den enkleste løsningen på slike feilsituasjoner er å skrive ut dokumentet og sende det i papirpost. Samtidig går man inn på mottaker og endrer forsendelsesmåte til P (posten) og endrer forsendelsesstatus fra F til S. Da forsvinner journalposten fra søket «Overføring feilet».

Alternativ 2 er å rette opp det som er feil med journalposten, i eksempelet må man endre organisasjonsnummeret slik at det blir riktig. Før man kan ekspedere på nytt må man inn på mottaker å endre forsendelsesstatus fra F til K – klar for sending. Da vil documentdeliveryservice forsøke å sende på nytt.

*Overføring feilet vil alltid komme på journalposter som inneholder hoveddokument og vedlegg med samme navn som ekspederes med KS SvarUt. Det er fordi KS SvarUt ikke håndterer flere dokumenter med likt navn i samme forsendelse. Vi har mottatt tilbakemelding i fra KS om at denne feilen er rettet innen uke 48 i 2015.*

Når transportkanalen returnerer en feil så vil forsendelsesstatus på mottaker endres fra U til F – Overføring feilet. Det vil fremgå av funksjonsloggen hva som er gått galt.

### For SDP er det følgende feil som kan oppstå:

Varlingen feilet og da vil loggen ha teksten: “Could not send notification to recipient:” append VarsletfeiletKvittering.beskrivelse (description of error)

Ved forsendelse som skal gå til SDP print og mangler returpostadresse, så vil forsendelsesmåte oppdateres på avsmot til SDP-P, tekst tilsvarende som beskrevet i kap. 4.2 og forsendelsesstatus vil stå til F – Overføring feilet. Av funksjonslogg vil det stå følgende tekst: “Could not deliver letter to recipient by post.” I ephorte vil saksbehandler få en advarsel om mangelfull adresse i ekspederingsbildet for å unngå at slike feilsituasjoner oppstår.

SDP har også en feilsituasjon som omhandler generell feil. Den er håndtert i ephorte slik at forsendelsesstatus blir satt til F – Overføring feilet og loggen viser følgende melding: “Could not send message to recipient:” append Feil.feiltype (type of error) “ - “ Feil.Detaljer (error details). I slike situasjoner må man kontakte Difi, [idporten@difi.no](mailto:idporten@difi.no) og sjekke ut hva som har skjedd på deres side siden forsendelsen feiler.

### For KS SvarUt er det følgende feil som kan oppstå:

Avvist av SvarUT: Disse feilsituasjonene knytter seg til at SvarUt ikke kan validere mottatt data pga. manglende metadata eller korrumpert metadata, eller at forsendelsesfil ikke ble dannet. De som har tilgang til <https://svarut.ks.no/> vil kunne sjekke feilsituasjonen i SvarUt.

Eksempel på at det mangler metadata. Det fremgår at postnummer mangler:

08.11.2015 21:46:35	Avvist	08.11.15 21:46	Tester igjen	test_evry	Pelle Kanin
<b>Forsendelseid:</b> 9ec92c40-633f-4db9-b490-a8b373016c22					
<b>Mottaker</b>		<b>Print</b>			
Fødselsnummer: 12067642498		Konteringskode: Ikke oppgitt			
Pelle Kanin		Fargevalg: Svart/hvit			
		Sidevalg: En-sidig			
		Brevtype:			
		<b>Info</b>			
		Størrelse: NaN undefined			
<b>Metadata fra avleverende system:</b>					
Saksekvensnumme: 432					
Sakjaar: 2015					
Journalaar : 2015					
Journalsekvensnummer: 3099					
Journalposttype: U					
Journalstatus: F					
Journaldato: 2015-11-08 00:00:00					
DokumentetsDato: 2015-11-08 00:00:00					
Tittel: Tester igjen					
Saksbehandler: Anne Mette Havaas					
<b>Ekspedering</b>					
08.11.2015 21:46:35 - Mottatt, og tildelt forsendelse-id					
08.11.2015 21:46:35 - Validering feilet (Ugyldig innhold i forsendelse: Poststed må være utfyllt, Postnrn må være utfyllt.)					

Forsendelsesstatus på avsmot vil i disse tilfellene stå til F – Overføring feilet. I funksjonsloggen vil det stå: “Could not send message to recipient. Rejected from SvarUt”.

I SvarUt kan man også avslutte en forsendelse manuelt. Dette gjøres i fra <https://svarut.ks.no/>, se brukerveiledning til KS. I slike situasjoner så vil forsendelsesstatus på avsmot stå til F – Overføring feilet og funksjonslogg vil ha følgende tekst: “Could not send message to recipient. Removed from SvarUt”.

#### 4.4 Varsel om feil til epost

Ved installasjon av eDF er det lagt inn en epostadresse som mottar varsel i fra servicene som håndterer postgangen i modulen (documentdeliveryservices og documentdeliverystatusservice). Disse epostene er av teknisk karakter og vi anbefaler at driftspersonell av ephorte håndterer disse epostene. Virksomheten må ha rutiner for hvordan man kontrollerer epostkontoen som står som mottaker av slike feilmeldinger, og hvordan man følger dem opp.

#### 4.5 Journalføring

Virksomheter som følger beste praksis som er omtalt i kap. 3, kan innføre en rutine om at utgående journalposter skal ha status E før journalføring. Samtidig må man ha et predefinert søk som fanger opp journalposter som har interne mottakere. Disse journalpostene vil fortsatt ha status F. Når man har en blanding av elektronisk forsendelse og manuell print vil det variere om utgående journalposter har status F eller E ved journalføring. Vi anbefaler å gjennomgå rutine for journalføring ved innføring av eDF og EDU.

## 5 Ekspeder elektronisk

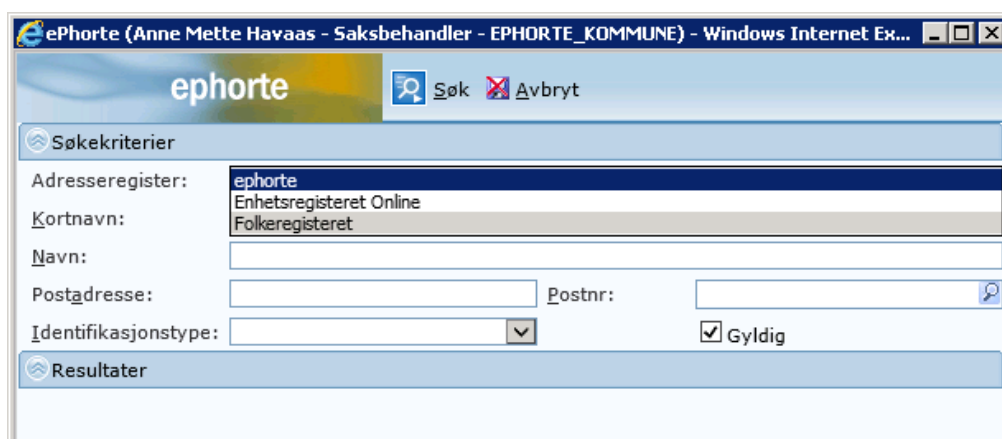
eDF er tilgjengelig i fra både ephorteweb, ephorte5Outlook og ephorte5Sharepoint. EDU er ikke tilgjengelig i ephorte5Outlook.

### 5.1 Ephorteweb

Metode for dokumentproduksjon er i hovedsak uforandret, men ekspederingsmuligheten er endret. For å kunne ekspedere til Digital postboks må man koble mottaker til fødselsnummer, organisasjonsnummer eller digipostadressen. Sistnevnte er kun for de som benytter integrasjon med digipost og som ikke har oppslag i fra folkeregisteret.

Fødselsnummer eller organisasjonsnummer må registreres som kortnavn på mottakerne og man må IKKE ha bokstaver i kortnavnet. Forsendelser vil bli ekspedert dersom kortnavn er blankt, men da går det direkte til print og krever en printavtale. De som benytter digipost kan legge inn digipostadressen i kortnavn.

Fødselsnummer: Man må lage interne rutiner på hvordan fødselsnummer skal innhentes. De som har integrasjon med folkeregisteret vil kunne hente fødselsnummer med oppslag fra kortnavn – folkeregister. Dette søket er tilgjengelig fra både saksparter og mottaker på journalpost.



The screenshot shows a web browser window titled "ePhorte (Anne Mette Havaas - Saksbehandler - EPHORTE\_KOMMUNE) - Windows Internet Ex...". The page has a header with the "ephorte" logo and search/abort buttons. Below the header is a search criteria section with the following fields:

- Adresseregister: ephorte
- Kortnavn: Enhetsregisteret Online, Folkeregisteret
- Navn: (empty)
- Postadresse: (empty)
- Postnr: (empty)
- Identifikasjonstype: (dropdown menu)
- Gyldig:

Below the search criteria is a results section.

Det anbefales å søke på Navn og postnummer. Personer med to etternavn (det ene er definert som mellomnavn hos Folkeregisteret) vil vises med det siste etternavnet. Det er IKKE mulig å søke på fødselsdato i fra ephorte. Årsaken til det er at feltet kortnavn er rettet mot fødselsnummer.

Fødselsnummer legges i kortnavn ved at du klikker på det en gang (siste 5 siffer er klippet bort i eksempelet nedenfor) slik at det havner inn som mottaker.



Kortnavn	Navn	Adresse	Postnr	Poststed	E-post	Id. type	Adr. type
120676	Anne Mette Havaas	Tommeltnvei 9	4638	Kristiansand S		FNR O	

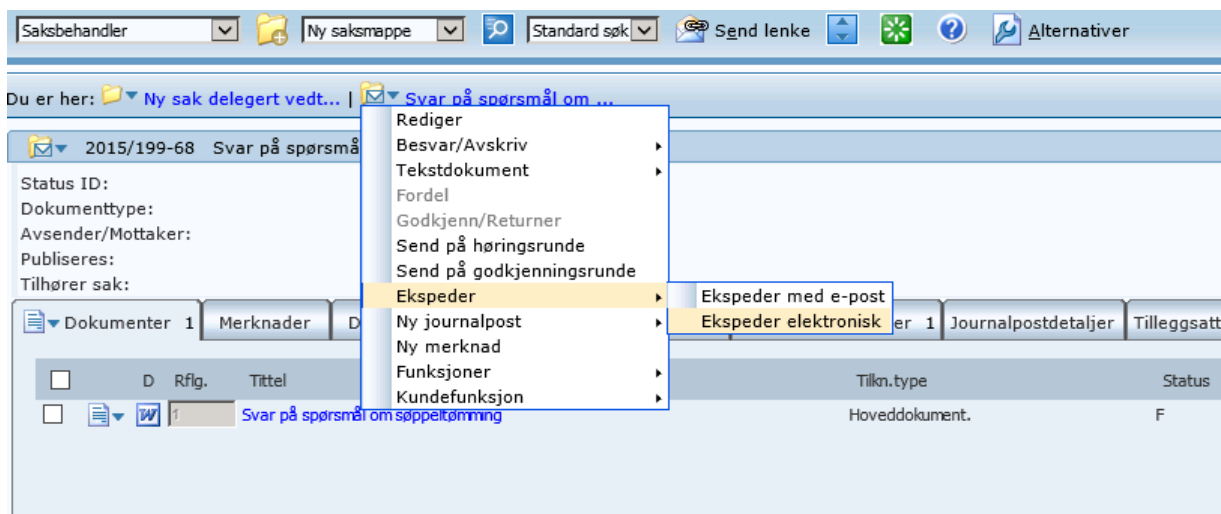
Sjekk at det er huket av for Person på mottaker når det er privat person. En person kan noen ganger være bedrift eks. en liten organisasjon som ikke er registrert i enhetsregisteret og bruker leders f nr. De skal da ha bedriftspost til Altinn og da skal det ikke være hake for Person. I disse tilfellene må man velge forsendelsesmåte Svarut.

Eksterne mottakere	
<input type="checkbox"/>	Kopi U.off Person Kortnavn Navn Adresse
<input type="checkbox"/>	150794***** Ola Nordmann
Interne mottakere	
<input type="checkbox"/>	Rest. Kopi U.off Navn Adm.enh.
Ingen forekomster	

Oppslag i enhetsregisteret fungerer tilsvarende som oppslag i folkeregisteret, men her holder det å søke på navn. Det finnes begrensninger i dette registeret som ligger tilgjengelig for alle og dermed kan det være detaljer du ikke finner her. Store bedrifter kan ligge inne med flere organisasjonsnummer og man må da sikre seg at det er hovedorganisasjonsnummeret som benyttes. I enkelte tilfeller må man sjekke dette med kunden før sending. Når underavdelinger skal motta posten dersom den går til print må man endre postadresse etter at bedriften er hentet ned på mottaker.

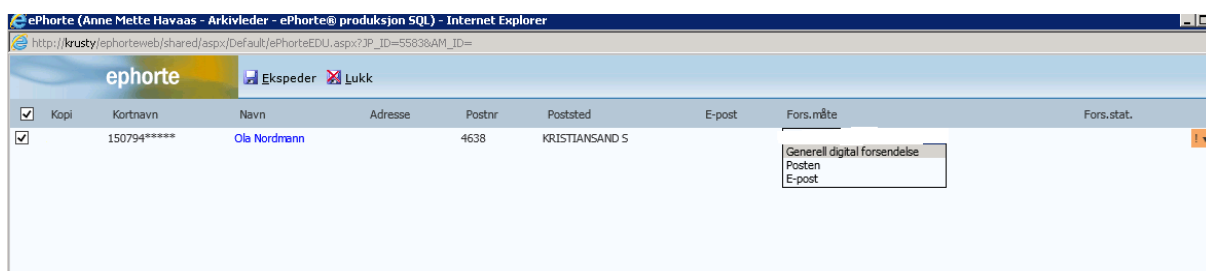
Deretter gjør du akkurat som du pleier med å lagre/opprette dokument, skrive det du skal i tekstdokumentet, lagre, sende på evt. godkjenning og ferdigstille. Du kan jobbe med vedlegg også på akkurat samme måte som før.

Når du nå skal få denne forsendelsen sendt så klikker du på hurtigmenyen, pila ved siden av konvolutten, ekspeder og velg da Ekspeder elektronisk.

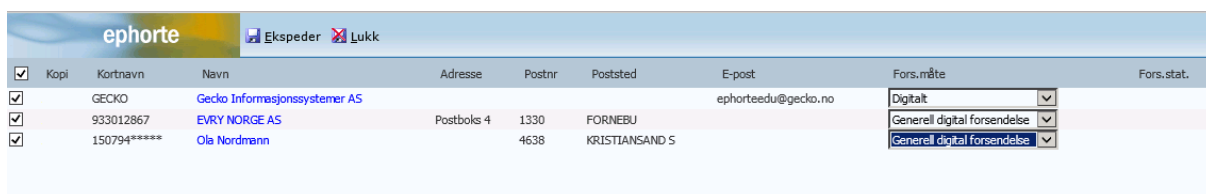


Med bruk av beste praksis vil forsendelsesmåten stort sett inneholde riktig verdi og saksbehandler fortsetter bare med å trukke ekspeder og deretter lukk.

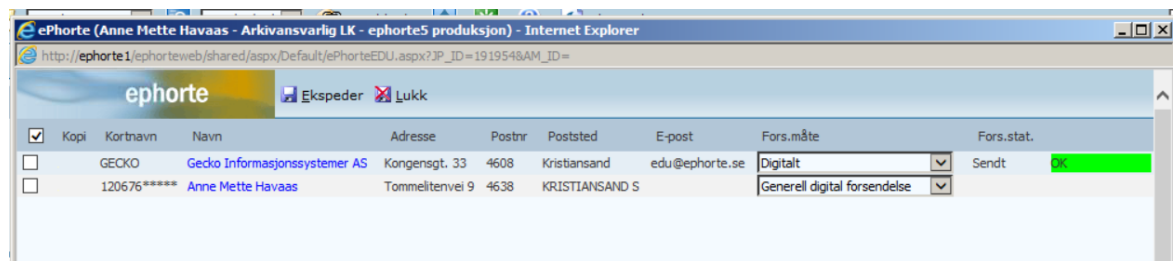
Ekspedervinduet benyttes til kontroll og det vil være mulig å endre forsendelsesmåte i nedtrekksmenyen. I beste praksis tilfellet vil forsendelsesmåten Generell digital forsendelse også bli benyttet ved reservasjon av digital post da den sender posten til printtjenesten.



Virksomheter som skal ha post via EDU er lagt inn med default forsendelsesmåte Digitalt i adresseregisteret. Disse vil fortsatt få forsendelsesmåte Digitalt automatisk når man velger ekspeder elektronisk. Eksempelet nedenfor viser en innbygger, en bedrift og en virksomhet med EDU. Man kan ekspedere alt på likt selv om det her benyttes både eDF og EDU.



EDU vil flette og du vil motta kvittering.



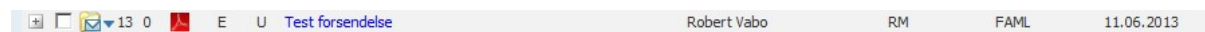
eDF vil lyse grønt på Fors.stat når den er klar for sending:



Trykk deretter Lukk.

Dersom intervallet på forsendelsene er satt til kontinuerlig, så vil journalposten nå umiddelbart bli konvertert til pdfA og deretter sendt. Når det sendes til flere mottakere så blir dokumentene konvertert til pdfA for mottakerne, men journalposten vil fortsatt ha wordformat i ephorte. Har din virksomhet tatt i bruk serverversjon av pdf konverter (pdf konverter versjon 5) så vil også forsendelser til flere mottakere være konvertert i ephorte før journalføring.

Journalpoststatus endres fra F til E når den er sendt så lenge den ikke inneholder interne mottakere og den er ekspeder i fra ephorteweb. Da vil journalposten ha status F fordi de interne mottakerne ikke har fått den ekspedert. I tillegg endres forsendelsesstatus seg fra K til U til S.

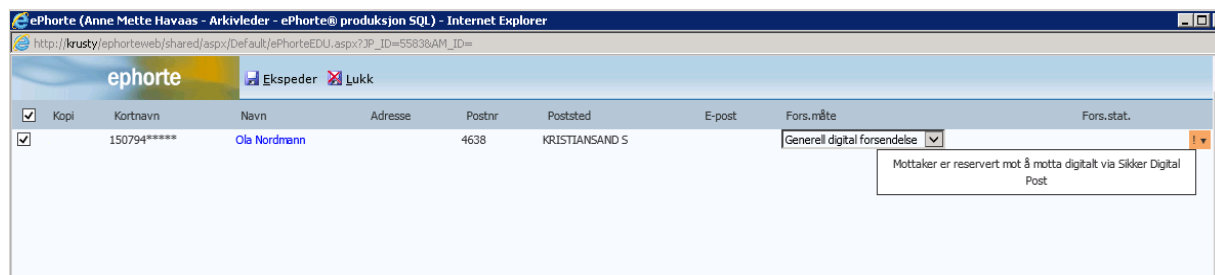


Det er mulig å sjekke dette ved å benytte søk som presentert under Arkiv.

### Forsendelsesstatuser man bør kjenne til:

- K = Klar for sending
- U = Under sending
- S = Sendt
- F = Overføring feilet

Dersom mottaker har reservert seg fra å motta post digitalt, vil du få varsel i ekspederingsbildet:



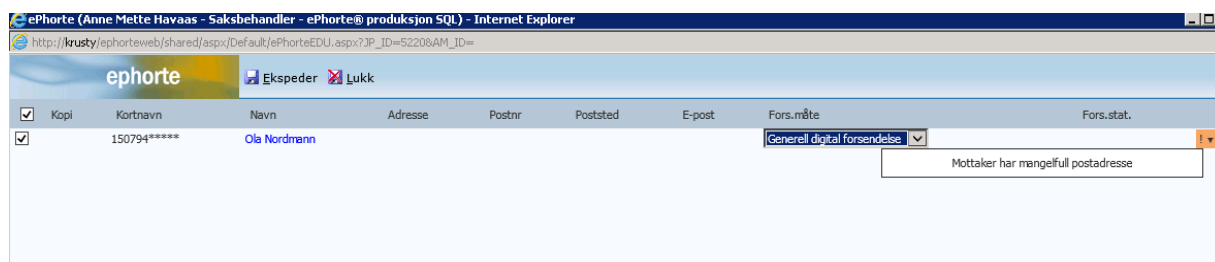
Har din virksomhet printavtale så kan du fortsatt trykke Ekspeder og lukk til tross for advarsel om reservasjon. Da går dokumentet til print og innbygger får posten på papir. Bruker din virksomhet svarUt så vil man se at forsendelsen da går rett til print og ikke veien om status varling.

Har din virksomhet ikke printavtale må du endre forsendelsesmåte til Posten (eller det din virksomhet har oppgitt som forsendelsesmåte på papir). Du kan fortsatt trykke ekspeder og den vil få status Sendt, men du må huske at dokumentet må skrives ut og sendes i posten til mottakere som har reservert seg.

Det er også mulig å endre forsendelsesmåte til Epost, men mottaker må da være registrert med en gyldig epostadresse.

Forsendelsesmåter som skal benyttes til elektronisk ekspedering må være satt opp med riktig avhuk. Eks. E – epost må være haket av for skal ekspederes med epost. Det anbefales at disse gjennomgås i forbindelse med installasjon og konfigurasjon av EDF.

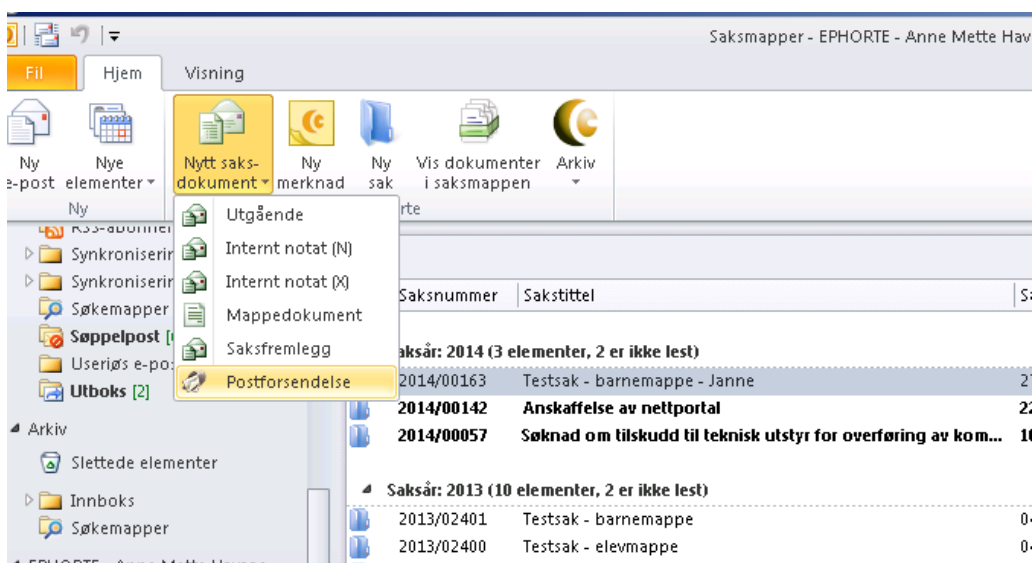
Dersom mottaker mangler postadresse vil du også få varsel i ekspederingsbildet:



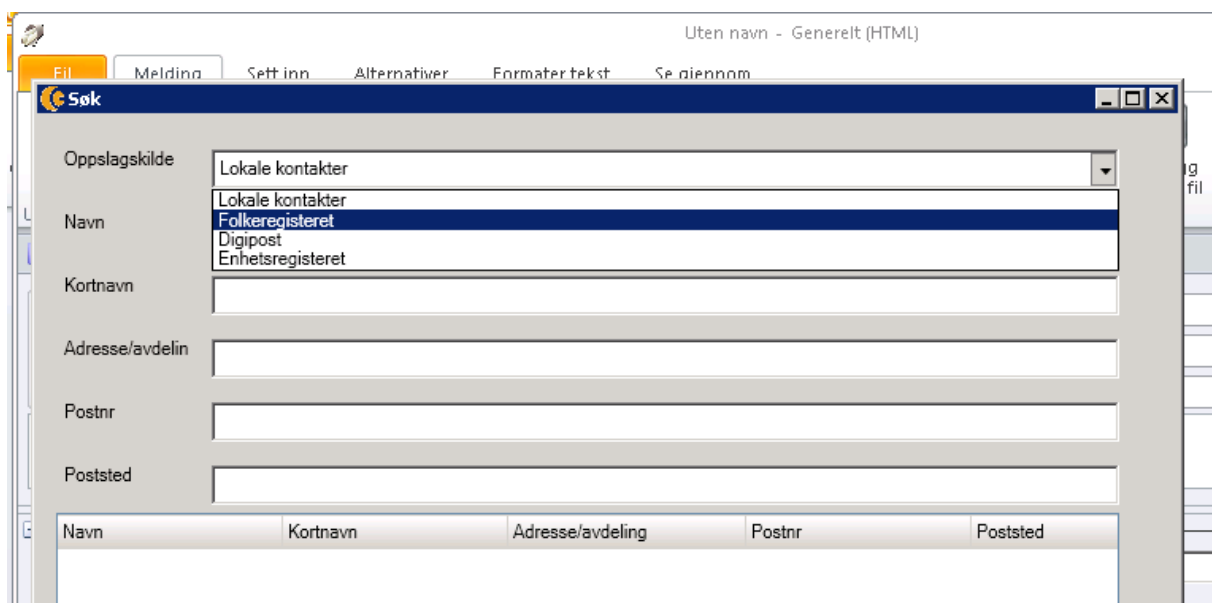
Så lenge mottaker skal ha post via SDP vil det fungere uten postadresse, men med bruk av KS SvarUt må minimum postnummer og poststed være med. Mottakere som ikke skal ha posten digitalt, blir selvsagt nødt til å være registrert med postadresse, gjelder da også SDP ved SDPPRINT. Vi anbefaler rutiner som sikrer at postadresse er registrert på alle mottakerne, inkludert gateadresse for å sikre at post med print kommer frem til mottaker.

## 6 ephorte5 Outlook

Skal du sende post både via e-post og digital postforsendelse, står du på saken og velger nytt saksdokument som postforsendelse:



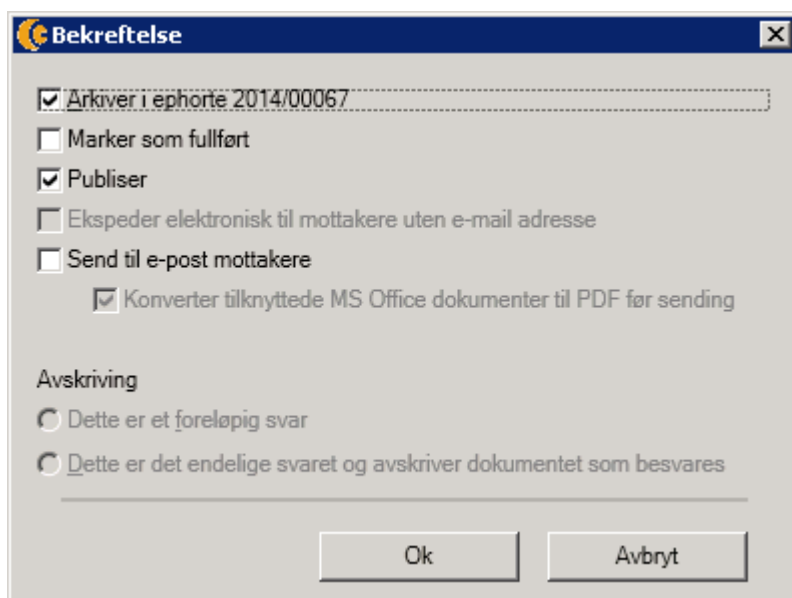
Du legger til mottakerne som i ephorteweb ved å legge inn riktig kortnavn = fødselsnummer / organisasjonsnummer. Du kan dobbelklikke på kortnavn for å få opp registrene du kan søke i:



Utover dette gjør du som ved en epost. Og de som skal motta forsendelsen som en epost, legger du inn som vanlig i til-feltet eller kopifeltet.

Når du så trykker på send så velger du å huke av for at de som ikke har epost skal motta forsendelsen elektronisk.

Den samme metoden kan benyttes når mottakerne utelukkende skal vi ephorte5 Digital Forsendelse. Når brevet er klar til sending klikker du på «arkiver» knappen. Kryss av for «Marker som fullført» og «Ekspeder elektronisk til mottakere uten e-mail adresse». Klikk OK. I eksempelbildet nedenfor er knappen grå, men den skal være sort når det modulen er installert.



Dokumentet vil nå sendes over til en ekspederingsmodul som sørger for at mottakeren(e) mottar brevet elektronisk eller som et ordinert brev. Dette håndteres automatisk.

## 7 ephorte5Sharepoint

I ephorte5Sharepoint gjelder samme rutiner som i ehorteweb og ephorte5Outlook når det gjelder mottakere. Når dokumentet er ferdigstilt så skal du velge hva du vil gjøre med dokumentet. I menyen «Hva vil du gjøre» så velger du da Ekspeder elektronisk.

Hva vil du gjøre?

Redigere

Angre marker som ferdig

Endre saksbehandler

Angi som svar

Send til godkjenning

Send lenke

Sjekk ut dokument

Send kopi med e-post

Ekspeder elektronisk

Opprett ad hoc tilgangsgruppe

Du kommer da over i samme ekspederingsbilde som i ehorteweb, se kap. 5.