

Onsdag, 10. august 2022

Til rette vedkommende

Vigtig information: e-Boks vil ikke være tilgængelig i to weekender

1 Indledning

Vi er i e-Boks ved at forberede arbejdet mod en moderne infrastruktur og er nu i gang med at foretage nogle ændringer på løsningen, der skal implementeres i vores infrastruktur. Da det drejer sig om større datamængder, der skal migreres, er vi nødsaget til at lukke helt ned for e-Boks i flere forlængede servicevinduer.

De nærmere detaljer om lukketidspunkter og plan for datamigrering er beskrevet nedenfor, ligesom vi også har forholdt os til de konsekvenser, der måtte ramme jer i forhold til de e-Boks services, I benytter.

2 Plan for datamigrering og lukketidspunkter

Arbejdet med overgangen til den nye infrastruktur er i fuld gang. Store dele af vores løsning er allerede testet og kører nu på den nye infrastruktur. Planen for udførelsen af datamigreringen er på plads og er blevet testet uden påvirkning af produktionsafviklingen.

Som en del af flytningen skal vores nuværende data-storage også skiftes til den nye infrastruktur. Dette kræver dog et lidt længere servicevindue, hvor e-Boks ikke er tilgængelig, grundet den store mængde data, der skal migreres. For at sikre en kontrolleret datamigrering, vil der være behov for at lukke for alle e-Boks services og gennemføre to servicevinduer; Test og Datamigrering.

Servicevindue 1 Test: bliver afviklet hen over weekenden, fra fredag d. 16. september 2022 kl. 18.00 til mandag d. 19. september 2022 kl. 08.00, hvor der under servicevinduet vil være lukket for alle e-Boks services både til afsender og til brugerne.
--

Servicevindue 2 Datamigrering: bliver afviklet hen over weekenden, fra fredag d. 14. oktober 2022 kl. 18.00 til mandag d. 17. oktober 2022 kl. 08.00, hvor der under servicevinduet vil være lukket for alle e-Boks services både til afsender og til brugerne.

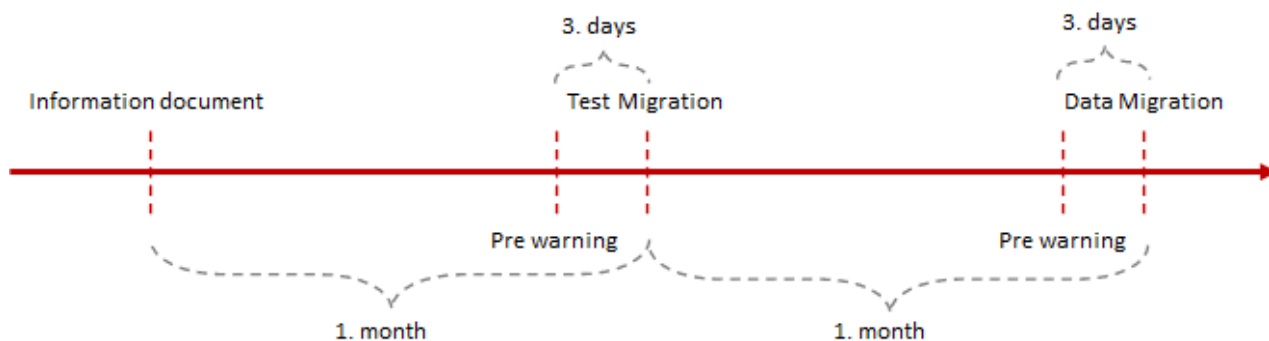
Tidsrummet for de to servicevinduer betyder også, at SLA'en for batch-leveringer holdes, således at det, der er leveret, inden kl. 17 om fredagen, er til rådighed i brugernes e-Boks mandag morgen kl. 08.

Udførelsen af servicevindue 1 og 2 vil ske med en måneds mellemrum, i weekender, hvor der historisk har været lav aktivitet på e-Boks-plattformen. Ved begge servicevinduer vil e-Boks services være lukket for både afsender og modtager, hvilket betyder, at afsendelser af nye dokumenter og modtagernes adgang til disse dokumenter ikke vil være muligt.

Da det ikke vil være muligt at afsende under begge servicevinduer, kan det anbefales, at afsenderkunder holder deres forsendelser tilbage, til at der igen er lukket op for alle services. Når dette sker, vil det blive annonceret som beskrevet nedenfor.

3 Kommunikation før, under og efter gennemførelse af servicevinduer

Det overordnede kommunikationsflow i forbindelse med de to servicevinduer ser ud på følgende måde:



I forbindelse med afviklingen af de planlagte servicevinduer vil der både før, under og efter servicevinduet være løbende opdateringer, således at det er muligt at følge fremdriften. Denne kommunikation vil primært være på <https://status.e-boks.com>. Derudover vil også e-Boks' forskellige sider og brugersupport-universer indeholde informationer om servicevinduet.

3.1 Før servicevinduet

Før servicevinduerne vil <https://status.e-boks.com> blive opdateret med meldingen om det kommende servicevindue. Derudover vil der 3 dage før servicevinduerne blive sendt besked ud af de samme kanaler, som dette dokument er udsendt, og på e-Boks' forskellige websites.

3.2 Under servicevinduet

Servicevinduet afvikles som et normalt servicevindue, hvorfor der er lukket for e-Boks services i perioden. Da servicevinduet er længere end et normalt servicevindue, vil <https://status.e-boks.com> løbende blive opdateret med fremdrift på status.

3.3 Efter servicevinduet

Når arbejdet, der er planlagt til servicevinduet, er overstået, og løsningen er testet færdig, bliver det åbnet for e-Boks services igen. Dette betyder, at såfremt det går hurtigere, end der er afsat tid til, åbner løsningen før servicevinduet er færdigt. Meldingen om at arbejdet er færdigt, og e-Boks er åben igen bliver meldt på <https://status.e-boks.com> og kommunikeret på de kanaler, som servicevinduet i første omgang blev annonceret på.

3.4 I forbindelse med uforudsete hændelser

Såfremt der opstår problemer undervejs, og det vurderes, at disse ikke kan løses inden for det aftalte servicevindue, forbeholder e-Boks sig retten til at udvide servicevinduet, såfremt at det vurderes, at dette vil muliggøre færdiggørelsen af det planlagte arbejde.

Hvis det vurderes, at det ikke er muligt at komme i mål med det planlagte arbejde inden for rimelig tid, afsluttes arbejdet og de gennemførte ændringer rulles tilbage.

Situationen vil løbende blive afrapporteret på <https://status.e-boks.com>.

4 Yderligere informationer

Som altid er det muligt at kontakte e-Boks afsendersupport på <https://afsendersupport.e-boks.dk/hc/da>, hvis ovenstående afstedkommer spørgsmål.