

## Vägledning för användargränssnitt som uppfyller legala krav

Denna *Vägledning för användargränssnitt som uppfyller legala krav* (e-nämnden 04:03) har fastställts av e-nämnden den 9 juni 2004. Gustaf Johnssén, kansliansvarig, deltog i den slutliga handläggningen.

Alf Nilsson

/Gustaf Johnssén

### Innehåll

<b>1</b>	<b>Användargränssnitt och handlingsmönster samordnas</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Användargränssnitt för e-tjänster</b>	<b>4</b>
2.1	Legitimera	4
2.2	Granska	5
2.3	Underteckna	6
2.4	Skicka	8
<b>3</b>	<b>Användargränssnitt för handlingar</b>	<b>10</b>
3.1	Att ta del av en e-legitimation och att välja mellan e-legitimationer	10
3.2	Presentation av utkast till elektroniska dokument	11
3.3	Granskning av elektroniska dokument	12

# 1 Användargränssnitt och handlingsmönster samordnas

## Användargränssnitt

- 1.1 För den som
  1. använder e-tjänster som stöds av ID-tjänster, eller
  2. granskar utkast till dokument eller färdiga dokument,bör användargränssnitten ha utformats så att
  1. symboler och andra grafiska element,
  2. förklarande texter och begrepp, och
  3. klickbara fält och andra interaktiva komponenter presenteras på ett enhetligt sätt och blir enkla och tydliga att ta del av och förenliga med gällande rätt och rutinerna för ärendehandläggning.

## Handlingsmönster

- 1.2 Handlingsmönster som är knutna till användargränssnitt bör utformas enhetligt, så att en åtgärd
  1. har samma rättsliga innebörd i varje tillämpning, och
  2. bygger på säkerhetsarrangemang som
    - a. uppfyller kraven enligt e-nämndens grundläggande riktlinjer för myndigheternas användning av e-legitimationer och elektroniska underskrifter (e-nämnden 04:02), och
    - b. tillgodoser behovet av rättssäkerhet för den som använder en e-tjänst.

## Samordningen

- 1.3 Samordningen av användargränssnitt och handlingsmönster begränsas till gränssnitt
  1. i e-tjänster och ID-tjänster för att
    - a. legitimera sig,
    - b. presentera e-legitimationer,
    - c. ange den punkt när text skall granskas,
    - d. underteckna, och
    - e. skicka, samt
  2. för granskning av
    - f. utkast till elektroniska dokument, och
    - g. färdiga dokument som är elektroniskt undertecknade eller stämplade.

- 1.4 Interaktionen mellan de användargränssnitt och handlingsmönster som samordnas enligt 1.3 – t.ex. mellan granskning och underskrift – begränsas till det som är centralt från juridiska utgångspunkter. I övrigt bör tjänsterna ges den utformning som är lämplig i det enskilda fallet.
- 1.5 Interaktionen mellan gränssnitten granska och underteckna (2.2 och 2.3) respektive underteckna och skicka (2.3 och 2.4) kan, om det är lämpligt, utformas så att flera funktioner utförs i ett sammanhang. Om två funktioner förs samman bör användargränssnitt och handlingsmönster utformas så att användare förstår och känner igen de olika stegen.
- 1.6 En myndighet som följer förevarande riktlinjer bör anses uppfylla de allmänna krav på utformning av användargränssnitt som framgår av e-nämndens grundläggande riktlinjer för myndigheternas användning av e-legitimationer och elektroniska underskrifter (e-nämnden 04:02). Dessa krav kan dock uppfyllas på annat sätt men myndigheterna bör undvika särrutiner om de kan leda till att en e-tjänst blir svår att använda eller att någon missförstår en e-tjänsts eller en ID-tjänsts innebörd eller funktion.
- 1.7 Dessa riktlinjer innebär inte att alla dokument som stöds av en ID-tjänst måste uppfylla kraven i riktlinjerna. Frågan får – om det inte finns särskilda föreskrifter på området – avgöras från fall till fall genom att en handläggare bedömer om en bekräftelse skall inhämtas enligt 10 § tredje stycket förvaltningslagen (1986:223), 44 § tredje stycket förvaltningsprocesslagen (1971:291) eller 33 kap. 3 § tredje stycket rättegångsbalken.
- 1.8 Termer och uttryck som används i dessa riktlinjer har samma betydelse som i e-nämndens grundläggande riktlinjer för myndigheternas användning av e-legitimationer och elektroniska underskrifter (e-nämnden 04:02).

## 2 Användargränssnitt för e-tjänster

### 2.1 Legitimera

#### Legitimering och identifiering enligt de grundläggande riktlinjerna

- 2.1.1 I de grundläggande riktlinjerna (avsnitten 1.2 och 1.3) beskrivs hur tjänster för legitimering och identifiering kan användas, dels *vid tillträde*, till skydd mot att obehöriga får tillgång till uppgifter, dels *vid uppgiftslämnande*, för att kontrollera vem som använder en tjänst när uppgifter lämnas. I dessa riktlinjer för användargränssnitt som uppfyller legala krav samordnas inte legitimering och identifiering vid uppgiftslämnande.
- 2.1.2 Ett samordnat användargränssnitt för legitimering vid tillträde bör utformas så tydligt att användare inte förväxlar denna åtgärd med att t.ex. skriva under elektroniskt eller att legitimera sig vid uppgiftslämnande.

#### Grafiskt element

- 2.1.3 Åtgärder för legitimering vid tillträde bör, i enlighet med exemplet i följande figur, symboliseras med en identitetshandling.



#### Förklarande text och använda begrepp

- 2.1.4 Till symbolen enligt 2.1.3 bör knytas följande förklarande text.

##### **Legitimera dig**

Du legitimerar dig genom att skriva din säkerhetskod för legitimering och klicka på knappen "Jag legitimerar mig".

- 2.1.5 Symbolen enligt 2.1.3 och texten enligt 2.1.4 bör kompletteras med rubriken "Legitimering".

#### Interaktiva komponenter och handlingsmönster

- 2.1.6 Symbolen enligt 2.1.3 och den förklarande texten enligt 2.1.4 bör arbetas in i ett fönster som aktiveras när en fysisk person vill använda en tjänst som kräver legitimering vid tillträde. Detta fönster bör även innehålla rubriken enligt 2.1.5, ett tydligt fält för att skriva säkerhetskoden och en knapp med texten "Jag legitimerar mig".

2.1.7 Rubriken och symbolen för legitimering vid tillträde samt den förklarande texten bör visas på en framträdande plats i fönstret för sådan legitimering.

2.1.8 När en fysisk person har klickat på en knapp enligt 2.1.6 och myndigheten har identifierat personen bör en kvittens skickas till honom eller henne med texten ”Du är identifierad som [personens namn]”.

### **Gränssnittets juridiska funktion**

2.1.9 En användning av detta gränssnitt motsvarar den legitimering och kontroll av identitet som sker innan en handläggare vid en myndighet

1. släpper in en person i en lokal som skyddas fysiskt så att obehöriga inte skall komma in, eller
2. lämnar ut en handling som inte var och en får ta del av.

### **Tekniskt införande**

2.1.10 Gränssnittet för legitimering vid tillträde bör införas genom en särskild webbsida som leder användaren till den skyddade zon där identifiering sker.

## **2.2 Granska**

### **En tydlig punkt för att granska**

2.2.1 En tydlig punkt bör bestämmas så att en användare, bland de olika sidor som presenteras i en e-tjänst, förstår när den punkt är nådd där en färdig text skall granskas innan den skrivs under.

2.2.2 Ett samordnat användargränssnitt för att ange när färdig text skall granskas bör vara utformat så att det inte förväxlas med andra led i användningen av e-tjänsten.

### **Grafiskt element**

2.2.3 Att den punkt har nåtts där granskning av färdig text skall ske innan den skrivs under bör, i enlighet med exemplet i följande figur, symboliseras av ett förstoringsglas.



### **Förklarande text och använda begrepp**

2.2.4 Till symbolen enligt 2.2.3 bör knytas följande förklarande text.

**Läs igenom**

Läs igenom för att avgöra om du vill skriva under.

**Interaktiva komponenter och handlingsmönster**

- 2.2.5 Symbolen enligt 2.2.3 och den förklarande texten enligt 2.2.4 bör visas på en framträdande plats på den sida som skall granskas.
- 2.2.6 Det bör krävas att granskaren, för att komma vidare till nästa steg, klickar på en knapp med texten ”Jag har granskat”. Knappen bör placeras efter den text som granskas eller annars så att granskaren kan antas ha tagit del av texten.
- 2.2.7 En fysisk person som har klickat på en knapp enligt 2.2.6 bör få en bekräftelse genom att ett fönster aktiveras för att skriva under.
- För att undvika missförstånd bör andra dialoger eller fönster inte förekomma förrän den fysiska personen har granskat och getts möjlighet att underteckna. Detta gäller dock inte om personen avbryter förfarandet eller om handlingen inte skall skrivas under elektroniskt.

**Gränssnittets juridiska funktion**

- 2.2.8 En användning av detta gränssnitt innebär att den punkt nåts när en person skall granska för att bedöma om han eller hon vill skriva under.

**Tekniskt införande**

- 2.2.9 Detta användargränssnitt införs genom e-tjänstens webbgränssnitt.

**2.3 Underteckna****Underskrifter enligt de grundläggande riktlinjerna**

- 2.3.1 I de grundläggande riktlinjerna (avsnitt 1.2. och 1.3) beskrivs hur fysiska personer, kan använda e-legitimationer och ID-tjänster för att underteckna handlingar så att de skyddas mot förfalskning och förnekande av elektronisk underskrift på motsvarande sätt som en pappershandling som är undertecknad på traditionellt sätt.
- 2.3.2 Ett samordnat legalt användargränssnitt och handlingsmönster för att skriva under utkast till elektroniska dokument bör utformas så att det inte förväxlas med legitimering eller andra åtgärder.

### Grafiskt element

- 2.3.3 Åtgärder för att skriva under bör, i enlighet med exemplet i följande figur, symboliseras av en penna.



### Förklarande text och använda begrepp

- 2.3.4 Till symbolen enligt 2.3.3 bör knytas följande förklarande text.

#### **Skriv under**

Du undertecknar genom att skriva din säkerhetskod för underskrift och klicka på knappen "Jag skriver under".

- 2.3.5 Symbolen enligt 2.3.3 och texten enligt 2.3.4 bör kompletteras med rubriken "Underteckna".

### Interaktiva komponenter och handlingsmönster

- 2.3.6 Symbolen enligt 2.3.3 och den förklarande texten enligt 2.3.4 bör arbetas in i ett fönster som visas när den fysiska personen har klickat på knappen "Jag har granskat". Detta fönster bör även innehålla rubriken enligt 2.3.5, ett tydligt fält för att skriva säkerhetskoden och en knapp med texten "Jag skriver under".
- 2.3.7 Rubriken och symbolen för att underteckna samt den förklarande texten bör visas på en framträdande plats i fönstret för underskrift.

### Gränssnittets juridiska funktion

- 2.3.8 En användning av detta gränssnitt motsvarar att underteckna en handling på traditionellt sätt.

### Tekniskt införande

- 2.3.9 Detta användargränssnitt införs genom funktioner i e-tjänstens webbgränssnitt. Vid utformningen av gränssnittets förklarande text enligt 2.3.4 bör särskilt beaktas att det inte går att förutse hur texten kommer att presenteras i varje användares lokala datormiljö.
- 2.3.10 Detta användargränssnitt kan samordnas med gränssnittet skicka (jfr 1.5).

## 2.4 Skicka

### En tydlig punkt för att skicka

- 2.4.1 Ett samordnat användargränssnitt för att skicka bör utformas tydligt för att en användare skall veta när en handling har skickats, i den mån ett sådant förtydligande behövs för e-tjänsten och skyddet för privatpersoners befogade intressen.

### Grafiskt element

- 2.4.2 Att den punkt har nåtts där det går att skicka en handling bör, i enlighet med exemplet i följande figur, symboliseras med en brevlåda.



### Förklarande text och använda begrepp

- 2.4.3 Till symbolen enligt 2.4.2 bör knytas följande förklarande text.

#### **Skicka**

Du skickar [den elektroniska handlingen] till [X-myndigheten] genom att klicka på knappen "Skicka". [Det kommer strax en bekräftelse om xxxxxx har tagits emot].

### Interaktiva komponenter och handlingsmönster

- 2.4.4 Symbolen enligt 2.4.2 och den förklarande texten enligt 2.4.3 bör visas på en framträdande plats i det fönster där försändelsen skickas iväg.
- 2.4.5 Det bör krävas att den som skall skicka in en handling klickar på en knapp med texten "Skicka".
- 2.4.6 När en ingivare har klickat på en knapp enligt 2.4.5 och handlingen har kommit in till myndigheten bör en kvittens skickas till ingivaren med texten "[Handlingen] har kommit in till [myndighetens benämning]".

### Gränssnittets juridiska funktion

- 2.4.7 En användning av detta gränssnitt motsvarar att kuvertera en pappershandling och lägga den på en brevlåda.

### Tekniskt införande

- 2.4.8 Detta användargränssnitt införs genom e-tjänstens webbgränssnitt.

2.4.9 Detta användargränssnitt kan samordnas med gränssnittet underteckna (jfr 1.5).

## 3 Användargränssnitt för handlingar

### 3.1 Att ta del av en e-legitimation och att välja mellan e-legitimationer

#### De grundläggande riktlinjerna

- 3.1.1 En e-legitimation är ett elektroniskt dokument som har stämplat av en utfärdare av e-legitimationer. Innehavaren kan ha flera e-legitimationer av samma typ, t.ex. två olika e-legitimationer för att skriva under eller för att legitimera sig med.
- 3.1.2 Fysiska personer behöver se e-legitimationer bl.a. när de skall
1. välja rätt e-legitimation,
  2. kontrollera till vilken myndighets webbplats eller e-tjänst de har anslutit, med hjälp av en serverlegitimation, eller
  3. granska om en handling är äkta, med hjälp av en personlig e-legitimation, en tjänstelegitimation eller en e-legitimation för myndighetens elektroniska stämpel.
- I de grundläggande riktlinjerna (avsnitt 4.13 och 5.4 – 5.7) anges den kontroll och bedömning som en förlitande part bör göra av e-legitimationens säkerhetsnivå, användningsområde och giltighet m.m.
- 3.1.3 Den samordning som dessa riktlinjer ger av hur e-legitimationer presenteras för innehavare och förlitande parter syftar till att e-legitimationerna skall bli enkla att förstå och använda; jfr hur innehavare väljer mellan traditionella ID-kort, pass och kreditkort för att visa upp rätt handling och hur förlitande part granskar uppvisade handlingar på ett vedertaget och självklart sätt.

#### Grafiskt element

- 3.1.4 Det bör eftersträvas att e-legitimationer, i enlighet med exemplet i figuren nedan, presenteras grafiskt så att de liknar traditionella ID-handlingar. Den grafiska utformningen, logotyperna och uppgifterna om innehavare och utfärdare bör presenteras på ett överblickbart sätt så att innehavare och förlitande part intuitivt kan förstå e-legitimationens typ och syfte.
- 3.1.5 Presentationen bör utformas för två olika situationer så att e-legitimationen
1. endast visas som en grafisk symbol, som för tanken till en legitimationshandling, när syftet är att en användare skall välja mellan olika e-legitimationer, respektive
  2. visas tydligt så att personuppgifterna kan läsas när syftet är att någon skall ta del av e-legitimationens innehåll.



### **Förklarande text**

- 3.1.6 Till presentationen av e-legitimationen bör knytas rubriken "Välj e-legitimation" när symbolen visas enligt 3.1.5.1 och rubriken "Vill du se på e-legitimationen?" när den visas enligt 3.1.5.2.

### **Gränssnittets juridiska funktion**

- 3.1.7 En användning av detta gränssnitt motsvarar att välja mellan eller att granska traditionella fysisk identitetshandlingar och att se de grafiska elementen i identitetshandlingen.

### **Tekniskt införande**

- 3.1.8 ID-tjänsten bör förse e-legitimationen med uppgifter som möjliggör presentation enligt 3.1.5.2 i den omfattning som detta stöds av användarens lokala datormiljö.
- 3.1.9 Den grafiska presentationen av e-legitimationerna styrs av de applikationer och andra stöd för hantering av legitimationshandlingar som har installerats i användarens datormiljö. Därför bör samordningen bygga på standarder.<sup>1</sup>

## **3.2 Presentation av utkast till elektroniska dokument**

### **De grundläggande riktlinjerna**

- 3.2.1 I det fall att en utfärdare av e-legitimationer eller en myndighet förser innehavare av e-legitimationer med en programvara för dokumenthantering framgår det av de grundläggande riktlinjerna (avsnitt 3.15 och 5.21) att programvaran bör utformas så att innehavaren när han eller hon läser ett färdigt utkast tydligt kan se all text och inte förväxlar den text som granskas inför en underskrift med annan text.

### **Ett användargränssnitt för att presentera utkast till elektroniska dokument**

- 3.2.2 I ett samordnat användargränssnitt för utkast till elektroniska dokument, som granskas för att skrivas under eller stämplas, skall
1. texten avgränsas på ett naturligt sätt så att det framgår vad som ingår i utkastet, till skillnad från vad som hör till andra utkast eller undertecknade eller stämplade dokument, och
  2. undertecknaren tydligt se all text och alla andra informationsbärande komponenter i utkastet.

<sup>1</sup> Se bl.a. RFC 3039 och IETF/PKIX Internet-draft Logotypes in X.509- certificates <draft-ietf-pkix-logotypes-10.txt>

- 3.2.3 Flera utkast till dokument bör inte presenteras så att det därigenom kan uppstå risk för att undertecknaren missförstår vilken text som kommer att undertecknas eller stämplas.
- 3.2.4 Presentationen av utkast till dokument behöver anpassas till den miljö där de visas för att användargränssnitten skall kunna göras enkla och självförklarande.

#### **Gränssnittets juridiska funktion**

- 3.2.5 Detta legala användargränssnitt bör anses motsvara pappersarkets och textens funktion vid granskning av ett utkast till en pappersbaserad handling.
- 3.2.6 Syftet med att presentera texten på ett samordnat och tydligt sätt är att undvika missförstånd och rättsförluster.

### **3.3 Granskning av elektroniska dokument**

#### **De grundläggande riktlinjerna**

- 3.3.1 Som framgår av de grundläggande riktlinjerna (avsnitt 3.15 och 5.21) skall en programvara, som en utfärdare av e-legitimationer eller en myndighet förser en innehavare med för att presentera underskrivna och stämplade dokument, utformas så att innehavaren när han eller hon läser dokumentet
  1. tydligt kan se all text och om texten är undertecknad respektive stämplad,
  2. inte förväxlar den underskrivna eller stämplade texten med
    - i. oskyddad text,
    - ii. text som hör till andra dokument, eller
  3. kan skilja mellan vidimerade handlingar och andra handlingar eller dokument.

#### **Ett legalt användargränssnitt för presentation av elektroniska dokument**

- 3.3.2 I ett samordnat legalt användargränssnitt för presentation av elektroniska dokument bör läsaren se
  1. att dokumentet är undertecknat eller stämplat,
  2. vem utställaren är, och
  3. vad utställaren har undertecknat eller stämplat, så att det framgår vad som utgör hela det undertecknade eller stämplade dokumentet till skillnad från delar av det.
- 3.3.3 Om programvaran för granskning stöder versionshantering eller liknande bör beaktas att underskrifter och stämplat inte får presenteras så att det finns risk för att läsaren missförstår vilken

version som har undertecknats eller stämplats eller vilken version som är oförändrad efter att dokumentet signerades eller stämplades.

- 3.3.4 Kvittenser och andra bekräftelser från myndigheter får inte utformas så att det finns risk för att mottagaren vilseleds om vad som har undertecknats eller stämplats.

### Grafiska element

- 3.3.5 Det bör framgå av den ikon som är knuten till presentationen av filnamn eller liknande om objektet är undertecknat eller stämplat. Ett exempel är det sigill som knyts till ikonerna för e-postmeddelanden som är undertecknade, i enlighet med exemplet i följande figur.



- 3.3.6 Att ett elektroniskt dokument är undertecknat eller stämplat bör, när dokumentet presenteras i läsbar form, symboliseras med en underskrift respektive en stämpel knuten till myndighetens kännetecken, i enlighet med exemplen i följande figurer.

*Anders Johansson*



### Förklarande texter och använda begrepp

- 3.3.7 Till symbolen enligt avsnitt 3.3.5 bör knytas följande förklarande text.

Detta dokument har undertecknats eller stämplats elektroniskt.

- 3.3.8 Till symboler enligt avsnitt 3.3.6 bör knytas följande förklarande texter.

Detta dokument har undertecknats elektroniskt av [en handläggare vid X-myndigheten/av en medborgare ddmmåå].

Denna dokument har stämplats med [X-myndighetens] elektroniska stämpel [ddmmåå].

- 3.3.9 Förklarande texter bör inte utformas så att de försvårar tolkningen av underskriftens eller stämpelns juridiska innebörd. I själva funktionen för att presentera färdiga underskrifter eller stämplat bör därför inte byggas in förklarande texter för att ange vilken juridisk innebörd en underskrift eller en stämpel skall anses ha.

När ett förtydligande krävs, t.ex. om undertecknaren avser att teckna en juridisk persons firma, bör förtydligandet framgå av den text som undertecknas, inte av texter som automatiskt knyts till funktionerna för att elektroniskt skriva under eller stämpla och som kan komplicera den juridiska bedömningen av en underskrifts innebörd.

### **Gränssnittets juridiska funktion**

- 3.3.10 Detta legala användargränssnitt för presentation av elektroniska dokument bör anses motsvara pappersarkets och textens funktioner vid granskning av en urkund som är underskriven på traditionellt sätt eller försedd med en särskiljande stämpel eller logotyp.
- 3.3.11 Syftet med att presentera elektroniskt undertecknade eller stämplade dokument på ett samordnat och tydligt sätt är att undvika
1. att elektroniska dokument förväxlas med oskyddade handlingar, och
  2. att den som berörs av ett elektroniskt dokument
    - a. inte förstår att dokumentet avses ha samma juridiska verkan som motsvarande pappersurkund, eller
    - b. utan fog kan undandra sig dokumentets bevis- eller rättsverkningar.